Version 9 Release 1.2
September 2015

IBM Campaign-Benutzerhandbuch

IBM

Hinweis

Vor Verwendung dieser Informationen und des darin beschriebenen Produkts sollten die Informationen unter „Bemerkungen" auf Seite 285 gelesen werden.

Diese Ausgabe bezieht sich auf Version 9, Release 1, Modifikation 2 von IBMCampaign und alle nachfolgenden Releases und Modifikationen, bis dieser Hinweis in einer Neuausgabe geändert wird.

Diese Veröffentlichung ist eine Übersetzung des Handbuchs
IBM Campaign User's Guide, Version 9 Release 1.2,
herausgegeben von International Business Machines Corporation, USA

© Copyright International Business Machines Corporation 1998, 2015

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

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

Änderung des Textes bleibt vorbehalten.

Herausgegeben von:
TSC Germany
Kst. 2877
September 2015

© Copyright IBM Corporation 1998, 2015.

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1. Überblick über IBM Campaign 1
IBM Campaign – Konzepte 1
Voraussetzungen für die Verwendung von IBM Campaign 4
Einführung in IBM Campaign 4
Ihr Benutzername und Kennwort 5
Ihre Rolle und Berechtigungen 5
Sicherheitsebenen in Campaign 5
Anmelden bei IBM EMM 5
Festlegen der Startseite 7
Roadmap für Dokumentation zu IBM Campaign . . 7

Kapitel 2. Kombinierter Einsatz von IBM Campaign mit anderen IBM Produkten . 11
Überblick über die eMessage-Angebotsintegration in IBM Campaign 11
Einführung in die Verwendung von IBM Digital Analytics-Daten in Marketingkampagnen 13
Überblick zum kombinierten Einsatz von IBM SPSS Modeler Advantage Marketing und IBM Campaign . 13
Überblick zum kombinierten Einsatz von IBM Marketing Operations und IBM Campaign 14
Informationen über veraltete Kampagnen . . 15
Angebotsmanagement in integrierten Systemen mit Marketing Operations und Campaign . . 15
Überblick über die Integration von IBM Opportunity Detect in Campaign. 16
Übersicht über die Integration von IBM Silverpop Engage in IBM Campaign 16

Kapitel 3. Kampagnenmanagement . . 19
Vorbereiten der Kampagnenerstellung 19
Beispiel: Mehrkanalige Kundenbindungskampagne 20
Zugreifen auf Kampagnen 22
Erstellen von Kampagnen 23
Bearbeiten von Kampagnen 24
Verwalten von Kampagnen in Ordnern 24
Drucken von Kampagnen 25
Löschen von Kampagnen 26
Verwendungsweise von Kontrollgruppen zur Messung von Kampagnenergebnissen 26
Zuordnen von Ziel- zu Kontrollzellen 27
Navigieren von einer verknüpften veralteten Kampagne zu einem Marketing Operations-Projekt. . . 27

Kapitel 4. Ablaufdiagramm-Management. 29
Übersicht über den Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich 29
Anpassen der Darstellung eines Ablaufdiagramms 32
Erstellen von Ablaufdiagrammen 33
Überlegungen zum Ablaufdiagrammdesign. . . 34
Versehen von Ablaufdiagrammen mit Anmerkungen 34
Testläufe für Ablaufdiagramme 37
Testen eines Ablaufdiagramms 38
Testen einer Ablaufdiagrammverzweigung . . . 38
Ablaufdiagramm-Validierung 39
Validieren von Ablaufdiagrammen 39
Ausführen von Ablaufdiagrammen 40
Ausführen eines Ablaufdiagramms 40
Ausführen einer Ablaufdiagrammverzweigung 41
Anhalten einer Ablaufdiagrammausführung . . 41
Stoppen einer Ablaufdiagrammausführung . . 41
Fortsetzen einer gestoppten Ablaufdiagrammausführung 42
Fortsetzen einer angehaltenen Ablaufdiagrammausführung 42
Fehlersuche bei Laufzeitfehlern 42
Kopieren von Ablaufdiagrammen 43
Bearbeiten von Ablaufdiagrammen 43
Öffnen eines Ablaufdiagramms für die Bearbeitung 43
Bearbeiten der Eigenschaften eines Ablaufdiagramms 44
Anzeigen von Ablaufdiagrammen im Nur-Lese-Modus 44
Paralleles Anzeigen von zwei Ablaufdiagrammen . 45
Überprüfen von Ablaufdiagrammen 46
Löschen von Ablaufdiagrammen 47
Drucken von Ablaufdiagrammen 47
Angeben der Speicherposition der Ablaufdiagramm-Protokolldateien 47
Analysieren der Qualität Ihrer Ablaufdiagrammauswahlen 48
Anzeigen von Informationen zu allen Zellen in einem Ablaufdiagramm (Bericht "Zellenliste") . . 49
Erstellen eines Profils für ein Merkmal einer Zelle (Bericht "Variables Zellenprofil") 49
Gleichzeitiges Erstellen eines Profils für zwei Merkmale einer Zelle (Bericht "Variable Zellenkreuztabelle"). 50
Anzeigen der Inhalte einer Zelle (Bericht "Zelleninhalt") 51
Analysieren des Zellenwasserfalls in nachfolgenden Prozessen (Bericht "Zellenwasserfall") . . 52
Drucken und Exportieren von Ablaufdiagramm-Zellenberichten 54

Kapitel 5. Prozesskonfiguration 57
Überblick zu Prozessen 57
Liste der Campaign-Prozesse 58
Arten von Prozessen 59
Datenbearbeitungsprozesse 59
Ausführungsprozesse 60
Optimierungsprozesse 60
Datenquellen für Prozesse 61
Bearbeiten von Prozessfeldern in Ablaufdiagrammen 62
Hinzufügen von Prozessen zu Ablaufdiagrammen 63
Bestimmen des Status eines Prozesses 64

© Copyright IBM Corp. 1998, 2015

Verbinden von Prozessen in Ablaufdiagrammen 65
Darstellung von Verbindungslinien ändern .. 66
Löschen einer Verbindung zwischen zwei Prozessen .. 67
Kopieren von Prozessen in einem Ablaufdiagramm .. 67
Kopieren von Prozessen zwischen Ablaufdiagrammen .. 68
Verschieben von Prozessen in Ablaufdiagrammen 69
Löschen von Prozessen aus Ablaufdiagrammen 69
Ausführen oder Testen eines Prozesses .. 70
Der Prozess "Auswählen" .. 71
Auswählen einer Liste mit Kontakten .. 71
Ansprechen von IBM Digital Analytics-Segmenten in Kampagnen .. 73
Der Prozess "Zusammenführen" .. 76
Zusammenführen und Unterdrücken von Kontakten .. 76
Der Prozess "Segment" .. 78
Überlegungen zur Segmentierung .. 78
Segmentieren von Daten nach Feld .. 80
Segmentieren von Daten mit Abfragen .. 85
Der Prozess "Stichprobe" .. 86
Unterteilen von Kontakten in Stichprobengruppen .. 86
Informationen über den Größenberechner für Stichproben .. 89
Der Prozess "Zielgruppe" .. 90
Zielgruppenebenen .. 91
Haushalt .. 92
Zeitpunkt für den Wechsel von Zielgruppenebenen .. 92
Beispiel: Prozess "Zielgruppe" .. 93
Beispiel: Filtern von Datensätzen .. 93
Wechseln und Filtern von Zielgruppenebenen .. 94
Der Prozess "Extrahieren" .. 102
Beispiel: Transaktionsdaten extrahieren .. 103
Voraussetzungen für das Extrahieren von Daten aus eMessage-Landing-Pages .. 103
Extrahieren von Teilmengen aus Daten zur weiteren Verarbeitung und Bearbeitung .. 104
Der Prozess "Momentaufnahme" .. 108
Erfassen einer Momentaufnahme mit Daten für den Export in eine Tabelle oder Datei .. 109
Der Prozess "Zeitplan" .. 111
Unterschied zwischen der Vorgehensweise bei IBM Campaign-Ablaufplänen und dem IBM EMM-Scheduler .. 112
Eingangs- und Ausgangstrigger .. 113
Planen von Prozessen in einem ausgeführten Ablaufdiagramm .. 114
Der Cube-Prozess .. 116
Erstellen eines mehrdimensionalen Cubes aus Attributen .. 116
Der Prozess "Segment erstellen" .. 118
Erstellen von Segmenten zur globalen Verwendung in mehreren Kampagnen .. 118
Zuordnen von strategischen Segmenten zu Kampagnen .. 120
Der Prozess "Mailliste" .. 120
Konfigurieren von Kontaktprozessen (Mailliste oder Rufliste) .. 121
Der Prozess "Rufliste" .. 127
Der Prozess "Verfolgen" .. 127
Verfolgen des Kontaktverlaufs .. 129
Der Prozess "Antwort" .. 131
Aktualisieren des Antwortverlaufs .. 131
Erstellen eines Profils von Feldern für eine Vorschau von Feldwerten Ihrer Benutzerdaten .. 134
Aktualisieren des Profilzählers .. 135
Einschränkung der Eingabe für die Profilerstellung .. 135
Inaktivierung der Profilerstellung .. 136
Ändern der maximalen Anzahl von Profilsegmenten .. 137
Profilerstellung für Feldwerte nach Metatyp .. 137
Einfügen einer Profilkategorie in eine Abfrage 138
Drucken von Profildaten .. 138
Exportieren von Profildaten .. 138
Gleiche IDs in der Prozessausgabe überspringen 139

Kapitel 6. Verwenden von Abfragen für die Auswahl von Daten .. 141

Erstellen von Abfragen mit "Zeigen & klicken" .. 141
Erstellen von Abfragen mit Textbuilder .. 142
Erstellen von Abfragen mit dem Formel-Hilfsprogramm .. 143
Erstellen von Direkt-SQL-Abfragen .. 145
Richtlinien für SQL-Abfragen .. 145
Übereinstimmung mit der Hive-Abfragesprache 146
Festlegen von SQL-Anweisungen für die Vor- und Nachverarbeitung .. 147
Verwenden der Tokens TempTable und OutputTempTable bei Direkt-SQL-Abfragen .. 148
Verweis auf Tabellen "Extrahieren" in Direkt-SQL-Abfragen .. 149
Vorgehensweise: Auswertung von Abfragen in Campaign-Prozessen .. 150

Kapitel 7. Angebotsmanagement .. 151

Angebotsattribute .. 151
Angebotsversionen .. 152
Angebotsvorlagen .. 153
Verfahren .. 153
Erstellen von Angeboten .. 154
Bearbeiten von Angeboten .. 157
Digitale Assets aus anderen IBM EMM-Produkten 157
Anzeigen und Bearbeiten von mit einem Campaign-Angebot verknüpften eMessage-Assets .. 157
Einführung die Verwendung von Marketing Operations-Beständen in Campaign-Angeboten . 158
Zuweisen von Angeboten zu Zellen in einem Ablaufdiagramm .. 161
Zuordnen relevanter Angebote zu Kampagnen .. 162
Relevante Produkte für Angebote .. 163
Zuweisen relevanter Produkte zu einem Angebot .. 163
Ändern der Liste relevanter Produkte für ein Angebot .. 164
Duplizieren von Angeboten .. 165

Duplizieren eines Angebots über die Seite "Angebote" 165
Duplizieren eines Angebots über die Angebotsseite "Übersicht" 165
Gruppieren von Angeboten. 166
Mit Attributen 166
Gruppieren von Angeboten in Ordnern. . . . 166
Verschieben von Angeboten oder Angebotslisten 167
Zurückziehen von Angeboten oder Angebotslisten 167
Löschen von Angeboten oder Angebotslisten . . . 168
Löschen eines Angebots oder einer Angebotsliste 169
Suchen nach Angeboten 169
Suchen nach Angeboten mithilfe der erweiterten Suche 169
Analysieren von Angeboten 170
Angebotslisten 170
Dynamische Angebotslisten 171
Statische Angebotslisten 171
Sicherheits- und Angebotslisten 172
Erstellen einer statischen Angebotsliste . . . 172
Erstellen dynamischer Angebotslisten . . . 173
Bearbeiten von Angebotslisten. 173
Vorgehensweise beim Zurückziehen von Angebotslisten 174
Angebotslistenzuweisung zu Zellen 174

Kapitel 8. Zielzellenmanagement . . . 177

Generieren von Zellen in einem Ablaufdiagramm 177
Begrenzen der Größe von Ausgabezellen . . . 178
Prozesse, die ihre Eingabe aus Ausgabezellen beziehen 178
Größe der Ausgabezelle auf Basis der Größe von Eingabezellen begrenzen 179
Prozesse, die ihre Eingabe aus Tabellen beziehen 180
Grenzwert für Größe der Ausgabezelle testen 181
Ändern des zufälligen Anfangswerts für die Datensatzauswahl 182
Zellennamen und Zellencodes 183
Beispiele: Szenarien der Umbenennung von Zellen 184
Ändern des Zellennamens 186
Zurücksetzen des Zellennamens 187
Ändern des Zellencodes 187
Informationen über das Kopieren und Einfügen von Zellennamen und Zellencodes 188
Arbeitsblätter für Zielzellen 189
Verwalten von Arbeitsblättern für Zielzellen (Target Cell Spreadsheets, TCS) 191
Verknüpfen von Ablaufdiagrammzellen mit einem TCS 198

Kapitel 9. Kontaktverlauf 203

Überblick über Kontaktverlauf und Zielgruppenebenen 203
Funktionsweise der Aktualisierung der Kontaktverlaufstabellen. 204
Verfahrensverlauf (UA_Treatment) 205
Grundlegender Kontaktverlauf (UA_ContactHistory) 206
Detaillierter Kontaktverlauf (UA_DtlContactHist) 208
Angebotsverlauf 208
Aktualisieren des Kontaktverlaufs durch eine Produktionsausführung 208
Option zum Ausführungsverlauf – Szenario . . 209
Angeben einer Datenbanktabelle für die Kontaktprotokollierung. 209
Angeben einer Ausgabedatei für die Kontaktprotokollierung 210
Schreiben von Einträgen in den Kontaktverlauf inaktivieren. 211
Löschen des Kontakt- und Antwortverlaufs . . . 212

Kapitel 10. Antwortverfolgung bei Kampagnen 215

Vorgehensweise zum Verfolgen von Antworten auf eine Kampagne. 216
Mehrere Antwortverfolgungs-Ablaufdiagramms verwenden 217
Antwortverfolgung mit Hilfe von mehrteiligen Angebotscodes 219
Zeitraum für die Antwortverfolgung 219
Antwortverfolgung bei Kontrollen 220
Antwortverfolgung für personalisierte Angebote 220
Antworttypen 221
Antwortkategorien 221
Direkte Antworten 222
Folgeantworten. 224
Attributionsmethoden 225
Größtmögliche Übereinstimmung. 225
Anteilige Übereinstimmung 226
Mehrfache Übereinstimmung 226

Kapitel 11. Gespeicherte Objekte . . . 227

Abgeleitete Felder 227
Einschränkungen bei der Benennung von abgeleiteten Feldern. 228
Erstellung abgeleiteter Felder 228
Erstellen eines abgeleiteten Felds anhand eines bestehenden Felds. 229
Erstellen eines abgeleiteten Felds auf der Basis eines Makros 229
Permanentes Verfügbarmachen abgeleiteter Felder 230
Speichern von abgeleiteten Feldern 232
Verwenden und Verwalten von gespeicherten abgeleiteten Feldern 233
Benutzervariablen 233
Erstellen von Benutzervariablen 234
Benutzerdefinierte Makros 235
Erstellen benutzerdefinierter Makros . . . 235
Richtlinien für die Verwendung benutzerdefinierter Makros 237
Verwalten und Bearbeiten benutzerdefinierter Makros 240
Vorlagen 240
Kopieren einer Vorlage in die Vorlagenbibliothek 240

Einfügen einer Vorlage aus der Vorlagenbibliothek 241
Verwalten und Bearbeiten von Vorlagen . . . 241
Gespeicherte Tabellenkataloge 242
Zugreifen auf gespeicherte Tabellenkataloge . . 242
Bearbeiten von Tabellenkatalogen. 242
Löschen von Tabellenkatalogen 243

Kapitel 12. Sitzungsablaufdiagramme 245
Überblick über Sitzungen 246
Erstellen von Sitzungen 246
Hinzufügen von Ablaufdiagrammen zu Sitzungen 246
Bearbeiten von Sitzungsablaufdiagrammen . . . 247
Verwalten von Sitzungen in Ordnern 247
Verschieben von Sitzungen 248
Anzeigen von Sitzungen. 249
Bearbeiten von Sitzungen 249
Löschen von Sitzungen 250
Informationen über strategische Segmente . . . 250
Verbesserung der Leistung strategischer Segmente 251
Bedingungen für die Erstellung strategischer Segmente 251
Erstellen strategischer Segmente 252
Anzeigen strategischer Segmente 253
Bearbeiten der Übersichtsinformationen eines strategischen Segments 253
Bearbeiten des Quellenablaufdiagramms eines strategischen Segments 254
Ausführen strategischer Segmente 254
Strategische Segmente verwalten 255
Löschen strategischer Segmente 257
Informationen zur globalen Unterdrückung und zu globalen Unterdrückungselementen 258
Anwenden von globalen Unterdrückungen . . 259
Inaktivieren von globalen Unterdrückungen . . 259
Informationen zu Dimensionshierarchien 260
Beispiele: Dimensionshierarchien 260
Erstellen von Dimensionshierarchien 261
Aktualisieren einer Dimensionshierarchie . . . 262
Laden einer gespeicherten Dimensionshierarchie 263
Informationen über Cubes 263

Kapitel 13. Überblick über IBM Campaign-Berichte 265
Verwenden von Berichten während der Ablaufdiagrammentwicklung 266
Verwenden von Berichten für die Analyse von Kampagnen und Angeboten 266
Liste der Berichte in IBM Campaign 268
Erfolgsberichte für IBM Campaign 271
IBM Cognos-Berichtsportlets für Campaign . . . 274
Listenportlets in Campaign 275
Senden von Berichten per E-Mail 275
Aktualisieren von Berichten 276

Anhang A. Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen 277
Ungültige Sonderzeichen 277
Objekte ohne Einschränkung bei der Benennung 278
Objekte mit besonderen Einschränkung bei der Benennungen 278

Anhang B. Packen von Ablaufdiagrammdateien zur Fehlersuche. . . . 279
Optionen zum Packen von Ablaufdiagrammdaten 280

Kontaktaufnahme zum technischen Support von IBM 283

Bemerkungen 285
Marken 287
Hinweise zu Datenschutzrichtlinien und Nutzungsbedingungen 287

Kapitel 1. Überblick über IBM Campaign

IBM® Campaign ist eine webbasierte Lösung, mit deren Hilfe Sie Direktmarketingkampagnen entwerfen, ausführen und analysieren können.

Marketingfachleute nutzten Campaign normalerweise folgendermaßen:

- Administratoren führen zur Vorbereitung und fortlaufend Aufgaben wie die Anpassung von Konfigurationseinstellungen, das Zuordnen von Datenbanktabellen und das Definieren von benutzerdefinierten Attributen und Angebotsvorlagen aus.
- Benutzer erstellen Direktmarketingkampagnen und führen sie aus.

Wenn Sie eine Marketingkampagne durchführen möchten, beginnen Sie mit der Definition von Angeboten für Zielgruppen. Anschließend erstellen Sie ein Ablaufdiagramm, das eine grafische Darstellung der Kampagnenlogik bietet. Zum Erstellen eines Ablaufdiagramms gehört u. a. das Zuordnen von Angeboten zu Zielgruppen.

Zur Erstellung Ihrer Kampagnen können Sie Daten aus verschiedenen Quellen verwenden, einschließlich relationaler Datenbanken und Flatfiles. Sie können beispielsweise Kontaktdaten aus einer Datenbank auswählen, sie mit Kundendaten aus einer Flatfile zusammenführen und danach Daten unterdrücken, segmentieren und Stichproben erstellen. Für den Zugriff auf und die Bearbeitung von Daten unterstützt IBM Campaign die Verwendung von Direkt-SQL-Anweisungen, Makros und Funktionen. SQL-Kenntnisse sind jedoch nicht obligatorisch, um Campaign nutzen zu können.

Nachdem Sie ein Ablaufdiagramm erstellt und Angebote zu verschiedenen Segmenten zugewiesen haben, führen Sie das Ablaufdiagramm aus, um eine Liste mit Kontakten zu generieren. Um den zeitlichen Ablauf Ihrer Marketingkampagnen zu steuern, können Sie die verschiedenen Kampagnen so planen, dass sie zu unterschiedlichen Zeitpunkten ausgeführt werden.

Während einer Kampagne werden Kontakt- und Antwortverläufe gespeichert. Diese Verläufe werden in Campaign verwendet, um Kampagnenergebnisse zu verfolgen und zu analysieren, damit Sie Ihre Kampagnen mit der Zeit weiter optimieren können.

IBM Campaign besteht aus einem Back-End-Server und einem Webanwendungsserver sowie Sicherheits-, Authentifizierungs- und Autorisierungsmechanismen, die von IBM Marketing Platform bereitgestellt werden.

Anmerkung: IBM Marketing Platform stellt für Campaign und andere Anwendungen einen gemeinsamen Zugriffspunkt und eine gemeinsame Schnittstelle sowie sicherheits- und konfigurationsbezogene Funktionen bereit.

IBM Campaign – Konzepte

Es gibt mehrere Basiskonzepte, die Ihnen helfen können, die Verwendung von IBM Campaign bei der Erstellung und Verwaltung von Marketingkampagnen zu verstehen.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2015

Kampagnen

Jede Kampagne wird durch ein Geschäftsziel, eine vom Unternehmen festgelegte Initiative speziell für Ihren Marketingplan und einen Zeitraum definiert, in dem die Kampagne aktiv ist. Sie könnten beispielsweise eine Kundenbindungskampagne erstellen, um ein Angebot an Kunden zu senden, die andernfalls möglicherweise den Anbieter wechseln würden.

Ablaufdiagramme

Jede Marketingkampagne enthält mindestens ein Ablaufdiagramm. Eine Marketingkampagne kann z. B. unter Umständen ein Ablaufdiagramm mit Angeboten für ausgewählte Kunden enthalten und ein anderes Ablaufdiagramm zum Verfolgen der Angebotsantworten zwecks der Berichterstellung und Analyse.

Jedes Ablaufdiagramm nutzt mindestens eine Datenquelle. Eine Datenquelle enthält Informationen über die Kunden, Interessenten oder Produkte, die Sie in Marketingkampagnen verwenden können. Ein Ablaufdiagramm könnte beispielsweise Kontaktnamen und -adressen aus einer Datenbank und "Opt-out"-Informationen aus einer anderen Quelle extrahieren.

Ein Ablaufdiagramm führt eine Abfolge von Aktionen für Ihre Marketingdaten aus. Um die Aktionen zu definieren, verwenden Sie Bausteine, *Prozesse* genannt, die Sie verbinden und konfigurieren. Das Ablaufdiagramm besteht aus diesen Prozessen.

Um eine Kampagne zu implementieren, führen Sie die zugehörigen Ablaufdiagramme aus. Sie können jedes Ablaufdiagramm manuell, mithilfe einer Planungsfunktion oder als Reaktion auf einen zuvor definierten Trigger ausführen.

Lizenzierte Benutzer von Interact können IBM Campaign verwenden, um *interaktive Ablaufdiagramme* in Echtzeit auszuführen, die vom Eintreten eines Ereignisses abhängen. Weitere Informationen zu interaktiven Ablaufdiagrammen finden Sie im *Interact-Benutzerhandbuch*.

Prozesse

Jedes Ablaufdiagramm besteht aus Prozessen, oder Prozessfeldern, die konfiguriert und verbunden werden, um bestimmte Aufgaben in einer Kampagne oder Sitzung auszuführen. Ein Prozess vom Typ "Auswählen" kann z. B. Kunden auswählen, die Sie als Ziel haben möchten, und ein Prozess vom Typ "Zusammenführen" kann zwei unterschiedliche Zielgruppen miteinander kombinieren.

Sie konfigurieren und verbinden Prozesse in den einzelnen Ablaufdiagrammen, um bestimmte Marketingziele zu erreichen. Ein Ablaufdiagramm kann z. B. Prozesse enthalten, die berechtigte Empfänger für eine Direktmailingkampagne auswählen, Empfängern verschiedene Angebote zuweisen und dann eine Mailingliste generieren. Ein anderes Ablaufdiagramm könnte dann dazu genutzt werden, Antworten auf die Kampagne zu verfolgen, damit Sie den Investitionsertrag berechnen können.

Sitzungen

Sitzungen bieten Ihnen die Möglichkeit, permanente, globale Datenartefakte zu erstellen, die in allen Kampagnen verwendet werden können. Jede Sitzung besteht

aus mindestens einem Ablaufdiagramm. Durch die Ausführung eines Sitzungsablaufdiagramms wird das Ergebnis dieser Sitzung (die Datenartefakte) global für alle Kampagnen verfügbar.

Eine typische Verwendung eines Sitzungsablaufdiagramms ist die Erstellung *strategischer Segmente*. Hierbei handelt es sich um Segmente, die in mehreren Kampagnen verwendet werden können. Sie können beispielsweise strategische Segmente für "Opt-in"- oder "Opt-out"-Kunden erstellen und diese Segmente in verschiedenen Marketingkampagnen verwenden.

Angebote

Ein Angebot repräsentiert eine einzelne Marketingnachricht, die über unterschiedliche Kanäle übermittelt werden kann. Angebote können wiederverwendet werden:

- in verschiedenen Kampagnen
- zu unterschiedlichen Zeitpunkten
- für verschiedene Personengruppen (Zellen) in einem Ablaufdiagramm
- als unterschiedliche "Versionen" (durch Änderung der parametrisierten Angebotsattribute)

Sie können einen der Kontaktprozesse wie "Mailliste" oder "Rufliste" verwenden, um in Ablaufdiagrammen Angebote zu Zielzellen zuzuweisen. Sie können die Kampagnenergebnisse verfolgen, indem Sie Daten zu den Kunden aufzeichnen, die das Angebot erhalten und darauf reagiert haben.

Zellen

Eine Zelle ist eine Liste von IDs, wie etwa IDs von Kunden oder Interessenten, aus Ihrer Datenbank. Sie erstellen Zellen, indem Sie Datenbearbeitungsprozesse in Ablaufdiagrammen konfigurieren und ausführen. Ein Prozess vom Typ "Auswählen" kann z. B. eine Ausgabezelle generieren, die aus männlichen Personen im Alter von 25 bis 34 Jahren besteht.

Eine Ausgabezelle kann als Eingabe für andere Prozesse im gleichen Ablaufdiagramm verwendet werden. Zwei Prozesse vom Typ "Auswählen" können z. B. Kunden aus verschiedenen Datenquellen auswählen. Ein nachfolgender Prozess vom Typ "Zusammenführen" kann die Ergebnisse dann miteinander kombinieren.

Eine Zelle, der ein Angebot zugewiesen wurde, wird als *Zielzelle* bezeichnet. Eine Zielzelle ist, gemäß der Definition durch die Zielgruppenebene, eine Gruppe homogener Individuen, wie z. B. die Konten eines Haushalts.

Zellen können zum Beispiel für Kunden mit hoher Kaufkraft erstellt werden, für Kunden, die den Einkauf über das Internet bevorzugen, für Konten mit termingerechter Bezahlung, für Kunden, die die Kommunikation über E-Mail bevorzugen, oder für Stammkunden. Jede von Ihnen erstellte Zelle kann anders behandelt werden, sodass die Zellen unterschiedliche Angebote oder Kommunikationen über unterschiedliche Kanäle erhalten.

Zellen mit IDs, die zum Empfang eines Angebots berechtigt sind, die jedoch zu Analysezwecken aus dem Angebotsempfang ausgeschlossen werden, werden *Kontrollzellen* genannt. In IBM Campaign sind Kontrollen immer Ausschluss-Kontrollgruppen.

Voraussetzungen für die Verwendung von IBM Campaign

Bevor Sie beginnen, IBM Campaign zu verwenden, bestätigen Sie, dass Ihre Umgebung die folgenden Voraussetzungen erfüllt.

- Verwenden Sie für ein verbessertes Benutzererlebnis einen Bildschirm mit mindestens 21 Zoll.
- Legen Sie für ein verbessertes Benutzererlebnis Ihren Bildschirmauflösung auf 1600 x 900 fest. Geringere Auflösungen können dazu führen, dass einige Informationen nicht ordnungsgemäß angezeigt werden. Wenn Sie eine geringer Auflösung verwenden, maximieren Sie das Browserfenster, damit Sie mehr Inhalte sehen können.
- Für die Navigation in der Benutzerschnittstelle eignet sich am besten eine Maus.
- Verwenden Sie für die Navigation nicht die Browsersteuerelemente. Vermeiden Sie es z. B., die Schaltflächen "Zurück" und "Weiter" zu verwenden. Verwenden Sie stattdessen die Steuerelemente in der Benutzerschnittstelle.
- Wenn auf der Clientmaschine Software Popup-Blocker-Software (Ad-Blocker) installiert ist, funktioniert IBM Campaign unter Umständen nicht ordnungsgemäß. Um beste Ergebnisse zu erzielen, inaktivieren Sie die Popup-Blocker-Software während der Ausführung von IBM Campaign.
- Stellen Sie sicher, dass die technische Umgebung die Systemmindestvoraussetzungen und die unterstützten Plattformen unterstützt.*
- Es müssen der richtige Browser und die richtigen Versionen verwendet werden.*
- Löschen Sie den Browser-Cache nach dem Durchführen eines Upgrades oder dem Anwenden eines Fixpacks. Dies muss nur einmal gemacht werden, nach der Aktualisierung der Anwendung.
- Bei der Verwendung von Internet Explorer (IE) mit IBM Campaign oder einem beliebigen anderen Modul, das Campaign-Ablaufdiagramme verwendet (eMessage, Contact Optimization, Interact, Distributed Marketing), gilt: Wenn Sie sich mehrmals anmelden möchten, um Informationen nebeneinander anzuzeigen, öffnen Sie IE und melden Sie sich bei IBM EMM an. Wählen Sie anschließend in der IE-Menüleiste **Datei** > **Neue Sitzung** aus. Melden Sie sich im neuen IE-Browserfenster bei IBM EMM als derselbe oder als anderer Benutzer an.

  Wichtig: Verwenden Sie keine andere Methode zum Öffnen mehrerer Sitzungen. Beispiel: Öffnen Sie keine neue Registerkarte; öffnen Sie über das Menü **Start** oder das Desktopsymbol keine andere Browsersitzung; und verwenden Sie in IE nicht **Datei > Neues Fenster**. Durch diese Methoden können in der Anwendung angezeigte Informationen beschädigt werden.

*Einzelheiten zu den Elementen, die mit einem Stern versehen sind, finden Sie unter *IBM Enterprise Marketing Management (EMM) - Empfohlene Softwareumgebungen und Systemmindestvoraussetzungen*.

Einführung in IBM Campaign

Bevor Sie mit der eigentlichen Arbeit in Campaign beginnen können, müssen einige Arbeiten zur Erstkonfiguration ausgeführt werden. Datenbanktabellen müssen zugeordnet, Datenobjekte wie Segmente, Dimensionen oder Cubes müssen möglicherweise erstellt und einzelne Kampagnen müssen geplant und entworfen werden.

Diese Aufgaben werden normalerweise mit Unterstützung durch einen IBM Berater erledigt. Nachdem diese anfänglichen Arbeiten beendet sind, können Sie allein

weitere Kampagnen entwerfen und ausführen und Anfangskampagnen nach Bedarf optimieren, erweitern oder als Grundlage für neue Kampagnen verwenden.

Informationen zu anfänglichen und fortlaufenden Konfigurations- und Administrationsaufgaben finden Sie im *Campaign-Installationshandbuch* und im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Ihr Benutzername und Kennwort

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

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

Ihre Rolle und Berechtigungen

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

Sicherheitsebenen in Campaign

In Campaign wird mithilfe von Sicherheitseinstellung gesteuert, auf welche Funktionen Sie zugreifen und mit welchen Objekten Sie arbeiten dürfen.

Die Sicherheit in Campaign setzt auf zwei Ebenen an.

- **Funktional –** Bestimmt anhand der Rollen, denen Sie angehören, die Aktionen, die Sie für Objekttypen ausführen dürfen. Diese Rollen werden von Ihrer Organisation im Rahmen der Implementierung definiert. Jede Rolle verfügt über einen Satz an zugeordneten Berechtigungen, die festlegen, welche Aktionen ein Benutzer ausführen kann, der dieser Rolle angehört. Wenn Ihnen als Benutzer beispielsweise die Rolle "Administrator" zugewiesen wurde, sind Sie möglicherweise berechtigt, Systemtabellen zuzuordnen und zu löschen. Wenn Ihnen als Benutzer die Rolle "Bearbeiter" zugewiesen ist, sind Sie möglicherweise nicht berechtigt, Systemtabellen zuzuordnen und zu löschen.
- **Objekt –** Definiert die Objekttypen, für die Sie zulässige Aktionen ausführen können. Anders ausgedrückt, selbst wenn Sie einer Rolle angehören, die über allgemeine Berechtigungen zum Bearbeiten von Kampagnen verfügt, kann die Sicherheit auf Objektebene für Campaign so konfiguriert sein, dass Sie auf Kampagnen in einem bestimmten Ordner nicht zugreifen dürfen. Wenn Sie beispielsweise zu Abteilung A gehören, könnte Ihnen unabhängig von Ihrer funktionalen Rolle der Zugriff auf Inhalte in Ordnern verwehrt sein, die zu Abteilung B gehören.

Anmelden bei IBM EMM

Verwenden Sie dieses Verfahren, um sich bei IBM EMM anzumelden.

Vorbereitende Schritte

Sie benötigen Folgendes.

- Eine Intranetverbindung (Netzwerkverbindung) für den Zugriff auf Ihren IBM EMM-Server
- Einen unterstützten Browser, der auf Ihrem Computer installiert ist
- Benutzername und Kennwort für die Anmeldung bei IBM EMM
- Die URL für den Zugriff auf IBM EMM in Ihrem Netzwerk

Die URL lautet folgendermaßen:

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

Hierbei gilt:

`host` ist das System, auf dem Marketing Platform installiert ist.

`domain.com` ist die Domäne, in der sich das Hostsystem befindet.

`port` ist die Portnummer, die vom Marketing Platform-Anwendungsserver überwacht wird.

Anmerkung: Für das folgende Verfahren wird vorausgesetzt, dass Sie mit einem Konto angemeldet sind, das über Administratorzugriff für Marketing Platform verfügt.

Vorgehensweise

Greifen Sie mit Ihrem Browser auf die IBM EMM-URL zu.

- Wenn IBM EMM für den kombinierten Einsatz mit Windows Active Directory oder mit einer Plattform zur Webzugriffssteuerung konfiguriert ist und Sie bei diesem System angemeldet sind, wird die standardmäßige Dashboardseite angezeigt. Die Anmeldung ist beendet.
- Wenn der Anmeldebildschirm angezeigt wird, melden Sie sich mit den standardmäßigen Administratoridentifikationsdaten an. Verwenden Sie in einer Umgebung mit einer einzigen Partition `asm_admin` mit dem Kennwort `password`. Verwenden Sie in einer Umgebung mit mehreren Partitionen `platform_admin` mit dem Kennwort `password`.

  Sie werden aufgefordert, das Kennwort zu ändern. Sie können das vorhandene Kennwort eingeben. Aus Sicherheitsgründen sollten Sie jedoch ein neues Kennwort eingeben.
- Wenn IBM EMM so konfiguriert ist, dass SSL verwendet wird, werden Sie bei der erstmaligen Anmeldung möglicherweise aufgefordert, ein digitales Sicherheitszertifikat zu akzeptieren. Klicken Sie auf **Ja**, um das Zertifikat zu akzeptieren.

Falls die Anmeldung erfolgreich ist, zeigt IBM EMM die standardmäßige Dashboardseite an.

Ergebnisse

Mit den Standardberechtigungen, die Marketing Platform-Administratorkonten zugewiesen sind, können Sie Benutzerkonten und Sicherheitseinstellungen mithilfe der Optionen im Menü **Einstellungen** verwalten. Um für IBM EMM-Dashboards

Administrationsaufgaben auf höchster Ebene auszuführen, müssen Sie sich als **platform_admin** anmelden.

Festlegen der Startseite

Die Startseite ist die Seite, die angezeigt wird, wenn Sie sich bei IBM EMM anmelden. Die standardmäßige Dashboardseite ist die Standardstartseite, sie können jedoch ohne großen Aufwand eine andere Startseite angeben.

Wenn Sie nicht möchten, dass eine Dashboardseite angezeigt wird, wenn Sie sich zum ersten Mal bei IBM EMM anmelden, können Sie eine Seite von einem der installierten IBM Produkte als Ihre Startseite auswählen.

Um eine Seite festzulegen, die als Startseite angezeigt werden soll, wählen Sie **Einstellungen > Aktuelle Seite als Startseite festlegen** aus. Die Seiten, die als Startseite ausgewählt werden können, werden durch jedes IBM EMM-Produkt und Ihre Berechtigungen in IBM EMM bestimmt.

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

Roadmap für Dokumentation zu IBM Campaign

IBM Campaign stellt Dokumentation und Hilfe für Benutzer, Administratoren und Entwickler bereit.

Tabelle 1. Inbetriebnahme

Aufgabe	Dokumentation
Informationen zu neuen Funktionen, bekannten Problemen und Einschränkungen	*IBM Campaign - Releaseinformationen*
Informationen zur Struktur der Campaign-Systemtabellen	*IBM Campaign-Systemtabellen und -Datenwörterbuch*
Installation oder Upgrade von Campaign	Eines der folgenden Handbücher: • *IBM Campaign-Installationshandbuch* • *IBM Campaign-Upgradehandbuch*
Die IBM Cognos-Berichte implementieren, die über Campaign bereitgestellt werden	*IBM EMM Berichtsinstallations- und Konfigurationshandbuch*

Tabelle 2. Campaign konfigurieren und verwenden

Aufgabe	Dokumentation
• Konfigurations- und Sicherheitseinstellung anpassen • Campaign für Benutzer vorbereiten • Dienstprogramme ausführen und Wartung durchführen • Informationen zu Integrationen	*IBM Campaign-Administratorhandbuch*
• Marketingkampagnen erstellen und bereitstellen • Kampagnenergebnisse analysieren	*IBM CampaignBenutzerhandbuch*
Verbessern der Leistung von Ablaufdiagrammen	*IBM Campaign-Optimierungshandbuch*
Verwenden der Campaign-Funktionen	*Benutzerhandbuch zu IBM Makros für IBM EMM*

Tabelle 3. Integration von Campaign in andere IBM Produkte

Aufgabe	Dokumentation
Integration in IBM eMessage	*Installations- und Upgradehandbücher zu IBM Campaign*: Vorgehensweise beim Installieren und Vorbereiten von eMessage-Komponenten in der lokalen Umgebung. *IBM eMessage*-Start- und -Administratorhandbuch: Vorgehensweise beim Herstellen einer Verbindung zu den gehosteten Messagingressourcen. *IBM Campaign-Administratorhandbuch*: Vorgehensweise beim Konfigurieren der Angebotsintegration.
Integration in IBM Digital Analytics	*IBM Campaign-Administratorhandbuch*: Vorgehensweise beim Konfigurieren der Integration. *IBM Campaign-Benutzerhandbuch*: Vorgehensweise beim Anvisieren von Webanalysesegmenten in Marketingkampagnen.
Integration in IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition	*Integrationshandbuch zu IBM Campaign und IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition*
Integration in IBM Marketing Operations	*Integrationshandbuch zu IBM Marketing Operations und IBM Campaign*
Integration in IBM Opportunity Detect	*IBM Campaign-Administratorhandbuch*: Vorgehensweise beim Konfigurieren der Integration. *IBM Opportunity Detect-Administratorhandbuch* und *IBM Opportunity Detect-Benutzerhandbuch*: Vorgehensweise beim Verwalten und Verwenden des Produkts.
Integration in IBM Silverpop Engage	*Integrationshandbuch zu IBM Campaign und IBM Silverpop Engage*
Anmerkung: Es können weitere Integrationen verfügbar sein, die in dieser Tabelle nicht aufgeführt werden. Siehe Produkttools und Dienstprogramme für IBM Campaign. Siehe außerdem IBM Solution Engineering-Projekte.	

Tabelle 4. Entwicklung für Campaign

Aufgabe	Dokumentation
Verwenden der REST-API	Siehe das IBM Knowledge Center
Verwenden der SOAP-API	• *IBM Campaign-Handbuch zur SOAP-API* • JavaDocs in `devkits\CampaignServicesAPI`
Java™-Plug-ins oder Befehlszeilenprogramme zum Hinzufügen einer Validierungsfunktion zu Campaign entwickeln	• *IBM CampaignHandbuch Validierungs-PDK* • JavaDocs in `devkits\validation`

Tabelle 5. Anfordern von Hilfe

Aufgabe	Anweisungen
Verwenden des IBM Knowledge Center	Rufen Sie http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV/product_welcome_kc_campaign.dita
Öffnen der Onlinehilfe	Gehen Sie bei der Verwendung der Anwendung IBM Campaign wie folgt vor: 1. Wählen Sie **Hilfe > Hilfe für diese Seite** aus, um ein kontextbezogenes Hilfethema auszuwählen. 2. Klicken Sie im Hilfefenster auf das Symbol **Navigation anzeigen**, um den vollständigen Hilfetext anzuzeigen.

Tabelle 5. Anfordern von Hilfe (Forts.)

Aufgabe	Anweisungen
Abrufen von PDFs	Gehen Sie bei der Verwendung der Anwendung IBM Campaign wie folgt vor: • Wählen Sie **Hilfe > Produktdokumentation** aus, um auf PDF-Dateien von Campaign zuzugreifen. • Wählen Sie **Hilfe > Komplette Dokumentation zu IBM EMM Suite** aus, um auf alle Produkt-PDFs zuzugreifen. • Klicken Sie während des Installationsprozesses über das Installationsprogramm von IBM EMM auf die Links.
Anfordern von Unterstützung	Rufen Sie http://www.ibm.com/ auf und klicken Sie auf **Support & Downloads**, um auf das Supportportal für IBM zuzugreifen.

Kapitel 2. Kombinierter Einsatz von IBM Campaign mit anderen IBM Produkten

Sie können IBM Campaign falls gewünscht in Kombination mit einer Reihe anderer IBM -Produkte einsetzen.

Anweisungen zur Integration finden Sie in der Dokumentation, die jeder Anwendung beigefügt ist, und in den unten genannten Dokumenten.

Tabelle 6. Integration von Campaign in andere IBM Produkte

Aufgabe	Dokumentation
Integration in IBM eMessage	*Installations- und Upgradehandbücher zu IBM Campaign*: Vorgehensweise beim Installieren und Vorbereiten von eMessage-Komponenten in der lokalen Umgebung. *IBM eMessage*-Start- und -Administratorhandbuch: Vorgehensweise beim Herstellen einer Verbindung zu den gehosteten Messagingressourcen. *IBM Campaign-Administratorhandbuch*: Vorgehensweise beim Konfigurieren der Angebotsintegration.
Integration in IBM Digital Analytics	*IBM Campaign-Administratorhandbuch*: Vorgehensweise beim Konfigurieren der Integration. *IBM Campaign-Benutzerhandbuch*: Vorgehensweise beim Anvisieren von Webanalysesegmenten in Marketingkampagnen.
Integration in IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition	*Integrationshandbuch zu IBM Campaign und IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition*
Integration in IBM Marketing Operations	*Integrationshandbuch zu IBM Marketing Operations und IBM Campaign*
Integration in IBM Opportunity Detect	*IBM Campaign-Administratorhandbuch*: Vorgehensweise beim Konfigurieren der Integration. *IBM Opportunity Detect-Administratorhandbuch* und *IBM Opportunity Detect-Benutzerhandbuch*: Vorgehensweise beim Verwalten und Verwenden des Produkts.
Integration in IBM Silverpop Engage	*Integrationshandbuch zu IBM Campaign und IBM Silverpop Engage*
Anmerkung: Es können weitere Integrationen verfügbar sein, die in dieser Tabelle nicht aufgeführt werden. Siehe Produkttools und Dienstprogramme für IBM Campaign. Siehe außerdem IBM Solution Engineering-Projekte.	

Überblick über die eMessage-Angebotsintegration in IBM Campaign

Wenn Ihr Campaign-Administrator die eMessage-Angebotsintegration aktiviert hat, können Campaign-Angebote mit eMessage-Assets verknüpft werden.

Durch die Konfiguration der Angebotsintegration ist Folgendes möglich:

- Marketiers, die mehrere Kanäle nutzen, können die gleichen Marketingangebote für mehrere Kanäle erstellen und verwenden, um die Effektivität eines Angebots kanalübergreifend zu messen. Auf diese Weise könnten beispielsweise E-Mail- mit Direktmailing-Angeboten verglichen werden.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2015

- In den Campaign-Erfolgsberichten wird die Summe aller Kontakte oder Antwortenden für alle verwendeten Kanäle angezeigt. Sie können die Berichte anpassen, um die Informationen nach Kanal aufzuschlüsseln.
- Im Bericht "Detaillierte Aufschlüsselung der Angebotsantworten zur Kampagne" werden die mit Angeboten verknüpften eMessage-Link-Klicks analysiert. In diesem Bericht werden alle Angebote mit einer zugehörigen Kampagne und die Anzahl der Antworten für jeden Kanal aufgeführt.

Wenn die Angebotsintegration konfiguriert ist, ist der Basisworkflow für eMessage-Benutzer wie folgt:

1. Verwenden Sie Campaign, um Angebotsattribute, Angebotsvorlagen und Angebote wie gewohnt zu erstellen, wobei die folgenden Ausnahmen gelten:
   - Angebotslisten werden nicht unterstützt, da nur ein Angebot mit einem digitalen Asset verknüpft werden kann.
   - Sie können keine abgeleiteten Felder in eMessage-Angebotsattributen verwenden, da es in eMessage nicht möglich ist, in abgeleitete Felder zu schreiben. Sie können jedoch abgeleitete Felder in einem Angebot verwenden, wenn Sie dieses Angebot auch über einen anderen Kanal senden.
   - Sie können parametrisierte Angebotsattribute mit einem konstanten Wert auffüllen. Es ist jedoch nicht möglich, abgeleitete Felder für den E-Mail-Kanal zu verwenden, und die Änderung von Werten je Empfänger ist ebenfalls nicht möglich.
2. Verwenden Sie eMessage so wie gewohnt, wobei Folgendes zu beachten ist: Sie müssen ein Campaign-Angebot mit einem digitalen Asset in der eMessage-Inhaltsbibliothek verknüpfen.
3. Fügen Sie das Asset und das zugeordnete Angebot zu einer E-Mail-Kommunikation hinzu.
4. Wenn Sie das Angebot ändern möchten, öffnen Sie die Seite "Übersicht" des Angebots Campaign. Klicken Sie oben auf der Angebotsseite "Übersicht" auf **Mit digitaler Ressource IBM eMessage verknüpfen**, um eine Liste der eMessage-Assets anzuzeigen, die mit dem Angebot verbunden sind. Doppelklicken Sie auf ein Asset, um es in der eMessage-Inhaltsbibliothek zu öffnen.
5. Senden Sie das Mailing.

   Empfänger öffnen die E-Mail und klicken auf die Angebotslinks.

   eMessage empfängt die Antworten und verarbeitet sie mithilfe eines konfigurierbaren ETL-Prozesses, wodurch sie letztlich in der Campaign-Datenbank gespeichert werden.

   Campaign führt in regelmäßigen Intervallen, die durch Ihren Campaign-Administrator geplant werden, Prüfungen auf aktualisierte Angebots- und Kontaktdaten durch. Die Angebots- und Kontaktinformationen werden anschließend von Campaign verarbeitet und in die entsprechenden Berichtstabellen verschoben.
6. Verwenden Sie die eMessage-Berichte wie gewohnt. Verwenden Sie außerdem den Bericht "Detaillierte Aufschlüsselung der Angebotsantworten zur Kampagne", um die Antworten auf Ihre Angebote zu analysieren.

Die eMessage-Angebotsintegration stützt sich auf einen ETL-Prozess, der den Fluss der Angebots- und Antwortinformationen zwischen eMessage und Campaign koordiniert:

- Informationen zum Konfigurieren von Campaign für die eMessage-Angebotsintegration finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.

- Informationen zur Verwendung von eMessage finden Sie im *IBM eMessage-Benutzerhandbuch*.

Zugehörige Tasks:

„Anzeigen und Bearbeiten von mit einem Campaign-Angebot verknüpften eMessage-Assets" auf Seite 157

Einführung in die Verwendung von IBM Digital Analytics-Daten in Marketingkampagnen

Wenn Sie mit IBM Digital Analytics arbeiten, können Sie Segmente auf der Basis von Zugriffs- und Ansichtsebenenkriterien definieren. Wenn Sie IBM Digital Analytics in Kombination mit IBM Campaign einsetzen, können diese Segmente für Campaign verfügbar gemacht werden, sodass sie in Ablaufdiagrammen verwendet werden können.

Anschließend können Sie Campaign verwenden, um diese Segmente in Marketingkampagnen anzusprechen. Diese Funktionalität der "Online-Segmentierung" bietet eine automatisierte Möglichkeit für die Einbindung von IBM Digital Analytics-Daten in Ihre Kampagnen.

Campaign-Benutzer, die sowohl eMessage als auch die Tools für die Post-Klick-Analyse erwerben und konfigurieren, können IBM Digital Analytics-Segmente ebenfalls nutzen. Mit den optionalen Tools für die Post-Klick-Analyse wird das Kundenverhalten angefangen bei der Klickabfolge von einer E-Mail oder gehosteten Landing-Page und der nachfolgenden Navigation auf der Website (innerhalb des gleichen Besuchs/der gleichen Sitzung) bis zur weiteren Navigation oder zum Kauf verfolgt. Campaign-Entwickler können diese Analysen verwenden, um zu bestimmen, wie Folgekampagnen erstellt werden sollten.

Anmerkung: Für eMessage sind gesonderte Integrationsschritte erforderlich. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zu eMessage.

- Informationen zur Konfiguration der Integration finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.
- Informationen dazu, wie Sie in IBM Digital Analytics definierte Segmente in Campaign verwenden, finden Sie unter „Ansprechen von IBM Digital Analytics-Segmenten in Kampagnen" auf Seite 73.

Überblick zum kombinierten Einsatz von IBM SPSS Modeler Advantage Marketing und IBM Campaign

Wenn Sie IBM Campaign und IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition in einer integrierten Umgebung verwenden, ist die Modellierung und Bewertung innerhalb eines IBM Campaign-Ablaufdiagramms möglich.

Wenn Sie ein Modell in IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition erstellen, generieren Sie einen Modellierungsdatenstrom, den Sie in einem IBM Campaign-Ablaufdiagramm verwenden können. Das Ablaufdiagramm definiert Ihre Kampagnenlogik. Anschließend können Sie eines oder mehrere Modelle verwenden, um die Zielgruppe für die Kampagne zu bewerten. Sie können direkt über ein IBM Campaign-Ablaufdiagramm auf IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition zugreifen, sodass Sie Modelle erstellen, bearbeiten und auswählen können, wäh-

rend Sie eine Marketingkampagne entwerfen. Außerdem können Sie Ablaufdiagramme einrichten, um Modellaktualisierungen und die Stapelbewertung zu automatisieren.

Änderungen über IBM PredictiveInsight

Wenn Sie zuvor IBM PredictiveInsight verwendet haben, können Sie die veralteten Prozessfelder "Modell" und "Bewertung" nicht mehr verwenden. Nach der Installation von IBM Campaign, Version 9.1.0 oder höher, sind die veralteten Prozessfelder "Modell" und "Bewertung" in vorhandenen Ablaufdiagrammen nicht mehr konfiguriert.

Sie müssen die Vorhersagemodelle manuell neu erstellen, und zwar entweder mit IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition oder mithilfe des Prozessfelds "SPSS-Modell".

Anmerkung: Die veralteten Prozessfelder "Modell" und "Bewertung" sind inaktiv und können nicht ausgeführt werden. Sie können sie jedoch anzeigen, um Konfigurationsdetails einzusehen.

Für die Migration von PredictiveInsight müssen Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Löschen Sie Instanzen des Prozessfelds "Modell" und ersetzen Sie sie durch das Prozessfeld "SPSS-Modell".
- Löschen Sie Instanzen des Prozessfelds "Bewertung" und ersetzen Sie sie durch das Prozessfeld "SPSS Bewertung".
- Rekonfigurieren Sie nachfolgende Prozessfelder, die veraltete Bewertungsfelder verwenden, sodass sie die neuen Prozessfelder des Typs "SPSS-Bewertung" verwenden.

Weitere Informationen finden Sie im *Integrationshandbuch zu IBM Campaign und IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition*.

Überblick zum kombinierten Einsatz von IBM Marketing Operations und IBM Campaign

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

Wenn Campaign in Kombination mit Marketing Operations eingesetzt wird, werden viele der Aufgaben, die zuvor in einer eigenständigen Campaign-Umgebung ausgeführt wurden, nun in Marketing Operations ausgeführt. Sie führen die folgenden Campaign-Aufgaben in Marketing Operations aus, wenn die beiden Produkte in Kombination verwendet werden.

- Arbeiten mit Kampagnen:
  - Erstellen von Kampagnen
  - Anzeigen von Kampagnen
  - Löschen von Kampagnen
  - Arbeiten mit der Kampagnenübersicht
- Arbeiten mit Tabellenkalkulationen der Zielzelle (TSC = Target Cell Spreadsheets)
- Zuordnen von Angeboten zu Zellen

- Definieren von Kontrollzellen
- Erstellen und Füllen von benutzerdefinierten Kampagnenattributen
- Erstellen und Füllen von benutzerdefinierten Zellattributen

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

Die folgenden Aufgaben werden sowohl in einer eigenständigen als auch in einer integrierten Umgebung in Campaign ausgeführt:

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

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

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

Informationen über veraltete Kampagnen

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

- Kampagnen, die vor der Integration in einer eigenständigen Version von Campaign erstellt wurden (egal ob in der aktuellen oder einer früheren Version von Campaign). Diese Kampagnen können nicht mit Marketing Operations-Projekten verknüpft werden.
- Kampagnen, die in Affinium Campaign 7.x erstellt und mit Affinium Plan 7.x-Projekten verknüpft wurden. Die Funktionalität dieser Kampagnen bleibt unverändert gegenüber der aus Version 7.x dieser Produkte, basierend auf der Datenzuordnung zwischen den Attributen in beiden Produkten.

Sie können mit Campaign auf beide Typen von veralteten Kampagnen zugreifen und mit ihnen arbeiten, auch nachdem die Integration aktiviert wurde.

Zugehörige Tasks:

„Navigieren von einer verknüpften veralteten Kampagne zu einem Marketing Operations-Projekt" auf Seite 27

Angebotsmanagement in integrierten Systemen mit Marketing Operations und Campaign

Wenn Sie Ihre IBM Campaign-Umgebung in Kombination mit IBM Marketing Operations einsetzen, stehen Ihnen für die Arbeit mit Angeboten zwei Optionen zur Verfügung.

- Wenn Ihr System so konfiguriert ist, dass Angebote über Marketing Operations verwaltet werden, verwenden Sie die Option **Angebote** im Menü **Operationen**. Informationen über die Erstellung von Angeboten auf diese Weise finden Sie im *IBM Marketing Operations- und im IBM Campaign-Integrationshandbuch*.
- Wenn Ihr System so konfiguriert ist, dass Angebote über Campaign verwaltet werden, verwenden Sie die Option **Angebote** im Menü **Campaign**.

Erkundigen Sie sich bei Ihrem Systemadministrator, welche Option für die Angebotsverwaltung auf Ihrem System konfiguriert ist.

Überblick über die Integration von IBM Opportunity Detect in Campaign

Wenn Opportunity Detect in Campaign integriert wird, können von Opportunity Detect erstellte Daten zu Kundentransaktionen in Ihren Campaign-Ablaufdiagrammen verwendet werden.

Mit Opportunity Detect können Sie nach einem bestimmtem Kundenverhalten und bestimmten Mustern in Ihren Kundendaten suchen. Sie definieren die Transaktionen und Muster, die von Opportunity Detect gesucht werden, und geben die Daten an, die bei der Erfüllung dieser Kriterien in die Datenbank geschrieben werden.

Beispiel: Sie könnten Opportunity Detect so konfigurieren, dass Daten zu ungewöhnlichen Einkaufsbeträgen oder zur Ablehnung einer Aktivität angegeben werden. Möglicherweise möchten Sie diese Daten für Zielkunden in einer Drip-Marketing-Kampagne zur Förderung oder Aufbewahrung verwenden.

Informationen zur Konfiguration der Integration finden Sie im *IBM Campaign-Administratorhandbuch*. Weitere Einzelheiten zu Opportunity Detect finden Sie im *IBM Opportunity Detect-Benutzerhandbuch* und im *IBM Opportunity Detect-Administratorhandbuch*.

Übersicht über die Integration von IBM Silverpop Engage in IBM Campaign

Durch die Integration von IBM Campaign in Engage werden die Tools für die genaue Segmentierung in Campaign mit den leistungsfähigen, cloudbasierten Messaging-Funktionalitäten von IBM Engage kombiniert.

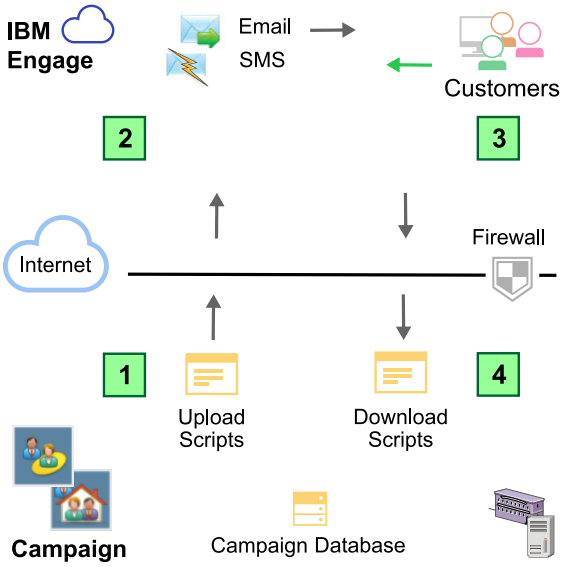
Über die Integration können Sie Segmentierungs- und Kontaktdaten von Campaign in Datenbanken, Kontaktlisten und relationalen Tabellen von Engage hochladen. Anschließend können Sie die Informationen von Campaign mit Messaging-Tools in Engage verwenden, um bestimmte Zielgruppen anzusprechen, jede Nachricht einzeln anzupassen und aktuelle sowie potenzielle Kunden per E-Mail oder SMS-Textnachricht zu erreichen.

Wenn die Nachrichtenempfänger in Engage antworten, können Sie Kontakt- und Verfolgungsdaten wieder in Campaign herunterladen, um Kunden erneut anzusprechen, die auf Ihre Nachricht geantwortet haben, und dadurch den Kontakt während der gesamten Customer Journey aufrechterhalten.

Die Integration basiert auf einem Paket mit Scripts, die Sie herunterladen und so konfigurieren, dass zwischen Campaign und Engage ein sicherer, automatisierter Austausch von Segmentierungs-, Kontakt- und Überwachungsdaten ermöglicht wird. Sie können Scripts zum Hochladen und Herunterladen von Daten über die

Befehlszeile ausführen oder den Datenaustausch automatisieren, indem Sie die Scripts zu den Ablaufdiagrammen von Campaign hinzufügen.

Die Integration von IBM Campaign und Engage auf einen Blick.



1. In Campaign segmentieren Sie Ihre Marketingkampagne und laden die Daten in Engage hoch.
2. In Engage senden Sie E-Mails und SMS-Textnachrichten, die die Daten von Campaign enthalten.
3. Wenn Kunden antworten, verfolgt Engage die Antworten und stellt ausgewählte Daten für den Download in Campaign zur Verfügung.
4. In Campaign laden Sie die Kontakt- und Verfolgungsdaten von Engage in angepassten, im Campaign-Schema erstellten Tabellen herunter. Verwenden Sie Campaign und andere Anwendungen, um die Daten von Engage zu verwenden.

Kapitel 3. Kampagnenmanagement

Sie können Marketingkampagnen erstellen, anzeigen, bearbeiten, löschen, strukturieren und ähnliche Operationen für sie ausführen. Jede Kampagne wird durch ihr Geschäftsziel, ihre Initiative und den Gültigkeitszeitraum definiert. Eine Kampagne besteht immer aus mindestens einem Ablaufdiagramm, in dem Sie Empfänger auswählen und Angebote zuweisen.

Sie könnten beispielsweise über ein Ablaufdiagramm verfügen, das eine Liste mit Interessenten identifiziert, die ein oder mehrere Angebote erhalten sollen. Wenn Sie das Ablaufdiagramm ausführen, generieren Sie eine Liste mit Kontakten (beispielsweise eine Mailing-Liste); die Informationen werden im Kontaktverlauf aufgezeichnet.

Eine typische Kampagne verfügt außerdem über ein separates Ablaufdiagramm, das die Antworten auf die Kampagne verfolgt. Nach dem Ausführen der Kampagne erstellen oder aktualisieren Sie das Antwortablaufdiagramm, um Antworten auf Ihre Angebote zu erfassen und zu analysieren.

Während Sie die Ergebnisse analysieren und präzisieren, können Sie weitere Ablaufdiagramme zu einer Kampagne hinzufügen. Komplexere Kampagnen bestehen möglicherweise aus mehreren Ablaufdiagrammen, um mehrere Angebotsdatenströme zu verwalten.

Anmerkung: Falls Campaign in Kombination mit Marketing Operations eingesetzt wird, verwenden Sie Kampagnenprojekte in Marketing Operations, um mit Kampagnen zu arbeiten. Falls das integrierte System so konfiguriert ist, dass der Zugriff auf veraltete Kampagnen möglich ist, können Sie diese öffnen, indem Sie **Kampagne > Kampagnen** auswählen und dann auf den Ordner **Kampagnenprojekte** klicken. Veraltete Kampagnen sind Kampagnen, die in IBM Campaign erstellt wurden, bevor die Integration aktiviert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter „Überblick zum kombinierten Einsatz von IBM Marketing Operations und IBM Campaign" auf Seite 14.

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

Zugehörige Tasks:

„Erstellen von Kampagnen" auf Seite 23

„Bearbeiten von Kampagnen" auf Seite 24

Vorbereiten der Kampagnenerstellung

Bevor Sie mit der Verwendung von IBM Campaign zum Erstellen von Marketingkampagnen beginnen, müssen einige wichtige Aufgaben ausgeführt werden. Einige dieser Anfangsaufgaben, beispielsweise das Erstellen von Angebotsvorlagen, werden normalerweise von einem Administrator ausgeführt.

Eine der wichtigsten Anfangsaufgaben besteht darin, Informationen zu Ihren Kunden und Produkten für Campaign verfügbar zu machen. Für den Zugriff auf Ihre

© Copyright IBM Corp. 1998, 2015

Benutzerdaten muss Campaign wissen, welche Tabellen oder Daten in Ihrer Datenquelle verwendet werden sollen. Um Ihre Daten für die Verwendung in Campaign verfügbar zu machen, müssen die Datenbanktabellen und Dateien Ihres Unternehmens zu Campaign zugeordnet werden. Dieser Schritt wird normalerweise von einem Administrator ausgeführt. Ein Administrator erstellt außerdem Vorlagen, strategische Segmente und andere Datenobjekte, die in Kampagnen verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Nachdem die Anfangsobjekte erstellt und Tabellen zugeordnet wurden, können Sie mit dem Erstellen von Marketingkampagnen beginnen.

Häufig besteht der erste Schritt darin, die Kampagne auf Papier oder in IBM Marketing Operations zu entwerfen, damit Sie den Workflow festlegen können. Bestimmen Sie die Kampagnenziele und legen Sie fest, welche Angebote Sie machen möchten, welche Kunden einbezogen oder ausgeschlossen werden sollen und ob Sie Kontrollgruppen verwenden möchten. Nach dieser ersten Entwurfsphase können Sie Campaign verwenden, um Marketingkampagnen zu erstellen, mit denen Sie Ihre Ziele erreichen.

Jede Marketingkampagne besteht aus mindestens einem Ablaufdiagramm. Jedes Ablaufdiagramm führt eine Abfolge von Aktionen für Ihre Kundendaten aus. Ein Ablaufdiagramm besteht aus miteinander verbundenen Prozessfeldern, die Sie so konfigurieren, dass sie die eigentlichen Operationen (Auswahl von Daten, Datenbearbeitung und Antwortverfolgung) ausführen, die für Ihre Kampagne erforderlich sind. Jedes Prozessfeld führt eine bestimmte Aktion aus, beispielsweise die Auswahl von Kunden, die Segmentierung dieser Kunden, die Zusammenführung von Daten oder das Generieren einer Mail- oder Rufliste. Durch das Konfigurieren und Verbinden von Prozessfeldern legen Sie die Logik der Kampagne fest.

Angebote werden außerhalb eines Ablaufdiagramms erstellt und zugewiesen, wenn Sie ein Kontaktprozessfeld, beispielsweise eine Mailliste oder eine Rufliste, in einem Ablaufdiagramm konfigurieren. Angebote können auch zum Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) zugewiesen werden, das eine grafische Matrix aus Segmenten und Angeboten bereitstellt.

Zum Definieren von Angeboten verwenden Sie Campaign. Anschließend erstellen Sie ein Ablaufdiagramm, in dem Sie Kunden oder Interessenten für die Kontaktaufnahme auswählen, Angebote zu den Auswahlen zuweisen und eine Liste mit Kontakten erstellen. Wenn Kunden antworten, können Sie ein separates Ablaufdiagramm verwenden, um die Kampagnenergebnisse zu verfolgen.

Ein Beispiel für zwei Ablaufdiagramme, die für eine Kundenbindungskampagne konzipiert wurden, bei der mehrere Kanäle für die Übermittlung eines Angebots zum Einsatz kommen, finden Sie unter „Beispiel: Mehrkanalige Kundenbindungskampagne".

Beispiel: Mehrkanalige Kundenbindungskampagne

In diesem Beispiel werden zwei Ablaufdiagramme gezeigt, die für eine Marketingkampagne entwickelt wurden.

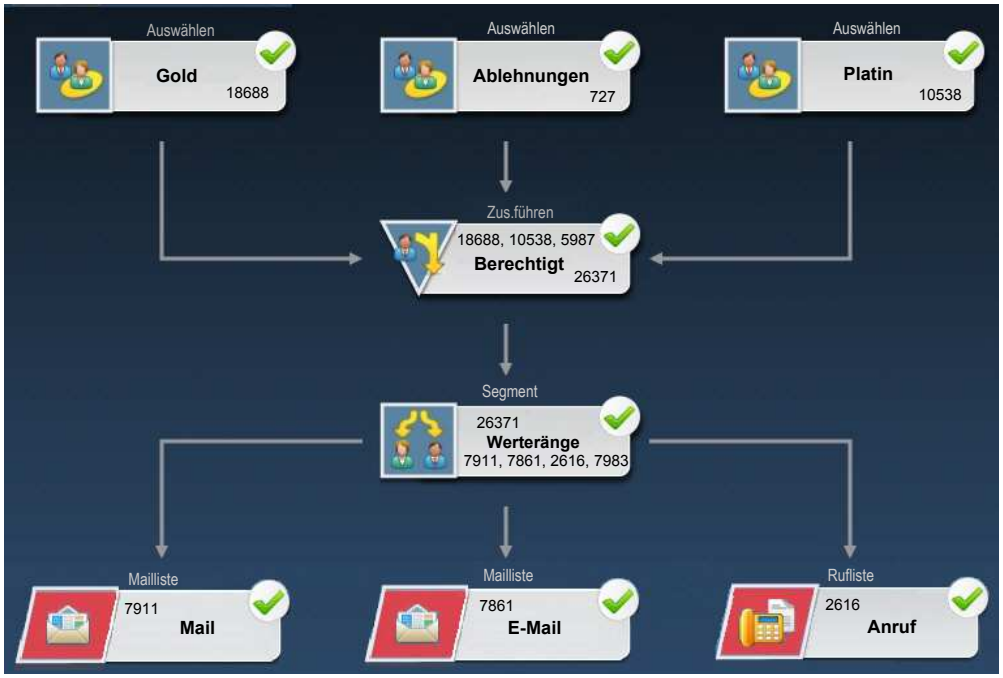
In dieser Kundenbindungskampagne werden mehrere Kanäle verwendet, um ein Angebot an Kunden zu übermitteln, die andernfalls möglicherweise den Anbieter wechseln würden. Es werden zwei Ablaufdiagramme verwendet:

- Ein Kontaktablaufdiagramm erstellt eine Liste der Kunden, die das Angebot erhalten, wobei für jedes Segment ein anderer Kanal verwendet wird.

- Ein Antwortablaufdiagramm verfolgt die Antworten auf das Angebot und macht die Antwortdaten für Berichterstattung und Analyse verfügbar.

Kontakt-Ablaufdiagramm

Dieses Beispiel zeigt ein Kontaktablaufdiagramm für eine Kampagne zur Kundenbindung. Dieses Ablaufdiagramm dient zur Auswahl infrage kommender Kunden in jedem Wertsegment sowie zur Ausgabe von Kontaktlisten für unterschiedliche Kanäle für jedes Segment.



Im ersten Schritt des Ablaufdiagramms werden Auswahlprozesse verwendet, um Kunden in den Gold- und Platinsegmenten sowie Kunden auszuwählen, die Marketingkommunikation abgelehnt haben.

Im zweiten Schritt werden mithilfe eines Zusammenführungsprozesses die Gold- und Platinkunden zusammengefasst und die Kunden, die keine Werbung erhalten möchten, ausgeschlossen.

Anschließend werden mithilfe eines Segmentierungsprozesses alle infrage kommenden Kunden basierend auf ihrer Bewertung in Werteränge gegliedert.

Abschließend wird jeder Kunde einer Liste zugeordnet. Die Kunden mit hohem Wert werden in eine Anrufliste ausgegeben, sodass sie bezüglich des Angebots telefonisch kontaktiert werden können. Die Kunden mit mittlerem Wert werden in eine Mailliste ausgegeben und erhalten das Angebot per Direktmailing. Die Kunden mit dem niedrigsten Wert erhalten das Angebot per E-Mail.

Antwort-Ablaufdiagramm

Ein zweites Ablaufdiagramm in derselben Kampagne verfolgt die Antworten auf Direktmailing-, E-Mail- und Telefonangebote, die von Callcentern oder Antwortaufzeichnungssystemen erfasst wurden. Die Antwortdaten werden extern von Campaign zusammengestellt. So könnte beispielsweise ein Call-Center Antworten in

einer Datenbank oder einer Flatfile aufzeichnen. Wenn die Antwortinformationen für Campaign verfügbar gemacht werden, kann das Antwortablaufdiagramm die Daten abfragen.

Im folgenden Beispiel ist das Ablaufdiagramm zur Antwortverfolgung der Kundenbindungskampagne zu sehen. Der Prozess "Antwort" ermittelt, welche Antworten als gültig erachtet werden und wie sie den Kampagnen oder Angeboten zugerechnet werden. Die Ausgabe des Prozesses "Antwort" wird in mehrere Systemtabellen für den Antwortverlauf geschrieben, wo sie für Analysen mittels Campaign-Erfolgs- oder -Rentabilitätsberichten zugänglich sind.

Zugreifen auf Kampagnen

Sie greifen auf Kampagnen zu, um sie – je nach Ihren Berechtigungen – anzuzeigen oder zu bearbeiten. Die Art und Weise, wie Sie auf Kampagnen zugreifen, variiert in Abhängigkeit davon, ob Campaign in Kombination mit Marketing Operations eingesetzt wird.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Kampagne > Kampagnen** aus, um die Seite **Alle Kampagnen** zu öffnen.

   Die Informationen auf der Seite **Alle Kampagnen** hängen davon ab, wie die jeweilige Umgebung konfiguriert ist.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - **Eigenständige Campaign-Umgebung**: Auf der Seite **Alle Kampagnen** werden alle Kampagnen und Kampagnenordner aufgeführt, für die Sie mindestens über Lesezugriff verfügen. Klicken Sie auf den Namen einer beliebigen Kampagne, um sie zu öffnen.
   - **Integrierte Umgebung in Marketing Operations und Campaign**: Klicken Sie auf den Link für den Ordner **Kampagnenprojekte**, um auf Kampagnenprojekte zuzugreifen, die in Marketing Operations erstellt wurden. Der Zugriff auf Kampagnen, die über Marketing Operations erstellt wurden, erfolgt immer über Kampagnenprojekte, sofern es sich nicht um veraltete Kampagnen handelt.

     Die verfügbaren Projekte hängen von der Standardprojektansicht ab, die in Marketing Operations festgelegt ist. Sie können diese Ansicht bei Bedarf so konfigurieren, dass alle Kampagnenprojekte angezeigt werden.

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

- **Integrierte Umgebung in Marketing Operations und Campaign** mit aktiviertem Zugriff auf veraltete Kampagnen: Auf der Seite **Alle Kampagnen** werden veraltete Kampagnen angezeigt, die vor der Integration der Umgebung erstellt wurden. Klicken Sie auf den Namen einer veralteten Kampagne, um sie zu öffnen. Sie können auch den Link zum Ordner **Kampagnenprojekte** verwenden, um auf mit Marketing Operations erstellte Kampagnen zuzugreifen.

Nächste Schritte

- Informationen zu Kampagnenprojekten finden Sie im *Integrationshandbuch zu IBM Marketing Operations und IBM Campaign*.
- Informationen zu Projektansichten finden Sie im *IBM Marketing Operations-Benutzerhandbuch*.
- Informationen zu veralteten Kampagnen finden Sie unter „Informationen über veraltete Kampagnen" auf Seite 15.
- Informationen zum Konfigurieren von Campaign, um den Zugriff auf veraltete Kampagnen zu aktivieren, finden Sie in der Upgradedokumentation.

Erstellen von Kampagnen

Führen Sie die folgenden Anweisungen aus, um eine Kampagne zu erstellen. Jede Marketingkampagne hat ein Geschäftsziel, eine vom Unternehmen festgelegte Initiative speziell für Ihren Marketingplan und einen Zeitraum, in dem die Kampagne aktiv ist.

Informationen zu diesem Vorgang

Anmerkung: Wenn Campaign in Kombination mit Marketing Operations eingesetzt wird, erfolgt das Erstellen von Kampagnen über das Menü **Operationen > Projekte**. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zu Marketing Operations.

Vorgehensweise

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

   Auf der Seite **Alle Kampagnen** werden die Ordner oder Kampagnen in der aktuellen Partition angezeigt.

2. Klicken Sie auf das Symbol **Kampagne erstellen** .
3. Füllen Sie die Felder unter **Kampagnenübersicht** auf der Seite **Neue Kampagne** aus. Wählen Sie **Hilfe > Hilfe zu dieser Seite** aus, um Erläuterungen zu den verschiedenen Feldern anzuzeigen.
4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Klicken Sie auf **Speichern und fertig stellen**, um die Kampagne zu speichern, ohne bereits jetzt ein Ablaufdiagramm hinzuzufügen. Verwenden Sie diese Methode, wenn Sie andere Anfangsschritte vor dem Erstellen von Ablaufdiagrammen ausführen möchten. Sie können beispielsweise Angebote und strategische Segmente erstellen und mit einer Kampagne verknüpfen, bevor Sie Ablaufdiagramme erstellen.
   - Klicken Sie auf **Speichern und Ablaufdiagramm hinzufügen**, um sofort mit dem Erstellen eines Ablaufdiagramms zu beginnen.

Zugehörige Konzepte:

Kapitel 3, „Kampagnenmanagement", auf Seite 19

Bearbeiten von Kampagnen

Benutzer mit entsprechenden Berechtigungen können die Seite **Kampagnenübersicht** verwenden, um die Details einer Kampagne zu bearbeiten und auf die zugehörigen Ablaufdiagramme, Berichte und das Arbeitsblatt für Zielzellen zuzugreifen. Darüber hinaus können Sie, sofern Sie über die notwendigen Berechtigungen verfügen, Aktionen wie das Hinzufügen von Ablaufdiagrammen, Segmenten oder Angeboten zu einer Kampagne ausführen.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Kampagne > Kampagnen** aus.
2. Klicken Sie auf der Seite Alle Kampagnen auf den Namen der Kampagne.

   Die Kampagne wird über der Registerkarte **Übersicht** angezeigt.

   Stattdessen können Sie auch auf das Symbol **Registerkarte bearbeiten** neben dem Kampagnennamen klicken, um eine bestimmte Registerkarte zur Bearbeitung zu öffnen.
3. Wählen Sie **Hilfe > Hilfe zu dieser Seite** aus, um Erläuterungen zu den verschiedenen Feldern auf der Registerkarte **Übersicht** anzuzeigen.
4. Sie können viele Aktionen über die Seite **Kampagnenübersicht** ausführen.
   - Um Details zur Kampagne zu bearbeiten, klicken Sie auf der Symbolleiste auf das Symbol **Übersicht bearbeiten** und klicken Sie, wenn Sie fertig sind, auf die Schaltfläche **Speichern und fertig stellen**.
   - Um ein Ablaufdiagramm zur Kampagne hinzuzufügen, klicken Sie auf der Symbolleiste auf das Symbol **Ablaufdiagramm hinzufügen** .
   - Um Segmente oder Angebote hinzuzufügen oder zu entfernen, verwenden Sie das geeignete Symbol auf der Symbolleiste.
   - Um ein Ablaufdiagramm zu bearbeiten, klicken Sie auf eine Ablaufdiagramm-Registerkarte und klicken Sie dann auf dieser Registerkarte auf das Symbol **Bearbeiten** .
   - Um das Arbeitsblatt für Zielzellen der Kampagne zu bearbeiten, klicken Sie auf die Registerkarte **Zielzellen** und klicken Sie dann auf das Symbol **Bearbeiten** .
   - Um auf Berichte zuzugreifen, klicken Sie auf die Registerkarte **Analyse**.

Zugehörige Konzepte:

Kapitel 3, „Kampagnenmanagement", auf Seite 19

Verwalten von Kampagnen in Ordnern

Ordner bieten Ihnen die Möglichkeit, Ihre Kampagnen zu ordnen und zu verwalten. Sie können Ordner erstellen und Kampagnen von einem Ordner in einen anderen verschieben.

Informationen zu diesem Vorgang

Für Ordnernamen gelten Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Siehe Anhang A, „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen", auf Seite 277.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Kampagnen in Ordnern zu verwalten.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Campaign** > **Kampagnen** aus.
2. Verwenden Sie die Seite **Alle Kampagnen**, um beliebige der folgenden Operationen auszuführen.

Option	Bezeichnung
Hinzufügen eines Ordners auf der obersten Ebene	Klicken Sie auf das Symbol **Unterordner hinzufügen** .
Hinzufügen eines Ordners	Wählen Sie einen Ordner aus und klicken Sie dann auf das Symbol **Unterordner hinzufügen** .
Bearbeiten eines Ordnernamens oder einer Beschreibung	Wählen Sie einen Ordner aus und klicken Sie dann auf das Symbol **Umbenennen** .
Verschieben eines Ordners	Wählen Sie einen Ordner aus, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Ordner, den Sie verschieben möchten, und klicken Sie dann auf das Symbol **Verschieben**
Verschieben einer Kampagne	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Kampagne, die Sie verschieben möchten, und klicken Sie dann auf das Symbol **Verschieben** .
Löschen eines leeren Ordners	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben allen Ordnern, die Sie löschen möchten, klicken Sie dann auf das Symbol **Ausgewählte Elemente löschen** und bestätigen Sie dann den Löschvorgang.

Drucken von Kampagnen

Mithilfe des Symbols **Drucken** können Sie jede beliebige Seite einer Kampagne drucken.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Campaign** > **Kampagnen** aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte für die zu druckende Kampagne aus.

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

Löschen von Kampagnen

Beim Löschen einer Kampagne werden alle Dateien der Kampagne und alle zugehörigen Ablaufdiagramme gelöscht. Wenn Sie Teile der Kampagne zwecks Wiederverwendung aufbewahren möchten, sichern Sie sie als gespeicherte Objekte (Vorlagen), bevor Sie die Kampagne löschen. Wenn Sie eine Kampagne mit zugeordneten Datensätzen zum Kontakt- oder Antwortverlauf löschen, werden alle entsprechenden Datensätze zum Kontakt- und Antwortverlauf gelöscht.

Informationen zu diesem Vorgang

Wichtig: Löschen Sie keine Kampagnen, wenn Sie den zugehörigen Kontakt- und Antwortverlauf beibehalten möchten.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Campaign** > **Kampagnen** aus und suchen Sie nach den zu löschenden Kampagnen.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Kampagne, die Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Element löschen** .

   Wichtig: Wenn Sie eine Kampagne löschen möchten, die Datensätze zum Kontakt- oder Antwortverlauf aufweist, werden Sie in einer Warnmeldung darüber informiert, dass alle entsprechenden Datensätze zum Kontakt- und Antwortverlauf gelöscht werden. Wenn Sie den zugehörigen Kontakt- und Antwortverlauf beibehalten möchten, klicken Sie auf **Abbrechen**.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Kampagne dauerhaft zu löschen.

Ergebnisse

Die ausgewählte Kampagne wird gelöscht.

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

Verwendungsweise von Kontrollgruppen zur Messung von Kampagnenergebnissen

Sie können eine Zufallsstichprobe mit Kunden oder Interessenten bewusst aus einer Marketingkampagne ausschließen, um sicherzustellen, dass sie das Angebot nicht erhalten. Nach dem Ausführen der Kampagne können Sie die Aktivitäten der Kontrollgruppe mit den Aktivitäten der Angebotsempfänger vergleichen, um die Effektivität der Kampagne zu ermitteln.

Kontrollen werden auf Zellebene angewandt. Zellen mit IDs, die Sie bewusst zu Analysezwecken ausschließen, werden Kontrollzellen genannt. Wenn Sie, entweder in einem Kontaktprozess in einem Ablaufdiagramm oder in einem Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS), Angebote zu Zellen zuweisen, haben Sie die Möglichkeit, eine Kontrollzelle für jede Zielzelle anzugeben.

In Campaign sind Steuerelemente immer Ausschlusskontrollgruppen. Mit anderen Worten: sie werden nicht bezüglich des Angebots kontaktiert, selbst wenn sie für das Angebot geeignet sind. Kontakten, die zu Kontrollzellen gehören, werden keine Angebote zugewiesen und sie werden nicht in Kontaktprozess-Ausgabelisten aufgenommen. Ausschlusselemente ("no-contacts") erhalten keine Kommunikationen, werden jedoch zu Vergleichszwecken mit der Zielgruppe verglichen.

Campaign stellt die folgenden Methoden für die Arbeit mit Kontrollgruppen bereit:

- Zum Erstellen von Kontrollgruppen verwenden Sie den Prozess "Stichprobe": Der Prozess "Stichprobe" bietet mehrere Optionen für den Ausschluss von IDs ("Zufallsstichprobe", "Jedes andere X", "Sequenzielle Teile").
- Um Kontrollgruppen aus Angeboten auszuschließen, konfigurieren Sie in einem Ablaufdiagramm einen Prozess vom Typ "Mailliste" oder "Rufliste". Wenn Sie den Prozess für die Zuordnung von Angeboten zu Zellen konfigurieren, können Sie optional Kontrollgruppen aus der Kontaktaufnahme ausschließen.
- Wenn Sie mit einem Arbeitsblatt für Zielzellen arbeiten, können Sie mithilfe der Spalten "Kontrollzelle" und "Kontrollzellencode" die Kontrollzellen angeben. Zellen, die als Kontrollzellen gekennzeichnet sind, können keine Angebote zugewiesen werden.
- Wenn Sie das Ablaufdiagramm im Produktionsmodus ausführen, werden die Kontaktverlaufstabellen ausgefüllt. Der Kontaktverlauf identifiziert die Elemente von Kontrollzellen und die Angebote, die zurückgehalten wurden (und nicht an Steuerelemente gesendet wurden). Mithilfe dieser Daten können für Steigerungs- und ROI-Berechnungen genaue Analysen und Vergleiche der Ziel- und Kontrollzellen vorgenommen werden.
- Verwenden Sie den Prozess "Antwort" in einem Ablaufdiagramm, um Kontrollgruppenantworten gleichzeitig mit Angebotsantworten zu verfolgen.
- Die Berichte "Kampagnenerfolg" und "Angebotserfolg" zeigen den Anstieg oder die Abweichung der Reaktionen für eine aktive Zielzelle an, die ein Angebot erhalten hat.

Berücksichtigen Sie bei der Planung eines Angebots, ob Sie Ausschluss-Kontrollgruppen für Zellen verwenden möchten, denen das Angebot zugewiesen wird. Kontrollgruppen sind leistungsfähige Analysetools, um den Erfolg von Kampagnen zu messen.

Zuordnen von Ziel- zu Kontrollzellen

Eine einzelne Kontrollzelle kann als Steuerelement für mehrere Zielzellen verwendet werden. Jede Zielzelle kann jedoch nur über eine einzige Kontrollzelle verfügen, die durch den cellID-Wert definiert wird.

Wenn eine einzige Kontrollzelle in mehreren Kontaktprozessen verwendet wird, müssen Sie die Kontrollzellenbeziehung zur Zielzelle für jeden Kontaktprozess identisch konfigurieren.

Navigieren von einer verknüpften veralteten Kampagne zu einem Marketing Operations-Projekt

Veraltete Kampagnen sind Kampagnen, die in IBM Campaign erstellt wurden, bevor der kombinierte Einsatz mit IBM Marketing Operations aktiviert wurde.

Informationen zu diesem Vorgang

Führen Sie das folgende Verfahren aus, wenn Sie ein integriertes System verwenden und auf Kampagnen zugreifen möchten, die vor der Integration erstellt wurden.

Vorgehensweise

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

   Die Seite **Alle Kampagnen** wird geöffnet, auf der die Ordner oder Kampagnen in der aktuellen Partition angezeigt werden. Nur veraltete Kampagnen werden aufgeführt.

   Zum Anzeigen der Kampagnen, die mit aktivierter Integration von Marketing Operations und Campaign erstellt wurden, klicken Sie auf den Ordner **Kampagnenprojekte**. Falls keine veralteten Kampagnen vorhanden sind oder veraltete Kampagnen in der Konfiguration nicht aktiviert wurden, ist diese Seite leer.
2. Klicken Sie auf den Namen der Kampagne, die Sie zuvor mit einem Projekt in Marketing Operations oder Affinium Plan verknüpft haben.

   Die Kampagne wird über der Registerkarte **Übersicht** angezeigt.
3. Klicken Sie auf den Namen des Projekts im Feld **Übergeordnete Elemente und Code**.

   Marketing Operations wird geöffnet und die Registerkarte **Übersicht** des verknüpften Projekts wird angezeigt.
4. Um zu Campaign zurückzukehren, klicken Sie in Marketing Operations auf den Namen des Projekts im Feld **Unterstützende Projekte und Anfragen**.

Zugehörige Konzepte:

„Informationen über veraltete Kampagnen" auf Seite 15

Kapitel 4. Ablaufdiagramm-Management

IBM Campaign verwendet Ablaufdiagramme, um Kampagnenlogik zu definieren. Jedes Ablaufdiagramm in einer Kampagne führt eine Abfolge von Aktionen für Daten aus, die in Ihren Kundendatenbanken oder Flatfiles gespeichert sind.

Jede Marketingkampagne besteht aus mindestens einem Ablaufdiagramm. Jedes Ablaufdiagramm besteht aus mindestens einem Prozess. Durch die Konfiguration und Verbindung von Prozessen können Sie für Ihre Kampagne Daten bearbeiten, Kontaktlisten erstellen sowie Kontakte und Antworten verfolgen.

Durch die Verbindung einer Abfolge von Prozessen in einem Ablaufdiagramm und die anschließende Ausführung dieses Ablaufdiagramms definieren und implementieren Sie Ihre Kampagne.

Ein Ablaufdiagramm könnte z. B. einen Prozess vom Typ "Auswählen" enthalten, der mit einem Prozess vom Typ "Segment" verbunden ist, der wiederum mit einem Prozess vom Typ "Rufliste" verbunden ist. Der Prozess "Auswählen" kann so konfiguriert werden, dass alle Kunden aus Ihrer Datenbank ausgewählt werden, die im Nordosten leben. Der Prozess "Segment" kann diese Kunden in Werteränge wie "Gold", "Silber" und "Bronze" segmentieren. Der Prozess "Rufliste" weist Angebote zu, generiert eine Kontaktliste für eine Telemarketingkampagne und zeichnet die Ergebnisse im Kontaktverlauf auf.

Anmerkung: Um mit Ablaufdiagrammen arbeiten zu können, benötigen Sie die entsprechenden Berechtigungen, die von einem Administrator zugewiesen werden.

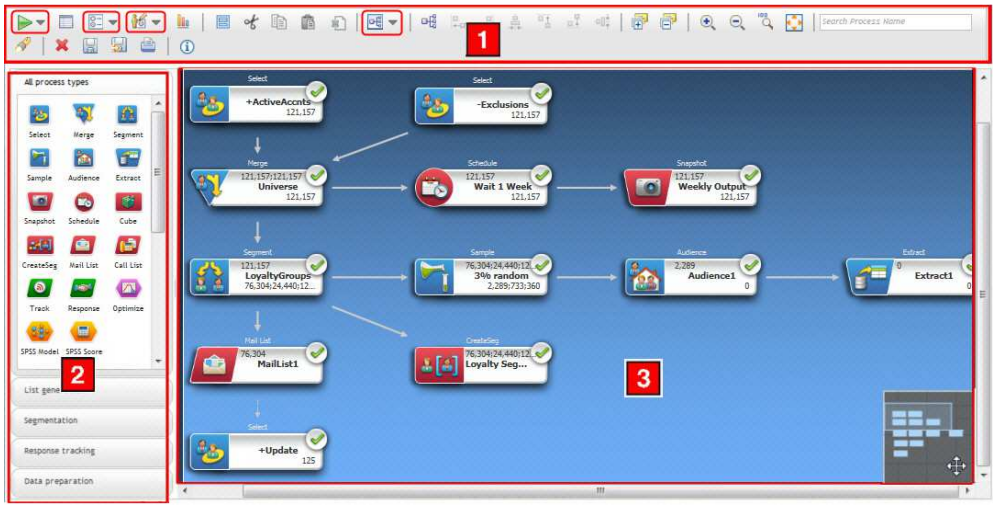
Übersicht über den Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich

Der Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich stellt die Tools und den Platz zur Verfügung, um Ablaufdiagramme für Marketingkampagnen zu entwerfen.

Sie können immer nur ein Ablaufdiagramm gleichzeitig öffnen. Wenn Sie versuchen, ein zweites Ablaufdiagramm zu öffnen, wenn bereits eines geöffnet ist, werden Sie aufgefordert, die Änderungen zu speichern. Informationen zum gleichzeitigen Öffnen von zwei Ablaufdiagrammen finden Sie unter „Paralleles Anzeigen von zwei Ablaufdiagrammen” auf Seite 45.

In der folgenden Abbildung wird ein Ablaufdiagramm angezeigt, das zur Bearbeitung geöffnet ist.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2015



Das Ablaufdiagrammfenster setzt sich aus folgenden Elementen zusammen.

Tabelle 7. Elemente im Ablaufdiagrammfenster

Element	Beschreibung
1 Symbol-leisten-menüs	Bei den eingekreisten Elementen handelt es sich um Menüs. Halten Sie Ihren Mauscursor über ein Menü, um dessen Namen anzuzeigen. Um ein Menü zu öffnen, klicken Sie daneben auf den Pfeil. • Verwenden Sie das Menü **Ausführen**, um Testläufe und Produktionsausführungen eines Ablaufdiagramms durchzuführen. • Verwenden Sie das Menü **Optionen**, um mit benutzerdefinierten Makros, gespeicherten Objekten, Variablen sowie der Protokollierung zu arbeiten und um ähnliche Funktionen durchzuführen. • Administratoren können das Menü **Administration** verwenden, um Aktionen in einzelnen Ablaufdiagrammen durchzuführen. Einzelheiten finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*. • Verwenden Sie das Menü **Layout ändern**, um alle Prozesse in einem Ablaufdiagramm neu zu positionieren. Weitere Informationen finden Sie unter „Anpassen der Darstellung eines Ablaufdiagramms" auf Seite 32.

Tabelle 7. Elemente im Ablaufdiagrammfenster (Forts.)

Element	Beschreibung
1 Symbolleistensymbole	Auf der Symbolleiste werden Optionen für die Arbeit mit Ablaufdiagrammen bereitgestellt. Positionieren Sie den Cursor über einem Symbol, um zu erfahren, welche Aktion Sie mit diesem Symbol ausführen können. Einige der häufig verwendeten Optionen werden im Folgenden beschrieben. Beispiel: • **Hilfe**: Klicken Sie auf das Informationssymbol , um eine Liste mit Themen anzuzeigen, in denen beschrieben wird, wie mit Ablaufdiagrammen gearbeitet wird. • Verwenden Sie die Symbole **Anmerkung** , um alle zum Ablaufdiagramm hinzugefügten Anmerkungen anzuzeigen oder auszublenden. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Prozessfeld, um einzelne Anmerkungen hinzuzufügen, zu entfernen, anzuzeigen oder auszublenden. • Klicken Sie auf **Inhalt einpassen** , um die Größe des Ablaufdiagramms so anzupassen, dass es genau in den Arbeitsbereichs passt. • Verwenden Sie die Symbole **Vergrößern/Verkleinern** , um die Ansicht zu vergrößern oder zu verkleinern. • Sie können einen Prozess suchen, indem Sie einen beliebigen Teil des Prozessnamens in das Feld **Prozessnamen suchen** eingeben. • Speichern Sie das Ablaufdiagramm regelmäßig, indem Sie auf **Änderungen speichern und weiter bearbeiten** klicken. • Wenn Sie mit der Arbeit fertig sind, klicken Sie auf **Speichern und beenden** .
2 Palette	Die Palette an der linken Seite des Fensters enthält Prozesse, die Sie zum Erstellen eines Ablaufdiagramms verwenden können. Ziehen Sie einen Prozess von der Palette in den Arbeitsbereich und konfigurieren und verbinden Sie anschließend die Prozesse im Arbeitsbereich. Standardmäßig werden alle Prozesstypen angezeigt. Mit den Kategorieschaltflächen (**Listengenerierung**, **Segmentierung**, **Antwortverfolgung**, **Daten vorbereiten**) können Sie Teilmengen der Prozesse nach Kategorie anzeigen.
3 Arbeitsbereich	Der Arbeitsbereich dient dazu, Prozesse zu konfigurieren und zu verbinden, um den Workflow und das Verhalten des Ablaufdiagramms festzulegen. Um einen Prozess zu konfigurieren, doppelklicken Sie darauf. Um Prozesse miteinander zu verbinden, positionieren Sie den Cursor über einem Prozessfeld, bis vier Pfeile angezeigt werden, und ziehen Sie dann einen Verbindungspfeil zu einem anderen Prozessfeld. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Prozessfeld, um ein Menü mit verschiedenen Optionen zu öffnen. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Arbeitsbereich, um weitere Optionen anzuzeigen. Verwenden Sie den Schwenkbereich (der kleine Bereich in der unteren rechten Ecke des Arbeitsbereichs), um den Teil des Ablaufdiagramms hervorzuheben, den Sie sehen möchten. Diese grafische Darstellung des Arbeitsbereichs ist nützlich, wenn nicht alle Prozessfelder gleichzeitig auf den Bildschirm passen.

Zugehörige Konzepte:

Anhang A, „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen", auf Seite 277

Zugehörige Tasks:

„Erstellen von Ablaufdiagrammen" auf Seite 33

Anpassen der Darstellung eines Ablaufdiagramms

Sie können die Position und Ausrichtung von Prozessfeldern anpassen, um die Darstellung des Ablaufdiagramms zu verbessern. Alle diese Änderungen sind optische Änderungen. Sie haben keinerlei Auswirkungen auf den Fluss der Daten. Der Datenfluss wird durch die Richtung der Verbindungslinien zwischen den Prozessen bestimmt.

Vorbereitende Schritte

Dieses Verfahren setzt voraus, dass Sie ein Ablaufdiagramm zur Bearbeitung geöffnet haben.

Informationen zu diesem Vorgang

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Darstellung eines Ablaufdiagramms anzupassen.

Vorgehensweise

1. Um alle Prozesse in einem Ablaufdiagramm neu zu positionieren, klicken Sie auf das Symbol **Änderungslayout** und wählen Sie eine Option aus.
   - **Baumstruktur**: Ordnet die Prozessfelder in einer Baumstruktur an. Dies ist nützlich, wenn jedes Prozessfeld nur eine einzelne Eingabe hat.
   - **Organigramm**: Strukturiert einfache Ablaufdiagramme und eignet sich für Ablaufdiagramme mit einer einzigen Eingabe von oben.
   - **Kreisförmig**: Ordnet Prozessfelder kreisförmig an. Dies ist nützlich für auf einer einzelnen Verbindung basierende Ablaufdiagramme mit einer Ausgabe.
   - **Hierarchisch**: Ordnet Prozessfelder auf horizontalen oder vertikalen Ebenen an, sodass die meisten Verknüpfungen einheitlich in dieselbe Richtung verlaufen. Dieses Layout stellt häufig die einfachste und optisch geradlinigste Auswahl dar.
2. So ordnen Sie alle Prozessfelder in einem horizontalen oder vertikalen Layout an:
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich.
   b. Wählen Sie **Ansicht** > **Horizontal/Vertikal** aus oder klicken Sie auf der Symbolleiste auf das Symbol **Horizontal/Vertikal** .

      Wenn diese Option bewirkt, dass sich Verbindungslinien überschneiden, wählen Sie zweimal **Anzeigen** > **Winkelverbindungen** aus, um die Verbindungslinien korrekt neu zu zeichnen.

      Damit Verbindungslinien hinter Prozessfeldern angezeigt werden, löschen Sie **Verbindungen überschneiden** im Menü **Ansicht**.
3. Um zwei oder mehr Prozessfelder auszurichten, ziehen Sie ein Auswahlfeld um mindestens zwei Prozesse und verwenden Sie dann die Ausrichtungssymbole auf der Ablaufdiagramm-Symbolleiste.
   - Felder in einer Zeile ausrichten: Verwenden Sie das Symbol **Oben ausrichten** , das Symbol **Unten ausrichten** oder das Symbol **Zentrieren (vertikal)** .

- Felder in einer Spalte ausrichten: Verwenden Sie das Symbol **Linksbündig** oder das Symbol **Zentrieren (horizontal)**, das Symbol **Rechtsbündig**.

  Wenn Sie eine falsche Ausrichtung auswählen, können Sie das Layout mithilfe einer Option aus dem Menü **Änderungslayout** wiederherstellen. In vielen Fällen lässt sich das Problem sich überlappender Prozessfelder durch das Layout **Hierarchisch** beheben.

  Sie können aber auch ein einzelnes Prozessfeld auswählen und an eine neue Position ziehen.

Erstellen von Ablaufdiagrammen

Führen Sie die folgenden Anweisungen aus, um ein Ablaufdiagramm zu einer Marketingkampagne hinzuzufügen. Durch ein Ablaufdiagramm wird die Kampagnenlogik bestimmt.

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können Ihrer Kampagne ein Ablaufdiagramm hinzufügen, indem Sie entweder ein neues Ablaufdiagramm erstellen oder ein vorhandenes Ablaufdiagramm kopieren. Eine weitere Möglichkeit zum Erstellen von Ablaufdiagrammen besteht darin, die Vorlagenbibliothek zu verwenden, um gängige Kampagnenlogik und Prozessfeldabfolgen zu speichern und dann wiederzuverwenden. Weitere Informationen finden Sie in den Abschnitten zu Vorlagen. Im folgenden Verfahren wird erläutert, wie ein neues Ablaufdiagramm erstellt wird.

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

Vorgehensweise

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

   Die Seite **Ablaufdiagrammeigenschaften** wird geöffnet.
2. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für das Ablaufdiagramm ein.

   Anmerkung: Unter **Ablaufdiagrammtyp** ist **Standard-Ablaufdiagramm zur Stapelverarbeitung** die einzige Option, es sei denn, Sie sind ein lizenzierter Interact-Benutzer. Wenn Sie eine lizenzierte Version von Interact installiert haben, können Sie auch **Interaktives Ablaufdiagramm** auswählen.
3. Klicken Sie auf **Speichern und Ablaufdiagramm bearbeiten**.

   Das Ablaufdiagrammfenster wird geöffnet. Es enthält auf der linken Seite die Prozesspalette und oben eine Symbolleiste sowie einen leeren Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich.
4. Fügen Sie dem Ablaufdiagramm einen Prozess hinzu, indem Sie ein Prozessfeld von der Palette in den Arbeitsbereich ziehen.

   Ein Ablaufdiagramm beginnt in der Regel mit einem oder mehreren Prozessen der Art "Auswählen" oder "Zielgruppe". Auf diese Weise werden die Kunden oder vermarktbaren Objekte festgelegt, mit denen gearbeitet werden soll.
5. Doppelklicken Sie im Arbeitsbereich auf einen Prozess, um diesen zu konfigurieren.

Wichtig: Klicken Sie beim Hinzufügen und Konfigurieren von Prozessen regelmäßig auf **Änderungen speichern und weiter bearbeiten**.

6. Verbinden Sie die konfigurierten Prozesse, um den Workflow der Kampagne zu bestimmen.
7. Klicken Sie auf **Speichern und beenden**, um das Ablaufdiagrammfenster zu schließen.

Zugehörige Konzepte:

„Übersicht über den Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich" auf Seite 29

Anhang A, „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen", auf Seite 277

Zugehörige Verweise:

„Liste der Campaign-Prozesse" auf Seite 58

Überlegungen zum Ablaufdiagrammdesign

Beim Erstellen von Ablaufdiagrammen sollten Sie folgende Punkte berücksichtigen.

- **Vermeiden Sie zyklische Abhängigkeiten.** Achten Sie darauf, dass keine zyklischen Abhängigkeiten zwischen Prozessen entstehen. Hier ein Beispiel für eine zyklische Abhängigkeit: (a) Ihr Ablaufdiagramm enthält einen Prozess vom Typ "Auswählen", dessen Ausgabe die Eingabe für einen Prozess vom Typ "Segment erstellen" liefert. (b) Der Prozess "Segment erstellen" generiert ein strategisches Segment als Ausgabe. (c) Sie verwenden dieses Segment als Eingabe für den Prozess "Auswählen". Diese Konfiguration führt zu einem Fehler, wenn Sie versuchen, die Prozesse auszuführen.
- **Anwenden von globalen Unterdrückungen.** Wenn in Ihrer Organisation die Funktion "Globale Unterdrückung" verwendet wird, ist es möglich, dass eine bestimmte Gruppe von IDs automatisch von der Verwendung in Zielzellen und Kampagnen ausgeschlossen werden kann. Aus der Ablaufdiagramm-Protokolldatei geht hervor, ob die globale Unterdrückung angewendet wird.

Versehen von Ablaufdiagrammen mit Anmerkungen

Sie können ein Ablaufdiagramm mit Anmerkungen versehen, um mit anderen Benutzern des Ablaufdiagramms zu kommunizieren und die Absicht und die Funktionalität von Prozessen transparenter zu gestalten. Anmerkungen werden in Form von gelben Kurznotizen dargestellt.

Informationen zu diesem Vorgang

Verwenden Sie Anmerkungen, um Fragen bei Teammitgliedern zu stellen oder zu beantworten oder um bei der Entwicklung eines Ablaufdiagramms Einzelheiten zur Implementierung zu kommunizieren. Beispiel: Ein Analyst kann eine Anmerkung hinzufügen, um die Logik bei der Auswahl eines Prozesses zu erläutern, und der Marketing-Manager kann die Anmerkung verwenden, um Änderungen anzufordern.

Anmerkungen können die im Feld "Hinweis" auf der Registerkarte "Allgemein" des Prozesskonfigurationsdialogs angezeigten Informationen ergänzen, die erscheinen, wenn Sie den Mauscursor darüber bewegen. Beispiel: Im Nachrichtenfeld werden unter Umständen die Auswahlkriterien beschrieben, es kann jedoch eine Anmerkung hinzugefügt werden, um weitere Fragen zu stellen.

Jedes Prozessfeld in einem Ablaufdiagramm kann maximal eine Anmerkung enthalten. Ein Prozessfeld, das eine Anmerkung enthält, ist mit einem kleinen Anmerkungssymbol versehen. Durch dieses Symbol können Sie bei Prozessen mit ausgeblendeten Anmerkungen erkennen, ob diese Prozesse über Anmerkungen verfügen.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm für die Bearbeitung.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Prozessfeld und wählen Sie **Anmerkungen** > **Anmerkung hinzufügen** aus.
3. Geben Sie die Informationen ein, die Sie übermitteln möchten. Ein kleines Anmerkungssymbol wird zum Prozessfeld hinzugefügt, sodass Sie nun sehen können, dass der Prozess mit Anmerkungen versehen wurde, auch wenn die Anmerkungen ausgeblendet wurden.
4. Wenn Sie fertig sind, speichern Sie das Ablaufdiagramm.

   Wenn Sie ein Ablaufdiagramm speichern, wird der Status zum Anzeigen/Ausblenden von Anmerkungen beibehalten und alle leeren Anmerkungen werden entfernt.

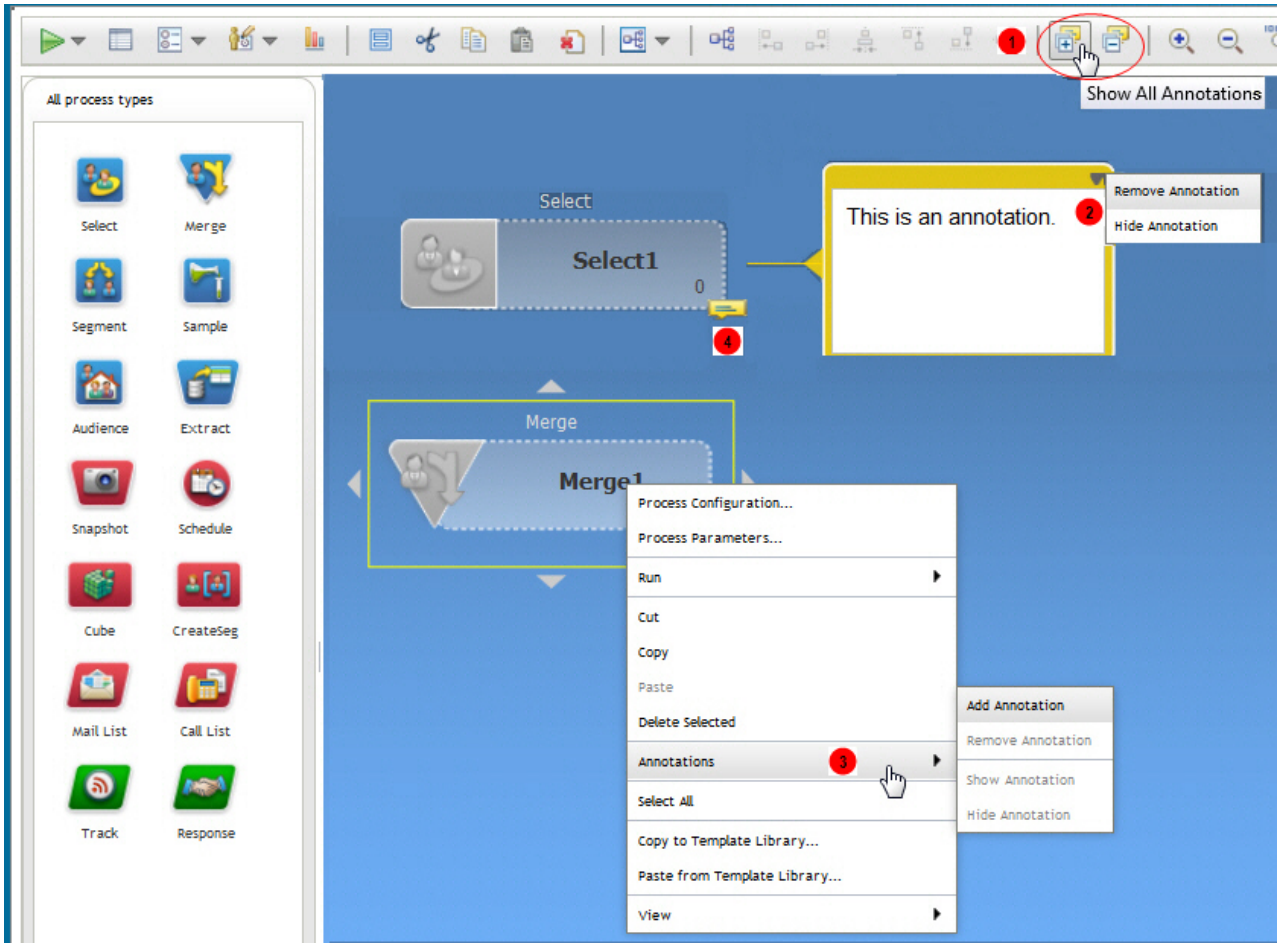
   In der folgenden Tabelle wird beschrieben, wie mit Anmerkungen gearbeitet wird.

Aktion	Details
Anmerkung hinzufügen	Klicken Sie im Modus "Bearbeiten" des Ablaufdiagramms mit der rechten Maustaste auf ein Prozessfeld und wählen Sie **Anmerkungen** > **Anmerkung hinzufügen** aus. Sie können maximal 1024 Zeichen verwenden. Jedes Prozessfeld kann nur eine Anmerkung enthalten. Anmerkungen werden erst dann gespeichert, wenn Sie das Ablaufdiagramm speichern.
Anmerkung bearbeiten	Zeigen Sie im Modus "Bearbeiten" des Ablaufdiagramms die Anmerkung an. Klicken Sie auf die Anmerkung und nehmen Sie Ihre Änderungen vor. Eine Anmerkung kann von jedem bearbeitet werden, der über die Berechtigung zum Bearbeiten des Ablaufdiagramms verfügt.
Anmerkung entfernen	Verwenden Sie eine der folgenden Methoden im Modus "Bearbeiten" des Ablaufdiagramms: • Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Prozessfeld und wählen Sie **Anmerkungen** > **Anmerkung entfernen** aus. • Wenn eine Anmerkung angezeigt wird, setzen Sie die Option **Anmerkung entfernen** über das Anmerkungsmenü um. Eine Anmerkung kann von jedem entfernt werden, der über die Berechtigung zum Bearbeiten des Ablaufdiagramms verfügt. Eine Anmerkung wird automatisch entfernt, wenn das zugehörige Prozessfeld gelöscht wird.
Alle Anmerkungen anzeigen oder ausblenden	Klicken Sie im Modus "Anzeigen" oder "Bearbeiten" in der Symbolleiste des Ablaufdiagramms auf die Schaltfläche **Alle Anmerkungen anzeigen** oder **Alle Anmerkungen ausblenden**. Wenn Sie sich im Modus "Bearbeiten" befinden, wird der Status beim Speichern des Ablaufdiagramms beibehalten.
Bestimmte Anmerkung anzeigen oder ausblenden	Verwenden Sie eine der folgenden Methoden im Modus "Bearbeiten" des Ablaufdiagramms: • Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Prozessfeld und wählen Sie aus dem Menü "Anmerkungen" **Anmerkung anzeigen** oder **Anmerkung ausblenden** aus. • Wenn eine Anmerkung angezeigt wird, setzen Sie die Option **Anmerkung ausblenden** über das Anmerkungsmenü um. Der Status wird beim Speichern des Ablaufdiagramms beibehalten.

Aktion	Details
Anmerkung verschieben	Anmerkungen erscheinen immer rechts vom zugeordneten Prozessfeld. Wenn Sie ein Prozessfeld verschieben, wird die Anmerkung auch verschoben. Sie können im Modus "Anzeigen" oder "Bearbeiten" eine Anmerkung zu einer neuen Position ziehen. Die Position wird jedoch nicht gespeichert, wenn Sie das Ablaufdiagramm beenden.
Anmerkungen kopieren	Anmerkungen werden in den folgenden Situationen kopiert: a. Wenn Sie ein Prozessfeld mit Anmerkungen ausschneiden/kopieren/einfügen. b. Wenn Sie ein Prozessfeld in einer Vorlage speichern und die Vorlage einfügen. c. Wenn Sie ein Ablaufdiagramm kopieren. Bei Methode c wird der ursprüngliche Anzeigestatus der Anmerkungen beibehalten.
Anmerkung auswählen oder Größe der Anmerkung ändern	Anmerkungen können nicht ausgewählt werden und ihre Größe kann nicht geändert werden. Die Ansicht von Anmerkungen kann nicht vergrößert werden.
Anmerkungen speichern	Sie müssen das Ablaufdiagramm speichern. Andernfalls bleiben Anmerkungen nicht erhalten.
Anmerkungen drucken	Wenn Sie ein Ablaufdiagramm drucken, werden auch alle sichtbaren Anmerkungen gedruckt. Zeigen Sie alle Anmerkungen an, die Sie drucken möchten. Nur im Arbeitsbereich sichtbare Anmerkungen werden gedruckt. Anmerkungen außerhalb des Anzeigenbereichs werden möglicherweise nicht gedruckt.

Beispiel

In der folgenden Abbildung werden Anmerkungsmenüs und -symbole dargestellt.



Element	Beschreibung
1	Verwenden Sie die Symbolleistensymbole, um alle Anmerkungen im Ablaufdiagramm anzuzeigen oder auszublenden.
2	Verwenden Sie das Menü einer Anmerkung, um die Anmerkung zu entfernen (zu löschen) oder auszublenden. Um auf das Menü zugreifen zu können, müssen Sie die Anmerkung anzeigen.
3	Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Prozess und verwenden Sie das Menü "Anmerkungen", um eine Anmerkung hinzuzufügen, zu entfernen, anzuzeigen oder auszublenden.
4	Das Anmerkungssymbol zeigt an, welche Prozesse Anmerkungen enthalten.

Testläufe für Ablaufdiagramme

Wenn keine Daten ausgegeben oder keine Tabellen bzw. Dateien aktualisiert werden sollen, können mit den Ablaufdiagrammen oder deren Verzweigungen auch Testläufe ausgeführt werden.

Wenn Sie einen Testlauf für ein Ablaufdiagramm oder eine Verzweigung ausführen, müssen Sie Folgendes bedenken.

- Trigger werden bei Abschluss sowohl von Testläufen als auch von Produktionsausführungen ausgeführt.

- Die globale Unterdrückung wird angewendet, wenn Prozesse, Verzweigungen oder Ablaufdiagramme getestet werden.
- Die Option **Erweiterte Einstellungen** > **Testlaufeinstellungen** > **Ausgabe aktivieren** legt fest, ob im Rahmen von Testläufen eine Ausgabe generiert wird.

Führen Sie Testläufe für Prozesse und Verzweigungen aus, während Sie Ablaufdiagramme erstellen, um eventuell auftretende Fehler schnell erkennen und beheben zu können. Denken Sie auch daran, jedes Ablaufdiagramm zu speichern, bevor Sie es ausführen oder testen.

Testen eines Ablaufdiagramms

Wenn Sie ein Ablaufdiagramm testen, werden keine Daten in Tabellen geschrieben. Anschließend können Sie einen Bericht möglicher im Ablaufdiagramm enthaltener Fehler angezeigt.

Vorbereitende Schritte

Speichern Sie ein bearbeitetes Ablaufdiagramm, bevor Sie es testen.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten**.
2. Öffnen Sie das Menü **Ausführen** und wählen Sie **Ablaufdiagramm testweise ausführen** aus.

   Das Ablaufdiagramm wird im Testmodus ausgeführt, sodass keine Daten in die Tabellen geschrieben werden.

   Jeder Prozess wird nach der erfolgreichen Ausführung mit einem Häkchen gekennzeichnet. Wenn Fehler aufgetreten sind, wird stattdessen ein rotes "X" angezeigt.
3. Verwenden Sie eine der Optionen unter **Speichern** in der Symbolleiste.

   Wenn Sie während der testweisen Ausführung auf **Speichern und beenden** klicken, wird das Ablaufdiagramm weiter ausgeführt und gespeichert, nachdem die Ausführung beendet wurde. Wenn Sie oder ein anderer Benutzer das Ablaufdiagramm erneut öffnen, obwohl es noch ausgeführt wird, dann gehen alle am Ablaufdiagramm vorgenommenen Änderungen verloren. Aus diesem Grund sollten Sie ein Ablaufdiagramm immer speichern, bevor Sie es ausführen.

   Zum Anhalten der Ausführung klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Prozessfeld und wählen **Ausführen** > **Elem. anhalten** aus.

   Zum Stoppen der Ausführung klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Prozessfeld und wählen **Ausführen** > **Elem. beenden** aus.
4. Um festzustellen, ob während der Ablaufdiagrammausführung Fehler aufgetreten sind, klicken Sie auf die Registerkarte **Analyse** und zeigen Sie den Bericht **Statusübers. Kampagnenablaufdiagramm** an.

Testen einer Ablaufdiagrammverzweigung

Wenn Sie eine Ablaufdiagrammverzweigung testen, werden keine Daten in Tabellen geschrieben. Werden bei der Ausführung Fehler ermittelt, können Sie alle Prozesse, die Fehler enthalten, korrigieren.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf einer Ablaufdiagrammseite im Modus **Bearbeiten** auf einen Prozess der Verzweigung, die Sie testen möchten.

2. Öffnen Sie das Menü **Ausführen** und wählen Sie **Teilverzw. testweise ausführen** aus.

Ergebnisse

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

Für jeden Prozess, der erfolgreich ausgeführt wird, wird ein grünes Häkchen angezeigt. Wenn Fehler aufgetreten sind, wird stattdessen ein rotes "X" angezeigt.

Ablaufdiagramm-Validierung

Mit der Funktion **Ablaufdiagramm validieren** können Sie die Gültigkeit eines Ablaufdiagramms jederzeit mit Ausnahme der Zeit, in der das Ablaufdiagramm ausgeführt wird, überprüfen.

Eine Validierung überprüft bei einem Ablaufdiagramm Folgendes:

- Ob die Prozesse im Ablaufdiagramm konfiguriert wurden.
- Ob die Zellencodes im Ablaufdiagramm eindeutig sind, falls der Konfigurationsparameter "AllowDuplicateCellCodes" auf **No** gesetzt ist. Ist dieser Parameter auf **Yes** gesetzt, sind doppelte Zellencodes in Ablaufdiagrammen zulässig.
- Ob Zellennamen im Ablaufdiagramm eindeutig sind.
- Ob Angebote und Angebotslisten, auf die Kontaktprozesse verweisen, gültig sind (d. h., sie wurden nicht zurückgezogen oder gelöscht). Angebotslisten, auf die verwiesen wird, die jedoch leer sind, lösen Warnungen, aber keine Fehler aus.
- Ob Zellen, die mit einem Top-down-Eintrag aus dem Arbeitsblatt für Zielzellen verknüpft wurden, weiterhin verbunden sind.

Das Validierungstool meldet den ersten im Ablaufdiagramm gefundenen Fehler. Es ist möglich, dass Sie das Validierungstool mehrmals hintereinander (nachdem ein angezeigter Fehler korrigiert wurde) ausführen müssen, um sicherzustellen, dass alle Fehler behoben wurden.

Anmerkung: Es empfiehlt sich, die Validierung für Ablaufdiagramme auszuführen, bevor eine Produktionsausführung erfolgt. Dies ist insbesondere dann wichtig, wenn Sie geplante Ablaufdiagramme ausführen, den Stapelmodus verwenden oder die Ausführung nicht aktiv überwachen möchten.

Validieren von Ablaufdiagrammen

Wenn Sie ein Ablaufdiagramm validieren, wird jeder Prozess auf Fehler überprüft. Alle gefundenen Fehler werden nacheinander angezeigt, sodass Sie sie einzeln anzeigen und korrigieren können.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie auf einer Ablaufdiagrammseite im Modus **Bearbeiten** das Menü **Ausführen** und wählen Sie dann **Ablaufdiagramm validieren** aus.
   Campaign prüft Ihr Ablaufdiagramm.
2. Falls es Fehler gibt, wird der erste gefundene Fehler in einem Nachrichtenfeld angezeigt. Wenn Sie nun einen Fehler korrigieren und die Validierung erneut ausführen, werden nacheinander die verbleibenden Fehler angezeigt.

Ausführen von Ablaufdiagrammen

Sie können ein ganzes Ablaufdiagramm, eine Verzweigung oder einen individuellen Prozess eines Ablaufdiagramms ausführen. Zur Erzielung eines optimalen Ergebnisses sollten Sie beim Erstellen der Ablaufdiagramme Testläufe ausführen, um eventuell auftretende Fehler beheben zu können. Achten Sie darauf, jedes Ablaufdiagramm zu speichern, bevor Sie es testen oder ausführen.

Wichtig: Bei Ablaufdiagrammen mit Kontaktprozessen kann jede Ausführung eines Ablaufdiagramms im Produktionsmodus den Kontaktverlauf nur einmal erzeugen. Sie können mehrfache Kontakte anhand derselben ID-Liste generieren, indem Sie eine Momentaufnahme der ID-Liste erstellen und während jeder Ablaufdiagrammausführung Daten aus dieser Liste lesen.

Anmerkung: Benutzer mit Administratorberechtigungen können auf die Seite **Überwachung** zugreifen. Dort werden alle ausgeführten Ablaufdiagramme und ihr Status angezeigt. Auf der Seite **Überwachung** werden auch Steuerelemente zum Aussetzen, Fortsetzen oder Stoppen von Ablaufdiagrammausführungen bereitgestellt.

Ausführen eines Ablaufdiagramms

Wenn Sie ein ganzes Ablaufdiagramm ausführen, werden die dadurch generierten Daten in Systemtabellen gespeichert. Nachdem Sie das Ablaufdiagramm ausgeführt und gespeichert haben, können Sie die Ergebnisse der Ausführung in Berichten anzeigen.

Vorgehensweise

1. Wenn Sie ein Ablaufdiagramm anzeigen, öffnen Sie das Menü **Ausführen** und wählen Sie **Element ausführen** aus.

   Wenn Sie ein Ablaufdiagramm bearbeiten, öffnen Sie das Menü **Ausführen** und wählen Sie dann **Speichern und Ablaufdiagramm ausführen** aus.
2. Wenn das Ablaufdiagramm bereits ausgeführt wurde, klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **OK**.

   Die beim Ausführen generierten Daten werden in entsprechenden Systemtabellen gespeichert. Jeder Prozess wird nach der erfolgreichen Ausführung mit einem Häkchen gekennzeichnet. Wenn Fehler aufgetreten sind, wird stattdessen ein rotes "X" angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Speichern und beenden** (oder klicken Sie auf **Speichern**, um mit der Bearbeitung fortzufahren).

   Sie müssen das Ablaufdiagramm nach der Ausführung speichern, um die Ergebnisse in Berichten anzeigen zu können. Nachdem Sie ein Ablaufdiagramm gespeichert haben, sind die Ergebnisse wiederholter Ausführungen sofort verfügbar.

   Anmerkung: Wenn Sie während der Ausführung auf **Speichern und beenden** klicken, wird das Ablaufdiagramm weiter ausgeführt und gespeichert, nachdem die Ausführung beendet wurde.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Analyse** und zeigen Sie den Bericht **Statusübers. Campaign-Ablaufdiagramm** an, um festzustellen, ob während der Ablaufdiagrammausführung Fehler aufgetreten sind.

Ausführen einer Ablaufdiagrammverzweigung

Wenn Sie einen Prozess oder eine Verzweigung in einem Ablaufdiagramm auswählen und ausführen, wird die Ausführungs-ID des Ablaufdiagramms nicht erhöht.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf einer Ablaufdiagrammseite im Modus **Bearbeiten** auf einen Prozess in der Verzweigung, die Sie ausführen möchten.
2. Öffnen Sie das Menü **Ausführen** und wählen Sie **Speichern und ausgewählte Verzweigung ausführen** aus.

   Anmerkung: Wenn Sie nur einen Prozess oder eine Verzweigung ausführen und Datensätze zu Kontaktverläufen existieren, werden Sie aufgefordert, Optionen zum Ausführungsverlauf zu wählen, bevor Sie fortfahren können. Weitere Informationen finden Sie unter „Aktualisieren des Kontaktverlaufs durch eine Produktionsausführung" auf Seite 208.

   Jeder Prozess wird nach der erfolgreichen Ausführung mit einem Häkchen gekennzeichnet. Wenn Fehler aufgetreten sind, wird stattdessen ein rotes "X" angezeigt.

Anhalten einer Ablaufdiagrammausführung

Wenn Sie die Ausführung eines Ablaufdiagramms, einer Verzweigung oder eines Prozesses anhalten, wird die Ausführung des Servers beendet, aber alle bislang verarbeiteten Daten werden gespeichert.

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können eine Ausführung anhalten, um beispielsweise IT-Ressourcen auf dem Server freizugeben. Nach dem Anhalten einer Ausführung können Sie die Ausführung fortsetzen oder stoppen.

Anmerkung: Wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, können Sie Ablaufdiagramme auch über die Seite **Überwachung** kontrollieren.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie auf einer Ablaufdiagrammseite das Menü **Ausführen** .
2. Wählen Sie **Elem. anhalten** aus.

Stoppen einer Ablaufdiagrammausführung

Wenn Sie eine Ablaufdiagrammausführung stoppen, sind die Ergebnisse der momentan ausgeführten Prozesse verloren und für die betreffenden Prozesse wird ein rotes "X" angezeigt.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie auf einer Ablaufdiagrammseite das Menü **Ausführen** .
2. Wählen Sie **Elem. beenden** aus.

   Anmerkung: Wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, können Sie Ablaufdiagramme auch über die Seite **Überwachung** kontrollieren.

Fortsetzen einer gestoppten Ablaufdiagrammausführung

Um ein Ablaufdiagramm von dort auszuführen, wo es gestoppt wurde, können Sie die Verzweigung des Ablaufdiagramms ausführen, die mit dem Prozess beginnt, wo das Ablaufdiagramm gestoppt wurde. Dieser Prozess wird zusammen mit allen nachfolgenden Prozessen erneut ausgeführt.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf einer Ablaufdiagrammseite im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess, für den ein rotes "X" angezeigt wird.
2. Öffnen Sie das Menü **Ausführen** und wählen Sie **Teilverzw. testweise ausführen** aus.

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

Fortsetzen einer angehaltenen Ablaufdiagrammausführung

Wenn Sie eine angehaltene Ausführung fortsetzen, wird der Prozess genau dort wieder aufgenommen, wo er gestoppt wurde. Wenn beispielsweise ein Prozess vom Typ "Auswählen" nach der Verarbeitung von zehn Datensätzen angehalten wurde, wird die Verarbeitung beim elften Datensatz fortgesetzt.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie auf einer Ablaufdiagrammseite das Menü **Ausführen** .
2. Wählen Sie **Elem. fortsetzen** aus.

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

Fehlersuche bei Laufzeitfehlern

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

Wird die Ausführung eines Ablaufdiagramms aufgrund eines Fehlers abgebrochen, werden die entsprechenden Prozesse mit einem roten **X** markiert. Berühren Sie mit dem Mauszeiger einen solchen Prozess, um die Fehlernachricht einzublenden.

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

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

Kopieren von Ablaufdiagrammen

Durch das Kopieren eines vorhandenen Ablaufdiagramms sparen Sie Zeit, da Sie mit einem fertigen Ablaufdiagramm beginnen und dieses an die aktuellen Anforderungen anpassen können.

Vorgehensweise

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

   Klicken Sie beispielsweise auf eine Ablaufdiagramm-Registerkarte, während Sie die zugehörige Kampagne anzeigen.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Kopieren** .
3. Wählen Sie im Dialogfeld **Ablaufdiagramm duplizieren** die Kampagne aus, in die Sie das Ablaufdiagramm kopieren möchten.
4. Klicken Sie auf **Diese Position akzeptieren**.

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

Ergebnisse

Das Ablaufdiagramm wird in die ausgewählte Kampagne kopiert.

Die Prozesskonfigurationseinstellungen werden in das neue Ablaufdiagramm kopiert. Alle temporäre Dateien und Tabellen, die infolge der Ausführung des ursprünglichen Ablaufdiagramms erstellt wurden, werden jedoch nicht in das neue Ablaufdiagramm kopiert.

Wenn das kopierte Ablaufdiagramm Kontaktprozesse ("Mailliste" oder "Rufliste") mit Zielzellen enthält, die mit einem Arbeitsblatt für Zielzellen verknüpft sind, werden für Zellen im neuen Ablaufdiagramm neue Zellencodes generiert, sodass es keine doppelten Zellencodes gibt. Wenn die Zielzellen im Ablaufdiagramm definiert wurden und die Option **Zellencodes automatisch generieren** im Kontaktprozess inaktiviert ist, werden für das neue Ablaufdiagramm KEINE neuen Zellencodes erstellt.

Anmerkung: Wenn die Ablaufdiagrammlogik abgeleitete Felder verwendet, die auf Zellencodes aus dem alten Ablaufdiagramm verweisen, wird die Logik nicht in das neue Ablaufdiagramm übernommen.

Bearbeiten von Ablaufdiagrammen

Ablaufdiagramme werden bearbeitet, um Prozesse hinzuzufügen, zu entfernen oder zu konfigurieren. Sie können auch den Namen und die Beschreibung eines Ablaufdiagramms bearbeiten.

Öffnen eines Ablaufdiagramms für die Bearbeitung

Zum Ändern einer Ablaufdiagramms müssen Sie es im Modus **Bearbeiten** öffnen.

Vorgehensweise

1. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um ein Ablaufdiagramm zum Bearbeiten zu öffnen:

- Klicken Sie auf der Seite **Kampagnen** neben der Kampagne auf das Symbol **Registerkarte bearbeiten** und wählen Sie das Ablaufdiagramm aus dem Menü aus.
- Öffnen Sie die Kampagne und klicken Sie anschließend auf die Registerkarte "Ablaufdiagramm". Klicken Sie auf der Ablaufdiagrammseite auf das Symbol **Bearbeiten** .

  Sie können auch die Taste **Strg** drücken und auf die Registerkarte "Ablaufdiagramm" klicken, um das Ablaufdiagramm direkt im Modus **Bearbeiten** zu öffnen.
- Öffnen Sie die Kampagnenseite **Analyse**, klicken Sie auf den Link zu dem Ablaufdiagramm, das Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie dann auf das Symbol **Bearbeiten** .

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

2. Wenn Sie versuchen, ein Ablaufdiagramm zu bearbeiten, das gerade von einer anderen Person bearbeitet wird, gibt Campaign eine entsprechende Warnung aus.

   Wichtig: Wenn Sie das Ablaufdiagramm dennoch öffnen, gehen die Änderungen des anderen Benutzers sofort und dauerhaft verloren. Um solch einem Datenverlust vorzubeugen, sollten Sie den Vorgang nicht fortsetzen, sondern erst mit dem anderen Benutzer Rücksprache halten.

Bearbeiten der Eigenschaften eines Ablaufdiagramms

Sie können den Namen oder die Beschreibung eines Ablaufdiagramms ändern, indem Sie die Eigenschaften des Ablaufdiagramms bearbeiten.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie das Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
2. Klicken Sie auf der Ablaufdiagramm-Symbolleiste auf **Eigenschaften** .

   Die Seite **Ablaufdiagrammeigenschaften** wird geöffnet.
3. Ändern Sie den Namen oder die Beschreibung des Ablaufdiagramms.

   Anmerkung: Für die Namen der Ablaufdiagramme gelten spezielle Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden dürfen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Anhang A, „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen”, auf Seite 277.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

   Die Änderungen der Ablaufdiagrammdetails werden gespeichert.

Anzeigen von Ablaufdiagrammen im Nur-Lese-Modus

Wenn Sie Anzeigeberechtigungen für ein Ablaufdiagramm besitzen, können Sie es im Nur-Lese-Modus öffnen, um zu erfahren, welche Prozesse verwendet werden und wie diese Prozesse miteinander verbunden sind. Es ist Ihnen jedoch nicht möglich, die Dialogfelder für die Prozesskonfiguration zu öffnen oder Änderungen vorzunehmen.

Vorgehensweise

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

2. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um ein Ablaufdiagramm zu öffnen.
   - Klicken Sie neben dem Kampagnennamen auf **Registerkarte anzeigen** und wählen Sie ein Ablaufdiagramm aus dem Menü aus.
   - Öffnen Sie die Kampagne und klicken Sie anschließend auf die Registerkarte "Ablaufdiagramm".
   - Öffnen Sie die Registerkarte "Analyse" der Kampagne und klicken Sie auf den Namen des Ablaufdiagramms, das Sie anzeigen möchten.

Nächste Schritte

Wenn Sie weitere Details zum Ablaufdiagramm, beispielsweise die Art und Weise der Prozesskonfiguration, anzeigen möchten, müssen Sie das Ablaufdiagramm zur Prüfung oder Bearbeitung öffnen: Klicken Sie hierzu auf der Ablaufdiagramm-Symbolleiste auf das Symbol **Bearbeiten** . Ob das Ablaufdiagramm im Prüf- oder Bearbeitungsmodus geöffnet wird, hängt von Ihren Berechtigungen ab.

Paralleles Anzeigen von zwei Ablaufdiagrammen

Einige Entwickler von Kampagnen ziehen es vor, zwei Ablaufdiagramme während der Entwicklung parallel anzuzeigen. Wenn Sie Internet Explorer verwenden, müssen Sie **Datei** > **Neue Sitzung** verwenden, um weitere Browserfenster zu öffnen.

Informationen zu diesem Vorgang

Verwenden Sie keine andere Methode, um mehrere Browsersitzungen zu öffnen. Verwenden Sie beispielsweise keine neue Registerkarte, öffnen Sie keine weitere Browsersitzung über das Startmenü und verwenden Sie nicht **Datei** > **Neues Fenster**. Bei Verwendung einer dieser Methoden können Informationen, die in Campaign angezeigt werden, beschädigt werden oder durcheinander geraten.

Anmerkung: Wenn Sie die unten beschriebene Methode verwenden, ist es nicht möglich, Prozesse von einem Ablaufdiagramm in ein anderes zu kopieren. Um konfigurierte Prozesse ablaufdiagrammübergreifend zu kopieren, verwenden Sie die Vorlagenbibliotheksoptionen, die im Kontextmenü verfügbar sind (siehe die Beschreibung unter „Kopieren von Prozessen zwischen Ablaufdiagrammen" auf Seite 68).

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie Internet Explorer.
2. Melden Sie sich bei der IBM Enterprise Marketing Management (EMM) Suite an und navigieren Sie zu einem Campaign-Ablaufdiagramm im Ansichtsmodus.
3. Wählen Sie im Browserfenster, das Sie in Schritt 1 geöffnet haben, in der Internet Explorer-Menüleiste **Datei** > **Neue Sitzung** aus.

   Eine neue Internet Explorer-Instanz wird geöffnet.
4. Melden Sie sich mit dem gleichen oder einem anderen Benutzername bei der IBM Enterprise Marketing Management (EMM) Suite an und navigieren Sie zu einem Campaign-Ablaufdiagramm im Ansichtsmodus.

   Hinweis: Sie müssen alle Popup-Blocker im Browser oder in Browser-Add-ons, wie beispielsweise Symbolleisten, inaktivieren. Popup-Blocker verhindern das Öffnen des Ablaufdiagrammfensters.

Überprüfen von Ablaufdiagrammen

In Abhängigkeit von Ihren Berechtigungen kann es Ihnen möglich sein, Ablaufdiagramme zu prüfen, ohne sie bearbeiten zu dürfen. Beim Prüfen eines Ablaufdiagramms können Sie sich die Prozesskonfiguration ansehen und Änderungen vornehmen. Sie können diese Änderungen jedoch nicht speichern und auch keine Produktionsausführungen durchführen. Die Option zum automatischen Speichern des Ablaufdiagramms ist inaktiviert und kann nicht aktiviert werden. Um die Änderungen an einem Ablaufdiagramm zu speichern, müssen Sie über die Berechtigungen zum Bearbeiten verfügen.

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie Ablaufdiagramme prüfen, aber nicht bearbeiten dürfen, können Sie den Inhalt eines Ablaufdiagramms überprüfen, ohne dass Sie Gefahr laufen, das Ablaufdiagramm versehentlich zu ändern.

Das Öffnen eines Ablaufdiagramms im Modus "Prüfen" erfolgt auf die gleiche Weise wie das Öffnen eines Ablaufdiagramms im Modus "Bearbeiten". Ihre Berechtigungen sorgen dafür, dass Sie nur im Modus "Prüfen" auf das Ablaufdiagramm zugreifen können, sofern Sie nicht auch über Bearbeitungsberechtigungen verfügen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein Ablaufdiagramm zu prüfen.

Vorgehensweise

1. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um ein Ablaufdiagramm zu öffnen:
   - Klicken Sie auf der Seite **Kampagnen** neben der Kampagne auf **Registerkarte bearbeiten** und wählen Sie ein Ablaufdiagramm aus dem Menü aus.
   - Öffnen Sie eine Kampagne, klicken Sie auf die Ablaufdiagramm-Registerkarte und klicken Sie dann auf der Ablaufdiagramm-Symbolleiste auf **Bearbeiten** .
   - Öffnen Sie die Registerkarte **Analyse** der Kampagne, klicken Sie auf den Ablaufdiagrammlink und klicken Sie dann auf **Bearbeiten** .

   Sie werden in einer Nachricht darüber informiert, dass das Ablaufdiagramm im Modus "Prüfen" geöffnet wurde und dass Änderungen, die Sie vornehmen, nicht gespeichert werden können. In der Seitenkopfzeile wird "Überprüfen" angezeigt und nur die Option **Abbrechen** ist verfügbar.
2. Sie können die folgenden Aktionen im Modus "Prüfen" ausführen:
   - Speichern von Prozessen als Vorlage.
   - Speichern des Ablaufdiagramms als Vorlage.
   - Ändern des Ablaufdiagramms (Änderungen können nicht gespeichert werden).
   - Ausführen von Testläufen, falls Sie über die erforderlichen Berechtigungen verfügen.

   Wichtig: Auch im Modus "Prüfen" können durch Testläufe Ausgaben geschrieben und Trigger ausgeführt werden. Sofern Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, können Sie außerdem benutzerdefinierte Makros und Trigger im Ablaufdiagramm bearbeiten und auf diese Weise das Ablaufdiagramm möglicherweise ändern.

Löschen von Ablaufdiagrammen

Sie können ein Ablaufdiagramm löschen, wenn Sie feststellen, dass Sie es nicht mehr benötigen.

Informationen zu diesem Vorgang

Das Löschen eines Ablaufdiagramms entfernt dieses und alle zugeordneten Dateien dauerhaft, einschließlich der Protokolldatei. Wenn Sie Teile des Ablaufdiagramms zwecks Wiederverwendung aufbewahren möchten, sichern Sie sie als gespeicherte Objekte.

Ausgabedateien (z. B. durch Momentaufnahme, Optimieren oder einen Kontaktprozess geschriebene Dateien) werden nicht gelöscht, und die Kontakt- und Antwortverläufe bleiben erhalten.

Verwenden Sie das folgende Verfahren, um ein Ablaufdiagramm zu löschen.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Modus **Ansicht**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Ablaufdiagramm löschen** .

   Wichtig: Wenn Sie versuchen, ein Ablaufdiagramm zu löschen, das gerade von einer anderen Person bearbeitet wird, gibt Campaign eine entsprechende Warnung aus. Wenn Sie fortfahren, gehen die Änderungen des anderen Benutzers verloren. Um derartige Verluste zu vermeiden, sollten Sie den Vorgang nur fortsetzen, nachdem Sie Rücksprache mit dem anderen Benutzer gehalten haben.
3. Wenn Sie sicher sind, dass Sie das Ablaufdiagramm dauerhaft löschen möchten, klicken Sie auf **OK**, um den Löschvorgang zu bestätigen.

   Das Ablaufdiagramm und alle zugehörigen Dateien werden gelöscht.

Drucken von Ablaufdiagrammen

Sie können Ablaufdiagramme in IBM Campaign ausdrucken.

Informationen zu diesem Vorgang

Anmerkung: Verwenden Sie nicht den Befehl **Datei > Drucken** Ihres Web-Browsers. Mit diesem Verfahren werden Ablaufdiagramme nicht immer ordnungsgemäß gedruckt.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Modus **Ansicht** oder **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Drucken** .

Angeben der Speicherposition der Ablaufdiagramm-Protokolldateien

Führen Sie die folgende Prozedur aus, um die Position der Protokolldatei eines Ablaufdiagramms anzugeben, das bearbeitet werden kann.

Informationen zu diesem Vorgang

Ablaufdiagramm-Protokolldateien werden standardmäßig unter `Campaign_home/partitions/partition_name/logs` gespeichert. Wenn Ihr Administ-

rator Campaign | partitions | partition[n] | server | logging | AllowCustomLogPath auf **TRUE** festgelegt hat und Sie über die entsprechenden Berechtigungen zur Protokollierung verfügen, können Sie eine andere Position der Protokolldatei für ein Ablaufdiagramm angeben, das bearbeitet werden kann.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm für die Bearbeitung.
2. Öffnen Sie das Menü **Optionen** und wählen Sie **Protokollpfad ändern** aus.

   Das Fenster **Protokollpfad auswählen** wird geöffnet.
3. Wählen Sie eine Position in der Liste **Verzeichnis** aus. Optional: Doppelklicken Sie auf einen Verzeichnisnamen, um die Unterverzeichnisse anzuzeigen, die es enthält.
4. Optional können Sie ein neues Verzeichnis auf dem Campaign-Server erstellen, indem Sie auf das Symbol **Neuer Ordner** oberhalb der Liste **Verzeichnis** klicken.
5. Nachdem Sie das Verzeichnis in der Liste ausgewählt haben, klicken Sie auf **Öffnen**, um Ihre Wahl zu bestätigen.

Analysieren der Qualität Ihrer Ablaufdiagrammauswahlen

Beim Erstellen einer Marketingkampagne können Sie Ablaufdiagramm-Zellenberichte verwenden, um die Genauigkeit der einzelnen Prozesse zu analysieren. Ablaufdiagramm-Zellenberichte liefern Ihnen Informationen dazu, welche IDs ausgewählt werden und wie sich jeder nachfolgende Prozess auf die Liste der Auswahlen auswirkt.

Vorbereitende Schritte

Um auf Zellenberichte zugreifen zu können, müssen Sie über die Berechtigung zum Bearbeiten oder Prüfen von Ablaufdiagrammen und zum Anzeigen oder Exportieren von Zellenberichten verfügen. Weitere Informationen zu Berechtigungen für Zellenberichte für die systemdefinierte Administratorrolle finden Sie im *IBM Campaign-Administratorhandbuch*.

Informationen zu diesem Vorgang

Einige Berichte untersuchen jede Zelle oder Liste mit IDs, die ein Datenbearbeitungsprozess ("Auswählen", "Zusammenführen", "Segment", "Stichprobe", "Zielgruppe" oder "Extrahieren") als Ausgabe generiert. Andere Berichte zeigen den Datenfluss zwischen den einzelnen Prozessen im Ablaufdiagramm. Durch die Analyse von Zellendaten können Sie die Auswahlen optimieren und mögliche Fehler identifizieren. Außerdem können Sie sicherstellen, dass jeder Prozess die erwartete Ausgabe generiert. Der Bericht "Zelleninhalt" zeigt beispielsweise die Feldwerte, z. B. Namen, Telefonnummern und E-Mail-Adressen, für jede ID in der Zelle.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Bearbeitungsmodus.
2. Klicken Sie in der Ablaufdiagramm-Symbolleiste auf **Berichte** .
3. Wählen Sie einen Bericht aus der Liste aus, um die geeignete Aktion auszuführen.

- „Anzeigen von Informationen zu allen Zellen in einem Ablaufdiagramm (Bericht "Zellenliste")"
- „Erstellen eines Profils für ein Merkmal einer Zelle (Bericht "Variables Zellenprofil")"
- „Gleichzeitiges Erstellen eines Profils für zwei Merkmale einer Zelle (Bericht "Variable Zellenkreuztabelle")" auf Seite 50
- „Anzeigen der Inhalte einer Zelle (Bericht "Zelleninhalt")" auf Seite 51
- „Analysieren des Zellenwasserfalls in nachfolgenden Prozessen (Bericht "Zellenwasserfall")" auf Seite 52

Anzeigen von Informationen zu allen Zellen in einem Ablaufdiagramm (Bericht "Zellenliste")

Verwenden Sie den Bericht **Zellenliste**, um Informationen zu allen Zellen im aktuellen Ablaufdiagramm zu erhalten. Der Bericht stellt Informationen zu allen Prozessen bereit, die ausgeführt wurden.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Berichte** .

   Das Fenster **Zellenspezifische Berichte** wird geöffnet. Jede Zelle im Ablaufdiagramm entspricht einer Zeile in dem Bericht.

   Im Bericht werden Daten von der letzten Ablaufdiagrammausführung angezeigt. Die Spalte "Status" kennzeichnet den Typ der Ablaufdiagrammausführung, z. B. Testlauf oder Produktionsausführung.
3. Klicken Sie zum Sortieren der Anzeige auf eine Spaltenüberschrift im Bericht.
4. Zum Ändern der Anzeige klicken Sie auf **Optionen** und wählen Sie dann eine der folgenden Optionen aus:
   - **Baumansicht**: Die Zellen des Ablaufdiagramms werden in einer Ordnerhierarchie angezeigt. Die Ebenen stellen die Ebenen und Beziehungen im Ablaufdiagramm dar. Erweitern oder reduzieren Sie die einzelnen Ebenen, um die untergeordneten Elemente ein- oder auszublenden.

     Wenn das Ablaufdiagramm Zusammenführungsprozesse enthält, werden diese im gesamten Bericht mit einem Farbschlüssel codiert. Beispielsweise wird Zusammenführen1 rot und Zusammenführen2 blau dargestellt. Die unter- und übergeordneten Zellen des Prozesses "Zusammenführen" werden ebenfalls mit einem Farbschlüssel codiert, sodass Sie diese mühelos erkennen können, egal wie die Liste sortiert ist. Wenn beispielsweise Zusammenführen1 rot codiert ist, ist das Feld **Zellen-ID** für alle untergeordneten und übergeordneten Prozesse von Zusammenführen1 ebenfalls rot.
   - **Tabellenansicht**: Die Zellen des Ablaufdiagramms werden in einem Tabellenformat angezeigt (Standardeinstellung).

Erstellen eines Profils für ein Merkmal einer Zelle (Bericht "Variables Zellenprofil")

Verwenden Sie den Bericht **Variables Zellenprofil**, um Daten anzuzeigen, die mit einer Variablen einer angegebenen Zelle verknüpft sind. Sie können beispielsweise die Zelle "Gold.out" auswählen und "Alter" als Variable angeben, um den Altersbereich aller Kunden mit Gold-Kreditkarte anzuzeigen.

Informationen zu diesem Vorgang

Der Bericht "Variables Zellenprofil" zeigt demografische Informationen an, mit deren Hilfe Sie potenzielle Ziele für Ihre Kampagne identifizieren können.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf **Berichte** .
3. Wählen Sie **Variables Zellenprofil** aus der Liste **Anzuzeigender Bericht** aus.
4. Wählen Sie die Zelle, für die Sie das Profil erstellen möchten, in der Liste **Zelle für Profilerstellung** aus.
5. Wählen Sie ein Feld in der Liste **Feld** aus.
6. (Optional) Zum Ändern der Anzeige klicken Sie auf **Optionen** und wählen Sie dann die folgenden Optionen im Fenster **Berichtsoptionen** aus.
   - **Anzahl der Bins**: IBM Campaign gruppiert Feldwerte, um Segmente gleicher Größe, auch Bins genannt, zu erstellen. Die Feldwerte entlang der horizontalen Achse werden in sogenannten Behältern organisiert. Wenn Sie beispielsweise vier Bins für "Alter" angeben, könnten die Werte zu folgenden Bins gruppiert werden: "20-29", "30-39", "40-49" und "50-59". Wenn die Anzahl der Werte, die Sie angeben, kleiner ist als die Anzahl unterschiedlicher Feldwerte, werden einige Felder in einem Bin zusammengeführt. Die maximale Anzahl der Bins ist standardmäßig auf 25 festgelegt.
   - **Profil nach Metatyp**: Diese Option ist standardmäßig aktiviert. Durch sie wird sichergestellt, dass Feldwerte, die Datumsangaben, Geldbeträge, Telefonnummern und andere numerische Daten darstellen, ordnungsgemäß sortiert und in Bins gruppiert und nicht als ASCII-Text sortiert werden. Bei der Profilerstellung nach Metatyp werden beispielsweise Datumsangaben als Datumsangaben und nicht als numerische Werte sortiert.
   - **Tabelle anzeigen**: Zeigt den Bericht im Tabellenformat an. Jeder Behälter wird in einer Zeile repräsentiert, bei der der Zähler für jeden Behälter als Spalte vorliegt.
   - **Plot anzeigen**: Zeigt den Bericht als Diagramm an. Diese Option ist die Standardeinstellung. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Bericht, um weitere Anzeigeoptionen anzuzeigen.
   - **2. Zelle anzeigen**: Falls mehr als eine Zelle für die Profilerstellung verfügbar ist, können Sie diese Option auswählen, um eine zweite Zelle in den Bericht aufzunehmen. Die beiden Zellen werden nebeneinander in einem grafischen Format angezeigt.

Gleichzeitiges Erstellen eines Profils für zwei Merkmale einer Zelle (Bericht "Variable Zellenkreuztabelle")

Verwenden Sie den Bericht **Variable Zellenkreuztabelle**, um für die angegebene Zelle Datenprofile anhand von zwei Feldern gleichzeitig zu erstellen. Sie können beispielsweise "Alter" und "Betrag" für die Zelle "Gold.out" auswählen, um den relativen Umfang der Einkäufe nach Alter für Kunden mit Gold-Kreditkarten anzuzeigen.

Informationen zu diesem Vorgang

Jedes Feld, das Sie auswählen, stellt eine Achse des Rasters dar. Sie könnten beispielsweise "Alter" für die X-Achse und "Betrag" für die Y-Achse auswählen. Der

Bericht unterteilt die Feldwerte in mehrere Bins (Wertekategorien) entlang jeder Achse. Die Größe des Felds an den verschiedenen Schnittpunkten stellt die relative Anzahl der Kunden-IDs dar, die beide Attribute aufweisen. So können Sie beispielsweise mit "Alter" und "Betrag" visuell feststellen, welche Altersklassen das meiste Geld ausgegeben haben.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten**.
2. Konfigurieren Sie den Prozess, der die Zelle generiert, für die Sie ein Profil erstellen möchten, und führen Sie den Prozess aus.
3. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Berichte** .
4. Wählen Sie **Variable Zellenkreuztabelle** in der Liste **Anzuzeigender Bericht** aus.
5. Wählen Sie eine Zelle in der Liste **Zelle** aus.
6. Wählen Sie Felder (Variablen) für die Profilerstellung in den Listen **Feld 1** und **Feld 2** aus.
7. (Optional) Zum Ändern der Anzeige klicken Sie auf **Optionen** und wählen Sie dann im Fenster **Berichtsoptionen** die folgenden Optionen aus:
   - **Anzahl der Bins**: IBM Campaign gruppiert Feldwerte entlang jeder Achse, um Segmente gleicher Größe, auch Bins genannt, zu erstellen. Wenn Sie beispielsweise vier Bins für "Alter" angeben, könnten die Werte zu folgenden Bins gruppiert werden: "20-29", "30-39", "40-49" und "50-59". Wenn die Anzahl der Werte, die Sie angeben, kleiner ist als die Anzahl unterschiedlicher Feldwerte, werden einige Felder in einem Bin zusammengeführt. Die Anzahl der Bins ist standardmäßig auf 10 festgelegt.
   - **Profil nach Metatyp**: Diese Option ist standardmäßig aktiviert. Durch sie wird sichergestellt, dass Feldwerte, die Datumsangaben, Geldbeträge, Telefonnummern und andere numerische Daten darstellen, ordnungsgemäß sortiert und in Bins gruppiert und nicht als ASCII-Text sortiert werden. Bei der Profilerstellung nach Metatyp werden beispielsweise Datumsangaben als Datumsangaben und nicht als numerische Werte sortiert.
   - **Tabelle anzeigen**: Zeigt den Bericht im Tabellenformat an.
   - **2-D-Plot anzeigen**: Zeigt den Bericht als 2-D-Plotdiagramm (Standardeinstellung) an. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Bericht, um weitere Anzeigeoptionen anzuzeigen.
   - **3-D-Plot anzeigen**: Zeigt den Bericht als 3-D-Plotdiagramm an. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Bericht, um weitere Anzeigeoptionen anzuzeigen.
   - **Anzeige von Zelle 1**: Hiermit geben Sie an, wie die Zelleninformationen auf der X-Achse angezeigt werden. Für bestimmte numerische Felder können Sie im Menü "Wertfeld" Felder auswählen, die bearbeitet werden sollen.
   - **Wertfeld** (für "Anzeige von Zelle 1" und "Anzeige von Zelle 2"): Fügt eine Variable zu der vorhandenen Variablen hinzu, für die das Profil erstellt wird. Die zweite Variable wird als Kasten innerhalb des Kastens für die erste Variable erscheinen.

Anzeigen der Inhalte einer Zelle (Bericht "Zelleninhalt")

Verwenden Sie den Bericht **Zelleninhalt**, um Details der Datensätze in einer Zelle anzuzeigen. Mithilfe der Berichtsoptionen können Sie tatsächliche Feldwerte wie E-Mail-Adressen, Telefonnummern oder andere demografische Daten für jeden Kunden in der Zelle anzeigen.

Informationen zu diesem Vorgang

Der Bericht kann Werte aus jeder Tabellenquelle anzeigen, die für die aktuelle Zielgruppenebene definiert wurde. Dieser Bericht eignet sich, um die Ergebnisse von Ausführungen zu prüfen und um sicherzustellen, dass die gewünschte Gruppe von Kontakten ausgewählt wird.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Berichte** .
3. Wählen Sie **Zelleninhalt** in der Liste **Anzuzeigender Bericht** aus.
4. Wählen Sie eine Zelle im Menü **Anzuzeigende Zelle** aus.
5. (Optional) Zum Ändern der Anzeige klicken Sie auf **Optionen** und legen Sie dann die folgenden Optionen im Fenster **Berichtsoptionen** fest:
   - **Max. Anzahl von Anzeigezeilen**: Ändern Sie die maximale Anzahl der Zeilen, die im Bericht angezeigt werden. Der Standardwert beträgt 100.
   - **Anzuzeigende Felder**: Wählen Sie Felder im Bereich "Verfügbare Felder" aus und fügen Sie sie zum Bereich "Anzuzeigende Felder" hinzu.
   - **Datensätze mit duplizierten IDs überspringen**: Wählen Sie diese Option aus, um Datensätze mit doppelten Feldern zu überspringen. Dies ist bei der Verwendung von nicht normalisierten Tabellen hilfreich. Diese Option ist standardmäßig inaktiviert.

   Anmerkung: Das Feld "Anzahl der Datensätze" ist auf 10000 begrenzt.

Analysieren des Zellenwasserfalls in nachfolgenden Prozessen (Bericht "Zellenwasserfall")

Verwenden Sie den Bericht **Zellenwasserfall**, um zu sehen, wie viele einzelne Personen durch jeden nachfolgenden Prozess in Ihrem Ablaufdiagramm entfernt werden. Der Bericht stellt Informationen über die Ausgabe jedes Datenbearbeitungsprozesses bereit, sodass Sie sehen können, wie sich jeder nachfolgende Prozess auf Ihre Auswahlen auswirkt. Anschließend können Sie die Zielzahlen auf der Basis der ermittelten Abnahme optimieren, die durch die aufeinanderfolgenden Kriterien hervorgerufen wird.

Informationen zu diesem Vorgang

Durch die Analyse der Abnahme von Zielgruppenmitgliedern, die während der Zellenbearbeitung auftritt, können Sie die Auswahlen optimieren und potenzielle Fehler identifizieren. Außerdem können Sie sicherstellen, dass jeder Prozess die erwartete Ausgabe generiert. Sie können beispielsweise feststellen, wie viele IDs ursprünglich ausgewählt wurden, und dann feststellen, was geschieht, wenn Sie einen Prozess vom Typ "Zusammenführen" für diese Ergebnisse verwenden. Auf diese Weise können Sie die Abnahme ermitteln, die durch die verschiedenen aufeinanderfolgenden Kriterien hervorgerufen wird. Im Falle eines komplexen Ablaufdiagramms mit mehreren Verarbeitungspfaden können Sie angeben, welchen Pfad Sie analysieren möchten.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Ablaufdiagrammfensters auf **Berichte** .

3. Wählen Sie in der Liste **Anzuzeigender Bericht** die Option **Zellenwasserfall** aus.
4. Wählen Sie in der Liste **Zelle** die Zelle aus, die Sie analysieren möchten.
5. Wenn die Zelle mit mehreren nachfolgenden Prozessen verbunden ist, geben Sie in der Liste **Pfad** an, welchen Pfad im Ablaufdiagramm Sie analysieren möchten.

Beispiel

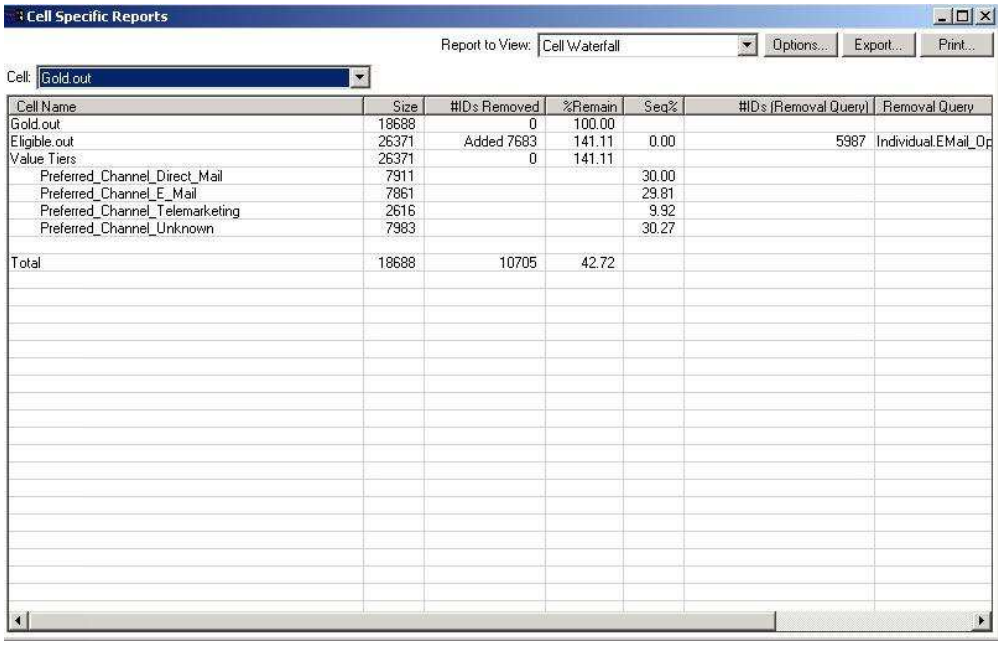
Weitere Informationen finden Sie unter „Beispiel für den Bericht "Zellenwasserfall"".

Beispiel für den Bericht "Zellenwasserfall"

In diesem Beispiel wird gezeigt, wie Sie einen Bericht vom Typ "Zellenwasserfall" verwenden können, um Prozesse zu identifizieren, die sich auf den Umfang der Ausgabe auswirken. Im Bericht werden Details zur Ausgabe nach Prozentsatz und Menge bereitgestellt.

In diesem Beispiel wird die Ausgabe eines Prozesses vom Typ "Auswählen", der die Bezeichnung "Gold" trägt, in einem Ablaufdiagramm einer kanalübergreifenden Kundenbindungskampagne analysiert.

Der Bericht "Zellenwasserfall" für dieses Ablaufdiagramm ist in der folgenden Abbildung dargestellt. Die Zelle "Gold" ist in der Liste **Zelle** am Anfang des Berichts ausgewählt. Daher analysiert der Bericht die Ausgabe des Auswahlprozesses "Gold". Die Liste **Pfad** ist in diesem Beispiel irrelevant, da die Zelle "Gold" in diesem Ablaufdiagramm nur einen Pfad aufweist (von Gold zu Berechtigt). Wenn das Prozessfeld "Gold" Daten an andere Prozesse im Ablaufdiagramm ausgegeben hat, können Sie über die Liste **Pfad** andere Sequenzen anzeigen.



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			

Jede Zelle wird durch den Namen der Ausgabezelle sowie einen in eckigen Klammern eingeschlossenen Prozessnamen identifiziert. Diese Namen wurden auf der Registerkarte "Allgemeines" im Prozesskonfigurationsdialog zugewiesen.

Dieser Beispielbericht bildet den folgenden Verlauf ab:

1. Die IDs in der Zelle "Gold" werden an einen Prozess vom Typ "Zusammenführen" mit der Bezeichnung "Eligible" übergeben.
2. Wie Sie sehen, wurden einige IDs hinzugefügt und andere entfernt.
3. Anhand des Ablaufdiagramms können Sie erkennen, dass durch den Prozess "Platinum" (Typ "Auswählen") einige IDs hinzugefügt und durch den Prozess "Opt-Outs" (Typ "Auswählen") einige IDs entfernt wurden.
4. Die berechtigten IDs ("Gold" plus "Platinum" minus "Opt-Outs") werden an einen Prozess vom Typ "Segment" mit der Bezeichnung "Value Tiers" übergeben.
5. Der Prozess "Segment" unterteilt die berechtigten IDs in mehrere Kontaktkanäle.

Die Zeile "Totals" (Gesamt) zeigt, wie viele IDs ursprünglich durch den Prozess "Gold" ausgewählt wurden. Die Zeile zeigt außerdem die Anzahl und den Prozentsatz der verbliebenen Gold-IDs.

Drucken und Exportieren von Ablaufdiagramm-Zellenberichten

Sie können jeden Ablaufdiagramm-Zellenbericht drucken oder in ein anderes Format exportieren.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm.
2. Klicken Sie auf **Berichte** .
3. Wählen Sie einen Bericht aus der Liste aus und legen Sie berichtsspezifische Steuerelemente fest.
4. Klicken Sie auf **Drucken** , um den Bericht zu drucken.

5. Klicken Sie auf **Exportieren** , um den Bericht als CSV-Datei (Comma-Separated Values, durch Kommas getrennte Werte) zu speichern. Weisen Sie dieser Datei einen Namen zu, geben Sie aber keinen Pfad und keine Erweiterung an. Wenn Sie Spaltenüberschriften in die CSV-Datei einschließen möchten, aktivieren Sie **Spaltenbeschriftungen einschließen**.

   Wenn Sie die Datei speichern, werden Sie aufgefordert, einen Pfad anzugeben. Sie haben dann auch die Möglichkeit, den Dateinamen zu ändern.

Kapitel 5. Prozesskonfiguration

Campaign verwendet *Prozesse* in einem Ablaufdiagramm, um verschiedene Aktionen für Ihre Kundendaten auszuführen. Durch Hinzufügen von Prozessfeldern zu einem Ablaufdiagramm und das anschließende Konfigurieren und Verbinden der Prozesse legen Sie die Logik für Ihre Marketingkampagne fest.

Die meisten Prozesse bestimmen, wie Campaign IDs aus Ihren Benutzerdaten auswählt und bearbeitet. Sie können beispielsweise einen Prozess vom Typ "Auswählen" konfigurieren, um Interessenten mit hoher Kaufkraft zu identifizieren, einen weiteren Prozess vom Typ "Auswählen" konfigurieren, um Interessenten mit mittlerer Kaufkraft zu identifizieren, und dann einen Prozess vom Typ "Zusammenführen" verwenden, um die beiden Listen zu verbinden. Durch die Konfiguration eines Prozesses bestimmen Sie, was geschieht, wenn der Prozess ausgeführt wird.

Es gibt mehrere Prozesstypen, von denen jeder eine bestimmte Funktion erfüllt. Einige Prozesse sind dafür vorgesehen, bei der Implementierung einer Kampagne verwendet zu werden. So verwenden Sie beispielsweise den Prozess "Rufliste", um Angebote zuzuweisen und eine Anrufliste zu generieren, die Sie dann an ein Call-Center senden können.

Andere Prozesse werden verwendet, nachdem die Kampagne bereitgestellt wurde. Der Prozess "Verfolgen" wird beispielsweise verwendet, um den Kontaktverlauf zu aktualisieren, nachdem Sie eine Kampagne bereitgestellt haben und prüfen möchten, wer darauf reagiert.

Überblick zu Prozessen

Campaign-Prozesse sind die logischen Bausteine von Ablaufdiagrammen. Die Prozesse werden in der Ablaufdiagramm-Prozesspalette auf der linken Seite des Arbeitsbereichs angezeigt.

Zum Erstellen eines Ablaufdiagramms verschieben Sie Prozessfelder von der Palette in den Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich. Im Arbeitsbereich konfigurieren und verbinden Sie die Prozessfelder, um das Ablaufdiagramm zu erstellen. Für gewöhnlich nutzt jeder Prozess in einem Ablaufdiagramm eine oder mehrere Zellen als Eingabe, wandelt die Daten um und erzeugt eine oder mehrere Zellen als Ausgabe. Eine *Zelle* ist eine Liste mit den IDs von Marketingnachrichtenempfängern, z. B. Kunden oder Interessenten.

Durch die Konfiguration der einzelnen Prozesse und das Verbinden eines Prozesses mit einem nachfolgenden Prozess können Sie die gewünschten Ergebnisse erzielen.

Sie können beispielsweise den Prozess "Auswählen" verwenden, um Kunden und Interessenten aus einer Datenbank oder Flatfile auszuwählen. Die Ausgabe eines Prozesses vom Typ "Auswählen" ist eine Zelle, die Sie als Eingabe für einen nachfolgenden Prozess verwenden können. Daher können Sie den Prozess "Auswählen" in Ihrem Ablaufdiagramm" mit einem Prozess vom Typ "Zusammenführen" verbinden, um "Opt-Out"-Kunden aus der Liste der IDs zu entfernen. Anschließend können Sie die zusammengeführte Liste segmentieren und den Prozess "Rufliste" verwenden, um Angebote zuzuweisen und eine Liste mit Kontakten zu generieren.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2015

Liste der Campaign-Prozesse

Konfigurieren und verbinden Sie Prozesse in Ablaufdiagrammen, um Ihre Kampagnenziele zu erreichen. Jeder Prozess führt eine bestimmte Operation aus, beispielsweise die Auswahl, Zusammenführung oder Segmentierung von Kunden.

Anmerkung: Interact, Contact Optimization, eMessage und IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition stellen weitere Prozesse für die Verwendung in Ablaufdiagrammen bereit. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zu diesen Produkten.

Tabelle 8. Liste der Campaign-Prozesse in Ablaufdiagrammen zur Stapelverarbeitung

Prozess	Überblick	Anweisungen
	„Der Prozess "Auswählen"" auf Seite 71	„Auswählen einer Liste mit Kontakten" auf Seite 71
	„Der Prozess "Zusammenführen"" auf Seite 76	„Zusammenführen und Unterdrücken von Kontakten" auf Seite 76
	„Der Prozess "Segment"" auf Seite 78	„Segmentieren von Daten nach Feld" auf Seite 80 „Segmentieren von Daten mit Abfragen" auf Seite 85
	„Der Prozess "Stichprobe"" auf Seite 86	„Unterteilen von Kontakten in Stichprobengruppen" auf Seite 86
	„Der Prozess "Zielgruppe"" auf Seite 90	„Wechseln und Filtern von Zielgruppenebenen" auf Seite 94
	„Der Prozess "Extrahieren"" auf Seite 102	„Extrahieren von Teilmengen aus Daten zur weiteren Verarbeitung und Bearbeitung" auf Seite 104
	„Der Prozess "Momentaufnahme"" auf Seite 108	„Erfassen einer Momentaufnahme mit Daten für den Export in eine Tabelle oder Datei" auf Seite 109
	„Der Prozess "Zeitplan"" auf Seite 111	„Planen von Prozessen in einem ausgeführten Ablaufdiagramm" auf Seite 114
	„Der Cube-Prozess" auf Seite 116	„Erstellen eines mehrdimensionalen Cubes aus Attributen" auf Seite 116
	„Der Prozess "Segment erstellen"" auf Seite 118	„Erstellen von Segmenten zur globalen Verwendung in mehreren Kampagnen" auf Seite 118
	„Der Prozess "Mailliste"" auf Seite 120	„Konfigurieren von Kontaktprozessen (Mailliste oder Rufliste)" auf Seite 121
	„Der Prozess "Rufliste"" auf Seite 127	„Konfigurieren von Kontaktprozessen (Mailliste oder Rufliste)" auf Seite 121
	„Der Prozess "Verfolgen"" auf Seite 127	„Verfolgen des Kontaktverlaufs" auf Seite 129
	„Der Prozess "Antwort"" auf Seite 131	„Aktualisieren des Antwortverlaufs" auf Seite 131
	Der Prozess "eMessage" definiert die Empfängerliste für ein eMessage-Mailing.	Setzt IBM eMessage voraus. Weitere Informationen finden Sie im *eMessage-Benutzerhandbuch*.

Tabelle 8. Liste der Campaign-Prozesse in Ablaufdiagrammen zur Stapelverarbeitung (Forts.)

Prozess	Überblick	Anweisungen
	Der Prozess "Interact-Liste" bestimmt, welche Angebote der Interact-Laufzeitserver einem Kunden präsentiert.	Setzt IBM Interact voraus. Weitere Informationen finden Sie im *Interact-Benutzerhandbuch*.
	Der Prozess "Optimieren" verknüpft eine Marketingkampagne mit einer Contact Optimization-Sitzung.	Setzt IBM Contact Optimization voraus. Weitere Informationen finden Sie im *Contact Optimization-Benutzerhandbuch*.
	Der Prozess "SPSS-Modell" generiert Voraussagemodelle, um wahrscheinliche Responder auf der Basis zurückliegenden Verhaltens zu prognostizieren.	Setzt IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition voraus. Weitere Informationen siehe *IBM Campaign und IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition-Integrationshandbuch*.
	Der Prozess "SPSS-Bewertung" bewertet die Wahrscheinlichkeit dafür, dass Kunden auf Angebote reagieren, um auf diese Weise die besten Interessenten für eine Kampagne zu identifizieren.	Setzt IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition voraus. Weitere Informationen siehe *IBM Campaign und IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition-Integrationshandbuch*.

Zugehörige Konzepte:

Anhang A, „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen", auf Seite 277

Zugehörige Tasks:

„Erstellen von Ablaufdiagrammen" auf Seite 33

Arten von Prozessen

Die Prozesse in Campaign werden nach Funktion in drei Typen unterteilt, die in der Ablaufdiagramm-Prozesspalette farblich unterschieden werden.

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

Anmerkung: Interact, Contact Optimization, eMessage und IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition bieten zusätzliche Prozesse, um sie in Kampagnen-Ablaufdiagrammen zu verwenden. Informationen zu diesen Prozessen finden Sie in der separat erhältlichen Dokumentation zu diesen Produkten.

Datenbearbeitungsprozesse

Mithilfe von Datenbearbeitungsprozessen können Sie Kontakt-IDs aus Ihren Datenquellen auswählen diese IDs verwenden, um sinnvolle Gruppen oder Zielgruppen zu erstellen.

Im Folgenden sind einige Beispiele für Aufgaben aufgeführt, die Sie mithilfe von Datenbearbeitungsprozessen ausführen können.

- Sie können potenzielle Kontakte auswählen, die von Ihnen definierte Kriterien erfüllen, beispielsweise Stammkunden innerhalb eines bestimmten Einkommensbereichs.
- Sie können Listen zusammenführen, um Kontakte ein- oder auszuschließen.

- Sie können Kunden segmentieren, um sinnvolle Gruppen zu bilden, beispielsweise nach Sprache oder Geschlecht.
- Sie können Test- oder Kontrollgruppen einrichten.
- Sie können die Zielgruppe für Ihre Kampagne ändern, beispielsweise von Haushalt zu Einzelperson.
- Sie können Datenteilmengen zur weiteren Verarbeitung extrahieren, um die Leistung zu steigern.

Die folgenden Datenbearbeitungsprozesse sind verfügbar:

- „Der Prozess "Auswählen"" auf Seite 71
- „Der Prozess "Zusammenführen"" auf Seite 76
- „Der Prozess "Segment"" auf Seite 78
- „Der Prozess "Stichprobe"" auf Seite 86
- „Der Prozess "Zielgruppe"" auf Seite 90
- „Der Prozess "Extrahieren"" auf Seite 102

Ausführungsprozesse

Nachdem Sie ein Ablaufdiagramm für die Auswahl der gewünschten Zielgruppe erstellt haben, müssen Sie einen Ausführungsprozess verwenden, um die Ergebnisse auf verwendbare Weise auszugeben. Ausführungsprozesse steuern die Ausführung des Ablaufdiagramms und stellen den eigentlichen Kundenkontakt her.

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

Zu den Ausführungsprozessen gehören:

- „Der Prozess "Momentaufnahme"" auf Seite 108
- „Der Prozess "Zeitplan"" auf Seite 111
- „Der Cube-Prozess" auf Seite 116
- „Der Prozess "Segment erstellen"" auf Seite 118
- „Der Prozess "Mailliste"" auf Seite 120
- „Der Prozess "Rufliste"" auf Seite 127

Anmerkung: Die Ausführungsprozesse "Mailliste" und "Rufliste" werden auch als Kontaktprozesse bezeichnet.

Optimierungsprozesse

Mit Optimierungsprozessen können Sie dazu beitragen, die Effektivität einer Kampagne zu bestimmen und Marketingkampagnen mit der Zeit zu optimieren.

Mithilfe der Prozesse "Verfolgen" und "Antwort" können Sie verfolgen, wer kontaktiert wurde und wer reagiert hat. Auf diese Weise können Sie die Reaktionen auf Ihre Kampagnen auswerten und die Kampagnen im Laufe der Zeit verändern.

Der Prozess "Modell" automatisiert die Erstellung eines Antwortmodells, mit dessen Hilfe Responder und Nicht-Responder prognostiziert werden können.

Der Prozess "Bewertung" bewertet Kontakte anhand eines Datenmodells, um die Wahrscheinlichkeit dafür zu bewerten, dass ein Kunde einen Kauf tätigt oder auf ein Angebot reagiert. Durch die präzise Bewertung können Sie die besten Kunden oder Interessenten für eine Kampagne identifizieren. Auf diese Weise können Sie die effektivsten Kampagnen, Angebote und Kanäle bestimmen.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- „Der Prozess "Verfolgen"" auf Seite 127
- „Der Prozess "Antwort"" auf Seite 131
- Für die Prozesse "SPSS-Modell" und "SPSS-Bewertung" ist IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition erforderlich. Weitere Informationen finden Sie im *Integrationshandbuch zu IBM Campaign und IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition*.

Datenquellen für Prozesse

Bei der Konfiguration der meisten Prozesse in einem Ablaufdiagramm müssen Sie die Quelle der Daten angeben, die diese Prozesse verwenden. Die Datenquelle für einen Prozess können eine oder mehrere Eingangszellen, Segmente, Dateien oder Tabellen sein. Die Datenquelle für einen Prozess vom Typ "Auswählen" kann z. B. eine Datenbanktabelle sein, in der Ihre Organisation Kundeninformationen wie Namen, Adresse, Alter und Einkommen speichert.

Welche Tabellen verfügbar sind, hängt davon ab, welche Datenquellen Ihr Administrator zugeordnet hat. (Als Zuordnung von Tabellen wird der Prozess bezeichnet, durch den externe Kundentabellen in IBM Campaign zugänglich gemacht werden. Es können nur von einem Administrator zugeordnete Tabellen ausgewählt werden.)

Wenn mehrere Tabellen zugeordnet wurden, können Sie mehr als eine Tabelle als Eingabe für einen Prozess auswählen. Ein Prozess vom Typ "Auswählen" kann z. B. eine Eingabe aus der Datenbank "A" und der Datenbank "B" Ihres Unternehmens beziehen. Die Tabellen, die Sie auswählen, müssen die gleiche Zielgruppenebene aufweisen, z. B. "Haushalt" oder "Kunde".

Die Ausgabe eines Prozesses wird üblicherweise als Eingabe für einen nachfolgenden Prozess verwendet. Sie möchten z. B. unter Umständen einen Prozess vom Typ "Auswählen" mit einem Prozess vom Typ "Segment" verbinden. Wenn Sie den Prozess "Segment" konfigurieren, würde der Prozess "Auswählen" als Eingabe für den Prozess "Segment" dienen.

Wenn Sie mehrere Zellen als Eingabe auswählen, müssen alle Zellen die gleiche Zielgruppenebene aufweisen. Wenn zwei Prozesse vom Typ "Auswählen" Eingaben für einen Prozess vom Typ "Zusammenführen" bereitstellen, müssen beide Prozesse vom Typ "Auswählen" die gleiche Zielgruppenebene aufweisen. Sie können z. B. nicht "Haushalt" und "Kunde" kombiniert verwenden.

Um die Datenquelle für einen Prozess anzugeben, konfigurieren Sie den Prozess in einem Ablaufdiagramm. In den meisten Fällen wird das Feld **Eingabe** auf der ersten Registerkarte des Prozesskonfigurationsdialogs verwendet. Im Feld **Eingabe** werden alle Basistabellen, die momentan im Tabellenkatalog zugeordnet sind, zusammen mit ihren Zielgruppenebenen aufgeführt. Im Feld **Eingabe** werden auch alle verbundenen (vorausgehenden) Prozesse angezeigt.

Ist eine Eingangszelle vorhanden (z. B. wenn ein Prozess vom Typ "Auswählen" mit einem Prozess vom Typ "Segment" verbunden ist), werden nur Tabellen angezeigt, die die gleiche Zielgruppenebene wie die Zelle aufweisen.

Weitere Informationen zum Auswählen von Datenquellen finden Sie in den Anweisungen für die Konfiguration der einzelnen Prozesse.

Bearbeiten von Prozessfeldern in Ablaufdiagrammen

Prozessfelder sind die Bausteine von Ablaufdiagrammen. Die Prozesse werden in der Ablaufdiagramm-Prozesspalette auf der linken Seite des Arbeitsbereichs angezeigt. Jede Marketingkampagne besteht aus mindestens einem Ablaufdiagramm, und jedes Ablaufdiagramm besteht aus konfigurierten und verbundenen Prozessen.

Informationen zu diesem Vorgang

Zum Erstellen eines Kampagnenablaufdiagramms ziehen Sie Prozessfelder von der Palette in den Arbeitsbereich. Anschließend konfigurieren Sie jedes Prozessfeld für die Ausführung einer bestimmten Operation, beispielsweise die Auswahl von Kunden als Ziel für ein Mailing. Durch das Ziehen von Verbindungslinien von einem Feld zu einem anderen verbinden Sie Prozesse im Arbeitsbereich zu einem logischen Fluss, um die Reihenfolge der Ereignisse festzulegen.

Verwenden Sie beispielsweise Prozesse vom Typ "Auswählen", um Kunden als Ziel für Ihre Kampagne auszuwählen. Verwenden Sie einen Prozess vom Typ "Zusammenführen", um die Auswahl zu kombinieren, und enden Sie mit einem Prozess vom Typ "Rufliste", durch den eine Liste der Kunden generiert wird, mit denen telefonisch Kontakt aufgenommen werden soll.

Sie können Prozessfelder verschieben und löschen, während Sie verschiedene Ablaufdiagrammszenarios ausprobieren. Um sich zu vergewissern, dass das Ablaufdiagramm erfolgreich sein wird, können Sie beim Erstellen des Ablaufdiagramms einen Testlauf jedes Prozesses ausführen. Speichern Sie Ihr Ablaufdiagramm während der Bearbeitung in kurzen Abständen.

In den folgenden Schritten wird ein Gesamtüberblick über die Vorgehensweise beim Erstellen eines Ablaufdiagramms durch Hinzufügen, Konfigurieren und Verbinden von Prozessen bereitgestellt.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm für die Bearbeitung.
2. Fügen Sie einem Ablaufdiagramm einen Prozess hinzu, indem Sie diesen von der Palette in den Arbeitsbereich ziehen. Fügen Sie z. B. einen Prozess vom Typ "Auswählen" hinzu.
3. Konfigurieren Sie den Prozess, indem Sie in der Palette darauf doppelklicken. Konfigurieren Sie z. B. den Prozess "Auswählen", um alle Kunden mit hoher Kaufkraft im Alter von 25 bis 34 Jahren ("Gold") auszuwählen.
4. Fügen Sie den nächsten Prozess in Ihrem Ablaufdiagramm hinzu und konfigurieren Sie diesen. Fügen Sie z. B einen weiteren Prozess vom Typ "Auswählen" hinzu und konfigurieren Sie ihn so, dass alle Kunden mit mittlerem Wert im Alter von 25 - 34 Jahren ("Silber") ausgewählt werden.
5. Fahren Sie mit dem Hinzufügen, Konfigurieren und Verbinden von Prozessen im Ablaufdiagramm fort, um den logischen Datenfluss zu bestimmen. Beispiel:

a. Verbinden Sie beide Prozesse vom Typ "Auswählen" ("Gold"- und "Silber"-Kunden) mit einem Prozess vom Typ "Zusammenführen".
b. Konfigurieren Sie den Prozess "Zusammenführen" so, dass die "Gold"- und "Silber"-Kunden in einer einzigen Liste zusammengeführt werden.
c. Verbinden Sie den Prozess "Zusammenführen" mit einem Prozess vom Typ "Mailliste".
d. Wenn Sie den Prozess "Mailliste" konfigurieren, weisen Sie vordefinierte Angebote zu. Sie können "Silber"-Kunden z. B. einen Rabatt in Höhe von 10 % und "Gold"-Kunden einen Rabatt von 20 % zuweisen.

6. Führen Sie für jeden Prozess bei der Konfiguration einen Testlauf durch, um sicherzustellen, dass die erwarteten Ergebnisse erzeugt werden.

Hinzufügen von Prozessen zu Ablaufdiagrammen

Sie können einen Prozess zu einem Ablaufdiagramm hinzufügen, indem Sie ein Prozessfeld von der Palette in den Arbeitsbereich ziehen.

Informationen zu diesem Vorgang

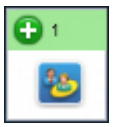
Im folgenden Verfahren wird erläutert, wie Sie Prozesse in ein Ablaufdiagramm ziehen. Weitere Methoden zum Hinzufügen von Prozessen sind das Kopieren eines vorhandenen Prozesses (mit der rechten Maustaste klicken, kopieren und dann einfügen) oder das Einfügen einer Vorlage aus der Vorlagenbibliothek. Vorlagen enthalten eine oder mehrere konfigurierte Prozesse und Verbindungen. Weitere Informationen finden Sie in den Abschnitten zum Verwenden von Vorlagen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Prozesse zu einem Ablaufdiagramm hinzuzufügen.

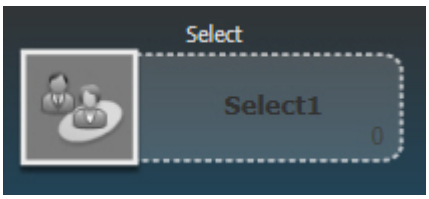
Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Kampagne** > **Kampagnen** aus.
2. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um ein Ablaufdiagramm zu öffnen:
   - Klicken Sie auf den Namen einer Kampagne, klicken Sie auf eine Ablaufdiagramm-Registerkarte und klicken Sie dann in der Symbolleiste auf das Symbol **Bearbeiten** .
   - Verwenden Sie das Symbol **Registerkarte bearbeiten** neben einem Kampagnennamen, um ein Ablaufdiagramm in dieser Kampagne zu öffnen.

   Das Ablaufdiagrammfenster wird geöffnet und die Palette wird links neben dem Arbeitsbereich angezeigt.
3. Ziehen Sie ein Prozessfeld von der Palette in das Ablaufdiagramm. Sie können das Prozessfeld im Arbeitsbereich ablegen, sobald das Feld grün dargestellt und mit einem Pluszeichen gekennzeichnet wird.

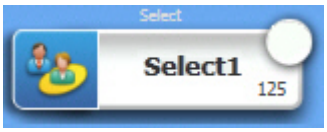
   Neu hinzugefügte Prozessfelder werden transparent dargestellt, bis sie konfiguriert wurden.



In der Regel besteht der nächste Schritt in der Konfiguration des Prozesses. Doppelklicken Sie hierfür auf den Prozess im Arbeitsbereich, um den Konfigurationsdialog zu öffnen.

Sie können mit der rechten Maustaste auf ein Prozessfeld im Arbeitsbereich klicken, um eine Liste verfügbarer Aktionen anzuzeigen.

Konfigurierte Prozessfelder weisen einen ausgefüllten Hintergrund und eine durchgehende Umrandung auf. Das runde Statussymbol ist leer, um anzuzeigen, dass der Prozess noch nicht ausgeführt wurde.



4. Klicken Sie regelmäßig auf das Symbol **Änderungen speichern und weiter bearbeiten** , um Ihre Änderungen zu speichern.

Ergebnisse

Platzieren Sie beim Entwickeln des Ablaufdiagramms jedes nachfolgende Feld an einer logischen Position, also von links nach rechts oder von oben nach unten, und verbinden Sie die Felder, um den Datenfluss festzulegen. Einige Prozesse müssen verbunden werden, bevor sie konfiguriert werden, da sie eine Eingabe vom Quellenprozess voraussetzen.

Konfigurieren Sie beispielsweise einen Prozess "Auswählen", um Haushalte in einer bestimmten Einkommensklasse auszuwählen, und verbinden Sie ihn dann mit einem Prozess "Zielgruppe" oder "Zusammenführen". Am Ende sollten Sie einen Testlauf des Prozesses bzw. der Verzweigung ausführen.

Nächste Schritte

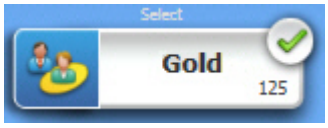
Lesen Sie auch die übrigen verfügbaren Abschnitte, die Informationen zum Konfigurieren, Verbinden und Ausführen von Prozessen enthalten.

Bestimmen des Status eines Prozesses

Jedes Prozessfeld in einem Ablaufdiagramm enthält ein Symbol, das dessen Status kennzeichnet.

	Prozess nicht gestartet (wurde nicht ausgeführt)
	Prozess wird ausgeführt
	Prozessausführung abgeschlossen
	Warnung
	Fehler
	Prozess "Zeitplan" ist bereit, nachfolgende Prozesse zu initialisieren. (Dieses Symbol wird im Prozess "Zeitplan" erst angezeigt, nachdem das Ablaufdiagramm ausgeführt wurde.)
	Angehalten

Ein Prozessfeld mit dem Symbol für eine abgeschlossene Prozessausführung ist unten abgebildet.



Verbinden von Prozessen in Ablaufdiagrammen

Durch das Verbinden von Prozessen in einem Ablaufdiagramm legen Sie die Richtung des Datenflusses und die Reihenfolge fest, in der die Prozesse ausgeführt werden. Wenn Sie Prozesse innerhalb des Arbeitsbereichs verschieben, bleiben vorhandene Verbindungen erhalten und werden grafisch an die neue Position angepasst. Diese grafische Anpassung wirkt sich nicht auf den Datenfluss aus. Sie beeinflussen den Datenfluss nur durch das Hinzufügen oder Löschen von Verbindungen.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Kampagnenablaufdiagramm zur Bearbeitung.
2. Bewegen Sie den Cursor über das Prozessfeld, das Sie mit einem anderen Feld verbinden möchten.

   Um das Feld werden vier Pfeile angezeigt.
3. Ziehen Sie einen der Pfeile vom Quellenprozess zum Zielprozess.

Wenn vier Pfeile auf dem Zielprozess angezeigt werden, lassen Sie die Maustaste los, um die Verbindung abzuschließen.

Ergebnisse

Die Prozesse sind jetzt verbunden. Ein Pfeil zeigt die Richtung des Datenflusses (von – zu) an. Der Quellenprozess wird vor dem Zielprozess ausgeführt. Die vom Quellenprozess ausgegebenen Daten stehen dann als Eingabe für den Zielprozess zur Verfügung. Ein Prozess vom Typ "Auswählen" generiert beispielsweise eine Ausgabe, die dann als Eingabe für einen Prozess vom Typ "Segment" dienen kann.

Beispiel: Prozessverbindungen

Die Art und Weise, wie Prozesse in einem Ablaufdiagramm verbunden sind, bestimmt den Datenfluss.

Ablaufdiagramm mit geplanter regelmäßiger Ausführung nachts

Wenn ein Zielprozess Daten von einem Quellenprozess empfängt, wird die Verbindung als durchgezogene Linie dargestellt. Zeitabhängige Beziehungen werden durch gepunktete Linien dargestellt.

Das folgende Ablaufdiagramm beginnt mit einem Prozess vom Typ "Zeitplan", der so konfiguriert ist, dass er automatisch in jeder Nacht ausgeführt wird. Die gepunkteten Linien vom Prozess "Zeitplan" zu den drei Prozessen des Typs "Auswählen" weisen auf eine zeitliche Abhängigkeit hin, was bedeutet, dass die Prozesse "Auswählen" erst ausgeführt werden, nachdem die Ausführung des Prozesses "Zeitplan" abgeschlossen ist. Es werden jedoch keine Daten vom Prozess "Zeitplan" an die Prozesse vom Typ "Auswählen" übergeben.

Die durchgezogenen Linien zwischen den anderen Prozessen veranschaulichen den Datenfluss. So fließen beispielsweise die zusammengeführten Auswahlen vom Prozess "Zusammenführen" (mit der Bezeichnung "Exclusions") in einen Prozess vom Typ "Segment" (mit der Bezeichnung "SegByScore"). Anschließend fließen die segmentierten Auswahlen in die Prozesse "Mailliste" und "Rufliste", damit die Angebote über verschiedene Kanäle übermittelt werden können.

Darstellung von Verbindungslinien ändern

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, um die Darstellung von Verbindungslinien zwischen Prozessfeldern in einem Ablaufdiagramm zu steuern.

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können angeben, ob Verbindungslinien abgewinkelt (geneigt) oder gerade (nur rechte Winkel) verlaufen. Sie können außerdem steuern, ob Verbindungslinien vor oder hinter Prozessfeldern angezeigt werden.

Ob Verbindungslinien durchgehend oder gepunktet sind, hängt von den Prozessfeldbeziehungen ab. Wenn ein Zielprozess Daten von einem Quellenprozess empfängt, ist die Verbindungslinie eine durchgehende Linie. Wenn ein Zielprozess von einem Quellenprozess abhängt, jedoch keine Daten von diesem Prozess erhält, ist die Verbindungslinie gepunktet. Eine gepunktete Linie kennzeichnet, dass der Zielprozess erst erfolgreich ausgeführt werden kann, wenn der Quellenprozess abgeschlossen ist. Auf diese Weise können Sie zeitbasierte Prozesse identifizieren, die zeitlich voneinander abhängen.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm für die Bearbeitung.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich, um das Kontextmenü zu öffnen.
3. Zum Wechseln zwischen der abgewinkelten (geneigten) und geraden (nur rechte Winkel) Darstellung wählen Sie **Anzeigen** aus und aktivieren oder inaktivieren dann die Option **Winkelverbindungen**.
4. Damit die Verbindungslinien hinter den Prozessfeldern angezeigt werden, wählen Sie **Anzeigen** aus und inaktivieren dann die Option **Verbindungen überlappen**.

Löschen einer Verbindung zwischen zwei Prozessen

Wenn zwei Prozesse nicht mehr verbunden sind oder wenn sich die Richtung des Datenflusses zwischen den Prozessen ändert, können Sie die Verbindung löschen.

Vorgehensweise

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

   Die Prozesspalette und der Arbeitsbereich werden angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Verbindung, die Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie eine der folgenden Vorgehensweisen:
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Verbindung und wählen Sie im Menü **Ausgewählte Elemente löschen** aus.
   - Drücken Sie die Löschtaste.
   - Klicken Sie im Ablaufdiagrammfenster auf das Symbol **Ausschneiden** .
   - Drücken Sie **Strg+X**.

Ergebnisse

Die Verbindung wird gelöscht.

Kopieren von Prozessen in einem Ablaufdiagramm

Durch das Kopieren eines konfigurierten Prozesses können Sie beim Erstellen von Kampagnenablaufdiagrammen Zeit sparen. Sie können den Prozess an anderer Stelle im Arbeitsbereich einfügen.

Vorgehensweise

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

Anmerkung: Mehrere Prozesse wählen Sie aus, indem Sie beim Klicken auf die Prozesse die **Strg-Taste** gedrückt halten, ein Auswahlfeld im die Prozesse ziehen oder mit der Tastenkombination **Strg+A** alle Prozesse im Ablaufdiagramm auswählen.

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

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

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

   Sie können auch im Menü auf **Einfügen** klicken oder die Tasten **Strg+V** drücken.

   Im Arbeitsbereich wird eine Kopie des Prozesses angezeigt.

5. Klicken Sie auf den kopierten Prozess und ziehen Sie ihn auf die gewünschte Position.

Kopieren von Prozessen zwischen Ablaufdiagrammen

Mithilfe der Vorlagenbibliothek können Sie konfigurierte Prozesse von einem Ablaufdiagramm in ein anderes kopieren. Eine Vorlage enthält mindestens einen konfigurierten Prozess und eine konfigurierte Verbindung. Durch das Kopieren konfigurierter Prozessfelder können Sie beim Entwerfen komplexer Kampagnenablaufdiagramme Zeit sparen.

Informationen zu diesem Vorgang

Aufgrund bestimmter Beschränkungen ist es nicht möglich, zwei separate Browserfenster zu verwenden, um konfigurierte Prozesse von einem Ablaufdiagramm in ein anderes zu kopieren. Verwenden Sie stattdessen die folgende Prozedur.

Vorgehensweise

Die beste Methode, um konfigurierte Prozesse von einem Ablaufdiagramm in ein anderes zu kopieren, ist die Verwendung der Vorlagenbibliothek:

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm für die Bearbeitung.
2. Wählen Sie im Ablaufdiagramm Prozesse aus. Sie können bei gedrückter Steuertaste klicken, ein Auswahlfeld um die Prozesse ziehen oder **Strg+A** verwenden, um alle Prozesse im Ablaufdiagramm auszuwählen.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein ausgewähltes Prozessfeld und wählen Sie **In Vorlagenbibliothek kopieren** aus.
4. Geben Sie bei entsprechender Aufforderung einen Namen und eine Anmerkung ein, um die spätere Identifizierung der Vorlage zu erleichtern.
5. Sie können die Prozessfelder nun in jedes andere Ablaufdiagramm einfügen, indem Sie im Kontextmenü die Option **Aus Vorlagenbibliothek einfügen** auswählen oder indem Sie **Optionen > Gespeicherte Vorlagen** verwenden.
6. Als Alternative zur Verwendung der Vorlagenbibliothek können Sie die folgenden Schritte ausführen:
   a. Wählen Sie mindestens einen Prozess aus.
   b. Verwenden Sie das Symbol **Kopieren** , **Strg+C** oder das Kontextmenü, um die Prozesse zu kopieren.
   c. Schließen Sie das Ablaufdiagramm.
   d. Öffnen Sie ein anderes Ablaufdiagramm im Bearbeitungsmodus.

e. Fügen Sie die Prozesse ein, indem Sie auf das Symbol **Einfügen** anklicken, **Strg + V** drücken oder das Kontextmenü verwenden.

Verschieben von Prozessen in Ablaufdiagrammen

Sie können jeden beliebigen Prozess in einem Ablaufdiagramm verschieben, indem Sie den Prozess im Arbeitsbereich an eine andere Position ziehen. Das Verschieben eines Prozesses wirkt sich nicht auf den Workflow, sondern lediglich auf die visuelle Darstellung des Ablaufdiagramms aus.

Vorbereitende Schritte

Dieses Verfahren setzt voraus, dass Sie ein Ablaufdiagramm zur Bearbeitung geöffnet haben.

Informationen zu diesem Vorgang

Das Verschieben von Prozessen könnte sich beispielsweise empfehlen, um Prozessfelder und Verbindungen besser sehen zu können. Sie sollten es normalerweise vermeiden, Prozesse übereinander zu platzieren, da es in diesem Fall schwerer ist, den Gesamtfluss der Daten zu erkennen. Falls das Ablaufdiagramm größer ist und viele Prozesse aufweist, können Sie die Prozesse verschieben und dann die Zoomfunktion verwenden, um alle Prozesse sehen zu können.

Die Position von Prozessen im Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich wirkt sich nicht auf den logischen Fluss der Daten aus. Die Verbindungen zwischen den Prozessen bestimmen den Datenfluss.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Prozessfelder in einem Ablaufdiagramm zu verschieben.

Vorgehensweise

1. Ziehen Sie im Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich einen Prozess an eine neue Position.

   Bestehende Verbindungen zu und von dem Prozess bleiben erhalten und werden für die neue Position neu gezeichnet.
2. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Tasks:

„Anpassen der Darstellung eines Ablaufdiagramms" auf Seite 32

Löschen von Prozessen aus Ablaufdiagrammen

Während Sie ein Ablaufdiagramm entwerfen und erstellen, können Sie Prozesse löschen, wenn Sie feststellen, dass Sie sie nicht mehr benötigen. Wenn Sie einen Prozess löschen, der eine Anmerkung aufweist, wird auch die Anmerkung gelöscht.

Vorbereitende Schritte

Dieses Verfahren setzt voraus, dass Sie ein Ablaufdiagramm zur Bearbeitung geöffnet haben.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich mit der rechten Maustaste auf den Prozess, den Sie löschen möchten, und wählen Sie im Menü die Option **Löschen** aus.

   Sie können mehrere Prozesse gleichzeitig auswählen, indem Sie die **Strg-Taste** gedrückt halten, während Sie auf die Prozesse klicken.
2. Klicken Sie auf **OK**, um den Löschvorgang zu bestätigen.

Ergebnisse

Die ausgewählten Prozesse werden aus dem Arbeitsbereich entfernt und alle Verbindungen zu und von den Prozessen werden gelöscht. Alle Anmerkungen, die sich auf die Prozesse beziehen, werden ebenfalls gelöscht.

Ausführen oder Testen eines Prozesses

Um sicherzustellen, dass Ihre Konfiguration einwandfrei ist und die erwarteten Ergebnisse liefert, können Sie jeden Prozess testweise ausführen, nachdem Sie ihn konfiguriert und verbunden haben.

Informationen zu diesem Vorgang

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

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm für die Bearbeitung.
2. Klicken Sie auf den Prozess, den Sie ausführen möchten.

   Wenn der Prozess Daten eines Quellenprozesses benötigt, vergewissern Sie sich, dass dieser bereits erfolgreich ausgeführt wurde und somit Daten zur Verfügung stellt.
3. Öffnen Sie in der Symbolleiste das Menü **Ausführen** oder klicken mit der rechten Maustaste auf das Prozessfeld und wählen Sie eine Option aus:
   - **Ausgew. Prozess testweise ausführen**: Verwenden Sie diese Option, während Sie ein Ablaufdiagramm erstellen, damit Sie eventuell auftretende Fehler sofort beheben können. Bei einem Testlauf werden weder Daten ausgegeben noch Tabellen oder Dateien aktualisiert. (Beim Abschluss von Testläufen werden jedoch Trigger ausgeführt und globale Unterdrückungen angewendet.)

     Tipp: Wenn Sie einen Datenbearbeitungsprozess ("Auswählen", "Zusammenführen", "Extrahieren", "Zielgruppe") testweise ausführen, können Sie die Anzahl der Datensätze begrenzen, die für die Ausgabe ausgewählt werden. Verwenden Sie die Option **Größe der Ausgabezellen begrenzen auf** auf der Registerkarte "Zellengrößenbegrenzung" im Prozesskonfigurationsdialog.
   - **Speichern und ausgewählten Prozess ausführen**: Führen Sie einen Produktionslauf aus. Die Kontaktprozesse ("Mailliste" und "Rufliste") schreiben Einträge in den Kontaktverlauf. Jede Produktionsausführung kann nur einmal einen Kontaktverlauf generieren. Kontaktprozesse, die bereits für diese Produktionsausführung ausgeführt wurden, können nur dann erneut ausgeführt werden, wenn zuerst der Kontaktverlauf von der aktuellen Ausführung aus gelöscht wird. Beim Abschluss des Produktionslaufs werden Trigger ausgeführt.

Anmerkung: Wenn man nur einen Prozess oder eine Verzweigung eines Ablaufdiagramms ausführt, wird die Ausführungs-ID eines Ablaufdiagramms nicht hochgezählt. Wenn Sie nur einen Prozess oder eine Verzweigung ausführen und Datensätze zum Kontaktverlauf existieren, werden Sie aufgefordert, Optionen zum Ausführungsverlauf zu wählen, bevor Sie fortfahren können. Weitere Informationen finden Sie unter „Aktualisieren des Kontaktverlaufs durch eine Produktionsausführung" auf Seite 208.

4. Wenn die Ausführung des Prozesses beendet ist, klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

Für den Prozess wird ein grünes Häkchen angezeigt, wenn er erfolgreich ausgeführt wurde. Falls Fehler aufgetreten sind, wird für den Prozess ein rotes "X" angezeigt.

Der Prozess "Auswählen"

Mit dem Prozess "Auswählen" können Sie die Kriterien für die Erstellung von Kontaktlisten auf Basis Ihrer Marketingdaten definieren. Diese Listen können Kontakte wie beispielsweise Kunden, Konten oder Haushalte enthalten.

Der Prozess "Auswählen" ist einer der am häufigsten verwendeten Prozesse in Campaign. Die meisten Ablaufdiagramme beginnen mit mindestens einem Prozess vom Typ "Auswählen". Der Prozess "Auswählen" liefert eine Zelle, die eine Liste mit IDs (beispielsweise Kunden-IDs) enthält, die wiederum durch andere Prozesse geändert und präzisiert werden kann.

Auswählen einer Liste mit Kontakten

Konfigurieren Sie einen Prozess vom Typ "Auswählen", um Kontakte aus Ihren Marketingdaten auszuwählen.

Informationen zu diesem Vorgang

Zum Auswählen von Kontakten können Sie alle IDs in einem Segment oder einer Tabelle angeben oder eine Abfrage verwenden, um ganz bestimmte Kontakte zu finden. Sie können dann mindestens einen Prozess "Auswählen" als Eingabe für einen anderen Prozess verwenden. Sie können beispielsweise alle Gold-Kunden auswählen und dann eine weitere Auswahl mit Silber-Kunden erstellen. Anschließend können Sie einen Prozess vom Typ "Zusammenführen" verwenden, um eine einzige Liste mit geeigneten Kontakten zu erstellen.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Kampagne und klicken Sie auf eine Ablaufdiagramm-Registerkarte.
2. Klicken Sie im Ablaufdiagrammfenster auf das Symbol **Bearbeiten** .
3. Ziehen Sie den Prozess "Auswählen" von der Palette in Ihr Ablaufdiagramm.
4. Doppelklicken Sie im Ablaufdiagramm auf den Prozess "Auswählen".

   Das Dialogfeld **Prozesskonfiguration auswählen** wird geöffnet.
5. Verwenden Sie auf der Registerkarte "Quelle" die Liste **Eingabe**, um ein Segment oder eine Tabelle auszuwählen, das bzw. die die Datenquelle für den Prozess darstellen soll.

Sie können ein Segment oder eine oder mehrere Tabellen auswählen.Um mehrere Tabellen auszuwählen, wählen Sie die erste Tabelle aus der Liste **Eingabe** aus und verwenden Sie anschließend die Schaltfläche mit Auslassungspunkten neben dem Feld.

Anmerkung: Wenn IBM Digital Analytics in Campaign integriert ist, können Sie **IBM Digital Analytics**-Segmente als Eingabe auswählen.

6. Wählen Sie eine der Optionen unter **Auswählen** aus. Abhängig von der in der Eingabedatenquelle angegebenen Zielgruppenebene variieren die Optionsnamen.
   - **Alle *audience*-IDs auswählen**: Schließt alle Zeilen aus dem Segment oder der Tabelle ein, das bzw. die Sie im vorherigen Schritt ausgewählt haben.
   - ***audience*-IDs auswählen mit**: IDs mit einer angegebenen Abfrage auswählen.
7. Wenn Sie ***audience*-IDs auswählen mit** auswählen, verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um eine Abfrage zu erstellen:
   - **Zeigen & klicken**: Klicken Sie auf die Zellen **Feldname**, **Oper.** und **Wert**, um Werte für die Erstellung eines Ausdrucks auszuwählen. Verwenden Sie **Und/Oder**, um Ausdrücke zu kombinieren. Diese Methode bietet den einfachsten Weg, eine Abfrage zu erstellen und dabei Syntaxfehler zu vermeiden.
   - **Textbuilder**: Verwenden Sie dieses Tool zum Schreiben von direktem SQL-Code oder verwenden Sie die Unica-Makros. Mit dem **Formel-Hilfsprogramm** im Textbuilder können Sie bereitgestellte Makros auswählen, einschließlich logischer Operatoren und Zeichenfolgefunktionen.

   Bei beiden Methoden können Sie Felder aus der Liste **Verfügbare Felder** auswählen, darunter auch von IBM Campaign generierte Felder und abgeleitete Felder.

   Anmerkung: Wenn die Abfrage ein Tabellenfeld enthält, das den gleichen Namen hat wie ein von Campaign generiertes Feld, müssen Sie den Feldnamen näher bestimmen. Verwenden Sie hierzu die folgende Syntax: `<table_name>.<field_name>`.
8. Verwenden Sie die Registerkarte **Zellengrößenbegrenzung**, um die Anzahl der durch den Prozess generierten IDs zu begrenzen.
9. Verwenden Sie die Registerkarte **Allgemein** wie folgt.
   a. **Prozessname**: Weisen Sie einen beschreibenden Namen zu, beispielsweise "Goldkunden_auswählen". Der Prozessname wird als Feldbeschriftung im Ablaufdiagramm verwendet. Zudem findet er in verschiedenen Dialogen und Berichten zur Identifizierung des Prozesses Verwendung.
   b. **Name der Ausgabezelle**: Dieser Name stimmt standardmäßig mit dem Prozessnamen überein. Er wird in verschiedenen Dialogen und Berichten zum Identifizieren der Ausgabezelle verwendet (die IDs, die der Prozess abruft).
   c. (Optional) **Mit Zielzelle verknüpfen**: Führen Sie diesen Schritt aus, wenn Ihre Organisation Zielzellen in einem Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) vordefiniert. Um die vordefinierte Zielzelle mit der Ablaufdiagramm-Prozessausgabe zu verknüpfen, klicken Sie auf **Mit Zielzelle verknüpfen** und wählen Sie dann eine Zielzelle aus dem Arbeitsblatt aus. Die Angaben in **Name der Ausgabezelle** und **Zellencode** werden aus dem TCS übernommen. Beide Feldwerte werden in Kursivschrift ange-

zeigt, um darauf hinzuweisen, dass eine Verknüpfungsbeziehung vorliegt. Weitere Informationen finden Sie in den Abschnitten zur Verwendung von Arbeitsblättern für Zielzellen.

d. **Zellencode**: Der Zellencode hat ein Standardformat, das durch den Systemadministrator bestimmt wird, und ist nach dem Generieren eindeutig. Ändern Sie den Zellencode nur, wenn Sie sich über die damit verbundenen Auswirkungen im Klaren sind.

e. **Hinweis**: Verwenden Sie das Feld **Hinweis**, um den Zweck des Prozesses vom Typ "Auswählen" zu erläutern. Ein allgemein übliches Verfahren ist, auf die Auswahlkriterien zu verweisen.

10. Klicken Sie auf **OK**.

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

Ansprechen von IBM Digital Analytics-Segmenten in Kampagnen

IBM Digital Analytics ermöglicht es Benutzern, Segmente auf der Basis von Zugriffs- und Ansichtsebenenkriterien zu definieren. Wenn Sie einen Prozess vom Typ "Auswählen" in IBM Campaign konfigurieren, können Sie diese Segmente als Datenquelle verwenden.

Vorbereitende Schritte

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

Nach der Konfiguration der Integration können Sie die folgenden Schritte ausführen, um die Segmente zu verwenden, die von IBM Digital Analytics in Ihre Kampagne exportiert wurden.

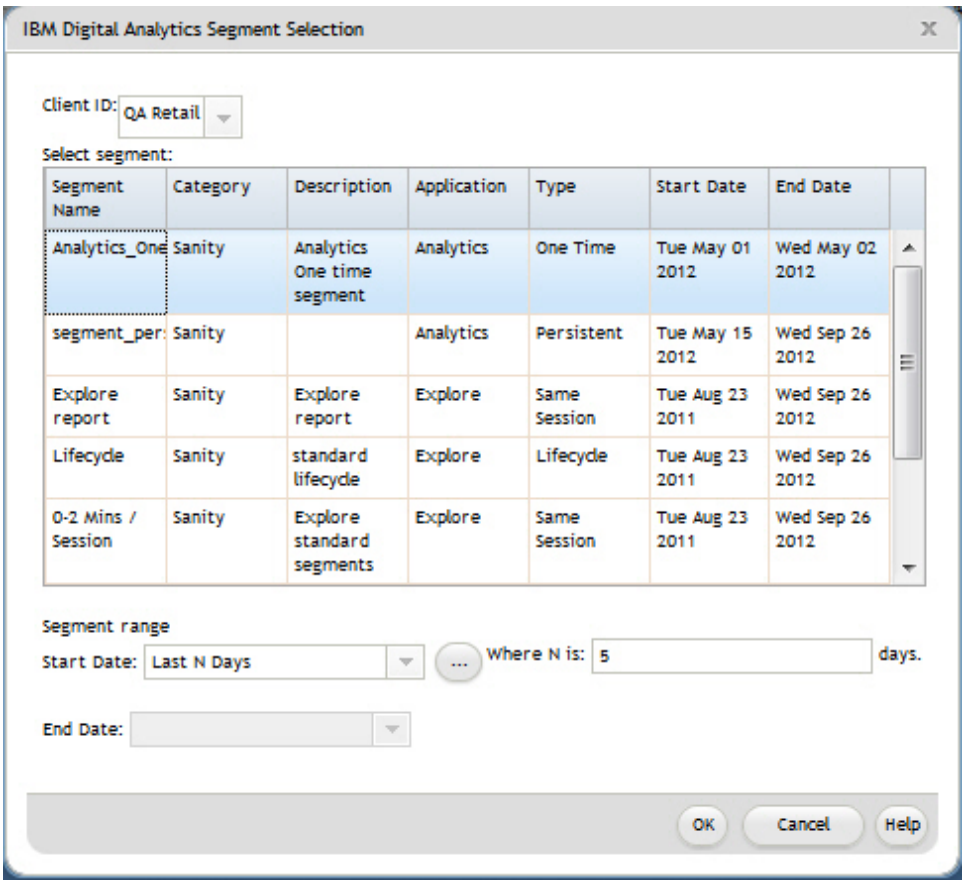
Vorgehensweise

1. Doppelklicken Sie in einem Campaign-Ablaufdiagramm auf einen Prozess vom Typ "Auswählen", um das Dialogfeld "Prozesskonfiguration auswählen" zu öffnen.

   Wenn der Prozess "Auswählen" ein zuvor definiertes IBM Digital Analytics-Segment enthält, wird im Feld **Eingabe** auf der Registerkarte **Quelle** der Name des vorhandenen Segments angezeigt.

2. Öffnen Sie die Liste **Eingabe** und klicken Sie auf **Digital Analytics-Segmente**.

   Der IBM Digital Analytics-Dialog "Segmentauswahl" wird geöffnet.



3. Wählen Sie eine **Client-ID** aus, um eine Liste der für diesen IBM Digital Analytics-Client veröffentlichten Segmente anzuzeigen.

   Anmerkung: In der Liste **Segment auswählen** werden nur die Segmente angezeigt, die für die ausgewählte Client-ID erstellt wurden. Um andere veröffentlichte Segmente anzuzeigen, wählen Sie eine andere Client-ID aus.

4. Wählen Sie in der Liste **Segment auswählen** das Segment aus, das Sie verwenden möchten:
   - In der Liste **Segment auswählen** werden die Anwendung, in der das Segment erstellt wurde, ihr Typ sowie das Start- und das Enddatum angezeigt (entsprechend der Definition in IBM Digital Analytics).
   - Mit Hilfe der **Beschreibung** sollten Sie den Zweck des Segments bestimmen können. Wenn Sie weitere Informationen zu einem Segment benötigen, doppelklicken Sie darauf, um den Segmentausdruck und weitere Informationen anzuzeigen.
   - Das **Startdatum** und das **Enddatum** neben jedem Segment geben den in IBM Digital Analytics definierten Datumsbereich für die Suche nach Besuchern an, die den Segmentkriterien entsprechen. Mit einem Segment können beispielsweise alle Besucher ermittelt werden, die einen bestimmten Standort zwischen dem 12. Januar 2012 und dem 12. April 2012 mindestens dreimal besucht haben und mit einem anderen Segment können Besucher aus einem anderen Datumsbereich ermittelt werden. Der in IBM Digital Analytics definierte Datumsbereich kann hier nicht geändert werden. Sie können jedoch die Datumssteuerelemente **Segmentbereich** am unteren Rand des Dialogs verwenden, um einen Datumsbereich innerhalb des in IBM Digital Analytics definierten Bereichs zu definieren.

5. Verwenden Sie die Datums- und Kalendersteuerelemente **Segmentbereich** am unteren Rand des Dialogs, um den Datumsbereich anzugeben, aus dem Sie für das ausgewählte Segment Daten abrufen möchten. Wenn Sie einen Prozess "Auswählen" ändern (im Gegensatz zu erzeugen), wird der vorhandene Segmentbereich angezeigt.
   - Der von Ihnen angegebene Bereich, muss zwischen dem Start- und Enddatum liegen, die Sie für das Segment in IBM Digital Analytics definiert haben (und die in der Liste neben jedem Segment angezeigt werden).
   - Neben dem Start- und dem Enddatum berücksichtigt Campaign auch die **Datumseinschränkung** (wenn vorhanden). Die Datumseinschränkung ist in IBM Digital Analytics definiert, wird jedoch nicht im Dialog zur Segmentauswahl angezeigt. Die Datumseinschränkung beschränkt den Umfang an Daten für einen Tag, die für ein Segment abgerufen werden, um sicherzustellen, dass IBM Digital Analytics mit dem Exportieren eines großen Datasets nicht überlastet ist.

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

6. Klicken Sie auf **OK**, um zum Dialog "Prozesskonfiguration auswählen" zurückzukehren.

Ergebnisse

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

In den seltenen Situationen, in denen Sie ein Ablaufdiagramm ausführen, kann die Anzahl der IBM Digital Analytics-IDs für ein ausgewähltes Segment nicht mit der Anzahl der Zielgruppen-IDs in Campaign übereinstimmen. Es können beispielsweise 100 IBM Digital Analytics-Schlüssel, aber nur 95 übereinstimmende IDs in Campaign vorhanden sein. Campaign gibt bei Auftreten dieser Situation eine Warnung aus, setzt jedoch die Ausführung des Ablaufdiagramms fort. Für dieses Ablaufdiagramm wird eine Nachricht in die Protokolldatei geschrieben, mit der Sie aufgefordert werden zu überprüfen, dass die zugeordnete Umsetzungstabelle aktualisierte Datensätze enthält. Ein Administrator kann diese Situation beheben, indem er die Online- und Offlineschlüssel gemäß Ihrer Unternehmensrichtlinien (erneut) abgleicht und die Umsetzungstabelle mit aktuellen Daten erneut füllt. Sie müssen das Ablaufdiagramm erneut ausführen, nachdem die zugeordnete Umsetzungstabelle aktualisiert wurde.

Der Prozess "Zusammenführen"

Mit dem Prozess "Zusammenführen" können Sie angeben, welche Eingabezellen eingeschlossen und kombiniert und welche Eingabezellen ausgeschlossen (unterdrückt) werden sollen.

Auf diese Weise können Sie Zellen in nachfolgende Prozesse im Ablaufdiagramm einbeziehen oder daraus ausschließen. Sie können den Prozess "Zusammenführen" beispielsweise verwenden, um "Opt-out"-Kunden auszuschließen, die Ihnen mitgeteilt haben, dass sie kein Werbematerial mehr bekommen möchten.

Zusammenführen und Unterdrücken von Kontakten

Der Prozess "Zusammenführen" akzeptiert Eingaben aus mehreren Zellen und generiert eine kombinierte Ausgabezelle. Beim Zusammenführen von Zellen haben Sie die Möglichkeit, Inhalte ein- oder auszuschließen.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Kampagne und klicken Sie auf eine Ablaufdiagramm-Registerkarte.
2. Klicken Sie im Ablaufdiagrammfenster auf das Symbol **Bearbeiten** .
3. Konfigurieren Sie mindestens zwei Prozesse, deren Ausgabe Sie zusammenführen möchten. Sie können beispielsweise zwei Prozesse vom Typ "Auswählen" konfigurieren.
4. Ziehen Sie den Prozess "Zusammenführen" von der Palette in Ihr Ablaufdiagramm.

5. Ziehen Sie einen Pfeil von einem vorausgehenden Prozess (beispielsweise einem Prozess vom Typ "Auswählen") zum Prozess "Zusammenführen", um die Felder zu verbinden. Sie müssen eine Verbindung zwischen dem vorausgehenden Prozess zum Prozess "Zusammenführen" herstellen. Wiederholen Sie diesen Schritt, um andere vorausgehende Prozesse mit dem Prozess "Zusammenführen" zu verbinden. Siehe „Verbinden von Prozessen in Ablaufdiagrammen" auf Seite 65.

   Anmerkung: Alle Zellen, die Eingaben für den Prozess "Zusammenführen" bereitstellen, müssen dieselbe Zielgruppenebene aufweisen. Mehrere Prozesse vom Typ "Auswählen" müssen beispielsweise die Zielgruppe "Haushalt" verwenden.
6. Doppelklicken Sie im Ablaufdiagramm auf den Prozess "Zusammenführen".

   Das Dialogfeld "Prozesskonfiguration" wird geöffnet. Zellen von mit dem Prozess "Zusammenführen" verbundenen Prozessen werden in der Liste **Eingabe** angezeigt.
7. Wenn Sie IDs aus der zusammengeführten Ausgabe ausschließen möchten, wählen Sie eine Zelle in der Liste **Eingabe** aus und fügen Sie sie zur Liste **Auszuschließende Datensätze** hinzu. Wählen Sie diese Option beispielsweise aus, um Ablehnungen auszuschließen.
8. Wenn Sie IDs in die zusammengeführte Ausgabe einbeziehen möchten, wählen Sie eine Zelle in der Liste **Eingabe** aus und fügen Sie sie zur Liste **Einzuschließende Datensätze** hinzu. Die IDs in den Zellen, die Sie zu dieser Liste hinzugefügt haben, werden in einer Liste mit eindeutigen IDs kombiniert.
9. Geben Sie an, wie die Listen aus den Eingabezellen in der Liste **Einzuschließende Datensätze** zusammengeführt werden sollen:
   - **Bei Einschluss zusammenführen/bereinigen**: Diese Option erzeugt eine Liste eindeutiger IDs, die in mindestens einer Eingabezelle enthalten sind. Doppelte IDs werden nur einmal eingeschlossen. Bei dieser Methode wird ein logischer "OR"- oder "ANY"-Operator verwendet. Beispiel: Kunde A wird eingeschlossen, wenn er *entweder* in der Zelle **Gold.out** ODER in der Zelle **Platinum.out** enthalten ist.
   - **Bei Einschluss abgleichen (UND)**: Es werden nur die IDs eingeschlossen, die in allen Eingabezellen enthalten sind. Bei dieser Methode wird ein logischer "AND"- oder "ALL"-Operator verwendet. Beispiel: Kunde A wird nur eingeschlossen, wenn seine ID in *beiden* Zellen, **Gold.out** UND **LoyaltyProgram.out**, enthalten ist. Diese Option ist nützlich, wenn Sie nur Kunden einschließen möchten, die mehrere Kriterien erfüllen. Wenn eine ID nicht in allen Eingabezellen des Prozesses "Zusammenführen" vorhanden ist, wird die ID nicht eingeschlossen.
10. Verwenden Sie die Registerkarte **Zellengrößenbegrenzung**, um die Anzahl der durch den Prozess generierten IDs zu begrenzen.

    Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „Begrenzen der Größe von Ausgabezellen" auf Seite 178.
11. Verwenden Sie die Registerkarte **Allgemein** wie folgt.
    a. **Prozessname**: Weisen Sie einen beschreibenden Namen zu. Der Prozessname wird als Feldbeschriftung im Ablaufdiagramm verwendet. Zudem dient er in verschiedenen Dialogen und Berichten zum Identifizieren des Prozesses.
    b. **Name der Ausgabezelle**: Dieser Name entspricht standardmäßig dem Prozessnamen. Er wird in verschiedenen Dialogen und Berichten zum Identifizieren der Ausgabezelle verwendet (der Satz von IDs, den der Prozess erzeugt).

c. (Optional) **Mit Zielzelle verknüpfen**: Führen Sie diesen Schritt aus, wenn Ihre Organisation Zielzellen in einem Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) vordefiniert. Um die Ablaufdiagramm-Prozessausgabe mit Zellen im TCS zu verknüpfen, klicken Sie auf **Mit Zielzelle verknüpfen** und wählen Sie dann eine Zielzelle aus dem Arbeitsblatt aus. Die Angaben in **Name der Ausgabezelle** und **Zellencode** werden aus dem TCS übernommen. Beide Feldwerte werden in Kursivschrift angezeigt, um darauf hinzuweisen, dass eine Verknüpfungsbeziehung vorliegt. Weitere Informationen finden Sie in den Abschnitten zur Verwendung von Arbeitsblättern für Zielzellen.

d. **Zellencode**: Der Zellencode hat ein Standardformat, das durch den Systemadministrator bestimmt wird, und ist nach dem Generieren eindeutig. Siehe „Ändern des Zellencodes" auf Seite 187.

e. **Hinweis**: Beschreiben Sie den Zweck oder das Ergebnis des Prozesses. Geben Sie beispielsweise an, welche Datensätze Sie ein- oder ausschließen.

12. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

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

Der Prozess "Segment"

Verwenden Sie den Prozess "Segment", um Daten in unterschiedliche Gruppen oder Segmente zu unterteilen. Verbinden Sie einen Prozess vom Typ "Segment" mit einem Kontaktprozess, beispielsweise "Rufliste" oder "Mailliste", um den Segmenten Verfahren oder Angebote zuzuweisen.

Sie können zum Beispiel Ihre Kunden auf der Basis ihrer bisherigen Einkäufe in die Segmente "hohe Kaufkraft", "mittlere Kaufkraft" und "niedrige Kaufkraft" unterteilen. Jedes Segment kann ein anderes Angebot erhalten, wenn das Segment als Eingabe für einen Kontaktprozess verwendet wird. Die Anzahl der Segmente, die Sie erstellen können, ist nicht begrenzt.

Sie können Daten auf zwei Arten segmentieren: anhand der unterschiedlichen Werte in einem Feld oder indem Sie die Daten in einem Feld mittels Abfrage filtern. Außer den Datenbank-Tabellenfeldern können Sie auch abgeleitete Felder für die Segmentierung von Daten verwenden. Auf diese Weise können Sie eine benutzerdefinierte Gruppierung vornehmen, um Ihre Kunden nach Belieben zu segmentieren.

Anmerkung: Segmente, die vom Prozess "Segment" erstellt werden, bleiben nicht ablaufdiagramm- oder sitzungsübergreifend erhalten. Zum Erstellen eines "dauerhaften" Segments (auch strategisches Segment genannt) kann ein Administrator den Prozess "Segment erstellen" verwenden.

Überlegungen zur Segmentierung

Beachten Sie bei der Konfiguration eines Prozesses vom Typ "Segment" in einem Kampagnenablaufdiagramm die folgenden Optionen und Richtlinien.

Auswählen eines Segmentierungsverfahrens

Wenn Sie einen Prozess vom Typ "Segment" in einem Kampagnenablaufdiagramm konfigurieren, können Sie die Segmentierung nach Feld oder nach Abfrage vornehmen.

In manchen Fällen erhalten Sie bei der Segmentierung nach Feld die gleichen Ergebnisse wie bei der Segmentierung nach Abfrage. Nehmen wir an, das Feld `AcctType` in Ihrer Datenbank teilt Ihre Kundenkonten in die Ebenen Standard, Bevorzugt und Führend ein. Durch eine Segmentierung nach dem Feld `AcctType` werden drei Segmente für diese Kontotypen erstellt.

Wenn Sie Abfragen verwenden, erreichen Sie ggf. das gleiche Ergebnis, aber um die Segmente zu erhalten müssten Sie drei Abfragen erstellen. Bestimmen Sie die effektivste Methode auf Grundlage der Daten, die Sie segmentieren möchten.

Erstellen von sich gegenseitig ausschließenden Segmenten

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

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

Begrenzen der Segmentgröße

Wenn Sie einen Prozess vom Typ "Segment" konfigurieren, ist die Standardgröße für die Anzahl der Datensätze pro Segment unbegrenzt. Es ist möglich, die Größe eines erstellten Segments zu begrenzen, z. B. wenn Sie Testläufe für ein Kampagnenablaufdiagramm oder einen Prozess durchführen.

Die Größe des Segments kann auf den Wert einer beliebigen positiven ganzen Zahl begrenzt werden. Wenn Sie die Segmentgröße beschränken, werden die qualifizierten Datensätze zufällig ausgewählt.

Dieselben zufällig ausgewählten Datensätze werden bei jeder nachfolgenden Prozessausführung verwendet (sofern sich die Eingabe des Prozesses nicht ändert). Dies ist wichtig, wenn Sie die Ergebnisse des Prozesses "Segment" zu Modellierungszwecken verwenden möchten, da verschiedene Algorithmen zur Modellierung in denselben Datensätzen miteinander verglichen werden müssen, um die Effektivität der einzelnen Modelle zu bestimmen.

Wenn Sie die Ergebnisse nicht zu Modellierungszwecken verwenden möchten, können Sie dafür sorgen, dass der Prozess "Segment" bei jeder neuen Ausführung andere zufällig ausgewählte Datensätze verwendet. Verwenden Sie hierzu null (0) als zufälligen Seed im vorausgehenden Prozess, in dem die Eingabe für den Prozess "Segment" bereitgestellt wird. Mit dem Wert 0 wird sichergestellt, dass bei jeder neuen Prozessausführung andere zufällig ausgewählte Datensätze ausgewählt werden.

Auswählen von Quellzellen

Wenn Sie einen Prozess vom Typ "Segment" in einem Kampagnenablaufdiagramm konfigurieren, müssen alle ausgewählten Zellen auf der gleichen Zielgruppenebene definiert werden. Bei Auswahl von mehr als einer Quellenzelle wird dieselbe Segmentierung auf jede Quellenzelle angewendet.

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

Segmente können als Eingabezellen für andere Prozesse vom Typ "Segment" in einem Kampagnenablaufdiagramm verwendet werden. Sie können beispielsweise nach Altersklasse segmentieren und dann weiter nach bevorzugtem Kanal segmentieren.

Gehen Sie für dieses Beispiel von der Annahme aus, dass Sie Ihre Kunden in Altersklassen segmentieren möchten. Ihre Datenbank enthält das Feld `AgeRange`, das jedem Kunden eine von sechs Altersklassen (beispielsweise 26-30) zuweist. Segmentieren Sie nach dem Feld `AgeRange`, um sechs Segmente zu erstellen.

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

Segmentieren von Daten nach Feld

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

Informationen zu diesem Vorgang

Gehen wir von der Annahme aus, dass Sie Kunden in zehn individuellen Regionen unterschiedliche Angebote zuordnen möchten. Ihre Kundendatenbank enthält ein Feld mit der Bezeichnung `regionID`, das die Region für den jeweiligen Kunden angibt. Segmentieren Sie nach dem Feld `regionID`, um die zehn Regionensegmente zu erstellen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Daten nach Feld zu segmentieren.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Kampagne und klicken Sie auf eine Ablaufdiagramm-Registerkarte.
2. Klicken Sie im Ablaufdiagrammfenster auf das Symbol **Bearbeiten** .
3. Ziehen Sie den Prozess "Segment" von der Palette in Ihr Ablaufdiagramm.

4. Verbinden Sie mindestens einen konfigurierten Prozess als Eingabe mit dem Prozess "Segment".
5. Doppelklicken Sie im Ablaufdiagramm auf den Prozess "Segment".

   Das Dialogfeld **Segmentprozesskonfiguration** wird geöffnet. Zellen aus Prozessen, die mit dem Prozess "Segment" verbunden sind, werden in der Liste **Eingabe** angezeigt.
6. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Segment** die Liste **Eingabe** und wählen Sie die Eingabe für den Prozess "Segment" aus. Um mehrere Zellen auszuwählen, können Sie die Schaltfläche mit Auslassungspunkten (...) neben der Liste **Eingabe** verwenden.
7. Wählen Sie **Nach Feld segmentieren** aus und wählen Sie dann das Feld, das Sie zum Erstellen der Segmente verwenden möchten, aus der Liste aus.

   Das Fenster **Profil des ausgewählten Feldes** wird geöffnet und die Profilerstellung des ausgewählten Feldes wird automatisch gestartet.
8. Warten Sie, bis die Profilerstellung abgeschlossen ist, um sicherzustellen, dass alle Segmente korrekt erstellt wurden. Klicken Sie dann auf **OK**.

   Die Liste der Segmente und das Feld **Anzahl der Segmente** werden auf Grundlage der Profilerstellungsergebnisse des ausgewählten Feldes aktualisiert. Sie können jederzeit erneut ein Profil für das Feld erstellen, indem Sie es auswählen und auf **Profil** klicken.
9. Legen Sie die restlichen Konfigurationsoptionen fest:
   - „Prozess "Segment": Registerkarte "Segment"“
   - „Prozess "Segment": Registerkarte "Extrahieren"“ auf Seite 83
   - „Prozess "Segment": Registerkarte "Allgemeines"“ auf Seite 84
10. Klicken Sie auf **OK**.

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

Prozess "Segment": Registerkarte "Segment"

Über die Registerkarte "Segment" im Dialogfeld **Segmentprozesskonfiguration** können Sie angeben, wie eingehende Daten in unterschiedliche Gruppen oder Segmente unterteilt werden.

In der folgenden Tabelle werden die Steuerelemente auf der Registerkarte "Segment" des Dialogfelds **Segmentprozesskonfiguration** beschrieben.

Tabelle 9. Registerkarte "Segment"

Steuerelement	Beschreibung
Eingabe	Legt die Eingabe für den Prozess Segment fest. In der Dropdown-Liste sind alle Ausgabezellen der Prozesse angezeigt, die mit dem Prozess Segment verbunden sind. Wählen Sie **Mehrere Zellen** aus, wenn Sie mehr als eine Eingabe verwenden möchten.
Segment nach Feld	Gibt ein Feld an, das zur Segmentierung der Daten verwendet wird. Die Daten werden anhand der eindeutigen Werte segmentiert, die dieses Feld enthält. Für alle eindeutigen Werte in diesem Feld wird ein neues Segment erstellt.
Schaltfläche "Profil"	Öffnet das Fenster **Profil des ausgewählten Feldes**, in dem Werte und Verteilungen von Datensätzen in dem ausgewählten Feld berechnet werden. Nur aktiv, wenn nach Feld segmentiert wird.

Tabelle 9. Registerkarte "Segment" (Forts.)

Steuerelement	Beschreibung
Schaltfläche "Abgeleitete Felder"	Öffnet das Fenster **Abgeleitetes Feld erstellen**. Nur aktiv, wenn nach Feld segmentiert wird.
Nach Abfrage segmentieren:	Segmentiert Daten auf Basis einer von Ihnen erstellen Abfrage.
Anzahl von Segmenten	Legt die Anzahl von zu erstellenden Segmenten fest. Nur aktiv, wenn nach Abfrage segmentiert wird. Standardmäßig werden drei Segmente erstellt: "Segment1", "Segment2" und "Segment3". Wenn nach Feld segmentiert wird: Das Feld **Anzahl von Segmenten** wird basierend auf den Ergebnissen der Profilerstellung des ausgewählten Feldes aktualisiert. Als Anzahl der Segmentfelder können Sie keinen Wert eingeben, der größer als 1000 ist, da dies die maximale Anzahl der Segmente ist, die in einem Ablaufdiagramm erstellt werden können.
Sich gegenseitig ausschließende Segmente	Gibt an, ob Segmente sich gegenseitig ausschließen (d. h. dass jeder relevante Datensatz in genau ein Segment fällt).
Tabellen 'Extrahieren' erstellen	Gibt an, ob das Segment für jede Ausgabezelle Tabellen "Extrahieren" erstellen soll. Mit dieser Option stellen Sie sicher, dass Campaign einen späteren Prozess mit den notwendigen Informationen versorgen kann, um gleiche Zielgruppen über mehrere Segmente hinweg zu verfolgen. Durch die Auswahl dieses Kontrollkästchens werden die Optionen auf der Registerkarte "Extrahieren" aktiviert. Wenn die Option **Sich gegenseitig ausschließende Segmente** ausgewählt wurde, ist dieses Kontrollkästchen inaktiviert.
Segmentname	Listet alle Segmente nach Name auf. Standardmäßig werden drei Segmente erstellt: "Segment1", "Segment2" und "Segment3". Wenn nach Feld segmentiert wird: Die Segmentnamen werden basierend auf den Ergebnissen der Profilerstellung des ausgewählten Feldes aktualisiert. Wenn Sie beispielsweise ein Feld mit dem Namen "Acct_Status" mit den beiden eindeutigen Werten A und B segmentieren, werden zwei Segmente erstellt: "Acct_Status_A" und "Acct_Status_B".
Max. Größe	Maximale Anzahl der Datensätze, die in jedem Segment zulässig sind.
Größe	Anzahl der Datensätze, die die Kriterien für das Segment erfüllen. Bevor der Prozess ausgeführt wird, gibt diese Zahl standardmäßig die Gesamtzahl der Datensätze in der Ausgabezelle an.
Abfrage	Abfrage, die die Kriterien für dieses Segment definiert. Erscheint nur, wenn nach Abfrage segmentiert wird.
1 nach oben, 1 nach unten	Sortiert das ausgewählte Segment neu. Segmente werden in der Reihenfolge verarbeitet, in der sie in der Tabelle aufgelistet sind.
Schaltfläche Neues Segment	Öffnet das Fenster **Neues Segment**. Nur aktiv, wenn nach Abfrage segmentiert wird.

Tabelle 9. Registerkarte "Segment" (Forts.)

Steuerelement	Beschreibung
Schaltfläche Bearbeiten	Öffnet das Fenster **Segment bearbeiten**, in dem das ausgewählte Segment bearbeitet werden kann.
Entfernen	Entfernt das ausgewählte Segment. Wenn Sie ein Segment entfernen, wird das Feld **Anzahl der Segmente** automatisch aktualisiert. Wenn nur ein Segment verfügbar ist, wird die Schaltfläche **Entfernen** inaktiviert, um ein Löschen des einzigen Segments zu verhindern.
Bei leeren Segmenten keine nachfolgenden Prozesse ausführen	Verhindert, dass diesem Prozess nachfolgende Prozesse eine Verarbeitung für leere Segmente starten.

Prozess "Segment": Registerkarte "Extrahieren"

Über die Registerkarte "Extrahieren" des Dialogfelds **Segmentprozesskonfiguration** können Sie die zu extrahierenden Felder auswählen. Auf diese Weise ermöglichen Sie es, die Ausgabe des Prozesses "Segment" als Eingabe für Prozesse vom Typ "Mailliste" oder "Rufliste" in einem Ablaufdiagramm zugänglich zu machen.

In der folgenden Tabelle werden die Felder, Schaltflächen und Steuerelemente auf der Registerkarte "Extrahieren" beschrieben.

Tabelle 10. Registerkarte "Extrahieren"

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

Tabelle 10. Registerkarte "Extrahieren" (Forts.)

Feld	Beschreibung
Schaltfläche "Mehr"	Öffnet das Fenster **Erweiterte Einstellungen**, das die Option bereitstellt, um doppelte Datensätze zu überspringen und um anzugeben, wie Campaign Duplikate identifiziert.

Prozess "Segment": Registerkarte "Allgemeines"

Über die Registerkarte "Allgemeines" des Dialogfelds **Segmentprozesskonfiguration** können Sie die Werte in **Prozessname**, **Ausgabezellenname** oder **Zellencodes** ändern oder einen Hinweis zum Prozess eingeben.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- „Ändern des Zellennamens" auf Seite 186
- „Zurücksetzen des Zellennamens" auf Seite 187
- „So kopieren und fügen Sie alle Zellen im Raster ein:" auf Seite 188
- „Ändern des Zellencodes" auf Seite 187

Der Prozess "Segment": Steuerelemente in "Neues Segment und "Segment bearbeiten"

In der folgenden Tabelle werden die Steuerelemente in den Dialogfeldern **Neues Segment** und **Segment bearbeiten** beschrieben. Der Zugriff auf diese Dialogfelder erfolgt, wenn Sie einen Prozess vom Typ "Segment" konfigurieren.

Anmerkung: Der Zugriff auf das Dialogfeld **Neues Segment** ist nur möglich, wenn Sie nach Abfrage segmentieren. Wenn Sie nach Feld segmentieren, können Sie nur auf die Felder **Name** und **Max. Größe** im Dialogfeld **Segment bearbeiten** zugreifen.

Tabelle 11. Steuerelemente in den Dialogfeldern "Neues Segment" und "Segment bearbeiten"

Kontrolle	Beschreibung
Name	Name des Segments.
Max. Größe	Maximale Anzahl der Datensätze, die in dem Segment zulässig sind.
Auswahl basierend auf	Legt eine Datenquelle fest, auf der die Abfrage basiert.
Alle *data source type*-IDs auswählen	Schließt alle IDs aus der Datenquelle in der Dropdown-Liste **Eingabe** ein.
data source type-IDs auswählen durch	Stellt Funktionen zur Verfügung, um eine Abfrage zu erstellen, mit der nur bestimmte IDs anhand der von Ihnen definierten Kriterien ausgewählt werden.
Schaltfläche "Erweitert"	Öffnet die Registerkarte Erweitert, auf der die folgenden Optionen zur Verfügung stehen: • Direkten SQL-Code verwenden: Verwenden Sie eine Direkt-SQL-Abfrage zum Segmentieren der Daten. • Abfragebereich der Eingangszelle verwenden: Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn die Quellenzelle dieses Segmentprozesses eine Abfrage verwendet. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Abfrage einer Quellenzelle mit den aktuellen Auswahlkriterien (unter Verwendung von "UND") zu kombinieren.
Schaltfläche "Abgeleitete Felder"	Öffnet das Fenster **Abgeleitetes Feld erstellen**.

Tabelle 11. Steuerelemente in den Dialogfeldern "Neues Segment" und "Segment bearbeiten" (Forts.)

Kontrolle	Beschreibung
Abfragetextfeld und Schaltflächen	Informationen zur Verwendung des Abfragetextfelds und der zugehörigen Felder und Schaltflächen finden Sie unter "Erstellen von Abfragen in Prozessen" im *IBM Campaign-Administratorhandbuch*.

Segmentieren von Daten mit Abfragen

Sie können Daten anhand der Ergebnisse einer von Ihnen erstellten Abfrage segmentieren. Diese Option ist besonders nützlich, wenn die Daten in einem Feld gefiltert werden müssen, um die erforderlichen Segmente zu erstellen.

Informationen zu diesem Vorgang

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

Anmerkung: Sie können zum Segmentieren von Daten auch direktes SQL verwenden.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Kampagne und klicken Sie auf eine Ablaufdiagramm-Registerkarte.
2. Klicken Sie im Ablaufdiagrammfenster auf das Symbol **Bearbeiten** .
3. Ziehen Sie den Prozess "Segment" von der Palette in Ihr Ablaufdiagramm.
4. Verbinden Sie mindestens einen konfigurierten Prozess als Eingabe mit dem Prozess "Segment".
5. Doppelklicken Sie im Ablaufdiagramm auf den Prozess "Segment".

   Das Dialogfeld **Segmentprozesskonfiguration** wird geöffnet. Zellen aus Prozessen, die mit dem Prozess "Segment" verbunden sind, werden in der Liste **Eingabe** angezeigt.
6. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Segment** die Liste **Eingabe** und wählen Sie die Eingabe für den Prozess "Segment" aus. Mehrere Zellen wählen Sie aus, indem Sie auf die Schaltfläche mit Auslassungspunkten neben der Liste **Eingabe** klicken.
7. Wählen Sie **Segment nach Abfrage** aus.
8. Bestimmen Sie die Anzahl der Segmente, die Sie erstellen möchten, und geben Sie diese Zahl in das Feld **Anzahl der Segmente** ein.
9. Zum Erstellen einer Abfrage für jedes Segment wählen Sie das betreffende Segment aus und klicken Sie auf **Bearbeiten**, um das Fenster **Segment bearbeiten** zu öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter „Der Prozess "Segment": Steuerelemente in "Neues Segment und "Segment bearbeiten"" auf Seite 84.

10. Legen Sie die restlichen Konfigurationsoptionen fest:
    - „Prozess "Segment": Registerkarte "Segment"" auf Seite 81
    - „Prozess "Segment": Registerkarte "Extrahieren"" auf Seite 83
    - „Prozess "Segment": Registerkarte "Allgemeines"" auf Seite 84
11. Klicken Sie auf **OK**.

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

Der Prozess "Stichprobe"

Mit dem Prozess "Stichprobe" können Sie Kontakte in Gruppen unterteilen. Die typische Verwendung der Stichprobenerstellung ist das Bilden von Ziel- und Kontrollgruppen, mit denen Sie die Effektivität Ihrer Marketingkampagne messen können.

Unterteilen von Kontakten in Stichprobengruppen

Mit dem Prozess "Stichprobe" können Sie Ziel- und Kontrollgruppen erstellen. Es gibt mehrere Methoden der Stichprobenerstellung: Mit **Zufallsstichprobe** werden statistisch gültige Kontrollgruppen oder Testreihen erstellt. Mit **Jedes andere X** wird jeder x-te Datensatz zu einer Stichprobengruppe hinzugefügt. Mit **Sequenzielle Teile** wird eine Anzahl von Datensätzen zu aufeinander folgenden Stichproben zugeordnet.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Kampagne und klicken Sie auf eine Ablaufdiagramm-Registerkarte.
2. Klicken Sie im Ablaufdiagrammfenster auf das Symbol **Bearbeiten** .
3. Ziehen Sie den Prozess "Stichprobe" von der Palette in Ihr Ablaufdiagramm.
4. Verbinden Sie mindestens einen konfigurierten Prozess (beispielsweise einen Prozess vom Typ "Auswählen") als Eingabe mit dem Feld für den Prozess "Stichprobe".
5. Doppelklicken Sie im Ablaufdiagramm auf den Prozess "Stichprobe".

   Der Dialog für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.
6. Verwenden Sie die Liste **Eingabe**, um die Zellen auszuwählen, für die Sie eine Stichprobe erstellen möchten. In der Liste sind alle Ausgabezellen der Prozesse angezeigt, die mit dem Prozess "Stichprobe" verbunden sind. Wenn Sie mehrere Quellzellen verwenden möchten, wählen Sie die Option **Mehrere Zellen** aus. Bei Auswahl von mehr als einer Quellenzelle wird auf *jede* Quellenzelle das *gleiche* Stichprobenverfahren angewandt.

   Anmerkung: Alle ausgewählten Zellen müssen auf der gleichen Zielgruppenebene, beispielsweise "Haushalt" oder "Kunde" definiert sein.
7. Legen Sie im Feld **Anzahl der Stichproben/Ausgabezellen** fest, wie viele Stichproben für jede Eingangszelle erstellt werden sollen. Standardmäßig werden für jede Eingabezelle drei Stichproben mit den folgenden Standardnamen erstellt: "Stichprobe1", "Stichprobe2" und "Stichprobe3".
8. Wenn Sie die standardmäßigen Stichprobenamen ändern möchten, doppelklicken Sie eine Stichprobe in der Spalte **Ausgabename** und geben Sie dann ei-

nen neuen Namen ein. Dabei können Sie eine beliebige Kombination aus Buchstaben, Ziffern und Leerzeichen verwenden. Verwenden Sie keine Punkte (.) oder Schrägstriche (/ oder \).

Wichtig: Wenn Sie den Namen einer Stichprobe ändern, müssen Sie alle nachfolgenden Prozesse aktualisieren, die diese Stichprobe als Eingangszelle verwenden. Die Änderung des Namens von Stichproben dekonfiguriert verbundene Prozesse. In der Regel sollten Sie daher die Namen von Stichproben bearbeiten, bevor Sie den Prozess mit nachfolgenden Prozessen verbinden.

9. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um den Stichprobenumfang zu bestimmen:
   - Aufteilen der Datensätze nach Prozentsatz: Wählen sie **Größe angeben in %** aus und doppelklicken Sie dann auf das Feld **Größe**, um den Prozentsatz der Datensätze pro Stichprobe anzugeben. Verwenden Sie das Feld **Max. Größe**, wenn Sie die Größe der Stichprobe begrenzen möchten. Die Standardeinstellung ist **Unbegrenzt**. Wiederholen Sie den Vorgang für jede Stichprobe in der Spalte "Ausgabename" oder verwenden Sie das Kontrollkästchen **Alle verbleibenden**, um auch alle übrigen Datensätze dieser Stichprobe zuzuordnen. Die Option **Alle verbleibenden** kann nur für eine Ausgabezelle ausgewählt werden.
   - Definieren des Stichprobenumfangs als absolute Anzahl von Datensätzen: Wählen Sie **Größe angeben in Datensatzanzahl** und doppelklicken Sie das Feld **Max. Größe**, um die maximale Anzahl von Datensätzen festzulegen, die der ersten Stichprobengruppe zugeordnet werden. Legen Sie **Max. Größe** für die nächste Stichprobe in der Spalte "Ausgabename" fest oder verwenden Sie das Kontrollkästchen **Alle verbleibenden**, um alle verbleibenden Datensätze der Stichprobe zuzuordnen. Die Option **Alle verbleibenden** kann nur für eine Ausgabezelle ausgewählt werden.

     Optional: Klicken Sie auf **Rechner für Stichprobenumfang** und verwenden Sie dann den Rechner, um den optimalen Stichprobenumfang zu bestimmen. Kopieren Sie den Wert aus dem Feld **Min. Stichprobenumfang** im Rechner, klicken Sie auf **Fertig**, um den Rechner zu schließen, und fügen Sie den Wert anschließend in das Feld **Max. Größe** bei **Größe angeben in Datensatzanzahl** ein.
10. Stellen Sie sicher, dass für jede Stichprobe in der Liste **Ausgabename** eine Größe definiert ist, oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle verbleibenden**.
11. Geben Sie im Abschnitt **Stichprobenverfahren** an, wie die Stichproben erstellt werden sollen:
    - **Zufällige Stichprobe**: Mit dieser Option können Sie statistisch gültige Kontrollgruppen oder Testreihen erstellen. Diese Option ordnet mithilfe eines Zufallsgenerators zufällig ausgewählte Datensätze zu Stichprobengruppen zu. Diese Zuordnung basiert auf dem angegebenen Seed für Zufallszahlen. Die Seeds für Zufallszahlen werden an späterer Stelle in diesen Schritten erläutert.
    - **Probe bei jeder x-ten Zelle**: Bei dieser Option wird der erste Datensatz für die erste Stichprobe, der zweite für die zweite usw. verwendet, bis die festgelegte Anzahl der Stichproben erreicht ist. Dieser Prozess wird wiederholt, bis alle Datensätze einer Stichprobengruppe zugeordnet sind. Zur Verwendung dieser Option müssen Sie die Optionen unter **Sortiert nach** angeben, mit denen bestimmt wird, wie Datensätze in Gruppen sortiert werden. Die Optionen unter **Sortiert nach** werden an späterer Stelle in diesen Schritten erläutert.

- **Sequenzielle Anteile**: Mit dieser Option werden die ersten *n* Datensätze für die erste Stichprobe zugeordnet, die nächste Reihe von Datensätzen für die zweite Stichprobe usw. Diese Option ist hilfreich beim Erstellen von Gruppen basierend auf dem obersten Zehntel (oder einer anderen Größe) aus einem sortierten Feld (beispielsweise bei Sammeleinkäufen oder Modellbewertungen). Zur Verwendung dieser Option müssen Sie die Optionen unter **Sortiert nach** angeben, mit denen bestimmt wird, wie Datensätze in Gruppen sortiert werden. Die Optionen unter **Sortiert nach** werden an späterer Stelle in diesen Schritten erläutert.

12. Wenn Sie **Zufallsstichprobe** ausgewählt haben, können Sie in den meisten Fällen den Standardseedwert übernehmen. Der zufällige Seed stellt den Anfangspunkt dar, der von IBM Campaign für die zufällige Auswahl von IDs verwendet wird.

    Um einen neuen Seedwert zu generieren, klicken Sie auf **Auswählen** oder geben Sie einen Wert in das Feld **Seedwert** ein. In folgenden Situationen kann es beispielsweise vorkommen, dass Sie einen neuen Seedwert verwenden müssen:

    - Wenn Sie die gleiche Anzahl von Datensätzen in der gleichen Reihenfolge haben und der gleiche Seedwert dazu führt, dass die Datensätze immer in die gleichen Stichproben gesetzt werden.
    - Durch die Zufallsstichprobe werden unerwünschte Ergebnisse produziert (wenn beispielsweise alle männlichen Personen zu einer Gruppe und alle weiblichen Personen zu einer anderen Gruppe zugeordnet werden).

    Anmerkung: Dieselben zufällig ausgewählten Datensätze werden bei jeder nachfolgenden Ausführung des Prozesses "Stichprobe" verwendet (sofern sich die Eingabe des Prozesses nicht ändert). Dies ist wichtig, wenn Sie die Ergebnisse zu Modellierungszwecken verwenden möchten, da verschiedene Algorithmen zur Modellierung in denselben Datensätzen miteinander verglichen werden müssen, um die Effektivität der einzelnen Modelle zu bestimmen. Wenn Sie die Ergebnisse nicht zu Modellierungszwecken verwenden möchten, können Sie dafür sorgen, dass der Prozess "Stichprobe" bei jeder neuen Ausführung andere zufällig ausgewählte Datensätze verwendet. Verwenden Sie hierzu null (0) als zufälligen Seed. Mit dem Wert 0 wird sichergestellt, dass bei jeder neuen Prozessausführung andere zufällig ausgewählte Datensätze ausgewählt werden.

13. Wenn Sie **Jedes andere X** oder **Sequenzielle Teile** ausgewählt haben, müssen Sie eine Sortierreihenfolge angeben, um festzulegen, wie Datensätze zu Stichprobengruppen zugeordnet werden:

    a. Wählen Sie unter **Sortiert nach** ein Feld aus der Dropdown-Liste aus oder verwenden Sie ein abgeleitetes Feld, indem Sie auf **Abgeleitete Felder** klicken.

    b. Wählen Sie **Aufsteigend** aus, um numerische Felder in aufsteigender Reihenfolge (niedrig bis hoch) und alphabetische Felder in alphabetischer Reihenfolge zu sortieren. Wenn Sie **Absteigend** auswählen, wird die Sortierung umgekehrt.

14. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**, wenn Sie den Standardwert für **Prozessname** und **Namen der Ausgabezellen** ändern möchten. Standardmäßig bestehen die Namen der Ausgabezellen aus dem Prozessnamen, dem der Stichprobename und eine Ziffer folgen. Sie können entweder die Standardwerte aus **Zellencodes** übernehmen oder die Aktivierung des Kontrollkästchens **Zellencode automatisch generieren** aufheben und die Codes manuell zuordnen. Geben Sie eine **Anmerkung** ein, aus der der Zweck des Prozesses "Stichprobe" eindeutig hervorgeht.

15. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

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

Informationen über den Größenberechner für Stichproben

Campaign stellt einen Rechner für den Stichprobenumfang zur Verfügung, mit dessen Hilfe Sie die statistische Signifikanz von Stichprobenumfängen bei der Auswertung von Kampagnenergebnissen bestimmten können.

Es gibt zwei Möglichkeiten, um den gewünschten Genauigkeitsgrad anzugeben. Sie können die Fehlertoleranz eingeben und den erforderlichen Mindeststichprobenumfang berechnen oder einen Mindeststichprobenumfang eingeben und dann die sich daraus ergebende Fehlertoleranz berechnen. Ergebnisse werden mit einer statistischen Sicherheit von 95 % angezeigt.

Bestimmen des geeigneten Stichprobenumfangs

Der Rechner für den Stichprobenumfang bestimmt auf der Basis der von Ihnen als akzeptabel angegebenen Fehlertoleranz die Mindestanzahl an Kontakten, die in die Stichprobe einbezogen werden müssen. Ergebnisse werden mit einer statistischen Sicherheit von 95 % angezeigt.

Informationen zu diesem Vorgang

Die Bestimmung des geeigneten Stichprobenumfangs ist wichtig, wenn Sie anhand einer Stichprobe Rückschlüsse auf eine Gruppe von Personen ziehen möchten. Im Allgemeinen gilt, dass ein größerer Stichprobenumfang zu einer kleineren Fehlermarge führt. Mit dem Rechner für den Stichprobenumfang können Sie entweder den notwendigen Stichprobenumfang für eine gegebene Fehlertoleranz berechnen oder die Fehlertoleranz für verschiedene Stichprobenumfänge bestimmen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Stichprobe** des Dialogs für die Konfiguration des Prozesses "Stichprobe" auf **Stichprobenumfang berechnen**.

   Der Rechner für den Stichprobenumfang wird geöffnet.
2. Geben Sie für **Geschätzte Antwortrate** Ihre Schätzung für die Mindestantwortrate (**Minimum**) und die maximale Antwortrate (**Maximum**) ein, die Sie für die Marketingkampagne erwarten.

   Diese beiden Werte müssen Prozentangaben zwischen 0 % und 100 % sein. Je geringer die erwartete Antwortrate ist, desto höher muss der Stichprobenumfang sein, um die gleiche Genauigkeit für die gemessene Antwortrate zu erreichen.
3. Wenn Sie kein Voraussagemodell verwenden, wählen Sie **Kein Modell** unter **Schätzung für Modellierung** aus.
4. Wenn Sie ein Voraussagemodell verwenden, wählen Sie **Leistung des Modells** aus und geben Sie dann Prozentsätze für **Dateitiefe** und **Kumulativer Gewinn** ein.

   So erhalten Sie diese Werte:

   a. Öffnen Sie die Auswertungsberichte in IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition und öffnen Sie die Testpartition.

b. Wählen Sie die Registerkarte **Gewinne** aus und zeigen Sie die Informationen als Tabelle an.
c. Verwenden Sie einen Wert aus der ersten Spalte ("Segment") der Tabelle für die Dateitiefe, um den Prozentsatz der Kunden anzugeben, die Sie kontaktieren möchten.
d. Verwenden Sie den entsprechenden Wert aus der letzten Spalte ("Kumulativer Gewinn") der Tabelle für die Angabe des kumulativen Gewinns.

   Der Rechner verwendet diese Informationen, um die Anzahl der Stichproben zu bestimmen, die Sie, ausgehend von der erwarteten Antwortrate und dem Modellerfolg, verwenden müssen.

5. Verwenden Sie eine der beiden Methoden:
   - Bestimmen des Mindeststichprobenumfangs auf der Basis der von Ihnen als akzeptabel angegebenen Fehlertoleranz: Geben Sie einen Wert zwischen 0 % und 100 % in das Feld **Fehlertoleranz (+ oder -)** ein, um die als Prozentsatz ausgedrückte Fehlertoleranz anzugeben, die Sie für diese Stichprobe zu akzeptieren bereit sind. Klicken Sie dann auf **Stichprobenumfang berechnen**. Im Feld **Mindeststichprobenumfang** wird der kleinste Stichprobenumfang angezeigt, der die angegebene Fehlertoleranz erfüllt. Bei einem geringeren Fehlertoleranz-Prozentwert ist ein größerer Stichprobenumfang erforderlich. Umgekehrt gilt: Bei einem größeren Fehlertoleranzwert ist ein kleinerer Stichprobenumfang erforderlich. So ist beispielsweise bei einer Fehlertoleranz von 3 % ein größerer Stichprobenumfang erforderlich als bei einer Fehlertoleranz von 10 %.
   - Bestimmen der Fehlertoleranz, die sich aus einem bestimmten Stichprobenumfang ergibt: Geben Sie einen Wert in das Feld **Mindeststichprobenumfang** ein, um den Stichprobenumfang anzugeben, den Sie verwenden möchten, und klicken Sie dann auf **Fehlertoleranz berechnen**. Ausgehend von den Ergebnissen können Sie nun entscheiden, ob Sie den Umfang der Stichprobe vergrößern oder reduzieren möchten. Größere Stichprobenumfänge führen zu niedrigeren Fehlertoleranzen. Wenn der Wert der sich ergebenden Fehlertoleranz zu hoch ist, müssen Sie einen größeren Stichprobenumfang verwenden.
6. Gehen Sie nach dem Bestimmen des optimalen Stichprobenumfangs folgendermaßen vor:
   a. Kopieren Sie den Wert aus dem Feld **Mindeststichprobenumfang**.
   b. Klicken Sie auf **Fertig**, um den Rechner zu schließen.
   c. Vergewissern Sie sich, dass **Größe angeben in Datensatzanzahl** ausgewählt ist.
   d. Fügen Sie den Wert in das Feld **Max. Größe** im Prozessfeld "Stichprobe" ein.

Der Prozess "Zielgruppe"

Zielgruppenebenen bestimmen die Zielentität, mit der gearbeitet werden soll, beispielsweise Konto, Kunde, Haushalt, Produkt oder Geschäftsbereich. Mit dem Prozess "Zielgruppe" können Sie in einem Ablaufdiagramm zwischen Zielgruppenebenen wechseln oder IDs anhand der Zielgruppenebene filtern.

Zielgruppenebenen werden von einem Administrator im Rahmen des Tabellenzuordnungsprozesses definiert. Wenn Sie den Prozess "Zielgruppe" in einem Ablaufdiagramm verwenden, können Sie die Zielgruppenebenen angeben, auf die Ihre Kampagne abzielt. Sie können den Prozess "Zielgruppe" beispielsweise für folgende Aufgaben konfigurieren:

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

Da der Prozess "Zielgruppe" Daten aus beliebigen definierten Tabellen auswählen kann, können Sie ihn in einem Ablaufdiagramm als Hauptprozess zur anfänglichen Auswahl von Daten verwenden.

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

- Ein Schlüssel ist als "Primär-" oder "Standardschlüssel" der Tabelle definiert. (Dieser Schlüssel stellt die Zielgruppe dar, die am häufigsten für diese Datenquelle verwendet wird.) Die Standardebene einer Tabelle wird beim Prozess der Tabellenzuordnung angegeben. Weitere Informationen zu Tabellenzuordnungen finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.
- Die anderen Schlüssel sind "Sekundärschlüssel", die dem Wechseln der Zielgruppenebenen dienen.

Wenn Sie die Zielgruppenebene wechseln, werden in Campaign nur die Tabellen angezeigt, deren Standardschlüssel auf der gleichen Zielgruppenebene definiert ist. Wenn Sie die Zielgruppenebene regelmäßig wechseln, müssen Sie unter Umständen dieselbe Tabelle innerhalb von Campaign mehrfach zuordnen, und zwar jedes Mal mit einem neuen Primär-/Standardschlüssel.

Zielgruppenebenen

Zielgruppenebenen werden von IBM Campaign-Administratoren definiert und stellen verschiedene mögliche Kampagnenziele dar (beispielsweise Konto, Kunde, Haushalt, Produkt oder Geschäftsbereich).

Zielgruppenebenen sind meist hierarchisch organisiert. Nachfolgend finden Sie einige Beispiele für hierarchische Zielgruppenebenen wie sie üblicherweise in Kundendatenbanken für das Marketing vorkommen:

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

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

Zielgruppenebenen werden von einem Administrator erstellt und gepflegt. Um von einer Zielgruppenebene zu einer anderen zu wechseln, müssen die Schlüssel aller Zielgruppenebenen in derselben Tabelle definiert sein. Dies ermöglicht den Mechanismus einer "einfachen Suche", um zwischen verschiedenen Ebenen zu wechseln.

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

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

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

Haushalt

Der Begriff *Haushalt* ist ein allgemein gehaltener Begriff, um das Eingrenzen der Mitglieder einer Zielgruppenebene mithilfe einer anderen Ebene zu beschreiben.

Ein häufig verwendetes Beispiel dafür ist das Auswählen einer einzelnen Zielperson innerhalb eines Haushalts. So können Sie eine Person pro Haushalt anhand eines der folgenden Marketingkriterien auswählen:

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

Mit dem Prozess "Zielgruppe" können Sie anhand individueller Kriterien Zielgruppenebenen und Filter⌂IDs ändern.

Zeitpunkt für den Wechsel von Zielgruppenebenen

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

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

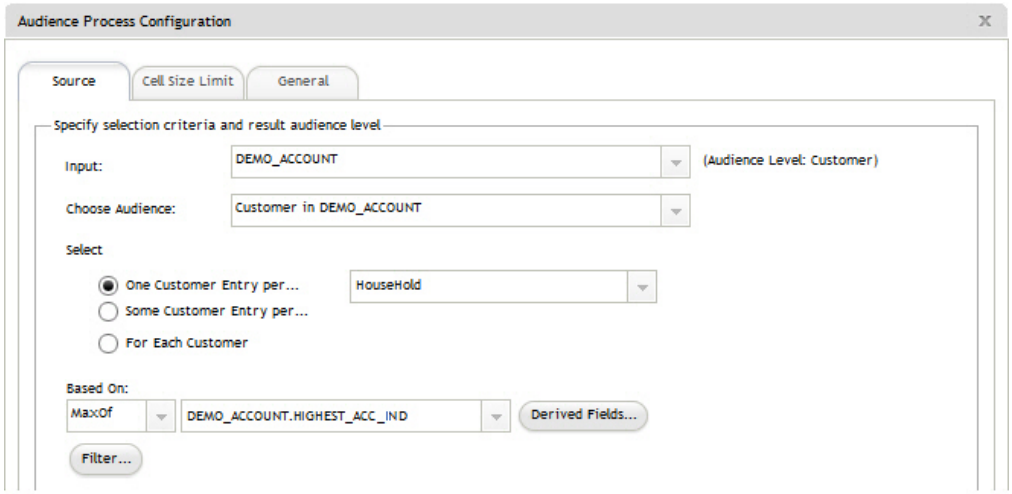
- Ausschließen aller Konten von Kunden, die bestimmten Kriterien entsprechen (z. B. standardmäßig alle Konten);
- Ausschließen einzelner Konten, die bestimmten Kriterien entsprechen (z. B. Konten mit geringem Umsatz).

In diesem Beispiel könnte die Kampagne auf Kundenebene beginnen, kundenspezifische Unterdrückungen anwenden (alle Konten standardmäßig unterdrücken), zur Kontenebene wechseln, Filter auf Kontenebene anwenden (Konten mit geringem Umsatz ausschließen) und anschließend zurück zur Kundenebene wechseln, um die endgültigen Kontaktinformationen zu erhalten.

Beispiel: Prozess "Zielgruppe"

Das folgende Beispiel zeigt, wie ein Prozess vom Typ "Zielgruppe" in einem Ablaufdiagramm konfiguriert wird.

Die folgende Abbildung zeigt einen konfigurierten Prozess "Zielgruppe".



Der Prozess wird wie folgt konfiguriert:

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

Beispiel: Filtern von Datensätzen

In diesem Beispiel wird erläutert, wie in einem Prozess vom Typ "Zielgruppe" in einem Ablaufdiagramm gefiltert wird.

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

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

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

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

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

Wechseln und Filtern von Zielgruppenebenen

Konfigurieren Sie einen Prozess vom Typ "Zielgruppe", um zwischen Zielgruppenebenen zu wechseln oder um IDs anhand einer bestimmten Zielgruppenebene zu filtern.

Vorbereitende Schritte

Für das Einrichten und den Betrieb des Prozesses "Zielgruppe" sind Tabellen notwendig, für die mehrere Zielgruppenebenen definiert sind.

Informationen zu diesem Vorgang

Welche Optionen im Dialog "Zielgruppenprozesskonfiguration" verfügbar sind, hängt von verschiedenen Auswahlmöglichkeiten ab, die Sie treffen können:

- Ob die Eingabe- und Ausgabezielgruppenebenen identisch oder verschieden sind
- Ob die Werte für die Zielgruppenebenen in diesen Tabellen normalisiert sind
- Ob für die ausgewählten Tabellen mehrere Zielgruppenebenen definiert sind

Daher sind nicht alle der im Folgenden beschriebenen Optionen für jede Kombination aus ausgewählten Eingabe- und Ausgabetabellen verfügbar.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Kampagne und klicken Sie auf eine Ablaufdiagramm-Registerkarte.
2. Klicken Sie im Ablaufdiagrammfenster auf das Symbol **Bearbeiten** .
3. Ziehen Sie den Prozess "Zielgruppe" von der Palette in Ihr Ablaufdiagramm.

   Da der Prozess "Zielgruppe" Daten aus beliebigen definierten Tabellen auswählen kann, können Sie ihn auch als Prozess der höchsten Ebene zur anfänglichen Auswahl von Daten im Ablaufdiagramm verwenden. Sie können auch einen Prozess wie "Auswählen" oder "Zusammenführen" verwenden, um Eingaben für den Prozess "Zielgruppe" bereitzustellen.
4. Doppelklicken Sie im Ablaufdiagramm auf den Prozess "Zielgruppe".
5. Öffnen Sie auf der Registerkarte "Quelle" die Liste **Eingabe** und geben Sie die Datenquelle für den Prozess an. Sie können ein Segment, eine Tabelle oder die Ausgabezelle aus einem beliebigen Prozess auswählen, der Eingaben für den Prozess "Zielgruppe" bereitstellt.

   Die Zielgruppenebene für die ausgewählte Eingabe wird neben dem Feld **Eingabe** angezeigt. Wenn keine Eingabe vorhanden ist, wird als Zielgruppenebene **Nicht ausgewählt** angegeben.

   Tipp: Beachten Sie, dass die Optionen unter **Auswählen** die Eingabezielgruppenebene angeben. Wenn die Zielgruppenebene beispielsweise "Kunde" lautet, können Sie **Einen Eintrag pro Kunde** auswählen. Wenn die Zielgruppenebene "Haushalt" lautet, können Sie **Einen Eintrag pro Haushalt** auswählen.

6. Wählen Sie eine Ausgabezielgruppenebene in der Liste **Zielgruppe auswählen** aus.

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

   Die Optionen unter **Auswählen** spiegeln nun sowohl die Eingabe- als auch die Ausgabezielgruppenebenen wider.

   Wenn Ihre Eingabe beispielsweise die Zielgruppenebene "Haushalt" und die Ausgabe die Zielgruppenebene "Kunde" aufweist, tragen die Optionen unter **Auswählen** die Bezeichnungen **Alle Kunden-ID-Einträge**, **Einige Kunden-ID-Einträge**, **Ein Kunden-ID-Eintrag pro Haushalt-ID**.
7. Verwenden Sie die Optionen unter **Auswählen** und **Filter**, um anzugeben, wie Datensätze ausgewählt werden sollen. Die verfügbaren Optionen variieren je nachdem, ob Sie alle IDs (keine Filterung zulässig) bzw. wechselnde Zielgruppenebenen auswählen oder innerhalb derselben Ebene bleiben. Weitere Informationen dazu, wie Sie in Abhängigkeit davon Datensätze wählen und filtern können, ob Sie Zielgruppenebenen wechseln, finden Sie unter:
   - *Gleiche Eingabe- und Ausgabezielgruppenebenen verwenden*
   - *Verwenden von verschiedenen Eingabe- und Ausgabezielgruppenebenen*
8. Auf der Registerkarte **Zellengrößenbegrenzung** können Sie die Anzahl der IDs begrenzen, die der Prozess generiert. Dies kann bei Testläufen hilfreich sein.
9. Verwenden Sie die Registerkarte **Allgemein** wie folgt.
   a. **Prozessname**: Weisen Sie einen beschreibenden Namen zu, um den Prozess im Ablaufdiagramm und verschiedenen Dialogfeldern und Berichten zu identifizieren.
   b. **Name der Ausgabezelle**: Dieser Name stimmt standardmäßig mit dem Prozessnamen überein. Er wird in verschiedenen Dialogen und Berichten zum Identifizieren der Ausgabezelle verwendet (der Satz von IDs, den der Prozess erzeugt).
   c. (Optional) **Mit Zielzelle verknüpfen**: Führen Sie diesen Schritt aus, wenn Ihre Organisation Zielzellen in einem Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) vordefiniert. Um die vordefinierte Zielzelle mit der Ablaufdiagramm-Prozessausgabe zu verknüpfen, klicken Sie auf **Mit Zielzelle verknüpfen** und wählen Sie dann eine Zielzelle aus dem Arbeitsblatt aus. Die Angaben in **Name der Ausgabezelle** und **Zellencode** werden aus dem TCS übernommen. Beide Feldwerte werden in Kursivschrift angezeigt, um darauf hinzuweisen, dass eine Verknüpfungsbeziehung vorliegt. Weitere Informationen finden Sie in den Abschnitten zur Verwendung von Arbeitsblättern für Zielzellen.
   d. **Zellencode**: Der Zellencode hat ein Standardformat, das durch den Systemadministrator bestimmt wird, und ist nach dem Generieren eindeutig. Siehe „Ändern des Zellencodes" auf Seite 187.
   e. **Hinweis**: Beschreiben Sie den Zweck oder die Ergebnisse des Prozesses, beispielsweise *Kontaktaufnahme mit einer einzigen Person pro Haushalt*.
10. Klicken Sie auf **OK**.

    Der Prozess ist nun konfiguriert. Sie können den Prozess testweise ausführen, um zu prüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse zurückgibt.

Verfügbare Optionen bei Verwendung der gleichen Eingabe- und Ausgabezielgruppenebenen

Wenn die Eingabe- und Ausgabezielgruppenebenen in einem Prozess vom Typ "Zielgruppe" eines Ablaufdiagramms identisch sind, können Sie verschiedene Auswahloptionen verwenden, um die Zielgruppe zu identifizieren.

Die Optionen zum **Auswählen** sind abhängig von der Beziehung zwischen den ausgewählten Eingabe- und Ausgabezielgruppenebenen (**Zielgruppe auswählen**). Nicht verfügbare Optionen sind inaktiviert.

Anmerkung: Der Name der ausgewählten Zielgruppenebene wird in den Optionsbeschriftungen unter **Auswählen** verwendet. Wenn die Eingabezielgruppenebene beispielsweise "Kunde" lautet, wird die Option **Ein Eintrag pro** automatisch als **Ein Kundeneintrag pro** angezeigt.

Die Optionen unter **Auswählen** umfassen Folgendes:

Einer pro	Ein Mitglied der Eingabe-/Ausgabezielgruppenebene, das auch einer anderen Zielgruppenebene angehört. Beispiel: Ein Kunde pro Haushalt. Siehe „Auswählen eines Eintrags der <Eingabe-/Ausgabezielgruppe> pro <Andere Zielgruppe>".
Mehrere pro	Mehrere Mitglieder der Eingabe-/Ausgabezielgruppenebene, die ebenfalls einer anderen Zielgruppenebene angehören. Beispiel: Alle Kunden im Haushalt mit überdurchschnittlichen Einkäufen. Siehe „Auswählen einiger Datensätze für die <Zielgruppe> pro <Andere Zielgruppe>" auf Seite 98.
Für jedes	Auswahl von Mitgliedern, wenn die Anzahl der Mitglieder der ausgewählten Zielgruppenebene eine bestimmte Bedingung erfüllt. Beispiel: Anzahl der Konten > 1 oder Anzahl der Einkäufe > 3. Siehe „Auswählen von Einträgen für jeden Eintrag in der Zielgruppenebene" auf Seite 98.

Auswählen eines Eintrags der <Eingabe-/Ausgabezielgruppe> pro <Andere Zielgruppe>:

Wählen Sie diese Option, wenn Eingabe- und Ausgabezielgruppenebene gleich sind, aber die Ausgabe durch eine andere Zielgruppenebene ausgewählt wird.

Informationen zu diesem Vorgang

Ein Beispiel ist die Auswahl desjenigen Kunden in einem Haushalt, der das älteste Konto besitzt. (Die Eingabezielgruppenebene ist "Kunde", die Ausgabezielgruppenebene ist "Kunde" und die Auswahl wird in der Ebene "Haushalt" mit `MinOf(BaseInfo.AcctStartDt` getroffen.) Geben Sie eine Geschäftsregel an, die angibt, nach welchem Muster die einzelnen Entitäten ausgewählt werden (Minimum-/Maximum-/Mittelwert eines Feldes), oder wählen Sie **Beliebig** aus (in

diesem Fall können Sie kein Feld auswählen).

Vorgehensweise

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

   Die relevanten Optionen unter **Auswählen** stehen jetzt zur Verfügung.
2. Wählen Sie die Option **Ein Eintrag pro** aus.
3. Wählen Sie eine Zielgruppenebene aus der Liste aus.

   Alle definierten Zielgruppenebenen (außer der Eingabezielgruppe) erscheinen in der Liste.
4. Wählen Sie einen Wert aus der Liste **Basierend auf** aus:
   - Bei der Option **Beliebig** müssen Sie keinen Wert für **Basierend auf** wählen.
   - Die Option **Max.** gibt den höchsten Wert des ausgewählten Feldes zurück.
   - Die Option **Mittelwert** gibt den gemittelten Wert des ausgewählten Feldes zurück.
   - Die Option **Min.** gibt den Mindestwert des ausgewählten Feldes zurück.

   Jede dieser Funktionen gibt exakt ein Mitglied der Eingabezielgruppenebene zurück. Wenn mehrere Einträge den höchsten, mittleren oder niedrigsten Wert haben, wird der Eintrag zurückgegeben, der zuerst aufgetreten ist.
5. Wenn Sie unter **Basierend auf** ein anderes Kriterium als **Beliebig** ausgewählt haben, wählen Sie ein Feld aus, für das die Funktion ausgeführt wird. Diese Liste enthält alle Felder der Tabelle, die im Feld **Zielgruppe auswählen** ausgewählt ist, sowie alle zugeordneten Dimensionstabellen. Sie können eine Tabelle erweitern, indem Sie auf das Symbol "**+**" klicken. Die erstellten abgeleiteten Felder sind am unteren Ende aufgelistet.

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

   Sie können auch abgeleitete Felder erstellen oder auswählen, indem Sie auf **Abgeleitete Felder** klicken.
6. (Optional) Wenn Ihre Abfrage auf einer Anzahl basiert, ist die Schaltfläche **Filter** verfügbar.

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

   Zur Filterung von Datensätzen vor dem Ausführen der Berechnung **Basierend auf** klicken Sie auf **Filter**. Das Fenster "Auswahlkriterien angeben" wird angezeigt. Sie können mit einem Abfrageausdruck angeben, welche Datensätze für die Berechnung **Basierend auf** verwendet werden. Die Filterkriterien werden vor der Berechnung **Basierend auf** angewandt, sodass Sie Datensätze ausfiltern können.
7. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Abfrage zu speichern und das Fenster "Auswahlkriterien angeben" zu schließen.
8. Fahren Sie mit der Konfiguration des Prozesses "Zielgruppe" fort, indem Sie die Felder auf den übrigen Registerkarten vervollständigen.

Auswählen einiger Datensätze für die <Zielgruppe> pro <Andere Zielgruppe>:

Diese Auswahl kommt in Frage, wenn mehrere Einträge pro Zielgruppe vorhanden sind.

Informationen zu diesem Vorgang

In dieser Situation sind Eingabe- und Ausgabezielgruppenebene gleich, aber die Ausgabe wird durch eine andere Zielgruppenebene ausgewählt. Wählen Sie z. B. alle Kunden innerhalb eines Haushalts aus, die Einkäufe im Wert von mehr als 100 USD getätigt haben (Eingabe- und Ausgabezielgruppenebene ist "Kunde", Auswahl durch die Ebene "Haushalt" mit dem Ausdruck `Maximum Purchase Value>$100`.)

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

Vorgehensweise

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

Auswählen von Einträgen für jeden Eintrag in der Zielgruppenebene:

Diese Auswahl kommt bei einer Mehrfachauswahl aus mehreren Zielgruppenebenen in Frage.

Informationen zu diesem Vorgang

Wählen Sie diese Option aus, wenn die Anzahl der Mitglieder auf der ausgewählten Zielgruppenebene bestimmte Bedingungen erfüllt (beispielsweise `Number of Accounts > 1` oder `Number of Purchases > 3`).

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

Vorgehensweise

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

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

2. Wählen Sie die Option **Für jedes** aus.

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

   Neben der ausgewählten Option wird eine Liste angezeigt.

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

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

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

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

   Mit dieser Option können Sie die ID von `<Input Audience Level>` auswählen, wobei die Häufigkeit der ID von `<Input Audience Level>` die festgelegte Bedingung erfüllt.

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

   -- ODER --

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

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

   Das Fenster "Auswahlkriterien angeben" wird angezeigt.

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

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

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

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

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

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

Verfügbare Optionen bei Verwendung unterschiedlicher Eingabe- und Ausgabezielgruppenebenen

Wenn die Eingabe- und Ausgabezielgruppenebenen in einem Prozess vom Typ "Zielgruppe" eines Ablaufdiagramms unterschiedlich sind, können Sie verschiedene Auswahloptionen verwenden, um die Zielgruppe zu identifizieren.

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

Die Optionen unter **Auswählen** umfassen Folgendes:

Alle	Wählen Sie alle Mitglieder der Eingabezielgruppenebene aus, die ebenfalls einer anderen Zielgruppenebene angehören. Beispiel: Alle Kunden pro Haushalt. Siehe „Auswählen aller Einträge der <Ausgabezielgruppenebene>".
Mehrere	Wählen Sie einige Mitglieder der Ausgabezielgruppenebene aus, wobei nur die IDs beibehalten werden, die eine bestimmte Bedingung erfüllen. Beispiel: Alle Kunden eines Haushalts mit einem Mindestalter von 18 Jahren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „Auswählen mehrerer Einträge für <Andere Ausgabezielgruppenebene>" auf Seite 101.
Einer pro	Wählen Sie genau einen Ausgabezielgruppen-Datensatz für jeden Eingabezielgruppen-Datensatz aus. Beispiel: Ein Kunde pro Haushalt. Siehe „Auswählen einer <Ausgabezielgruppe> pro <Andere Eingabezielgruppe>" auf Seite 101.

Auswählen aller Einträge der <Ausgabezielgruppenebene>:

Wählen Sie diese Option aus, um zur Ausgabezielgruppenebene zu wechseln, ohne eine Filterung auszuführen. Sie können z. B. alle Kunden innerhalb eines Haushalts oder alle Konten eines Kunden auswählen.

Informationen zu diesem Vorgang

Mit dieser Option wird eine Ausgabezelle mit allen Ausgabezielgruppenebenen erstellt, die den Eingabe-IDs zugeordnet sind. Die Zielgruppenebenen werden ohne die Anwendung von Auswahl- oder Filterkriterien gewechselt.

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

Vorgehensweise

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

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

2. Wählen Sie **Alle Einträge der <Ausgabezielgruppenebene>** aus.
3. Klicken Sie auf **OK**.

Auswählen mehrerer Einträge für <Andere Ausgabezielgruppenebene>:

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

Vorgehensweise

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

   Die Optionen unter **Auswählen** stehen jetzt zur Verfügung.
2. Durch einen Mausklick können Sie **Mehrere Einträge der <Ausgabezielgruppenebene>** auswählen.

   Das Feld **Basierend auf** wird aktiviert.
3. Klicken Sie in das Feld **Basierend auf**, um eine Abfrage einzugeben.

   Das Fenster "Auswahlkriterien angeben" wird angezeigt. In das Feld **Basierend auf** können Sie einen Abfrageausdruck eingeben, um die auszuwählenden Einträge der Ausgabezielgruppenebene einzugrenzen.
4. Geben Sie einen gültigen Abfrageausdruck ein bzw. erstellen Sie einen neuen Ausdruck und klicken Sie auf **OK**, um die Abfrage zu speichern und das Fenster "Auswahlkriterien angeben" zu schließen.
5. Klicken Sie auf **OK**, um die Einträge zu speichern und den Dialog für die Konfiguration des Prozesses "Zielgruppe" zu schließen.

Auswählen einer <Ausgabezielgruppe> pro <Andere Eingabezielgruppe>:

Diese Option dient dem Auswählen genau eines Ausgabezielgruppen-Datensatzes für jeden Eingabezielgruppen-Datensatz (z. B. zum Auswählen einer E-Mail-Adresse pro Kunde).

Informationen zu diesem Vorgang

Sie müssen eine Geschäftsregel angeben, die bestimmt, nach welchem Muster die einzelnen Entitäten ausgewählt werden (Minimum-/Maximum-/Mittelwert eines Feldes), oder wählen Sie **Beliebig** (in diesem Fall können Sie kein Feld auswählen).

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

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

Vorgehensweise

1. Wählen Sie eine Eingabequelle für **Eingabe** und eine Ausgabezielgruppenebene für den Prozess "Zielgruppe" aus.

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

2. Wählen Sie die Option **Eine <Ausgabezielgruppenebene> pro <Eingabezielgruppenebene>** aus.
3. Wählen Sie einen Wert aus der Dropdown-Liste **Basierend auf** aus.

   (Wenn Sie die Option **Beliebig** auswählen, wird die Dropdown-Liste auf der rechten Seite zur Feldauswahl ausgegraut. In diesem Fall gehen Sie weiter zu Schritt 5.)
4. Wählen Sie in der nächsten Dropdown-Liste ein Feld aus, auf das sich die Funktion **Basierend auf** bezieht:
   a. Klicken Sie in das Textfeld **Basierend auf**.

      Das Fenster "Feld auswählen" wird angezeigt. Alle Felder der Tabelle, die in der Dropdown-Liste **Zielgruppe auswählen** ausgewählt wurden, werden gemeinsam mit allen zugeordneten Dimensionstabellen angezeigt.

      Sie können eine Tabelle erweitern, indem Sie auf das Symbol "+" klicken. Die erstellten abgeleiteten Felder sind am unteren Ende aufgelistet.
   b. Wählen Sie ein Feld aus und klicken Sie auf **OK**.
   c. (Optional) Erstellen Sie abgeleitete Felder, indem Sie auf **Abgeleitete Felder** klicken.
5. (Optional) Zur Filterung von Datensätzen vor dem Ausführen der Berechnung **Basierend auf** klicken Sie auf **Filter**.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess "Extrahieren"

Verwenden Sie den Prozess "Extrahieren", um Felder aus einer Tabelle auszuwählen und sie zur nachfolgenden Verarbeitung in eine andere Tabelle zu schreiben. Der Prozess "Extrahieren" dient dazu, große Datenmengen für nachfolgende Operationen auf eine handliche Größe zu reduzieren, wodurch erhebliche Leistungssteigerungen erzielt werden können.

Der Prozess "Extrahieren" akzeptiert Eingaben aus einer Zelle, einer einzelnen Tabelle, einem strategischen Segment, einer optimierten Liste (nur Contact Optimization) oder einer eMessage-Landing-Page (nur eMessage). Wenn ein strategisches Segment als Eingabe dient, muss dieses zuerst mit einer Tabelle verknüpft werden, damit Sie Felder extrahieren können.

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

Wenn Sie mehrere Extraktionsprozesse parallel (in verschiedenen Verzweigungen des gleichen Ablaufdiagramms) verwenden, verhalten sie sich wie dauerhaft abgeleitete Felder.

- Die extrahierten Felder sind an die Eingangszelle angehängt
- Die extrahierten Felder werden berechnet, bevor die Abfrage in diesem Prozess ausgeführt wird
- Mehrere extrahierte Felder sind in nachfolgenden Prozessen verfügbar
- Beim Senden von extrahierten Feldern an einen Kontaktprozess:
  - Wenn ein extrahiertes Feld nicht für eine Zelle definiert ist, ist der Wert des Feldes NULL
  - Wenn eine einzelne ID in mehr als einer Zelle vorhanden ist, wird für jede Zelle eine Zeile ausgegeben

- Wenn extrahierte Felder an einen Prozess vom Typ "Segment" oder "Entscheidung" gesendet werden, muss das extrahierte Feld in allen ausgewählten Eingabezellen vorhanden sein, damit es in der Segmentierung nach Abfrage verwendet werden kann.

Extrahierte Tabellen

Daten werden entweder als Binärdatei auf dem Campaign-Server oder als Tabelle mit dem Präfix **UAC_EX** extrahiert.

Extraktionstabellen werden am Ende einer Ablaufdiagrammausführung *nicht* gelöscht. Eine Extraktionstabelle bleibt erhalten, sodass Benutzer weiterhin darauf zugreifen können, um Operationen auszuführen, beispielsweise bei der Profilerstellung für die zugehörigen Felder.

Eine Extraktionstabelle wird nur gelöscht, wenn Sie den damit verknüpften Extraktionsprozess, das Ablaufdiagramm, die Kampagne oder die Sitzung löschen.

Anmerkung: Zum Einsparen von Speicherplatz können Systemadministrator Tabellen mit dem Präfix **UAC_EX** regelmäßig löschen. Wenn diese Tabellen entfernt werden, müssen Sie die betroffenen Extraktionsprozesse jedoch erneut ausführen, bevor Sie Ablaufdiagramme erneut ausführen oder Profile für Felder in den nun nicht mehr vorhandenen Feldern erstellen. Andernfalls werden von Campaign Fehler vom Typ "Tabelle nicht gefunden" generiert.

Beispiel: Transaktionsdaten extrahieren

In diesem Beispiel wird erläutert, wie der Prozess "Extrahieren" verwendet wird, um Daten zu Einkaufstransaktionen abzurufen.

Angenommen, Sie planen eine Kampagne, in der Sie die Auswahl und Berechnungen basierend auf den Einkaufstransaktionsdaten der letzten drei Monate aller zahlungsfähigen Kunden durchführen. Dies umfasst ca. 90 % Ihres Kundenstamms und ergibt 4 GB Daten.

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

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

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

Vor der Konfiguration eines Prozesses vom Typ "Extrahieren" zur Annahme von Eingaben aus eMessage-Landing-Pages müssen mehrere Voraussetzungen erfüllt sein.

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

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

Extrahieren von Teilmengen aus Daten zur weiteren Verarbeitung und Bearbeitung

Mit dem Prozess "Extrahieren" können Sie große Datenmengen für nachfolgende Operationen auf eine handliche Größe reduzieren, wodurch Leistungssteigerungen erzielt werden können.

Welche Prozedur zum Konfigurieren des Prozesses "Extrahieren" verwendet wird, hängt davon ab, ob Sie Daten aus einer Zelle, Tabelle, einem strategischen Segment oder aus einer eMessage-Landing-Page extrahieren.

Informationen zum Extrahieren von Daten aus einer optimierten Liste finden Sie im *Contact Optimization-Benutzerhandbuch*.

Extrahieren von Daten aus einer Zelle, einer Tabelle oder einem strategischen Segment

Führen Sie das folgende Verfahren aus, um Daten aus einer Eingabezelle, beispielsweise einem Prozess vom Typ "Auswählen", einer einzelnen Tabelle oder einem strategischen Segment abzurufen. Auf diese Weise können Sie große Datenmengen für nachfolgende Operationen auf eine handlichere Größe reduzieren, was wiederum zu einer besseren Leistung führt.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
2. Ziehen Sie den Prozess "Extrahieren" von der Palette in Ihr Ablaufdiagramm.
3. Doppelklicken Sie im Ablaufdiagramm auf den Prozess "Extrahieren".

   Der Dialog für die Prozesskonfiguration wird geöffnet.
4. Wählen Sie in der Registerkarte **Quelle** aus der Liste **Eingabe** eine Eingangszelle, eine einzelne Tabelle oder ein strategisches Segment aus. Wenn Sie ein strategisches Segment auswählen, können Sie es einer Tabelle zuordnen, indem Sie eine Tabelle aus der Liste **Auswahl basierend auf** auswählen.
5. Legen Sie die Datensätze fest, die als Eingabe verwendet werden sollen:
   - Wählen Sie **Alle Datensätze auswählen** aus, um alle Datensätze aus der Eingabedatenquelle einzuschließen.
   - Wählen Sie **Datensätze auswählen durch** aus, um Datensätze mittels einer Abfrage auszuwählen.
6. Wenn Sie **Datensätze auswählen durch** angegeben haben, erstellen Sie mithilfe einer der folgenden Methoden eine Abfrage.

   Anmerkung: Vollständige Anweisungen hierzu finden Sie unter Kapitel 6, „Verwenden von Abfragen für die Auswahl von Daten", auf Seite 141.
   - **Zeigen & klicken**: Klicken Sie auf die Zellen **Feldname**, **Oper.** und **Wert**, um Werte für die Erstellung eines Ausdrucks auszuwählen. Verwenden Sie **Und/Oder**, um Ausdrücke zu kombinieren. Diese Methode bietet den einfachsten Weg, eine Abfrage zu erstellen und dabei Syntaxfehler zu vermeiden.
   - **Textbuilder**: Verwenden Sie dieses Tool zum Schreiben von direktem SQL-Code oder verwenden Sie die Unica-Makros. Mit dem **Formel-Hilfspro-**

gramm im Textbuilder können Sie bereitgestellte Makros auswählen, einschließlich logischer Operatoren und Zeichenfolgefunktionen.

Bei beiden Methoden können Sie Felder aus der Liste "Verfügbare Felder" auswählen, darunter auch von IBM Campaign generierte Felder und abgeleitete Felder.

Anmerkung: Wenn die Abfrage ein Tabellenfeld enthält, das den gleichen Namen hat wie ein von Campaign generiertes Feld, müssen Sie den Feldnamen näher bestimmen. Verwenden Sie hierzu die folgende Syntax: `<table_name>.<field_name>`.

7. Wählen Sie auf der Registerkarte **Extrahieren** über das Feld **Zieldatenquelle** einen Ausgabeort aus:
   - Wenn Sie die Daten im Binärformat speichern möchten, wählen Sie **IBM Campaign-Server** aus.
   - Wenn Sie die Daten in einer eindeutig benannten Tabelle mit einem `UAC_EX`-Präfix speichern möchten, wählen Sie eine verfügbare Datenbank aus.
8. Wählen Sie auf der Registerkarte **Extrahieren** Felder aus der Liste **Mögliche Felder** aus und fügen Sie sie der Liste **Zu extrahierende Felder** hinzu. Über die Steuerelemente können Sie die Felder entfernen oder neu sortieren. Weitere Informationen zur Verwendung der Registerkarte "Extrahieren" finden Sie unter „Referenz für Registerkarte "Extrahieren"" auf Seite 107.
9. Verwenden Sie optional die Registerkarte **Maximale Zellengröße**, wenn Sie die Anzahl der vom Prozess generierten IDs begrenzen möchten. Siehe „Begrenzen der Größe von Ausgabezellen" auf Seite 178.
10. Verwenden Sie optional die Registerkarte **Dimension**, um bestehende Dimensionstabellen zur Tabelle "Extrahieren" hinzuzufügen und die Schlüsselfelder für Verknüpfungen anzugeben. Die Tabelle "Extrahieren" dient als Basistabelle für die ausgewählten Dimensionstabellen und kann in nachfolgenden Prozessen verwendet werden.
11. Verwenden Sie die Registerkarte **Allgemein** wie folgt.
    a. **Prozessname**: Der Prozessname wird als Feldbeschriftung im Ablaufdiagramm verwendet. Zudem dient er in verschiedenen Dialogen und Berichten zum Identifizieren des Prozesses.
    b. **Name der Ausgabezelle**: Dieser Name stimmt standardmäßig mit dem Prozessnamen überein. Er wird in Dialogfeldern und Berichten verwendet, um die Ausgabezelle (den Satz von IDs, die der Prozess abruft) zu identifizieren.
    c. (Optional) **Mit Zielzelle verknüpfen**: Führen Sie diesen Schritt aus, wenn Ihre Organisation Zielzellen in einem Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) vordefiniert. Klicken Sie auf **Mit Zielzelle verknüpfen** und wählen Sie eine Zelle aus dem Arbeitsblatt aus, um die vordefinierte Zielzelle mit der Ablaufdiagramm-Prozessausgabe zu verknüpfen. Die Angaben in **Name der Ausgabezelle** und **Zellencode** werden aus dem TCS übernommen. Beide Feldwerte werden in Kursivschrift angezeigt, um darauf hinzuweisen, dass eine Verknüpfungsbeziehung vorliegt. Weitere Informationen finden Sie in den Abschnitten zur Verwendung von Arbeitsblättern für Zielzellen.
    d. **Zellencode**: Der Zellencode hat ein Standardformat, das durch den Systemadministrator bestimmt wird, und ist nach dem Generieren eindeutig. Siehe „Ändern des Zellencodes" auf Seite 187.
    e. **Hinweis**: Beschreiben Sie den Zweck oder das Ergebnis des Prozesses. Ein allgemein übliches Verfahren ist, auf die Auswahlkriterien zu verweisen.

12. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

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

Extrahieren von Daten aus einer eMessage-Landing-Page

Mit dem Prozess "Extrahieren" können Sie in einem Ablaufdiagramm Daten aus einer eMessage-Landing-Page extrahieren. Der Prozess "Extrahieren" wählt Felder aus einer Tabelle aus und schreibt sie zur nachfolgenden Verarbeitung in eine andere Tabelle.

Vorbereitende Schritte

Stellen Sie sicher, dass Ihre IBM Umgebung die notwendigen Anforderungen erfüllt, bevor Sie Daten aus der eMessage-Landing-Page extrahieren. Weitere Informationen finden Sie unter „Voraussetzungen für das Extrahieren von Daten aus eMessage-Landing-Pages" auf Seite 103.

Vorgehensweise

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

   Der Dialog für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Quelle** den Eintrag **eMessage-Landing-Pages** aus.
3. Wählen Sie in dem Popup-Fenster eine eMessage-Landing-Page als Eingabe aus.

   Anmerkung: Für den Prozess "Extrahieren" kann nur eine eMessage-Landing-Page als Eingabe ausgewählt werden. Um Daten aus mehr als einer Landing-Page zu extrahieren, müssen Sie mehrere Prozesse "Extrahieren" konfigurieren.
4. Falls für die Landing-Page mehr als eine Zielgruppenebene verfügbar ist, wählen Sie die geeignete Zielgruppenebene aus der Dropdown-Liste aus. Falls nur eine Zielgruppenebene verfügbar ist, wird sie automatisch ausgewählt.
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Extrahieren** einen Ausgabeort aus.
   - Wenn Sie die Daten im Binärformat speichern möchten, wählen Sie **IBM Campaign-Server** aus.
   - Wenn Sie die Daten in einer eindeutig benannten Tabelle mit einem `UAC_EX`-Präfix speichern möchten, wählen Sie eine verfügbare Datenbank aus.
7. Wählen Sie zu extrahierende Felder aus der Liste **Mögliche Felder** aus.
   - Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um ausgewählte Felder der Liste **Zu extrahierende Felder** hinzuzufügen.
   - Wenn Felder aus der Liste **Zu extrahierende Felder** entfernt werden sollen, wählen Sie die gewünschten Felder aus und klicken Sie auf **Entfernen**.
   - Mit den Schaltflächen **Nach oben** und **Nach unten** kann die Reihenfolge der Felder in der Liste **Zu extrahierende Felder** geändert werden.
   - Zum Ändern des standardmäßigen Ausgabenamens eines zu extrahierenden Feldes in der Liste **Zu extrahierende Felder** klicken Sie auf den Namen in der Spalte **Ausgabename** und geben Sie den neuen Namen ein.

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

8. Sie können eine beliebige der folgenden Aufgaben durchführen:
   - Fügen Sie ein abgeleitetes Feld der Liste möglicher Felder hinzu. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „Abgeleitete Felder" auf Seite 227.
   - Legen Sie fest, dass gleiche IDs aus dem Ergebnis ausgeschlossen werden. Siehe „Gleiche IDs in der Prozessausgabe überspringen" auf Seite 139.
   - Begrenzen Sie die Größe der Ausgabezelle (d. h. die Anzahl der vom Prozess generierten IDs). Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „Begrenzen der Größe von Ausgabezellen" auf Seite 178.
   - Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Dort können Sie die Werte in **Prozessname**, **Ausgabezelle** oder **Zellencodes** ändern, eine Zielzelle verknüpfen oder den Prozess mit einer **Anmerkung** versehen.

     Informationen zum Verknüpfen von Zielzellen finden Sie unter „Verknüpfen von Ablaufdiagrammzellen mit in einem TCS definierten zielgruppenspezifischen Angeboten" auf Seite 198.

   Anmerkung: Das Erstellen von Profilen ist für Attribute von eMessage-Landing-Pages nicht verfügbar.
9. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

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

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

Referenz für Registerkarte "Extrahieren"

Verwenden Sie die Felder auf der Registerkarte "Extrahieren", wenn Sie einen Prozess vom Typ "Extrahieren" in einem Ablaufdiagramm konfigurieren.

Tabelle 12. Felder auf der Registerkarte "Extrahieren"

Feld	Beschreibung
Zieldatenquelle	Die Stelle, an die die Ausgabe dieses Prozesses geschrieben werden soll. In der Dropdown-Liste "Zieldatenquelle" stehen der IBM Campaign-Server und sämtliche anderen Datenquellen zur Verfügung, mit denen Sie verbunden sind.

Tabelle 12. Felder auf der Registerkarte "Extrahieren" (Forts.)

Feld	Beschreibung
Mögliche Felder	Liste extrahierbarer Felder basierend auf Ihrer Eingabedatenquelle, einschließlich Feldname und Datentyp. Um die Liste der Felder anzuzeigen, müssen Sie unter Umständen auf den Pfeil neben einem Element klicken und dieses erweitern. Wenn es sich bei Ihrer Eingabequelle um eine Landing-Page in eMessage handelt, ist jeder Feldname ein Attribut der Landing-Page. Enthält das Attribut Sonder- oder Leerzeichen, wird es in einen gültigen Feldnamen konvertiert. Datentypen aller Landing-Page-Attribute werden als Text aufgeführt. **Anmerkung:** Schemaobjektnamen dürfen maximal 30 Zeichen lang sein. Beschränken Sie Ihre Attributnamen auf maximal 30 Zeichen, damit gültige Spaltennamen für extrahierte Ergebnisse erzeugt werden können.
Felder für Ausgabe	Felder, die Sie zum Extrahieren aus der Liste "Mögliche Felder" ausgewählt haben. Der Ausgabename ist standardmäßig der Feldname in der Spalte "Zu extrahierende Felder".
Schaltfläche "Profil"	Klicken Sie auf **Profil**, um eine Vorschau der Werteliste für das ausgewählte mögliche Feld anzuzeigen.
Schaltfläche "Abgeleitete Felder"	Klicken Sie auf **Abgeleitete Felder**, um eine Variable in der Liste mit den möglichen Feldern zu erstellen. Abgeleitete Felder sind Variablen, die in der Datenquelle nicht vorhanden sind. Sie werden aus einem oder mehreren vorhandenen Feldern erstellt, die auch aus verschiedenen Datenquellen stammen können.
Schaltfläche "Mehr"	Klicken Sie auf **Mehr**, um den Dialog "Erweiterte Einstellungen" zu öffnen. Dieser Dialog enthält eine Option, um doppelte IDs aus der Ausgabe auszuschließen und um anzugeben, wie Campaign doppelte Werte ermittelt.

Der Prozess "Momentaufnahme"

Mit dem Prozess "Momentaufnahme" können Sie Daten erfassen, um sie in eine Tabelle oder Datei zu exportieren.

Um sicherzustellen, dass doppelte Zeilen nicht exportiert werden, legen Sie beim Konfigurieren der Momentaufnahme die Option **Datensätze mit duplizierten IDs überspringen** auf **Ja** fest. Stattdessen können Sie auch einen Extraktionsprozess verwenden und dann eine Momentaufnahme der Ergebnisse erstellen.

Wenn Sie Angebote mit der Liste verknüpfen oder verfolgen möchten, verwenden Sie die Momentaufnahme als Eingabe für einen Prozess vom Typ "Mailliste" oder "Rufliste". Wenn Sie den Prozess "Mailliste" oder "Rufliste" konfigurieren, exportieren Sie die notwendigen Daten an eine alternative Speicherposition (entweder eine Datei oder eine Tabelle).

Erfassen einer Momentaufnahme mit Daten für den Export in eine Tabelle oder Datei

Verwenden Sie den Prozess "Momentaufnahme", um Daten für den Export in eine Tabelle oder Datei zu erfassen. Wählen Sie die Quelle der zu erfassenden Werte aus und definieren Sie die Ausgabetabelle oder eine Datei für diese Werte.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Kampagne und klicken Sie auf eine Ablaufdiagramm-Registerkarte.
2. Klicken Sie auf der Ablaufdiagramm-Symbolleiste auf das Symbol **Bearbeiten** .
3. Ziehen Sie den Prozess "Momentaufnahme" von der Palette in Ihr Ablaufdiagramm.
4. Verbinden Sie mindestens einen Prozess als Eingabe mit dem Prozess "Momentaufnahme".

   Anmerkung: Alle als Eingaben ausgewählten Zellen müssen die gleiche Zielgruppenebene aufweisen.
5. Doppelklicken Sie auf den Prozess Momentaufnahme im Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich.

   Das Dialogfeld **Prozesskonfiguration** wird geöffnet.
6. Geben Sie auf der Registerkarte "Momentaufnahme" an, wie die Daten erfasst werden sollen.
   a. Geben Sie in der Liste **Eingabe** die Zellen an, die als Datenquellen für die Momentaufnahme verwendet werden sollen.

      Anmerkung: Wenn der Prozess "Momentaufnahme" nicht mit einem Prozess verbunden ist, der Ausgabezellen liefert, sind keine Zellen vorhanden, die aus der Liste **Eingabe** ausgewählt werden können. Die Option **Mehrere Zellen** ist nur verfügbar, wenn der Eingabeprozess mehrere Zellen generiert.
   b. Geben Sie über die Liste **Exportieren nach** die Tabelle oder Datei für die Ausgabe der Momentaufnahme an.

      Anmerkung: Sie können den Prozess Momentaufnahme testen, indem Sie den Prozess ausführen, die Ausgabe in eine temporäre Datei exportieren lassen und diese überprüfen.
      - Wenn die gewünschte Tabelle nicht in der Liste enthalten ist oder die Ausgabe in eine nicht zugeordnete Tabelle erfolgen soll, wählen Sie **Datenbanktabelle** aus. Verwenden Sie das Dialogfeld **Datenbanktabelle angeben**, um die Namen der Tabelle und der Datenbank anzugeben. Benutzervariablen werden für den hier festgelegten Namen der Tabelle unterstützt.
      - Wenn Sie in der Liste **Exportieren nach** die Option **Datei** ausgewählt haben, können Sie den Typ von Datei, in den die Ausgabe geschrieben werden soll, den Dateinamen und das zugehörige Datenwörterbuch angeben.
      - Wenn Sie eine neue Benutzertabelle erstellen möchten, wählen Sie in der Liste **Exportieren nach** die Option **Neue zugeordnete Tabelle** aus. Sie finden entsprechende Anweisungen im *IBM Campaign-Administratorhandbuch*.

- Sie können auch einen Export in eine Extraktionstabelle mit dem Präfix UAC_EX durchführen. Eine Extraktionstabelle bleibt erhalten, sodass Benutzer weiterhin darauf zugreifen können, um Operationen auszuführen, beispielsweise bei der Profilerstellung für die zugehörigen Felder.

c. So legen Sie mithilfe der entsprechenden Optionen das Verhalten bei Aktualisierungen der Ausgabedatei oder -tabelle fest:
   - **An Datensatz anhängen**. Die neuen Informationen werden an das Ende der Tabelle oder Datei angehängt. Wenn Sie diese Option für eine Datei mit begrenzter Satzlänge auswählen, werden die Beschriftungen nicht als erste Zeile exportiert. Diese Methode wird für Datenbanktabellen empfohlen.
   - **Alle Datensätze ersetzen**. Die vorhandenen Daten in der Tabelle oder der Datei werden gelöscht und durch die neuen Informationen ersetzt.
   - **Datensätze aktualisieren**. Diese Option ist nur beim Export in eine Tabelle verfügbar. Alle für die Momentaufnahme angegebenen Felder werden mit Werten aus der aktuellen Ausführung des Prozesses aktualisiert.
   - **Neue Datei erstellen**. Diese Option ist nur beim Export in eine Datei verfügbar. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt, wenn Sie in eine Datei exportieren. Bei jeder Ausführung des Prozesses wird eine neue Datei mit dem Namenszusatz "_1," "_2" usw. erstellt.

7. Geben Sie die gewünschten Felder für die Momentaufnahme an.
   a. Wählen Sie in der Liste **Mögliche Felder** die Felder aus, die Sie in die Ausgabe einschließen möchten.

      Sie können von Campaign generierte Felder verwenden, indem Sie die Liste der von Campaign generierten Felder erweitern, oder abgeleitete Felder verwenden, indem Sie auf **Abgeleitete Felder** klicken. Sie können mehrere Felder auswählen, indem Sie bei gedrückter Steuertaste klicken, oder einen fortlaufenden Bereich von Feldern auswählen, indem Sie bei gedrückter Umschalttaste klicken.
   b. Verschieben Sie die ausgewählten Felder in die Liste **Felder für Momentaufnahme**, indem Sie auf **Hinzufügen** klicken.
   c. Wenn Sie eine Tabelle als Ziel für die Momentaufnahme ausgewählt haben, werden die Felder in dieser Tabelle in der Liste **Mögliche Felder** unter der Spalte **Feldname** angezeigt. Übereinstimmende Felder werden automatisch gefunden, wenn Sie auf **Abgleich** klicken. Felder mit exakten Übereinstimmungen mit den Tabellenfeldnamen werden der Liste **Exportfelder** automatisch hinzugefügt. Stimmen mehrere Felder überein, wird die erste Übereinstimmung verwendet. Sie können diese Paare manuell ändern, indem Sie auf **Entfernen** bzw. **Hinzufügen** klicken.
   d. Sie können die Felder in der Liste **Felder für Momentaufnahme** neu ordnen, indem Sie ein Feld auswählen und dann auf **1 nach oben** oder **1 nach unten** klicken, um das Feld in der Liste nach oben oder nach unten zu verschieben.

      Anmerkung: Zum Anzeigen der Werte in einem Feld wählen Sie das Feld in der List **Mögliche Felder** aus und klicken dann auf **Profil**.
8. Um Datensätze mit doppelten IDs zu überspringen oder die Reihenfolge der Ausgabe von Datensätzen anzugeben, klicken Sie auf **Mehr**.

   Das Fenster **Erweiterte Einstellungen** wird geöffnet.
   a. Um doppelte IDs innerhalb der gleichen Eingabezelle zu entfernen, wählen Sie **Datensätze mit duplizierten IDs überspringen** aus. Wählen Sie anschließend Kriterien aus, anhand derer bestimmt wird, welcher Datensatz

im Falle doppelter IDs beibehalten wird. Sie können beispielsweise "MaxOf" und "Household_Income" auswählen, um anzugeben, dass Campaign bei doppelten IDs nur die ID mit dem höchsten Einkommen im Haushalt exportieren soll.

Anmerkung: Durch diese Option werden Duplikate nur innerhalb der gleichen Eingabezelle entfernt. Die Daten Ihrer Momentaufnahme können weiterhin doppelte IDs enthalten, wenn die gleiche ID in verschiedenen Eingabezellen angezeigt wird. Zum Entfernen aller doppelten IDs verwenden Sie einen dem Prozess "Momentaufnahme" vorgelagerten Prozess vom Typ "Zusammenführen" oder "Segment", um doppelte IDs zu löschen oder um einander ausschließende Segmente zu erstellen.

b. Um die Ausgabe der Momentaufnahme zu sortieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sortieren nach** und wählen Sie dann das Feld, nach dem sortiert werden soll, sowie die Sortierreihenfolge aus. Für Sie können beispielsweise **Nachname** und **Aufsteigend** auswählen, um IDs nach Nachname in aufsteigender Reihenfolge zu sortieren.

9. Klicken Sie auf **OK**.
10. (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemeines**, um einen Namen und eine beschreibende Anmerkung zuzuweisen.

    Der Name wird im Prozessfeld im Ablaufdiagramm angezeigt. Die Anmerkungen sind zu sehen, wenn Sie den Cursor über das Prozessfeld im Ablaufdiagramm bewegen.
11. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

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

Der Prozess "Zeitplan"

Mit dem Prozess "Zeitplan" können Sie einen einzelnen Prozess, eine Reihe von Prozessen oder ein ganzes Ablaufdiagramm einleiten. Der Prozess "Zeitplan" ist nur funktionsfähig, wenn das Ablaufdiagramm ausgeführt wird.

Jeder Prozess Zeitplan ist während eines bestimmten Zeitraums aktiv. Während dieses Zeitraums können bestimmte Ereignisse eintreten, die die Ausführung verbundener nachfolgender Prozesse auslösen. Die häufigste Verwendung von Prozessen vom Typ "Zeitplan" besteht in der Steuerung des zeitlichen Ablaufs des gesamten Ablaufdiagramms.

Anmerkung: Ein Ablaufdiagramm kann mehrere Prozessfelder vom Typ "Zeitplan" einschließen, solange sie sich in unabhängigen Verzweigungen befinden. Es können jedoch Fehler auftreten, wenn ein Prozess mehr als einen Zeitplan-Vorgänger in verschiedenen Ursprungsverzweigungen hat, die zum gleichen Prozess führen.

Sie können einen Prozess "Zeitplan" konfigurieren, um den Gesamtzeitraum zu definieren. Hierzu legen Sie ein Zeitlimit in Tagen, Stunden und Minuten ab dem Zeitpunkt fest, an dem die Ausführung des Prozesses beginnt.

- Es stehen verschiedene Möglichkeiten zur Auswahl, um die Ausführung eines Prozesses zu planen, unter anderem als Wiederholung, mithilfe von Triggern und nach Datum.

- Sie können mehrere Planungsoptionen miteinander kombinieren. Sie können einen Prozess beispielsweise so planen, dass er jeden Montag um 9.00 Uhr ausgeführt wird und außerdem auch durch ein bestimmtes Ereignis, z. B. den Besuch auf der Website, ausgelöst wird.
- Sie können zum Beispiel einen Stapelverarbeitungsprozess zur Nachtzeit planen, sodass der Prozess die tagsüber ausgeführten Jobs nicht beeinträchtigt.

Die Anzahl der Optionen, die Sie bei der Planung eines Ablaufdiagramms gleichzeitig verwenden können, ist nicht begrenzt, solange die verwendeten Optionen nicht miteinander in Konflikt stehen. (Ein Ablaufdiagramm kann zum Beispiel nicht gleichzeitig "Nur einmal" und "Jeden Montag" ausgeführt werden.)

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

Kontaktprozesse mit aktivierter Verfolgung beinhalten einen integrierten Zeitplan. Die Verwendung eines Prozesses vom Typ "Zeitplan" inmitten eines Ablaufdiagramms ist eine erweiterte Funktion. Stellen Sie sicher, dass das gewünschte Verhalten erreicht wird und Sie korrekte Ergebnisse erhalten.

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

Benötigt Ihr Ablaufdiagramm z. B. zwei Stunden für eine Ausführung und startet Ihr Prozess "Zeitplan" drei Ausführungen im Abstand von nur zehn Minuten, wird von Campaign nur die erste Ausführung gestartet. Versucht der Prozess "Zeitplan" den Start der zweiten Ausführung, wird diese von Campaign in eine Warteschlange gestellt. Versucht der Prozess "Zeitplan", die dritte Ausführung zu starten, wird dieser Versuch von Campaign ignoriert. Sobald die erste Ausführung abgeschlossen ist, startet Campaign die zweite Ausführung. Die dritte Ausführung wird grundsätzlich nicht gestartet.

Unterschied zwischen der Vorgehensweise bei IBM Campaign-Ablaufplänen und dem IBM EMM-Scheduler

Beginnt man mit dem Release 8.0 von Marketing Platform, soll der IBM EMM-Scheduler den Campaign-Zeitplanprozess für die Planung von vollständigen Ablaufdiagrammen ersetzen. Der IBM EMM-Scheduler ist effizienter, da er keine Serversystemressourcen verbraucht, wenn das Ablaufdiagramm nicht gerade ausgeführt wird.

Der IBM EMM-Scheduler startet ein Ablaufdiagramm, auch wenn noch kein Ablaufdiagramm ausgeführt wurde, während der Campaign-Zeitplanprozess in einem Ablaufdiagramm nur funktioniert, wenn die Ablaufdiagrammausführung bereits gestartet wurde.

Der Campaign-Zeitplanprozess ist für die vollständige Kompatibilität mit früheren Versionen und für andere Zwecke vorbehalten, die nicht mit dem IBM EMM-Sche-

duler behandelt werden. Sie könnten den Campaign-Zeitplanprozess verwenden, um Campaign-Trigger zu versenden oder die Ausführung von abhängigen Prozessen zu verzögern.

Verwenden Sie den IBM EMM-Scheduler nicht, um ein Ablaufdiagramm zu planen, das den Campaign-Zeitplanprozess als Prozess der höchsten Ebene zum Start der Ablaufdiagramm-Durchführung verwendet. Normalerweise ist nur eine der beiden Optionen erforderlich. Erscheint jedoch der Zeitplanprozess in einem Ablaufdiagramm, das vom IBM EMM-Scheduler gestartet wurde, funktioniert er wie konfiguriert; vom IBM EMM-Scheduler und dem Zeitplanprozess benötigte Bedingungen müssen erfüllt sein, bevor nachfolgende Prozesse durchgeführt werden.

Anders als der IBM EMM Scheduler kann der Campaign-Zeitplanprozess externe Trigger senden, um Befehlszeilenskripts aufzurufen. Der IBM EMM-Scheduler kann nur an die eigenen Pläne Trigger senden.

Eingangs- und Ausgangstrigger

Sie können den Prozess "Zeitplan" so konfigurieren, dass er von einem Ereignis ausgelöst wird und selbst bei Abschluss Ereignisse auslöst. Verwenden Sie **Extras** > **Gespeicherte Trigger**, um Trigger zu definieren, und rufen Sie die Trigger dann auf, indem Sie den Prozess "Zeitplan" in einem Ablaufdiagramm konfigurieren.

Anmerkung: Zur Leistungsverbesserung sollten Sie den IBM EMM-Planer verwenden, um Trigger an Campaign zu senden. Weitere Informationen zum Planer finden Sie im *Marketing Platform-Administratorhandbuch*.

Eingangstrigger: Ereignisse, die den Prozess "Zeitplan" aktivieren

Ein Eingangstrigger ist ein externes Ereignis, das ein Ablaufdiagramm oder eine Kampagne in Gang setzt. Sie können eine beliebige Situation als Trigger definieren. Beispiele sind das Klicken auf einen Website-Link, der Empfang einer E-Mail-Nachricht, der Antwortanzeiger eines Telemarketers, die Beendigung einer Datenbankübertragung oder ein anderes definiertes Ereignis.

Zum Angeben von Eingangstriggern, die den Prozess "Zeitplan" aktivieren, konfigurieren Sie den Prozess "Zeitplan", wählen anschließend in der Liste **Zeitplan für Ausführung** die Option **Benutzerdefinierte Ausführung** aus und verwenden dann die Option **Triggergesteuerte Ausführung**.

Die Option **Triggergesteuerte Ausführung** verwendet **unica_actrg** (in Ihrer Campaign-Installation enthalten) für die Ausführung. Um sich die Funktionsweise von **Triggergesteuerte Ausführung** im Hintergrund zu vergegenwärtigen, ist es hilfreich, sich ein Beispiel wie „Beispiel: Mit Trigger ausführen" auf Seite 114 anzuschauen.

Ausgangstrigger: Ereignisse, die durch den Prozess "Zeitplan" aktiviert werden

Ein Ausgangstrigger führt eine Befehlszeile aus. Hierbei kann es sich um eine Stapeldatei oder ein Script handeln. Jedes Mal, wenn der Prozess "Zeitplan" die Trigger aktiviert, deren Namen im Feld **Trigger nach jeder Ausführung senden** aufgeführt sind, kann Campaign einen oder mehrere Trigger ausführen. Wenn Sie mehrere Triggernamen angeben möchten, müssen diese durch Kommata getrennt werden.

Diese Funktion ermöglicht das Senden von Ausgangstriggern an eine ausführbare Datei. Der vollständige Pfad und der Name der Datei müssen im Dialogfeld "Gespeicherte Triggerdefinition" definiert werden. Campaign führt bei jeder Aktivierung des Prozesses "Zeitplan" die angegebene ausführbare Datei aus.

Trigger mit anderen Planungsoptionen verwenden

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

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

Beispiel: Mit Trigger ausführen

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

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

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

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

Planen von Prozessen in einem ausgeführten Ablaufdiagramm

Konfigurieren Sie den Prozess "Zeitplan", um Prozesse in einem ausgeführten Ablaufdiagramm auszulösen. Der Prozess "Zeitplan" ist nur funktionsfähig, wenn das Ablaufdiagramm ausgeführt wird.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Kampagne und klicken Sie auf eine Ablaufdiagramm-Registerkarte.
2. Klicken Sie auf der Ablaufdiagramm-Symbolleiste auf das Symbol **Bearbeiten** .
3. Ziehen Sie den Prozess "Zeitplan" von der Palette in Ihr Ablaufdiagramm.
4. Geben Sie auf der Registerkarte "Zeitplan" die Zeitplanbedingungen an.
   a. Geben Sie einen Wert für **Gesamtzeitraum des Plans** an, indem Sie die entsprechenden Werte in die Felder **Tage**, **Stunden** und **Minuten** eingeben. Der Gesamtzeitraum des Plans stellt die Gesamtzeit dar, über die der Prozess Zeitplan hinweg aktiv ist. Standardmäßig ist der Gesamtzeitraum auf 30 Tage festgelegt.

b. Wählen Sie die Ausführungshäufigkeit aus der Dropdown-Liste **Auszuführender Plan** aus, um festzulegen, wann genau der Prozess "Zeitplan" die mit ihm verbundenen nachfolgenden Prozesse aktiviert.
   - Bei Auswahl der Option **Nur einmal** wird das Ablaufdiagramm genau einmal ausgeführt, unabhängig davon, welche Planungsoptionen hinzugefügt wurden. Bei allen anderen Optionen werden die Planungsoptionen als ODER-Anweisungen verknüpft. In diesem Fall führt der Prozess "Zeitplan" alle mit ihm verbundenen Prozesse aus, sobald eine der Bedingungen erfüllt ist.
   - Die Bedingung, die zuerst erfüllt ist, führt zum Starten der Ausführung des Zeitplans. Wurde außer **Auszuführender Plan** keine weitere Option aktiviert und die Einstellung **Nur einmal** ausgewählt, dann wird der Prozess sofort ausgeführt, wenn keine Verzögerung und keine Benutzerautorisierung aktiviert wurde.
   - Mithilfe der Felder **Stunden** und **Minuten** können Sie die Zeit angeben, zu der der Zeitplan ausgeführt werden soll. Das Eingabeformat für die Zeit umfasst 24 Stunden. 9:30 Uhr entspricht also 9:30 a.m., 22:45 Uhr entspricht 10:45 p.m. Da die Zeit auf einem 24-Stunden-Rhythmus basiert, kann die Angabe a.m. und p.m. entfallen.

5. Wenn Sie **Benutzerdefinierte Ausführung** in der Liste **Zeitplan für Ausführung** auswählen, können Sie eine oder beide der folgenden Optionen verwenden, um anzugeben, wann der Zeitplan ausgeführt wird:
   - Wählen Sie **Zeitgesteuerte Ausführung** aus und geben Sie dann Datum und Uhrzeit für den auszuführenden Prozess an. Bei der Auswahl mehrerer Einträge müssen diese durch Kommas getrennt werden. Klicken Sie auf **Kalender**, um Datum und Uhrzeit aus einem Kalender auszuwählen.
   - Wählen Sie **Triggergesteuerte Ausführung** aus, wenn der Zeitplan durch ein Ereignis ausgelöst werden soll.

     Der benannte bzw. die benannten Trigger müssen über **Tools > Gespeicherte Trigger** definiert werden. Geben Sie den Namen jedes Triggers an, der den Prozess Zeitplan aktivieren soll. Wenn Sie mehrere Trigger verwenden möchten, trennen Sie diese durch Kommata. Der Triggername kann alle Zeichen außer dem Komma enthalten. Ein Triggername muss nicht eindeutig sein. Sie können ein und denselben Trigger in mehreren Kampagnen und Ablaufdiagrammen verwenden und diese alle zur selben Zeit aktivieren.

     Weitere Informationen finden Sie unter „Eingangs- und Ausgangstrigger" auf Seite 113.

6. Verwenden Sie eine oder beide der folgenden Optionen, wenn Sie eine Verzögerung angeben oder die Autorisierung als obligatorisch festlegen möchten.
   - Wenn Sie **Vor jeder Ausführung auf Benutzerautorisierung warten** auswählen, wird jedes Mal, wenn Bedingungen für den Zeitplan erfüllt sind, eine Eingabeaufforderung zur Benutzerautorisierung angezeigt. Der Prozess "Zeitplan" wird nur aktiviert, wenn eine entsprechende Autorisierung erfolgt. Diese Option hat Vorrang vor allen anderen Zeitplanindikatoren; der Prozess startet erst, nachdem die Autorisierung erfolgt ist.

     Anmerkung: Wenn ein Ablaufdiagramm ausgeführt wird, das mit einem Client verbunden ist, kann die Benutzerautorisierung nur durch diesen Client erfolgen. Wenn das Ablaufdiagramm nicht mit einem Client verbunden ist, kann jeder Benutzer die Ausführung autorisieren, der über Lese- und Schreibrechte für die Kampagne verfügt.
   - Wenn Sie **Verzögerungszeit vor jeder Ausführung** auswählen, geben Sie mithilfe der Felder **Tage**, **Stunden** und **Minuten** an, wie lange nach Eintritt einer

im Zeitplan angegebenen Bedingung gewartet wird, bevor der Prozess ausgeführt wird. Diese Verzögerung gilt für alle Planungsoptionen. Wenn der Prozess "Zeitplan" zum Beispiel für die Ausführung am Montagmorgen um 9.00 Uhr mit einer Verzögerung von einer Stunde konfiguriert ist, beginnt die Ausführung der nachfolgenden Prozesse um 10.00 Uhr.

7. (Optional) Geben Sie Trigger an, die gesendet werden, nachdem die Ausführung des Zeitplans beendet ist.

   Wenn Sie das Kontrollkästchen **Nach jeder Ausführung Trigger senden** aktivieren, sendet Campaign jedes Mal einen oder mehrere Trigger, wenn der Prozess "Zeitplan" aktiviert wird. Ein Ausgangstrigger führt eine Befehlszeile aus. Hierbei kann es sich um eine Stapeldatei oder eine Scriptdatei handeln. Alle benannten Trigger müssen über **Extras > Gespeicherte Trigger** definiert werden. Wenn Sie mehrere Triggernamen angeben möchten, müssen diese durch Kommata getrennt werden.

8. (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemeines**, um einen Namen und eine beschreibende Anmerkung zuzuweisen.

   Der Name wird im Prozessfeld im Ablaufdiagramm angezeigt. Die Anmerkungen sind zu sehen, wenn Sie den Cursor über das Prozessfeld im Ablaufdiagramm bewegen.

9. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

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

Der Cube-Prozess

Administratoren können den Cube-Prozess verwenden, um Benutzern das Durchführen einer Drilloperation in Daten aus mehreren Quellen zu ermöglichen. Datencubes bestehen aus Dimensionen, die auf strategischen Segmenten basieren.

Der Cube-Prozess ist für technisch versierte Benutzer oder IBM Berater vorgesehen. Es hat sich bewährt, alle globalen Konstrukte, beispielsweise Cubes und strategische Segmente, im Bereich **Sitzungen** der Anwendung zu erstellen.

Benutzer können ein oder mehrere definierte Segmente auswählen, einen Cube erstellen und anschließend eine Drilloperation in den Daten durchführen, um eine Zielgruppe auszuwählen. Die Zielgruppe kann anschließend in die geeigneten Prozesse konvertiert werden, beispielsweise "Auswählen", um sie in ein Ablaufdiagramm aufzunehmen.

Erstellen eines mehrdimensionalen Cubes aus Attributen

Konfigurieren Sie einen Cube-Prozess, um einen mehrdimensionalen Cube aus Attributen zu erstellen. Alle Cubes, die im Bereich **Sitzungen** erstellt werden, sind global verfügbar.

Vorbereitende Schritte

Bevor Sie einen Cube mithilfe eines Prozesses Cube erstellen, müssen Sie ein strategisches Segment oder eine Dimensionshierarchie erzeugen.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Sitzungsablaufdiagramm.

2. Klicken Sie auf der Ablaufdiagramm-Symbolleiste auf das Symbol **Bearbeiten** .
3. Ziehen Sie den Prozess "Cube" von der Palette in Ihr Ablaufdiagramm.
4. Doppelklicken Sie im Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich auf den Cube-Prozess.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Quelle** in der Liste **Eingabesegmente** mindestens ein Segment als Eingabe für den Cube aus.

   Wichtig: Wenn Sie mehr als ein Quellensegment auswählen, müssen Sie sicherstellen, dass alle Segmente die gleiche Zielgruppenebene aufweisen.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Cube-Definitionen**, um den Cube zu definieren.

   Im Fenster Cube-Definition können Sie:
   - Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um einen neuen Cube hinzuzufügen.
   - Wählen Sie einen Cube aus und klicken Sie auf **Bearbeiten**, um ihn zu ändern.
   - Wählen Sie einen Cube aus und klicken Sie auf **Entfernen**, um ihn zu löschen.
7. So fügen Sie einen Cube hinzu:
   a. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   b. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung ein.
   c. Wählen Sie bis zu drei Dimensionen aus den entsprechenden Listen aus. Die Dimensionen müssen in Beziehung zu den Segmenten stehen, aus denen der Cube erzeugt wurde.
   d. Klicken Sie auf **OK**. Das Fenster "Cube bearbeiten" wird daraufhin geschlossen und die neue Cube-Definition wird auf der Registerkarte **Cube-Definitionen** in der Liste der Cubes angezeigt.
8. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusätzliche Felder zum Verfolgen auswählen**, um zusätzliche Felder anzugeben, die verfolgt werden sollen.

   Im Fenster Zusätzliche Felder auswählen können Sie:
   - Felder, die Sie verfolgen möchten, aus der Liste **Verfügbare Felder** auswählen und mithilfe der Schaltfläche **Hinzufügen>>** in die Liste **Ausgewählte Felder** verschieben.
   - Auf **Abgeleitete Felder** klicken, um abgeleitete Felder zum Verfolgen auszuwählen oder zu erstellen.
   - Klicken Sie auf **Profil**, um den Inhalt des ausgewählten Felds anzuzeigen.
9. (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemeines**, um einen Namen und eine beschreibende Anmerkung zuzuweisen.

   Der Name wird im Prozessfeld im Ablaufdiagramm angezeigt. Die Anmerkungen sind zu sehen, wenn Sie den Cursor über das Prozessfeld im Ablaufdiagramm bewegen.
10. Klicken Sie auf **OK**.

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

Zugehörige Konzepte:

„Informationen über Cubes" auf Seite 263

„Informationen zu Dimensionshierarchien" auf Seite 260

Der Prozess "Segment erstellen"

Verwenden Sie den Prozess "Segment erstellen", um Listen von Zielgruppen-IDs aus Tabellen der Kundendatenbank zu erstellen. Definieren Sie den Prozess "Segment erstellen" im Bereich **Sitzungen** von Campaign, damit die Segmente global für die Verwendung in allen Kampagnen verfügbar sind.

Der Prozess "Segment erstellen" ist für die Verwendung durch Campaign-Administratoren vorgesehen. Ein Prozess vom Typ "Segment erstellen", der in einem Sitzungsablaufdiagramm definiert ist, erstellt ein *strategisches Segment*, das danach in jedem Ablaufdiagramm verwendet werden kann. Anschließend können die Segmente als Eingabe für Prozesse verwendet werden. Sie können auch für die Erstellung von Dimensionen und Cubes oder als globale Unterdrückungssegmente für eine Zielgruppenebene verwendet werden.

Anmerkung: Es hat sich bewährt, alle globalen Konstrukte in einem Sitzungsablaufdiagramm zu erstellen.

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

- Verwenden Sie den Prozess "Segment erstellen", um Segmente im Bereich **Sitzungen** zu erstellen.
- Verwalten Sie Segmente im Bereich **Segmente**.
- Verwenden Sie die Segmente in Kampagnen aus dem Abschnitt **Campaign**.

Zugehörige Tasks:

„Erstellen von Segmenten zur globalen Verwendung in mehreren Kampagnen"

Erstellen von Segmenten zur globalen Verwendung in mehreren Kampagnen

Administratoren verwenden den Prozess "Segment erstellen" in Sitzungsablaufdiagrammen, um Segmente zu erstellen, die in mehreren Kampagnen verwendet werden können. Die daraus resultierenden Segmente werden *strategische Segmente* genannt.

Vorbereitende Schritte

Die Konfigurationseigenschaft `saveRunResults` muss bei Ablaufdiagrammen mit Prozessen vom Typ "Segment erstellen" auf `TRUE` festgelegt sein. Andernfalls werden die strategischen Segmente nicht dauerhaft festgelegt.

Informationen zu diesem Vorgang

Definieren Sie einen Prozess vom Typ "Segment erstellen" im Bereich "Sitzungen" der Anwendungen, damit die Segmente global verfügbar sind. Die Benutzer können diese Segmente daraufhin in beliebigen Kampagnen verwenden.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Sitzungsablaufdiagramm.
2. Klicken Sie auf der Ablaufdiagramm-Symbolleiste auf das Symbol **Bearbeiten** .

3. Ziehen Sie den Prozess "CreateSeg" von der Palette in das Ablaufdiagramm.
4. Verbinden Sie einen oder mehrere Datenbearbeitungsprozesse (z. B. einen Prozess vom Typ "Auswählen") als Eingaben mit dem Prozess "Segment erstellen".
5. Doppelklicken Sie auf den Prozess "Segment erstellen".
6. Führen Sie auf der Registerkarte **Segmente definieren** folgende Schritte aus:
   a. Wählen Sie mindestens eine Quellenzelle aus der Liste **Eingabe** aus. Diese Quellzellen werden in Segmente umgewandelt.
   b. Wählen Sie **Sich gegenseitig ausschließende Segmente erstellen** aus, wenn Sie möchten, dass jeder qualifizierte Datensatz maximal einem Segment angehört.
   c. Markieren Sie eine Eingangszelle im Bereich **Ergebnissegmente** und klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten**, um das Segment zu konfigurieren.

   Der Dialog "Segment bearbeiten" wird geöffnet.
7. Führen Sie im Dialog "Segment bearbeiten" folgende Schritte aus:
   a. Geben Sie dem Segment einen aussagekräftigen Namen. Geben Sie eine kurze Beschreibung des Segmentinhalts an (z. B. welche Eingabe zum Erstellen des Segments verwendet wurde).
   b. Wählen Sie aus der Liste **Erstellen unter** einen Ordner aus, in dem das Segment gespeichert wird.
   c. Wählen Sie aus der Liste **Datenquelle von temporärer Tabelle** eine Datenquelle aus, in der das strategische Segment zwischengespeichert werden soll. Verwenden Sie die Steuertaste, um mehrere Datenquellen auszuwählen.

      Wählen Sie keine Datenquelle aus, wenn Sie die temporären Tabellen lieber in einer Binärdatei auf dem Server anstatt in einer Benutzerdatenquelle speichern möchten. Um die Auswahl einer Datenquelle aufzuheben (um beispielsweise zum Zustand zurückzukehren, in dem keine Datenquelle ausgewählt war), klicken Sie bei gedrückter Steuertaste erneut auf das Element.

      Anmerkung: Die Auswahl einer Datenquelle ist nur erforderlich, wenn die Eigenschaft `doNotCreateServerBinFile` auf der Konfigurationsseite `Campaign|partitions|partition`*`[n]`*`|Server|Optimization` auf `TRUE` gesetzt ist. Ist diese Eigenschaft auf `TRUE` gesetzt, muss mindestens eine gültige Datenquelle ausgewählt werden.
   d. Wählen Sie ggf. aus der Liste **Sicherheitsrichtlinie** eine Sicherheitsrichtlinie aus, die auf das neue Segment angewendet werden soll.
   e. Klicken Sie auf **OK**, um zur Registerkarte **Segmente definieren** zurückzukehren.
8. (Optional) Verwenden Sie die Registerkarte **Allgemein**, um einen Namen zuzuordnen und Anmerkungen hinzuzufügen.
9. Klicken Sie auf **OK**.

Nächste Schritte

Um strategische Segmente zu erstellen oder zu aktualisieren, führen Sie den Prozess "Segment erstellen" im Produktionsmodus aus. Bei Testläufen werden keine strategischen Segmente erstellt oder aktualisiert. Achten Sie darauf, dass `Campaign|partitions|partition[n]|server|flowchartRun|saveRunResults` auf `TRUE` festgelegt ist. Die strategischen Segmente stehen nach dem Speichern des Ablaufdiagramms für die Verwendung in anderen Ablaufdiagrammen zur Verfügung.

Zugehörige Konzepte:

„Der Prozess "Segment erstellen"" auf Seite 118

„Informationen über strategische Segmente" auf Seite 250

Zuordnen von strategischen Segmenten zu Kampagnen

Ein strategisches Segment ist eine Liste aus IDs, die von einem Administrator oder fortgeschrittenen Benutzer in einer Sitzung erstellt und für alle Kampagnen verfügbar gemacht wurde. Ein strategisches Segment unterscheidet sich nicht von anderen Segmenten (z. B. solchen, die vom Prozess "Segment" erstellt werden), außer dass es global verfügbar ist, also für jede Kampagne verwendet werden kann.

Informationen zu diesem Vorgang

Durch die Zuordnung eines strategischen Segments zu einer Kampagne wird es einfacher, dieses Segment bei der Erstellung von Ablaufdiagrammen auszuwählen. Darüber hinaus werden durch die Zuordnung der relevanten strategischen Segmente zu einer Kampagne umfassendere Berichtsfunktionen verfügbar.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Kampagnenübersicht** auf das Symbol **Segmente hinzuf./entf.** .
2. Suchen Sie die Segmente, die Sie hinzufügen möchten.
   - Klicken Sie auf die Ordner, um sie zu durchsuchen.
   - Klicken Sie auf **Baumansicht/Listenansicht**, um die Ansicht zu wechseln.
   - Klicken Sie auf **Suchen**, um Segmente nach Name oder Beschreibung zu suchen.
3. Wählen Sie die Segmente aus, die Sie hinzufügen möchten, und klicken Sie auf **>>**, um sie in die Liste **Enthaltene Segmente** zu verschieben. Klicken Sie bei gedrückter Umschalttaste oder Steuertaste, um mehrere Segmente auszuwählen.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Ergebnisse

Die von Ihnen hinzugefügten Segmente werden auf der Seite **Kampagnenübersicht** unter **Relevante Segmente** aufgeführt.

Anmerkung: Wenn Sie den Prozess "Auswählen" verwenden, um Kunden in Ihren Kampagnenablaufdiagrammen auszuwählen, werden die Ihrer Kampagne zugeordneten Segmente am Anfang der Liste aufgeführt, damit sie leichter gefunden werden können.

Der Prozess "Mailliste"

Mit dem Prozess "Mailliste" können Sie Angebote zu Kontakten zuweisen, eine Kontaktliste für eine Direktmailing-Kampagne erstellen und den Kontaktverlauf protokollieren. Der Prozess "Mailliste" wird häufig auch als *Kontaktprozess* bezeichnet.

Konfigurieren von Kontaktprozessen (Mailliste oder Rufliste)

Führen Sie die folgenden Anweisungen aus, um einen Prozess vom Typ "Mailliste" oder "Rufliste" in einem Campaign-Ablaufdiagramm zu konfigurieren. Konfigurieren Sie einen Prozess vom Typ "Mailliste" oder "Rufliste", um Angebote zu Kontakten zuzuweisen, um eine Kontaktliste für eine Direktmailing- oder Telemarketing-Kampagne zu erstellen und um die Ergebnisse in das Kontaktverlauf zu schreiben.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Kampagne und klicken Sie auf eine Ablaufdiagramm-Registerkarte.
2. Klicken Sie auf der Ablaufdiagramm-Symbolleiste auf das Symbol **Bearbeiten** .
3. Ziehen Sie einen Kontaktprozess ("Mailliste" oder "Rufliste") von der Palette in Ihr Ablaufdiagramm.
4. Verbinden Sie mindestens einen konfigurierten Prozess als Eingabe mit dem Kontaktprozess.

   Die Prozesse, die Sie verbinden, müssen Ausgabezellen produzieren, die als Eingaben für den Kontaktprozess dienen. Ein Prozess vom Typ "Auswählen" erzeugt beispielsweise eine Liste mit IDs, sodass seine Ausgabe als Eingabe für einen Kontaktprozess dienen kann.

   Wichtig: Alle als Eingabezellen ausgewählten Zellen müssen die gleiche Zielgruppenebene aufweisen.
5. Doppelklicken Sie auf den Kontaktprozess im Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich.

   Der Dialog für die Prozesskonfiguration wird geöffnet.
6. Geben Sie auf der Registerkarte **Auftragserfüllung** an, welche Eingaben zum Erstellen der Kontaktliste verwendet werden und ob die Ausgabe in eine Liste oder eine Tabelle erfolgt.
   a. Geben Sie in der Liste **Eingabe** die Zellen an, die als Datenquelle für die Kontaktliste verwendet werden sollen.

      Anmerkung: Die Option **Mehrere Zellen** ist nur verfügbar, wenn der Eingabeprozess mehrere Zellen generiert oder wenn mehrere Prozesse dem Kontaktprozess Daten zuführen.
   b. Das Kontrollkästchen **Export aktivieren nach** ist standardmäßig aktiviert. Um Listendaten in eine Tabelle oder Datei zu exportieren, lassen Sie die Option **Export aktivieren nach** aktiviert und geben Sie die entsprechenden Optionen an:
      - Wenn Sie die Ausgabe in eine Datenbanktabelle schreiben möchten, wählen Sie eine Tabelle in der Liste **Export aktivieren nach** aus.
      - Wenn die gewünschte Datenbanktabelle nicht in der Liste aufgeführt wird oder wenn Sie die Ausgabe in eine nicht zugeordnete Tabelle schreiben möchten, wählen Sie **Datenbanktabelle** aus. Geben Sie im Dialog "Datenbanktabelle angeben" den Namen der Tabelle und der Datenbank an. In dem von Ihnen angegebenen Tabellennamen werden Benutzervariablen unterstützt.
      - Wenn Sie die Ausgabe in eine Datei schreiben möchten, wählen Sie **Datei** in der Liste **Export aktivieren nach** aus und geben Sie dann einen Dateinamen und weitere Details an. Sie können die Ausgabe in eine Datei schreiben, um die Ausgabe des Kontaktprozesses zu prüfen. Über-

prüfen Sie nach der Ausführung des Prozesses die Datei, um sich zu vergewissern, dass die Ergebnisse Ihren Erwartungen entsprechen.

- Wählen Sie zum Erstellen einer Benutzertabelle aus der Liste **Export aktivieren nach** die Option **Neue zugeordnete Tabelle** aus. Sie finden entsprechende Anweisungen im *Campaign-Administratorhandbuch*.
- Geben Sie an, wie Aktualisierungen der Ausgabedatei oder -tabelle verarbeitet werden:
  - **An Datensatz anhängen**. Die neuen Informationen werden an das Ende der Tabelle oder Datei angehängt. Diese Option hat sich für Datenbanktabellen bewährt. Wenn Sie diese Option für eine Datei mit begrenzter Satzlänge auswählen, werden die Beschriftungen nicht als erste Zeile exportiert.
  - **Alle Datensätze ersetzen**. Vorhandene Daten werden aus der Tabelle oder Datei entfernt und durch die neuen Informationen ersetzt.
  - **Neue Datei erstellen**. Diese Option ist verfügbar, wenn Sie im Feld **Export aktivieren nach** eine neue Datei angeben.

c. Wenn Sie lediglich Daten in den Kontaktverlauf schreiben möchten, aber keine Ausgabe in einer Tabelle oder Datei generieren möchten, inaktivieren Sie die Option **Export aktivieren nach**. (Geben Sie auf der weiter unten erläuterten Registerkarte "Protokoll" an, wie die Protokollierung in die Kontaktverlaufstabellen erfolgen soll.)

d. (Optional) **Auswertungsdatei**: Geben Sie in das Feld **Auswertungsdatei** einen Pfad und einen Dateinamen ein oder navigieren Sie zu einer Speicherposition, indem Sie auf die Schaltfläche mit Auslassungspunkten klicken. Eine Auswertungsdatei ist eine Textdatei mit der Erweiterung ".sum". Sie enthält Informationen zum Inhalt der Liste. Normalerweise schließen Sie diese Datei in die Liste ein, wenn Sie diese an das Auslieferungszentrum senden. Eine Zusammenfassungsdatei wird nur erstellt, wenn Sie die Option **Export aktivieren nach** auswählen.

e. (Optional) Um nach der Ausführung des Prozesses einen Trigger zu senden, wählen Sie die Option **Trigger senden** aus und wählen Sie dann den gewünschten Trigger aus. Wenn Sie mehrere Trigger senden möchten, wählen Sie diese bei gedrückter Strg-Taste aus. Die ausgewählten Trigger werden im Feld **Trigger senden** jeweils getrennt durch ein Komma aufgeführt.

7. Über die Registerkarte **Verfahren** können Sie ein oder mehrere Angebote oder Angebotslisten zu den verschiedenen Zielzellen zuweisen:

   a. Klicken Sie neben der Zelle auf das Feld **Angebot** und wählen Sie dann ein Angebot aus. Um Angebote zu mehreren Zellen zuzuweisen, wählen Sie alle Zeilen aus, denen Sie Angebote zuweisen möchten, und klicken Sie dann auf **Angebote zuweisen**.

      Anmerkung: Wenn die Eingabezellen mit einer im Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) definierten Top-down-Zelle verknüpft sind und bereits Angebote im TCS zugewiesen sind, werden diese Angebote hier angezeigt. Diese Zuweisungen können überschrieben werden. Alle hier vorgenommenen Änderungen werden nach dem Speichern des Ablaufdiagramms im TCS widergespiegelt.

   b. Wenn Sie einige IDs aus der Kontaktliste ausschließen möchten, wählen Sie **Kontrollgruppen verwenden** aus und ändern Sie dann die Einstellung im Wert **Kontrolle?** für jede Zelle, die Sie als Steuerelement verwenden möchten, zu **J**. Diese Zellen werden in der Liste **Kontrollzelle** angezeigt und können nicht für die Zuweisung von Angeboten verwendet werden.

c. Für jede nicht als Kontrolle definierte Zelle können Sie eine Kontrollzelle und ein Angebot angeben.

8. Verwenden Sie die Registerkarte **Parameter**, falls Ihre Organisation parametrisierte Angebote verwendet. Ein Angebot könnte beispielsweise mit den Werten 10 % und 20 % parametrisiert werden. Auf der Registerkarte **Parameter** werden die Werte für jedes Angebot angezeigt, das auf der Registerkarte "Verfahren" zugewiesen wurde. Wenn keine parametrisierten Angebote vorhanden sind, können Sie diese Registerkarte überspringen.

   a. Verwenden Sie die Liste **Für Zelle(n)**, um die Zellen auszuwählen, die davon betroffen sein sollen.

      Um bei der Eingabe von Daten Zeit zu sparen, können Sie **[Alle Zellen]** auswählen und auf diese Weise Werte zuweisen, die für die meisten Zellen gelten. Wählen Sie dann einzelne Zellen aus, um deren Werte zu überschreiben.

      Wenn Sie **[Alle Zellen]** auswählen, wird pro Angebot und Parameter eine Zeile angezeigt. Werte, die Sie in das Feld **Zugewiesener Wert** eingeben, werden auf alle Zellen angewendet, die das Angebot enthalten.

      Wenn Sie das gleiche Angebot zu mehreren Zellen auf der Registerkarte "Verfahren" zugewiesen haben, aber für jede Zelle unterschiedliche Parameterwerte zuweisen, wird in der Ansicht **[Alle Zellen]** der Text **[Mehrere Werte]** in der Spalte **Zugewiesener Wert** angezeigt und die Liste **Für Zelle(n)** enthält den Wert, der den einzelnen Zellen zugewiesen wurde.

      Bei Auswahl einer einzelnen Zelle werden nur die Angebote angezeigt, die der ausgewählten Zelle zugewiesen sind. Werte, die Sie in das Feld **Zugewiesener Wert** eingeben, werden nur auf diese Zelle angewendet.

   b. Klicken Sie in das Feld **Zugewiesener Wert** (oder wählen Sie eine Zeile in der Tabelle aus und klicken Sie auf **Wert zuweisen**) und wählen Sie dann einen Wert aus bzw. geben Sie einen Wert ein, der dem Parameter zugewiesen werden soll.

      Die Konfigurationseinstellung `Campaign | partitions | partition[n] | server | flowchartConfig | disallowAdditionalValForOfferParam` bestimmt, ob Sie zusätzliche Werte angeben dürfen oder ob Sie auf Werte in der Liste für Angebotsattribute vom Typ **Einfachauswahl-Dropdown** beschränkt sind.

      Anmerkung: Verwenden Sie kein UCGF (Unica Campaign Generated Field) in einem abgeleiteten Feld für Maillisten, solange das generierte Feld nicht konstant ist. In Campaign wird von konstanten Werten für generierte Felder ausgegangen und es wird keine Neuberechnung der in den Ergebnissen enthaltenen Datensätze durchgeführt. Deshalb werden möglicherweise leere oder falsche Ergebnisse von den abgeleiteten Feldern zurückgegeben, die ein generiertes Feld aufrufen, das den Wert ändert. Anstelle der Verwendung eines abgeleiteten Feldes besteht auch die Möglichkeit, das erforderliche generierte Feld direkt in der Auftragserfüllungstabelle oder -liste für die Mailliste auszugeben. Lesen Sie anschließend diese Tabelle oder Datei wieder in Campaign als Prozess vom Typ "Auswählen" ein und verwenden Sie einen Prozess vom Typ "Momentaufnahme", um eine neue Auftragserfüllungstabelle oder -datei mit Daten aus der alten Tabelle bzw. Datei zu bearbeiten.

9. Geben Sie auf der Registerkarte **Personalisierung** an, welche Felder in die Kontaktliste ausgegeben werden sollen. Beispielsweise können Sie beim Erstellen einer Mailliste Kontaktnamen und -anschriften einschließen.

- Die Liste "Exportfelder" kennzeichnet, welche Felder in die Ausgabeliste geschrieben werden.
- Wenn Sie auf der Registerkarte "Auftragserfüllung" eine Tabelle ausgewählt haben, enthält die Liste "Exportfelder" alle Felder aus dieser Tabelle. Sie müssen jedes Datenfeld einer entsprechenden Tabellenspalte zuordnen. Klicken Sie auf **Abgleichen**, um automatisch übereinstimmende Felder zu finden. Felder mit exakten Übereinstimmungen für die Tabellenfeldnamen werden der Liste automatisch hinzugefügt. Stimmen mehrere Felder überein, wird die erste Übereinstimmung verwendet.
- Wenn Sie auf der Registerkarte "Auftragserfüllung" eine Datei ausgewählt haben, ist die Liste "Exportfelder" leer und Sie müssen angeben, welche Felder ausgegeben werden sollen.
- Bei Auswahl von "Mögliche Felder" können Sie auf den Pfeil neben einem Element klicken, um dieses zu erweitern. Sie können beispielsweise die Liste **Von IBM Campaign generierte Felder** erweitern und dann **Verfahrenscode** auswählen. Indem Sie den **Verfahrenscode** in die Ausgabe einschließen, können Sie diesen zum Verfolgen der Antworten verwenden. Die direkte Antwortverfolgung erfordert, dass Kunden den gleichen Code eingeben, wenn sie auf das Angebot antworten (z. B. indem sie einen Coupon verwenden). Halten Sie beim Klicken die **Strg-Taste** oder **Umschalttaste** gedrückt, um mehrere Felder auszuwählen.
- Um die Werte eines Feldes anzuzeigen, wählen Sie das Feld aus und klicken Sie auf **Profil**.
- Passen Sie den Inhalt der Liste mithilfe der Steuerelemente **Hinzufügen** und **Entfernen** an.
- Die Reihenfolge der Felder in der Liste "Exportfelder" bestimmt, in welcher Reihenfolge die Daten ausgegeben werden.

10. Um die Ausgabe zu sortieren und den Umgang mit doppelten IDs in der Liste festzulegen, klicken Sie auf der Registerkarte **Personalisierung** auf **Mehr**.

    Der Dialog "Erweiterte Einstellungen" wird angezeigt.

    a. Entscheiden Sie, ob die Liste doppelte IDs einschließen oder ausschließen soll. Beispiel: Wenn die Zielgruppen-ID "Haushalt" lautet, können doppelte Zielgruppen-IDs für jede Person in dem jeweiligen Haushalt vorhanden sein. Möglicherweise möchten Sie alle Personen des Haushalts oder aber nur eine bestimmte Person in die Liste einschließen. Um doppelte IDs auszuschließen, wählen Sie **Datensätze mit duplizierten IDs überspringen** aus und geben Sie an, welcher Datensatz beibehalten werden soll, wenn doppelte IDs zurückgegeben werden. Um beispielsweise nur das Familienmitglied mit dem höchsten Einkommen im Haushalt beizubehalten, wählen Sie **MaxOf** und **Household_Income** aus.

       Anmerkung: Diese Option entfernt doppelte Werte innerhalb derselben Eingabezelle. Wenn die gleiche ID in mehreren Eingabezellen enthalten ist, kann die Kontaktliste weiterhin Duplikate enthalten. Möchten Sie alle doppelten Werte aus der Liste entfernen, müssen Sie einen dem Kontaktprozess vorausgehenden Prozess "Zusammenführen" oder "Segment" ausführen, um doppelte IDs zu löschen oder sich gegenseitig ausschließende Segmente zu erstellen.

       Anmerkung: Diese Option betrifft nur die Auftragserfüllungstabelle (die Liste) und nicht das Kontaktprotokoll. Die Kontaktprotokolltabellen enthalten immer nur eindeutige IDs. Nehmen Sie beispielsweise an, Ihre Kontaktliste enthält mehrere Familienmitglieder (doppelte IDs für Haushalte). Das Kontaktprotokoll verwendet jedoch nur die erste erkannte Kunden-ID

und enthält somit nur einen Datensatz für den Haushalt. Der Ablaufdiagrammentwickler muss sicherstellen, dass die Ergebnisliste die richtigen Datensätze enthält, bevor diese die Kontaktprotokolltabellen erreichen. Verwenden Sie den Prozess "Extrahieren", um die Ergebnisse vor dem Kontaktprozessfeld zu deduplizieren und um sicherzustellen, dass die richtigen Datensätze in die Auftragserfüllungstabelle und in das Kontaktprotokoll geschrieben werden.

b. Sortieren Sie die Ausgabe mithilfe der Optionen unter **Sortieren nach**. Um die Daten beispielsweise nach dem Nachnamen in umgekehrter Reihenfolge zu sortieren, wählen Sie das Feld **Last_Name** und **Absteigend** aus.

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

11. Auf der Registerkarte **Protokoll** können Sie steuern, was in das Kontaktprotokoll geschrieben wird.

    Sie benötigen entsprechende Berechtigungen, um die Kontaktprotokolloptionen zu aktivieren bzw. zu inaktivieren.

    a. Um das Kontaktprotokoll in den Systemtabellen zu protokollieren, aktivieren Sie **In Kontaktprotokolltabellen protokollieren**. Durch diese Option stehen die Kontaktinformationen überall in Campaign für die Verfolgung und Berichterstattung zur Verfügung.

       Anmerkung: Wenn Sie eine Mailliste erstellen, sollten Sie den Kontaktverlauf nicht protokollieren, falls Sie beabsichtigen, die Liste zur Verarbeitung (beispielsweise zur Überprüfung von Adressen) an einen externen Mailing-Service zu senden. Erwägen Sie stattdessen die Verwendung eines Prozesses vom Typ "Verfolgen", um die Informationen zu protokollieren, nachdem Sie sie von dem Service zurückbekommen haben. Auf diese Weise erfassen Sie in der Liste nur die Kunden, denen ein Angebot zugeschickt wurde. Ein anderer Ansatz besteht darin, eine Aktualisierung des Kontaktprotokolls durch die Mailliste zuzulassen und dann die Datensätze zum Kontaktprotokoll, die vom Prozess "Mailliste" erstellt wurden, mit dem Prozess "Verfolgen" zu aktualisieren.

    b. (Optional) Um Kontaktinformationen an einer anderen Position zusätzlich zu den Kontaktprotokolltabellen oder anstelle dieser zu speichern, aktivieren Sie **In anderem Ziel protokollieren**. Diese Option ist sinnvoll, wenn in Ihrer Organisation eine Weiterverarbeitung der Informationen in einem anderen Format erforderlich ist oder wenn Sie die Ausgabe untersuchen möchten, bevor Sie das Kontaktprotokoll aktualisieren.

12. Wenn Sie auf der Registerkarte "Protokoll" die Option **In anderem Ziel protokollieren** auswählen:

    a. Geben Sie mittels **Zellen auswählen** an, welche Eingabe verwendet werden soll (wenn mehrere Eingaben vorhanden sind).

    b. Wählen Sie mittels **Protokollieren in** eine Zieltabelle oder -datei aus. Wenn Sie **Datei** auswählen, definieren Sie den Namen sowie Parameter für die Ausgabedatei.

       Geben Sie an, welche Felddaten eingeschlossen werden sollen, indem Sie mögliche Felder in die Liste **Felder für Ausgabe** verschieben. Übereinstimmende Felder werden automatisch gefunden, wenn Sie auf **Abgleich** klicken. Felder, deren Namen mit den Namen in **Tabellenfeld** exakt übereinstimmen, werden automatisch zur Liste **Zu protokollierende Felder** hinzugefügt. Stimmen mehrere Felder überein, wird die erste Übereinstimmung verwendet. Die Reihenfolge der Felder in der Liste bestimmt die Reihenfolge der Daten in der Datei.

c. Legen Sie mithilfe der folgenden Optionen fest, wie Aktualisierungen der Zieldatei oder -tabelle gehandhabt werden:
   - **An vorhandene Daten anhängen**: Fügt die neuen Kontaktinformationen am Ende der Tabelle oder Datei hinzu. Das Anhängen von Daten ist eine sichere Methode für Datenbanktabellen, da die vorhandenen Daten beibehalten werden. Wenn Sie diese Option für eine Datei mit begrenzter Satzlänge auswählen, werden die Beschriftungen nicht als erste Zeile exportiert.
   - **Alle Datensätze ersetzen**: Entfernt die vorhandenen Daten aus der Tabelle oder Datei und ersetzt sie durch die neuen Kontaktinformationen.

   Ein Informationsfeld kennzeichnet, ob **Datensätze mit duplizierten IDs überspringen** auf "Ja" oder "Nein" gesetzt ist. Diese Option wird auf der Registerkarte **Personalisierung** festgelegt, sie gilt aber auch für die Tabelle oder Datei, die Sie für **In anderem Ziel protokollieren** angegeben haben und in der zusätzlich Kontaktinformationen protokolliert werden.

13. Um die in das Kontaktprotokoll geschriebenen Informationen anzupassen, klicken Sie auf der Registerkarte "Protokoll" auf **Weitere Optionen**.

    Der Dialog "Kontaktprotokolloptionen" wird geöffnet.

    a. Um eine Aktualisierung des Kontaktprotokolls beim Ausführen dieses Prozesses zu vermeiden, wählen Sie **Nur Verfahren erstellen** aus.

       Durch diese Option werden neue Verfahren in der Verfahrenstabelle generiert, *ohne* dass das Kontaktprotokoll aktualisiert wird. Auf diese Weise wird eine verzögerte Aktualisierung der Protokolltabellen ermöglicht. Verwenden Sie diese Option beispielsweise dann, wenn Sie ungültige und doppelte Adressen bei der Nachverarbeitung entfernen möchten. Indem Sie die Aktualisierung des Kontaktprotokolls mit der endgültigen Liste der IDs, an die Angebote gesendet werden, aufschieben, ist das resultierende Kontaktprotokoll deutlich kleiner und genauer.

       Wenn Sie diese Option auswählen, werden die anderen Optionen in diesem Dialog inaktiviert, die nicht länger gültig sind.

       Standardmäßig ist diese Option *nicht* ausgewählt, sodass das Kontaktprotokoll beim Ausführen des Prozesses aktualisiert wird.

       Weitere Informationen über die Protokollierung des Kontaktverlaufs finden Sie unter Kapitel 9, „Kontaktverlauf", auf Seite 203.

    b. Um neue Verfahren mit der gleichen Paket-ID wie in der letzten Prozessausführung zu erstellen, wählen Sie **Letzte Paket-ID verwenden** aus.

       Alle Angebote, die einer Person innerhalb des gleichen Kontaktprozesses unterbreitet werden, werden als ein "Paket" betrachtet. Standardmäßig ist **Letzte Paket-ID verwenden** inaktiviert. Indem diese Option nicht ausgewählt wird, stellen Sie sicher, dass jedem Paket eine eindeutige ID für jeden Produktionslauf des Kontaktprozesses zugewiesen wird.

       Wenn Sie **Nur Verfahren erstellen** ausgewählt haben, um die Aktualisierung des Kundenprotokolls zu verhindern, sollten Sie auch **Letzte Paket-ID verwenden** aktivieren, um sicherzustellen, dass die Paket-ID aus der vorherigen Ausführung jeder Angebotsreihe zugeordnet wird. Dies verknüpft die Angebote mit dem bestehenden Kontaktprotokoll.

    c. Verwenden Sie **Zielgruppenebene der Aufzeichnung**, um zu bestimmen, welche Zielgruppenebene in den Kontaktverlauf geschrieben wird.

       Anmerkung: Der Kontaktprozess entfernt doppelte Datensätze anhand der Zielgruppenebene des Eingabeprozesses. Eine Änderung der Zielgruppenebene der Aufzeichnung hat keinen Einfluss darauf, wie Datensätze dedup-

liziert werden. Nehmen Sie beispielsweise an, dass der Eingabeprozess für einen Prozess vom Typ "Mailliste" die Zielgruppenebene 1 verwendet. Sie möchten jedoch Datensätze der Zielgruppenebene 2 im Kontaktverlauf protokollieren. In diesem Fall müssen Sie einen Prozess vom Typ "Zielgruppe" konfigurieren, um die Zielgruppenebene zu ändern. Verbinden Sie anschließend den Prozess vom Typ "Zielgruppe" als Eingabe mit dem Kontaktprozess. Sie können nun für die Zielgruppenebene der Aufzeichnung die Einstellung 2 auswählen.

d. Geben Sie im Feld **Kontaktdatum** an, wann die Personen in der Kontaktliste kontaktiert werden sollen. Wenn Sie kein Datum angeben, verwendet Campaign das Ausführungsdatum des Ablaufdiagramms.

e. Geben Sie in der Liste **Statuscode des Kontakts** einen Statuscode für die Verfolgung an.

f. Verwenden Sie die Steuerelemente, um Felder aus der Liste **Mögliche Felder** zur Liste **Zu protokollierende Felder** hinzuzufügen.

g. Klicken Sie auf **Schließen**, um zur Registerkarte **Protokoll** im Prozesskonfigurationsdialog zurückzukehren.

14. (Optional) Wenn Sie vor der nächsten Ausführung des Kontaktprozesses einige oder alle vorhandenen Einträge im Kontaktverlauf oder zugeordneten Antwortverlauf löschen möchten, müssen Sie auf der Registerkarte **Protokoll** auf **Verlauf löschen** klicken.

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

15. (Optional) Weisen Sie dem Prozess auf der Registerkarte **Allgemein** einen Namen und eine Beschreibung zu.

16. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

Der Prozess ist nun konfiguriert. Sie können einen Testlauf des Prozesses starten, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert. Bei einem Testlauf werden keine Daten ausgegeben oder Tabellen oder Dateien aktualisiert; es werden jedoch alle Trigger ausgeführt, die auf der Registerkarte **Auftragserfüllung** ausgewählt wurden.

Der Prozess "Rufliste"

Mit dem Prozess "Rufliste" können Sie Angebote zu Kontakten zuweisen, eine Kontaktliste für eine Telemarketingkampagne erstellen und den Kontaktverlauf protokollieren. Der Prozess "Rufliste" wird häufig als *Kontaktprozess* bezeichnet.

Ein Prozess vom Typ "Rufliste" wird genauso konfiguriert wie ein Prozess vom Typ "Mailliste". Siehe „Konfigurieren von Kontaktprozessen (Mailliste oder Rufliste)" auf Seite 121.

Der Prozess "Verfolgen"

Mit dem Prozess "Verfolgen" können Sie die Kontaktstatus oder zusätzlich verfolgte Felder für vorhandene Datensätze im Kontaktverlauf aktualisieren. Mit dem Prozess "Verfolgen" können vorhandene Datensätze zum Kontaktverlauf aktualisiert, neue Datensätze erstellt oder eine Kombination aus beiden Aktionen durchgeführt werden.

Mit dem Prozess "Verfolgen" können Sie Kontaktinformationen getrennt von dem Kontaktprozess, durch den die Kontaktliste generiert wurde, in den Kontaktverlaufstabellen protokollieren.

Wenn Sie beispielsweise Nachbearbeitungen durch einen externen Mailing-Service vornehmen lassen, damit ungültige und doppelte Adressen entfernt werden, empfiehlt es sich in der Regel nicht, die ursprünglich generierte Liste in den Kontaktverlauf zu schreiben. Stattdessen sollten Sie auf die Rücksendung der Liste mit bestätigten IDs warten, an die die Angebote tatsächlich gesendet wurden.

In diesem Fall wäre Ihre Eingabe für den Prozess "Verfolgen" die endgültige Mailing-Liste, die von dem Mailing-Service im Anschluss an die Nachbearbeitung verwendet wurde, was bewirkt, dass die Ihr Kontaktverlauf genauer wird. Falls später einige Direktmailings als unzustellbar zurückgeschickt werden, können Sie den Prozess "Verfolgen" verwenden, um den Kontaktstatus für diese Kontakte in "Unzustellbar" zu ändern.

Darüber hinaus ist die Zielliste unter Umständen sehr lang, ohne dass es erforderlich wäre, alle diese Informationen in das Kontaktprotokoll zu laden. Sie können stattdessen nur die Kontakte protokollieren, die tatsächlich kontaktiert wurden. Häufig erfahren Sie erst, wer kontaktiert oder nicht kontaktiert wurde, wenn Sie entsprechendes Feedback von Call-Centern oder Mailing-Services erhalten. Mithilfe des Prozesses "Verfolgen" können Sie Feedback aus verschiedenen Quellen in die Tabellen des Kontaktprotokolls einfügen.

Weitere Informationen zum Aufzeichnen von Kontakten im Kontaktprotokoll finden Sie unter Kapitel 9, „Kontaktverlauf”, auf Seite 203.

Beispiel 1

Sie erstellen zwei getrennte Ablaufdiagramme, um die mit dem Prozess "Verfolgen" verbundenen Vorzüge des verzögerten Schreibens in den Kontaktverlauf zu nutzen.

Erstellen Sie die Kontaktliste in Ablaufdiagramm 1: Ein Prozess vom Typ "Auswählen" wählt Daten aus und stellt Eingaben für einen Prozess vom Typ "Segment" bereit, durch den die Daten nach Nutzenrang segmentiert werden. Die segmentierten Daten aus dem Prozess "Segment" dienen als Eingabe für einen Prozess vom Typ "Mailliste". Sie konfigurieren den Prozess "Mailliste" so, dass er eine Liste mit IDs in eine Datei ausgibt, ohne dass die Protokollierung im Kontaktverlauf erfolgt, da die Kontaktliste durch den Mailing-Service nachbearbeitet werden soll.

Erstellen Sie Ablaufdiagramm 2, um die Kontaktliste zu verarbeiten, die der Mailing-Service an Sie zurückschickt, und um die endgültige Kontaktliste in den Kontaktverlauf zu schreiben. Ablaufdiagramm 2 besteht aus einem Prozess "Auswählen", der die Liste der Kunden als Eingabe verwendet, die tatsächlich von der Mailfirma kontaktiert wurden, verbunden mit einem Prozess "Verfolgen", durch den die Informationen dann in das Kontaktprotokoll geschrieben werden.

Beispiel 2

In einer Variante des vorherigen Beispiels sendet der Mailing-Service eine Liste mit IDs an Sie zurück, die *nicht* kontaktiert werden konnten. Um die Liste der IDs zu erhalten, die kontaktiert wurden, wählen Sie die ursprünglich ausgegebene Kontaktliste aus Ablaufdiagramm 1 aus und verwenden Sie einen Prozess vom Typ "Zusammenführen", um die IDs zu unterdrücken, die nicht kontaktiert werden

konnten. Als Ausgabe des Prozesses "Zusammenführen" erhalten Sie dann die Liste der kontaktierten IDs, die dann an einen Prozess vom Typ "Verfolgen" übergeben werden können, der diese in das Kontaktprotokoll schreibt.

Anmerkung: In beiden Beispielen wird der Verfahrenscode benötigt, um die aktualisierten Daten wieder zur ursprünglichen Liste zuordnen zu können.

Verfolgen des Kontaktverlaufs

Konfigurieren Sie einen Prozess "Verfolgen", um die vorhandenen Zeilen im Kontaktprotokoll zu aktualisieren oder um neue Zeilen zu erstellen.

Informationen zu diesem Vorgang

Beispiele dazu finden Sie unter „Der Prozess "Verfolgen"" auf Seite 127.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Kampagne und klicken Sie auf eine Ablaufdiagramm-Registerkarte.
2. Klicken Sie im Ablaufdiagrammfenster auf das Symbol **Bearbeiten** .
3. Ziehen Sie den Prozess "Verfolgen" von der Palette in Ihr Ablaufdiagramm.
4. Verbinden Sie mindestens einen konfigurierten Prozess als Eingabe mit dem Prozess "Verfolgen".
5. Doppelklicken Sie im Ablaufdiagramm auf den Prozess "Verfolgen".
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Quelle** Eingabezellen aus, die potenzielle Antwortende enthalten. Zellen aus Prozessen, die mit dem Prozess "Verfolgen" verbunden sind, werden in der Liste **Eingabe** angezeigt.
   a. Wählen Sie in der Liste **Eingabe** andere oder zusätzliche Quellzellen aus.
   b. Wählen Sie im Feld **Kontaktdatum** ein Datum aus, das den Datensätzen zugeordnet werden soll, die vom Prozess "Verfolgen" aktualisiert werden. Standardmäßig ist der Wert "Heute" ausgewählt. Sie können das Feld **Kontaktdatum** auch mithilfe abgeleiteter Felder füllen.
   c. Wählen Sie einen **Kontaktstatuscode** aus, den Sie den Datensätzen zuordnen möchten, die Sie im Kontaktprotokoll aktualisieren.
7. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zu Verfahren zuordnen**.

   Wählen Sie in der Liste **Mögliche Aktionsfelder** das entsprechende Feld aus, mit dem der Verfahrenscode abgeglichen werden soll. Der Verfahrenscode identifiziert eindeutig die Zeile im Kontaktverlauf, die aktualisiert werden soll.

   Wählen Sie ein Feld für den Abgleich aus und verschieben Sie es mithilfe der Schaltfläche **Hinzufügen** in die Liste **Übereinstimmende Angebote/ Verfahrensfelder**, sodass es einem Verfahrenscode zugeordnet wird.
8. Klicken Sie auf die Registerkarte **Protokoll**, um anzugeben, wie das Kontaktprotokoll aktualisiert werden soll.

   Anmerkung: Sie müssen über die erforderlichen Berechtigungen verfügen, um die Aktualisierungen in Kontaktverlaufstabellen aktivieren bzw. inaktivieren zu können.
   a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **In Kontaktverlaufstabellen protokollieren**, um den Kontaktverlauf in den Systemtabellen zu aktualisieren.

b. Geben Sie an, wie die Kontaktverlaufstabellen aktualisiert werden sollen:
   - **Vorhandene Datensätze aktualisieren**: Wenn ein Datensatz vorhanden ist, wird dieser aktualisiert. Sollte ein Datensatz nicht vorhanden sein, wird er nicht erstellt.
   - **Nur neue Datensätze erstellen**: Wenn ein Datensatz nicht vorhanden ist, wird dieser erstellt. Vorhandene Datensätze werden nicht aktualisiert.
   - **Vorhandene Datensätze aktualisieren und neue erstellen**: Wenn ein Datensatz vorhanden ist, wird dieser aktualisiert. Wenn ein Datensatz nicht vorhanden ist, wird er hinzugefügt.

c. Wenn Sie zusätzliche Felder in das Kontaktprotokoll schreiben möchten, klicken Sie auf **Weitere Felder**, um den Dialog "Kontaktprotokolloptionen" einzublenden. Mit den Schaltflächen **Hinzufügen**, **Entfernen**, **Abgleich**, **1 nach oben** und **1 nach unten** können Sie Felder in der Liste **Mögliche Felder** auswählen und in die Liste **Zu protokollierende Felder** verschieben. Felder ohne Entsprechung werden nicht aktualisiert.

d. Klicken Sie auf **OK**.

9. Wenn Sie die Daten in einem anderen Ziel als dem Kontaktprotokoll in den Systemtabellen oder in einem zusätzlichen Ziel protokollieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **In anderem Ziel protokollieren**. Mit dieser Option können Sie die Ausgabe in eine andere Tabelle oder Datei schreiben.

   a. Geben Sie in der Liste **Protokollieren in** an, ob die Ausgabe in eine Datei oder in eine neue oder vorhandene Tabelle in der Datenbank geschrieben werden soll:

      Wenn Sie **Datei** ausgewählt haben, legen Sie im Dialog "Ausgabedatei angeben" den Ausgabedateityp, den Dateinamen und das entsprechende Datenwörterbuch fest.

      Wenn Sie **Neue Tabelle** ausgewählt haben, geben Sie im Dialog "Neue Tabellendefinition" Informationen zu der neuen Tabelle ein, in die die Protokollausgabe geschrieben werden soll.

   b. Um die auszugebenden Felder festzulegen, wählen Sie diese in der Liste **Mögliche Felder** aus und verschieben Sie sie in die Liste **Felder für Ausgabe**. Wenn die gewünschten Felder nicht angezeigt werden, erweitern Sie die Elemente in der Liste "Mögliche Felder". Sie können auch abgeleitete Felder als mögliche Felder verwenden.

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

   d. Wählen Sie eine Option aus, um anzugeben, wie Aktualisierungen der Ausgabedatei oder -tabelle gehandhabt werden sollen:
      - **An vorhandene Daten anhängen**: Fügt die neuen Kontaktinformationen am Ende der Tabelle oder Datei an. Die Spaltenbeschriftungen werden hierbei nicht exportiert, wenn Sie diese Option für eine Datei mit begrenzter Satzlänge gewählt haben. Diese Methode wird für Datenbanktabellen empfohlen.
      - **Alle Datensätze ersetzen**: Entfernt die vorhandenen Daten aus der Tabelle oder Datei und ersetzt sie durch die neuen Kontaktinformationen.

10. (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemeines**, um dem Prozess einen Namen und eine beschreibende Anmerkung zuzuweisen.

11. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

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

Der Prozess "Antwort"

Der Prozess "Antwort" verfolgt die Antworten von Kunden, die im Rahmen eines Kontaktprozesses, z. B. Mailliste oder Anrufliste, kontaktiert wurden.

Anhand von Regeln, die Sie während der Prozesskonfiguration definieren, ermittelt der Prozess "Antwort", welche Antworten gültig sind und wie sie den Kampagnen oder Angeboten zugerechnet werden. Die Ausgabe des Prozesses Antwort wird in mehrere Systemtabellen für den Antwortverlauf geschrieben. Dort stehen die Daten für die Analyse mit den Performance- und Wirtschaftlichkeitsberichten von Campaign zur Verfügung.

Im einfachsten Fall ist der Prozess "Antwort" in einem eigenen Ablaufdiagramm untergebracht, das mit einem Prozess "Auswählen" (und einem optionalen Prozess Segment) verbunden ist. In einem solchen Ablaufdiagramm wählt der Prozess "Auswählen" IDs aus einer verknüpften Tabelle mit den Daten zu den Antwortenden und Ihren Aktionen. Diese IDs werden vom Prozess Segment in aussagekräftige Gruppen segmentiert und anschließend an den Prozess "Antwort" weitergereicht. Dort werden die Regeln für die Antwortverfolgung angewandt und die Ergebnisse in die Antwortverlaufstabellen geschrieben.

Ein Prozess "Antwort" ist sehr eng mit dem entsprechenden Kontaktprozess verbunden, in dem die zu verfolgenden Antwortenden möglicherweise Mitglieder von Zielzellen mit bestimmten Angeboten waren.

Zugehörige Tasks:

„Aktualisieren des Antwortverlaufs"

Zugehörige Verweise:

„Erfolgsberichte für IBM Campaign" auf Seite 271

Aktualisieren des Antwortverlaufs

Mit dem Prozess "Antwort" können Sie den Antwortverlauf aktualisieren. Der Prozess "Antwort" vergleicht Kampagnenantwortinformationen mit dem Kontaktverlauf und schreibt Informationen in die Antwortverlaufstabellen für die entsprechende Zielgruppenebene.

Vorbereitende Schritte

Ein Prozess "Antwort" ist sehr eng mit dem entsprechenden Kontaktprozess verbunden, in dem die zu verfolgenden Antwortenden möglicherweise Mitglieder von Zielzellen mit bestimmten Angeboten waren. Dementsprechend müssen Sie für die Konfiguration eines Prozesses Antwort:

- die Zielgruppenebene der Kontaktliste kennen.
- sicherstellen, dass die Kontaktverlaufs- und Antwortverlaufs-Systemtabellen für jede Zielgruppenebene zugeordnet sind, die Sie kontaktieren oder verfolgen. Dies erfolgt üblicherweise durch den Campaign-Administrator.
- für jede Zielgruppenebene, innerhalb derer Sie Antwortende verfolgen, einen eigenen Prozess "Antwort" einrichten.

- Codes für die entsprechenden Antworttypen kennen, die Sie verfolgen möchten.
- wissen, welche in Campaign generierten Codes (Kampagnen-, Zellen-, Angebots- oder Verfahrenscodes) an Ihre Kontaktliste gesendet wurden, damit eine Zuordnung zwecks Verfolgung möglich ist.
- die Möglichkeit zum Erstellen temporärer Tabellen in der Campaign-Systemtabellendatenbank aktivieren (indem Sie die Konfigurationseigenschaft `AllowTempTables` auf "True" festlegen).

Informationen zu diesem Vorgang

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Prozess vom Typ "Antwort" zu konfigurieren.

Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zur Liste der Kampagnen, in denen Sie Ihre Kontaktablaufdiagramme erstellt haben (die Ablaufdiagramme, durch die die zu analysierenden Angebote zugewiesen wurden).
2. Normalerweise erstellen Sie ein separates Ablaufdiagramm, um den Prozess "Antwort" auszuführen. Sie können auch ein Antwortablaufdiagramm pro Kanal oder ein globales Ablaufdiagramm für die Antwortverfolgung für alle Kampagnen erstellen.
3. Klicken Sie im Ablaufdiagrammfenster auf das Symbol **Bearbeiten** .
4. Ziehen Sie den Prozess "Antwort" von der Palette in Ihr Ablaufdiagramm.
5. Verbinden Sie einen Prozess vom Typ "Auswählen" oder "Extrahieren" als Eingabe mit dem Prozess "Antwort".

   Der Prozess "Auswählen" oder "Extrahieren" liest normalerweise Daten aus einer Aktionstabelle ein. Eine *Aktionstabelle* ist eine optionale Datenbanktabelle oder Datei mit Antwortdaten, die erfasst werden, nachdem Kunden Angebote präsentiert wurden. Häufig stammen die Daten aus mehreren Tabellen, beispielsweise Transaktions- oder Vertriebsinformationen.

   Anmerkung: Administratoren müssen sicherstellen, dass die Aktionstabelle während der Antwortverarbeitung gesperrt ist. Administratoren müssen außerdem nach jeder Ausführung eines Prozesses vom Typ "Antwort" Zeilen löschen, um sicherzustellen, dass Antworten nicht mehrfach angerechnet werden. Verwenden Sie beispielsweise Campaign, um nach dem Prozess "Antwort" SQL-Anweisungen zum Leeren der Aktionstabelle auszuführen. Weitere Informationen finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.
6. Doppelklicken Sie im Ablaufdiagramm auf den Prozess "Antwort", um den Prozesskonfigurationsdialog zu öffnen.
7. Verwenden Sie die Registerkarte **Quelle** wie folgt.
   a. Wenn Sie die in diesem Verfahren erläuterten Schritte durchgeführt haben, enthält die Liste **Eingabe** bereits die korrekte Eingabe. Die Eingabe sollte aus der zugeordneten Aktionstabelle stammen, die die Antwortinformationen der Kunden enthält.

      Anmerkung: Wenn Sie eine Flatfile mit Trennzeichen als Eingabe für den Prozess "Antwort" verwenden, müssen Sie sicherstellen, dass alle Datentypen in den Eingabedateien korrekt zugeordnet sind, da dies nicht durch den Prozess "Antwort" erzwungen wird. Die Verwendung eines falsch zugeordneten Datentyps (beispielsweise ein Verfahrenscode, der als "nume-

risch" zugeordnet wurde, obwohl das Feld `UA_Treatment.TreatmentCode` den Typ "Zeichenfolge" aufweist) führt in einigen Datenbanken (beispielsweise Systemtabellen in DB2) zu Datenbankfehlern.

b. Wählen Sie für **Antwortdatum** ein Datum aus der Aktionstabelle aus, das den durch den Prozess "Antwort" zu ausgegebenen Datensätzen zugeordnet wird. Standardmäßig ist der Wert "Heute" ausgewählt.

c. Wählen Sie für **Antworttypcode** ein Feld aus der Aktionstabelle aus. Die Antworttypcodes werden global definiert und sind für alle Kampagnen verfügbar. Unter Antworttypen versteht man die jeweiligen Aktionen, die Sie verfolgen, wie z. B. Klicks, Anfragen, Einkäufe, Aktivierung, Verwendung usw. Jeder Antworttyp entspricht einem eindeutigen Antwortcode.

8. Wählen Sie auf der Registerkarte **Zuordnung zu Verfahren** die zu verfolgenden Felder aus und gleichen Sie diese mit der Liste der Angebots- und Verfahrensattribute ab.

   a. Erweitern Sie in der Liste **Mögliche Aktionsfelder** die verwendete Aktionstabelle, um die Liste der Felder einzublenden.

   b. Verwenden Sie die Schaltfläche **Hinzufügen**, um **Mögliche Aktionsfelder** mit den entsprechenden Attributen in der Liste **Übereinstimmende Angebote/Verfahrensfelder** abzugleichen. In der Spalte **Angebots-/ Verfahrensattribut** werden alle Angebots- bzw. Verfahrensattribute im System aufgeführt.

      Am besten gleichen Sie mindestens ein relevantes Attribut und einen Antwortcode ab.

      Anmerkung: Nicht zugeordnete Felder und Felder, deren Werte nicht verfügbar sind (oder NULL sind), werden nicht für die Antwortattribution verwendet. Damit eine Antwort einer Verfahrensinstanz zugerechnet wird, müssen alle ausgefüllten Felder mit Ausnahme von Kontrollfeldern übereinstimmen. Bei Kontrollfeldern werden alle Codes ignoriert.

9. Klicken Sie auf die Registerkarte **Protokoll**, um zusätzliche Felder anzugeben, die im Antwortprotokoll aufgezeichnet werden sollen.

   Verwenden Sie die Steuerelemente, um Felder in den Listen **Mögliche Felder** mit Feldern in der Liste **Zu protokollierende Felder** abzugleichen.

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

10. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**, um dem Prozess einen Namen und eine Beschreibung zuzuweisen.

11. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

Der Prozess ist nun konfiguriert. Sie können den Prozess testweise ausführen, um zu prüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse zurückgibt.

Wenn Sie das Ablaufdiagramm speichern und ausführen, werden Informationen in die Systemtabellen des Antwortprotokolls geschrieben. Campaign-Administratoren müssen nach jeder Ausführung des Prozesses "Antwort" Zeilen löschen, um sicherzustellen, dass Antworten nicht mehrmals angerechnet werden.

Zugehörige Konzepte:

„Vorgehensweise zum Verfolgen von Antworten auf eine Kampagne" auf Seite 216

„Der Prozess "Antwort"" auf Seite 131
„Direkte Antworten" auf Seite 222
„Attributionsmethoden" auf Seite 225
Zugehörige Verweise:
„Erfolgsberichte für IBM Campaign" auf Seite 271

Erstellen eines Profils von Feldern für eine Vorschau von Feldwerten Ihrer Benutzerdaten

Mit der Funktion **Profil** können Sie eine Vorschau von Feldwerten anzeigen, wenn Sie einen Prozess in einem Ablaufdiagramm konfigurieren. Diese Funktion ermöglicht es Ihnen, die tatsächlichen Werte von Feldern in Ihren Benutzerdaten anzuzeigen. Sie können für jedes Feld in einer zugeordneten Datenquelle ein Profil erstellen. Sie können auch Profile von abgeleiteten Feldern erstellen.

Vorbereitende Schritte

Für das Erstellen von Feldprofilen benötigen Sie entsprechende Berechtigungen. Wenden Sie sich bei Fragen zum Zugriff auf diese Funktion an Ihren Systemadministrator. Beachten Sie auch, dass Ihr Administrator die Profilerstellung für Felder unterbinden kann. Wenn Sie versuchen, ein Profil für ein Feld zu erstellen, das gleichzeitig eine Zielgruppe ist, wird eine Warnung ausgegeben, da beim Erstellen eines Profils für eine Zielgruppe viele Datensätze zurückgegeben werden können und dies die Leistung beeinträchtigen kann.

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie ein Profil für ein Feld erstellen, können Sie Werte anzeigen und auswählen, die in der aktuellen Operation verwendet werden sollen, z. B. zum Erstellen einer Abfrage für einen Prozess vom Typ "Auswählen".

Die Funktion **Profil** listet jedoch nicht nur die Werte auf, sondern zeigt auch an, wie oft jeder Wert im ausgewählten Feld vorkommt. Mit diesen Informationen können Sie sicherstellen, dass Sie die gewünschten Kontakte ansprechen. Nur Datensätze in der aktuellen Zelle werden in die Zählung einbezogen, es sei denn, die Zahlen wurden vorab berechnet.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Konfigurationsfenster eines Prozesses, in dem die Schaltfläche **Profil** angezeigt wird, das Feld, für das Sie ein Profil erstellen möchten.
2. Klicken Sie auf **Profil**.

Ergebnisse

Campaign erstellt im ausgewählten Feld ein Profil der Daten. Die Kategorien und Häufigkeitsanzahlen werden bei der Erstellung des Profils aktualisiert.

Anmerkung: Warten Sie vor dem Verwenden der Profilergebnisse, bis das Profil erstellt wurde, um zu gewährleisten, dass alle Kategorien verarbeitet wurden und alle Zählungen vollständig sind.

Nachdem das Profil erstellt wurde, werden im Fenster **Profil des ausgewählten Feldes** folgende Informationen angezeigt:

- Die Liste der Werte im ausgewählten Feld, die in der Spalte **Kategorie** angezeigt werden, sowie die entsprechende **Anzahl** von IDs mit dem jeweiligen Wert.

  Anmerkung: Campaign zeigt Werte nach Kategorie an, wobei diese in etwa gleich großen Segmenten gruppiert werden. Standardmäßig können bis zu 25 Kategorien (verschiedene Behälter von Werten) angezeigt werden. Sie können die maximale Anzahl der Kategorien ändern.
- Auf der rechten Seite werden im Bereich **Statistik** die Gesamtzahl der IDs und weitere Details zu den Daten für dieses Feld angezeigt, unter anderem:
  - Die Anzahl der gefunden NULL-Werte.
  - Die Gesamtzahl von Kategorien oder Werten für dieses Feld.
  - Die statistischen Werte für die Daten beinhalten den Mittelwert, die Standardabweichung sowie Minimum und Maximum.

    Anmerkung: Mittelwert, **Standardabweichung**, **Min.** und **Max.** sind bei ASCII-Feldern nicht verfügbar. Beim Erstellen von Profilen für Textfelder werden diese Werte als null angezeigt.

Aktualisieren des Profilzählers

Aktualisieren Sie den Profilzähler, wenn ein Ereignis eintritt, das sich auf das Ergebnis auswirken könnte. Sie könnten den Zähler beispielsweise aktualisieren, wenn neue Werte zu einem Feld hinzugefügt werden oder wenn eine Datenbanktabelle aktualisiert wird.

Vorgehensweise

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Profilergebnisse eines Feldes zu aktualisieren.

1. Öffnen Sie einen beliebigen Prozesskonfigurationsdialog, in dem die Option "Profil" verfügbar ist.
2. Wählen Sie ein Feld aus und klicken Sie auf **Profil**.
3. Klicken Sie im Dialog "Profil des ausgewählten Feldes" auf **Neu berechnen**.

   Anmerkung: Wenn Sie zum ersten Mal ein Profil von einem Feld aus einer Dimensionstabelle erstellen, gibt Campaign Mengen zurück, die dem Feld in der Dimensionstabelle entsprechen. Wenn Sie auf **Neuberechnung** klicken, um die Profilergebnisse zu aktualisieren, gibt Campaign Mengen aus der resultierenden Verknüpfung mit der Basistabelle zurück, die mit der Dimensionstabelle verbunden ist. Wenn Sie ein Profil von einem Dimensionstabellenfeld erstellen möchten, ohne eine Verknüpfung zur Basistabelle herzustellen, ordnen Sie die Dimensionstabelle als Basistabelle zu.

Einschränkung der Eingabe für die Profilerstellung

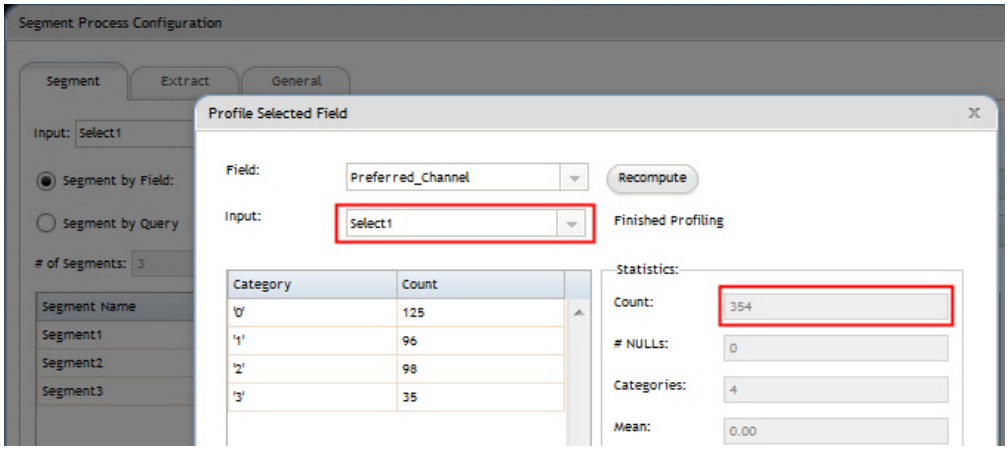
Wenn Campaign das Profil eines Feldes erstellt, werden nur die Segmente erstellt, die in der Eingabe für den Prozess verfügbar sind, in dem das Profil erstellt wird.

Anders ausgedrückt: Wenn Sie die Eingabe auf den Prozess "Segment" beschränken und Sie ein Profil für ein Feld basierend auf der beschränkten Eingabe erstellen, zeigt das Profil nur die Segmente an, die in der beschränkten Eingabe verfügbar waren.

Ein Beispiel hierzu:

1. Sie konfigurieren einen Prozess "Auswählen", durch den eine Abfrage ausgeführt wird, die nur 354 Datensätze zurückgibt.
2. Diesen Prozess "Auswählen" verwenden Sie dann als Eingabe für den Prozess "Segment".
3. Im Konfigurationsdialog für den Prozess "Segment" zeigen Sie mit der Funktion **Profil** an, welche Werte in den verschiedenen Feldern verfügbar sind.
4. Ihre Auswahl im Feld **Eingabe** des Dialogs **Profilauswahlfeld** bestimmt, für wie viele Datensätze die Profilerstellung erfolgt. Wenn Sie **Keine** auswählen, erstellt Campaign Profile für alle Datensätze. Wenn Sie das eingehende Prozessfeld "Auswählen" als **Eingabe** auswählen, erstellt Campaign nur für die Datensätze Profile, die durch diesen Prozess ausgewählt wurden. Hatte die Abfrage des Prozesses "Auswählen" nur 354 Datensätze ausgegeben, erstellt Campaign nur für diese Datensätze ein Profil.

Das folgende Beispiel zeigt ein eingeschränktes Profil, bei dem für **Eingabe** der Prozess "Select1" ausgewählt wurde.



Anmerkung: Für den Prozess "Extrahieren" müssen Sie die mit der Tabelle "Extrahieren" verknüpfte Eingabezelle auswählen, um ein Profil für die extrahierten Felder zu erstellen, da die extrahierten Felder mit der Eingangszelle verbunden sind. Sie können **Keine** nur für einzelne Eingabezellen auswählen. Bei mehreren Eingabezellen müssen Sie die Eingabezelle auswählen, mit der die Tabelle "Extrahieren" verknüpft ist.

Inaktivierung der Profilerstellung

Die Profilerstellung in Echtzeit ermöglicht Ihnen die Anzeige und die Verwendung der Merkmale des ausgewählten Feldes. Bei der Arbeit mit großen Datenbanken kann dies jedoch die Leistung beeinträchtigen. Aus diesem Grund bietet Campaign die Möglichkeit, die Profilerstellung zu inaktivieren.

Wenn Sie bei inaktivierter Echtzeitprofilerstellung auf **Profil** klicken, zeigt eine Nachricht im unteren Teil des Fensters "Profil des ausgewählten Feldes" an, dass die Profilerstellung in Echtzeit nicht erlaubt ist.

Wenn die Profilerstellung unterdrückt wird und das Feld für die vorherige Berechnung nicht konfiguriert wurde, wird im Fenster "Profil des ausgewählten Feldes"

angezeigt, dass keine Daten zur Verfügung stehen. Es werden weder Anzahlen noch Kategorien angezeigt und alle **Statistik**-Anzahlen betragen null.

Wenn vorberechnete Werte für ein Feld verfügbar sind, werden sie bei der Erstellung des Profils anstelle der Live-Werte angezeigt. Im Fenster "Profil" des ausgewählten Feldes wird angezeigt, dass die Datenquelle "importiert" wurde. Außerdem werden das Datum und die Zeit der letzten Berechnung der Werte angezeigt.

Weitere Informationen zur Unterdrückung der Profilerstellung in Echtzeit finden Sie im*IBM Campaign-Administratorhandbuch*.

Ändern der maximalen Anzahl von Profilsegmenten

Wenn Sie Profile für Felder in Ablaufdiagramm-Prozessfeldern erstellen, erstellt IBM Campaign automatisch bis zu 25 Segmente. Sie können diesen Wert für die aktuelle Ablaufdiagrammsitzung ändern.

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie die Option **Profil** in einem Prozesskonfigurationsdialog verwenden, können Sie die maximale Anzahl der Segmente festlegen, die generiert werden, wenn Sie eine Vorschau der Feldwerte anzeigen. Der neue Wert wird von allen Prozessfeldern im aktuellen Ablaufdiagramm verwendet. Der Wert gilt jedoch nur für das aktuelle Ablaufdiagramm und die aktuelle Sitzung. Wenn Sie ein anderes Ablaufdiagramm öffnen oder schließen und dann das gleiche Ablaufdiagramm erneut öffnen, wird der Wert wieder auf den Standardwert von maximal 25 Segmenten zurückgesetzt.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie einen beliebigen Prozesskonfigurationsdialog, in dem die Option "Profil" verfügbar ist.
2. Wählen Sie ein Feld für die Profilerstellung aus und klicken Sie auf **Profil**.
3. Klicken Sie im Dialogfeld **Profilauswahlfeld** auf **Optionen**.
4. Geben Sie im Dialogfeld **Profilerstellungsoptionen** einen neuen Wert in das Feld **Anzahl der Segmente** ein, um die maximale Anzahl der Segmente festzulegen, die zum Gruppieren der Feldwerte verfügbar sind.

Ergebnisse

Das Profil wird mit dem neuen Wert neu berechnet.

Wenn die im Feld angegebene Anzahl der verschiedenen Werte die maximal zulässige Anzahl an Segmenten überschreitet, fasst das Profil Werte zu Segmenten gleicher Größe zusammen, um eine Überschreitung der maximalen Anzahl an Segmenten zu vermeiden.

Profilerstellung für Feldwerte nach Metatyp

Die Profilerstellung nach Metatyp wirkt sich darauf aus, wie Daten sortiert werden, wenn Sie in einem Prozesskonfigurationsdialog ein Profil für ein Feld erstellen. Sie können Feldwerte für Datentypen wie Datumsangaben, Geldbeträge und andere numerische Daten sortieren.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie einen beliebigen Prozesskonfigurationsdialog, in dem die Option "Profil" verfügbar ist.

2. Wählen Sie ein Feld für die Profilerstellung aus oder klicken Sie auf **Profil**.
3. **Profilauswahlfeld** Die Option **Profil nach Metatyp** ist standardmäßig aktiviert, d. h. Feldwerte, die Datumsangaben, Geldbeträge, Telefonnummern und vergleichbare Datentypen darstellen, werden ordnungsgemäß sortiert und in Bins gruppiert. So werden beispielsweise Datumsangaben wie Datumsangaben und nicht wie numerische Werte sortiert. Wenn Sie diese Option inaktivieren, werden die Werte als ASCII-Text sortiert.

   Das folgende Beispiel zeigt, wie sich diese Einstellung auf ein Datumsfeld auswirkt. Bei der Profilerstellung nach Metatyp wird erkannt, dass der Datentyp "Datum" ist, und die Datumsangaben werden entsprechend sortiert.

"Profil nach Metatyp" aktiviert	**"Profil nach Metatyp" inaktiviert**
(nach Datum sortiert)	**(numerisch sortiert)**
25-DEZ-2011	20-FEB-2012
20-FEB-2012	20-MÄR-2012
20-MÄR-2012	25-DEZ-2011

Einfügen einer Profilkategorie in eine Abfrage

Während der Erstellung eines Abfrageausdrucks in einem Dialog für die Prozesskonfiguration können Sie einen Feldwert in den Abfrageausdruck einfügen.

Vorgehensweise

1. Wählen sie während der Konfiguration eines Prozesses ein Feld aus und klicken Sie auf die Schaltfläche **Profil**.
2. Wenn die Profilerstellung abgeschlossen ist, doppelklicken Sie im Fenster **Profil des ausgewählten Feldes** auf eine Kategorie, um diesen Wert an der aktuellen Cursorposition in das Abfragetextfeld einzufügen.

   Anmerkung: Wenn der gewünschte Wert nicht angezeigt wird, wurden möglicherweise mehrere Werte in einem Profilsegment gruppiert. Wenn Sie die maximale Anzahl von Profilsegmenten auf einen Wert setzen, der größer als die im Fenster Profil des ausgewählten Feldes angegebene Anzahl von Kategorien ist, wird jeder Feldwert als separate Kategorie aufgelistet. Dies ermöglicht den Zugriff auf alle vorhandenen Kategorien.

Drucken von Profildaten

Nach Erstellung eines Profils für ein Feld können Sie die Profildaten drucken.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Dialog "Profil des ausgewählten Feldes" auf **Drucken**.

   Die Seite "Seite einrichten" wird angezeigt. Dort können Sie den Drucker auswählen und Druckoptionen festlegen.
2. Klicken Sie auf **OK**.

Exportieren von Profildaten

Nach Erstellung eines Profils für ein Feld können Sie die Profildaten in eine CSV-Datei (Comma-Separated Values, durch Kommas getrennte Werte) exportieren.

Vorgehensweise

1. Erstellen Sie ein Profil für ein Feld, während Sie einen Prozess in einem Ablaufdiagramm konfigurieren.

2. Klicken Sie im Dialog "Profilauswahlfeld" auf **Exportieren**.

   Anmerkung: Die Schaltfläche **Exportieren** ist nur verfügbar, wenn die Erstellung des Profils abgeschlossen ist.
   Der Dialog "Berichtsdaten exportieren" wird geöffnet.
3. Geben Sie einen Dateinamen in das Feld **Dateiname** ein oder akzeptieren Sie den Standardwert. Geben Sie keinen Pfad und keine Erweiterung an. Die Erweiterung ".csv" wird beim Erstellen der Datei angefügt.
4. (Optional) Wählen Sie **Spaltenbeschriftungen einschließen** aus, wenn Sie Spaltenüberschriften in die Datei einschließen möchten, durch die jedes Feld gekennzeichnet wird.
5. Klicken Sie auf **Exportieren**. Wenn diese Schaltfläche inaktiviert ist, müssen Sie zuerst einen Dateinamen eingeben.
6. Verwenden Sie den daraufhin angezeigten Dialog zum Öffnen oder Speichern der CSV-Datei.
7. Wenn Sie die Datei speichern, werden Sie aufgefordert, einen Pfad anzugeben. Sie haben dann auch die Möglichkeit, den Dateinamen zu ändern.

Nächste Schritte

Sie können die XML-Datei mit einem beliebigen Texteditor öffnen. Wenn Sie die Datei in Microsoft Excel öffnen, bestimmen die Excel-Einstellungen, wie die Daten angezeigt werden. Beispielsweise könnte Excel einen Bereichswert, wie "1-5", als Datum interpretieren (5. Januar).

Gleiche IDs in der Prozessausgabe überspringen

Mit den Prozessen "Extrahieren", "Rufliste", "Mailliste" und "Momentaufnahme" können Sie festlegen, wie mit gleichen IDs in der Prozessausgabe verfahren werden soll. Standardmäßig werden gleiche IDs im Ergebnis zugelassen.

Informationen zu diesem Vorgang

Führen Sie diese Schritte aus, um Datensätze mit doppelten IDs aus der Ausgabe auszuschließen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Konfigurationsfenster des Prozesses auf **Mehr**.

   Das Fenster **Erweiterte Einstellungen** wird angezeigt.

   a. Wählen Sie **Datensätze mit doppelten IDs überspringen** aus und geben Sie die Kriterien an, die festlegen, welcher Datensatz beibehalten wird, wenn doppelte IDs zurückgegeben werden. Sie können beispielsweise **MaxOf** und **Household_Income** auswählen, wenn nur die ID mit dem höchsten Einkommen im Haushalt exportiert werden soll.

      Anmerkung: Diese Option entfernt lediglich doppelte Einträge innerhalb desselben Eingabefelds. Wenn die gleiche ID in mehreren Feldern auftaucht, können die Daten immer noch doppelte IDs enthalten. Wenn Sie alle doppelten IDs entfernen möchten, müssen Sie vor dem Prozess "Extrahieren" die Prozesse "Zusammenführen" oder "Segment" ausführen, um doppelte IDs zu löschen oder sich gegenseitig ausschließende Segmente zu erstellen.
2. Klicken Sie auf **OK**, um das Fenster "Erweiterte Einstellungen" zu schließen.

   Ihre Einstellungen für gleiche IDs werden im Konfigurationsfenster angezeigt.

Anmerkung: Die Option **Datensätze mit duplizierten IDs überspringen** in dem Prozessfeld "Mailliste" oder "Rufliste" bezieht sich nur auf die durch den Prozess erstellte Tabelle der Auftragserfüllung und nicht auf Datensätze, die in das Kontaktprotokoll geschrieben werden. Die Kontaktprotokolltabellen enthalten nur einmalige IDs. Der Ablaufdiagramm-Entwickler muss sicherstellen, dass die Ergebnisliste die richtigen Datensätze enthält, bevor diese die Kontaktprotokolltabellen erreichen. Verwenden Sie den Prozess "Extrahieren", um die Ergebnisliste vor dem Prozessfeld "Mailliste" oder "Rufliste" zu deduplizieren, um sicherzustellen, dass die richtigen Datensätze in die Auftragserfüllungstabelle und in das Kontaktprotokoll geschrieben werden.

Kapitel 6. Verwenden von Abfragen für die Auswahl von Daten

Sie können eine Abfrage verwenden, um Kontakte aus Ihren Datenbanken oder Flatfiles zu identifizieren, wenn Sie einen Prozess vom Typ "Auswählen", "Segment" oder "Extrahieren" in einem Ablaufdiagramm konfigurieren. Es gibt verschiedene Abfragemethoden.

Erstellen von Abfragen mit "Zeigen & klicken"

In den nachfolgenden Anweisungen wird erläutert, wie Sie mit der Standardmethode **Zeigen & klicken** in einem Prozesskonfigurationsdialog eine Abfrage erstellen. Sie können diese Anweisungen auch zum Bearbeiten einer Abfrage anwenden. Durch die Auswahl eines neuen Elements aus der Liste **Auswahl basierend auf** wird die vorhandene Abfrage gelöscht.

Vorgehensweise

1. Konfigurieren Sie zunächst einen Prozess, der Abfragen verwendet, z. B. Segment, Auswählen oder Extrahieren.
2. Greifen Sie auf die Abfrageoptionen für den Prozess zu:
   - Für einen Prozess "Auswählen" wählen Sie **<Zielgruppen>-IDs auswählen durch** aus.
   - Für einen Prozess "Segment" verwenden Sie **Nach Abfrage segmentieren**. Doppelklicken Sie auf ein Segment, um es zu bearbeiten, und wählen Sie dann **IDs auswählen durch** aus.
   - Für einen Prozess "Extrahieren" verwenden Sie **Datensätze auswählen durch**.

   Das Abfrageerstellungsprogramm "Zeigen & klicken" wird angezeigt.
3. Definieren Sie die Abfrage, indem Sie einen Ausdruck erstellen:
   a. Um anzugeben, welches Feld abgefragt werden soll, klicken Sie auf die Zelle **Feldname**. Die Liste **Verfügbare Felder** sollte nun angezeigt werden. Wenn die Liste nicht angezeigt wird, klicken Sie erneut in die Zelle **Feldname**. Wählen Sie ein verfügbares Feld aus, indem Sie darauf doppelklicken oder indem Sie es hervorheben und auf **Verwenden** klicken. Bei der Entscheidung, welches der verfügbaren Felder Sie verwenden möchten, kann es hilfreich sein, eines der Felder hervorzugehen und auf **Profil** zu klicken, um eine Liste der Feldwerte anzuzeigen.
   b. Verwenden Sie die Schaltfläche **Abgeleitete Felder**, wenn Sie eine vorhandene Variable für die Abfrage auswählen oder eine Variable erstellen möchten.
   c. Klicken Sie in die Zelle **Oper.** und doppelklicken Sie dann in der Liste **Operatoren** auf einen Vergleichsoperator (z. B. =, <, >, Zwischen).
   d. Klicken Sie in die Zelle **Wert** und doppelklicken Sie dann auf einen Wert. Wenn keine Werte angezeigt werden, klicken Sie zum Anzeigen einer Liste der Feldwerte auf **Profil**. Sie können auch in die Zelle **Wert** doppelklicken, um den Wert direkt zu bearbeiten.

      Anmerkung: Wenn nicht die erwartete Liste angezeigt wird (**Verfügbare Felder**, **Operatoren**, **Werte**, **Für ausgewählten Ausdruck**), können Sie einfach oder doppelt auf eine Zelle im Bereich **Ausdrücke** klicken.

   Sie verfügen nun über einen Ausdruck bestehend aus einem Feldnamen, einem Operator und einem Wert, z. B. **Status=Active**.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2015

4. Um mehrere Ausrücke hinzuzufügen und diese zu kombinieren, befolgen Sie die nachstehende Anleitung:
   a. Um einen weiteren Ausdruck hinzuzufügen, klicken Sie auf die Zelle **Und/Oder** und doppelklicken Sie dann auf **UND** oder **ODER** in der Liste **Werte**. Auf diese Weise geben Sie an, wie die Ausdrücke kombiniert werden sollen.
   b. Erstellen Sie den nächsten Ausdruck bestehend aus einem Feldnamen, einem Operator und einem Wert.
   c. Um runde Klammern hinzuzufügen, die der Kontrolle der Bewertungsreihenfolge dienen, doppelklicken Sie auf den Feldnamen in einer beliebigen Zeile, um die Liste **Für ausgewählten Ausdruck** aufzurufen. Doppelklicken Sie in der Liste der Ausdrücke auf **Hinzufügen (...)**, um einen Satz Klammern hinzuzufügen, auf **Entfernen (...)**, um einen einzelnen Satz mit Klammern zu entfernen, oder auf **Alle löschen (...)**, um alle Klammern im ausgewählten Ausdruck zu entfernen. Mit runden Klammern können Sie Ausdrücke beim Definieren komplexer Anfragen gruppieren. Beispiele: (AcctType = 'Gold' AND Rank = 'A') OR NewCust = 'Yes' unterscheidet sich von AcctType = 'Gold' AND (Rank = 'A' OR NewCust = 'Yes').
   d. Um die Reihenfolge für den ausgewählten Ausdruck zu ändern, doppelklicken Sie auf **Nach oben** oder **Nach unten**.
   e. Um eine leere Zeile unterhalb der ausgewählten Ausdrücke einzufügen, doppelklicken Sie auf **Einfügen**.
   f. Um den ausgewählten Ausdruck zu entfernen, doppelklicken Sie auf **Löschen**.
5. Klicken Sie auf **Syntax prüfen**, um zu bestätigen, ob Ihr Abfragesyntax gültig ist oder nicht. Eine Überprüfung der Syntax belastet Ihren Datenbankserver nicht.

   Campaign zeigt an, ob die Syntax Fehler enthält.
6. (Optional) Verwenden Sie **Abfrage testen**, um zu ermitteln, wie viele IDs die Abfrage zurückgibt.

   Während des Tests der Abfrage wird eine Fortschrittsleiste angezeigt. Schließen Sie das Fortschrittsfenster, wenn Sie den Test abbrechen möchten. Nach Abschluss des Tests zeigt Campaign die von der Abfrage zurückgegebene Anzahl von Zeilen an.

   Wichtig: Globale Unterdrückungen und Zellengrößenbegrenzungen werden in Testabfragezählungen nicht angewendet. Testabfragen können auch nicht normalisierte Daten zurückgeben. Führen Sie einen Testlauf des Prozesses durch, um eine genaue Ergebnisanzahl zu erhalten.
7. Klicken Sie auf **OK**.

Erstellen von Abfragen mit Textbuilder

In den nachfolgenden Anweisungen wird erläutert, wie Sie mit dem Textbuilder in einem Prozesskonfigurationsdialog eine Abfrage erstellen. Um eine bereits vorhandene Abfrage zu bearbeiten, bearbeiten Sie den Abfragetext direkt im Abfragetextfeld, nachdem Sie auf die Schaltfläche **Textbuilder** geklickt haben.

Vorgehensweise

1. Konfigurieren Sie zunächst einen Prozess, der Abfragen verwendet, z. B. Segment, Auswählen oder Extrahieren.
2. Greifen Sie auf die Abfrageoptionen für den Prozess zu:

- Für einen Prozess "Auswählen" wählen Sie **<Zielgruppen>-IDs auswählen durch** aus.
- Für einen Prozess "Segment" verwenden Sie **Nach Abfrage segmentieren**. Doppelklicken Sie auf ein Segment, um es zu bearbeiten, und wählen Sie dann **IDs auswählen durch** aus.
- Für einen Prozess "Extrahieren" verwenden Sie **Datensätze auswählen durch**.

3. Klicken Sie auf **Textbuilder**, um die Standardabfragemethode "Zeigen & klicken" zu ändern.

   Die Abfragespalten von "Zeigen & klicken" werden durch ein Abfragetextfeld ersetzt. In diesem Textfeld werden alle vorhandenen Abfragen angezeigt.
4. Wählen Sie eine Datenquelle als **Eingabe** und in der Liste **Auswahl basierend auf** eine abzufragende Datenquelle aus. Ihre Auswahl bestimmt, welche Felder zum Erstellen der Abfrage verwendet werden können:
5. So erstellen Sie die Abfrage:
   - Wählen Sie den bzw. die Feld- oder Tabellennamen aus der Liste **Verfügbare Felder** aus und doppelklicken Sie auf diese, um sie in das Abfragetextfeld zu übernehmen. Sie können auch nur einmal auf die ausgewählte Option klicken und anschließend auf **<-Verwenden**, um die Option in das Abfragetextfeld zu verschieben.
   - Eingabe der erforderlichen Operatoren und Werte. Um die Werte eines ausgewählten Feldes anzuzeigen, klicken Sie auf **Profil**.

   Anmerkung: Sie können Feld- und Tabellennamen direkt in das Abfragetextfeld eingeben. Zur Vermeidung von Syntaxfehlern empfehlen wir jedoch das Auswählen aus der Liste.
6. Um die Syntax der Abfrage zu überprüfen, klicken Sie auf **Syntax prüfen**. Eine Überprüfung der Syntax belastet Ihren Datenbankserver nicht.
7. (Optional) Verwenden Sie **Abfrage testen**, um zu ermitteln, wie viele IDs die Abfrage zurückgibt.

   Während des Tests der Abfrage wird eine Fortschrittsleiste angezeigt. Schließen Sie das Fortschrittsfenster, wenn Sie den Test abbrechen möchten. Nach Abschluss des Tests zeigt Campaign die von der Abfrage zurückgegebene Anzahl von Zeilen an.

   Wichtig: Globale Unterdrückungen und Zellengrößenbegrenzungen werden in Testabfragezählungen nicht angewendet. Testabfragen können auch nicht normalisierte Daten zurückgeben. Führen Sie einen Testlauf des Prozesses durch, um eine genaue Ergebnisanzahl zu erhalten.
8. Sobald Sie die Abfrage erstellt haben, klicken Sie auf **OK**.

   Das Feld der Prozesskonfiguration wird geschlossen und die Seite mit dem Ablaufdiagramm wird im Modus **Bearbeiten** erneut angezeigt.

Erstellen von Abfragen mit dem Formel-Hilfsprogramm

In den nachfolgenden Anweisungen wird erläutert, wie Sie mit dem Formel-Hilfsprogramm in einem Prozesskonfigurationsdialog eine Abfrage erstellen. Mit dem Formel-Hilfsprogramm können Sie Makros und Funktionen aus vordefinierten Listen auswählen. Fügen Sie mithilfe der Schaltflächen Operatoren und Interpunktion ein.

Vorgehensweise

1. Konfigurieren Sie zunächst einen Prozess, der Abfragen verwendet, z. B. Segment, Auswählen oder Extrahieren.
2. Greifen Sie auf die Abfrageoptionen für den Prozess zu:
   - Für einen Prozess "Auswählen" wählen Sie **<Zielgruppen>-IDs auswählen durch** aus.
   - Für einen Prozess "Segment" verwenden Sie **Nach Abfrage segmentieren**. Doppelklicken Sie auf ein Segment, um es zu bearbeiten, und wählen Sie dann **IDs auswählen durch** aus.
   - Für einen Prozess "Extrahieren" verwenden Sie **Datensätze auswählen durch**.
3. Klicken Sie auf **Textbuilder**, um die Standardabfragemethode "Zeigen & klicken" zu ändern.
4. Klicken Sie auf **Formel-Hilfsprogramm**.

   Das Fenster des Formel-Hilfsprogramms wird geöffnet. Dieses enthält eine Reihe von Schaltflächen, mit denen häufig verwendete Operatoren eingefügt werden können, sowie eine Liste der Makros und Funktionen.
5. (Optional) Wenn Sie nur SQL-Operatoren und -Funktionen verwenden möchten, aktivieren Sie **SQL**.
6. Erstellen Sie die Abfrage, indem Sie wie gewohnt Felder aus der Liste **Verfügbare Felder** auswählen. Verwenden Sie zusätzlich das Fenster **Formel-Hilfsprogramm**:
   a. Erweitern Sie die Liste der Makros und Funktionen, um das gewünschte Element zu lokalisieren. Wählen Sie ein Element aus, um eine Beschreibung und ein Syntaxbeispiel anzuzeigen. Doppelklicken Sie auf ein Element, um es zum Abfragetextfeld hinzuzufügen.

      Anmerkung: Wenn es sich um ein benutzerdefiniertes Makro handelt, wurden Beschreibung und Syntax von der Person erstellt, die auch das Makro erstellt hat.
   b. Fügen Sie mithilfe der Schaltflächen im Formel-Hilfsprogramm Operatoren und Interpunktion hinzu. Die Schaltfläche **Löschen** hat die gleiche Funktion wie die Rücktaste bzw. Entf-Taste.
   c. Sie können die Abfrage auch direkt bearbeiten. Sie vermeiden jedoch Syntaxfehler, wenn Sie Elemente, wie Feld- und Tabellennamen, aus den bereitgestellten Listen auswählen.
   d. Klicken Sie auf **Schließen**.
7. Klicken Sie auf **Syntax prüfen**, um mögliche Fehler zu ermitteln. Eine Überprüfung der Syntax belastet Ihren Datenbankserver nicht.
8. (Optional) Verwenden Sie **Abfrage testen**, um zu ermitteln, wie viele IDs die Abfrage zurückgibt.

   Während des Tests der Abfrage wird eine Fortschrittsleiste angezeigt. Schließen Sie das Fortschrittsfenster, wenn Sie den Test abbrechen möchten. Nach Abschluss des Tests zeigt Campaign die von der Abfrage zurückgegebene Anzahl von Zeilen an.

   Wichtig: Globale Unterdrückungen und Zellengrößenbegrenzungen werden in Testabfragezählungen nicht angewendet. Testabfragen können auch nicht normalisierte Daten zurückgeben. Führen Sie einen Testlauf des Prozesses durch, um eine genaue Ergebnisanzahl zu erhalten.

Erstellen von Direkt-SQL-Abfragen

Erfahrene SQL-Benutzer können eigene SQL-Abfragen schreiben oder SQL-Abfragen aus anderen Anwendungen kopieren und einfügen. Das Schreiben von direktem SQL ist ein anspruchsvoller Vorgang. Die Benutzer sind selbst für die korrekte Syntax und die Abfrageergebnisse verantwortlich.

Vorgehensweise

1. Konfigurieren Sie zunächst einen Prozess "Auswählen" oder "Segment".
2. Für einen Prozess "Auswählen" müssen Sie zum Textbuilder wechseln, um eine SQL-Abfrage zu schreiben:
   a. Wählen Sie **<Zielgruppen>-IDs auswählen durch** aus.
   b. Wechseln Sie zum **Textbuilder** (anstelle der Standardmethode "Zeigen & klicken").
   c. Klicken Sie auf **Erweitert**.
   d. Aktivieren Sie im Dialog "Erweiterte Einstellungen" die Option **Für Datensatzauswahl direktes SQL verwenden**. Diese Option aktiviert die Verwendung von direktem SQL im Textbuilder bei der Angabe von Auswahlkriterien. Wenn Sie diese Option nicht auswählen, können Sie nur IBM EMM-Ausdrücke und benutzerdefinierte Makros verwenden.
   e. Wählen Sie die abzufragende Datenquelle aus der Liste **Datenbank** aus. Wählen Sie eine Zielgruppe aus der Liste **Zielgruppenebene** aus.
   f. Wenn Sie vor oder nach dem Prozess **Auswählen** SQL-Befehle ausführen möchten, können Sie im Bereich **Vorverarbeitung** oder **Nachverarbeitung** direktes SQL angeben. Siehe „Festlegen von SQL-Anweisungen für die Vor- und Nachverarbeitung” auf Seite 147.
   g. Klicken Sie auf **OK**, um den Dialog "Erweiterte Einstellungen" zu schließen.
   h. Geben Sie direktes SQL in den Texteingabebereich ein. Sie können als Hilfe beim Erstellen des SQL-Ausdrucks das **Formel-Hilfsprogramm** verwenden. Aktivieren Sie im Formel-Hilfsprogramm **SQL**, um die Liste der Operatoren und Funktionen auf SQL-spezifische Optionen zu beschränken.
3. Für den Prozess "Segment":
   a. Wählen Sie **Nach Abfrage segmentieren** aus und erstellen oder bearbeiten Sie ein Segment.
   b. Wählen Sie **IDs auswählen durch** aus, klicken Sie auf **Textbuilder** und dann auf **Erweitert**.
   c. Aktivieren Sie im Dialog "Erweiterte Einstellungen" die Option **Direktes SQL verwenden**, wählen Sie eine Datenquelle aus und klicken Sie auf **OK**.
   d. Geben Sie direktes SQL in den Texteingabebereich ein. Sie können optional als Hilfe beim Erstellen des SQL-Ausdrucks das **Formel-Hilfsprogramm** verwenden. Aktivieren Sie im Formel-Hilfsprogramm **SQL**, um die Liste der Operatoren und Funktionen auf SQL-spezifische Optionen zu beschränken.

Richtlinien für SQL-Abfragen

Das Schreiben von direktem SQL ist ein anspruchsvoller Vorgang. Die Benutzer sind selbst für die korrekte Syntax und die Abfrageergebnisse verantwortlich.

Beachten Sie die folgenden Richtlinien, wenn Sie direktes SQL zum Erstellen von Abfragen in einer Prozesskonfiguration verwenden:

- Eine SQL-Abfrage darf *nur* eine Liste der eindeutigen IDs zurückgeben, die durch den Schlüssel in einer Basistabelle definiert sind.

- Eine SQL-Abfrage muss folgende Syntax aufweisen:

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

  Diese Abfrage weist die Datenbank an, die Daten zu sortieren und zu deduplizieren. Wenn Sie die Klausel `DISTINCT` oder `ORDERBY` auslassen, sortiert und dedupliziert Campaign die Daten auf dem Anwendungsserver, sodass Sie zwar die richtigen Ergebnisse erhalten, die Leistung aber vermindert ist.
- Wenn eine datenbankinterne Optimierung aktiviert ist und eine Eingabezelle für den Prozess "Auswählen" vorhanden ist, müssen Sie das Token `<TempTable>` nutzen, damit Sie die korrekte Liste von Zielgruppen-IDs erhalten.
- Um die Leistung bei großen Tabellen deutlich zu erhöhen, verwenden Sie das Token `<TempTable>` auch ohne datenbankinterner Optimierung.
- Wenn die von Ihnen verwendete Datenbank die Übergabe mehrerer Befehle unterstützt, können Sie mithilfe der folgenden Regeln so viele SQL-Befehle eingeben, wie Sie benötigen:
  - Trennen Sie die Befehle mit dem entsprechenden Trennzeichen.
  - Der letzte Befehl muss der Befehl `select` sein.
  - Durch diesen Befehl `select` müssen alle relevanten Felder für die Definition der Zielgruppenebene in der gleichen Reihenfolge ausgewählt werden, in der die Zielgruppenebene definiert ist.
  - Es dürfen keine weiteren `select`-Anweisungen verwendet werden.
- Datenfilter gelten nicht für Direkt-SQL-Abfragen oder benutzerdefinierte Makros die direktes SQL verwenden. Weitere Informationen zu Datenfiltern finden Sie im *IBM Marketing Platform-Administratorhandbuch*.

Übereinstimmung mit der Hive-Abfragesprache

Die folgenden Richtlinien finden Anwendung, wenn IBM Campaign in Hive-basierte Datenquellen integriert wird.

Apache Hive verfügt über eine eigene Abfragesprache mit dem Namen HiveQL (bzw. HQL). HiveQL basiert auf SQL, befolgt jedoch nicht strikt den vollständigen SQL-92-Standard. HiveQL bietet Erweiterungen jenseits von SQL, einschließlich dem Einfügen mehrerer Tabellen und dem Erstellen einer Tabelle, die auf den Ergebnissen einer SELECT-Anweisung basiert. Für Indizes bietet HiveQL jedoch nur eine Basisunterstützung. Zudem unterstützt HiveQL keine Transaktionen, keine materialisierten Ansichten und Unterabfragen nur in geringem Umfang.

Daher finden die folgenden Richtlinien bei der Verwendung Hive-basierter Big-Data-Datenquellen in Campaign Anwendung:

- SQL muss HiveQL entsprechen.
- Wenn Sie Direkt-SQL-Abfragen für die Verwendung in IBM Campaign schreiben, müssen Sie bestätigen, dass die Abfragen in Hive funktionieren.
- Die Verwendung mehrerer SQL-Anweisungen für Direkt-SQL-Abfragen wird nicht unterstützt.
- Möglicherweise müssen Sie vorhandene Abfragen für Hive ändern, wenn Sie in Prozessfeldern, benutzerdefinierten Makros, abgeleiteten Feldern von IBM Campaign oder bei der Vor- und Nachbearbeitung direktes SQL verwenden.

Festlegen von SQL-Anweisungen für die Vor- und Nachverarbeitung

Wenn Sie einen Prozess vom Typ "Auswählen" oder "Extrahieren" verwenden, haben Sie die Möglichkeit, Direkt-SQL-Anweisungen anzugeben, die vor oder nach dem Prozess ausgeführt werden sollen.

Vorbereitende Schritte

Weitere wichtige Informationen finden Sie unter „Richtlinien für SQL-Abfragen" auf Seite 145.

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können SQL-Prozeduren in die Prozessausführung einbinden. Dies ist zum Beispiel für ETL-Prozesse, Routineaktualisierungen von Datamarts, Leistungsoptimierung und Sicherheit nützlich. Sie können SQL-Anweisungen für die Vor- und Nachverarbeitung angeben:

- **Vorverarbeitung**: Geben Sie Direkt-SQL-Anweisungen ein, die vor dem Ausführen der Abfrage verarbeitet werden.
- **Nachverarbeitung**: Geben Sie Direkt-SQL-Anweisungen ein, die nach dem Ausführen der Abfrage verarbeitet werden.

Sie können SQL-Anweisungen für die Vor- und Nachverarbeitung beispielsweise wie folgt verwenden:

- Ausführen gespeicherter Prozeduren in der Datenbank
- Erstellen, Löschen und erneutes Erstellen von Tabellen und Indizes
- Gewähren oder Ändern von Berechtigungen für andere Benutzer oder Gruppen
- Organisieren mehrstufiger Datenbankbefehle
- Komplexe Datenbankroutinen ausführen, ohne dafür externe Scripte für die Verbindung mit der Datenbank verwenden zu müssen

Anmerkung: Weitere wichtige Informationen finden Sie unter „Richtlinien für SQL-Abfragen" auf Seite 145.

Vorgehensweise

1. Konfigurieren Sie zunächst einen Prozess "Auswählen" oder "Extrahieren".

   Sie können entweder alle Datensätze auswählen oder mithilfe einer Abfrage einzelne IDs auswählen. Auf den Prozess "Auswählen" kann unabhängig vom Abfragetyp (Standardabfrage oder **Für Datensatzauswahl direktes SQL verwenden**) eine Vor- oder Nachverarbeitung angewendet werden.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Erweitert**.

   Das Fenster "Erweiterte Einstellungen" wird angezeigt.
3. Doppelklicken Sie in den Bereich **Vorverarbeitung** und geben Sie eine Direkt-SQL-Anweisung ein, die vor dem Prozess ausgeführt wird.
4. Klicken Sie in die Zelle **Datenbank** und wählen Sie die Datenbank aus, für die Sie diese Anweisung ausführen möchten.

   In der Liste **Datenbank** werden alle verfügbaren Datenbanken angezeigt (für die eine Datenquellenkategorie auf der Seite "Konfiguration" in Marketing Platform konfiguriert wurde). Wenn Ihre Datenbank in der Liste nicht angezeigt wird, wenden Sie sich an Ihren Campaign-Systemadministrator. Sie müssen eine SQL-Anweisung eingeben, bevor Sie eine Datenbank auswählen.

Die SQL-Anweisungen werden in der Reihenfolge verarbeitet, in der sie angezeigt werden.

5. Führen Sie das gleiche Verfahren zur Eingabe von SQL-Anweisungen für die **Nachverarbeitung** durch, die nach dem Prozess ausgeführt werden.

   Die SQL-Anweisungen werden in der Reihenfolge verarbeitet, in der sie angezeigt werden.

   Anmerkung: Weitere Informationen zur Option **Für Datensatzauswahl direktes SQL verwenden** im Dialog "Erweiterte Einstellungen" finden Sie unter „Erstellen von Direkt-SQL-Abfragen" auf Seite 145.

Verwenden der Tokens TempTable und OutputTempTable bei Direkt-SQL-Abfragen

Temporäre Tabellen bieten einen Arbeitsbereich für Zwischenergebnisse bei der Verarbeitung oder Weitergabe von Daten. Bei Abschluss der Operation werden temporäre Tabellen automatisch gelöscht.

- Aus Leistungsgründen sollten Sie das Token `<TempTable>` in Direkt-SQL-Abfragen verwenden, insbesondere wenn Sie Daten aus großen Tabellen abfragen.
- Wenn Sie eine datenbankinterne Optimierung verwenden und eine Direkt-SQL-Abfrage in einem Prozess vom Typ "Auswählen" mit einer Eingabezelle angeben, müssen Sie das Token `<TempTable>` verwenden, um ein ordnungsgemäßes Verhalten sicherzustellen. Eine ausführliche Erläuterung finden Sie weiter unten.
- Wenn Sie die datenbankinterne Optimierung verwenden, sollten Sie auch das Token `<OutputTempTable>` verwenden, damit Zielgruppen-IDs nicht unnötigerweise aus der Datenbank zum Campaign-Server kopiert werden.

Wenn Sie eine Direkt-SQL-Abfrage in einem Prozess vom Typ "Auswählen" mit einer Eingabezelle verwenden, hängt das Verarbeitungsverhalten davon ab, ob Sie die datenbankinterne Optimierung verwenden. (Die datenbankinterne Optimierung wird global mit der Konfigurationseinstellung **Datenbankinterne Optimierung verwenden** gesteuert. Für einzelne Ablaufdiagramme wird sie mit der Option **Ablaufdiagrammausführung mit datenbankinterner Optimierung** im Menü **Verwaltung** gesteuert.)

- Wenn die datenbankinterne Optimierung inaktiviert ist: Die Liste der IDs aus der Direkt-SQL-Abfrage wird automatisch mit der ID-Liste aus der Eingangszelle abgeglichen. Die resultierende Liste von IDs enthält eine Teilmenge der Zelle, wie zu erwarten war.
- Wenn die datenbankinterne Optimierung aktiviert ist: In Campaign wird davon ausgegangen, dass die vom Prozess "Auswählen" generierte ID-Liste die endgültige Liste ist. Campaign gleicht diese Liste nicht mit der ID-Liste einer eingehenden Zelle ab. Aus diesem Grund muss die Direkt-SQL-Abfrage für einen temporären Auswahlprozess (ein Prozess "Auswählen" mit einer Eingabezelle) das Token `<TempTable>` verwenden, um eine korrekte Verbindung mit der eingehenden Zelle herzustellen. Die Verbindung mit einer Eingabezelle gewährleistet korrekte Ergebnisse und verbessert die Leistung, indem eine überflüssige Verarbeitung von nicht in der Eingabezelle enthaltenen Zielgruppen-IDs verhindert wird.

Erläuterungen zur datenbankinternen Optimierung finden Sie im *IBM Campaign-Administratorhandbuch*.

Beispiel: Verwenden der Tokens TempTable und OutputTempTable

Das folgende Beispiel zeigt, wie die Tokens TempTable und OutputTempTable in einer Direkt-SQL-Abfrage verwendet werden.

Angenommen, Sie haben einen Prozess Select1, bei dem 10.000 Kunden mit dem Status "Gold" ausgewählt werden (z. B. Indiv.AcctType = ‘Gold’). Sie verbinden dann über eine Direkt-SQL-Abfrage Select1 mit einem zweiten Prozess vom Typ "Auswählen" ("Select2"):

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

Bei diesem Beispiel werden Kunden ausgewählt, deren Einkäufe die Summe von 500 USD überschritten haben und die der Eingangszelle zugewiesen sind (d. h. Kunden mit dem Kontotyp "Gold").

Im Gegensatz dazu eine Direkt-SQL-Abfrage ohne das Token `<TempTable>` und ohne Verknüpfung:

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

Zunächst wird die Summe der Einkäufe aller Kunden in der Tabelle "Einkäufe" berechnet (dabei kann es sich um Millionen von Kunden handeln). Anschließend werden alle Kunden ausgewählt, deren Einkäufe die Summe von 500 USD übersteigen. Dabei ist es egal, ob es "Gold"-Kunden sind oder nicht.

Auch bei inaktivierter datenbankinterner Optimierung wird zur Leistungsoptimierung empfohlen, die Direkt- SQL-Abfragen mithilfe des Tokens <TempTable> zu erstellen, wenn es eine Eingangszelle gibt.

Zur Vereinfachung wird in diesem Beispiel nicht das Token <OutputTempTable> verwendet. Um jedoch die datenbankinterne Optimierung beizubehalten und zu vermeiden, dass die Zielgruppen-IDs von der Datenbank wieder auf den Campaign-Server übertragen werden, müssen Sie in der Direkt-SQL-Abfrage das Token <OutputTempTable> verwenden. Beispiel:

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

Verweis auf Tabellen "Extrahieren" in Direkt-SQL-Abfragen

Sie können über direktes SQL mithilfe des Tokens `<Extract>` auf eine Tabelle des Typs "Extrahieren" in nachfolgenden Prozessen verweisen. Verwenden Sie dieses Token, um Subsets von Daten für nachfolgende Prozesse festzulegen. Dies steigert die Leistung bei der Arbeit mit großen Tabellen.

Das folgende Beispiel enthält eine Abfrage für eine Tabelle "Extrahieren" zur Auswahl der Kunden-IDs aller Kunden mit einem Saldo von mehr als 1.000 USD.

```
Select p.CUSTOMERID from USER_TABLE p, <Extract> where p.CUSTOMERID =
<Extract>.CUSTOMERID group by p.CUSTOMERID having sum(p.BALANCE) > 1000
```

Bei Ablaufdiagrammen mit mehreren Prozessen vom Typ "Extrahieren" verweist das Token `<Extract>` stets auf die aktuellste verfügbare Tabelle des Typs "Extrahieren".

Anmerkung: Nach dem Zusammenführen ist das Token `<Extract>` unter Umständen nicht mehr gültig. Führen Sie das Ablaufdiagramm probeweise aus, um zu sehen, ob das Token erwartungsgemäß funktioniert.

Vorgehensweise: Auswertung von Abfragen in Campaign-Prozessen

In Campaign-Prozessen werden Abfragen von links nach rechts nach mathematischen Regeln ausgewertet.

So wird die folgende Anweisung:

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

ausgewertet als:

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

Der erste Teil der Anweisung **([UserVar.1] < PDF)** wird also als wahr oder falsch ausgewertet (1 oder 0) und das Ergebnis wird an die zweite Anweisung übergeben:

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

Um im Beispiel eine Auswertung von PDF größer als [UserVar.1] und kleiner als [UserVar.2] zu erhalten, müssen Sie die folgende Abfrage erstellen:

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

Diese Anweisung entspricht der folgenden:

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

Kapitel 7. Angebotsmanagement

Bei Angeboten handelt es sich um spezielle Marketingkommunikation, die über einen oder mehrere Kanäle an bestimmte Personengruppen gesendet wird. Jedes Angebot basiert auf einer Angebotsvorlage, die ein Campaign-Administrator definiert.

Ein einfaches Angebot eines Online-Händlers könnte zum Beispiel der kostenlose Versand aller im Monat April über das Internet bestellten Waren sein. Ein komplexeres Angebot könnte eine Kreditkarte eines Finanzinstituts sein, deren persönliches Design, Anfangszinssatz und Ablaufdatum von Bonität und Kreditrahmen des Kunden abhängen.

In Campaign erstellte Angebote können in einer oder mehreren Kampagnen verwendet werden.

Angebote können wiederverwendet werden:

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

Der allgemeine Workflow ist wie folgt:

1. (Optional) Ein Administrator definiert benutzerdefinierte Attribute.
2. Ein Administrator erstellt Angebotsvorlagen (erforderlich) und fügt ihnen benutzerdefinierte Attribute hinzu (optional).
3. Ein Benutzer erstellt Angebote auf der Basis der Vorlagen.
4. Ein Entwickler von Ablaufdiagrammen weist die Angebote zu, indem er einen Kontaktprozess in einem Ablaufdiagramm konfiguriert oder Angebote zu Zielzellen in Beziehung setzt, die im Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) definiert wurden.
5. Die Kampagne wird ausgeführt und das Angebot wird an den Kunden gesendet.

Nachdem ein Angebot in einer Kampagne verwendet wurde, die im Produktionsmodus ausgeführt wurde, kann das Angebot nicht mehr gelöscht werden. Es kann jedoch zurückgezogen werden. Zurückgezogene Angebote können nicht zugewiesen werden. Zugewiesene Angebote, die zurückgezogen wurden, werden nicht mehr gesendet. Zurückgezogene Angebote werden in der Angebotshierarchie abgeblendet dargestellt. Sie stehen jedoch weiterhin für die Berichterstellung und die Antwortverfolgung zur Verfügung.

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

Angebotsattribute

Angebotsattribute sind die Informationen, die ein Angebot definieren. Beispiele für Angebotsattribute sind der Angebotsname, eine Beschreibung und der Kanal.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2015

Einige Attribute gelten für bestimmte Angebotstypen. Der Zinssatz könnte beispielsweise ein Attribut in einem Kreditkartenangebot sein, aber nicht in einem Angebot für kostenlosen Versand.

Es gibt drei Arten von Angebotsattributen:

- **Grundlegend**: Die Felder, die erforderlich sind, um ein Angebot zu definieren, beispielsweise "Angebotsname", "Sicherheitsrichtlinie", "Angebotscode" (ein eindeutiger Wert), "Beschreibung" und "Relevante Produkte".
- **Standard**: Angebotsattribute, die mit Campaign bereitgestellt werden und die optional in ein Angebot aufgenommen werden können. Beispiele hierfür sind "Kanal", "Aktivierungsdatum" und "Ablaufdatum".
- **Benutzerdefiniert**: Attribute, die für Ihre Organisation erstellt werden, beispielsweise "Abteilung", "Projektträger", "Zinssatz" und "Artikelposition".

Wenn ein Administrator Angebotsattribute in einer Angebotsvorlage definiert, wird jedes Attribut entweder als *statisch* oder *parametrisiert* definiert. Das gleiche Angebotsattribut (beispielsweise "Kanal") könnte in einer Angebotsvorlage ein statisches und in einer anderen Vorlage ein parametrisiertes Attribut sein.

- **Statische Attribute**: Angebotsattribute, deren Werte sich nicht ändern, wenn Sie eine andere Version des Angebots erstellt. Beispiele hierfür sind der Angebotscode, der Angebotsname und die Beschreibung.
- **Ausgeblendete statische Attribute**: Statische Attribute, die in eine Angebotsvorlage aufgenommen werden, jedoch für die Person, die das Angebot erstellt, ausgeblendet sind. Ausgeblendete Attribute können für Suchen, die Verfolgung und die Berichterstellung verwendet werden. Wenn eine Vorlage beispielsweise das Attribut "Angebotskosten" (die Kosten, die Ihrer Organisation im Rahmen der Verwaltung des Angebots entstehen) enthält, können Sie nach allen Angeboten suchen, deren Verwaltungskosten weniger als 1,00 USD betragen. Die Informationen können in Berichten für die ROI-Analyse verwendet werden.
- **Parametrisierte Attribute**: Angebotsattribute, deren Werte bereitgestellt werden können, wenn das Angebot zugewiesen wird. Sie können beispielsweise einen Wert eingeben, eine Option aus einer vordefinierten Dropdown-Liste auswählen oder ein Datenbankfeld auswählen. Wenn die Angebotsvorlage definiert wird, kann ein Administrator jedes beliebige standardmäßige oder benutzerdefinierte Angebotsattribut als parametrisiertes Attribut einrichten.

Parametrisierte Attribute in Angebotsvorlagen enthalten Standardwerte, die Sie beim Erstellen und Zuordnen von Angeboten inaktivieren können. Zum Beispiel könnte der Anfangszinssatz für ein Kreditkartenangebot in der Angebotsvorlage mit den Werten 5 %, 8 % und 12 % parametrisiert werden. Wenn Sie nun ein Angebot auf der Basis der Vorlage erstellen, können Sie einen dieser Werte als Standardzinssatz auswählen. Wird das Angebot anschließend in einem Ablaufdiagramm verwendet und einer Zelle zugewiesen, kann der Entwickler des Ablaufdiagramms den Zinssatz in einen anderen Wert ändern.

Angebotsversionen

Jedes Mal, wenn Sie die parametrisierten Attribute eines Angebots verändern, um eine eindeutige Kombination zu erzeugen, wird eine neue Angebotsversion erstellt.

Sie können zum Beispiel folgende Attribute in einem Kreditkartenangebot ändern:

- Bildmaterial (Leuchtturm, Kätzchen oder Rennwagen)
- Anfangszinssätze (5,99 %, 8,99 % oder 12,99 %)
- Gültigkeitsdatum für das Angebot (Januar, Juni oder September)

Eine Kreditkarte mit dem Leuchtturmmotiv, einem Anfangszinssatz von 5,99 % und einem Angebotsgültigkeitszeitraum vom 1. bis zum 30. September wäre somit eine andere Version des Angebots als eine Kreditkarte mit einem anderen Motiv, Zinssatz oder Gültigkeitszeitraum.

Anmerkung: Verwenden Sie Verfahrenscodes, um bestimmte Instanzen der Angebotsverwendung eindeutig zu identifizieren.

Angebotsvorlagen

Bei der Erstellung eines Angebots verwenden Sie eine Angebotsvorlage als Grundlage. Angebotsvorlagen werden vorab von einem Administrator erstellt.

Jede Angebotsvorlage schließt mehrere erforderliche Felder, beispielsweise "Angebotsname" und "Sicherheitsrichtlinie", ein. Darüber hinaus können Vorlagen benutzerdefinierte Attribute enthalten, die gesondert definiert wurden. Eine Vorlage zum Erstellen von "Bonuskarten"-Angeboten könnte beispielsweise die Dropdown-Liste "Rabatt" (ein benutzerdefiniertes Attribut) enthalten, die die Werte "10 %", "15 %" und "20 %" enthält.

Wenn Sie ein auf dieser Vorlage basierendes Angebot erstellen, füllen Sie alle Felder aus, die in der Vorlage definiert wurden. Sie geben beispielsweise einen Angebotsnamen an, wählen eine Sicherheitsrichtlinie aus und wählen einen Standardwert aus der Dropdown-Liste "Rabatt" aus. Wenn Sie Werte zur Liste hinzufügen dürfen, wird beim Erstellen des Angebots neben dem Attribut die Schaltfläche **Hinzufügen** angezeigt. Wenn Sie beispielsweise den Wert "25 %" hinzufügen, enthält die Liste anschließend vier Werte (10 %, 15 %, 20 %, 25 %).

Sobald Sie das Angebot speichern, wird es verfügbar, um in Kampagnenablaufdiagrammen verwendet zu werden. Der Ablaufdiagrammentwickler kann nun Angebote zuweisen, indem er einen Kontaktprozess, z. B. "Mailliste", "Rufliste" oder "Optimieren", konfiguriert.

Das Verhalten von Dropdown-Listen in Kontaktprozessen wird durch den generischen Konfigurationsparameter `disallowAdditionalValForOfferParam` gesteuert. Dieser Parameter legt fest, ob Entwickler von Ablaufdiagrammen ausschließlich Werte aus der Liste auswählen dürfen, wenn sie einen Kontaktprozess konfigurieren. Ist der Parameter auf "true" festgelegt, kann ein Entwickler nur Werte aus der Dropdown-Liste auswählen. Ist der Parameter auf "false" festgelegt, kann ein Entwickler listenexterne Werte, beispielsweise aus einer Datenbanktabelle, auswählen.

Verfahren

Ein Verfahren ist eine eindeutige Kombination aus einer Zelle und einer Angebotsversion zu einem bestimmten Zeitpunkt. Es ermöglicht die spezifische Verfolgung von Antworten. Die Verwendung von Verfahrenscodes zur Antwortverfolgung stellt dabei eine Best Practice dar.

Verfahren werden bei der Ausführung eines Ablaufdiagramms mit Kontaktprozessen (Rufliste oder Mailliste), die Angeboten zugeordnet wurden, automatisch erstellt. Jedes Verfahren wird durch einen systemgenerierten Verfahrenscode, dessen Format in der verwendeten Angebotsvorlage festgelegt ist, eindeutig identifiziert. Verfahrenscodes können nicht von Benutzern inaktiviert werden.

Jedes Mal, wenn ein Kontaktprozess ausgeführt wird (außer im Testmodus), zeichnet Campaign folgende Informationen auf:

- Dem Kontaktprozess zugeordnete Angebotsversion(en);
- Zellen, denen die Angebote zugeordnet sind;
- Verfahrenscode für jede eindeutige Kombination aus Angebotsversion, Zelle und Datum/Zeit;
- Datum der Ausführung des Kontaktprozesses.

Wenn derselbe Kontaktprozess zweimal in Produktionsdurchläufen ausgeführt wird, werden zwei Verfahrensinstanzen mit je einem eindeutigen Verfahrenscode erstellt. So können Sie Antworten äußerst spezifisch bis hin zur genauen Kontaktinstanz verfolgen. Wenn Sie zum Beispiel am 15. Januar die gleiche Werbeaktion wie am 15. Februar durchführen und dabei Verfahrenscodes zur Verfolgung verwenden, können Sie die Personen, die auf die Mitteilung vom 15. Februar antworten, von denen, die auf die Aktion vom 15. Januar reagieren, anhand der Verfahrenscodes unterscheiden – selbst wenn diese Zielgruppe beider Aktionen waren.

Verfahrenscodes sind erst nach Ausführung der Ablaufdiagramme verfügbar, da sie nur für die Laufzeitumgebung generiert werden und daher nicht die Voraussetzungen für vorgedruckte Codes erfüllen. Sie können jedoch als in Campaign erzeugte Felder zur Verfolgung oder zum bedarfsweisen Drucken ausgegeben werden.

Erstellen von Angeboten

Durch das Erstellen von Angeboten können Sie die Marketingnachrichten darstellen, die Sie Kunden oder Interessenten vermitteln möchten.

Vorbereitende Schritte

Bevor Sie ein Angebot erstellen können, muss ein Administrator mindestens eine Angebotsvorlage erstellen und Sie müssen über die Berechtigung zur Verwendung dieser Vorlage verfügen. Um Angebote in einem Ordner erstellen zu können, müssen Ihnen in den Sicherheitsrichtlinien für diesen Ordner die entsprechenden Zugriffsrechte eingeräumt werden.

Informationen zu diesem Vorgang

Ob Sie ein neues Angebot oder eine neue Version eines vorhandenen Angebots erstellen, hängt davon ab, wie der Administrator die Angebotsvorlagen definiert hat. In folgenden Fällen müssen Sie ein neues Angebot erstellen:

- Wenn sich nicht parametrisierte Angebotsfelder ändern.
- Wenn Sie zu Verfolgungszwecken einen neuen Angebotscode benötigen (z. B. zum Vordrucken von Antwortcodes auf Umschlägen).

Zum Erstellen eines Angebots können Sie das folgende Verfahren verwenden. Sie können jedoch auch ein vorhandenes Angebot duplizieren und dieses dann bearbeiten.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Campaign > Angebote** aus.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Angebot hinzufügen** .
3. Falls es nur eine einzige Angebotsvorlage gibt, wird die Seite **Neues Angebot** geöffnet. Falls es mehrere Angebotsvorlagen gibt, werden Sie aufgefordert, eine Angebotsvorlage als Basis für das neue Angebot auszuwählen.

Anmerkung: Vorlagennamen, die in grauer Schrift angezeigt werden, wurden zurückgezogen und können nicht zum Erstellen von Angeboten verwendet werden.

4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Auf der Seite **Neues Angebot** können Sie das Angebot definieren. Welche Felder angezeigt werden, hängt von der verwendeten Angebotsvorlage ab. Die folgenden Felder werden jedoch immer auf dieser Seite angezeigt:

Option	**Bezeichnung**
Angebotsname	Für die Angebotsnamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Siehe Anhang A, „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen", auf Seite 277.
Sicherheitsrichtlinie	Eine von Ihrem Administrator definierte Richtlinie.
Beschreibung	Optional.
Angebotscode	Angebote werden durch eindeutige, vom System zugewiesene Angebotscodes in dem von Ihrem Unternehmen angegebenen Format identifiziert. Wenn Sie Angebotscodes überschreiben oder neu generieren, kann die Eindeutigkeit des neuen Angebotscodes nicht mehr von Campaign garantiert werden. Wenn Sie einen nicht eindeutigen Angebotscode für die Antwortverfolgung verwenden, sind Ihre Ergebnisse möglicherweise ungenau. Weitere Informationen zu Angebotscodes finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.
Relevante(s) Produkt(e)	Listen Sie optional alle Produkt-IDs auf, die Sie für die Verfolgung von Folgeantworten verwenden möchten. Es könnte beispielsweise gewünscht sein, den Kauf von Kaugummi als Reaktion auf Ihr Süßigkeiten-Angebot zu werten.

Option	Bezeichnung
Parametrisierte Attribute	Wählen Sie optional Werte aus und geben Sie Standardwerte an. Die Werte, die Sie im Abschnitt **Parametrisierte Attribute** sehen und ändern können, werden durch die verwendete Angebotsvorlage definiert. Parametrisierte Attribute sind Angebotsattribute, deren Werte bereitgestellt werden können, wenn das Angebot zugewiesen wird. Der Abschnitt **Parametrisierte Attribute** kann Felder, Schaltflächen oder Dropdown-Listen enthalten, mit deren Hilfe Sie vordefinierte Werte auswählen oder eigene Standardwerte eingeben können. Sie können den Abschnitt **Parametrisierte Attribute** nur ändern, wenn für die Angebotsvorlage parametrisierte Attribute definiert wurden. Wenn eine Liste mit Werten verfügbar ist und Sie Werte zur Liste hinzufügen dürfen, wird neben dem Attribut die Schaltfläche **Hinzufügen** angezeigt. Sie könnten auf diese Weise beispielsweise den Wert "25 %" zur Angebotsliste "Rabatt" hinzufügen. Wenn Sie Listenelemente hinzufügen, werden diese Ergänzungen im benutzerdefinierten Attribut gespeichert, sodass sie allen Benutzern zur Verfügung stehen. Nachdem Sie Ihre Änderungen gespeichert haben, können Sie die hinzugefügten Elemente nicht mehr entfernen. Nur Administratoren können Elemente aus Listen entfernen, indem Sie das benutzerdefinierte Attribut ändern.
Angebotsunterdrückung für Interaktionen in Echtzeit	Legen Sie optional fest, ob die Präsentation dieses Angebots in Echtzeitinteraktionen in Abhängigkeit von Kriterien, die Sie angeben, beendet werden soll. Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn Sie ein Angebot mithilfe einer Vorlage definieren, für die **Die Verwendung aufgrund dieser Vorlage erstellter Angebote in Echtzeitinteraktionen erlauben** ausgewählt wurde. Sie könnten die Präsentation dieses Angebots beispielsweise für Besucher unterdrücken, die es bereits explizit abgelehnt haben. Es wäre auch möglich, das Angebot zu unterdrücken, nachdem es einem Benutzer mit einer bestimmten Häufigkeit präsentiert wurde. Weitere Informationen zur Verwendung des Abschnitts **Angebotsunterdrückung für Interaktionen in Echtzeit** finden Sie im *Interact-Benutzerhandbuch*.

6. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Nächste Schritte

Um das Angebot zu verwenden, müssen Sie es einer Zelle in einem Ablaufdiagramm oder in einem Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) zuweisen.

Bearbeiten von Angeboten

Benutzer, die entsprechenden Rollen angehören und über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, können Angebote jederzeit ändern. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Angebote in einem Kontaktprozess verwendet wurden.

Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem ein Angebot im Produktionsmodus verwendet wurde (sobald es einer Zelle in einem Ablaufdiagramm zugewiesen wurde, das dann im Produktionsmodus ausgeführt und im Kontaktverlauf protokolliert wurde), können Sie nur noch den Namen, die Beschreibung und die Standardwerte von parametrisierten Angebotsattributen ändern. Durch diese Einschränkung wird sichergestellt, dass Campaign die genauen Angebotsdetails für Angebote verfolgen kann, die bereits übermittelt wurden.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Campaign > Angebote** aus.
2. Klicken Sie auf den Angebotsnamen.
3. Klicken Sie auf der Seite **Übersicht** des Angebots auf das Symbol **Bearbeiten** .
4. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Digitale Assets aus anderen IBM EMM-Produkten

Marketingkampagnen, die in IBM Campaign erstellt werden, können digitale Assets aus anderen IBM EMM-Produkten, einschließlich eMessage und Marketing Operations, einschließen.

Anzeigen und Bearbeiten von mit einem Campaign-Angebot verknüpften eMessage-Assets

Sie können alle verknüpften digitalen eMessage-Assets für ein Angebot über die Angebotsseite "Übersicht" anzeigen und die Assets optional in der Inhaltsbibliothek bearbeiten.

Vorbereitende Schritte

Bevor Sie eMessage-Assets in einem Angebot anzeigen können, müssen Sie den eMessage Document Composer verwenden, um das Angebot mit mindestens einem Asset in der Inhaltsbibliothek zu verknüpfen. Ein Asset kann nicht mehreren Angeboten gleichzeitig zugeordnet sein, aber einem Angebot können mehrere Assets zugeordnet werden. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zu eMessage.

Informationen zu diesem Vorgang

Nachdem Sie die Beziehung zwischen einem Angebot in Campaign und Assets in eMessage hergestellt haben, können Sie diese Assets über die Seite "Übersicht" des Campaign-Angebots anzeigen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Campaign > Angebote**.
2. Suchen Sie ein Angebot, das über eMessage-Assets verfügt
3. Klicken Sie auf den Angebotsnamen.

   Die Seite "Übersicht" des Angebots wird angezeigt.
4. Klicken Sie oben auf der Seite "Übersicht" auf **Mit digitaler Ressource IBM eMessage verknüpfen**.

   Die eMessage-Inhaltsbibliothek wird geöffnet, in der eine Liste aller eMessage-Assets angezeigt wird, die mit dem Angebot verknüpft sind.
5. Sie können auf ein Asset doppelklicken, um es zu öffnen.

Zugehörige Konzepte:

„Überblick über die eMessage-Angebotsintegration in IBM Campaign" auf Seite 11

Einführung die Verwendung von Marketing Operations-Beständen in Campaign-Angeboten

Wenn sowohl Marketing Operations als auch Campaign installiert ist und Sie das IBM Marketing Asset Management-Add-on für Marketing Operations lizenziert haben, können Sie digitale Assets aus Marketing Operations-Assetbibliotheken in Ihre Kampagnen einbinden. Campaign muss nicht in Kombination mit Marketing Operations eingesetzt werden, auch wenn dies möglich ist.

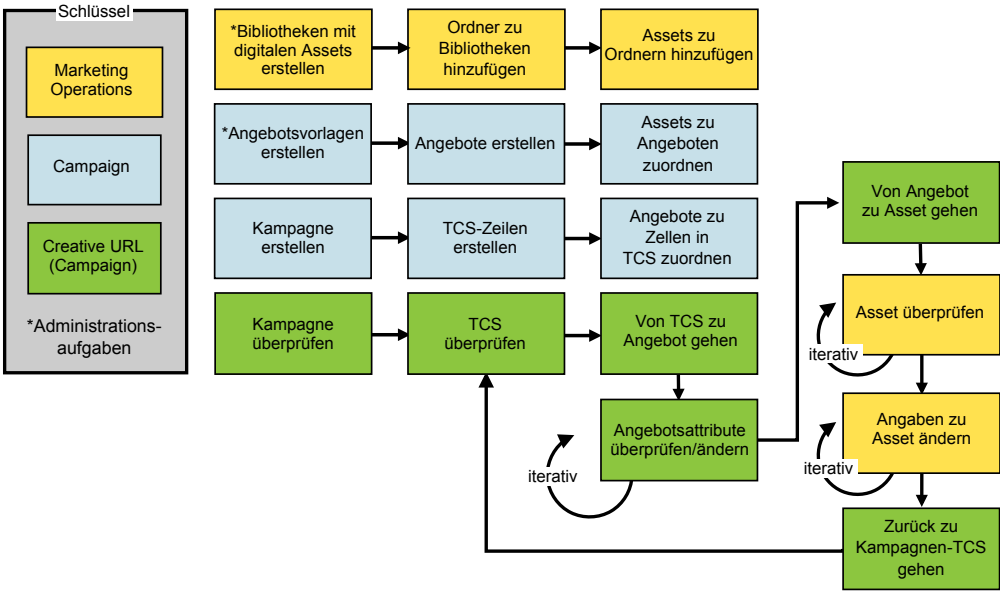
Ein Beispiel für diese Funktionalität ist das Erstellen eines Angebots, das ein in einer Marketing Operations-Assetbibliothek gespeichertes Produktlogo einschließt.

Um ein Marketing Operations-Asset in ein Angebot einzubinden, erstellt ein Benutzer ein Angebot auf der Basis einer Vorlage, die das Attribut **Kreativ-URL** einschließt. Eine "Kreativ-URL" ist ein Zeiger, der auf den Speicherort einer Assetbibliothek in Marketing Operations verweist. Das Asset, auf das das Attribut **Kreativ-URL** verweist, ist im Angebot einbezogen.

Mit Hilfe des Attributs **Kreativ-URL** können Benutzer bei der Konfiguration von Angeboten, Angebotsvorlagen und Kampagnen nahtlos von Campaign zu Marketing Operations navigieren.

Wenn Sie beispielsweise eine Kampagne erstellen oder bearbeiten, können Sie von einer TCS-Zelle (Target Cell Spreadsheet, Arbeitsblatt für Zielzelle) zu dem Angebot navigieren, das mit dieser Zelle verbunden ist. Von diesem Angebot können Sie zu dem dazu zusammenhängenden Bestand in Marketing Operations navigieren, wo Sie es anzeigen und bearbeiten können. Sie können auch ein neues Asset in der Bibliothek hochladen, um es sofort in der Kampagne verwenden zu können.

Das folgende Beispiel zeigt einen möglichen Workflow für ein System. Dieses Beispiel bezieht sich auf ein System ohne Integration. Ihr eigener Workflow kann anders aussehen.



Verwenden von Marketing Operations-Assets in Campaign-Angeboten

In diesem Abschnitt wird erklärt, wie Sie eine digitale Ressource aus Marketing Operations mit einem Campaign-Angebot für nicht integrierte Systeme verknüpfen. Wenn Marketing Operations in Campaign integriert und die Angebotsintegration aktiviert ist, weicht das Verfahren geringfügig von diesem ab. Weitere Informationen siehe *IBM Marketing Operations und Campaign-Integrationshandbuch*.

Informationen zu diesem Vorgang

Ein Asset ist eine elektronische Datei, die zur Verwendung in einem Marketingprogramm erstellt wird. Beispiele hierfür sind Logos, Markenimages, Marketingforschungsdokumente, Referenzmaterialien, Marketingmaterialien oder Dokumentvorlagen. Wenn Sie Marketing Operations und Campaign zusammen verwenden, können Sie eine Datei aus einer Marketing Operations-Assetbibliothek als Teil eines Campaign-Angebots miteinbeziehen. Verwenden Sie das Attribut **Kreativ-URL**, um ein Asset in ein Angebot einzubeziehen. Eine "Kreativ-URL" ist ein Verweis auf eine Datei in einer Marketing Operations-Assetbibliothek.

Tabelle 13. Verwenden von Marketing Operations-Assets in Campaign-Angeboten

Aufgabe	Details
Voraussetzung: Erstellen und füllen Sie eine Assetbibliothek in Marketing Operations.	Marketing Operations-Administratoren erstellen Bestandsbibliotheken, die als Repositorys für Dateien dienen. Benutzer von Marketing Operations können digitale Assets hochladen und sie innerhalb der Bestandsbibliotheken in Ordnern verwalten und zusammenfassen. Eine Liste der Voraussetzungen und Richtlinien können Sie dem *Campaign-Administratorhandbuch* entnehmen.
Voraussetzung: Fügen Sie das Attribut **Kreativ-URL** zu einer Angebotsvorlage hinzu.	Campaign-Administratoren fügen das Attribut **Kreativ-URL** zu einer Angebotsvorlage hinzu, wenn sie die Vorlage definieren. Weitere Informationen hierzu können Sie dem *Campaign-Administratorhandbuch* entnehmen.

Tabelle 13. Verwenden von Marketing Operations-Assets in Campaign-Angeboten (Forts.)

Aufgabe	Details
Erstellen Sie ein Angebot auf der Basis einer Vorlage, die das Attribut **Kreativ-URL** einschließt, und ordnen Sie dem Angebot ein Asset zu.	1. Wählen Sie **Kampagne > Angebote** aus, klicken Sie auf **Angebot hinzufügen** und wählen Sie eine Vorlage aus, die das Attribut **Kreativ-URL** enthält. 2. Verwenden Sie die Seite **Neues Angebot**, um das Angebot zu definieren (Name, Sicherheitsrichtlinie und andere Informationen), und klicken Sie dann für **Kreativ-URL** auf **Bibliothek durchsuchen**. (Schritte 2 - 5 können ebenfalls im Ansichtsmodus des Arbeitsblatts für Zielzellen durchgeführt werden.) 3. Klicken Sie im Dialogfeld auf eine Bibliothek, um sie zu öffnen. Daraufhin wird das Bibliotheksfenster geöffnet. 4. Navigieren Sie im Bibliothekfenster zu einem Ordner in der Assetbibliothek und wählen Sie das Asset aus, den Sie in diesem Angebot verwenden möchten. 5. Wenn Sie ein Asset hinzufügen möchten, klicken Sie auf **Asset hinzufügen** und definieren Sie den Assetnamen, Eigner sowie weitere Informationen. Klicken Sie im Feld **Datei** auf **Hochladen** und navigieren Sie zum gewünschten Asset. Sie können eine Datei, eine Vorschaudatei bzw. eine Miniaturansicht hochladen. 6. Befolgen Sie die angezeigten Anweisungen, um Bestände auszuwählen und in die Bibliothek hochzuladen, Änderungen zu speichern und das Asset zu akzeptieren. 7. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um das Angebot zu speichern. Daraufhin enthält das Feld **Kreativ-URL** einen Link zu dem angegebenen Asset.
Weisen Sie Angebote in der Kampagne "Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS") zu Zellen zu.	1. Wechseln Sie zur Seite **Alle Kampagnen**, klicken Sie auf eine Kampagne, wählen Sie die Registerkarte **Zielzellen** aus und bearbeiten Sie das TCS. 2. Klicken Sie in die Spalte **Zugewiesene Angebote** und klicken Sie dann auf **Wählen Sie mindestens ein Angebot aus**. 3. Verwenden Sie das Fenster **Angebote auswählen**, um das von Ihnen erstellte Angebot auszuwählen. 4. Speichern und beenden Sie die TCS. Ihre Kampagne enthält nun ein digitales Asset aus Marketing Operations. Eine Kampagne durchläuft nun in der Regel einen Prüf- und Anpassungsprozess, der im Folgenden erläutert wird.

Tabelle 13. Verwenden von Marketing Operations-Assets in Campaign-Angeboten (Forts.)

Aufgabe	Details
Optional können Sie das Angebot ändern.	1. Wechseln Sie zur Seite **Alle Kampagnen**, klicken Sie auf eine Kampagne, wählen Sie die Registerkarte **Zielzellen** aus und bearbeiten Sie das TCS. 2. Klicken Sie in die Spalte **Zugewiesene Angebote** und klicken Sie dann auf **Angebote anzeigen** . Daraufhin wird das Fenster **Angebot anzeigen/ bearbeiten** geöffnet. 3. Wählen Sie das Angebot aus und klicken Sie auf **Vorschau**. (Wenn Sie sich dafür entscheiden, ein Angebot zu entfernen, wählen Sie es aus und klicken Sie dann auf **Entfernen**.) 4. Um das Angebot zur Bearbeitung zu öffnen, klicken Sie oben im Fenster auf das Symbol **Bearbeiten**. 5. Während das Angebot zur Bearbeitung geöffnet ist, können Sie die Werte der Attribute mit Parameterangabe bearbeiten. Sie können auch auf Marketing Operations-Assets zugreifen: a. Klicken Sie im Feld **Kreativ-URL** auf **Bibliothek durchsuchen**. b. Klicken Sie im Fenster, das daraufhin geöffnet wird, auf eine Bibliothek. c. Navigieren Sie im Bibliothekfenster zu einem Ordner in der Assetbibliothek und wählen Sie das Asset aus, das Sie in diesem Angebot verwenden möchten. d. Wenn Sie ein Asset hinzufügen möchten, klicken Sie auf **Asset hinzufügen** und geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen an. Klicken Sie im Feld **Datei** auf **Hochladen** und navigieren Sie zum gewünschten Asset. Sie können eine Datei, eine Vorschaudatei bzw. eine Miniaturansicht hochladen. Befolgen Sie die Eingabeaufforderungen, um den Vorgang abzuschließen. e. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um das Angebot zu speichern. Das Feld **Kreativ-URL** enthält nun einen Link zu dem ausgewählten Asset.
Speichern und beenden Sie den Vorgang.	Schließen Sie die Fenster in IBM Marketing Operations und kehren Sie zur Campaign TCS zurück. Speichern und beenden Sie die TCS.

Zuweisen von Angeboten zu Zellen in einem Ablaufdiagramm

Entwickler von Ablaufdiagrammen weisen Angebote zu Zellen zu, indem sie einen Kontaktprozess in einem Ablaufdiagramm konfigurieren. Eine *Zelle* ist eine Liste von Kunden, die Sie wegen eines bestimmten Angebots kontaktieren möchten. Eine *Zielzelle* ist eine Zelle, der ein Angebot zugewiesen wurde. Sie haben die Möglichkeit, zu Analysezwecken Kontrollgruppen aus Kontakten auszuschließen.

Vorbereitende Schritte

Bevor Sie anfangen, müssen Sie ein Angebot erstellen, damit es für die Zuweisung verfügbar ist. Sie haben auch die Möglichkeit, Angebote über die Kampagnenregisterkarte "Übersicht" zu Kampagnen zuzuordnen. Angebote, die mit einer Kampagne verknüpft sind, werden am Anfang von Auswahllisten als "relevante" Angebote angezeigt.

Informationen zu diesem Vorgang

Anmerkung: Organisationen, die einen "Top-down-Ansatz" für die Verwaltung nutzen, weisen Angebote zu Zellen in einem Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) zu. Anschließend wählt ein Entwickler von Ablaufdiagrammen

Empfänger für diese Angebote aus. Weitere Informationen finden Sie unter „Zuweisen von Angeboten zu Zellen in einem TCS" auf Seite 196

Anmerkung: Wenn Campaign in Marketing Operations integriert ist, können Sie mit Marketing Operations Ausgabezellen im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) eines Kampagnenprojekts Angebote zuweisen. Es ist nicht möglich, Angebote in einem Kontaktprozess zuzuweisen, es sei denn, Sie arbeiten mit veralteten Kampagnen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Angebote zu Zellen in einem Ablaufdiagramm zuzuweisen.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Kampagne und klicken Sie auf eine Ablaufdiagramm-Registerkarte.
2. Klicken Sie im Ablaufdiagrammfenster auf **Bearbeiten** .
3. Doppelklicken Sie auf den Kontaktprozess, beispielsweise "Mailliste" oder "Rufliste", der die Empfänger für Ihr Angebot enthält.
4. Verwenden Sie die Registerkarte **Verfahren**, um mindestens ein Angebot zu jeder Zelle zuzuweisen.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Parameter**, um die Namen und Werte jedes auf der Registerkarte **Verfahren** zugewiesenen parametrisierten Angebots anzuzeigen und die Werte der Angebotsparameter anzupassen.

   Wenn beispielsweise ein Prozess "Mailliste" ein Kreditkartenangebot enthält, können Sie die Angebotsbedingungen anpassen. Je nachdem, wie das Angebot definiert wurde, ist es Ihnen eventuell möglich, Werte aus einer Liste auszuwählen. Falls eine Liste verfügbar ist, wird durch die Konfigurationseinstellung `Campaign | partitions | partition[n] | server | flowchartConfig | disallowAdditionalValForOfferParam` festgelegt, ob Sie weitere Werte angeben können oder nur die Werte aus der Liste auswählen dürfen.

Nächste Schritte

Weitere Informationen finden Sie unter „Konfigurieren von Kontaktprozessen (Mailliste oder Rufliste)" auf Seite 121.

Zuordnen relevanter Angebote zu Kampagnen

Sie können Angebote zu Kampagnen zuordnen, um Benutzer bei der Auswahl relevanter Angebote zu unterstützen, wenn sie Kontaktprozesse in Ablaufdiagrammen konfigurieren (Angebote zu Zellen zuweisen).

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Kampagnenübersicht** auf das Symbol **Angebote hinzuf./entf.** .
2. Wählen Sie die Angebote aus, die Sie hinzufügen möchten, verschieben Sie sie in die Liste **Zu berücksichtigende Angebote**.

   Sie können die Option **Suchen** verwenden, um nach Angeboten zu suchen, oder durch die Ordner navigieren. Klicken Sie bei gedrückter Umschalttaste oder Steuertaste, um mehrere Angebote auszuwählen.
3. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Ergebnisse

Im Bereich **Relevante Angebote** der Registerkarte "Kampagnenübersicht" werden alle Angebote angezeigt, die der Kampagne zugeordnet sind. Die Angebote sind abgeblendet, bis sie in einem Ablaufdiagramm in dieser Kampagne verwendet werden.

Ein Stern neben einem Angebotsnamen zeigt an, dass das Angebot einer Kampagne zugeordnet wurde ("Top-down-Zuordnung"). Angebote, die direkt in einem Ablaufdiagramm verwendet wurden ("Bottom-up"), ohne dass zuerst eine Zuordnung zu einer Kampagne erfolgt ist, weisen keinen Stern auf.

Wenn ein Benutzer einen Kontaktprozess zum Erstellen von Kontaktlisten in Kampagnenablaufdiagrammen erstellt, werden relevante Angebote am Anfang der Liste angezeigt, sodass sie leichter gefunden und für die Zuweisung zu einer oder mehreren Zielzellen ausgewählt werden können.

Relevante Produkte für Angebote

Relevante Produkte sind Produkte, die bei der Verfolgung von Folgeantworten verwendet werden können, um zu bestimmen, ob ein Ereignis (beispielsweise ein Kauf) als Reaktion gewertet wird. Wenn Sie beispielsweise "Kaugummi" als relevantes Produkt für ein Süßigkeiten-Angebot angeben, wird der Kauf eines Kaugummis durch einen Kunden als Reaktion gewertet.

Wenn Sie ein Angebot erstellen, gibt es zwei Möglichkeiten, um relevante Produkte zu definieren.

- Sie können die Schaltfläche **Abfrage bearbeiten** verwenden, um eine Abfrage zu erstellen, durch die Listen mit Produkt-IDs zurückgegeben werden, die Sie als relevant erachten.
- Sie können **Produkt-IDs importieren** verwenden, um eine Liste mit IDs einzugeben oder aus einer Quellendatei einzufügen, und die daraus resultierende Liste dann in das Feld "Relevante Produkte" einfügen.

Anmerkung: Wenn die Angebotsverwaltung über IBM Marketing Operations erfolgt, ist die Funktion "Relevante Produkte", durch die Produkt-IDs mit Angeboten in Beziehung gesetzt werden, nicht verfügbar.

Zuweisen relevanter Produkte zu einem Angebot

Sie können eine Liste "relevanter" Produkt-IDs zu einem Angebot zuweisen. Relevante Produkte sind Produkte, die nicht explizit Teil des Angebots sind, die Sie jedoch den Reaktionen zurechnen möchten.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Campaign > Angebote** aus, um ein neues Angebot zu erstellen.
2. Klicken Sie auf der Seite "Neues Angebot" auf **Produkt-IDs importieren**. Das Dialogfeld "Produkte auswählen" wird geöffnet.
3. Kopieren Sie Produkt-IDs aus Ihrer Quellendatei.

   Anmerkung: Der Quelleninhalt kann eines oder mehrere der folgenden Trennzeichen enthalten: Tabstopp, Komma oder Zeilenvorschub/Zeilenumbruch. Mehrere aufeinanderfolgende Trennzeichen werden ignoriert. Wenn es sich bei den Produkt-IDs um Textzeichenfolgen handelt, werden Leerzeichen nicht gelöscht und die Groß-/Kleinschreibung wird beibehalten.

4. Fügen Sie die IDs in die Liste **Produkt-IDs importieren** ein.
5. Klicken Sie auf **Importieren**.

   Durch die Import-Funktion wird eine Liste auf der rechten Seite des Dialogfelds erstellt. Sie können den Inhalt der Liste **Produkt-IDs importieren** bearbeiten (weitere Elemente einfügen und vorhandene Elemente bearbeiten) und dann erneut auf "Importieren" klicken, um mit dem Erstellen der Liste unter **Produkte auswählen, bei denen** fortzufahren.

   Die Import-Funktion lässt keine doppelten Elemente zu; doppelte Vorkommen desselben Werts werden entfernt.
6. Wenn die Liste "Produkte auswählen, bei denen" die gewünschten Einträge enthält, klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um das Dialogfeld zu schließen.

   Anmerkung: Nach dem Schließen des Dialogfelds können Sie keine weiteren IDs importieren. Wenn Sie erneut auf **Produkt-IDs importieren** klicken, werden die bestehenden IDs gelöscht, es sei denn, Sie klicken dann auf **Abbrechen**.

Nächste Schritte

Die Produkt-IDs aus der Liste **Produkte auswählen, bei denen** werden als Abfrage für das Angebot gespeichert und die IDs werden zur Liste **Relevante Produkte** hinzugefügt.

Ändern der Liste relevanter Produkte für ein Angebot

Wenn Sie relevante Produkte zu einem Angebot zuweisen, wird die Liste als Abfrage gespeichert. Sie können das Angebot bearbeiten, wenn Sie die Abfrage ändern oder Elemente aus der Liste entfernen möchten.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Campaign > Angebote** aus und öffnen Sie das Angebot, das Sie bearbeiten möchten.
2. Wenn Sie Elemente aus der Liste **Relevante Produkte** entfernen möchten, klicken Sie bei gedrückter Steuer- oder Umschalttaste, um die Elemente auszuwählen, und klicken Sie dann auf **Entfernen**.
3. Wenn Sie die Liste löschen möchten, klicken Sie auf **Produkt-IDs importieren**. Sie können die Liste dann entweder beenden oder neu erstellen.
4. Wenn Sie die Abfrage bearbeiten möchten, durch die die Liste generiert wurde, klicken Sie auf **Abfrage bearbeiten**. Das Dialogfeld **Produkte auswählen** wird geöffnet, in dem die Liste der relevanten Produkte unter **Produkte auswählen, bei denen** angezeigt wird.

   In der Liste **Bedingung hinzufügen** auf der linken Seite des Dialogs werden Felder aus der Tabelle `UA_Products` angezeigt, wie z. B. "Produkt-ID". Bearbeiten Sie die Abfrage, indem Sie Bedingungen hinzufügen oder entfernen:
   - Zur Erstellung einer AND-Abfrage: Geben Sie in der Liste **Bedingung hinzufügen** mindestens zwei Werte an und klicken Sie anschließend auf **>>**, um die Werte in die Liste **Produkte auswählen, bei denen** zu verschieben. Beispiel: Farbe = "Rot" AND Marke = "XYZ". Wenn in einem einzelnen Schritt mehrere Werte (Felder) hinzugefügt werden, werden sie in Form einer AND-Abfrage kombiniert.
   - Zur Erstellung einer OR-Abfrage: Verschieben Sie einen Wert in die Liste **Produkte auswählen, bei denen** und verschieben Sie anschließend einen anderen Wert. Ein Beispiel für die sich ergebende Abfrage lautet: Farbe = "Rot" OR Marke = "XYZ". Wenn Werte gleichzeitig hinzugefügt werden, werden sie in Form einer OR-Abfrage kombiniert.

Änderungen speichern, um den Dialog zu schließen und die Abfrage zu speichern.

5. Klicken Sie auf der Seite "Bearbeiten" auf **Änderungen speichern**, um das Angebot zu speichern.

Duplizieren von Angeboten

Sie können neue Angebote erstellen, indem Sie vorhandene Angebote duplizieren, um die Zeit für die Eingabe von Daten einzusparen. Sie können zurückgezogene Angebote oder aktive Angebote duplizieren.

Informationen zu diesem Vorgang

Angebote, die durch Duplizierung erstellt werden, erhalten automatisch eindeutige Angebotscodes. Diese tragen den Namen "Kopie von <Name des ursprünglichen Angebots>" und weisen die gleiche Beschreibung, Sicherheitsrichtlinie und die gleichen Angebotsattributwerte des Originalangebots auf.

Anmerkung: Duplizierte Angebote werden in demselben Ordner wie ihre Originale erstellt. Sie können später verschoben werden. Für das Duplizieren und Verschieben von Angeboten benötigen Sie die entsprechenden Berechtigungen.

Duplizieren eines Angebots über die Seite "Angebote"

Um Zeit zu sparen, können Sie ein Angebot aus einer Liste mit Angeboten duplizieren. Anschließend können Sie das neue Angebot so ändern, dass es Ihre Anforderungen erfüllt.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Campaign** > **Angebote** aus. Die Seite **Angebote** wird geöffnet.
2. Navigieren Sie zu dem Ordner, der das oder die Angebote enthält, die Sie duplizieren möchten.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben jedem Angebot, das Sie duplizieren möchten.
4. Klicken Sie auf **Angeb. duplizieren** .
5. Klicken Sie zur Bestätigung auf **OK**. Die ausgewählten Angebote werden dupliziert und in der Liste der Angebote angezeigt.

Duplizieren eines Angebots über die Angebotsseite "Übersicht"

Um Zeit zu sparen, können Sie ein Angebot duplizieren, während Sie die Übersichtsinformationen des Angebots anzeigen oder bearbeiten. Anschließend können Sie das neue Angebot so ändern, dass es Ihre Anforderungen erfüllt.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf der Seite **Übersicht** des zu kopierenden Angebots auf **Dupliziertes Angebot erstellen** . Ein Bestätigungsfenster wird geöffnet.
2. Klicken Sie zur Bestätigung auf **OK**. Die Seite **Neues Angebot** wird im Modus **Bearbeiten** angezeigt. Die Felder enthalten die Werte aus dem ursprünglichen Angebot, jedoch mit einem neuen Angebotscode.

3. Bearbeiten Sie die Werte sowie Angebotsname und Beschreibung nach Bedarf.

   Anmerkung: Für die Angebotsnamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Anhang A, „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen", auf Seite 277
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um das neue Angebot zu erstellen.

Gruppieren von Angeboten

Sie können Angebote zur Berichterstattung oder Analyse gruppieren.

Sie können sich zum Beispiel die Antwortrate zu einem Angebot für kostenlosen Versand ansehen, das über mehrere Kanäle versendet und in verschiedenen Monaten angeboten wurde.

Anmerkung: Um ein Angebotsattribut zur Gruppierung oder Teilanalyse eines beliebigen Berichts zu verwenden, muss dieser Bericht von Ihrem Bericht-Administrator angepasst werden.

Angebote können auf zweierlei Weise gruppiert werden:

- Mit Attributen
- In Ordnern

Mit Attributen

Sie können in Ihren Angeboten eine beliebige Anzahl benutzerdefinierter Attribute zur Verwendung als "Felder zur Angebotsgruppierung" erstellen. Wenn Sie zum Beispiel verschiedene Kreditkartenaktionen für Studenten haben, können Sie ein benutzerdefiniertes Attribut mit dem Namen "Region" erstellen und in Berichten verwenden. Dies ermöglicht z. B. eine Gruppierung der Angebote für die Zielgruppen "Absolventen in NRW" gegenüber den "Absolventen in Bayern".

Bei der Erstellung von Angeboten mit benutzerdefinierten Attributen müssen die Werte manuell eingegeben werden. Sie können auch ein ähnliches Angebot kopieren. So sparen Sie Zeit bei der Eingabe, da die Werte der parametrisierten Attribute ebenfalls kopiert werden.

Angebotsattribute können auch zur Identifizierung und Gruppierung von Angeboten in dynamischen Angebotslisten verwendet werden.

Gruppieren von Angeboten in Ordnern

Für die Berichterstattung kann es hilfreich sein, Angebote in Ordnern zu gruppieren. Wenn Sie alle zusammenhängenden Angebote in einem Ordner speichern, können Sie diesen als Ziel für die Berichterstattung angeben, damit alle Angebote in diesem Ordner und seinen Unterordnern automatisch ausgewählt werden.

Anmerkung: Wird der Inhalt von Ordner und Unterordner auf diese Weise zur Berichterstattung hinzugefügt, werden für diese Angebote keine "Rollup"-Berichte erstellt. Sie werden lediglich ausgewählt, weil sie sich in einer Ordnerstruktur befinden.

Verschieben von Angeboten oder Angebotslisten

Sie können Angebote ebenso wie Angebotslisten in einen anderen Ordner verschieben. Die Vorgehensweise zum Verschieben ist für Angebote und Angebotslisten gleich. Zudem können Angebote und Angebotslisten im gleichen Vorgang verschoben werden.

Vorbereitende Schritte

Der Zugriff auf die verschiedenen Speicherpositionen wird durch verschiedene Sicherheitsrichtlinien geregelt. Sie können Angebote nur in einen Ordner verschieben, der über eine Sicherheitsrichtlinie verfügt, in der Sie die entsprechende Berechtigung besitzen.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie auf der Seite **Angebote** die Angebote oder Listen aus, die Sie verschieben möchten, und klicken Sie dann auf **Ausgew. Elemente verschieben** .

   Ein alternatives Verfahren zum Verschieben eines Angebots (jedoch nicht einer Liste) besteht darin, die Seite **Übersicht** des Angebots anzuzeigen und auf **In anderen Ordner verschieben** zu klicken.
2. Wählen Sie den Zielordner aus und klicken Sie auf **Diesen Ort bestätigen**.

Zurückziehen von Angeboten oder Angebotslisten

Wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, können Sie Angebote und Angebotsliste zurückziehen, damit diese nicht weiter verwendet werden können. Zurückgezogene Angebote können nicht mehr zugewiesen oder als Teil einer Angebotsliste ausgegeben werden.

Informationen zu diesem Vorgang

Zurückgezogene Angebote werden weiterhin in der Angebotshierarchie angezeigt, sind jedoch abgeblendet. Sie können über die Suchfunktion erreicht und zur Erstellung neuer Angebote dupliziert werden und sind für die Berichterstattung verfügbar.

Anmerkung: Ein zurückgezogenes Angebot kann nicht erneut aktiviert werden. Wenn Sie ein Angebot benötigen, das die gleichen Details aufweist, können Sie ein neues Angebot erstellen, indem Sie das zurückgezogene Angebot duplizieren.

Das Zurückziehen von Angeboten hat keinen Einfluss auf die Kampagnen und Ablaufdiagramme, in denen sie bereits verwendet wurden, und die Datenintegrität von Systemtabellen wie Kontakt- und Antwortverlauf, die auf Grundlage dieses Angebots erstellt wurden, bleibt erhalten.

Um eine statische Angebotsliste zu bereinigen, können zurückgezogene Angebote daraus gelöscht werden. Dynamische Angebotslisten müssen nicht bereinigt werden, da aus ihnen nur nicht zurückgezogene Angebote hervorgehen, die den Abfragekriterien entsprechen.

Angebote können genau wie Angebotslisten zurückgezogen werden. Beide lassen sich auch in einem Vorgang zurückziehen.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie auf der Seite **Angebote** alle Angebote oder Angebotslisten aus, die Sie zurückziehen möchten, und klicken Sie dann auf das Symbol **Ausgew. Angeb./Listen zurückziehen** .

   Ein alternatives Verfahren zum Zurückziehen eines Angebots besteht darin, die Seite **Übersicht** des Angebots anzuzeigen und dann auf das Symbol **Angebot zurückziehen** zu klicken. Beachten Sie jedoch, dass diese Methode nur für Angebote, nicht für Angebotslisten, verfügbar ist.
2. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

Die ausgewählten Angebote und Angebotslisten werden zurückgezogen und in grauer Schrift angezeigt.

Löschen von Angeboten oder Angebotslisten

Sie müssen über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, bevor Sie ein Angebot oder eine Angebotsliste löschen können. Zur Wahrung der Systemintegrität ist es in Campaign zudem nicht möglich, Angebote oder Angebotslisten zu löschen, auf die in Systemtabellen verwiesen wird.

Dies beinhaltet Angebote oder Angebotslisten, die:

- einer Kampagne zugeordnet sind
- einer Zelle in einem Kontaktprozess in einem Ablaufdiagramm zugewiesen sind, dessen Kontaktverlauf protokolliert wurde
- einer Zelle in einem Prozess vom Typ "Optimieren" in einem Ablaufdiagramm zugewiesen wurden

Wichtig: Wenn Sie in einer dieser Situationen versuchen, ein Angebot oder eine Angebotsliste zu löschen, werden Sie in einer Bestätigungsnachricht darauf hingewiesen, dass das Angebot bzw. die Angebotsliste nicht gelöscht, sondern zurückgezogen wird. Sie können den Vorgang hier abbrechen. Um zu verhindern, dass Angebote oder Listen, auf die in den Systemtabellen verwiesen wird, weiter verwendet werden, sollten diese nicht gelöscht, sondern zurückgezogen werden.

Falls die zu löschenden Angebote Teil einer statischen Angebotsliste sind, müssen Sie den Löschvorgang bestätigen. Wenn Sie fortfahren, werden die gelöschten Angebote automatisch aus allen statischen Angebotslisten entfernt.

Kontaktprozesse, deren Zellen Angeboten zugeordnet waren, die anschließend gelöscht wurden, bleiben konfiguriert, doch das Angebot wird im Dialog der Prozesskonfiguration als "Unbekanntes Angebot" gekennzeichnet und bei Ausführung des Ablaufdiagramms wird eine Warnung angezeigt.

Angebote können genau wie Angebotslisten gelöscht werden. Beide lassen sich auch in einem Vorgang löschen.

Löschen eines Angebots oder einer Angebotsliste

Sie verwenden das gleiche Verfahren, um ein Angebot oder eine Angebotsliste zu löschen.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie auf der Seite **Angebote** das oder die zu löschenden Angebote oder Angebotslisten aus und klicken Sie auf das Symbol **Ausgewählte Elemente löschen** .

   ODER

   Klicken Sie auf der Seite **Übersicht** des Angebots, das Sie löschen möchten, auf das Symbol **Angebot löschen** . Ein Bestätigungsfenster wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **OK**. Die Seite **Angebote** wird erneut angezeigt. Das gelöschte Angebot wird nicht mehr aufgeführt.

Suchen nach Angeboten

Sie können nach Angeboten, aber nicht nach Angebotslisten, suchen.

Mit den folgenden Kriterien können Sie eine einfache Suche nach Angeboten durchführen:

- Name oder Teil des Namens
- Beschreibung oder Teil der Beschreibung
- Angebotscode oder Teil des Angebotscodes
- Name des Besitzers

Über die erweiterte Suchfunktion können Sie zudem über Abfragen, die auf Angebotsattributen und festgelegten Werten basieren, nach Angeboten oder Angebotslisten suchen.

Suchen nach Angeboten mithilfe der erweiterten Suche

Mithilfe der Option **Erweiterte Suche** können Sie eine Abfrage definieren, um nach Angeboten zu suchen, die Ihren Angaben entsprechen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in einem Ordner **Angebote** auf **Erweiterte Suche** .

   Das Fenster **Erweiterte Suchoptionen** wird geöffnet.
2. Wählen Sie im Bereich **Bedingung erstellen** das im Feld **Zu diesem Attribut** zu verwendende Angebotsattribut aus.
3. Entsprechend dem ausgewählten Attributtyp können Sie weitere Bedingungen für die Suche eingeben. Beispiel:
   - Suchen Sie für das Attribut "Kosten pro Angebot" nach Werten bis maximal 10,00 USD.
   - Suchen Sie für das Attribut "Ablaufdatum" nach dem 30.11.2007.
   - Suchen Sie für das Attribut "Beschreibung" nach Werten, die nicht die Zahl "2005" enthalten.
4. Klicken Sie auf **UND>>** oder **ODER>>**, um Ihre Kriterien in den Abschnitt **Angebote mit folgenden Merkmalen suchen** zu verschieben und die gewünschte

Abfrage zu erstellen. Um eine Bedingung aus dem Bereich **Angebote mit folgenden Merkmalen suchen** zu entfernen, klicken Sie auf **<<**.

Anmerkung: Je nachdem, welche Operatoren Sie in der Abfrage verwenden (also "=", ">", "enthält", "beginnt mit" usw.), können Sie mehrere oder nur einen einzelnen Wert auswählen. In einigen Fällen führt die Auswahl mehrerer Werte mit einem Operator dazu, dass Sie eine ODER-Bedingung erstellen. Wenn Sie zum Beispiel eine Abfrage mit "Farbe =" erstellen und die Farben Blau, Rot und Weiß auswählen, lautet die Abfrage "Farbe = Blau ODER Farbe = Rot ODER Farbe = Weiß."

5. Klicken Sie, nachdem Sie mit dem Erstellen der Abfrage fertig sind, auf **Suchen**.

   Auf der Seite **Suchergebnisse** werden alle Angebote aufgelistet, die Ihre Suchkriterien erfüllen.

Analysieren von Angeboten

Verwenden Sie IBM Campaign-Berichte für die Analyse eines einzelnen Angebots oder für die systemweite Analyse über mehrere Angebote hinweg.

Vorgehensweise

1. Gehen Sie wie folgt vor, um ein einzelnes Angebot zu analysieren:
   a. Wählen Sie **Campaign** > **Angebote** aus.
   b. Klicken Sie auf den Namen eines Angebots.
   c. Klicken Sie auf die Registerkarte **Analyse**.
   d. Wählen Sie oben rechts auf der Seite einen Bericht aus der Liste **Berichtstyp** aus. Der Bericht wird im gleichen Fenster angezeigt.
2. Gehen Sie wie folgt vor, um Ergebnisse über mehrere Angebote hinweg zu analysieren:
   a. Wählen Sie **Analyse** > **Kampagnenanalyse** aus.
   b. Klicken Sie auf einen der Berichtsordner.
   c. Klicken Sie auf einen Berichtslink.

      Wenn der Bericht das Filtern erlaubt, wird das Fenster Berichtsparameter angezeigt.
   d. Wählen Sie die Objekte aus, nach denen der Bericht gefiltert werden soll. Klicken Sie bei gedrückter Steuertaste, um mehrere Objekte auszuwählen. Welche Objekte erscheinen, hängt von Ihren Berechtigungen ab.
   e. Klicken Sie auf **Bericht erstellen**.

      Der Bericht wird im gleichen Fenster angezeigt. Das Datum und die Uhrzeit der Berichterstellung werden im unteren Bereich der Seite angezeigt. Wenn der Bericht mehrere Seiten umfasst, verwenden Sie die bereitgestellten Steuerelemente, um zum Anfang oder zum Ende des Berichts oder zum oberen oder unteren Bereich einer Seite zu wechseln.

Angebotslisten

Angebotslisten sind konfigurierbare Gruppen von Angeboten, mit deren Hilfe Sie Angebote verwalten können. Ein Angebot kann in mehreren Angebotslisten vorhanden sein. Sie können Angebote zu Angebotslisten hinzufügen und Angebotslisten zu Zellen zuweisen. Darüber hinaus ist es möglich, Angebotslisten zu bearbeiten, zu verschieben, zu löschen oder zurückzuziehen.

Eine einmal verwendete Angebotsliste kann nicht mehr gelöscht, sondern nur zurückgezogen werden. Zurückgezogene Angebotslisten können nicht mehr zugewiesen werden. Zugewiesene Angebotslisten, die zurückgezogen wurden, werden nicht mehr ausgegeben.

Es gibt zwei Arten von Angebotslisten:

- „Statische Angebotslisten": Vordefinierte Listen, deren Inhalte sich nur ändern, wenn Sie die Liste bearbeiten.
- „Dynamische Angebotslisten": Eine dynamische Liste mit Angeboten, die durch eine Abfrage definiert wird, sodass sich ihr Inhalt bei jeder Verwendung ändern kann.

Angebotslisten und Angebote werden in derselben Hierarchie angezeigt, jedoch durch unterschiedliche Symbole identifiziert:

	Angebote
	Statische Angebotslisten
	Dynamische Angebotslisten

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

Dynamische Angebotslisten

Mit dynamischen Angebotslisten können bei jeder Verwendung unterschiedliche Ergebnisse erzielt werden. Sie werden durch eine Abfrage festgelegt, die auf Angebotsattributen, Angebotsort (Ordner oder Unterordner), Angebotsbesitzer usw. basiert.

In der Regel werden dynamische Angebotslisten für periodisch wiederkehrende Kampagnen verwendet. Sie können eine Zelle einrichten, um eine dynamische Angebotsliste zu empfangen und den Inhalt der Liste anschließend bearbeiten, ohne das Ablaufdiagramm ändern zu müssen. Wenn Sie zum Beispiel eine dynamische Angebotsliste als Inhalt eines bestimmten Ordners einrichten, können Sie Angebote ganz einfach in und aus diesem Ordner verschieben, um die Angebote zu bearbeiten, die bei jeder Durchführung der Kampagne ausgegeben werden.

Ein weiteres Beispiel für die Verwendung dynamischer Angebotslisten ist die Erstellung einer solchen zur automatischen Rücksendung des Angebots, das Sie ausgeben möchten. Um einer Zelle für Kunden mit hoher Kaufkraft das "beste verfügbare Kreditkartenangebot" zuzuweisen, können Sie eine dynamische Angebotsliste einrichten, die sämtliche Kreditkartenangebote umfasst, sortiert nach Zinssatz und mit einer Maximalgröße von 1. Das Angebot mit dem niedrigsten Zinssatz, der zum Zeitpunkt des Ablaufdiagramm-Kontaktprozesses verfügbar ist, wird automatisch erkannt und der Zelle für Kunden mit hoher Kaufkraft zugeordnet.

Statische Angebotslisten

Bei statischen Angebotslisten handelt es sich um vordefinierte Listen von Angeboten, deren Inhalt sich nur ändert, wenn sie explizit bearbeitet werden.

Sie sind insofern eingeschränkt, als dass für alle parametrisierten Angebotsattribute Standardwerte verwendet werden.

In der Regel dienen sie zur wiederholten Verwendung einer bestimmten Angebotsreihe. Wenn Sie zum Beispiel je fünf RFM-Segmente (Regency, Frequency, Monetary) und damit 125 Zellen haben und jeder dieser Zellen die gleichen Angebote zuordnen möchten, können Sie in einer statischen Angebotsliste eine einzige Angebotsreihe erstellen und diese Liste allen 125 Zellen zuordnen. Die Möglichkeit der Wiederverwendung besteht ebenso für Ablaufdiagramme und Kampagnen.

Sicherheits- und Angebotslisten

Die Sicherheit auf Objektebene gilt für Angebotslisten und basiert auf den Ordnern, in denen sich diese Listen und die darin enthaltenen Angebote befinden.

Bei der Erstellung einer statischen Angebotsliste können Sie nur solche Angebote hinzufügen, auf die Sie Zugriff haben. Wer jedoch Zugriff auf eine Angebotsliste hat, kann automatisch auch auf die darin enthaltenen Angebote zugreifen. Das bedeutet, dass jeder, der Zugriff auf Ihre Liste hat, diese Liste und die darin enthaltenen Angebote verwenden kann, selbst wenn er normalerweise keine Sicherheitsberechtigungen besitzt.

Ebenso können Benutzer, die Zugriff auf einen Ordner haben, darin enthaltene dynamische Angebotslisten verwenden. Sie erhalten die gleichen Ergebnisse wie alle anderen Benutzer, die diese Angebotsliste ausführen, selbst wenn sie eigentlich keinen Zugriff auf bestimmte darin erhaltene Angebote haben (z. B. in den Ordnern eines anderen Bereichs).

Erstellen einer statischen Angebotsliste

Sie erstellen eine statische Angebotsliste, indem Sie einzelne Angebote auswählen, die Sie in die Liste aufnehmen möchten.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Campaign** > **Angebote** aus.
2. Klicken Sie auf **Liste hinzufügen** .
3. Geben Sie einen Namen, eine Sicherheitsrichtlinie und eine optionale Beschreibung ein.

   Anmerkung: Für die Angebotslistennamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Siehe Anhang A, „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen", auf Seite 277.
4. Vergewissern Sie sich, dass **Dies ist eine "Smart"-Angebotsliste** nicht aktiviert ist.
5. Verwenden Sie die **Baumansicht** oder die **Listenansicht** im Abschnitt **Enthaltene Angebote**, um die Angebote auszuwählen, die Sie zur Liste hinzufügen möchten. Verschieben Sie die ausgewählten Angebote in das Feld **Enthaltene Angebote**, indem Sie auf die Schaltfläche **>>** klicken.
6. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Erstellen dynamischer Angebotslisten

Sie erstellen eine dynamische Angebotsliste, indem Sie Merkmale für die Angebote angeben, die in die Liste aufgenommen werden sollen. Das Ergebnis ist eine dynamische Liste, die bei jeder Verwendung der dynamischen Liste zu unterschiedlichen Ergebnissen aufgelöst werden kann.

Informationen zu diesem Vorgang

Anmerkung: Neu erstellte Angebote werden automatisch Teil einer dynamischen Angebotsliste, wenn sie deren Abfragekriterien erfüllen.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Campaign** > **Angebote** aus.
2. Klicken Sie auf **Liste hinzufügen** .

   Die Seite **Neue Angebotsliste** wird geöffnet.
3. Geben Sie einen Namen, eine Sicherheitsrichtlinie und eine optionale Beschreibung ein.
4. Wählen Sie **Dies ist eine "Smart"-Angebotsliste** aus.
5. Verwenden Sie im Abschnitt **Enthaltene Angebote** die vorhandenen Angebotsattribute, ihre Werte und die Operatoren UND und ODER, um Bedingungen für die Aufnahme von Angeboten in die Liste zu definieren.
6. Sie können die Ordneransicht unter "Suchzugriff (für alle Benutzer) beschränken auf" verwenden, um die Suche auf ausgewählte Ordner zu begrenzen. Um Unterordner in das Suchergebnis einzubeziehen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Unterordner einbeziehen**.

   Anmerkung: Alle Angebote, die aufgrund dieser Suche ausgewählt werden, sind für jeden Benutzer mit Zugriffsberechtigungen für diese Angebotsliste verfügbar, und zwar auch dann, wenn ein Benutzer normalerweise nicht berechtigt ist, die Angebote anzuzeigen oder darauf zuzugreifen.
7. Mit der Liste unter **Übereinstimmende Angebote sortieren nach** können Sie die Angebotsattribute auswählen, die zum Sortieren übereinstimmender Angebote verwendet werden sollen, und angeben, ob die Sortierung in auf- oder absteigender Reihenfolge erfolgen soll.
8. Sie können angeben, ob die Suchergebnisse auf die ersten "X" übereinstimmenden Angebote begrenzt werden sollen. Standardmäßig werden alle Ergebnisse angezeigt.
9. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Bearbeiten von Angebotslisten

Wenn Sie eine Angebotsliste ändern, verwenden die Kampagnen, die die Liste verwenden, die aktualisierte Angebotslistendefinition, wenn sie das nächste Mal ausgeführt werden.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Campaign** > **Angebote** aus.
2. Klicken Sie auf den Hyperlink des Angebots, das Sie bearbeiten möchten.

   Die Registerkarte **Übersicht** für die Angebotsliste wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Bearbeiten** .

4. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.

   Für die Angebotslistennamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Anhang A, „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen", auf Seite 277.
5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Vorgehensweise beim Zurückziehen von Angebotslisten

Sie können eine Angebotsliste jederzeit zurückziehen, damit diese nicht weiter verwendet werden kann. Das Zurückziehen einer Angebotsliste hat keinen Einfluss auf die darin enthaltenen Angebote.

Zurückgezogene Angebotslisten werden in der Angebotsstruktur grau dargestellt. Sie stehen für die Berichterstellung zur Verfügung, können aber nicht mehr zugeordnet werden.

Anmerkung: Nachdem Sie eine Angebotsliste zurückgezogen haben, können Sie diese nicht wieder aktivieren. Sollten Sie später eine Angebotsliste mit den gleichen Eigenschaften benötigen, müssen Sie sie manuell neu erstellen.

Sie können Angebotslisten genau wie Angebote zurückziehen. Angebote und Listen lassen sich auch in einem Vorgang zurückziehen.

Angebotslistenzuweisung zu Zellen

Sie können Angebotslisten genau wie einzelne Angebote zu einer Zelle in einem Kontaktprozess zuweisen. Einer Zelle können beliebige Kombinationen aus Angeboten und Angebotslisten zugeordnet werden.

Für alle parametrisierten Attribute in den Angeboten der Angebotsliste werden jedoch die entsprechenden Standardwerte verwendet. Es ist nicht möglich, Parameterwerte für Angebote zuzuweisen, die in der Angebotsliste enthalten sind. Zum Ändern parametrisierter Werte können Sie eines der folgenden Verfahren verwenden:

- Ändern Sie die dem vorhandenen Angebot zugeordneten Standardwerte, erstellen Sie eine Kopie des Angebots mit den neuen Standardwerten und stellen Sie sicher, dass es in der Angebotsliste verwendet wird.
- Weisen Sie das Angebot einzeln, außerhalb einer Angebotsliste zu.

Angebotslisten in Systemen, die in Kombination mit Marketing Operations eingesetzt werden

Wenn Ihre Campaign-Umgebung in Marketing Operations integriert ist, müssen Sie Marketing Operations verwenden, um Angebote oder Angebotslisten den Ausgabezellen im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) eines Kampagnenprojekts zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter „Überblick zum kombinierten Einsatz von IBM Marketing Operations und IBM Campaign" auf Seite 14.

Angebotslisten und veraltete Kampagnen

Wenn Ihre Campaign-Umgebung für den Zugriff auf frühere Kampagnen konfiguriert ist, verwenden Sie die Anweisungen in diesem Handbuch, um Angebote oder Angebotslisten den Ausgabezellen in veralteten Kampagnen zuzuweisen. Für veraltete Kampagnen gibt es zwei Methoden, Angebote zu Zellen zuzuordnen: mit

Hilfe des Arbeitsblatts für Zielzellen (TCS) der Kampagne oder innerhalb eines Dialogs für die Prozesskonfiguration.

Kapitel 8. Zielzellenmanagement

Eine *Zelle* ist eine Gruppe von Personen, die Sie erreichen möchten, beispielsweise Kunden mit hoher Kaufkraft. Eine *Zielzelle* ist eine Zelle, der ein Angebot zugewiesen wurde.

Zellen werden erstellt, wenn Sie einen Datenbearbeitungsprozess ("Auswählen", "Zusammenführen", "Segment", "Stichprobe", "Zielgruppe" oder "Extrahieren") in einem Ablaufdiagramm konfigurieren und danach ausführen. Ein Prozess vom Typ "Auswählen" kann beispielsweise eine Ausgabezelle generieren, die aus Gold-Kunden besteht. Diese Ausgabezelle kann dann als Eingabe für andere Prozesse im gleichen Ablaufdiagramm verwendet werden.

Zielzellen werden erstellt, indem Sie einer Zelle ein Angebot zuweisen. Sie können Angebote zuweisen, indem Sie einen Kontaktprozess (beispielsweise "Mailliste" oder "Rufliste") in einem Ablaufdiagramm konfigurieren oder indem Sie das Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) bearbeiten. Die meisten Organisationen verwenden nur einen der beiden Ansätze:

- Bottom-up: Ein Kampagnenentwickler erstellt Angebote und weist danach Angebote zu, indem ein Prozess vom Typ "Mailliste" oder "Rufliste" in einem Ablaufdiagramm konfiguriert wird.
- Top-down: Ein Marketing-Manager erstellt Angebote und weist danach die Angebote in einem TCS zu. Anschließend erstellt ein Kampagnenentwickler ein Ablaufdiagramm, um Empfänger für die Angebote auszuwählen, und verknüpft die Ablaufdiagrammzellen mit Zellen im TCS.

Jede Zelle weist Folgendes auf:

- Einen vom System generierten **Zellennamen**, der innerhalb des aktuellen Ablaufdiagramms eindeutig ist.
- Einen vom System generierten **Zellencode**. Der Zellencode hat ein Standardformat, das durch Ihren Systemadministrator bestimmt wird, und ist nach dem Generieren eindeutig. Zellencodes werden nur dann auf Eindeutigkeit geprüft, wenn der Ablaufdiagramm-Konfigurationsparameter `AllowDuplicateCellCodes` auf "No" gesetzt ist. In diesem Fall wird die Eindeutigkeit von Zellencodes nur innerhalb des aktuellen Ablaufdiagramms erzwungen.

  Zellencodes und Zellencodegeneratoren werden im *Campaign-Administratorhandbuch* erläutert. Konfigurationsparameter werden im *Marketing Platform-Administratorhandbuch* erläutert.

Generieren von Zellen in einem Ablaufdiagramm

Wenn Sie einen Datenbearbeitungsprozess in einem Ablaufdiagramm ausführen, generiert der Prozess eine oder mehrere Zellen als Ausgabe. Eine Zelle ist eine Liste aus IDs. Die generierte Ausgabe kann als Eingabe für nachfolgende Prozesse verwendet werden.

Zu den Datenbearbeitungsprozessen zählen die Prozesse "Auswählen", "Zusammenführen", "Segment", "Stichprobe", "Zielgruppe" und "Extrahieren". Wenn Sie einen konfigurierten Prozess ausführen, wird mindestens eine Zelle als Ausgabe erstellt. Die Anzahl der generierten Zellen hängt vom Prozesstyp und den Details seiner Konfiguration ab. Sie können beispielsweise einen Prozess vom Typ "Aus-

© Copyright IBM Corp. 1998, 2015

wählen" konfigurieren und ausführen, durch den eine Ausgabezelle für die Haushalte mit hohem Einkommen generiert wird. Anschließend können Sie diese Zelle als Eingabe für einen Prozess vom Typ "Segment" verwenden, um die Kontakte nach Alter zu unterteilen. Die aus dem Prozess "Segment" resultierende Ausgabe bestünde in diesem Fall aus mehreren Zellen, die nach Altersgruppen segmentiert wären.

Wenn in Ihrer Organisation die Top-down-Verwaltung für die Definition von Kampagnen verwendet wird, können Sie Ausgabezellen in einem Ablaufdiagramm mit Platzhalter-Zielzellen verknüpfen, die im Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) definiert wurden. Auf diese Weise generiert der Kampagnenentwickler eine Ausgabe, die die im TCS definierten Ziele erfüllt.

Begrenzen der Größe von Ausgabezellen

Um die Anzahl der von Datenbearbeitungsprozessen wie "Zielgruppe", "Extrahieren", "Zusammenführen" oder "Auswählen" erstellten IDs zu begrenzen, verwenden Sie im Prozesskonfigurationsdialog die Registerkarte **Max. Zellengröße**.

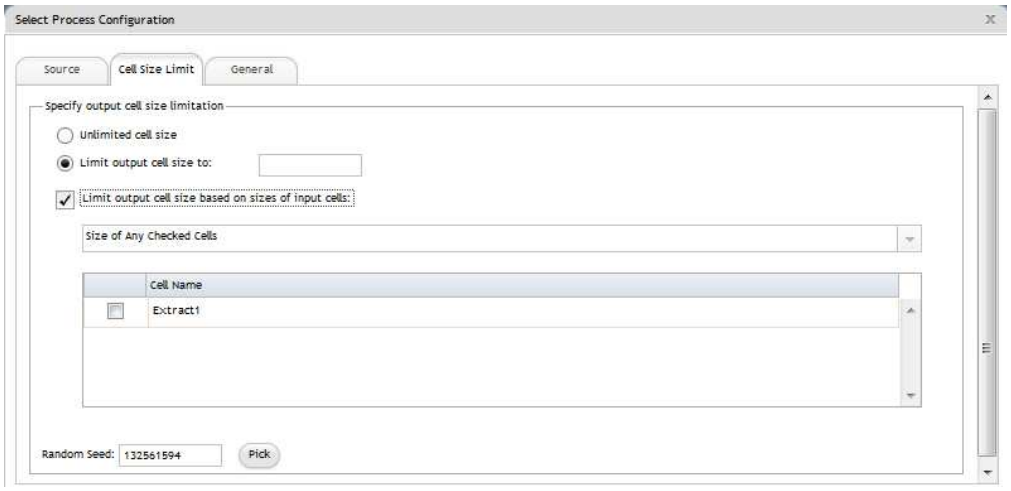
Die Optionen, die Ihnen für die Begrenzung der Größe der Ausgabezelle zur Verfügung stehen, hängen davon ab, ob der Prozess Eingaben aus Zellen oder Tabellen akzeptiert. In Prozessen, die beide Arten der Eingabe akzeptieren, ändert sich das Fenster Max. Zellengröße dynamisch, um die der Eingabeart entsprechenden Optionen anzuzeigen.

- Prozesse, die ihre Eingabe aus Ausgabezellen beziehen
- Prozesse, die ihre Eingabe aus Tabellen beziehen

Sie können für jeden Eingabetyp auch den zufälligen Seed ändern. Der zufällige Seed stellt den Anfangspunkt dar, der von Campaign für die zufällige Auswahl von IDs verwendet wird.

Prozesse, die ihre Eingabe aus Ausgabezellen beziehen

Wenn ein Prozess eine Eingabe aus einer Ausgabezelle erhält, enthält die Registerkarte "Zellengrößenbegrenzung" die im Folgenden beschriebenen Optionen. Mit diesen Optionen können Sie die Anzahl der IDs begrenzen, die vom Prozess ausgegeben werden.



Legen Sie die Größe der Ausgabezelle mithilfe der folgenden Steuerelemente fest:

- **Unbegrenzte Zellengröße**: Gibt alle IDs zurück, die die Abfrage- oder Auswahlkriterien erfüllen. Diese Option ist die Standardeinstellung.
- **Größe der Ausgabezellen begrenzen auf**: Gibt maximal die festgelegte Anzahl von eindeutigen IDs zurück, die willkürlich aus allen IDs ausgewählt werden, die die Abfragekriterien erfüllen. Geben Sie im Textfeld die maximale Anzahl von IDs ein, die zurückgegeben werden sollen. Campaign gleicht die deduplizierten Datensätze, die aus der Datenbank zurückgegeben werden, mit denen der Eingabezellen ab und trifft dann eine willkürliche Auswahl, um die endgültige Zellengröße zu erreichen. Die ID-Liste in Zellen, die von Prozess zu Prozess weitergeleitet werden, ist immer eindeutig.

  Anmerkung: Verwenden Sie die Option **Wahlfrei** nur, wenn es wichtig ist, dass genau *N* Datensätze zurückgegeben werden. Diese Option nimmt eine große Menge temporären Speicher und viel Zeit in Anspruch, weil alle IDs auf den Campaign-Server abgerufen werden müssen.
- **Größe der Ausgabezellen gemäß Größe der Eingabezellen begrenzen**: Informationen zu dieser Option finden Sie unter „Größe der Ausgabezelle auf Basis der Größe von Eingabezellen begrenzen".

Größe der Ausgabezelle auf Basis der Größe von Eingabezellen begrenzen

In Prozessen, die ihre Eingabe aus Zellen beziehen, können Sie die Zellengrößen aus verbundenen eingehenden Prozessen als Attribute für die Begrenzung der Größe der Ausgabezelle verwenden, auch wenn Sie die tatsächlichen Zellendaten oder IDs nicht verwenden.

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie beispielsweise drei Prozesse, von denen jeder über eine Ausgabezelle verfügt, mit einem Prozess vom Typ "Auswählen" verbinden, können Sie nur eine der drei Eingangszellen als die tatsächliche Dateneingabe für den Prozess "Auswählen" verwenden. Sie können jedoch die *Attribute* der anderen Eingangszellen verwenden, um die Größe der Ausgabezelle für den Prozess "Auswählen" zu bestimmen. Eine durchgezogene Linie zeigt die Verbindung mit dem Prozess an, dessen Ausgabezelle von dem Prozess "Auswählen" tatsächlich verwendet wird; gepunktete Linien zeigen Verbindungen mit den Prozessen an, deren Ausgabezellen nicht als Dateneingabe verwendet werden, sondern nur temporär mit dem Prozess "Auswählen" verbunden sind.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Größe der Ausgabezellen gemäß Größe der Eingangszellen begrenzen**, um die Eingangszellen anzugeben, deren Größenattribute für die Begrenzung der Größe der Ausgabezelle des aktuellen Prozesses verwendet werden sollen. Einige dieser Optionen funktionieren in Verbindung mit dem von Ihnen festgelegten Wert **Max. Größe der Ausgabezelle begrenzen auf**.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Prozesskonfigurationsdialog auf die Registerkarte **Max. Zellengröße**.

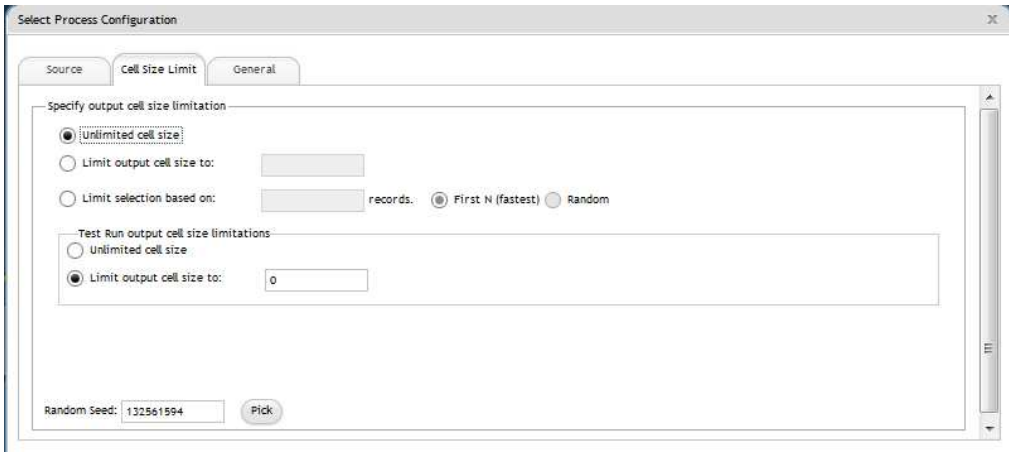
   Das Fenster "Max. Zellengröße" wird angezeigt.
2. Wählen Sie die Methode für die Berechnung der Begrenzungen aus:
   - **Größte belegte Zelle**: gibt an, dass die Größe der Ausgabezelle die Größe der größten ausgewählten Eingangszelle nicht überschreiten darf. Wenn z. B. die Zellen A und B mit den jeweiligen Größen 100 und 200 ausgewählt werden, ist die Größe der Ausgabezelle für diesen Prozess auf 200 begrenzt.

- **Maximale Größe (oben) minus Summe aller belegten Zellen**: Verwenden Sie diese Option in Verbindung mit dem oben angegebenen Wert **Max. Größe der Ausgabezelle begrenzen auf**. Diese Option gibt an, dass die Größe der Ausgabezellen *N* nicht überschreiten darf, wobei *N* die Differenz zwischen der im oberen Feld **Größe der Ausgabezellen begrenzen auf** angegebenen Zahl und der Summe aller ausgewählten Eingangszellen ist. Wenn Sie für den Wert **Max. Größe der Ausgabezelle begrenzen auf** z. B. 1000 eingeben und die Eingangszellen A und B mit den jeweiligen Größen 100 und 200 auswählen, ist die Größe der Ausgabezelle für diesen Prozess auf 1000 – (100 + 200) = 700 begrenzt.
- **Größe der belegten Zellen**: gibt an, dass die Größe der Ausgabezelle die Größe einer der ausgewählten Eingangszellen nicht überschreiten darf. Wenn z. B. die Zellen A, B und C mit den jeweiligen Größen 100, 200 und 500 ausgewählt werden, ist die Größe der Ausgabezelle für diesen Prozess auf 100 begrenzt.
- **Summe aller belegten Zellen**: gibt an, dass die Größe der Ausgabezelle die Gesamtgröße aller ausgewählten Eingangszellen nicht überschreiten darf. Wenn z. B. die Zellen A, B und C mit den jeweiligen Größen 100, 200 und 500 ausgewählt werden, ist die Größe der Ausgabezelle für diesen Prozess entsprechend der Gesamtgröße der drei Eingangszellen auf 800 begrenzt.

3. Wählen Sie in der Liste der Eingangszellen die Eingangszellen aus, auf deren Größe(n) die Kriterien der Größe der Ausgangszelle basieren sollen.

Prozesse, die ihre Eingabe aus Tabellen beziehen

Wenn ein Prozess eine Eingabe aus einer Tabelle oder einem strategischen Segment erhält, enthält die Registerkarte "Zellengrößenbegrenzung" die im Folgenden beschriebenen Optionen. Mit diesen Optionen können Sie die Anzahl der IDs begrenzen, die in Produktionsausführungen oder Testläufen von dem Prozess ausgegeben werden.



Sie können die Größe der Ausgabe für Produktionsausführungen und Testläufe einzeln steuern.

Begrenzung für Größe der Ausgabezellen angeben

Diese Optionen wirken sich auf Produktionsausführungen des Prozesses aus. Der Hauptunterschied zwischen den Begrenzungsoptionen ist ihre Auswirkung auf die Ressourcen und die endgültige Anzahl der Datensätze, wenn die Datenquelle nicht normalisiert ist.

- **Unbegrenzte Zellengröße**: Gibt alle IDs zurück, die die Abfrage- oder Auswahlkriterien erfüllen. Diese Option ist die Standardeinstellung.
- **Größe der Ausgabezellen begrenzen auf**: Gibt maximal die festgelegte Anzahl von eindeutigen IDs zurück, die willkürlich aus allen IDs ausgewählt werden, die die Abfragekriterien erfüllen. Geben Sie im Textfeld die maximale Anzahl von IDs ein, die zurückgegeben werden sollen. Campaign dedupliziert vor der Zufallsauswahl den gesamten Satz von IDs und behält nur die angegebene Anzahl von Datensätzen bei, sodass eine Liste eindeutiger IDs zurückgegeben wird, selbst wenn in den ID-Feldern doppelte Werte vorhanden sind. Diese Option nimmt eine große Menge temporären Speicher und viel Zeit in Anspruch, weil alle IDs auf den Campaign-Server abgerufen werden müssen. Verwenden Sie diese Option nur, wenn die Daten im ID-Feld nicht normalisiert sind und wenn es wichtig ist, dass genau *N* Datensätze zurückgegeben werden.
- **Auswahl begrenzen basierend auf**: Verwenden Sie diese Optionen, um die Datensätze auf diejenigen zu beschränken, die mit Ihren Abfragekriterien übereinstimmen. Durch diese Option werden der Zeit- und Speicheraufwand reduziert, die zur Auswahl der endgültigen Datensätze benötigt werden. Sie kann jedoch zur Folge haben, dass weniger als die angegebene Anzahl eindeutiger IDs zurückgegeben werden.
  - **Die ersten N (am schnellsten)**: Campaign ruft nur die ersten *N* Datensätze aus der Datenbank ab, die die Abfragekriterien erfüllen. Anschließend dedupliziert Campaign diese IDs. Wenn die Daten nicht normalisiert sind, enthält das Endergebnis weniger als die angeforderte Anzahl eindeutiger Datensätze. Dies ist die schnellste Methode, da für das Abrufen der Daten weniger Zeit und weniger temporärer Speicherplatz benötigt werden.
  - **Wahlfrei**: Campaign ruft aus der Datenbank alle Datensätze ab, die die Abfragekriterien erfüllen. Anschließend werden daraus zufällig so viele Datensätze wie angefordert ausgewählt. Anschließend dedupliziert Campaign diese IDs. Wenn die Daten nicht normalisiert sind, enthält das Endergebnis weniger als die angeforderte Anzahl eindeutiger Datensätze. Mit dieser Option wird der benötigte temporäre Speicherplatz reduziert, denn nur die zufällig ausgewählten Datensätze werden abgerufen und von Campaign gespeichert.

Größenbegrenzungen für Ausgabezellen von Testläufen

In einigen Prozessen, darunter "Zielgruppe" und "Auswählen", können Sie die Zellengröße speziell für Testläufe begrenzen. Verwenden Sie diese Optionen, um die Menge der Daten zu steuern, die in Testläufen zurückgegeben und verarbeitet werden. Weitere Informationen finden Sie unter „Grenzwert für Größe der Ausgabezelle testen".

Grenzwert für Größe der Ausgabezelle testen

In einigen Prozessen, darunter "Zielgruppe" und "Auswählen", können Sie die Zellengröße speziell für Testläufe begrenzen.

Verwenden Sie die Optionen in diesem Abschnitt, um die Menge der ausgegebenen und anschließend während des Testlaufs verarbeiteten Daten zu prüfen.

- **Unbegrenzte Zellengröße**: Dies ist die Standardoption. Die Anzahl der von der Abfrage ausgegebenen IDs, die die Abfrage- oder Auswahlkriterien der Registerkarte **Quelle** dieses Prozesses erfüllen, wird nicht verändert. Mit dieser Option werden beim Testlauf alle Daten verarbeitet, die auch während eines Produktionslaufs verarbeitet würden, jedoch werden Angebots- und Kontaktverlauf nicht aktualisiert.

- **Max. Größe der Ausgabezelle begrenzen auf**: gibt eine genau angegebene Anzahl von IDs aus, die aus allen IDs, die die Kriterien Ihrer Abfrage erfüllen, zufällig ausgewählt wurden. Geben Sie im Textfeld die Anzahl der IDs ein, die ausgegeben werden sollen. Mit dieser Methode entfernt Campaign die Doppelungen innerhalb des gesamten Satzes von IDs, bevor die zufällige Auswahl erfolgt. Anschließend wird nur die festgelegte Anzahl von Datensätzen beibehalten, sodass eine Liste von eindeutigen IDs ausgegeben wird, auch wenn in den ID-Feldern doppelte Einträge vorhanden sind.

Anmerkung: Die Auswahl von Datensätzen mit dieser Option nimmt sehr viel temporären Speicherplatz und sehr viel Zeit in Anspruch, da alle IDs auf dem Campaign-Server empfangen werden müssen. Verwenden Sie diese Option nur, wenn die Daten im ID-Feld nicht einheitlich verwendet werden und wenn es wichtig ist, dass genau *N* Datensätze ausgegeben werden.

Ändern des zufälligen Anfangswerts für die Datensatzauswahl

Der zufällige Anfangswert steht für den Ausgangspunkt, der von IBM Campaign für die zufällige Auswahl von Datensätzen verwendet wird.

Informationen zu diesem Vorgang

Einige Prozesse stellen die Funktionalität bereit, um eine zufällige Menge von Datensätzen auszuwählen. Wenn Sie sich für die zufällige Auswahl von Datensätzen entscheiden, kann es sich in bestimmten Situationen empfehlen, den Startwert für den Zufallsgenerator zu ändern. Beispiel:

- Die Zufallsstichprobe liefert sehr verzerrte Ergebnisse (z. B. wenn alle männlichen Personen in den Daten in eine und alle weiblichen Personen in eine andere Gruppe fallen).
- Sie verfügen über die gleiche Anzahl von Datensätzen in der gleichen Reihenfolge; wird bei jeder Ausführung dieses Prozesses der gleiche Anfangswert verwendet, werden die Datensätze immer zu den gleichen Stichproben zusammengestellt.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen anderen Ausgangspunkt für die Auswahl der Zufallsstichprobe zu generieren.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zellengrößenbegrenzung** des Konfigurationsdialogs "Zielgruppe", Extrahieren", "Zusammenführen", "Auswählen" oder "Stichprobe".
2. Führen Sie eine der folgenden Operationen aus:
   - Klicken Sie auf die Schaltfläche **Auswählen** neben der Option **Zufälliger Anfangswert**, um einen neuen Startwert zufällig auszuwählen.

     Die gleiche zufällige Menge von Datensätzen wird für jede nachfolgende Ausführung des Prozesses verwendet (es sei denn, die Eingabe für den Prozess wird geändert). Dies ist wichtig, wenn Sie die Prozessergebnisse zu Modellierungszwecken verwenden möchten, da verschiedene Modellierungsalgorithmen für die gleiche Menge von Datensätzen verglichen werden müssen, um die Effektivität jedes Modells zu bestimmen.
   - Wenn Sie die Ergebnisse nicht für die Modellierung verwenden möchten, können Sie festlegen, dass der Prozess bei jeder Ausführung eine andere Menge von Sätzen auswählt. Geben Sie hierfür null (0) für **Zufälliger Anfangswert** ein. Ein Wert von 0 stellt sicher, dass bei jeder Prozessausführung eine andere zufällige Menge von Datensätzen ausgewählt wird.

Tipp: Der Prozess "Segment" beinhaltet nicht das Steuerelement "Zufälliger Anfangswert". Damit der Prozess "Segment" bei jeder Ausführung eine andere Zufallsmenge an Datensätzen auswählt, müssen Sie die Option "Zufälliger Anfangswert" im vorausgehenden Prozess, der die Eingabe für den Prozess "Segment" liefert, auf 0 festlegen.

Zellennamen und Zellencodes

Zellennamen und Zellencodes sind wichtig für die Herstellung der Verbindungen zwischen Prozessen, die Zellen ausgeben oder als Eingabe verwenden.

Zellencodes

Zellencodes haben ein Standardformat, das durch den Systemadministrator bestimmt wird, und sind nach dem Generieren eindeutig. Zellencodes können bearbeitet werden. Daher werden sie nicht auf Eindeutigkeit geprüft, sofern die Konfigurationseigenschaft **AllowDuplicateCellCodes** des Ablaufdiagramms auf `False` festgelegt ist. In diesem Fall müssen Zellencodes nur innerhalb des aktuellen Ablaufdiagramms eindeutig sein. Im Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) erfolgt keine Prüfung der Eindeutigkeit. Weitere Informationen zu Zellencodes und Zellencodegeneratoren finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.

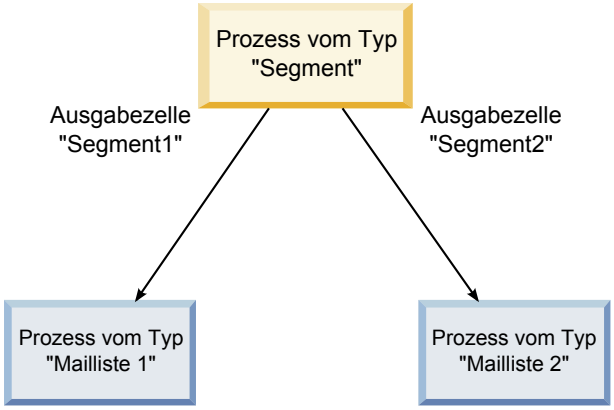
Zellennamen

Anmerkung: Für die Zellennamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Anhang A, „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen", auf Seite 277.

Zellennamen basieren standardmäßig auf dem Prozess, von dem sie generiert werden. Wenn eine Zelle beispielsweise von einem Prozess mit dem Namen "Select1" generiert wird, lautet der Standardzellenname "Select1". Sie können den Zellennamen ändern. Wenn Sie einen Prozessnamen ändern, werden auch die Namen der von dem Prozess erstellten Zellen – sowohl in dem Prozess selbst als auch in allen im Zusammenhang stehenden nachfolgend angeordneten Prozessen innerhalb desselben Ablaufdiagramms – automatisch geändert. Wenn Sie einen Zellennamen ändern, kann sich dies auf die Verbindungen zwischen dieser Zelle und den nachfolgend angeordneten Prozessen, die diese Zelle als Eingabe verwenden, auswirken.

Wenn ein Prozess vom Typ "Segment" beispielsweise zwei Ausgabezellen mit den Namen Segment1 und Segment2 generiert und diese Zellen für zwei Prozesse vom Typ "Mailliste" ("Mailliste 1" und "Mailliste 2") als Eingabe verwendet werden, müssen Sie, wenn Sie die Namen der Segmentzellen ändern wollen, nachdem Sie bereits die Prozesse vom Typ "Mailliste" verbunden haben, nachvollziehen können, wie die neuen Zellennamen von Campaign verwendet werden.

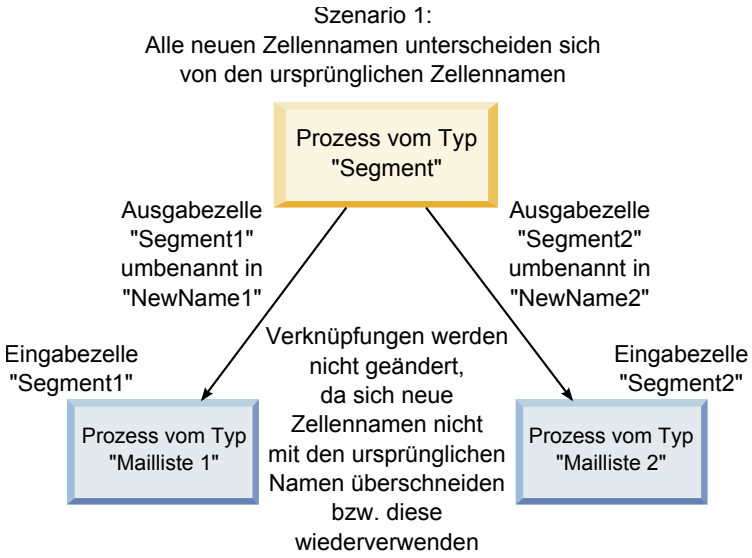
Im folgenden Diagramm wird ein einfaches Beispiel eines Prozesses vom Typ "Segment" dargestellt, der zwei Zellen ausgibt, die anschließend als Eingabe für die nachfolgend angeordneten Prozesse vom Typ "Mailliste" verwendet werden.



Beispiele: Szenarien der Umbenennung von Zellen

Szenario 1: Alle neuen Zellennamen unterscheiden sich von den ursprünglichen Zellennamen

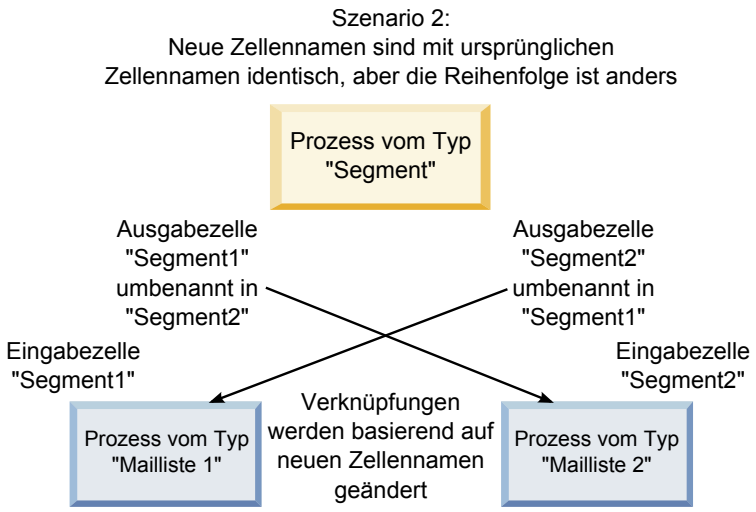
Wenn sich die neuen Zellennamen mit den ursprünglichen Standardnamen nicht überschneiden (d. h. wenn Sie z. B. keine der Segment-Ausgabezellen "Segment1" oder "Segment2" nennen), kann Campaign die ursprünglichen Verbindungen basierend auf der ursprünglichen "Reihenfolge" der Zellen beibehalten. Da die ursprünglichen Zellennamen nicht wiederverwendet werden und es keine Überschneidungen mit ihnen gibt, bleiben die Verbindungen zwischen den Ausgabezellen aus dem Prozess "Segment" und den zwei entsprechenden Prozessen "Mailliste" erhalten, wie im folgenden Diagramm dargestellt.



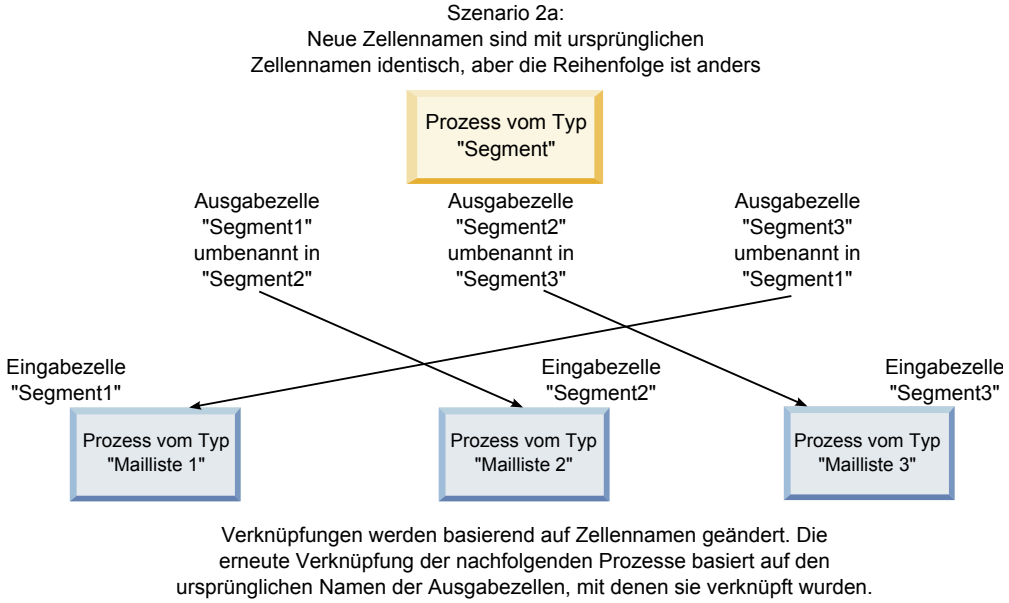
Szenario 2: Die neuen Zellennamen sind identisch mit den ursprünglichen Zellennamen, aber die Reihenfolge ist anders

Wenn die neuen Namen, die Sie für die Zellen wählen, identisch mit den ursprünglichen Namen sind und nur die Reihenfolge anders ist, suchen die nachfolgend angeordneten Prozesse verfügbare Ausgabezellen nach den neuen Namen und die Verbindungen werden nach Bedarf gewechselt. Die neu benannte Ausga-

bezelle Segment2 ist nun die Eingangszelle für Mailliste 2 und die neu benannte Zelle Segment1 ist nun die Eingangszelle für Mailliste 1, wie in der folgenden Grafik dargestellt.



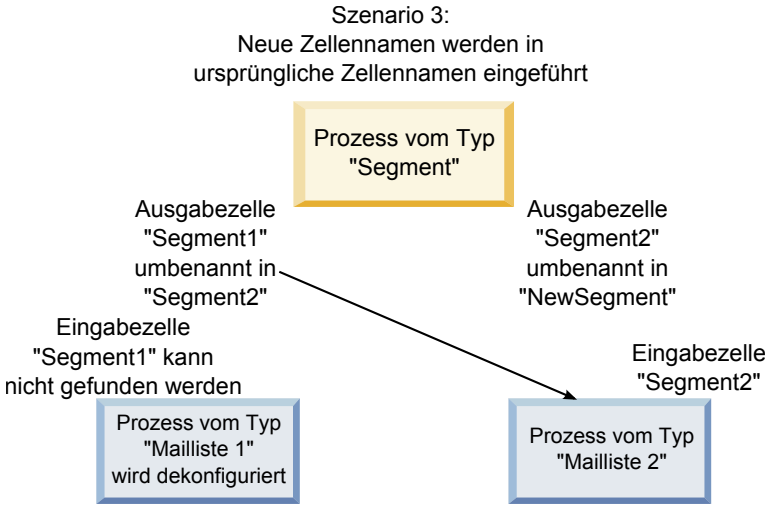
Im folgenden Diagramm wird dieselbe Situation mit drei Ergebnis- und Eingangszellen dargestellt.



Szenario 3: Die neuen Zellennamen überschneiden sich mit einigen ursprünglichen Zellennamen und neue Zellennamen werden eingeführt

Wenn sich die neuen Namen mit einigen der ursprünglichen Namen überschneiden und neue Zellennamen hinzugefügt werden, werden die Verbindungen, die Zellennamen aus dem ursprünglichen Satz von Namen verwenden, erkannt. Alle anderen werden getrennt. Wenn Sie z. B. die Zelle "Segment1" in "Segment2" und die Zelle "Segment2" in "NewSegment" umbenennen, wird die neue Zelle "Seg-

ment2" mit Mailliste 2 verbunden und die Mailliste 1 dekonfiguriert, da der Prozess keine Eingangszelle mit dem Namen "Segment1" mehr finden kann.



Ändern des Zellennamens

Standardmäßig stimmt der Name der in einem Prozess erstellten Zelle mit dem Namen des Prozesses überein. In Prozessen, die mehrere Zellen erstellen, setzen sich die Namen der Ausgabezellen aus dem Prozessnamen und dem Segmentnamen zusammen. Wenn ein Prozess vom Typ "Segment" mit dem Namen "Segment1" beispielsweise drei Segmente erstellt, werden die Ausgabezellen standardmäßig "Segment1.Segment1", "Segment1.Segment2" und "Segment1.Segment3" genannt.

Zellennamen sind so aufgebaut, dass sie mit dem Namen des Prozesses verbunden werden, von dem die jeweilige Zelle erstellt wurde. Wenn Sie einen Prozessnamen ändern, werden auch die Zellennamen automatisch geändert.

Wenn Sie jedoch den Namen einer Zelle ändern, wird deren Verbindung mit dem Prozessnamen getrennt. Das bedeutet, dass der Zellenname bei einer erneuten Änderung des Prozessnamens nicht mehr automatisch geändert wird.

So ändern Sie den Namen einer Zelle in einem Ablaufdiagrammprozess:

Informationen zu diesem Vorgang

Anmerkung: Wenn Sie den Namen einer Ausgabezelle ändern und speichern und wenn für den Zellencode die Option **Automatisch erstellen** aktiviert wurde, wird der Zellencode neu erstellt. Wenn der Zellencode nicht geändert werden soll, inaktivieren Sie die Option **Automatisch erstellen**, bevor Sie den Zellennamen bearbeiten.

Vorgehensweise

1. Doppelklicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess, dessen Ausgabezellennamen Sie ändern möchten. der Prozesskonfigurationsdialog wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Die allgemeinen Informationen des Prozesses werden angezeigt, darunter der Name des Prozesses und der Ausgabezelle.

3. Setzen Sie den Cursor in das Feld **Name der Ausgabezelle**, sodass der Text markiert wird. Nun können Sie den Zellennamen ändern.
4. Klicken Sie auf **OK**. Die Änderungen werden gespeichert. Wenn Sie den Zellennamen geändert haben, sodass dieser nicht mehr mit dem Namen des Prozesses übereinstimmt, besteht zwischen diesen Namen keine Verbindung mehr.

   Anmerkung: Das Speichern eines Ablaufdiagramm löst keine Validierung aus. Um zu prüfen, ob das Ablaufdiagramm richtig konfiguriert wurde, können Sie manuell eine Ablaufdiagramm-Validierung ausführen.

Zurücksetzen des Zellennamens

Standardmäßig stimmt der Name der in einem Prozess erstellten Zelle mit dem Namen des Prozesses überein. In Prozessen, die mehrere Zellen erstellen, setzen sich die Namen der Ausgabezellen aus dem Prozessnamen und dem Segmentnamen zusammen. Wenn ein Prozess vom Typ "Segment" mit dem Namen "Segment1" beispielsweise drei Segmente erstellt, werden die Ausgabezellen standardmäßig "Segment1.Segment1", "Segment1.Segment2" und "Segment1.Segment3" genannt.

Wenn Sie den Prozess umbenennen, werden auch die Zellennamen automatisch geändert, sodass diese weiterhin mit dem Prozessnamen verbunden bleiben.

Wenn Sie jedoch den Zellennamen manuell ändern, sodass dieser nicht mehr mit dem Namen des Prozesses übereinstimmt, besteht zwischen dem Namen der Zelle und dem des Prozesses keine Verbindung mehr. Sie können die Verbindung wiederherstellen, indem Sie den Zellennamen dem Prozessnamen wieder anpassen.

So setzen Sie den Zellennamen zurück:

Vorgehensweise

1. Doppelklicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess, dessen Ausgabezellennamen Sie zurücksetzen möchten. der Prozesskonfigurationsdialog wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Die allgemeinen Informationen des Prozesses werden angezeigt.
3. Der nächste Schritt unterscheidet sich, je nachdem, ob Sie einen Prozess bearbeiten, der eine einzelne Zelle oder mehrere Zellen ausgibt:
   - In Prozessen, die eine einzige Zelle ausgeben, bearbeiten Sie den Text im Feld **Name der Ausgabezelle**, sodass er mit dem im Feld "Prozessname" angezeigten Namen identisch ist.
   - In Prozessen, die mehrere Zellen ausgeben, klicken Sie auf **Zellennamen zurücksetzen**. Die Zellennamen werden wieder auf das Standardformat zurückgesetzt, das sich aus dem Namen des aktuellen Prozesses und dem Namen des Segments zusammensetzt.

   Der Name des Prozesses und der Name der Zelle werden wieder verbunden. Wenn Sie jetzt den Prozessnamen ändern, wird auch der Name der Ausgabezelle automatisch geändert.
4. Klicken Sie auf **OK**. Ihre Änderungen werden gespeichert und der Prozesskonfigurationsdialog wird geschlossen.

Ändern des Zellencodes

Standardmäßig wird ein Zellencode automatisch vom System erstellt, basierend auf dem von Ihren Systemadministratoren für alle Zellencodes definierten Format. Zellencodes müssen in den Ablaufdiagrammen und Kampagnen eindeutig sein, kön-

nen in den Ablaufdiagrammen jedoch doppelt vorhanden sein, wenn der Konfigurationsparameter des Ablaufdiagramms `AllowDuplicateCellCodes` auf "Ja" gesetzt ist.

Weitere Informationen über Konfigurationsparameter im zentralen Konfigurationsparameter von IBM EMM finden Sie im *Marketing Platform-Administratorhandbuch*.

Anmerkung: Obwohl der standardmäßige systemgenerierte Zellencode überschrieben werden kann, muss der manuell eingegebene Zellencode dem Zellencodeformat entsprechen. Das Format wird im Prozesskonfigurationsdialog unter dem Feld **Zellencode** angezeigt. Codeformate werden durch Konstanten und Variablen wie folgt dargestellt: Großbuchstaben stehen für alphabetische Konstanten, ein kleines "n" steht für ein numerisches Zeichen. Das Zellencodeformat "Annn" zeigt beispielsweise an, dass der Zellencode aus vier Zeichen bestehen muss, wobei das erste Zeichen ein großes "A" und die weiteren drei Zeichen Ziffern sein müssen. Ein Beispiel für dieses Format wäre der Zellencode "A454".

So ändern Sie den Code einer Zelle in einem Ablaufdiagrammprozess:

Vorgehensweise

1. Doppelklicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess, dessen Ausgabezellennamen Sie ändern möchten. der Prozesskonfigurationsdialog wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Die allgemeinen Informationen des Prozesses werden angezeigt.
3. inaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Automatisch erstellen**, wenn es aktiviert ist. Das Feld **Zellencode** kann nun bearbeitet werden.
4. Ändern Sie im Feld **Zellencode** den Zellencode. Achten Sie darauf, dass der geänderte Code dem unter dem Feld **Zellencode** angezeigten Zellencodeformat entspricht.
5. Nachdem Sie den Zellencode geändert haben, klicken Sie auf **OK**. der Prozesskonfigurationsdialog wird geschlossen und die Änderungen werden gespeichert.

Informationen über das Kopieren und Einfügen von Zellennamen und Zellencodes

In Prozessen, die mehrere Zellen ausgeben, können Sie die Funktion Kopieren und Einfügen verwenden, um die Namen und Codes von mehreren Ausgabezellen im Raster Ausgabezellen zu bearbeiten.

So kopieren und fügen Sie alle Zellen im Raster ein:

Informationen zu diesem Vorgang

In Prozessen, die mehrere Zellen ausgeben, können Sie die Funktion Kopieren und Einfügen verwenden, um die Namen und Codes von mehreren Ausgabezellen im Raster **Ausgabezellen** zu bearbeiten.

Vorgehensweise

1. Doppelklicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess, für den Sie Zellennamen und Zellencodes kopieren und einfügen möchten. der Prozesskonfigurationsdialog wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Daraufhin werden die allgemeinen Informationen des Prozesses einschließlich des Rasters **Ausgabezellen** angezeigt.

3. Klicken Sie im Raster **Ausgabezellen** auf eine beliebige Stelle, um alle Zellen auszuwählen. Unabhängig von der Position des Cursors werden immer alle Zellen für das Einfügen ausgewählt.

   Anmerkung: Die Spalte **Zellencode** kann nur ausgewählt oder bearbeitet werden, wenn das Kontrollkästchen **Zellencodes automatisch erstellen** inaktiviert ist.
4. Klicken Sie auf **Kopieren**. Alle Zellen werden in die Zwischenablage kopiert.
5. Klicken Sie auf die Zelle, die sich oben links von der Position befindet, in die die Zellen eingefügt werden sollen.
6. Klicken Sie auf **Einfügen**. Der Inhalt der kopierten Zellen ersetzt den originalen Inhalt eines Zellenblocks derselben Größe wie der kopierte Zellenblock.

So fügen Sie Zellennamen und -codes aus einem externen Arbeitsblatt ein

Vorgehensweise

1. Wählen Sie Zellen oder Text aus einem externen Arbeitsblatt oder einer anderen Anwendung aus und kopieren Sie sie bzw. ihn mithilfe der Kopierfunktion dieser Anwendung.
2. Doppelklicken Sie in Campaign in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess, in den Sie Zellennamen und Zellencodes kopieren und einfügen möchten. der Prozesskonfigurationsdialog wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Daraufhin werden die allgemeinen Informationen des Prozesses einschließlich des Rasters **Ausgabezellen** angezeigt.

   Anmerkung: Die Spalte **Zellencode** kann nur ausgewählt oder bearbeitet werden, wenn das Kontrollkästchen **Zellencodes automatisch erstellen** inaktiviert ist. Wenn Sie Inhalte in die Spalte **Zellencode** einfügen möchten, vergewissern Sie sich, dass dieses Kontrollkästchen inaktiviert ist.
4. Klicken Sie auf die Zelle, in die Sie den kopierten Inhalt einfügen möchten. Wenn Sie eine Gruppe von Zellen in Form eines Rechtecks kopieren und einfügen möchten, klicken Sie auf die Zelle, die sich oben links im Rechteck befindet.
5. Klicken Sie auf **Einfügen**. Der Inhalt der kopierten Zelle(n) ersetzt den originalen Inhalt eines Zellenblocks derselben Größe.

Arbeitsblätter für Zielzellen

Für jede Marketingkampagne gibt es ein Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS), das eine grafische Matrix aus Segmenten und Angeboten bereitstellt. Das TCS bietet Ihnen die Möglichkeit, Beziehungen zwischen Zielzellen und ihren zugeordneten Angeboten oder Steuerelementen zu erstellen und zu untersuchen. (Steuerelemente werden nicht bezüglich eines Angebots kontaktiert, selbst wenn sie für das Angebot geeignet sind.)

Anmerkung: Um das TCS zu verwenden, müssen Sie über globale Richtlinienberechtigungen für **Campaign-Zielzellen verwalten** verfügen.

Das TCS enthält eine Zeile für jede Zielzelle und, falls Sie Ausschlusskontrollgruppen verwenden, eine Zeile für jede zugehörige Kontrollzelle. Eine Zielzelle ist eine Zelle, der ein Angebot zugewiesen wurde. Eine Kontrollzelle ist eine Zelle, die berechtigt ist, das Angebot zu erhalten, die jedoch zu Analysezwecken vom Erhalt

des Angebots ausgeschlossen wird. Steuerelemente erhalten keine Kommunikationen, werden jedoch zu Vergleichszwecken mit der Zielgruppe verglichen.

Bei der Arbeit mit dem TCS können Sie einen Top-down- oder einen Bottom-up-Ansatz für die Verwaltung verwenden. Die meisten Organisationen verwenden nur eine der folgenden Verwaltungsmethoden.

Tabelle 14. Top-down- und Bottom-up-TCS-Verwaltung

Top-down	Dieser Ansatz wird in der Regel von größeren Organisationen verwendet, in denen eine Person das TCS erstellt und eine andere Person das Ablaufdiagramm entwirft. Die erste Person erstellt ein TCS, das Ziel- und Kontrollzellen enthält. Das TCS für eine Direktmailingkampagne könnte beispielsweise vier Zeilen enthalten: eine Zeile für ein Zelle, die ein Angebot über 10 % erhält, eine Zeile für eine Zelle, die ein Angebot über 20 % enthält, eine Zeile für Ausschlüsse für das 10 %-Angebot und eine Zeile für Ausschlüsse für das 20 %-Angebot. Anschließend erstellt der Entwickler des Ablaufdiagramms Prozesse, um IDs auszuwählen, die die 10 %- und 20 %-Angebots- und -Ausschlusskriterien erfüllen. Um die Ausgabe der Datenbearbeitungsprozesse mit einer vordefinierten Zelle im TCS zu verknüpfen, wählt der Entwickler des Ablaufdiagramms **Mit Zielzelle verknüpfen** in jedem Prozesskonfigurationsdialog aus.
Bottom-up	Erstellen Sie ein Ablaufdiagramm, das einen Prozess vom Typ "Mailliste" oder "Rufliste" enthält. Wenn Sie das Ablaufdiagramm speichern, wird ein TCS generiert. Das TCS enthält eine Zeile für jede Zielzelle, die eine Eingabe für den Prozess "Mailliste" oder "Rufliste" bereitstellt. Es ist nicht möglich, Bottom-up-Zellen zu verknüpfen oder Verknüpfungen für sie aufzuheben. Das Prinzip des Verknüpfens ist nur im Rahmen der Top-down-Verwaltung anwendbar.

Bei der Arbeit mit einem TCS sollten Sie Folgendes berücksichtigen:

- Verknüpfungen basieren auf Zellencodes, daher sollten Zellencodes nach dem Verknüpfen von Zellen nicht geändert werden.
- Es ist jederzeit möglich, Zellen zu verknüpfen oder Verknüpfungen aufzuheben, sofern die fragliche Zelle nicht in den Kontaktverlauf schreibt.
- Wenn Sie die Verknüpfung für eine Zelle aufheben, für die es einen Kontaktverlauf gibt, wird die Zelle "zurückgezogen". Zurückgezogene Zellen können nicht erneut verknüpft werden. Sie werden nicht im TCS angezeigt und können nicht in einem Prozesskonfigurationsdialog ausgewählt werden. (Falls Campaign in Kombination mit Marketing Operations eingesetzt wird, werden zurückgezogene Zellen weiterhin im TCS angezeigt, können jedoch nicht wiederverwendet werden.)

Wichtig: Falls unterschiedliche Benutzer gleichzeitig Bearbeitungen am Ablaufdiagramm und am TCS vornehmen, kann es zur Speicherung fehlerhaften Daten kommen. Um Konflikte zu vermeiden, sollten Sie Geschäftsregeln definieren, die die Wahrscheinlichkeit dafür minimieren, dass ein TCS bearbeitet wird, während das zugehörige Ablaufdiagramm bearbeitet oder ausgeführt wird. Sie sollten beispielsweise keinen Ablaufdiagramm-Kontaktprozess bearbeiten, während ein anderer Benutzer Angebotszuweisungen im TCS ändert.

Anmerkung: Falls Campaign in Kombination mit Marketing Operations eingesetzt wird, müssen Sie Marketing Operations verwenden, um mit TCSs zu arbeiten.

Zugehörige Tasks:

„Verknüpfen von Ablaufdiagrammzellen mit in einem TCS definierten zielgruppenspezifischen Angeboten" auf Seite 198

„Aufheben der Verknüpfung zwischen Ablaufdiagrammzellen und den in einem TCS definierten zielgruppenspezifischen Angeboten" auf Seite 200

„Verwenden von "Abgleichen und verknüpfen", um eine Zuordnung zu entfernen" auf Seite 201

„Verwenden von "Abgleichen und verknüpfen", um Ablaufdiagrammzellen mit einem TCS zu verknüpfen" auf Seite 199

Verwalten von Arbeitsblättern für Zielzellen (Target Cell Spreadsheets, TCS)

Das Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) für eine Marketingkampagne ist eine grafische Matrix aus Segmenten und Angeboten. Das TCS bietet Ihnen die Möglichkeit, Beziehungen zwischen Zielzellen und ihren zugeordneten Angeboten und Ausschlusselementen zu erstellen und zu untersuchen.

Bearbeiten eines Arbeitsblatts für Zielzellen

Sie können ein Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) bearbeiten, sodass es Ziel- und Kontrollzellen für die Angebote enthält, die Sie übermitteln möchten.

Informationen zu diesem Vorgang

Das TCS für eine Direktmailingkampagne könnte beispielsweise vier Zeilen enthalten: eine für ein Angebot über 10 %, eine für Ausschlüsse für das 10 %-Angebot, eine für ein Angebot über 20 % und eine letzte Zeile für Ausschlüsse für das 20 %-Angebot.

Wichtig: Bearbeiten Sie die Attribute der Zellen im TCS nie zur gleichen Zeit, in der Ablaufdiagramme in der zugeordneten Kampagne bearbeitet oder ausgeführt werde. Implementieren Sie Geschäftspraktiken, um sicherzustellen, dass die Benutzer kein Ablaufdiagramm bearbeiten oder ausführen, während das TCS bearbeitet wird.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Kampagne und klicken Sie auf die Registerkarte **Zielzellen**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Bearbeiten** .

   Das Arbeitsblatt wird im Modus **Bearbeiten** geöffnet. Vorhandene Zellen, die in den Ablaufdiagrammen verwendet werden, sind farblich markiert.
3. Klicken Sie auf die Zellenfelder, die Sie bearbeiten möchten, und nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor. Im Folgenden sind Beschreibungen der gängigsten Bearbeitungen aufgeführt.

Zweck	Auszuführende Aktion
Hinzufügen einer Zeile am Ende des Arbeitsblatts.	Klicken Sie auf das Symbol **Eine Zelle hinzufügen** .
Hinzufügen mehrerer Zeilen am Ende des Arbeitsblatts.	1. Klicken Sie auf das Symbol **Mehrere Zellen hinzufügen** . 2. Wählen Sie **N leere Zeilen** aus und geben Sie die Anzahl der hinzuzufügenden Zeilen ein. 3. Klicken Sie auf **Zielzellen erstellen**.
Duplizieren einer oder mehrerer Zeilen.	1. Wählen Sie mindestens eine Zeile aus. 2. Klicken Sie auf das Symbol **Mehrere Zellen hinzufügen** und wählen Sie **N doppelte Zeilen** aus. 3. Geben Sie die Anzahl der hinzuzufügenden Zeilen ein. 4. Klicken Sie auf **Zielzellen erstellen**. Die neuen Zeilen werden unter der ausgewählten Zeile hinzugefügt; Zellencode und Zellenname sind bereits ausgefüllt. Alle anderen Spaltenwerte mit Ausnahme von **Verwendet in Ablaufdiagramm** werden aus der ausgewählten Spalte kopiert.
Durchsuchen des TCS	1. Geben Sie einen Suchbegriff in das Fenster **Suchen** ein. Sie können einen Teil einer Zeichenfolge eingeben, um nach Übereinstimmungen in beliebigen Spalten des Arbeitsblatts zu suchen. Mit "924" würden Sie beispielsweise eine Zeile, die den Zellencode "A0000000924" enthält, und auch eine Zeile finden, der "Offer9242013" zugewiesen ist. 2. Klicken Sie auf **Zeichenfolge suchen**. Die Zeile mit der ersten Übereinstimmung wird hervorgehoben. 3. Klicken Sie auf **Weitersuchen**, um die Suche fortzusetzen.
Einfügen von Daten aus einer externen Quelle	1. Kopieren Sie Inhalt aus einer anderen Anwendung. 2. Klicken Sie auf eine Zelle im TCS, damit sie bearbeitet werden kann. 3. Verwenden Sie den Kontextmenübefehl **Einfügen**.

Zweck	Auszuführende Aktion
Importieren von Zielzellendaten aus einer CSV-Datei	1. Besorgen Sie sich eine CSV-Datei (Comma-Separated Values, durch Kommas getrennte Werte) im erforderlichen Format. Siehe „Import- und Exportformat für TCS-Daten" auf Seite 194. 2. Klicken Sie auf das Symbol **Zielzellen importieren** . 3. Klicken Sie im Dialogfeld **TCS importieren** auf **Durchsuchen**, um zu der CSV-Datei zu navigieren, die Sie importieren möchten, wählen Sie die Datei aus klicken Sie auf **Öffnen**. 4. Klicken Sie auf **Importieren**. Der Inhalt der CSV-Datei wird unter den vorhandenen Zellen im TCS angefügt.
Verschieben von Zeilen nach oben oder unten oder Löschen von Zeilen	Verwenden Sie die Symbolleistensymbole .

4. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Speichern und zurück**.

Nächste Schritte

Der Entwickler des Ablaufdiagramms kann nun Prozesse erstellen, um IDs auszuwählen, die die 10 %- und 20 %-Angebots- und -Ausschlusskriterien erfüllen. Um die Ausgabe der Datenbearbeitungsprozesse mit einer Zelle im TCS zu verknüpfen, wählt der Entwickler **Mit Zielzelle verknüpfen** im Prozesskonfigurationsdialog aus.

Angeben von Kontrollzellen in einem TCS

Zellen mit IDs, die Sie bewusst zu Analysezwecken ausschließen, werden Kontrollzellen genannt. Wenn Sie Angebote zu Zellen zuweisen, können Sie optional eine Kontrollzelle für jede Zielzelle angeben.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Kampagne und klicken Sie auf die Registerkarte **Zielzellen**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Bearbeiten** .
3. So kennzeichnen Sie eine Zelle als Kontrollzelle: Klicken Sie in die Spalte **Kontrollzelle**, um das Feld bearbeitbar zu machen, und wählen Sie dann **Ja** aus.

   Zellen, die als Kontrollzellen gekennzeichnet sind, können keine Angebote zugewiesen werden.
4. So weisen Sie eine Kontrollzelle zu einer Zielzelle zu: Klicken Sie in die Spalte **Code der Kontrollzelle**, um das Feld bearbeitbar zu machen. Wählen Sie dann eine Kontrollzelle (eine beliebige Zelle, für die die Spalte **Kontrollzelle** auf **Ja** festgelegt ist) für die aktuelle Zielzelle aus.

Wichtig: Wenn Sie eine Kontrollzelle (beispielsweise Zelle A) für eine oder mehrere Zielzellen zuweisen und später die Kontrollzelle (Zelle A) in eine Zielzelle ändern, wird Zelle A als Kontrollzelle von jeder Zielzelle entfernt, die sie zuvor als Kontrollzelle verwendet hat.

5. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Speichern und zurück**.

Import- und Exportformat für TCS-Daten

Um Daten in ein Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) zu importieren, muss die CSV-Datei (Comma-Separated Values, durch Kommas getrennte Werte), die Sie vorbereiten, ein bestimmtes Format aufweisen. Wenn Sie den Inhalt eines TCS exportieren, werden Daten in diesem Format exportiert.

- Die Datei muss eine Kopfzeile aufweisen, deren Spaltennamen mit den vordefinierten und benutzerdefinierten Zellenattributen übereinstimmen.
- Jede Zeile muss die in der Kopfzeile angegebene Spaltenanzahl aufweisen.
- Falls es für eine Spalte keine Daten gibt, sollte die Spalte leer bleiben.
- Werte benutzerdefinierter Attribute werden in den passenden Datentyp konvertiert. Datumsangaben müssen im lokalen Format des Benutzers angegeben werden.

Spaltenname	Beschreibung	Erforderlich?	Gültige Werte
CellName	Name der Zielzelle.	Ja	
CellCode	Der Zielzelle zugewiesener Zellencode. Ist diese Spalte leer, generiert Campaign einen Zellencode; andernfalls wird der angegebene Wert verwendet.	Ja	Der Zellencode muss mit dem definierten Zellencode-Format übereinstimmen.
IsControl	Gibt an, ob die Zelle in dieser Zeile eine Kontrollzelle oder eine normale Zielzelle ist.	Nein	Yes | No
ControlCellCode	Der CellCode-Wert einer Zelle, für die "IsControl" auf "Yes" festgelegt ist.	Nur wenn "IsControl" auf "Yes" festgelegt ist	Ein gültiger Zellencode für eine Zelle, für die "IsControl" auf "Yes" festgelegt ist.
AssignedOffers	Eine durch Strichpunkte abgetrennte Angebotsreihe oder -liste oder eine Kombination daraus.	Nein	Angebote können mit Angebotscodes angegeben werden. Angebotslisten können mithilfe der Namen von Angebotslisten angegeben werden. Das Format lautet: `OfferName1[OfferCode1]; OfferName2[OfferCode2]; OfferListName1[]; OfferListName2[]`, wobei der Angebotsname optional, der Angebotscode jedoch erforderlich ist. Der Name der Angebotsliste ist ebenfalls erforderlich und wird mit leeren eckigen Klammern angegeben.
FlowchartName	Name des zugehörigen Ablaufdiagramms.	Nein*	
CellCount	Die Anzahl für diese Zelle.	Nein*	
LastRunType	Typ des zuletzt geöffneten Ablaufdiagramms.	Nein*	
LastRunTime	Zeigt an, wann das Ablaufdiagramm zuletzt ausgeführt wurde.	Nein*	

Spaltenname	Beschreibung	Erforderlich?	Gültige Werte
Custom Attr1	Fügen Sie eine Spalte für jedes von Ihnen definierte benutzerdefinierte Zellenattribut hinzu, für das Sie Daten importieren.	Nein	Für den Datentyp und die Landeseinstellungen/das Landesformat des benutzerdefinierten Attributs sind gültige Werte erforderlich.
* Diese Spalte wird von Campaign aufgefüllt. Wird sie angegeben, wird sie ignoriert. Sie wird für den Export aufgefüllt.			

Generieren eindeutiger Zellencodes für die Verwendung in einem TCS

Campaign kann einen eindeutigen Zellencode für die Verwendung im Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) generieren. Zellencodes haben ein Standardformat, das durch Ihren Systemadministrator bestimmt wird, und sie sind nach dem Generieren eindeutig.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Kampagne und klicken Sie auf die Registerkarte **Zielzellen**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Bearbeiten** .
3. Klicken Sie auf das Symbol **Zellencode erzeugen** .
   Ein Fenster mit dem generierten Zellencode wird angezeigt.
4. Wählen Sie den generierten Zellencode aus.
5. Kopieren Sie den Zellencode in ein Feld im TCS.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Exportieren von Daten aus einem TCS

Sie können den Inhalt eines Arbeitsblatts für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) im CSV-Format (Comma-Separated Values, durch Kommas getrennte Werte) auf ein lokales Netzwerklaufwerk exportieren. Der gesamte Inhalt der TCS wird exportiert. Sie können nicht nur ein Subset des Inhalts auswählen.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Kampagne und klicken Sie auf die Registerkarte **Zielzellen**, um das TCS für die Kampagne zu öffnen.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Zielzellen exportieren** .
3. Klicken Sie im Dialogfeld **Dateidownload** auf **Speichern**.
4. Geben Sie im Dialogfeld **Speichern unter** einen Dateinamen an, navigieren Sie zum Verzeichnis, in dem Sie die Datei speichern möchten, und klicken Sie dann auf **Speichern**. Im Dialogfeld **Dateidownload** wird angezeigt, dass der Download beendet ist.
5. Klicken Sie auf **Schließen**, um zum TCS zurückzukehren.

Ergebnisse

Das Exportformat wird unter „Import- und Exportformat für TCS-Daten" auf Seite 194 beschrieben.

Zuweisen von Angeboten zu Zellen in einem TCS

In einigen Organisationen werden Zielzellen erstellt und Angebote zu einem Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) zugewiesen. Anschließend erstellt eine andere Person ein Ablaufdiagramm, mit dem Kunden ausgewählt werden, die die Angebote erhalten sollen. Führen Sie die folgenden Anweisungen aus, wenn Sie ein TCS verwenden, um Angebote zuzuweisen.

Informationen zu diesem Vorgang

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Kampagne und klicken Sie auf die Registerkarte **Zielzellen**, um das TCS für die Kampagne zu öffnen.
2. Klicken Sie im Arbeitsblatt auf **Bearbeiten**. Das TCS wird im Bearbeitungsmodus geöffnet; alle vorhandenen Zellen, die in Ablaufdiagrammen verwendet werden, sind farbig hervorgehoben.
3. Klicken Sie in der Zeile der Zelle, der Sie Angebote zuweisen möchten, auf die Spalte **Zugewiesene(s) Angebot(e)**.
4. Klicken Sie in der Zelle, der Sie Angebote zuweisen möchten, auf das Symbol **Wählen Sie ein oder mehrere Angebote aus** .
5. Suchen Sie im Fenster **Angebote auswählen** nach einem oder mehreren Angeboten oder Angebotslisten und wählen Sie sie aus oder klicken Sie auf die Registerkarte **Suchen**, um anhand des Namens, der Beschreibung oder des Codes nach einem Angebot zu suchen.
6. Klicken Sie, nachdem Sie die Angebote ausgewählt haben, die Sie der aktuellen Zelle zuweisen möchten, auf **Annehmen und schließen**.

   Das Fenster **Angebote auswählen** wird geschlossen und die Spalte **Zugewiesene(s) Angebot(e)** wird mit den von Ihnen ausgewählten Angeboten aufgefüllt.
7. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Speichern und zurück**.

Anzeigen zugewiesener Angebote oder Angebotslisten in einem TCS

Sie können beliebige zugewiesene Angebote anzeigen oder eine Vorschau der Inhalte zugewiesener Angebotslisten in einem Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) anzeigen.

Informationen zu diesem Vorgang

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Kampagne und klicken Sie auf die Registerkarte **Zielzellen**, um das TCS für die Kampagne zu öffnen.
2. Klicken Sie im Arbeitsblatt auf **Bearbeiten**. Das TCS wird im Bearbeitungsmodus geöffnet; alle vorhandenen Zellen, die in Ablaufdiagrammen verwendet werden, sind farbig hervorgehoben.
3. Klicken Sie in der Zeile für die Zelle, deren zugewiesene Angebote oder Angebotslisten Sie anzeigen möchten, auf die Spalte **Zugewiesene(s) Angebot(e)**.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Angebote anzeigen** .

   Das Fenster **Angebotsdetails anzeigen/bearbeiten** wird geöffnet, das den Abschnitt **Zugewiesene Angebote** mit den zugewiesenen Angeboten oder Angebotslisten enthält.
5. Wählen Sie eine Angebotsliste aus und klicken Sie auf **Vorschau für Angebotsliste**.

Auf der Seite **Übersicht** für die ausgewählte Angebotsliste wird die Vorschau der enthaltenen Angebote angezeigt.

Aufheben der Zuweisung von Angeboten zu Zellen in einem TCS

Sie können die Zuweisung von Angeboten zu Zellen in einem Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) aufheben.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Kampagne und klicken Sie auf die Registerkarte **Zielzellen**, um das TCS für die Kampagne zu öffnen.
2. Klicken Sie im Arbeitsblatt auf **Bearbeiten**. Das TCS wird im Bearbeitungsmodus geöffnet; alle vorhandenen Zellen, die in Ablaufdiagrammen verwendet werden, sind farbig hervorgehoben.
3. Klicken Sie in der Zeile der Zelle, für die Sie die Zuweisung von Angeboten aufheben möchten, auf die Spalte **Zugewiesene(s) Angebot(e)**.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Angebote anzeigen** .

   Das Fenster **Angebotsdetails anzeigen/bearbeiten** wird geöffnet, das den Abschnitt **Zugewiesene Angebote** mit den zugewiesenen Angeboten oder Angebotslisten enthält.
5. Wählen Sie die Angebote oder Angebotslisten aus, die Sie von der Zelle entfernen möchten, und klicken Sie auf die Schaltfläche >>, um die ausgewählten Elemente in den Abschnitt **Entfernte Angebote** zu verschieben.
6. Klicken Sie auf **Änderungen akzeptieren**.

   Das Fenster **Angebotsdetails anzeigen/bearbeiten** wird geschlossen. Die entfernten Angebote oder Angebotslisten werden nicht mehr in der Spalte **Zugewiesene(s) Angebot(e)** für die Zelle angezeigt.
7. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Speichern und zurück**.

Zellenstatusinformationen in dem Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS):

Das Arbeitsblatt für Zielzellen in IBM Campaign zeigt den aktuellen Status jeder Zelle an, einschließlich Anzahl der Zellen, Typ der letzten Ausführung (Produktions- oder Testlauf eines Ablaufdiagramms, einer Verzweigung oder eines Prozesses) und der Zeit der letzten Ausführung.

Die Anzahl der Zellen entspricht der Zahl der eindeutigen Zielgruppen-IDs für jede Zelle, die mit einer Ausgabezelle in einem bereits ausgeführten Ablaufdiagramm verbunden ist. Dieser Zellenstatus ist das Ergebnis des letzten gespeicherten Produktions- oder Testlaufs des entsprechenden Prozesses.

Zellenstatusinformationen werden in dem Arbeitsblatt für Zielzellen entweder in Campaign (eigenständig) oder Marketing Operations (falls integriert) angezeigt.

Aktualisieren der Anzahl der Zellen:

Wenn Sie Änderungen an einer Prozesskonfiguration vornehmen, gehen alle Ergebnisse aus früheren Ausführungen verloren und die Spalten **Zellenanzahl**, **Typ der letzten Ausführung** und **Zeitpunkt der letzten Ausführung** werden im Arbeitsblatt für Zielzellen leer angezeigt. Sie müssen das Ablaufdiagramm, die Verzweigung eines Ablaufdiagramms oder den Prozess im Produktionsmodus oder Testmodus ausführen und anschließend das Ablaufdiagramm speichern, um die Anzahl der Zellen zu aktualisieren.

Informationen zu diesem Vorgang

Beachten Sie die Auswirkungen auf die Anzahl der Zellen im TCS für die folgenden Arten von Prozesskonfigurationsänderungen.

- **Ablaufdiagramm-Ausgabezellen mit dem Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) verbinden.** Die Anzahl der Zellen wird bis zum nächsten gespeicherten Produktions- oder Testlauf leer angezeigt.
- **Verknüpfung von Ablaufdiagramm-Ausgabezellen mit Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) aufheben.** Alle vorherigen Ausführungsergebnisse werden entfernt und die Anzahl der Zellen wird leer angezeigt.

Manuelles Aktualisieren der Zellenzähler:

Die Anzahl der Zellen im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) wird automatisch aktualisiert, wenn Sie das Ablaufdiagramm, die Verzweigung eines Ablaufdiagramms oder einen Prozess im Produktionsmodus ausführen oder wenn Sie einen Testlauf speichern. Wenn das TCS geöffnet ist, während die Ausführung abgeschlossen wird, müssen Sie die Zellenzähler manuell aktualisieren, indem Sie auf das Symbol **Zellstatus abrufen** klicken.

Verknüpfen von Ablaufdiagrammzellen mit einem TCS

In größeren Organisationen ist häufig ein Mitarbeiter für die Erstellung eines Arbeitsblatts für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) für eine Kampagne und ein anderer Mitarbeiter für die Entwicklung von Ablaufdiagrammen zuständig. Durch das TCS werden Angebote Zielen und Steuerelementen zugeordnet. Anschließend konfiguriert der Ablaufdiagrammentwickler Ablaufdiagrammprozesse, die Empfänger für diese Angebote auswählen. Durch die Verknüpfung von Ausgabezellen in einem Ablaufdiagramm mit den Zellen und Angeboten, die im TCS vordefiniert wurden, vervollständigt der Entwickler des Ablaufdiagramms die Zuordnung zwischen den Ablaufdiagrammzellen und einem TCS.

Verknüpfen von Ablaufdiagrammzellen mit in einem TCS definierten zielgruppenspezifischen Angeboten

Wenn in Ihrer Organisation zielgruppenspezifische Angebote in einem Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) vordefiniert werden, muss ein Ablaufdiagrammentwickler anschließend Prozesse konfigurieren, um Empfänger für diese Angebote auszuwählen. Der Entwickler muss die Ablaufdiagrammzellen mit den vordefinierten Zellen im TCS verknüpfen. Hierdurch wird die Zuordnung zwischen den Zellen im TCS und den im Ablaufdiagramm definierten Empfängern vervollständigt.

Vorbereitende Schritte

Bevor Sie beginnen, muss ein Mitarbeiter in Ihrer Organisation Zielzellen in einem TCS definieren. Anschließend kann der Ablaufdiagrammentwickler die im Folgenden beschriebenen Schritte ausführen, um Ausgabezellen in einem Ablaufdiagramm mit den Zellen zu verknüpfen, die im TCS definiert sind.

Anmerkung: Stattdessen können Sie auch **Optionen** > **Zielzellen abgleichen und verknüpfen** verwenden.

Informationen zu diesem Vorgang

So verknüpfen Sie Ablaufdiagrammzellen mit vordefinierten Zellen in einem TCS:

Vorgehensweise

1. Doppelklicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess, dessen Ausgabezelle mit einer Zelle im TCS verknüpft werden soll.
2. Klicken Sie im Prozesskonfigurationsdialog auf die Registerkarte **Allgemeines**.
3. So öffnen Sie das Dialogfeld **Zielzelle auswählen**:
   - In Prozessen, die eine einzelne Zelle ausgeben, wie z. B. Auswählen, klicken Sie auf **Mit Zielzelle verbinden...**.
   - In Prozessen, die mehrere Zellen ausgeben, wie z. B. Segment, klicken Sie für jede Zelle, die Sie verbinden möchten, auf die Zeile **Name der Ausgabezelle** oder **Zellencode**. Klicken Sie auf die Schaltfläche mit Auslassungspunkten.

   Das Dialogfeld **Zielzelle auswählen** wird geöffnet, in dem die Zellen angezeigt werden, die im TCS für die aktuelle Kampagne vordefiniert wurden.
4. Wählen Sie im Dialogfeld **Zielzelle auswählen** die Zeile für die Zelle aus, die Sie mit der aktuellen Ausgabezelle verknüpfen möchten.
5. Klicken Sie auf **OK**.

   Das Dialogfeld **Zielzelle auswählen** wird geschlossen. Der Name der Ausgabezelle und der Zellencode im Prozesskonfigurationsdialog werden durch den Namen und den Code aus dem TCS ersetzt. Diese Felder werden in kursiver Schrift angezeigt, um zu verdeutlichen, dass sie aus dem Arbeitsblatt abgerufen wurden.
6. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen zu speichern.
7. Speichern Sie das Ablaufdiagramm. Zielzellenverknüpfungen werden erst beim Speichern des Ablaufdiagramms in der Datenbank gespeichert. Wenn Sie Änderungen im Ablaufdiagramm verwerfen, werden die Zellenverknüpfungen nicht gespeichert.

Zugehörige Konzepte:

„Arbeitsblätter für Zielzellen" auf Seite 189

Verwenden von "Abgleichen und verknüpfen", um Ablaufdiagrammzellen mit einem TCS zu verknüpfen

Mit dem Dialogfeld **Zielzellen abgleichen und verknüpfen** können Sie Zielzellen in einem Ablaufdiagramm mit vordefinierten Zellen in einem Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) verknüpfen. Diese Option ist eine Alternative zur Verwendung eines Ablaufdiagramm-Prozesskonfigurationsdialogs, um die Verknüpfung zu erstellen.

Vorbereitende Schritte

Bevor Sie beginnen, muss ein Mitarbeiter in Ihrer Organisation Zielzellen in einem TCS definieren. Anschließend kann der Ablaufdiagrammentwickler die im Folgenden beschriebenen Schritte ausführen, um Ausgabezellen in einem Ablaufdiagramm mit den Zellen zu verknüpfen, die im TCS definiert sind.

Anmerkung: Bei Verwendung des automatischen Abgleichs müssen Sie sicherstellen, dass die Namen der Ablaufdiagramm-Ausgabezellen mit den Namen der TCS-Zellen übereinstimmen oder zumindest drei identische Anfangsbuchstaben aufweisen.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** die Befehlsfolge **Optionen** > **Zielzellen abgleichen und verknüpfen** aus.

Im Dialogfeld "Zielzellen abgleichen und verknüpfen" werden die verfügbaren Zielzellen im linken Bereich und die Ablaufdiagramm-Ausgabezellen im rechten Bereich angezeigt.

2. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um Zielzellen aus dem TCS mit Ablaufdiagrammzellen abzugleichen.

Automatischer Abgleich von Zellen anhand des Namens	Klicken Sie auf **Automatisch abgleichen**. Zellen, die erfolgreich automatisch abgeglichen wurden, haben den Status **Exakt** oder **Beste Übereinstimmung**, und abgeglichene Zielzellen sind rot markiert.
Manueller Abgleich von Zellen	Wählen Sie ein oder mehrere Paare aus Zielzellen und Ablaufdiagramm-Ausgabezellen aus und klicken Sie auf **Abgleichen**. Die ausgewählten Zielzellen werden der Reihe nach auf die ausgewählten Ablaufdiagramm-Ausgabezellen abgestimmt. Erfolgreich abgeglichene Ausgabezellen haben den Status **Manuell**. Abgeglichene Zielzellen sind rot markiert.

3. Klicken Sie auf **OK**. Sie werden in einer Warnung darüber informiert, dass die Ergebnisse der Ablaufdiagrammausführung verloren gehen.
4. Klicken Sie zum Fortfahren auf **OK**.
5. Speichern Sie das Ablaufdiagramm. Zielzellenverknüpfungen werden erst gespeichert, wenn Sie das Ablaufdiagramm speichern. Wenn Sie die Änderungen am Ablaufdiagramm verwerfen, werden Zellenverknüpfungen nicht gespeichert.

Ergebnisse

Wenn Sie das Dialogfeld **Zielzellen abgleichen und verknüpfen** das nächste Mal für dieses Ablaufdiagramm anzeigen, wird als Status der abgeglichenen und verknüpften Zellen **Verknüpft** angezeigt.

Zugehörige Konzepte:

„Arbeitsblätter für Zielzellen" auf Seite 189

Aufheben der Verknüpfung zwischen Ablaufdiagrammzellen und den in einem TCS definierten zielgruppenspezifischen Angeboten

Der Ablaufdiagrammentwickler kann die Zuordnung zwischen IDs, die in einem Ablaufdiagramm ausgewählt wurden, und zielgruppenspezifischen Angeboten entfernen, die in einem Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) vordefiniert wurden. Dieses Verfahren gilt nur für Organisationen, die zielgruppenspezifische Angebote mit einem TCS definieren.

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn es für eine Zelle keinen Kontaktverlauf gibt, können Sie die Verknüpfung jederzeit aufheben (und anschließend neu herstellen).

Anmerkung: Wenn Sie die Verknüpfung für eine Zelle aufheben, die über einen Kontaktverlauf verfügt, wird die Zelle "zurückgezogen". Zurückgezogene Zellen können nicht erneut verknüpft werden. Sie werden nicht im TCS angezeigt und können nicht in einem Prozesskonfigurationsdialog ausgewählt werden. (Wenn Campaign in Kombination mit Marketing Operations eingesetzt wird, werden zurückgezogene Zellen weiterhin im TCS angezeigt, können jedoch nicht wiederverwendet werden.)

Vorgehensweise

1. Doppelklicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess, für dessen Ausgabezelle Sie die Verknüpfung mit dem TCS aufheben möchten.
2. Klicken Sie im Prozesskonfigurationsdialog auf die Registerkarte **Allgemeines**.
3. Öffnen Sie das Fenster **Zielzelle auswählen**:
   - Klicken Sie in Prozessen, die eine einzelne Zelle ausgeben, beispielsweise "Auswählen", auf **Mit Zielzelle verknüpfen**.
   - Klicken Sie in Prozessen, die mehrere Zellen ausgeben, beispielsweise "Segment", für jede Zelle, deren Verknüpfung Sie aufheben möchten, auf die Zeile **Name der Ausgabezelle** oder **Zellencode**. Klicken Sie auf die Schaltfläche mit Auslassungspunkten.

   Im Fenster **Zielzelle auswählen** werden die Zellen angezeigt, die im TCS für die aktuelle Kampagne definiert wurden. Die aktuell verbundene Zelle wird hervorgehoben.
4. Wählen Sie **[Nicht verknüpft]** aus.

   Der Name und der Code der Zelle werden nicht mehr hervorgehoben.
5. Klicken Sie auf **OK**. Der Name der Ausgabezelle und der Zellencode im Prozesskonfigurationsdialog werden nicht mehr in kursiver Schrift angezeigt, was darauf hinweist, dass sie nicht mehr mit dem TCS verknüpft sind.

Zugehörige Konzepte:

„Arbeitsblätter für Zielzellen" auf Seite 189

Verwenden von "Abgleichen und verknüpfen", um eine Zuordnung zu entfernen

Mit dem Dialogfeld **Zielzellen abgleichen und verknüpfen** können Sie die Zuordnung zwischen Zielzellen in einem Ablaufdiagramm und Zellen in einem Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) entfernen.

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn es für eine Zelle keinen Kontaktverlauf gibt, können Sie die Verknüpfung jederzeit aufheben (und anschließend neu herstellen).

Wichtig: Wenn Sie die Verknüpfung für eine Zelle aufheben, die über einen Kontaktverlauf verfügt, wird die Zelle "zurückgezogen". Zurückgezogene Zellen können nicht erneut verknüpft werden. Sie werden nicht im TCS angezeigt und können nicht in einem Prozesskonfigurationsdialog ausgewählt werden. (Wenn Campaign in Kombination mit Marketing Operations eingesetzt wird, werden zurückgezogene Zellen weiterhin im TCS angezeigt, können jedoch nicht wiederverwendet werden.)

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** die Befehlsfolge **Optionen** > **Zielzellen abgleichen und verknüpfen** aus.

   Abgestimmte oder verknüpfte Zellen werden im rechten Bereich angezeigt. Der zugehörige Status erscheint in der Spalte **Status**.

2. Um die Abstimmung aller abgestimmten Zellenpaare aufzuheben, klicken Sie auf **Alle Abstimmungen aufheben**.

   Die nicht mehr abgestimmten Zielzellen werden im Bereich **Verfügbare Zielzellen** angezeigt und der Inhalt der Spalten **Status** und **Zielzellenname** der Ausgabezellen wird gelöscht. Verknüpfte Zellenpaare werden nicht geändert.

3. Um die Verknüpfung aller verknüpften Zellenpaare aufzuheben, klicken Sie auf **Alle Verknüpfungen aufheben**.

   Verknüpfungen zuvor verknüpfter Paare werden aufgehoben, Abstimmungen bleiben jedoch bestehen. Die Zielzellen erscheinen nun wie abgestimmte Zielzellen in Rot in der Liste **Verfügbare Zielzellen**.

4. Speichern Sie das Ablaufdiagramm. Zielzellenverknüpfungen werden erst gespeichert, wenn Sie das Ablaufdiagramm speichern. Wenn Sie Änderungen am Ablaufdiagramm verwerfen, werden Zellenverknüpfungen nicht gespeichert.

Zugehörige Konzepte:

„Arbeitsblätter für Zielzellen" auf Seite 189

Kapitel 9. Kontaktverlauf

IBM Campaign protokolliert einen Kontaktverlauf, um Informationen zu Angeboten, die an Kontakte gesendet werden, aufzuzeichnen. Der Verlauf wird auch über Kontrollzellen aufgezeichnet, damit Kunden identifiziert werden können, denen das Angebot absichtlich nicht gesendet wurde.

Der Begriff "Kontaktverlauf" bezieht sich auf Informationen, die in Campaign über Folgendes erfasst werden:

- **Welche Angebote** wurden versendet
- an **welche Kunden** (oder Konten bzw. Haushalte in Abhängigkeit von der Zielgruppenebene)
- über **welchen Kanal**
- an **welchem Datum**.

Es könnte beispielsweise eine Liste mit Zielkunden als Ausgabe eines Prozesses vom Typ "Rufliste" oder "Mailliste" in einem Kampagnenablaufdiagramm generiert werden. Jeder Zielkunde gehört zu einer Zelle, der ein oder mehrere Angebote zugewiesen sind. Wenn der Prozess vom Typ "Rufliste" oder "Mailliste" im Produktionsmodus ausgeführt wird und die Protokollierung im Kontaktverlauf aktiviert ist, werden Details in verschiedene Tabellen in der Campaign-Systemdatenbank geschrieben.

Zusammen bilden diese Tabellen den Kontaktverlauf. Im Kontaktverlauf wird die jeweilige Angebotsversion (einschließlich der Werte der parametrisierten Angebotsattribute) erfasst, die jeder ID in jeder Zelle zur Laufzeit des Ablaufdiagramms zugewiesen wird. Im Kontaktverlauf werden auch die Elemente von Kontrollzellen erfasst, die absichtlich vom Kommunikationsempfang ausgenommen werden. Kontrollzellen kennzeichnen Steuerelemente vom Typ "Ausschluss" oder "kein Kontakt"; Kunden, die zu Kontrollzellen gehören, werden daher keine Angebote zugewiesen und sie werden nicht in Kontaktprozess-Ausgabelisten aufgenommen.

Überblick über Kontaktverlauf und Zielgruppenebenen

In Campaign wird ein Kontaktverlauf für jede Zielgruppenebene, beispielsweise Kunde oder Haushalt, angelegt. Ein Kontaktverlauf ist eine Protokollaufzeichnung Ihrer direkten Marketingmaßnahmen, einschließlich Informationen dazu, wer kontaktiert wurde, welche Angebote gemacht wurden und über welche Kanäle dies erfolgt ist.

Campaign protokolliert den Kontaktverlauf in den Systemdatenbanktabellen:

- Der grundlegende Kontaktverlauf (UA_ContactHistory) wird aufgezeichnet, wenn alle Mitglieder einer Zelle gleich behandelt werden (d. h., wenn alle die gleiche Version eines Angebots erhalten).
- Der ausführliche Kontaktverlauf (UA_DtlContactHist) wird nur aufgezeichnet, wenn einzelne Mitglieder in der gleichen Zelle unterschiedliche Angebotsversionen (Angebote mit unterschiedlichen Werten für personalisierte Angebotsattribute) oder eine unterschiedliche Anzahl von Angeboten erhalten.

  Der ausführliche Kontaktverlauf kann schnell sehr groß werden, bietet Ihnen aber umfassende Daten, um die detaillierte Antwortverfolgung und die Analyse von Zielen und Steuerelementen zu unterstützen.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2015

- Für jede Produktionsausführung werden Daten in den Verfahrenstabellen (UA-_Treatment) aufgezeichnet. Kontrollinformationen für Ausschlusselemente werden ebenfalls in diesen Tabellen aufgezeichnet. Ausschlusselemente erhalten keine Kommunikationen, werden jedoch zu Vergleichszwecken mit der Zielgruppe verglichen. Der Verfahrensverlauf wird zusammen mit dem Kontaktverlauf verwendet, um eine vollständige Protokollaufzeichnung der gesendeten Angebote bereitzustellen.

Der Kontaktverlauf und der zugehörige Antwortverlauf werden für jede Zielgruppenebene geführt.

Nehmen Sie beispielsweise an, dass es zwei Zielgruppenebenen gibt: Kunde und Haushalt. Die Tabellenimplementierung hängt davon ab, wie Ihre Datenbank konfiguriert ist:

- Jede Zielgruppenebene verfügt normalerweise über einen eigenen Satz an Kontakt- und Antwortverlaufstabellen in der Campaign-Systemdatenbank. Mit anderen Worten, die Zielgruppenebene "Kunde" verfügt über einen Satz an Tabellen (Kontaktverlauf, ausführlicher Kontaktverlauf, Antwortverlauf) und die Zielgruppenebene "Haushalt" verfügt über einen eigenen Satz an Tabellen.
- Wenn die Datenbank so konfiguriert ist, dass mehrere Zielgruppenebenen in die gleichen zugrunde liegenden physischen Tabellen schreiben, ist kein separater Satz an Tabellen für die verschiedenen Zielgruppenebenen erforderlich. Die zugrunde liegenden physischen Tabellen (Kontaktverlauf, ausführlicher Kontaktverlauf, Antwortverlauf) müssen für jede Zielgruppenebene einen Schlüssel enthalten.

Funktionsweise der Aktualisierung der Kontaktverlaufstabellen

Wenn ein Ablaufdiagramm-Kontaktprozess ("Rufliste" oder "Mailliste") oder der Prozess "Verfolgen" im Produktionsmodus ausgeführt wird und die Optionen für die Verlaufsprotokollierung aktiviert sind, werden Einträge in die Campaign-Kontaktverlaufstabellen geschrieben. Bei Testläufen werden keine Daten in die Kontaktverlaufstabellen geschrieben.

Wenn die Kontaktverlaufsprotokollierung aktiviert ist, werden während einer Produktionsausführung die folgenden Details in den Kontaktverlauf geschrieben:

- Datum und Uhrzeit des Kontakts (standardmäßig der Zeitpunkt, an dem der Kontaktprozess durchgeführt wurde)
- Die im Kontaktprozess zugeordnete Angebotsversion einschließlich der parametrisierten Angebotsattributwerte
- Die genauen Angebotsversionen für die einzelnen IDs
- Für Ziel- und Kontrollzellen die Verfahrenscodes zum Verfolgen der verschiedenen Kombinationen aus Angebotsversion, Zelle und Datum/Uhrzeit

Die folgenden Systemtabellen sind beteiligt:

- Grundlegender Kontaktverlauf (UA_ContactHistory), wenn alle Mitglieder einer Zelle die gleiche Version eines Angebots erhalten
- Ausführlicher Kontaktverlauf (UA_DtlContactHist), wenn die einzelnen Mitglieder in der gleichen Zelle verschiedene Angebotsversionen erhalten
- Verfahrensverlauf (UA_Treatment)
- Angebotsverlauf (mehrere Systemtabellen, die zusammen Informationen zu Angeboten speichern, die in der Produktion verwendet wurden)

Verfahrensverlauf und Angebotsverlauf werden zusammen mit dem Kontaktverlauf verwendet, um eine vollständige Protokollaufzeichnung der gesendeten Angebote zu erstellen. Steuerelemente, denen keine Angebote zugewiesen wurden, werden in der Verfahrenstabelle identifiziert.

Der Verlauf wird nur aktualisiert, wenn die Option **In Kontaktprotokolltabellen protokollieren** im Konfigurationsdialogfeld des Prozesses "Mailliste", "Rufliste" oder "Verfolgen" aktiviert ist.

Anmerkung: Dies hat keinen Einfluss darauf, wie eMessage und Interact Daten in die Campaign-Verlaufstabellen laden. Diese Produkte verwenden eigene ETL-Prozesse, um Daten zu extrahieren, zu transformieren und in die Campaign-Kontakt- und -Antwortverlaufstabellen zu laden.

Verfahrensverlauf (UA_Treatment)

Jedes Mal, wenn ein Ablaufdiagramm im Produktionsmodus ausgeführt wird, werden Zeilen zur Verfahrensverlaufstabelle (UA_Treatment) hinzugefügt.

Wenn Sie ein Ablaufdiagramm zeitgesteuert in regelmäßigen Abständen ausführen, wird zur Laufzeit des Ablaufdiagramms bei jeder neuen Ausführung ein neuer Satz mit Verfahren, und zwar ein Verfahren für jedes Angebot pro Zelle, generiert. Dies gilt sowohl für Kontakt- als auch für Kontrollzellen. Campaign ermöglicht daher eine besonders genaue Verfolgung, da die Aufzeichnung als separate Instanz bei jeder Generierung eines Verfahrens erfolgt.

Der Verfahrensverlauf stellt zusammen mit dem grundlegenden Kontaktverlauf eine hoch komprimierte und effiziente Methode zum Speichern der vollständigen Kontaktverlaufsinformationen dar:

- In der Tabelle für den grundlegenden Kontaktverlauf (UA_ContactHistory) werden nur die Zellenzugehörigkeitsinformationen für die geeignete Zielgruppe aufgezeichnet.
- Das oder die Verfahren für die einzelne Zelle werden in der Verfahrensverlaufstabelle (UA_Treatment) aufgezeichnet.

Jede Verfahrensinstanz wird durch einen global eindeutigen Verfahrenscode identifiziert. Der Verfahrenscode kann bei der Antwortverfolgung verwendet werden, um jede Antwort auf eine bestimmte Verfahrensinstanz zurückzuführen.

Verarbeitung von Steuerelementen im Verfahrensverlauf

Eine Kontrollzelle ist eine Zelle, die berechtigt ist, ein Angebot zu erhalten, die jedoch zu Analysezwecken vom Erhalt des Angebots ausgeschlossen wird. Falls Steuerelemente verwendet werden, werden im Verfahrensverlauf auch Kontrollzellendaten aufgezeichnet:

- Zeilen, die die einer Zielzelle zugewiesenen Angebote betreffen, werden Zielverfahren genannt.
- Zeilen, die die einer Kontrollzelle zugewiesenen Angebote betreffen, werden Kontrollverfahren genannt.

Einem Zielverfahren ist ein Kontrollverfahren zugeordnet, falls der Zielzelle im Kontaktprozess eine Kontrollzelle zugewiesen wurde. Jedem Kontrollverfahren wird ein eindeutiger Verfahrenscode zugewiesen; diese Codes werden jedoch nicht an Steuerelemente vergeben. Kontrollverfahrenscodes werden für die benutzerdefinierte Antwortverfolgung generiert, bei der benutzerdefinierte Ablaufdiagrammlo-

gik eingesetzt wird, um eine Kontrolle zu identifizieren: Kontrollverfahrenscodes können nachgeschlagen werden und mit dem Ereignis verknüpft werden, damit die Antwort einer genauen Kontrollverfahrensinstanz zu geordnet werden kann.

Grundlegender Kontaktverlauf (UA_ContactHistory)

Für Ziel- und Kontrollzellen wird für jede Kombination aus Kontakt-ID, Zelle und Datum/Zeit des Ablaufdiagrammdurchlaufs je eine Zeile in die grundlegende Kontaktverlaufstabelle geschrieben.

Sich gegenseitig ausschließende Zellenzugehörigkeit

Wenn Ihre Zielzellen sich gegenseitig ausschließen und jede ID nur zu einer Zelle gehören kann, verfügt jede ID über eine Zeile in der Kontaktverlaufstabelle, wenn sie innerhalb eines einzelnen Kontaktprozesses behandelt wird, unabhängig von der Zahl der zugewiesenen Angebote. Dies ist z. B. der Fall, wenn Sie Zellen definieren, die den Wertsegmenten "Gering", "Mittel" oder "Hoch" entsprechen und Kunden zum gegebenen Zeitpunkt nur einem dieser Segmente angehören dürfen. Auch wenn dem Segment mit "Hohem Wert" in demselben Kontaktprozess drei Angebote zugeordnet werden, wird nur eine Zeile in den grundlegenden Kontaktverlauf geschrieben, da der grundlegende Datensatz zum Kontaktverlauf die Zellenzugehörigkeit aufzeichnet.

Sich nicht gegenseitig ausschließende Zellenzugehörigkeit

Wenn Personen mehr als einer Zielzelle angehören können (z. B. wenn jede Ihrer Zielzellen auf verschiedenen Berechtigungsregeln basierte Angebote erhält und Kunden sich für kein, ein oder mehrere Angebote qualifizieren), wird in der Kontaktverlaufstabelle für jede Person die Anzahl an Zeilen geschrieben, die der Anzahl der Zellen entspricht, in der die Person Mitglied ist.

Wenn Sie zum Beispiel zwei Zellen definieren: "Kunden, die in den vergangenen drei Monaten Einkäufe getätigt haben" und "Kunden, die im vergangenen Quartal mindestens 500 USD ausgegeben haben", kann eine Person Mitglied beider Zellen sein. Wenn die Person nun Mitglied beider Zellen ist, werden zwei Einträge in den Kontaktverlauf geschrieben, sobald der Kontaktprozess durchgeführt wird.

Selbst wenn für eine Person mehrere Zeilen geschrieben werden, weil diese mehr als einer Zielzelle angehört, werden alle Angebote innerhalb desselben Kontaktprozesses als einzelnes "Paket" oder Unterbrechung aufgefasst. Die Zeilen, die von einer bestimmten Ausführungsinstanz eines bestimmten Kontaktprozesses für eine Person geschrieben werden, werden durch eine eindeutige "Paket-ID" in der Kontaktverlaufstabelle gruppiert. Mehrfache "Unterbrechungen" treten bei einer Person oder einem Haushalt nur auf, wenn Person bzw. Haushalt mehreren Zellen in unterschiedlichen Kontaktprozessen angehören.

Schreiben zusätzlicher verfolgter Felder in den Kontaktverlauf

Sie können zusätzliche verfolgte Felder erstellen und diese in der Tabelle Grundlegender Kontaktverlauf ausfüllen. So können Sie zum Beispiel den Verfahrenscode aus der Verfahrenstabelle oder ein Angebotsattribut als zusätzliches verfolgtes Feld in den Kontaktverlauf schreiben.

Da es jedoch die Zellenzugehörigkeit ist, die im grundlegenden Kontaktverlauf erfasst wird, und da jede Ziel- oder Kontrollzelle pro Zielgruppen-ID eine Zeile schreibt, wird nur das erste Verfahren für jede Ziel- oder Kontrollzelle geschrieben, wenn Sie zusätzlich verfolgte Felder im grundlegenden Kontaktverlauf mit Angebots- oder Verfahrensdaten füllen.

Beispiel

Zelle	Zugeordnete Kontrollzelle	Angebot für Zelle
TargetCell1	ControlCell1	OfferA, OfferB
TargetCell2	ControlCell1	OfferC
ControlCell1	-	-

Wenn das Ablaufdiagramm, das den Kontaktprozess enthält, der die aufgeführten Angebote TargetCell1 und TargetCell2 zuordnet, im Produktionsmodus (d.h. wenn das Schreiben in den Kontaktverlauf aktiviert ist) ausgeführt wird, wird für jede Kombination aus Zelle, Angebot und Ausführungsdatum/-uhrzeit ein Verfahren erstellt. In diesem Beispiel werden also sechs Verfahren erstellt:

Verfahren	Verfahrenscode
TargetCell1, die OfferA erhält	Tr001
TargetCell1, die OfferB erhält	Tr002
ControlCell1, die OfferA erhält	Tr003
ControlCell1, die OfferB erhält	Tr004
TargetCell2, die OfferC erhält	Tr005
ControlCell1, die OfferC erhält	Tr006

Wenn Sie "Verfahrenscode" als zusätzlich verfolgtes Feld im grundlegenden Kontaktverlauf hinzugefügt haben, wird für jede Zelle nur das erste Ziel- oder Kontrollverfahren protokolliert. In diesem Beispiel werden daher nur drei Zeilen in den grundlegenden Kontaktverlauf geschrieben, jeweils für das erste Verfahren jeder Zelle:

Zelle	Verfahrenscode
Target Cell1	Tr001
ControlCell1	Tr003
TargetCell2	Tr005

Aus diesem Grunde stellt die Erfassung von Attributen auf Angebotsebene in der grundlegenden Kontaktverlaufstabelle keine Best Practice dar, da dies nur unvollständige Kontaktinformationen liefert, wenn:

- einer Zielzelle nur ein Angebot zugeordnet ist und
- jede Kontrollzelle nur einer Zielzelle zugeordnet ist.

In allen anderen Fällen werden nur Daten, die dem ersten Verfahren (oder Kontrollverfahren) zugeordnet sind, ausgegeben. Eine Alternative besteht darin, eine Datenbankansicht für mehr Übersichtlichkeit und Zugriff auf Informationen auf Angebotsebene durch die Verbindung der Systemtabellen UA_ContactHistory und UA_Treatment zu verwenden. Sie können diese Informationen auch im alternativen Kontaktverlauf ausgeben.

Anmerkung: Wenn Sie Informationen zu Angebotsattributen als zusätzlich verfolgte Felder ausgeben, *können* die vollständigen Verfahrensinformationen angezeigt werden, da beim detaillierten Kontaktverlauf und beim alternativen Kontaktverlauf eine Zeile für jedes Verfahren (anstelle einer Zeile für jede Zelle) geschrieben wird.

Detaillierter Kontaktverlauf (UA_DtlContactHist)

Die detaillierte Kontaktverlaufstabelle wird nur dann geschrieben, wenn Personen aus der gleichen Zelle verschiedene Versionen eines Angebots erhalten.

Mitglieder derselben Zelle erhalten zum Beispiel das gleiche Hypothekenangebot. Das Angebot kann jedoch personalisiert werden, indem Person A einen Zinssatz von 5 % und Person B einen Zinssatz von 4 % angeboten bekommt. Der detaillierte Kontaktverlauf enthält je eine Zeile für jede Angebotsversion, die eine Person erhält, und eine Zeile für jede Kontrollzelle auf Basis der Angebotsversionen, die sie erhalten hätte.

Angebotsverlauf

Der Angebotsverlauf besteht aus mehreren Systemtabellen, die zusammen die Informationen über eine Angebotsversion speichern, die in der Produktion verwendet wurde.

Neue Zeilen werden in der Angebotsverlaufstabelle nur hinzugefügt, wenn die Kombination der parametrisierten Angebotsattribute eindeutig ist. Ansonsten wird auf vorhandene Zeilen verwiesen.

Aktualisieren des Kontaktverlaufs durch eine Produktionsausführung

Wenn Sie eine Produktionsausführung vornehmen, können Sie den Kontaktverlauf für die aktuelle Ausführungs-ID aktualisieren. Wählen Sie im Fenster **Optionen zum Ausführungsverlauf** aus, wie der neue Kontaktverlauf in die Kontaktverlaufstabelle geschrieben werden soll.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf einer Ablaufdiagrammseite im Modus **Bearbeiten** auf einen Prozess, den Sie ausführen möchten.
2. Öffnen Sie das Menü **Ausführen** und wählen Sie **Speichern und ausgewählte Verzweigung ausführen** aus.
3. Wenn Datensätze zum Kontaktverlauf existieren, werden Sie aufgefordert, Optionen zum Ausführungsverlauf auszuwählen.

   Das Fenster **Optionen zum Ausführungsverlauf** erscheint nur, wenn Sie eine Verzweigung oder einen Prozess ausführen, die bzw. der zuvor einen Kontaktverlauf für die aktuelle Ausführungs-ID generiert hat. Sie können Informationen an den Kontaktverlauf anhängen oder den bestehenden Kontaktverlauf für die Ausführungs-ID ersetzen.

Option	Beschreibung
Neue Ausführungsinstanz erstellen	Eine spezielle Verzweigung oder einen Prozess des Ablaufdiagramms mithilfe einer neuen Ausführungs-ID erneut ausführen. Anhängen der Ergebnisse, die der neuen Ausführungs-ID zugeordnet sind, an die Kontaktverlaufstabelle. Der bereits existierende Kontaktverlauf bleibt davon unberührt.

Option	Beschreibung
Kontaktverlauf von vorheriger Ausführung ersetzen	Wiederverwenden der vorherigen Ausführungs-ID und Ersetzen des zuvor für diese Ausführungs-ID generierten Kontaktverlaufs (nur für den Prozess oder die Verzweigung, die ausgeführt wird). Datensätze zum Kontaktverlauf, die zuvor für andere Verzweigungen oder Prozesse des Ablaufdiagramms generiert wurden, bleiben davon unberührt.
Abbrechen	Abbrechen der Ausführung der Verzweigung oder des Prozesses und den existierenden Kontaktverlauf unverändert lassen. Das Ablaufdiagramm bleibt im Modus "Bearbeiten" geöffnet.

Option zum Ausführungsverlauf – Szenario

In diesem Beispiel arbeiten Sie mit einem Ablaufdiagramm mit zwei Verzweigungen und zwei Kontaktprozessen, A und B, die beide so konfiguriert sind, dass sie in den Kontaktverlauf schreiben.

Sie führen das ganze Ablaufdiagramm (von oben mit dem Befehl **Ablaufdiagramm starten**) einmal aus. Dieser Befehl erzeugt eine neue Ausführungs-ID (z. B. Ausführungs-ID = 1) und erstellt einen Kontaktverlauf für diese Ausführungs-ID.

Nach dieser ersten erfolgreichen Ausführung des gesamten Ablaufdiagramms bearbeiten Sie Kontaktprozess A, um Personen, die das erste Angebot erhalten haben, ein Folgeangebot zu machen. Aus diesem Grund sollten Sie Kontaktprozess A erneut ausführen. Die aktuelle Ausführungs-ID lautet "1" und es gibt einen Kontaktverlauf für Prozess A und die Ausführungs-ID = 1. Sie sollten den ursprünglichen Kontaktverlauf beibehalten.

Wenn Sie Kontaktprozess A auswählen und auf **Prozessausführung** klicken, wird das Fenster **Optionen zum Ausführungsverlauf** geöffnet. Wenn Sie die Ausführungs-ID unverändert lassen (Ausführungs-ID = 1), wird der vorhandene Kontaktverlauf ersetzt, was Sie nicht möchten. Wählen Sie stattdessen **Neue Ausführungsinstanz erstellen** aus. Durch diese Option wird die Ausführungs-ID auf 2 erhöht, der Kontaktverlauf, der der Ausführungs-ID = 1 zugeordnet ist, wird beibehalten und ein neuer Kontaktverlauf für Ausführungs-ID = 2 wird angefügt. Auf diese Weise verlieren Sie nicht den Kontaktverlauf, der dem ersten Angebot zugeordnet ist.

Wenn Sie nun Kontaktprozess B bearbeiten und ausführen, wird das Fenster **Optionen zum Ausführungsverlauf** nicht geöffnet, da Sie eine neue Ausführungs-ID (Ausführungs-ID = 2) verwenden, der kein Kontaktverlauf zugeordnet ist. Wenn Sie nur Kontaktprozess B ausführen, generieren Sie mehr Datensätze zum Kontaktverlauf für die Ausführungs-ID = 2.

Angeben einer Datenbanktabelle für die Kontaktprotokollierung

Wenn Sie einen Kontaktprozess konfigurieren, können Sie Kontaktinformationen in einer Datenbank protokollieren.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Prozesskonfigurationsdialogfeld **Neu zugeordnete Tabelle** oder **Datenbanktabelle** aus der Liste **Export aktivieren nach** oder **Protokollieren in** aus. Diese Option erscheint normalerweise am Ende der Liste im Anschluss an die Liste zugeordneter Tabellen.

   Das Dialogfeld **Datenbanktabelle angeben** wird geöffnet.
2. Legen Sie den Namen der Tabelle fest.

   Anmerkung: Sie können die Benutzervariablen für den Namen der Tabelle verwenden. Wenn Sie beispielsweise "MyTable*UserVar.a*" als Tabellenname angeben und der Wert von *UserVar.a* zum Zeitpunkt der Prozessausführung "ABC" lautet, wird die Ausgabe in eine Tabelle mit dem Namen "MyTableABC" geschrieben. Sie müssen **Anfangswert** und **Aktueller Wert** für die Benutzervariable festlegen, bevor Sie das Ablaufdiagramm ausführen.
3. Wählen Sie einen Datenbanknamen aus der Liste aus.
4. Klicken Sie auf **OK**.

   Das Fenster **Datenbanktabelle angeben** wird geschlossen. Im Feld **Exportieren nach/Protokollieren in** im Prozesskonfigurationsdialog wird der von Ihnen eingegebene Name der Datenbanktabelle angezeigt.
5. Sollte bereits eine Tabelle mit dem von Ihnen eingegebenen Namen bestehen, wählen Sie eine Option für das Schreiben der Ausgabedaten:
   - **An vorhandene Daten anhängen**: Wenn Sie diese Option auswählen, muss die vorhandene Tabelle ein Schema aufweisen, da mit den Ausgabedaten kompatibel ist. In anderen Worten, Feldnamen und Feldtypen müssen zusammen passen, Feldgrößen müssen ermöglichen, die ausgegebenen Daten zu schreiben.
   - **Alle Datensätze ersetzen**: Wenn Sie diese Option auswählen, werden vorhandene Zeilen in der Tabelle durch die neuen Ausgabezeilen ersetzt.

Angeben einer Ausgabedatei für die Kontaktprotokollierung

Sie können einen Kontaktverlauf optional an eine Flatfile mit einem Datenverzeichnis oder eine Datei mit begrenzter Satzlänge ausgeben.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten**.
2. Wählen Sie im Prozesskonfigurationsdialogfeld für einen Kontaktprozess **Datei** aus der Liste **Export aktivieren nach** oder **Protokollieren in** aus. Die Option **Datei** wird normalerweise unten in der Liste im Anschluss an die Liste zugeordneter Tabellen angezeigt.

   Das Dialogfeld **Ausgabedatei angeben** wird geöffnet.
3. Wählen Sie einen Typ für die Ausgabedatei aus:
   - **Flachdatei mit Datenverzeichnis**: Hiermit erstellen Sie eine Datei mit fester Breite und eine neue Datenverzeichnisdatei.
   - **Flachdatei basierend auf vorhandenem Datenverzeichnis**: Hiermit erstellen Sie eine Datei mit fester Breite und wählen Sie eine vorhandene Datenverzeichnisdatei aus.
   - **Datei mit begrenzter Satzlänge**: Hiermit erstellen Sie eine Datei, in der Feldwerte durch einen Tabstopp, ein Komma oder ein anderes Zeichen getrennt werden. Wenn Sie **Andere** auswählen, geben Sie das Zeichen ein, das als Trennzeichen verwendet werden soll. Aktivieren Sie **Beschriftungen in**

oberste Zeile aufnehmen, wenn die erste Zeile der Datei eine Spaltenüberschrift für jede Datenspalte enthalten soll.

4. Geben Sie den vollständigen Pfad und Dateinamen in das Feld **Dateiname** ein oder verwenden Sie **Durchsuchen**, um eine vorhandene Datei auszuwählen.

   Anmerkung: Sie können Benutzervariablen in den Namen der Ausgabedatei aufnehmen (**Optionen** > **Benutzervariablen**). Wenn Sie beispielsweise `MyFile`*`UserVar.a`*`.txt` als Dateinamen angeben und der Wert von *UserVar.a* zum Zeitpunkt der Prozessausführung "ABC" lautet, wird die Ausgabe in `MyFileABC.txt` geschrieben. Sie müssen **Anfangswert** und **Aktueller Wert** für die Benutzervariable festlegen, bevor Sie das Ablaufdiagramm ausführen.

5. Campaign füllt das Feld **Datenverzeichnis** mit einer DCT-Datei aus, die den gleichen Namen und Speicherort wie die von Ihnen eingegebene Datei aufweist. Wenn Sie ein anderes Datenverzeichnis verwenden möchten oder das Datenverzeichnis umbenennen wollen, geben Sie im Feld **Datenverzeichnis** den vollständigen Pfad und den Namen der Datenverzeichnisdatei ein.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Schreiben von Einträgen in den Kontaktverlauf inaktivieren

Wenn Sie vermeiden möchten, dass Produktionsausführungen die Kontaktverlaufstabellen aktualisieren, können Sie den Prozess "Rufliste" oder "Mailliste" so konfigurieren, dass die Protokollierung unterbleibt. Es empfiehlt sich jedoch nicht, die Protokollierung des Kontaktverlaufs zu inaktivieren.

Informationen zu diesem Vorgang

Testläufe schreiben nicht in die Kontaktverlaufstabellen. Wenn Sie einen Kontaktprozess ausführen möchten, ohne dass einen Protokollierung im Kontaktverlauf erfolgt, können Sie daher einen Testlauf ausführen.

Der Kontaktverlauf wird aktualisiert, wenn ein Ablaufdiagramm-Kontaktprozess im Produktionsmodus ausgeführt wird und die Kontaktprotokollierungsoptionen aktiviert wurden. Wenn Sie vermeiden möchten, dass ein Kontaktprozess in den Kontaktverlauf schreibt, können Sie den Prozess so konfigurieren, dass die Protokollierung während Produktionsausführungen inaktiviert ist.

Wichtig: Es empfiehlt sich jedoch nicht, die Protokollierung des Kontaktverlaufs zu inaktivieren. Wenn Sie eine Kampagne im Produktionsmodus ausführen, ohne den Kontaktverlauf zu protokollieren, können Sie den Kontaktverlauf später nicht mehr präzise nachbilden, falls sich die zugrunde liegenden Daten ändern sollten.

Vorgehensweise

1. Doppelklicken Sie auf den Kontaktprozess ("Rufliste" oder "Mailliste"), für den Sie die Protokollierung des Kontaktverlaufs inaktivieren möchten.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Protokoll**.
3. Inaktivieren Sie im Fenster, in dem Sie die Protokollierung von Kontakttransaktionen konfigurieren, die Kontrollkästchen **In Kontaktprotokolltabellen protokollieren** und **In anderem Ziel protokollieren**.

   Anmerkung: Um die Option **In Kontaktprotokolltabellen protokollieren** zu ändern, muss die Konfigurationseinstellung **OverrideLogToHistory** auf `true` festgelegt sein und Sie müssen über die entsprechenden Berechtigungen verfügen.

4. Klicken Sie optional auf **Weitere Optionen**, um auf das Dialogfeld **Kontaktprotokolloptionen** zuzugreifen, und wählen Sie dann **Nur Verfahren erstellen** aus. Durch diese Option werden neue Verfahren in der Verfahrenstabelle generiert, aber der Kontaktverlauf wird nicht aktualisiert.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

Wenn Sie den Kontaktprozess ausführen, werden keine Einträge in die Kontaktverlaufstabellen oder alternative Protokollziele geschrieben.

Anmerkung: Dies hat keinen Einfluss darauf, wie eMessage und Interact Daten in die Campaign-Verlaufstabellen laden. Diese Produkte verwenden eigene ETL-Prozesse, um Daten zu extrahieren, zu transformieren und in die Campaign-Kontakt- und -Antwortverlaufstabellen zu laden.

Löschen des Kontakt- und Antwortverlaufs

Durch das dauerhafte Löschen des Kontakt- und Antwortverlaufs werden die Datensätze zum Verlauf endgültig aus den Systemtabellen gelöscht. Die Daten können nicht wiederhergestellt werden.

Vorbereitende Schritte

Mit der folgenden Prozedur werden der Kontakt- und der Antwortverlauf dauerhaft gelöscht. Wenn die spätere Wiederherstellung des Kontaktverlaufs möglich sein soll, müssen die Tabellen der Systemdatenbank gesichert werden, bevor der Verlauf gelöscht wird.

Anmerkung: Der Verlauf wird auch dann dauerhaft gelöscht, wenn Sie eine Kampagne löschen. In diesem Fall müssen Sie das Fortsetzen des Vorgangs bestätigen. Wenn Sie fortfahren, werden die gesamte Kampagne und alle zugehörigen Inhalte, einschließlich des gesamten Kontakt- und Antwortverlaufs, gelöscht.

Informationen zu diesem Vorgang

Möglicherweise möchten Sie Datensätze zum Kontakt- und Antwortverlauf in folgenden Situationen löschen:

- Falls eine Produktionsausführung versehentlich ausgeführt wurde.
- Wenn Sie sich nach einer Produktionsausführung für den Abbruch einer Kampagne entscheiden.

Sie können angeben, ob Sie alle zugehörigen Datensätze zum Kontakt- und Antwortverlauf oder lediglich die Datensätze zum Antwortverlauf löschen möchten. Normalerweise empfiehlt es sich, den Kontaktverlauf, für den Antworten erfasst wurden, nicht zu löschen. Es ist jedoch möglich, dies zu tun.

Die Integrität der Referenzen für Campaign-Systemtabellen bleibt stets erhalten. In sämtliche Kontaktverlaufstabellen wird gleichzeitig geschrieben und das Löschen des Kontaktverlaufs geschieht gleichzeitig über alle Verlaufstabellen. So können beispielsweise Verfahrenstabelleneinträge nicht gelöscht werden, wenn Einträge in den grundlegenden oder den detaillierten Kontaktverlaufstabellen darauf verweisen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Kontakt- und/oder den Antwortverlauf für einen Kontaktprozess dauerhaft zu löschen.

Vorgehensweise

1. Doppelklicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus "Bearbeiten" auf den Kontaktprozess, dessen Verlauf Sie dauerhaft löschen möchten.
2. Klicken Sie im Prozesskonfigurationsdialog auf die Registerkarte **Protokoll**. Das Fenster für die Konfiguration der Protokollierung von Kontakttransaktionen wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Verlauf löschen**.

   Falls keine Kontaktverlaufseinträge vorhanden sind, werden Sie in einer Nachricht darüber informiert, dass es keine zu löschenden Einträge gibt.
4. Geben Sie an, welche Einträge gelöscht werden sollen, wenn ein Kontaktverlauf vorhanden ist:
   - Alle Einträge
   - Alle Einträge innerhalb eines ausgewählten Datumsbereichs
   - Bestimmte Ausführungen des Ablaufdiagramms, die durch das Datum und die Uhrzeit der Ausführung identifiziert werden
5. Klicken Sie auf **OK**.

   Wenn keine Datensätze zum Antwortverlauf für die von Ihnen ausgewählten Einträge zum Kontaktverlauf existieren, wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.
6. Wenn es für einen der von Ihnen ausgewählten Einträge Datensätze zum Antwortverlauf gibt, wählen Sie im Dialog "Verlaufsoptionen löschen" eine Option aus:
   - **Alle Datensätze zum assoziierten Kontakt- und Antwortverlauf löschen**: Sowohl der Kontaktverlauf als auch der Antwortverlauf werden für die von Ihnen festgelegten Einträge gelöscht.
   - **Nur Datensätze zum assoziierten Antwortverlauf löschen**: Nur der Antwortverlauf wird für die von Ihnen festgelegten Einträge gelöscht. Datensätze zum Kontaktverlauf bleiben erhalten.
   - **Abbrechen**: Keine Datensätze zum Kontakt- oder Antwortverlauf werden gelöscht.

Kapitel 10. Antwortverfolgung bei Kampagnen

Verwenden Sie den Prozess "Antwort" in einem Ablaufdiagramm, um die Aktivitäten zu verfolgen, die nach einer Kampagne auftreten. Wenn Sie den Prozess "Antwort" ausführen, werden Daten in den Antwortverlaufstabellen aufgezeichnet und sind damit für die Campaign-Erfolgsberichte verfügbar.

Die Antwortverfolgung hilft Ihnen, die Effektivität von Kampagnen zu bewerten. Sie können bestimmen, ob Aktivitäten einzelner Personen eine Reaktion auf Angebote darstellen, die ihnen unterbreitet wurden. Sie können Antwortende und Nicht-Antwortende auswerten, denen Angebote gesendet wurden. Sie können außerdem Steuerelemente auswerten (Personen, denen keine Angebote gesendet wurden), um festzustellen, ob sie das gewünschte Verhalten gezeigt haben, obwohl sie nicht kontaktiert wurden.

Campaign speichert den Antwortverlauf und verwendet ihn in den Campaign-Erfolgsberichten, sodass Folgendes ohne großen Aufwand bestimmt werden kann:

- **Wer reagiert hat**: Die Liste der Zielgruppenentitäten (beispielsweise einzelne Kunden oder Haushalte), deren Verhalten mit den verfolgten Antworttypen übereinstimmt.
- **Welche Aktivitäten wann stattgefunden haben**: Campaign zeichnet die ausgeführten Aktionen sowie das Datum und die Uhrzeit der Aktionen auf. Beispiele sind eine Klickabfolge auf einer Website oder der Kauf eines bestimmten Artikels. Diese Informationen hängen von den eingerichteten Antworttypen und/oder zusätzlichen Daten ab, die während der Antwortverarbeitung erfasst wurden.
- **Auf welches Angebotsverfahren reagiert wurde**: Alle von Campaign generierten Codes (Kampagnen-, Angebots-, Zellen- oder Verfahrenscode) und alle Angebotsattribute mit Werten ungleich null, die vom Antwortenden zurückkommen, werden zwecks Antwortverfolgung abgeglichen.
- **Wie die Antwort zugerechnet wird**: Zu den Kriterien zählen übereinstimmende von Campaign generierte Codes oder Werte ungleich null für Angebotsattribute, ob Antwortende der ursprünglichen Zielgruppe oder einer Kontrollgruppe angehörten und ob die Antwort vor dem Ablaufdatum empfangen wurde.
- **Weitere Informationen**: In den Antwortverlaufstabellen werden außerdem die folgenden Informationen aufgezeichnet:
  - Ob es eine direkte Antwort (es wurde mindestens ein von Campaign generierter Code zurückgegeben) oder eine Folgeantwort (es wurden keine Antwortcodes zurückgegeben) war.
  - Ob der Antwortende zu einer Zielzelle oder einer Kontrollzelle gehörte
  - Ob die Antwort eindeutig oder doppelt war
  - Größtmögliche, anteilige und mehrfache Attributionswerte
  - Der Antworttyp (Aktion) der Antwort
  - Ob die Antwort vor oder nach dem Ablaufdatum der jeweiligen Angebotsversion eingegangen ist. (Diese Information hängt von der folgenden Eigenschaft ab: **Einstellungen > Konfiguration > Campaign > partitions > partition[n] > server > flowchartConfig > AllowResponseNDaysAfterExpiration**. Der Standardwert ist 90 Tage.)

© Copyright IBM Corp. 1998, 2015

Vorgehensweise zum Verfolgen von Antworten auf eine Kampagne

Für die Antwortverfolgung müssen Sie ein Ablaufdiagramm erstellen, das den Prozess "Antwort" enthält. Der Prozess "Antwort" erhält Eingaben von einem Prozess vom Typ "Auswählen" oder "Extrahieren" und verwendet normalerweise eine Aktionstabelle als Datenquelle.

Verwenden einer Aktionstabelle als Eingabe für den Prozess "Antwort"

Eine *Aktionstabelle* ist eine optionale Datenbanktabelle oder Datei mit Antwortdaten, die erfasst werden, nachdem Kunden Angebote präsentiert wurden. Es gibt üblicherweise eine Aktionstabelle pro Zielgruppenebene.

Eine Aktionstabelle dient normalerweise als Datenquelle der Eingabezelle für den Prozess "Antwort". Eine Aktionstabelle ist für die Antwortverarbeitung nicht erforderlich, ihre Verwendung ist jedoch ein bewährtes Verfahren.

Eine Aktionstabelle enthält Daten wie Kunden-IDs, Antwortcodes und relevante Attribute. Je nach Art der Antwortverfolgung in Ihrer Organisation können die Antworten direkt mit Transaktionsdaten, wie Einkäufe oder Verträge und Abonnements, in Beziehung gesetzt werden.

Wenn Sie eine Aktionstabelle als Eingabe für einen Prozess vom Typ "Antwort" verwenden, werden die Aktionen oder Ereignisse in der Tabelle ausgewertet, um festzustellen, ob sie als Antworten zu Kontakt- oder Kontrollverfahren zugeordnet werden sollen. Campaign liest die Aktionstabelle ein. Wird eine Übereinstimmung zwischen den relevanten Attributen und/oder Antwortcodes gefunden, füllt Campaign die Antwortverlaufstabellen zwecks Antwortverfolgung auf.

Die Campaign-Systemtabellen enthalten eine Beispielaktionstabelle für die Zielgruppenebene "Kunde", die die Bezeichnung `UA_ActionCustomer` trägt. Administratoren können diese Tabelle nach Bedarf anpassen.

Wichtig: Administratoren müssen sicherstellen, dass jede Aktionstabelle, die für die Antwortverfolgung verwendet wird, während der Antwortverarbeitung gesperrt ist. Administratoren müssen außerdem nach jeder Ausführung eines Prozesses vom Typ "Antwort" Zeilen löschen, um sicherzustellen, dass Antworten nicht mehrfach angerechnet werden. Campaign kann beispielsweise so konfiguriert werden, dass nach dem Prozess "Antwort" SQL-Anweisungen zum Leeren der Aktionstabelle ausgeführt werden.

Weitere Informationen zu Aktionstabellen finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Funktionsweise des Prozesses "Antwort"

Sie können den Prozess "Antwort" in einem Ablaufdiagramm so konfigurieren, dass die IDs, die Sie als Antwort auf Ihr Angebot erachten, bewertet und ausgegeben werden. Die Bewertung erfolgt, indem ein Abgleich mit bestimmten Kombinationen aus Antwortcodes oder anderen standardmäßigen oder benutzerdefinierten Angebotsattributen aus der Aktionstabelle erfolgt.

Die Logik der Antwortverarbeitung verwendet relevante Antwortcodes und Antwortattribute, um direkte oder Folgeantworten zu bestimmen:

- Relevante Antwortcodes: Alle von Campaign generierten Codes (Kampagnen-, Angebots-, Zellen- oder Verfahrenscode), die im Prozess "Antwort" zugeordnet werden, gelten als "relevante Antwortcodes".
- Relevante Antwortattribute: Alle anderen Angebotsattribute, und zwar sowohl Standard- als auch benutzerdefinierte Attribute, die im Prozess "Antwort" zugeordnet werden, gelten als "relevante Antwortattribute". Sie können beispielsweise das Feld "Relevante Produkte" als Angebotsattribut festlegen, um Folgeantworten nachzuverfolgen.

Diese Antworten werden in die Systemtabelle für den Antwortverlauf (`UA_ResponseHistory` oder in die entsprechende Tabelle für die jeweiligen Zielgruppenebene) geschrieben, wenn Sie den Prozess "Antwort" ausführen. Es gibt für jede Zielgruppenebene, die Sie verfolgen, eine Systemtabelle für den Antwortverlauf.

Die Antwortverlaufsdaten stehen daraufhin für die Verwendung und Analyse in Campaign-Erfolgsberichten zur Verfügung.

Das folgende Beispiel zeigt ein einfaches Ablaufdiagramm, das Antworten auf direkte Briefpost-, E-Mail- und Telefonangebote verfolgt.

Zugehörige Tasks:

„Aktualisieren des Antwortverlaufs" auf Seite 131

Zugehörige Verweise:

„Erfolgsberichte für IBM Campaign" auf Seite 271

Mehrere Antwortverfolgungs-Ablaufdiagramms verwenden

Viele Organisationen entscheiden sich aus unterschiedlichen Gründen für die Verwendung mehrerer Ablaufdiagramme für die Antwortverfolgung.

Es ist möglich, ein einziges Antwortverfolgungs-Ablaufdiagramm für sämtliche Kampagnen Ihres Unternehmens zu verwenden. Wenn eine einzige Aktionstabelle verwendet wird, richtet Ihr Systemadministrator normalerweise Sitzungsablaufdiagramme ein, die Daten zur weiteren Verarbeitung in die Aktionstabelle schreiben.

Ihre Implementierung von Campaign kann unter Umständen je nach Bedarf mehrere Aktionstabellen enthalten, die jeweils zu einem eigenen Antwortverfolgungs-Ablaufdiagramm gehören.

In den folgenden Abschnitten wird beschrieben, warum sich die Verwendung mehrerer Antwortverfolgungs-Ablaufdiagramme empfehlen kann.

Verfolgung von Antworten für verschiedene Zielgruppenebenen

(Erforderlich) Sie benötigen ein Antwortverfolgungs-Ablaufdiagramm für jede Zielgruppenebene, für die Sie Antworten erhalten und verfolgen. Der Antwortprozess arbeitet auf der Zielgruppenebene der Eingangszelle und protokolliert automatisch in der entsprechenden Antwortverlaufstabelle für diese Zielgruppenebene. Zum Verfolgen von Antworten zweier verschiedener Zielgruppenebenen, z. B. Kunden und Haushalt, müssen Sie zwei verschiedene Antwortprozesse erstellen, am besten in zwei unterschiedlichen Antwortverfolgungs-Ablaufdiagrammen.

Erfüllen verschiedener Anforderungen für die Echtzeit- bzw. Stapelverarbeitung

(Erforderlich) Die meisten Ihrer Antwortverfolgungssitzungen sind wahrscheinlich Ablaufdiagramme zur Stapelverarbeitung und in regelmäßigen Abständen verarbeitete Ereignisse, die in eine Aktionstabelle geschrieben werden (z. B. die nächtliche Verarbeitung von Kundeneinkäufen). Die Häufigkeit der Antwortverfolgungsdurchläufe hängt dabei von der Verfügbarkeit der Transaktionsdaten ab, die in die Aktionstabelle geschrieben werden.

Wenn Sie beispielsweise Antworten aus verschiedenen Kanälen bearbeiten (z. B. E-Mail und Postsendungen), müssen Sie möglicherweise unterschiedliche Antwortbearbeitungssitzungen verwenden, da die Verfügbarkeitshäufigkeit der eingehenden Transaktionsdaten je nach Kanal variiert.

Vermeidung der Duplizierung großer Datenmengen

(Optional) Wenn Sie über große Transaktionsvolumen verfügen (mehrere Millionen Verkaufstransaktionen pro Tag), die ausgewertet werden sollen, ist es unter Umständen besser, ein Antwortverfolgungs-Ablaufdiagramm direkt an die Quellendaten zu binden, anstatt die Daten zu extrahieren, zu transformieren und in eine Aktionstabelle zu laden.

Sie können zum Beispiel ein Antwortverfolgungs-Ablaufdiagramm erstellen, in dem ein Prozess vom Typ "Extrahieren" die Transaktionen aus der Einkaufstransaktionsverlaufstabelle eines E-Commerce-Systems direkt ausliest (auf Basis eines bestimmten Datenbereichs) und ein Antwortprozess direkt auf die Spalten dieser Tabelle zugreift.

Feste Codierung bestimmter Daten für verschiedene Situationen

(Optional) Sie können bestimmte Daten (z. B. Antworttypen) für verschiedene Situationen wie verschiedene Kanäle fest codieren. Wenn Sie beispielsweise insbesondere an der Verfolgung eines bestimmten Antworttyps (z. B. "Anfrage") eines bestimmten Kanals (z. B. "Callcenter") interessiert sind, können Sie ein abgeleitetes Feld zum Filtern dieser Antworten erstellen und in einem Antwortverarbeitungs-Ablaufdiagramm verwenden, um alle Anfragen aus der Callcenter-Datenbank zu lesen. Unter Umständen ist es einfacher, die für die Antwortverfolgung erforderlichen Daten mit abgeleiteten Feldern verfügbar zu machen und so die Daten direkt von der Quelle zu beziehen, als die Daten in eine einzelne Aktionstabelle zu schreiben.

Notwendigkeit benutzerdefinierter Logik für die Antwortbearbeitung

(Optional). Wenn Sie eigene Regeln zur Zuweisung von Antworten erstellen möchten, können Sie zur Implementierung einer eigenen Logik für die Antwortverfolgung ein separates Antwortverfolgungs-Ablaufdiagramm erstellen. Wenn Sie beispielsweise Antwortende auf ein "4 zum Preis von 3"-Angebot identifizieren möchten, müssen Sie verschiedene Transaktionen untersuchen, um festzustellen, ob eine Person in die Kategorie Antwortender fällt oder nicht. Wenn Sie solche Personen gefunden haben, können Sie diese in einen Antwortprozess eingeben, um die Antworten mit Hilfe des Verfahrenscodes sowie des entsprechenden Antworttyps aufzuzeichnen.

Verwendung eines Antwortablaufdiagramms für jedes Produkt oder jede Produktgruppe, das bzw. die beworben wurde

(Optional) Sie können ein eigenes Antwortablaufdiagramm für jedes Produkt oder jede Produktgruppe erstellen, das bzw. die durch das Angebot beworben wurde. Auf diese Weise können Sie problemlos die Antworten nach Produkt analysieren.

Verwendung eines Antwortablaufdiagramms je Kampagne

(Optional) In diesem Szenario verfügen Sie über ein oder mehrere Ablaufdiagramme, die eine Ausgabe generieren, jedoch nur über ein Ablaufdiagramm je Kampagne, um Antwortende zu verfolgen. Falls die Daten auf Kampagnenbasis verfügbar sind, ist dies eine praktische Methode zum Einrichten der Antwortverarbeitung.

Antwortverfolgung mit Hilfe von mehrteiligen Angebotscodes

Sie können Antworten mit Hilfe eines abgeleiteten Felds bestehend aus einem mehrteiligen Antwortcode nachverfolgen (d. h. einem Antwortcode, der aus mindestens zwei Codes besteht). Alle Angebotsteile müssen mit der partitionsübergreifenden Konfigurationseigenschaft `offerCodeDelimiter` verkettet werden. Im folgenden Beispiel wird ein abgeleitetes Feld mit der Bezeichnung `MultipleOfferCode` erstellt, das aus zwei Teilen besteht, die mit dem Standard-Trennzeichen "-" verkettet sind:

```
MultipleOfferCode = string_concat(OfferCode1, string_concat("-",
OfferCode2))
```

Wenn Sie den Antwortprozess so konfigurieren, dass er das abgeleitete Feld als mögliches Aktionsfeld verwendet, dann muss das abgeleitete Feld dem Angebots-/Verfahrensattribut jedes Angebotscodes im mehrteiligen Code entsprechen.

Zeitraum für die Antwortverfolgung

Zusätzlich zur Information, ob die Antwort innerhalb des Gültigkeitszeitraums des Angebots erfolgte (d. h. nach dem Aktivierungs- aber vor dem Ablaufdatum), wird bei der Antwortverfolgung für alle Angebote auch erfasst, ob die Antwort außerhalb des Gültigkeitszeitraums erfolgte. Campaign verfolgt auch verspätete Antworten für alle Angebote innerhalb eines konfigurierbaren Zeitraums nach Ablauf eines Angebots. Hierdurch werden Daten darüber bereitgestellt, wie oft Ihre Angebote nach dem offiziellen Ablaufdatum eingelöst werden.

Der Zeitraum für die Antwortverfolgung wird in Campaign global festgelegt und gilt für die Angebote aller Kampagnen. Ihr Systemadministrator legt die Anzahl von Tagen fest, für die Antworten nach dem Ablaufdatum des Angebots mitverfolgt werden.

Durch diese Datumseinstellung werden gleichzeitig die für ein Ereignis zutreffenden Verfahrensinstanzen begrenzt. Je kleiner der Zeitraum gewählt ist, desto höher ist der Erfolg, da umso weniger Instanzen aus der Verfahrenstabelle als mögliche Übereinstimmungen zurückgegeben werden.

Weitere Informationen zum Festlegen des Zeitraums finden Sie unter "Festlegen der Anzahl von Tagen, für die nach Ende der Kampagne Antworten erfasst werden" im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Antwortverfolgung bei Kontrollen

Antworten aus Kontrollgruppen werden gleichzeitig mit Angebotsantworten mit Hilfe des Antwortprozesses verfolgt.

Kontrollzellenantworten werden genauso behandelt wie Folgeantworten, wobei jedoch alle Antwortcodes zunächst verworfen werden. Bei allen Antworten von Mitgliedern aus Kontrollzellen werden die Antwortverfolgungscodes ignoriert. Außerdem werden alle Attribute für Interesse (zum Beispiel relevante Produkte) auf Übereinstimmungen mit Kontrollverfahrensinstanzen überprüft. Campaign verwendet dabei einen einzigartigen internen Verfahrenscode, der für alle Kontrollverfahren erzeugt wird. Kontrollverfahrenscodes werden jedoch nicht ausgegeben, da Kontrollverfahren grundsätzlich vom Typ "Ausschluss" und "ohne Kontakt" sind.

Es kann vorkommen, dass dasselbe Ereignis sowohl einer Zielverfahrensinstanz als auch einer Kontrollverfahrensinstanz zugerechnet wird. So könnte z. B. ein Angebot über 10 % Gutschrift auf alle Einkäufe in der Damenabteilung eines Bekleidungsgeschäftes auf einen bestimmten Kunden abzielen, der gleichzeitig Mitglied einer Ausschlusskontrollgruppe ist, die sämtliche Einkäufe in diesem Geschäft überwacht. Wenn der Kunde nun mit dem Coupon einkauft, wird dieses Ereignis sowohl der Zielverfahrensinstanz (anhand des Verfahrenscodes auf dem Gutschein) als auch der Kontrollverfahrensinstanz zugeordnet. Kontrollverfahrensinstanzen werden genau wie Zielverfahrensinstanzen innerhalb des Gültigkeitszeitraums oder nach dem Ablaufdatum markiert. Dies macht einen gültigen Kontrollvergleich für die letzten Aktivitäten in der Zielzelle möglich.

Größtmögliche oder anteilige Attribution wird nicht für Antworten aus Kontrollzellen verwendet. Hier wird stets die mehrfache Attribution verwendet. Wenn ein Antwortender also einer Kontrollzelle für ein Angebot angehört und die ausgeführte Aktion als Folgeantwort für mehrere Kontrollverfahren gelten kann, werden der Antwort alle übereinstimmenden Kontrollverfahren zugewiesen.

Antwortverfolgung für personalisierte Angebote

Wenn Sie datenbasierte, personalisierte oder abgeleitete bzw. parametrisierte Angebotsfelder zum Erzeugen verschiedener Angebotsversionen verwendet haben, muss Ihre Aktionstabelle Felder enthalten, die den parametrisierten Angebotsattributfeldern entsprechen, damit die Antworten auf die personalisierten Angebote richtig zugewiesen werden können. Wenn diese Felder in einem Antwortprozess als Attribute von Interesse ausgefüllt werden, können Antworten auf die Angebotsversion oder Verfahrensinstanz zurückgeführt werden. Antworten mit Werten für die "At-

tribute von Interesse" müssen genau den Werten entsprechen, die für diese Person im Angebotsversionsverlauf aufgezeichnet wurden, damit eine Attribution zu diesem Verfahren stattfindet.

Wenn Sie z. B. Angebote für Flüge erstellen, die mit einem Ausgangs- und einem Zielflughafen personalisiert sind, muss Ihre Aktionstabelle Felder für den "Ausgangsflughafen" und den "Zielflughafen" enthalten. Diese Werte sind in jeder Einkaufstransaktion enthalten, und mit Hilfe der Antwortverfolgung kann dieser bestimmte von einer Person gekaufte Flug auf die an ihn gerichteten Angebotsversionen zurückgeführt werden. Anhand dieser Felder können auch Folgeantworten für die Mitglieder der Kontrollgruppe verfolgt werden, um festzustellen, ob diese ebenfalls Flüge aus dem Angebot erworben haben.

Antworttypen

Unter Antworttypen versteht man die jeweiligen Aktionen, die Sie verfolgen, wie z. B. Klicks, Anfragen, Einkäufe, Aktivierung, Verwendung usw. Jeder Antworttyp entspricht einem eindeutigen Antwortcode. Antworttypen und -codes werden global in der Campaign-Systemtabelle für die Antworttypen definiert und stehen für alle Angebote zur Verfügung, wobei nicht alle Antworttypen für alle Angebote relevant sind. Beispielsweise ist nicht zu erwarten, dass sich ein Kunde durch eine Direktwerbung "klickt".

Wenn die Ereignisse in die Aktionstabelle geschrieben werden, kann jede Ereigniszeile nur einen Antworttyp enthalten. Wenn das Feld für den Antworttyp einer Aktion leer (null) ist, wird dieses als Standardantworttyp ("unbekannt") verfolgt.

Wenn ein einzelnes Ereignis mehreren Antworttypen zugeordnet werden muss, müssen mehrere Zeilen in die Aktionstabelle geschrieben werden – eine für jeden Antworttyp. Wenn z. B. ein Finanzinstitut die Verwendung einer neuen Kreditkarte während des ersten Monats nach der Aktivierung mit den Antworttypen "Einkauf100", "Einkauf500" und "Einkauf1000" verfolgt, muss ein Einkauf über 500 USD unter Umständen ein Ereignis mit den Antworttypen "Einkauf100" und "Einkauf500" erzeugen, da beide Bedingungen erfüllt sind.

Wenn Sie komplexe Sequenzen separater Transaktionen erkennen müssen, die zusammen ein Antwortereignis ergeben, benötigen Sie eine eigene Überwachungssitzung, die die relevanten Transaktionen erkennt und dementsprechend ein Ereignis an die Aktionstabelle übermittelt. Wenn z. B. mit der Werbeaktion eines Händlers Kunden belohnt werden sollen, die im Monat Dezember drei beliebige DVDs kaufen, können Sie ein Ablaufdiagramm erstellen, das die Anzahl der DVD-Käufe jedes Kunden berechnet, Kunden auswählt, die mindestens drei DVDs gekauft haben, und diese Kunden in die Aktionstabelle schreibt und mit einem bestimmten Antworttyp versieht (z. B. "Purch3DVDs").

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

Antwortkategorien

In Campaign gibt es zwei Antwortkategorien:

- Direkte Antworten — es wurde mindestens ein in Campaign generierter Verfolgungscode aus dem Angebot zurückgegeben und irgendwelche der zurückgegebenen Attribute von Interesse müssen übereinstimmen.

- Folgeantworten – es wurden keine Verfolgungscodes zurückgegeben, aber mindestens ein in der Antwortverfolgung verwendetes Angebotsattribut wurde mit einer Übereinstimmung zurückgegeben. Antworten von Ausschlusskontrollgruppen gelten immer als Folgeantworten.

Direkte Antworten

Eine Antwort gilt als direkte Antwort, wenn:

- der Antwortende mindestens einen in Campaign generierten Code (Kampagnen-, Zellen-, Angebots- oder Verfahrenscode) angegeben hat, der genau mit mindestens einer der möglichen Zielverfahrensinstanzen übereinstimmt, die in Campaign erzeugt wurde.

UND

- bei irgendeinem zurückgegebenen "Attribut von Interesse" (d. h. ein standardmäßiges oder benutzerdefiniertes Angebotsattribut, das im Antwortprozess für die Verfolgung festgelegt wurde) muss dessen Wert genau dem Wert des Attributs im Verfahren entsprechen.

Wenn beispielsweise ein Verfahrenscode ein Antwortcode von Interesse und "Antwortkanal" ein Attribut von Interesse ist, dann entspricht eine eingehende Antwort mit den Werten "XXX123" als Verfahrenscode und "Einzelhandelsgeschäft" als Antwortkanal nach Annahme nicht direkt einem Verfahren mit den beiden Werten "XXX123" und "Web".

Eine Antwort mit einem Nullwert für ein Attribut von Interesse kann mit keinem Verfahren übereinstimmen, das über ein Angebotsattribut verfügt. So kann zum Beispiel eine Antwort ohne Wert für den "Zinssatz" keinem Angebot entsprechen, das mit Hilfe einer Angebotsvorlage erstellt wurde, welches als Angebotsattribut einen Zinssatz enthält.

Eine Antwort mit einem Wert für ein Attribut von Interesse, das in keinem Verfahren enthalten ist, kann hingegen zu einer Übereinstimmung führen. Wenn beispielsweise ein Angebot mit kostenlosem Versand auf Basis einer Angebotsvorlage ohne das Angebotsattribut "Zinssatz" erstellt wurde und der "Zinssatz" ein Attribut für Interesse ist, dann ist der Wert des "Zinssatzes" für eine eingehende Antwort nicht von Belang, wenn Campaign mögliche Übereinstimmungen mit Verfahren berücksichtigt, die mit dem kostenlosen Versand verknüpft sind.

Bei der Antwortverfolgung wird berücksichtigt, ob die Antwort innerhalb des Gültigkeitszeitraums des Angebots gegeben wurde (d. h. nach dem Aktivierungs- aber vor dem Ablaufdatum). Campaign verfolgt verspätete Antworten für einen konfigurierbaren Zeitraum nach Ablauf des Angebots.

Außerdem wird bei der Antwortverfolgung ermittelt, ob eine direkte Antwort von einem Antwortenden stammt, der zur ursprünglich kontaktierten Gruppe (d. h. der Zielzelle) gehört.

Anmerkung: Wenn eine direkte Antwort nicht aus der ursprünglichen Zielgruppe stammt, wird die Antwort als "virale" oder "durchgereichte" Antwort eingestuft. In diesem Fall hat der Antwortende auf irgendeine Weise einen gültigen Antwortcode erhalten, obwohl das ursprüngliche Angebot nicht an diese Person gerichtet war.

Die Information, wie viele Antworten aus der Zielgruppe stammen, kann sehr wertvoll sein. Insbesondere, wenn Sie versuchen, Kunden mit hoher Kaufkraft zu pflegen. Diese Werte können in Erfolgsberichten aufgeschlüsselt werden, um her-

auszufinden, wie viele direkte Antworten aus der ursprünglichen Zielgruppe kamen und wie viele virale Antworten waren.

Direkte Antworten können genau oder ungenau übereinstimmen.

Zugehörige Tasks:

„Aktualisieren des Antwortverlaufs" auf Seite 131

Zugehörige Verweise:

„Erfolgsberichte für IBM Campaign" auf Seite 271

Direkte exakte Übereinstimmung

Eine Antwort stellt eine direkte exakte Übereinstimmung dar, wenn Campaign eine eindeutige, zuzuordnende Zielverfahrensinstanz ermitteln kann.

Anmerkung: Idealerweise verwenden Sie in Campaign erzeugte Verfahrenscodes für die Verfolgung, da Campaign anhand des zurückgegebenen Verfahrenscodes die zuzuordnende Zielverfahrensinstanz eindeutig ermitteln kann.

Wenn Sie z. B. die in einem Kontaktablaufdiagramm erzeugten Verfahrenscodes als Couponcodes für ein Angebot verwenden und von einem Antwortenden aus der Zielzelle des Angebots ein Verfahrenscode angegeben wird, stellt diese Antwort eine direkte exakte Übereinstimmung mit dem Angebot dar.

Wenn mehrere Verfolgungscodes oder Attribute von Interesse empfangen werden, müssen alle Codes und Attributwerte genau mit der Verfahrensinstanz übereinstimmen, um gezählt zu werden. Wenn also ein Antwortender einen Angebotscode, einen Verfahrenscode sowie ein Angebotsattribut mit einem Wert außer null angibt, müssen diese genau mit den Codes und Angebotsattributwerten im Verfahren übereinstimmen.

Direkte, nicht exakte Übereinstimmungen

Eine Antwort gilt als direkte, nicht exakte Übereinstimmung, wenn Campaign die zu bewertende Verfahrensinstanz nicht eindeutig ermitteln kann, sondern die angegebenen Verfolgungscodes mit mehreren möglichen Zielverfahrensinstanzen übereinstimmen.

Um die Zielverfahrensinstanzen weiter einzugrenzen, die bei dieser Antwort berücksichtigt werden (wenn der Antwortende überhaupt von einer Zielverfahrensinstanz kontaktiert wurde), verwirft Campaign alle Verfahrensinstanzen, von denen der Antwortende nicht kontaktiert wurde. Falls der Antwortende von keiner Zielverfahrensinstanz kontaktiert wurde, werden alle beibehalten und jeder Instanz eine virale Antwort angerechnet.

Wenn beispielsweise ein Kunde aus dem Segment mit hoher Kaufkraft ein Angebot aus einer Kampagne für Kunden mit niedriger und für Kunden mit hoher Kaufkraft erhält und den Angebotscode zurücksendet, würde dies anfangs zwei Zielverfahrensinstanzen entsprechen (einer für die Zelle mit hoher Kaufkraft und einer für die Zelle mit niedriger Kaufkraft). Wenn wir die Regel für die Antwortverfolgung anwenden, wird die Verfahrensinstanz für die Zelle mit niedriger Kaufkraft verworfen, da sie im Gegensatz zur Verfahrensinstanz für die Zelle mit hoher Kaufkraft nicht auf diesen Antwortenden gerichtet war. Nur die Verfahrensinstanz, die mit der Kundengruppe mit hoher Kaufkraft verknüpft ist, wird bei dieser Antwort berücksichtigt.

Wenn das Antwortdatum darüber hinaus innerhalb des Gültigkeitszeitraums einer der verbleibenden Verfahrensinstanzen liegt, werden alle Verfahrensinstanzen verworfen, deren Gültigkeitszeitraum abgelaufen ist.

Wenn beispielsweise ein Kunde sowohl im Januar als auch im Februar von je einer Instanz derselben Kampagne kontaktiert wird und der Angebotscode zurückgesendet wird, würde dies anfangs zwei Zielverfahrensinstanzen entsprechen (einer für Januar und einer für Februar). Wenn beide Angebotsversionen am Ende des jeweiligen Monats auslaufen, würde eine Antwort im Februar dazu führen, dass die Verfahrensinstanz für Januar verworfen wird, da sie bereits abgelaufen ist. Nur die Verfahrensinstanz für Februar würde bei dieser Antwort berücksichtigt.

Nachdem alle Regeln für die Antwortverfolgung angewendet und alle ungültigen Zielverfahrensinstanzen verworfen worden sind, berechnet Campaign mithilfe verschiedener Attributionsmethoden die Bewertung für alle verbleibenden Verfahrensinstanzen.

Folgeantworten

Eine Antwort gilt als Folgeantwort, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- keine in Campaign generierten Verfolgungscodes (Kampagnen-, Zellen-, Angebots- oder Verfahrenscode) werden zurückgegeben
- der Antwortende gehört entweder zu einer Ziel- oder zu einer Kontrollzelle
- mindestens ein für die Antwortverfolgung verwendetes Angebotsattribut wurde zurückgegeben
- alle zurückgegebenen Angebotsattribute stimmen überein.

Eine Antwort mit dem Nullwert für ein Attribut von Interesse kann mit keinem Verfahren übereinstimmen, das über ein Angebotsattribut verfügt. So kann zum Beispiel eine Antwort ohne Wert für den "Zinssatz" keinem Angebot entsprechen, das mit Hilfe einer Angebotsvorlage erstellt wurde, welches als Angebotsattribut einen Zinssatz enthält.

Eine Antwort mit einem Wert für ein Attribut von Interesse, das in keinem Verfahren enthalten ist, kann hingegen zu einer Übereinstimmung führen. Wenn beispielsweise ein Angebot mit kostenlosem Versand auf Basis einer Angebotsvorlage ohne das Angebotsattribut "Zinssatz" erstellt wurde und der "Zinssatz" ein Attribut für Interesse ist, dann ist der Wert des "Zinssatzes" für eine eingehende Antwort nicht von Belang, wenn Campaign mögliche Übereinstimmungen mit Verfahren berücksichtigt, die mit dem kostenlosen Versand verknüpft sind.

Außerdem müssen die Antwortenden kontaktiert worden sein (d. h. sie müssen zur Zielzelle oder einer kontaktierten Gruppe gehören), damit die Antwort als Folgeantwort zählt.

Wenn ein Kunde beispielsweise einen Coupon für 1 USD Rabatt auf Waschmittel erhalten hat und dann tatsächlich Waschmittel kauft (auch ohne den Coupon einzulösen), leitet Campaign daraus eine positive Antwort auf diese Zielverfahrensinstanz ab.

Folgeantworten aus Kontrollgruppen

Alle Antworten von Mitgliedern aus Kontrollgruppen (welche in Campaign immer vom Typ "Ausschluss" sind), gelten als Folgeantworten. Übereinstimmende Folgeantworten stellen den einzigen Mechanismus dar, um Antworten von Mitgliedern von Ausschluss-Kontrollgruppen zu erzeugen.

Da mit den Mitgliedern von Kontrollgruppen keinerlei Kommunikation stattfand, können sie keine Verfolgungscodes angeben.

Bei der Antwortverfolgung werden die Mitglieder von Kontrollgruppen überwacht, um festzustellen, ob sie die gewünschte Aktion vornehmen, ohne ein Angebot erhalten zu haben. So könnte eine Kampagne mit einem Angebot für ein Bankkonto z. B. auf eine Gruppe von Kunden abzielen, die kein Bankkonto führen. Die Mitglieder der Kontrollgruppe werden dabei mitverfolgt, um festzustellen, ob sie während des Angebotszeitraums von sich aus ein Bankkonto eröffnen.

Alle eingehenden Ereignisse werden bewertet, um herauszufinden, ob sie mögliche Folgeantworten für Kontrollverfahrensinstanzen sind. Alle Antwortcodes werden verworfen und verbleibende Attribute für Interesse werden für eine mögliche Antwortanrechnung mit Kontrollverfahrensinstanzen abgeglichen.

Attributionsmethoden

Campaign unterstützt drei Methoden, anhand derer Antworten den jeweiligen Angeboten zugeschrieben werden:

- Größtmögliche Übereinstimmung
- Anteilige Übereinstimmung
- Mehrfache Übereinstimmung

Alle drei Methoden zur Antwortattribution werden gleichzeitig angewendet und als Teil des Antwortverlaufs aufgezeichnet. Sie können eine Methode, eine Kombination aus zwei oder alle Methoden in den verschiedenen Erfolgsberichten verwenden, um Ihre Kampagne und den Angebotserfolg zu beurteilen.

Die Antwortattribution wird für die Zielverfahrensinstanzen durchgeführt, die übrig bleiben, nachdem die ungültigen Antworten verworfen wurden (weil der Antwortende entweder nicht von der Verfahrensinstanz kontaktiert wurde oder die Zielinstanz abgelaufen ist).

Wenn z. B. ein Antwortender aus einer Zielzelle, der drei Angebote gemacht wurden, einen Zellencode angibt, kann die Verfahrensinstanz nicht genau bestimmt werden. Nach der Methode größtmögliche Attribution würde die Antwort einem der drei Angebote voll zugerechnet werden, entsprechend der anteiligen Attribution würde die Antwort jedem der drei Angebote zu 1/3 angerechnet, während nach der mehrfachen Attribution allen drei Angeboten die Antwort voll angerechnet würde.

Zugehörige Tasks:

„Aktualisieren des Antwortverlaufs" auf Seite 131

Zugehörige Verweise:

„Erfolgsberichte für IBM Campaign" auf Seite 271

Größtmögliche Übereinstimmung

Bei der Attribution mit größtmöglicher Übereinstimmung kann nur eine Zielverfahrensinstanz einer Antwort voll angerechnet werden. Alle anderen übereinstimmenden Verfahrensinstanzen werden überhaupt nicht angerechnet. Wenn bei einer Antwort Übereinstimmungen mit mehreren Verfahrensinstanzen vorhanden sind, wählt Campaign die Verfahrensinstanz mit dem am kürzesten zurückliegenden

Kontaktdatum als beste Übereinstimmung aus. Wenn mehrere Verfahrensinstanzen mit demselben Kontaktdatum und derselben Kontaktzeit vorhanden sind, nimmt Campaign eine zufällige Zuweisung vor.

Anmerkung: Im Fall von mehreren Verfahrensinstanzen mit demselben Kontaktdatum und derselben Kontaktzeit wird die Antwort immer demselben Angebot zugeschrieben. Dennoch können Sie nicht damit rechnen, dass Campaign eine bestimmte Verfahrensinstanz auswählt.

Anteilige Übereinstimmung

Bei der anteiligen Attribution wird n übereinstimmenden Verfahrensinstanzen die Antwort zu je $1/n$ angerechnet, sodass die Summe aller attributierten Bewertungen 1 ergibt.

Mehrfache Übereinstimmung

Bei der mehrfachen Attribution wird die Antwort allen mit n übereinstimmenden Verfahrensinstanzen voll angerechnet. Dies kann zu einer übermäßigen Anrechnung von Verfahren führen und sollte daher mit Vorsicht verwendet werden. Kontrollgruppen werden immer über mehrfache Attribution verfolgt: Alle Antworten eines Mitglieds einer Kontrollgruppe werden voll angerechnet.

Kapitel 11. Gespeicherte Objekte

Sie können häufig verwendete Kampagnenkomponenten als gespeicherte Objekte sichern. Mit der ablaufdiagramm- und kampagnenübergreifenden Wiederverwendung von gespeicherten Objekten können Sie Zeit sparen und die Konsistenz sicherstellen.

In IBM Campaign werden folgende Objekttypen gespeichert:

- „Abgeleitete Felder"
- „Benutzervariablen" auf Seite 233
- „Benutzerdefinierte Makros" auf Seite 235
- „Vorlagen" auf Seite 240
- „Gespeicherte Tabellenkataloge" auf Seite 242

Anmerkung: Weitere Informationen finden Sie in den Abschnitten zu Sitzungen und strategischen Segmenten, die kampagnenübergreifend wiederverwendet werden können.

Abgeleitete Felder

Abgeleitete Felder sind Variablen, die in der Datenquelle nicht vorhanden sind. Sie werden aus einem oder mehreren vorhandenen Feldern erstellt, die auch aus verschiedenen Datenquellen stammen können.

In den Konfigurationsfenstern vieler Prozesse steht die Schaltfläche **Abgeleitete Felder** zur Erstellung neuer Variablen für Abfragen, Segmentierungen, Sortierungen, Berechnungen sowie die Ausgabe in einer Tabelle zur Verfügung.

Abgeleitete Felder können explizit für den nachfolgenden Prozess verfügbar gemacht werden. Aktivieren Sie dazu bei der Erstellung der Option **Dauerhaft verwenden**.

Abgeleitete Felder, die für einen Prozess verfügbar sind, werden im Ordner **Abgeleitete Felder** aufgelistet. Abgeleitete Felder sind nur in dem Prozess verfügbar, in dem sie erstellt wurden. Wenn Sie in einem Prozess keine abgeleiteten Felder erstellt haben, wird der Ordner **Abgeleitete Felder** nicht angezeigt.

Um ein abgeleitetes Feld in einem anderen Prozess verwenden zu können, der kein nachfolgender Prozess des aktuellen Prozesses ist, müssen Sie den Ausdruck für das abgeleitete Feld in der Liste **Gespeicherte abgeleitete Felder** speichern, damit er für alle Prozesse in allen Ablaufdiagrammen verfügbar ist.

Anmerkung: Verwenden Sie kein UCGF (Unica Campaign Generated Field) in einem abgeleiteten Feld für Maillisten, solange das generierte Feld nicht konstant ist. In Campaign wird von konstanten Werten für generierte Felder ausgegangen und es wird keine Neuberechnung der in den Ergebnissen enthaltenen Datensätze durchgeführt. Deshalb werden möglicherweise leere oder falsche Ergebnisse von den abgeleiteten Feldern zurückgegeben, die ein generiertes Feld aufrufen, das den Wert ändert. Anstelle der Verwendung eines abgeleiteten Feldes besteht auch die Möglichkeit, das erforderliche generierte Feld direkt in der Auftragserfüllungstabelle oder -liste für die Mailliste auszugeben. Lesen Sie anschließend diese Tabelle

© Copyright IBM Corp. 1998, 2015

oder Datei wieder in Campaign als Prozess vom Typ "Auswählen" ein und verwenden Sie einen Prozess vom Typ "Momentaufnahme", um eine neue Auftragserfüllungstabelle oder -datei mit Daten aus der alten Tabelle bzw. Datei zu bearbeiten.

Einschränkungen bei der Benennung von abgeleiteten Feldern

Abgeleitete Feldnamen weisen die folgenden Einschränkungen auf:

- Sie dürfen nicht identisch mit einer der folgenden Bezeichnungen sein:
  - Einem Datenbank-Schlüsselwort (z. B. EINFÜGEN, AKTUALISIEREN, LÖSCHEN oder WO)
  - Einem Feld in einer zugeordneten Datenbanktabelle
- Die Wörter `Ja` oder `Nein` dürfen nicht enthalten sein.

Falls Sie diese Beschränkungen bei der Benennung nicht beachten, führt der Aufruf dieser Felder u.U. zu Datenbankfehlern und -Verbindungsabbrüchen.

Anmerkung: Für die Namen abgeleiteter Felder gelten auch spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Anhang A, „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen", auf Seite 277

Erstellung abgeleiteter Felder

Felder können auf der Basis von einem oder mehreren bereits vorhandenen Feldern – auch datenquellenübergreifend – erstellt werden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Konfigurationsfenster eines Prozesses, der abgeleitete Felder unterstützt, auf **Abgeleitete Felder**.

   Das Fenster "Abgeleitetes Feld erstellen" wird geöffnet.
2. Alle abgeleiteten Felder, die zuvor in diesem Prozess erstellt wurden, werden in der Liste **Feldname** angezeigt. Um ein neues abgeleitetes Feld zu erstellen, geben Sie einen anderen Namen ein.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Permanent machen**, um die für dieses Feld berechneten Werte zu speichern und weiterzuleiten. Durch Auswahl dieser Option steht das abgeleitete Feld für nachfolgende Prozesse zur Verfügung.
4. Definieren Sie das abgeleitete Feld direkt im Bereich "Ausdrücke" oder verwenden Sie das Formel-Hilfsprogramm. Doppelklicken Sie auf ein verfügbares Feld, um es dem Bereich "Ausdrücke" hinzuzufügen.

   In dem Ausdruck eines abgeleiteten Feldes können nur Felder aus Tabellen verwendet werden, die im Prozesskonfigurationsdialog ausgewählt sind. Wenn die gewünschte Tabelle nicht angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass sie als Quellentabelle ausgewählt ist.

   Ein abgeleitetes Feld kann einen Nullwert haben. Verwenden Sie NULL, um einen Nullwert für eine Momentaufnahme zurückzugeben. Verwenden Sie NULL_STRING, um einen Nullwert mit einem Zeichenfolgedatentyp zurückzugeben, wenn das abgeleitete Feld in einem Campaign-Makro genutzt werden soll.

   Sie können Zeichenketten als Konstanten in ein abgeleitetes Feld eingeben. Zeichenketten müssen in Anführungszeichen eingeschlossen werden. Beispiel: "Meine Zeichenkette". Bei numerischen Zeichenfolgen sind keine Anführungszeichen erforderlich.

5. (Optional) Klicken Sie auf **Gespeicherte abgeleitete Felder**, wenn Sie das abgeleitete Feld in einem anderen Prozess oder Ablaufdiagramm verwenden möchten. Zudem können Sie mithilfe dieser Option ein vorhandenes abgeleitetes Feld laden oder die Liste der gespeicherten abgeleiteten Felder organisieren.
6. Klicken Sie auf **Syntax prüfen**, um mögliche Fehler zu ermitteln.
7. Klicken Sie auf **OK**, um das abgeleitete Feld zu speichern.

Erstellen eines abgeleiteten Felds anhand eines bestehenden Felds

Sie können ein neues abgeleitetes Feld erstellen, indem Sie ein vorhandenes abgeleitetes Feld als Grundlage verwenden und dann den Ausdruck ändern.

Informationen zu diesem Vorgang

In dem Ausdruck eines abgeleiteten Feldes können nur Felder aus Tabellen verwendet werden, die im Prozesskonfigurationsdialog ausgewählt sind. Wenn die gewünschte Tabelle nicht angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass sie als Quellentabelle ausgewählt ist.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Konfigurationsfenster eines Prozesses, der abgeleitete Felder unterstützt, auf **Abgeleitete Felder**.

   Das Dialogfeld "Abgeleitetes Feld erstellen" wird geöffnet.
2. Wählen Sie in der Liste **Feldname** ein vorhandenes abgeleitetes Feld aus.

   Der Ausdruck für das ausgewählte Feld wird im Bereich **Ausdruck** angezeigt.
3. Ändern Sie den Namen des vorhandenen abgeleiteten Feldes in den Namen, den Sie für das neue abgeleitete Feld verwenden möchten.

   Wichtig: Die Wörter "Yes" und "No" können nicht als Namen für abgeleitete Felder verwendet werden, da ein Aufruf dieser abgeleiteten Felder zu einem Abbruch der Datenbankverbindung führt.
4. Bearbeiten Sie den Ausdruck des abgeleiteten Feldes.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Erstellen eines abgeleiteten Felds auf der Basis eines Makros

Sie können ein abgeleitetes Feld auf der Basis eines Makros erstellen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Konfigurationsdialogfeld eines Prozesses, der abgeleitete Felder unterstützt, auf **Abgeleitete Felder**.
2. Klicken Sie im Dialogfeld **Abgeleitetes Feld erstellen** auf **Formel-Hilfeprogramm**.
3. Wählen Sie ein Makro aus der Liste aus, indem Sie darauf doppelklicken.

   Die Deklaration und die Beschreibung des Makros werden angezeigt und das Makro wird in das **Formel-Hilfeprogramm** eingefügt.
4. Wählen Sie aus der Liste **Für Ausdrücke verfügbare Felder** die entsprechenden Felder aus, um den Ausdruck fertig zu stellen.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Permanentes Verfügbarmachen abgeleiteter Felder

Durch das dauerhafte Verfügbarmachen eines abgeleiteten Feldes weisen Sie Campaign an, die berechneten Werte des Feldes zu speichern und für nachfolgende Prozesse verfügbar zu machen. Hierdurch können Sie sowohl Zeit als auch Ressourcen sparen, da Campaign diese Werte in nachgelagerten Prozessen im Ablaufdiagramm nicht neu berechnen muss.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Konfigurationsfenster eines Prozesses, der abgeleitete Felder unterstützt, auf **Abgeleitete Felder**.

   Das Fenster Abgeleitetes Feld definieren wird angezeigt.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Permanent machen**, um die berechneten Werte für dieses Feld zu speichern und weiterzugeben.

Beispiel: Dauerhaft abgeleitetes Feld

Sie können zum Beispiel den Prozess "Auswählen" so konfigurieren, dass er IDs basierend auf der Beschränkung durch ein abgeleitetes Feld auswählt und mit einem Prozess "Momentaufnahme" verbunden ist, in dem die ausgewählten Datensätze ausgegeben werden, die das abgeleitete Feld beinhalten. Wenn Sie dieses abgeleitete Feld als dauerhaft kennzeichnen, wird der berechnete Wert vom Prozess "Auswählen" an den Prozess "Momentaufnahme" weitergeleitet.

Eine weitere Anwendungsmöglichkeit für dauerhaft abgeleitete Felder ist die Verwendung mit dauerhaften Feldern vom Aggregattyp, wie zum Beispiel AVG oder GROUPBY. Diese Aggregatfelder werden basierend auf mehreren Datenzeilen in der aktuellen Zelle berechnet. Dadurch ändert sich der Wert dieser Aggregatfelder, wenn sich der Inhalt der Zelle ändert. Mit dauerhaft abgeleiteten Feldern haben Sie die Möglichkeit, den ursprünglich berechneten Wert zu erhalten und an andere Prozesse weiterzuleiten. Wenn Sie anstatt dessen das abgeleitete Feld neu berechnen, wird ein Wert berechnet, der auf den verbleibenden Datensätzen in der aktuellen Zelle basiert.

Wenn ein Prozess mehrere Eingaben verwendet, wie zum Beispiel ein Prozess Momentaufnahme, der mit den Eingaben zweier Prozesse Auswählen arbeitet, sind in dem nachgeordneten Prozess alle dauerhaft abgeleiteten Felder verfügbar.

Wenn das dauerhaft abgeleitete Feld nicht in allen der eingehenden Prozesse zum Auswählen verfügbar ist, aber in die Ausgabe eines Prozesses "Momentaufnahme" eingeschlossen ist, dann zeigt der Prozess "Momentaufnahme" für dieses dauerhaft abgeleitete Feld in allen Ausgabezeilen des Prozesses zum Auswählen, in denen das dauerhaft abgeleitete Feld nicht verfügbar war, den Wert NULL an.

Wenn ein dauerhaft abgeleitetes Feld nicht in allen der eingehenden Prozesse Auswählen verfügbar ist und Sie dieses Feld bei der Definition des Prozesses Segment verwenden, dann enthält der Prozess Segment leere Segmente für alle Prozesse Auswählen, in denen das dauerhaft abgeleitete Feld nicht verfügbar war.

Der Prozess Segment verbleibt in dekonfiguriertem Zustand, wenn Sie versuchen, ein Segment mit Hilfe eines Ausdrucks zu definieren, der mehr als ein dauerhaft abgeleitetes Feld enthält, das nicht in allen Prozessen zum Auswählen verfügbar ist.

Bei dauerhaft abgeleiteten Feldern (DAF) sind folgende Richtlinien zu beachten:

- DAF sind an die Eingangszelle angehängt (Vektor).

- DAF werden vor der Ausführung von Abfragen berechnet.
- Mehrere DAF sind in folgenden Prozessen verfügbar:
  - Momentaufnahme: Wenn ein PDF nicht für eine Zelle definiert ist, ist der Wert des Feldes NULL. Wenn eine einzelne ID größer als eine Zelle ist, wird für jede Zelle eine Zeile ausgegeben.
  - Segment: PDFs sind nicht für das Segmentieren nach Feldern verfügbar, wenn mehrere Eingangszellen ausgewählt sind. PDFs müssen für das Segmentieren nach Abfrage in allen ausgewählten Eingangszellen vorhanden sein.
- DAF beinhalten nur einen einzelnen, zufällig ausgewählten Wert pro ID-Wert, unabhängig von der Anzahl des Auftretens dieser ID in den Daten. Daher existiert für jeden ID-Wert nur ein Datensatz, wenn die Ausgabe keine Tabellenfelder, aber eine IBM ID enthält.

  Wenn Sie ein abgeleitetes Feld verwenden, das auf einem Tabellenfeld basiert, beinhaltet die Ausgabe indirekt ein Tabellenfeld. In diesem Fall existiert für jede Instanz eines ID-Wertes ein Datensatz. (Kommt ein ID-Wert zum Beispiel sieben Mal in den Daten vor, dann werden sieben Datensätze ausgegeben.)

Dauerhaft abgeleitete Felder speichern nur einen *einzigen* Wert für jede Zielgruppen-ID, welcher zufällig aus den verfügbaren Werten ausgewählt wird. Dies bedeutet, dass Sie beim Arbeiten mit nicht normalisierten Daten die Makrofunktion GROUPBY verwenden müssen, um das gewünschte Verhalten zu erreichen.

Zum Beispiel wollen Sie in der Einkaufstransaktionstabelle den höchsten Betrag einer einzelnen Einkaufstransaktion eines Kunden finden und diesen als dauerhaft abgeleitetes Feld für nachfolgende Prozesse speichern. Sie können ein abgeleitetes Feld (und dann ein als dauerhaft festgelegtes abgeleitetes Feld) wie folgt schreiben:

```
Höchster_Trans_Betr = groupby(KID, maxof, Trans_Betr)
```

Bei nicht normalisierten Einkaufstransaktionsdaten wie den nachfolgend aufgeführten wird dies folgendermaßen berechnet:

CID	DATUM	TRANS_BETR	HÖCHSTER_TRANS_BETR
A	1.1.2007	200 USD	300 USD
A	15.3.2007	100 USD	300 USD
A	30.4.2007	300 USD	300 USD

Wenn das abgeleitete Feld dauerhaft ist, wird (zufällig) ein beliebiger Wert (alle sind 300 USD) gewählt und der Wert 300 USD für Kunde A festgelegt.

Ein zweites weniger offensichtliches Beispiel ist die Auswahl einer Vorhersagemodell-Bewertung aus einer Notentabelle für ein bestimmtes Modell X. Hier kann das abgeleitete Feld so aussehen:

```
ModellX_Bewertung = groupby(KID, maxof, if(Modell = 'X', 1, 0), Note)
```

Und die Daten können so aussehen:

CID	MODELL	NOTE	MODELLX_BEWERTUNG
A	A	57	80
A	B	72	80
A	X	80	80

Das dauerhaft abgeleitete Feld, ModellX_Bewertung, gibt dem gewünschten Ergebnis den Notenwert 80. Es ist falsch, ein abgeleitetes Feld wie folgt zu erstellen:

```
Fehler_ModellX_Bewertung = if(Modell = 'X', Bewertung, NULL)
```

Dies wird sich wie folgt auswirken:

CID	MODELL	NOTE	FEHLER_MODELLX_BEWERTUNG
A	A	57	NULL
A	B	72	NULL
A	X	80	80

Wenn Sie dann das abgeleitete Feld, Fehler_ModellX_Bewertung, dauerhaft festlegen, kann der dauerhafte Wert NULL oder 80 sein. Wenn Sie mit nicht normalisierten Daten arbeiten und die abgeleiteten Feldwerte sind nicht die gleichen, dann kann beim dauerhaften Festlegen des abgeleiteten Feldes als Ergebnis *jeder* der Werte ausgegeben werden. Beim Definieren von abg_Feld_Note = NOTE und der dauerhaften Festlegung von diesem Feld können sich beispielsweise die Werte 57, 72 und 80 für Kunde A ergeben. Um das gewünschte Ergebnis zu gewährleisten, müssen Sie das Makro GROUPBY für die Kunden-ID benutzen und sicherstellen, dass der abgeleitete Feldwert für alle Daten des Kunden *der gleiche* ist.

Speichern von abgeleiteten Feldern

Sie können ein abgeleitetes Feld speichern, wenn Sie es in einem anderen Prozess im gleichen oder einem anderen Ablaufdiagramm verwenden möchten.

Informationen zu diesem Vorgang

Abgeleitete Felder sind Variablen, die in der Datenquelle nicht vorhanden sind. Sie werden aus einem oder mehreren vorhandenen Feldern erstellt, die auch aus verschiedenen Datenquellen stammen können. Ein abgeleitetes Feld ist nur in dem Prozess verfügbar, in dem es erstellt wurde. Es ist in keinem anderen Prozess verfügbar (mit Ausnahme eines unmittelbar nachgelagerten Prozesses, falls **Permanent machen** aktiviert ist).

Führen Sie die folgenden Schritte aus, wenn Sie die Definition eines abgeleiteten Feldes speichern möchten, um sie in anderen Prozessen und Ablaufdiagrammen verwenden zu können.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Konfigurationsfenster eines Prozesses, der abgeleitete Felder unterstützt, auf **Abgeleitete Felder** und erstellen Sie das abgeleitete Feld, das Sie speichern möchten. Definieren Sie z. B. einen Ausdruck wie (Balance / Credit_limit) * 100.
2. Öffnen Sie im Dialog **Abgeleitetes Feld erstellen** die Liste **Gespeicherte abgeleitete Felder** und wählen Sie **Aktuellen Ausdruck in gespeicherter Liste speichern** aus.
3. Geben Sie im Dialog **Abgeleiteten Feldausdruck speichern** an, ob der Ausdruck in einem Ordner gespeichert werden soll. Sie können eine Sicherheitsrichtlinie zuweisen sowie optional den Ausdruck ändern und einem anderen Namen zuweisen. Der Ausdruck wird in einer Liste gespeichert, auf die Sie zugreifen können, wenn Sie andere Prozesse und Ablaufdiagramme konfigurieren.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwenden und Verwalten von gespeicherten abgeleiteten Feldern

Ein abgeleitetes Feld, das gespeichert wurde, kann in einem anderen Ablaufdiagramm verwendet werden. Ein abgeleitetes Feld enthält einen Ausdruck wie AccountType='gold'. Abgeleitete Felder sind Variablen, die in der Datenquelle nicht vorhanden sind. Sie werden aus einem oder mehreren vorhandenen Feldern erstellt, die auch aus verschiedenen Datenquellen stammen können.

Vorgehensweise

1. Gehen Sie wie folgt vor, um einen gespeicherten Ausdruck in einem Ablaufdiagrammprozess zu verwenden:
   a. Öffnen Sie den Konfigurationsdialog eines Prozesses, der abgeleitete Felder unterstützt, und klicken Sie auf **Abgeleitete Felder**.
   b. Öffnen Sie das Menü **Gespeicherte abgeleitete Felder** und wählen Sie **Ausdruck aus gespeicherter Liste abrufen** aus.
   c. Wählen Sie einen Ausdruck aus der Liste aus und klicken Sie auf **Ausdruck verwenden**.
2. Gehen Sie wie folgt vor, um gespeicherte Ausdrücke zu erstellen, zu bearbeiten, zu verschieben oder zu löschen:
   a. Öffnen Sie das Menü **Optionen** und wählen Sie **Gespeicherte abgeleitete Felder** aus.
   b. Verwenden Sie den Dialog **Gespeicherte abgeleitete Feldausdrücke**, um Ausdrücke zu erstellen oder zu bearbeiten, Ausdrücke zu löschen oder einen Ausdruck in einen anderen Ordner zu verschieben.

Benutzervariablen

Campaign unterstützt Benutzervariablen. Sie können in der Prozesskonfiguration bei der Erstellung von Abfragen und Ausdrücken verwendet werden.

Richtlinien für die Verwendung von Benutzervariablen

Bei Benutzervariablen sind folgende Richtlinien zu beachten:

- Benutzervariablen sind für das Ablaufdiagramm, in dem sie definiert und verwendet werden, lokal, haben jedoch innerhalb einer Ablaufdiagrammausführung einen globalen Gültigkeitsbereich.
- Verwenden Sie für Benutzervariablen die folgende Syntax: UserVar.UserVarName
- Benutzervariablen verfügen über **Anfangswerte**, die den Benutzervariablen bei der ersten Definition im Dialog **Benutzervariablen** zugewiesen werden. Der **Anfangswert** wird nur verwendet, um den **aktuellen Wert** vor der Ausführung eines Ablaufdiagramms festzulegen. Es handelt sich dabei um den **aktuellen Wert**, der von Campaign während einer Ablaufdiagrammausführung verwendet wird.

  Anmerkung: Wenn der **aktuelle Wert** einer Benutzervariablen nicht festgelegt wurde und Sie einen Prozess oder eine Verzweigung ausführen, kann Campaign die Benutzervariable nicht auflösen. Campaign setzt nur den **aktuellen Wert** einer Benutzervariablen vor dem Starten eines Ablaufdiagramms auf den **Anfangswert**.
- Sie können den **aktuellen Wert** einer Benutzervariablen im Fenster "Abgeleitetes Feld" des Prozesses "Auswählen" ändern.

- Benutzervariablen können Konstanten und Ausdrücke aufnehmen, wie zum Beispiel UserVar.meineVar = Avg(UserTable.Age).

  Anmerkung: Wenn Sie einen Ausdruck verwenden, der mehrere Werte zurückgibt (zum Beispiel UserTable.Age+3, der für jeden Datensatz in der Tabelle einen Wert zurückgibt), dann ist die Benutzervariable auf den Wert gesetzt, der als erster Wert zurückgegeben wird.
- Setzen Sie Benutzervariablen, die Sie innerhalb von SQL-Anweisungen verwenden, weder in einfache noch in doppelte Anführungszeichen.
- Wenn Sie Objektnamen an Ihre Datenbank übergeben (zum Beispiel wenn Sie eine Benutzervariable verwenden, die einen Ablaufdiagrammnamen enthält), müssen Sie sicherstellen, dass der Objektname nur die von Ihrer Datenbank unterstützten Zeichen enthält. Andernfalls wird ein Datenbankfehler ausgelöst.
- Die in Benutzervariablen enthaltenen Werte können bei der Ausführung von Prozessen übergeben werden.
- Die Benutzervariablen werden von Ausgangstriggern unterstützt.
- Die Benutzervariablen werden zur Verwendung in benutzerdefinierten Makros unterstützt.

Erstellen von Benutzervariablen

Sie können Variablen definieren, um sie in Prozessen zu verwenden, die Sie zu einem Ablaufdiagramm hinzufügen.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf **Optionen** und wählen Sie **Benutzervariablen** aus.

   Das Dialogfeld **Benutzervariablen** wird geöffnet.
3. Geben Sie in der Spalte **Variablenname** einen Namen für die neue Benutzervariable ein. Klicken Sie auf den Hot Spot **<Hier klicken, um neues Element hinzuzufügen>**.
4. Wählen Sie in der Spalte **Datentyp** einen Datentyp aus der Liste aus. Wenn Sie keinen Datentyp festlegen, wählt die Anwendung beim Klicken auf **OK** den Typ **Keiner** aus.

   Da der Datentyp **Keine** zu unvorhersehbaren Ergebnissen führen kann, sollten Sie den richtigen Datentyp angeben.
5. Geben Sie in der Spalte **Anfangswert** einen Anfangswert ein. Sie können auch Profile von Feldern anhand der verfügbaren Werte erstellen. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche mit Auslassungspunkten, die durch einen Klick in die Spalte verfügbar wird.
6. Geben Sie in der Spalte **Aktueller Wert** einen aktuellen Wert für die Benutzervariable ein. Sie können auch Profile von Feldern anhand der verfügbaren Werte erstellen. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche mit Auslassungspunkten, die durch einen Klick in die Spalte verfügbar wird.
7. Wiederholen Sie diese Schritte zur Erstellung weiterer Benutzervariablen.
8. Klicken Sie auf **OK**.

   Die neuen Benutzervariablen werden gespeichert. Sie können später während der Prozesskonfiguration darauf zugreifen.

Ergebnisse

Nach der Ausführung eines Ablaufdiagramms wird der aktuelle Wert der verschiedenen Benutzervariablen im Abschnitt **Aktueller Wert** für jede Benutzervariable angezeigt. Wenn der aktuelle Wert vom Anfangswert abweicht, können Sie den Anfangswert wiederherstellen, indem Sie auf **Standardwerte wiederherstellen** klicken.

Anmerkung: Wenn der aktuelle Wert einer Benutzervariablen in einem Prozess vom Typ "Auswählen" neu definiert wird, hat das manuelle Zurücksetzen von **Aktueller Wert** auf **Anfangswert** keine Auswirkungen auf den Wert der Benutzervariablen während der Ausführung eines Ablaufdiagramms, einer Verzweigung oder eines Prozesses.

Benutzerdefinierte Makros

Ein benutzerdefiniertes Makro ist eine Abfrage, die Sie entweder mit einem IBM Ausdruck oder über direktes SQL mit oder ohne Wert erstellen können. Benutzerdefinierte Makros unterstützen die Verwendung von Variablen.

Sie können ein benutzerdefiniertes Makro speichern, sodass es verfügbar ist, wenn Sie Prozesse in einem Ablaufdiagramm konfigurieren und abgeleitete Felder definieren.

Die Unterstützung für direktes SQL sorgt für verkürzte Antwortzeiten: Dadurch, dass die Rohdaten nicht länger auf dem Anwendungsserver gefiltert und bearbeitet werden müssen, lassen sich komplexe Transaktionen unmittelbar in der Datenbank abwickeln.

Campaign unterstützt die folgenden Arten benutzerdefinierter Makros, die wiederum eine unbegrenzte Anzahl von Variablen unterstützen:

- Benutzerdefinierte Makros basierend auf einem IBM Ausdruck
- Benutzerdefinierte Makros basierend auf direktem SQL
- Benutzerdefinierte Makros basierend auf direktem SQL, die einen festgelegten Wert enthalten

Wichtig: Beim Erstellen benutzerdefinierter Makros sollten Sie berücksichtigen, dass auch technisch weniger versierte Benutzer Zugriff auf benutzerdefinierte Makros haben. Aus diesem Grund sollten Sie die Funktion des Makros so präzise wie möglich beschreiben, Makros mit ähnlicher Funktion in speziellen Ordnern ablegen usw. Auf diese Weise verringern Sie das Risiko, dass Makros unsachgemäß verwendet werden und Benutzer unerwünschte Abfrageergebnisse erhalten.

Erstellen benutzerdefinierter Makros

Sie können von Ihnen erstellte benutzerdefinierte Makros in Ablaufdiagrammprozessen und in Definitionen für abgeleitete Felder verwenden.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf **Optionen** und wählen Sie **Benutzerdefinierte Makros** aus.
3. Klicken Sie im Dialogfeld **Benutzerdefinierte Makros** auf **Neues Element**.

4. Wählen Sie in der Liste **Speichern unter** den Ordner aus, in dem Sie das Makro speichern möchten. Wenn keine Ordner erstellt wurden, verwenden Sie die Standardeinstellung **Keine**.
5. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen und eine Deklaration für das Makro ein, sodass Sie darauf verweisen können.

   Verwenden Sie die folgende Syntax: `MacroName(var1,var2,...)`

   Beispiel: `GenGroupBy(id,val1,table,val2)`

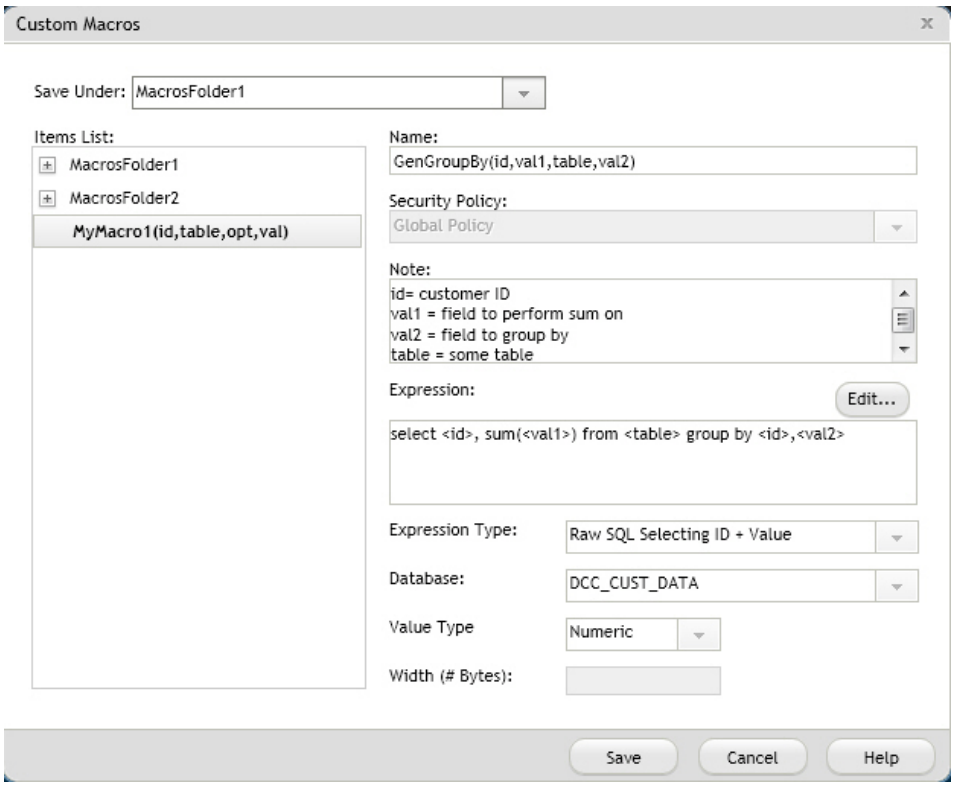
   Die Eingabe für `MacroName` muss ein eindeutiger und alphanumerischer Wert sein. Er kann Unterstriche (_), jedoch keine Leerzeichen enthalten.

   Anmerkung: Wenn ein benutzerdefiniertes Makro den gleichen Namen wie ein integriertes Makro hat, hat das benutzerdefinierte Makro Vorrang. Um Verwechslungen zu vermeiden, sollten Sie benutzerdefinierten Makros nicht die Namen von Operatoren oder integrierten Makros zuweisen. Eine Ausnahme könnten Sie machen, wenn explizit gewünscht ist, dass das neue benutzerdefinierte Makro immer anstelle des integrierten Makros verwendet wird.

   Wichtig: Die Variablennamen müssen mit den Variablennamen in der Definition des benutzerdefinierten Makros im Fenster **Ausdruck** übereinstimmen und als Liste aus durch Kommas getrennten Werten in Klammern angegeben werden.
6. Wählen Sie in der Liste **Sicherheitsrichtlinie** eine Sicherheitsrichtlinie für das neue benutzerdefinierte Makro aus.
7. Verwenden Sie das Feld **Hinweis**, um zu erläutern, wozu das benutzerdefinierte Makro dient und was die einzelnen Variablen darstellen.
8. Wählen Sie in der Liste **Ausdruckstyp** den Typ des benutzerdefinierten Makros aus, das Sie erstellen:
   - Wenn Sie **Direktes SQL: Auswahl von ID-Liste** auswählen, müssen Sie eine Datenbank aus dem Feld **Datenbank** auswählen.
   - Wenn Sie **Direktes SQL: Auswahl von ID-Liste + Wert** auswählen, müssen Sie eine Datenbank aus dem Feld **Datenbank** und einen Option unter **Wertetyp** auswählen. Stellen Sie sicher, dass Sie den richtigen Wertetyp auswählen. Andernfalls wird später bei dem Versuch, ein Profil dieser Abfrage zu erstellen, ein Fehler ausgegeben, der Sie über einen falsch zugeordneten Wert informiert.
   - Wenn Sie **Text** als Wertetyp auswählen, müssen Sie im Feld **Breite (Bytes)** die Länge des Wertetyps in Byte angeben. Sie können diese Informationen aus der Datenbank abrufen. Falls Sie nicht auf die Datenbank zugreifen oder diese Informationen nicht abrufen können, geben Sie `256` als maximale Länge ein.
9. Klicken Sie in das Feld **Ausdruck**, um das Dialogfeld **Auswahlkriterien angeben** zu öffnen.
10. Erstellen Sie einen Abfrageausdruck. Sie können beliebig viele Variablen anlegen. Verwenden Sie für die Variablensyntax alphanumerische Zeichen. Variablen müssen in spitzen Klammern (< >) angegeben werden. Auch bei Operanden (Werte und Zeichenketten) und Operatoren kann es sich unter Umständen um Variablen handeln.

    Wichtig: Verwenden Sie bei der Definition benutzerdefinierter Makros keine Ablaufdiagramm-Benutzervariablen. Benutzerdefinierte Makros sind global, Ablaufdiagramm-Benutzervariablen nicht.

    Das folgende Beispiel zeigt eine Definition für ein neues benutzerdefiniertes Makro.



11. Klicken Sie auf **Speichern**.
    Das benutzerdefinierte Makro wird in der Elementliste gespeichert.

Ergebnisse

Sie können nun mithilfe des Namens auf das Makro zugreifen, um es in Ablaufdiagrammprozessen und in Definitionen für abgeleitete Felder zu verwenden.

Richtlinien für die Verwendung benutzerdefinierter Makros

Beachten Sie beim Erstellen bzw. Verwenden von Makros die folgenden Richtlinien:

- Als Name für ein benutzerdefiniertes Makro dürfen nur alphanumerische Zeichen verwendet werden. In der Zeichenkette für den Makronamen dürfen Sie keine Leerzeichen verwenden, dafür aber Unterstriche (_).
- Wenn eine Datenquelle mit der Eigenschaft ENABLE_SELECT_SORT_BY = TRUE konfiguriert wurde, *müssen* Sie benutzerdefinierte SQL-Makros mit einer **SORTIEREN NACH**-Klausel versehen. Nur so werden die zurückgegebenen Datensätze anhand der Zielgruppenschlüsselfelder der Zielgruppenebene sortiert, auf der Sie arbeiten. Andernfalls wird für das Makro bei einem Prozess "Momentaufnahme" in einem abgeleiteten Feld und bei nicht erwartungsgemäßer Reihenfolge eine Fehlernachricht ausgegeben.
- Wenn Sie den Rückgabewert eines benutzerdefinierten Makros nicht vergleichen, gilt folgende Logik: Wenn der Wert numerisch ist, werden Werte ungleich null als TRUE ausgewertet (die IDs, mit denen Sie verknüpft sind, werden ausgewählt); Werte gleich null ergeben hingegen FALSE. Zeichenketten ergeben immer FALSE.
- Wenn Sie ein benutzerdefiniertes Makro aus direktem SQL erstellen, kann eine temporäre Segmenttabelle dazu beitragen, dass sich die Geschwindigkeit bei der Ausführung von direktem SQL wesentlich erhöht. Der Grund hierfür ist eine erhebliche Reduktion der zu bearbeitenden Datenmenge.

Greift ein benutzerdefiniertes Makro auf temporäre Segmenttabellen zurück, wird der Datenbank zwangsläufig eine temporäre Segmenttabelle übermittelt, damit der Code ordnungsgemäß ausgeführt werden kann.

Wird ein benutzerdefiniertes Makro in einem SELECT-Befehl höchster Ebene verwendet, stehen keine Verlaufsinformationen zur Verfügung, mit deren Hilfe Campaign der Datenbank eine temporäre Segmenttabelle übergeben könnte. Folge ist, dass der Code nicht ordnungsgemäß ausgeführt werden kann.

Das bedeutet für Sie, dass Sie beim Erstellen eines benutzerdefinierten Makros mit direktem SQL unter Umständen zwei Versionen des gleichen benutzerdefinierten Makros erstellen müssen. Eines davon verwendet Tokens temporärer Tabellen, das andere nicht.

Das benutzerdefinierte Makro, das ohne Tokens von temporären Tabellen auskommt, sollte auf der obersten Hierarchieebene verwendet werden (z. B. im ersten SELECT-Befehl). Das Makro mit Tokens temporärer Tabellen lässt sich an jeder anderen Stelle der Struktur einsetzen, an der solch ein Einsatz vorteilhaft erscheint.

- Eigenständige Verknüpfungen können entstehen, wenn Sie die Rückgabewerte benutzerdefinierter Makros gemeinsam zur Abfrage nicht normalisierter Daten verwenden. Das ist in aller Regel nicht wünschenswert.

  Wenn Sie z. B. ein auf direktem SQL basierendes, benutzerdefiniertes Makro verwenden, das einen Wert zurückgibt (z. B. in einem Prozess "Momentaufnahme"), und Sie das benutzerdefinierte Makro sowie ein anderes Feld aus der Tabelle ausgeben, auf dem das benutzerdefinierte Makro basiert, nimmt Campaign eine eigenständige Verknüpfung der Tabelle vor. Wenn die Tabelle nicht normalisiert wurde, erhalten Sie ein kartesisches Produkt (d. h. die Anzahl der angezeigten Datensätze ist größer als erwartet).
- Auf benutzerdefinierte Makros kann ab dieser Version nur per Verweis zugegriffen werden, weil die Definition des benutzerdefinierten Makros nicht in den aktuellen Prozess kopiert wird.

  Zur Laufzeit wird das benutzerdefinierte Makro aufgelöst, indem seine Definition in der Systemtabelle **UA_CustomMacros** (dort sind die Definitionen gespeichert) ermittelt und das Makro anschließend eingesetzt/ausgeführt wird.
- Im Unterschied zu gespeicherten Abfragen müssen benutzerdefinierte Makronamen eindeutig sein, unabhängig vom Verzeichnispfad. Vor Version 5.0 war es möglich, eine gespeicherte Abfrage mit dem Namen "A" in zwei verschiedenen Ordnern, z. B. F1 und F2, zu speichern.

  Campaign unterstützt gespeicherte Abfragen aus früheren Versionen. Jedoch müssen Sie bei Verweisen auf nicht eindeutige gespeicherte Abfragen die alte Syntax verwenden.

  gespeicherteAbfrage(<Abfragename>)
- Beim Auflösen von Benutzervariablen in benutzerdefinierten Makros verwendet Campaign den beim Prüfen der Syntax aktuellen Wert der Benutzervariable. Ist der aktuelle Wert leer, wird von Campaign eine Fehlernachricht ausgegeben.
- Tokens temporärer Tabellen bewirken eine wesentlich schnellere Verarbeitung von Abfragen. Dies wird dadurch erreicht, dass die von der Datenbank zu bearbeitende Datenmenge durch die Zielgruppen-IDs in der temporären Tabelle deutlich reduziert wird. Bei dieser temporären Liste mit IDs handelt es sich unter Umständen um eine Obermenge der IDs der aktuellen Zelle. Aus diesem Grund werden Aggregationsfunktionen (z. B. zum Ermitteln des Durchschnitts oder der Summe) für temporäre Segmenttabellen nicht unterstützt und könnten zu falschen Ergebnissen führen.

- Wenn Sie vorhaben, ein benutzerdefiniertes Makro über mehrere Datenbanken hinweg einzusetzen, ist es unter Umständen besser, einen IBM Ausdruck zu verwenden anstatt auf direktes SQL zurückzugreifen. Direktes SQL ist in der Regel datenbankspezifisch.
- Wenn ein benutzerdefiniertes Makro direktes SQL und ein anderes benutzerdefiniertes Makro enthält, wird zunächst das benutzerdefinierte Makro aufgelöst, ausgeführt und der Wert zurückgegeben, bevor der direkte SQL-Code ausgeführt wird.
- In Campaign werden Kommas als Trennzeichen für Parameter behandelt. Wenn Sie in einem Parameter Kommas als Text verwenden möchten, müssen Sie den Text wie im folgenden Beispiel illustriert in geschweifte Klammern ({}) einschließen:

  TestCM({STRING_CONCAT(UserVar.Test1, UserVar.Test2) })
- Campaign unterstützt die einfache Ersetzung von Parametern in Benutzerdefinierten Makros mit Hilfe von direktem SQL-Code. Wenn Sie beispielsweise in einem Ablaufdiagramm ein Auswahlprozessfeld mit der folgenden Abfrage einrichten:

  ```
  exec dbms_stats.gather_table_stats(tabname=> <temptable>,ownname=>
  'autodcc')
  ```

  fügt Campaign anstelle des Tokens <temptable> erfolgreich den Namen der aktuellen temporären Tabelle ein. Beachten Sie, dass die einfachen Anführungszeichen um den Tabellennamen erforderlich sind.

In den folgenden Tabellen wird erläutert, wie Campaign benutzerdefinierte Makros in Abfragen und abgeleiteten Feldern behandelt.

Benutzerdefinierte Makros in Abfragen und abgeleiteten Feldern (Prozesse "Auswählen", "Segmentieren" und "Zielgruppe")

Typ des benutzerdefinierten Makros	Verwendung
Direktes SQL: IDs	Wird als eigenständige Abfrage ausgeführt. Die ID-Liste wird mit anderen Ergebnissen zusammengeführt. Wenn ein benutzerdefiniertes Makro andere benutzerdefinierte Makros und direktes SQL enthält, werden zuerst die benutzerdefinierten Makros aufgelöst und ausgeführt. Anschließend wird der direkte SQL-Code ausgeführt.
Direktes SQL: IDs + Value	Es wird erwartet, dass der Rückgabewert in einem Ausdruck oder Vergleich verwendet wird. Wird der Wert nicht auf diese Art eingesetzt, wird von Campaign ein Wert ungleich null bei einer ID-Auswahl als TRUE ausgewertet. Ein Wert gleich null oder eine Zeichenkette ergeben FALSE.
IBM Ausdruck	Der Ausdruck wird aufgelöst und die Syntax wird überprüft. Es wird eine Abfrage pro Tabelle unterstützt und die IDs werden verglichen / zusammengeführt.

In einer Direkt-SQL-Abfrage (Prozesse "Auswählen", "Segmentieren" und "Zielgruppe")

Typ des benutzerdefinierten Makros	Verwendung
Direktes SQL: IDs	Das benutzerdefinierte Makro wird aufgelöst und die Abfrage ausgeführt.
Direktes SQL: IDs + Value	Wird nicht unterstützt.
IBM Ausdruck	Der Ausdruck wird aufgelöst, aber es findet keine Überprüfung der Syntax statt. Ist der Ausdruck nicht korrekt, wird er als solcher vom Datenbankserver bei der Ausführung erkannt.

Verwalten und Bearbeiten benutzerdefinierter Makros

Sie können eine Ordnerstruktur anlegen, um benutzerdefinierte Makros zu verwalten. Sie können benutzerdefinierte Makros zwischen Ordnern verschieben oder den Namen, die Beschreibung und den Ausdruck eines Makros ändern.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf **Optionen** und wählen Sie **Benutzerdefinierte Makros** aus.

   Das Dialogfeld **Benutzerdefinierte Makros** wird geöffnet.
3. Wählen Sie ein Makro aus der Elementliste aus.

   Im Bereich **Info** werden ausführliche Informationen zum ausgewählten Makro angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten/Verschieben**, um das ausgewählte Makro zu bearbeiten oder zu verschieben.

   Das Dialogfeld **Benutzerdefinierte Makros bearbeiten/verschieben** wird geöffnet.
5. Sie können den Namen des Makros ändern, den Hinweis bearbeiten oder den Ordner/Ort ändern, an dem das Makro gespeichert ist. Wahlweise können Sie auch auf **Bearbeiten** klicken, um den Ausdruck zu bearbeiten.
6. Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu speichern.
7. Klicken Sie auf **Schließen**.

Vorlagen

Eine Vorlage ist eine Gruppe ausgewählter und gespeicherter Prozesse von Ablaufdiagrammen.

Mit Vorlagen können Sie Prozesse einmalig entwerfen und konfigurieren und diese anschließend in der Vorlagenbibliothek speichern. Vorlagen speichern Prozesskonfigurationen und Tabellenzuordnungen und können in jeder beliebigen Sitzung oder Kampagne eingesetzt werden.

Kopieren einer Vorlage in die Vorlagenbibliothek

Sie können Vorlagen durch Kopieren zur Vorlagenbibliothek hinzufügen.

Informationen zu diesem Vorgang

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten**.

2. Wählen Sie die Prozesse aus, die Sie als Vorlage speichern möchten. Halten Sie beim Klicken die **Strg-Taste** gedrückt, um mehrere Prozesse auszuwählen. Mit **Strg+A** wählen Sie alle Prozesse im Ablaufdiagramm aus.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen ausgewählten Prozess und wählen Sie **In Vorlagenbibliothek kopieren** aus.

   Das Fenster Vorlage speichern wird angezeigt.
4. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Vorlage ein.

   Der Name darf keine Leerzeichen enthalten. Gespeicherte Vorlagen werden anhand ihrer Namen unterschieden. Daher muss der Name im abgelegten Ordner eindeutig sein.
5. (Optional) Geben Sie im Feld **Hinweis** eine Beschreibung ein.
6. (Optional) Wählen Sie in der Liste **Speichern unter** einen Ordner für die Vorlage aus oder verwenden Sie **Neuer Ordner**, um einen neuen Ordner zu erstellen. Sie können beliebig viele Ordner erstellen (einschließlich verschachtelter Ordner), um Ihre Vorlagen zu verwalten und zu speichern.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Einfügen einer Vorlage aus der Vorlagenbibliothek

Sie können eine Vorlage aus der Vorlagenbibliothek in ein Ablaufdiagramm einfügen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf einer Ablaufdiagrammseite im Modus **Bearbeiten** auf **Optionen** und wählen Sie **Gespeicherte Vorlagen** aus.

   Das Dialogfeld **Gespeicherte Vorlagen** wird geöffnet.
2. Wählen Sie eine Vorlage aus der Liste **Elemente**.
3. Klicken Sie auf **Vorlage einfügen**.

Ergebnisse

Die ausgewählte Vorlage wird in den Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich eingefügt.

Anmerkung: Die eingefügten Prozesse können möglicherweise andere Prozesse überlagern, die sich bereits im Ablaufdiagramm befinden. Alle eingefügten Prozesse werden automatisch ausgewählt, damit Sie sie leichter als Gruppe platzieren können.

Jede Sitzung oder Kampagne kann über die Vorlagenbibliothek auf die Vorlagen zugreifen. Beim Einfügen einer Vorlage in ein Ablaufdiagramm mit unterschiedlichen Tabellenzuordnungen wird die nachfolgende Tabelle nicht durch die neue Tabelle ersetzt, sondern erweitert. Eine Ausnahme besteht dann, wenn die Tabellennamen identisch sind.

Verwalten und Bearbeiten von Vorlagen

Sie können neue Ordner erstellen und gespeicherte Vorlagen bearbeiten, verschieben und entfernen.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf **Optionen** und wählen Sie **Gespeicherte Vorlagen** aus.

3. Wählen Sie in der Liste **Elementliste** die Vorlage aus, die Sie bearbeiten oder verschieben möchten.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten/Verschieben**.

   Das Dialogfeld **Gespeicherte Vorlagen bearbeiten/verschieben** wird geöffnet.
5. Geben Sie im Feld **Speichern unter** eine neue Speicherposition für die Vorlage an.
6. Sie können auch den Namen der gespeicherten Vorlage ändern oder die der Vorlage zugeordnete Anmerkung bearbeiten.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. Klicken Sie auf **Schließen**.

Gespeicherte Tabellenkataloge

Ein Tabellenkatalog ist eine Sammlung von zugeordneten Benutzertabellen.

Tabellenkataloge speichern Metadateninformationen zu Benutzertabellenzuordnungen für die ablaufdiagrammübergreifende Wiederverwendung. Standardmäßig werden Tabellenkataloge in einem Binärformat mit der Erweiterung `.cat` gespeichert.

Informationen zum Erstellen und Arbeiten mit Tabellenkatalogen finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*

Zugreifen auf gespeicherte Tabellenkataloge

Der Zugriff auf gespeicherte Tabellenkataloge erfolgt aus einem Ablaufdiagramm heraus. Ein Tabellenkatalog ist eine Sammlung von zugeordneten Benutzertabellen.

Informationen zu diesem Vorgang

Anmerkung: Wenn Sie über Administratorrechte verfügen, können Sie auch über die Seite **Campaign-Einstellungen** auf gespeicherte Kataloge zugreifen. Weitere Informationen finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf **Optionen** und wählen Sie **Gesp. Tabellenkataloge** aus. Das Fenster **Gesp. Tabellenkataloge** wird geöffnet.

Bearbeiten von Tabellenkatalogen

Sie können den Namen oder die Beschreibung eines Tabellenkatalogs in einem Ablaufdiagramm bearbeiten oder den Tabellenkatalog an eine andere Position verschieben.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf **Optionen** und wählen Sie **Gesp. Tabellenkataloge** aus.

   Das Fenster **Gesp. Tabellenkataloge** wird geöffnet.
3. Wählen Sie einen Tabellenkatalog in der Elementliste aus.

   Der Bereich **Information** enthält ausführliche Informationen über den ausgewählten Tabellenkatalog, einschließlich Name und Dateipfad.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten/Verschieben**.

5. Sie können den Namen des gespeicherten Tabellenkatalogs ändern, die Beschreibung des Tabellenkatalogs bearbeiten oder den Ordner/Ort ändern, an dem der Tabellenkatalog abgelegt ist.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Klicken Sie auf **Schließen**.

Löschen von Tabellenkatalogen

Sie können einen Tabellenkatalog dauerhaft entfernen, sodass er nicht mehr für Ablaufdiagramme in Kampagnen verfügbar ist.

Informationen zu diesem Vorgang

Durch das Entfernen eines Tabellenkatalogs wird die CAT-Datei gelöscht, die auf Datenbanktabellen und möglicherweise auch Flatfiles verweist. Das Entfernen eines Tabellenkatalogs hat keine Auswirkungen auf die zugrunde liegenden Tabellen in der Datenbank. Die Katalogdatei wird jedoch dauerhaft gelöscht.

Wichtig: Verwenden Sie nur die Campaign-Benutzeroberfläche, um Tabellenkataloge zu entfernen oder Tabellenoperationen durchzuführen. Wenn Sie direkt im Dateisystem Tabellen entfernen oder Tabellenkataloge ändern, kann Campaign die Datenintegrität nicht garantieren.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Optionen** und wählen Sie **Gesp. Tabellenkataloge** aus.

   Das Fenster **Gesp. Tabellenkataloge** wird geöffnet.
3. Wählen Sie einen Tabellenkatalog in der Elementliste aus.

   Der Bereich **Information** enthält ausführliche Informationen über den ausgewählten Tabellenkatalog, einschließlich Name und Dateipfad.
4. Klicken Sie auf **Entfernen**.

   Sie werden in einer Nachricht gefragt, ob Sie den ausgewählten Tabellenkatalog entfernen möchten.
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. Klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnisse

Der Katalog wird aus der Elementliste entfernt und ist nicht mehr für Ablaufdiagramme in Kampagnen verfügbar.

Kapitel 12. Sitzungsablaufdiagramme

Sitzungen bieten Ihnen die Möglichkeit, permanente, globale "Datenartefakte" zu erstellen, die in allen Kampagnen verwendet werden können. Jede Sitzung besteht aus mindestens einem Ablaufdiagramm. Durch die Ausführung eines Sitzungsablaufdiagramms wird das Ergebnis dieser Sitzung (die Datenartefakte) global für alle Kampagnen verfügbar.

Sitzungsablaufdiagramme sind nicht dafür vorgesehen, in Marketingkampagnen verwendet zu werden. Sie verfügen nicht über zugeordnete Angebote oder Start- und Enddaten.

Um mit Sitzungen zu arbeiten, verwenden Sie das Menü **Sitzungen**. Fortgeschrittene Benutzer können Sitzungsablaufdiagramme erstellen, um Berechnungen außerhalb einer Kampagne durchzuführen und um ETC-Aufgaben auszuführen, die nicht mit bestimmten Marketinginitiativen oder -programmen verknüpft sind.

Ein Sitzungsablaufdiagramm beginnt häufig mit einem Prozess vom Typ "Zeitplan", um sicherzustellen, dass die Daten regelmäßig aktualisiert werden.

Wenn Sie ein Sitzungsablaufdiagramm ausführen, sind die erstellten Datenartefakte anschließend zur Verwendung in einer beliebigen Anzahl von Kampagnenablaufdiagrammen verfügbar.

Im Folgenden sind einige typische Beispiele aufgeführt:

- Verwendung des Prozesses "Segment erstellen" in einem Sitzungsablaufdiagramm, um *strategische Segmente* zu erstellen. Strategische Segmente sind Segmente, die in mehreren Kampagnen verwendet werden können.

  Beginnen Sie beispielsweise mit einem Prozess vom Typ "Zeitplan", verwenden Sie dann einen Prozess vom Typ "Auswählen" und dann einen Prozess vom Typ "Segment erstellen", um strategische Segmente für "Opt-in"-/"Opt-out"-Elemente oder globale Unterdrückungen zu generieren. Durch den Prozess "Zeitplan" wird das Segment regelmäßig aktualisiert, das als statische Mitgliedsliste dargestellt wird. Das daraus resultierende Segment kann anschließend für Kampagnenablaufdiagramme ausgewählt werden.
- Durchführen von Datenaufbereitungen bei großen, komplexen Tabellen. Ein Sitzungsablaufdiagramm kann eine Momentaufnahme der Daten in kleineren Datenblöcken erfassen, um sie in Campaign wiederverwenden zu können.
- Konfigurieren regelmäßiger Modellierungsaufgaben, um Daten zu bewerten oder um abgeleitete Felder für ETL/Rollups zu erstellen. Wenn ein Sitzungsablaufdiagramm beispielsweise Modellbewertungen erstellt und ausgibt, die danach in einem Tabellenkatalog/einer Tabellenzuordnung zugeordnet werden, können diese Modellbewertungen in Kampagnenablaufdiagrammen für die Auswahl und die Zielbestimmung verwendet werden.

Anmerkung: Achten Sie bei der Entwicklung von Ablaufdiagrammen darauf, dass keine zyklischen Abhängigkeiten zwischen Prozessen entstehen. Wenn ein Prozess vom Typ "Auswählen" beispielsweise Eingaben für einen Prozess vom Typ "Segment erstellen" liefert, sollten Sie ein von diesem Prozess erstelltes Segment nicht als Eingabe für den Prozess "Auswählen" verwenden. Diese Situation führt zu einer Fehlernachricht, wenn Sie versuchen, den Prozess auszuführen.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2015

Überblick über Sitzungen

Jede Sitzung besteht aus mindestens einem Ablaufdiagramm. Durch die Ausführung eines Sitzungsablaufdiagramms wird das Ergebnis dieser Sitzung (die Datenartefakte) global für alle Kampagnen verfügbar. Sie können Sitzungen erstellen, anzeigen, bearbeiten, verschieben, löschen und in Ordnern verwalten. Um mit Sitzungen arbeiten zu können, benötigen Sie die entsprechenden Berechtigungen.

Es werden nicht die Sitzungen selbst, sondern die darin enthaltenen Ablaufdiagramme kopiert.

Sie führen keine Sitzungen aus; jedes Ablaufdiagramm einer Sitzung wird einzeln ausgeführt.

Erstellen von Sitzungen

Erstellen Sie eine Sitzung, wenn Sie beabsichtigen, ein oder mehrere Sitzungsablaufdiagramme zu erstellen.

Vorgehensweise

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

   Auf der Seite **Alle Sitzungen** wird die Ordnerstruktur angezeigt, die in Ihrer Organisation zum Verwalten von Sitzungen verwendet wird.
2. Navigieren Sie durch die Ordnerstruktur, bis der Inhalt des Ordners angezeigt wird, zu dem Sie Ihre Sitzung hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Sitzung hinzufügen** .

   Die Seite **Neue Sitzung** wird angezeigt.
4. Geben Sie einen Namen, eine Sicherheitsrichtlinie und eine Beschreibung ein.

   Anmerkung: Für Sitzungsnamen gelten Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Anhang A, „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen", auf Seite 277.
5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

   Anmerkung: Sie können stattdessen auch auf **Speichern und Ablaufdiagramm hinzufügen** klicken, um sofort mit dem Erstellen eines Sitzungsablaufdiagramms zu beginnen.

Hinzufügen von Ablaufdiagrammen zu Sitzungen

Eine Sitzung kann ein oder mehrere Ablaufdiagramme enthalten. Sie erstellen ein Sitzungsablaufdiagramm genauso, wie Sie ein Kampagnenablaufdiagramm erstellen. Der einzige Unterschied besteht darin, dass Sie mit dem Öffnen einer Sitzung beginnen.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Campaign** > **Sitzungen** aus.
2. Klicken Sie auf den Namen einer Sitzung.
3. Klicken Sie auf "Ablaufdiagramm hinzufügen" .
4. Erstellen Sie das Ablaufdiagramm wie gewohnt.

Bearbeiten von Sitzungsablaufdiagrammen

Zum Bearbeiten eines Sitzungsablaufdiagramms verwenden Sie das Menü **Sitzungen**.

Vorgehensweise

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

   Die Seite **Alle Sitzungen** wird geöffnet.
2. Klicken Sie neben dem Namen der Sitzung, deren Ablaufdiagramme Sie bearbeiten möchten, auf **Registerkarte bearbeiten** .
3. Klicken Sie im Menü auf den Namen des Ablaufdiagramms, das Sie bearbeiten möchten.
4. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen am Ablaufdiagramm vor:
   - Verwenden Sie die Palette und den Arbeitsbereich, um Prozesskonfigurationen hinzuzufügen und zu ändern.
   - Um den Namen oder die Beschreibung des Ablaufdiagramms zu ändern, klicken Sie auf der Symbolleiste des Ablaufdiagrammfensters auf das Symbol **Eigenschaften** .
5. Klicken Sie, wenn Sie fertig sind, auf **Speichern** oder **Speichern und beenden**, um das Ablaufdiagrammfenster zu schließen.

Verwalten von Sitzungen in Ordnern

Wählen Sie **Campaign > Sitzungen** aus und verwenden Sie dann die Seite **Alle Sitzungen**, um Ordner für Sitzungen zu erstellen und Sitzungen von einem Ordner in einen anderen zu verschieben.

Informationen zu diesem Vorgang

Nach dem Auswählen von **Kampagne > Sitzungen**, können Sie folgende Operationen ausführen.

Aufgabe	Beschreibung
Hinzufügen eines Sitzungsordners	Wählen Sie einen vorhandenen Ordner aus und klicken Sie dann auf das Symbol **Unterordner hinzufügen** . Wenn Sie einen Ordner auf der obersten Ebene hinzufügen möchten, klicken Sie auf das Symbol, ohne einen vorhandenen Ordner auszuwählen. Geben Sie einen Namen, eine Sicherheitsrichtlinie und eine Beschreibung ein. **Anmerkung:** Für die Ordnernamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Anhang A, „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen", auf Seite 277.

Aufgabe	Beschreibung
Bearbeiten des Namens oder der Beschreibung eines Sitzungsordners	Wählen Sie einen Ordner aus und klicken Sie dann auf das Symbol **Umbenennen** .
Verschieben eines Sitzungsordners und aller Ordnerinhalte	**Wichtig:** Sollte ein Ablaufdiagramm in dem zu verschiebenden Ordner gerade in Bearbeitung sein, kann das Verschieben der Sitzung zum Verlust der Ablaufdiagrammergebnisse oder des gesamten Ablaufdiagramms führen. Vergewissern Sie sich vor dem Verschieben der Sitzung, dass keines der Ablaufdiagramme in der Sitzung zur Bearbeitung geöffnet ist. 1. Wählen Sie den Ordner aus, der den zu verschiebenden Unterordner enthält. 2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem oder den Ordnern, die Sie verschieben möchten. 3. Klicken Sie auf das Symbol **Verschieben** . 4. Doppelklicken Sie auf einen Zielordner oder öffnen Sie einen Zielordner und klicken Sie dann auf **Diesen Ort bestätigen**.
Löschen eines Sitzungsordners	Sie können leere Sitzungsordner und alle enthaltenen leeren Unterordner löschen. (Wenn Sie über die Berechtigung zum Löschen eines Ordners verfügen, können Sie auch alle enthaltenen Unterordner löschen.) 1. Verschieben oder löschen Sie, falls notwendig, den Inhalt des Sitzungsordners. 2. Öffnen Sie den Ordner, der den zu löschenden Unterordner enthält. 3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem oder den Ordnern, die Sie löschen möchten. 4. Klicken Sie auf das Symbol **Ausgewählte Elemente löschen** und bestätigen Sie den Löschvorgang anschließend.

Verschieben von Sitzungen

Sitzungen können zu Organisationszwecken von Ordner zu Ordner verschoben werden.

Informationen zu diesem Vorgang

Anmerkung: Falls ein Ablaufdiagramm in der Sitzung, die Sie verschieben möchten, momentan von einem anderen Benutzer bearbeitet wird, kann das Verschieben der Sitzung zum Verlust des Ablaufdiagramms führen. Vergewissern Sie sich daher vor dem Verschieben, dass kein Ablaufdiagramm der Sitzung geöffnet ist.

Vorgehensweise

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

   Die Seite **Alle Sitzungen** wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf den Ordner, der die zu verschiebende Sitzung enthält.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Sitzung, die Sie verschieben möchten. Sie können mehrere Sitzungen auswählen.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Verschieben** .

   Das Fenster **Elemente verschieben nach** wird geöffnet.
5. Wählen Sie einen Zielordner aus und klicken Sie auf **Diesen Ort bestätigen** oder doppelklicken Sie auf den Ordner, um ihn in einem Schritt auszuwählen und zu bestätigen.

Ergebnisse

Die Sitzung wird in den Zielordner verschoben.

Anzeigen von Sitzungen

Öffnen Sie eine Sitzung im Nur-Lese-Modus, um auf die zugehörigen Ablaufdiagramme zuzugreifen.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Campaign** > **Sitzungen** aus.
2. Verwenden Sie auf der Seite "Alle Sitzungen" eine der folgenden Methoden:
   - Klicken Sie auf einen Sitzungsnamen, um die Registerkarte "Übersicht" sowie alle verfügbaren Ablaufdiagramm-Registerkarten anzuzeigen.
   - Klicken Sie neben dem Namen der Sitzung, die Sie anzeigen möchten, auf **Registerkarte anzeigen** und wählen Sie dann "Übersicht" oder ein Ablaufdiagramm im Menü aus.

Bearbeiten von Sitzungen

Sie können den Namen, die Sicherheitsrichtlinie oder die Beschreibung einer Sitzung ändern.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Campaign** > **Sitzungen** aus.
2. Klicken Sie auf den Namen einer Sitzung.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte "Übersicht" der Sitzung auf das Symbol **Übersicht bearbeiten** .
4. Ändern Sie den Namen, die Sicherheitsrichtlinie oder die Beschreibung der Sitzung.

   Anmerkung: Für die Namen der Sitzungen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Anhang A, „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen", auf Seite 277.
5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Löschen von Sitzungen

Wenn Sie eine Sitzung löschen, werden die Sitzung und alle zugehörigen Ablaufdiagrammdateien gelöscht. Falls Sie Teile der Sitzung für die spätere Wiederverwendung aufheben möchten, sichern Sie diese vor dem Löschen der Sitzung als gespeichertes Objekt.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Campaign** > **Sitzungen** aus.
2. Öffnen Sie den Ordner, der die zu löschende Sitzung enthält.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einer oder mehreren Sitzungen, die Sie löschen möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Gewählte löschen**.
5. Klicken Sie zur Bestätigung auf **OK**.

Informationen über strategische Segmente

Ein strategisches Segment ist eine globale, permanente Liste von IDs, die in mehreren Kampagnen verwendet werden kann. Ein strategisches Segment ist eine statische Liste von IDs bis zu dem Zeitpunkt, an dem das Ablaufdiagramm, in dem das jeweilige Segment erstellt wurde, erneut ausgeführt wird.

Strategische Segmente werden mithilfe des Prozesses "Segment erstellen" in einem Sitzungsablaufdiagramm erstellt. Ein strategisches Segment unterscheidet sich im Prinzip nicht von Segmenten, die durch den Prozess "Segment" in einem Ablaufdiagramm erstellt werden. Der einzige Unterschied besteht darin, dass ein strategisches Segment global verfügbar ist. Die Verfügbarkeit hängt von der Sicherheitsrichtlinie ab, die auf den Ordner angewendet wurde, in dem sich das strategische Segment befindet.

Campaign unterstützt mehrere strategische Segmente. Die ID-Liste, die für die verschiedenen strategischen Segmente und Zielgruppenebenen erstellt wird, wird in den Campaign-Systemtabellen gespeichert. Sie können einer Kampagne eine beliebige Anzahl strategischer Segmente zuordnen.

Strategische Segmente können für die globale Unterdrückung verwendet werden. Ein globales Unterdrückungselement definiert eine Liste mit IDs, die automatisch von Zellen in Ablaufdiagrammen für eine bestimmte Zielgruppenebene ausgeschlossen sind.

Strategische Segmente werden auch in Cubes verwendet. Ein Cube kann anhand einer beliebigen Liste von IDs erstellt werden; Cubes, die auf strategischen Segmenten basieren, sind jedoch global und können in den verschiedenen Segmentberichten analysiert werden.

Strategische Segmente können optional eine oder mehrere IBM Datenquellen angeben, in denen das strategische Segment zwischengespeichert (in der Datenbank gespeichert) wird. Auf diese Weise ist es nicht nötig, die IDs des strategischen Segments für jedes Ablaufdiagramm, das das Segment verwendet, hochzuladen. Dies kann eine beträchtliche Leistungssteigerung bewirken. Zwischengespeicherte strategische Segmente werden in temporären Tabellen gespeichert, denen der Konfigurationsparameter `SegmentTempTablePrefix` zugewiesen wurde.

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

Zugehörige Tasks:

„Erstellen von Segmenten zur globalen Verwendung in mehreren Kampagnen" auf Seite 118

Verbesserung der Leistung strategischer Segmente

Standardmäßig erstellt der Prozess "Segment erstellen" auf dem Anwendungsserver eine Binärdatei. Dieser Prozess kann bei umfangreichen strategischen Segmenten sehr langwierig sein. Wenn Campaign die Binärdatei aktualisiert, werden die Zeilen wieder in eine zwischengespeicherte Tabelle verschoben und eingefügt. Die gesamte Datei wird für den Sortierprozess neu geschrieben. Im Fall extrem großer strategischer Segmente (z. B. 400 Mio. IDs) kann es sehr lange dauern, bis die gesamte Datei neu geschrieben ist, auch wenn der Großteil der IDs nicht verändert wurde.

Legen Sie zum Verbessern der Leistung die Eigenschaft `doNotCreateServerBinFile` auf der Seite **Konfiguration** auf `TRUE` fest. Der Wert `TRUE` gibt an, dass für strategische Segmente anstelle einer Binärdatei auf dem Anwendungsserver eine temporäre Tabelle in der Datenquelle erstellt wird. Wenn diese Eigenschaft auf `TRUE` festgelegt ist, muss auf der Registerkarte "Segmente definieren" der Prozesskonfiguration vom Typ "Segment erstellen" mindestens eine gültige Datenquelle angegeben werden.

Zudem können für temporäre Segmenttabellen weitere Leistungsoptimierungen, z. B. die Erstellung von Indizes und die Generierung von Statistiken, verwendet werden, die für zwischengespeicherte Segmenttabellen nicht möglich sind. Die Eigenschaften `PostSegmentTableCreateRunScript`, `SegmentTablePostExecutionSQL` und `SuffixOnSegmentTableCreation` auf der Seite **Konfiguration** unterstützen diese Leistungsoptimierungen.

Weitere Informationen zu den Eigenschaften auf der Seite **Konfiguration** finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Bedingungen für die Erstellung strategischer Segmente

Bereiten Sie die Erstellung eines strategischen Segmentes wie folgt vor:

- Legen Sie fest, welche Ordnerhierarchien und Namenskonventionen zum Einsatz kommen sollen.
- Legen Sie genau fest, welche strategischen Segmente für Sie von Wichtigkeit sind.
- Legen Sie die den Segmenten zu Grunde liegende Logik fest.
- Bestimmen Sie, wie die unterschiedlichen strategischen Segmente zueinander in Beziehung stehen.
- Ordnen Sie den strategischen Segmenten die jeweils entsprechende Zielgruppenebene zu.
- Legen Sie fest, wie oft die Segmente aktualisiert werden sollen.
- Legen Sie fest, wie detailliert die einzelnen Segmente definiert werden sollen. (Beispiel: Sollen für ein bestimmtes Segment alle Unterdrückungen gelten?)

- Legen Sie fest, ob Sie alte strategische Segmente in einem Ordner archivieren möchten.
- Bedenken Sie dabei die Größe der strategischen Segmente, die Sie erstellen möchten und mögliche Leistungsminderungen, die sich daraus ergeben. Siehe „Verbesserung der Leistung strategischer Segmente" auf Seite 251.

Erstellen strategischer Segmente

Ein strategisches Segment kann in mehreren Kampagnen verwendet werden. Erstellen Sie strategische Segmente in einem Sitzungsablaufdiagramm, führen Sie das Ablaufdiagramm im Produktionsmodus aus und speichern Sie das Ablaufdiagramm. Die resultierenden Segmente können dann in Marketingkampagnen verwendet werden.

Vorbereitende Schritte

Die Konfigurationseigenschaft `saveRunResults` vom Typ `(Campaign|partitions|partition[n]|server|flowchartRun)` muss auf `TRUE` festgelegt sein.

Zudem benötigen Sie die entsprechenden Berechtigungen für die Arbeit mit strategischen Segmenten.

Vorgehensweise

1. Erstellen Sie eine Sitzung oder öffnen Sie eine bestehende Sitzung zur Bearbeitung.
2. Erstellen Sie ein Ablaufdiagramm mit dem abschließenden Ausgabeprozess "Segment erstellen".

   Anweisungen hierzu finden Sie im Abschnitt „Erstellen von Segmenten zur globalen Verwendung in mehreren Kampagnen" auf Seite 118.
3. Führen Sie das Ablaufdiagramm im Produktionsmodus aus und klicken Sie auf **Speichern und beenden**. Die Ausführung des Prozesses Segment erstellen im Testmodus erstellt oder aktualisiert keine strategischen Segmente. Sie müssen den Prozess im Produktionsmodus in einem Sitzungsablaufdiagramm ausführen.

   Das Ablaufdiagramm wird gespeichert.

Ergebnisse

Die strategischen Segmente werden auf der Seite Alle Segmente aufgelistet und können in allen Kampagnen verwendet werden.

Beispiel: Sitzungsablaufdiagramm zur Erstellung strategischer Segmente

Fügen Sie in einem Ablaufdiagramm im Bereich "Sitzungen" von Campaign zwei Prozesse vom Typ "Auswählen" hinzu, einen für die Auswahl aller Datensätze eines bestimmten Feldes in einer zugeordneten Tabelle Ihres Datamarts und einen anderen zur Auswahl aller Datensätze aus demselben Datamart, die als überflüssig gekennzeichnet wurden und deshalb aus der Gesamtliste der IDs zu entfernen sind.

Verwenden Sie nun einen Prozess vom Typ "Zusammenführen", dessen Eingabe aus den Ausgabezellen der beiden Prozesse vom Typ "Auswählen" besteht. Mit diesem entfernen Sie die OptOut-IDs und erstellen eine Ausgabezelle der geeigneten IDs.

Fügen Sie dann einen Prozess vom Typ "Segment" hinzu, an den die geeigneten IDs aus dem Prozess "Zusammenführen" übergeben werden, die dann dort in drei separate ID-Gruppen aufgeteilt werden.

Fügen Sie abschließend einen Prozess vom Typ "Segment erstellen" hinzu, um die drei Segmente als global konstante Liste von Zielgruppen-IDs auszugeben.

Führen Sie das Ablaufdiagramm im Produktionsmodus aus, um das strategische Segment zu erstellen und es global zur Verwendung in mehreren Kampagnen verfügbar zu machen.

Anzeigen strategischer Segmente

Sie können Informationen zu strategischen Segmente anzeigen, die mit dem Prozess "Segment erstellen" in einem Sitzungsablaufdiagramm erstellt wurden. Das Sitzungsablaufdiagramm muss im Produktionsmodus ausgeführt werden, um die Segmente zu generieren, die anschließend global verfügbar sind.

Vorgehensweise

Verwenden Sie eine der folgenden Methoden:

- Öffnen Sie die Seite "Übersicht" einer beliebigen Kampagne, die strategische Segmente verwendet, und klicken Sie dann in der Liste **Relevante Segmente** auf den Segmentnamen.
- Wählen Sie **Kampagne** > **Segmente** aus und klicken Sie dann auf den Namen des Segments, das Sie anzeigen möchten.

Ergebnisse

Die Seite "Übersicht" stellt Informationen zum Segment bereit.

Element	Beschreibung
Beschreibung	Die Beschreibung des Segments, das im Prozess "Segment erstellen" bereitgestellt wird.
Quellablaufdiagramm	Der Name des Sitzungsablaufdiagramms, in dem das Segment definiert wurde.
Zielgruppenebene	Die Zielgruppenebene für das Segment.
Aktuelle Anzahl	Die Anzahl der IDs in diesem Segment und das Datum der letzten Ausführung.
In folgenden Kampagnen enthalten	Eine Liste der Kampagnen, die das Segment verwenden, mit Links zu diesen Kampagnen.

Bearbeiten der Übersichtsinformationen eines strategischen Segments

Sie können den Namen oder die Beschreibung eines strategischen Segments ändern.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Campaign** > **Segmente** aus.
2. Klicken Sie auf den Namen des Segments, dessen Übersichtsinformationen Sie bearbeiten möchten.

Das Segment wird auf der Registerkarte **Übersicht** angezeigt.

3. Ändern Sie den Namen oder die Beschreibung des Segments.

   Anmerkung: Für die Namen der Segmente gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Anhang A, „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen", auf Seite 277.

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

Bearbeiten des Quellenablaufdiagramms eines strategischen Segments

Sie können Änderungen am Sitzungsablaufdiagramm vornehmen, in dem ein strategisches Segment definiert ist.

Vorgehensweise

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

   Die Seite Alle Segmente wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf das Segment, dessen Ablaufdiagramm Sie bearbeiten möchten.

   Die Seite "Übersicht" des Segments wird angezeigt.

3. Klicken Sie unter **Quellablaufdiagramm** auf den Link zum Ablaufdiagramm.

   Die Ablaufdiagrammseite wird im **schreibgeschützten** Modus geöffnet.

4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um das Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** zu öffnen.
5. Führen Sie die gewünschten Änderungen am Ablaufdiagramm durch.
6. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Speichern und beenden**.

Nächste Schritte

Das strategische Segment wird erst aktualisiert, wenn Sie das Sitzungsablaufdiagramm im Produktionsmodus erneut ausführen. Wenn Sie das Segment aktualisieren möchten, führen Sie das Sitzungsablaufdiagramm im Produktionsmodus aus und speichern Sie es dann. Das Segment wird nur gespeichert, wenn die Konfigurationseigenschaft
"Campaign | partitions | partition[n] | server | flowchartRun | saveRunResults" auf TRUE festgelegt ist.

Anmerkung: Wenn ein Prozess vom Typ "Segment erstellen" erneut im Produktionsmodus ausgeführt wird, wird das vorhandene strategische Segment, das von diesem Prozess erstellt wurde, gelöscht. Benutzer des vorhandenen strategischen Segments (einschließlich globaler Unterdrückungen) sehen möglicherweise den Fehler "Ungültiges Segment", wenn die Ausführung des neuen Prozesses "Segment erstellen" nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann oder während der Prozess noch ausgeführt wird.

Ausführen strategischer Segmente

Wenn sich der Inhalt Ihres Datamarts ändert, sollten Sie die strategischen Segmente wiederherstellen. Führen Sie dazu das Ablaufdiagramm in dem Produktionsmodus aus, in dem das jeweilige Segment erstellt wurde. Die Einstellung Ausgabe aktivieren im Testmodus hat keine Auswirkungen; strategische Segmente werden nur im Produktionsmodus ausgegeben.

Anmerkung: Wenn ein Prozess vom Typ "Segment erstellen" im Produktionsmodus erneut ausgeführt wird, wird das vorhandene strategische Segment, das von diesem Prozess erstellt wurde, gelöscht. Dies bedeutet, dass alle Benutzer des vorhandenen strategischen Segments (einschließlich globaler Unterdrückungen) möglicherweise die Fehlernachricht "Ungültiges Segment" sehen, wenn der neue Prozess "Segment erstellen" nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann oder fehlschlägt, während er noch ausgeführt wird.

Strategische Segmente verwalten

Sie können Ihre strategischen Segmente verwalten, indem Sie eine oder mehrere Ordnerstrukturen anlegen. Strategische Segmente können innerhalb dieser Struktur zwischen den einzelnen Ordnern verschoben werden.

Anmerkung: Der Ordner, in dem sich ein strategisches Segment befindet, legt die Sicherheitsrichtlinie für das strategische Segment fest, d. h., wer auf das Segment zugreifen, es bearbeiten oder löschen darf.

Hinzufügen eines Segmentordners

Zum Verwalten der Segmente können Sie Ordner hinzufügen, verschieben und löschen. Dabei können Sie auch den Namen und die Beschreibung eines Ordners bearbeiten.

Vorgehensweise

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

   Die Seite **Alle Segmente** wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf den Ordner, dem Sie einen Unterordner hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Unterordner hinzufügen** .

   Die Seite **Unterordner hinzufügen** wird geöffnet.
4. Geben Sie einen Namen, die Sicherheitsrichtlinie und eine Beschreibung für den Ordner ein.

   Anmerkung: Für die Ordnernamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Anhang A, „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen", auf Seite 277.
5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

   Die Seite **Alle Segmente** wird erneut angezeigt. Der neu erstellte Ordner bzw. Unterordner wird angezeigt.

So ändern Sie den Namen und die Beschreibung eines Segmentordners:

Vorgehensweise

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

   Die Seite Alle Segmente wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Ordner, den Sie umbenennen möchten.
3. Klicken Sie auf **Umbenennen**.

   Die Seite "Unterordner umbenennen" wird angezeigt.
4. Bearbeiten Sie den Namen und die Beschreibung des Ordners.

Anmerkung: Für die Ordnernamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Anhang A, „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen", auf Seite 277.

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

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

Verschieben eines Segmentordners

Sie können Ihre strategischen Segmente verwalten, indem Sie Ordner für die Segmente erstellen und die Ordner dann verschieben, um eine hierarchische Struktur zu erstellen.

Vorbereitende Schritte

Wichtig: Sollte ein Quellablaufdiagramm in dem zu verschiebenden Segment gerade in Bearbeitung sein, kann beim Verschieben das gesamte Ablaufdiagramm verloren gehen. Vergewissern Sie sich vor dem Verschieben des Unterordners, dass keines der Quellablaufdiagramme zur Bearbeitung geöffnet ist.

Vorgehensweise

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

   Die Seite **Alle Segmente** wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf den Ordner, in dem sich der zu verschiebende Unterordner befindet.

   Navigieren Sie durch die Ordnerstruktur, indem Sie auf den Namen eines Ordners klicken, um ihn zu öffnen, indem Sie auf **Alle Segmente** klicken, um zur Seite **Alle Segmente** zurückzukehren oder indem Sie auf einen Ordnernamen klicken, um Ordner in der Baumstruktur zu öffnen.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Ordner, den Sie verschieben möchten. Sie können mehrere Ordner auswählen, um diese gleichzeitig an einen Ort zu verschieben.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Verschieben** .

   Das Fenster **Elemente verschieben nach** wird geöffnet.
5. Klicken Sie auf den Ordner, in den Sie den Unterordner verschieben möchten.

   Klicken Sie zum Öffnen eines Ordners auf das nebenstehende **+**-Zeichen.
6. Klicken Sie auf **Diese Position akzeptieren**.

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

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

Löschen eines Segmentordners

Um einen Ordner zu löschen, müssen Sie zunächst den gesamten Inhalt verschieben oder löschen. Wenn Sie über die Berechtigungen verfügen, die zum Löschen eines Ordners benötigt werden, können Sie auch alle Unterordner in diesem Ordner löschen.

Vorgehensweise

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

   Die Seite **Alle Segmente** wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf den Ordner, in dem Sie einen Unterordner löschen möchten.

   Navigieren Sie durch die Ordnerstruktur, indem Sie auf den Namen eines Ordners klicken, um ihn zu öffnen, indem Sie auf **Alle Segmente** klicken, um zur Seite **Alle Segmente** zurückzukehren oder indem Sie auf einen Ordnernamen klicken, um Ordner in der Baumstruktur zu öffnen.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Ordner, den Sie löschen möchten. Sie können mehrere Ordner gleichzeitig löschen.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Ausgewählte Elemente löschen** .
5. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **OK**.

   Der Ordner und alle leeren Unterordner werden nun gelöscht.

Verschieben eines Segments

Strategische Segmente können zu Organisationszwecken von Ordner zu Ordner verschoben werden.

Informationen zu diesem Vorgang

Wichtig: Sollte ein Quellablaufdiagramm in dem zu verschiebenden Segment gerade in Bearbeitung und daher geöffnet sein, kann beim Verschieben das gesamte Ablaufdiagramm verloren gehen. Vergewissern Sie sich vor dem Verschieben des Unterordners, dass kein Quellablaufdiagramm geöffnet ist.

Vorgehensweise

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

   Die Seite **Alle Segmente** wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf den Ordner, der das zu verschiebende Segment enthält.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Segment, das Sie verschieben möchten. Sie können mehrere Segmente auswählen, um diese gleichzeitig zu verschieben.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Verschieben** .

   Das Fenster **Elemente verschieben nach** wird geöffnet.
5. Klicken Sie auf den Ordner, in den Sie das Segment verschieben möchten.

   Klicken Sie zum Öffnen eines Ordners auf das nebenstehende **+**-Zeichen.
6. Klicken Sie auf **Diese Position akzeptieren**.

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

   Das Segment wird in den Zielordner verschoben.

Löschen strategischer Segmente

Strategische Segmente können auf folgende Weisen gelöscht werden:

- Durch Löschen des strategischen Segments selbst aus seiner Ordnerposition auf der Seite Alle Segmente. Strategische Segmente, die Sie auf diese Weise löschen, werden erneut erstellt, wenn die Prozesse vom Typ "Segment erstellen", die sie ursprünglich erstellt hatten, erneut im Produktionsmodus ausgeführt werden.

- Durch Löschen des Prozesses "Segment erstellen", der das strategische Segment erstellt hat. Das strategische Segment wird erst gelöscht, wenn das Ablaufdiagramm gespeichert wird. Auf diese Weise gelöschte strategische Segmente können nicht wiederhergestellt werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt über das Löschen von Prozessen in Ablaufdiagrammen.
- Durch Löschen des Ablaufdiagramms, das den Prozess "Segment erstellen" enthält, der das strategische Segment erstellt hat. Auf diese Weise gelöschte strategische Segmente können nicht wiederhergestellt werden. Einzelheiten hierzu finden Sie im Abschnitt über das Löschen von Ablaufdiagrammen.

Löschen eines Segments

Verwenden Sie das folgende Verfahren, um ein strategisches Segment direkt über die Seite **Alle Segmente** zu löschen.

Informationen zu diesem Vorgang

Verwenden Sie das folgende Verfahren, um ein strategisches Segment direkt über die Seite **Alle Segmente** zu löschen.

Anmerkung: Strategische Segmente, die Sie auf diese Weise löschen, werden erneut erstellt, wenn die Prozesse vom Typ "Segment erstellen", durch die die Segmente ursprünglich erstellt wurden, erneut im Produktionsmodus ausgeführt werden.

Vorgehensweise

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

   Die Seite **Alle Segmente** wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf den Ordner, in dem Sie das Segment löschen möchten.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Segment, das Sie löschen möchten. Sie können mehrere Segmente gleichzeitig löschen.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Ausgewählte Elemente löschen** .
5. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **OK**.

   Das Segment wird gelöscht.

   Anmerkung: Sind noch aktive Ablaufdiagramme vorhanden, die das Segment enthalten, kann das Segment wiederhergestellt werden, wenn die Ablaufdiagramme ausgeführt werden. Wenn ein Ablaufdiagramm, das das Segment enthält, zur Bearbeitung geöffnet war, als Sie das Segment gelöscht haben, wird es ebenfalls neu erstellt.

Informationen zur globalen Unterdrückung und zu globalen Unterdrückungselementen

Mit der globalen Unterdrückung können Sie eine Liste von IDs in einer einzelnen Zielgruppenebene aus allen Zellen in allen Campaign-Ablaufdiagrammen ausschließen.

Zum Definieren der globalen Unterdrückung erstellt ein Administrator eine Liste eindeutiger IDs als strategisches Segment in einem Sitzungsablaufdiagramm und führt das Sitzungsablaufdiagramm aus. Anschließend können Kampagnenentwickler das Segment als globales Unterdrückungselement für eine bestimmte Zielgruppenebene in einem Kampagnenablaufdiagramm angeben. Für jede Zielgruppenebene kann nur ein globales Unterdrückungselement konfiguriert werden.

Falls ein globales Unterdrückungselement für eine Zielgruppenebene konfiguriert wurde, schließen alle Prozesse der höchsten Ebene vom Typ "Auswählen", "Extrahieren" oder "Zielgruppe", die mit dieser Zielgruppenebene verknüpft sind, automatisch die IDs aus ihren Ausgabeergebnissen aus, sofern die globale Unterdrückung nicht für ein bestimmtes Ablaufdiagramm inaktiviert wurde. Standardmäßig ist die globale Unterdrückung für alle Ablaufdiagramme (ausgenommen Sitzungsablaufdiagramme) aktiviert.

Anmerkung: Das Festlegen und Verwalten von globalen Unterdrückungselementen setzt die Berechtigung "Globale Unterdrückung verwalten" voraus und wird normalerweise von einem Campaign-Administrator vorgenommen. Sie finden ausführliche Informationen hierzu im *IBM Campaign-Administratorhandbuch*.

Anwenden von globalen Unterdrückungen

Wenn ein globales Unterdrückungssegment für eine Zielgruppenebene definiert worden ist, schließen alle dieser Zielgruppenebene zugeordneten Prozesse auf globaler Ebene, wie Auswählen, Extrahieren oder Zielgruppe, die IDs im globalen Unterdrückungssegment von deren Ausgabezellen automatisch aus (es sei denn, die globale Unterdrückung ist für ein bestimmtes Ablaufdiagramm inaktiviert). Standardmäßig ist für Ablaufdiagramme die globale Unterdrückung aktiviert. Daher ist keine Aktion erforderlich, damit eine konfigurierte globale Unterdrückung angewendet wird.

Eine Ausnahme zur Standardaktivierung der globalen Unterdrückung ist das Ablaufdiagramm, das den Prozess "Segment erstellen" enthält, der das globale strategische Segment selbst erzeugt hat. In diesem Fall ist die globale Unterdrückung immer inaktiviert (nur für die Zielgruppenebene, für die das globale Unterdrückungssegment erzeugt wurde).

Anmerkung: Beachten Sie zudem, dass die Durchführung von Abfrage testen in Prozessen wie Auswählen, Extrahieren oder Zielgruppe keine globalen Unterdrückungen berücksichtigt.

Wechseln von Zielgruppen mit globaler Unterdrückung

Wenn Sie von Zielgruppe 1 zu Zielgruppe 2 in einem Ablaufdiagramm wechseln und eine globale Unterdrückung für jede dieser Zielgruppenebenen definiert haben, wird das globale Unterdrückungssegment für Zielgruppe 1 auf die Eingabetabelle und das globale Unterdrückungssegment für Zielgruppe 2 auf die Ausgabetabelle angewendet.

Inaktivieren von globalen Unterdrückungen

Sie können globale Unterdrückungen für einzelne Ablaufdiagramme nur dann inaktivieren, wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen. Wenn Sie nicht die erforderlichen Berechtigungen haben, können Sie die Einstellungen nicht verändern und müssen das Ablaufdiagramm mit den existierenden Einstellungen ausführen.

Ein Administrator kann die Berechtigung zum Überschreiben globaler Unterdrückung an bestimmte Benutzer erteilen, sodass diese spezielle Kampagnen erzeugen und ausführen können, welche normalerweise unterdrückte IDs kontaktieren können, zum Beispiel IDs in einer universellen Ausschlussgruppe.

Inaktivieren der globalen Unterdrückung für ein Ablaufdiagramm

Die globale Unterdrückung ist standardmäßig für Ablaufdiagramme aktiviert. Sie können die Funktion jedoch inaktivieren.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie das Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Verwaltung** und wählen Sie **Erweiterte Einstellungen** aus.
3. Aktivieren Sie im Fenster **Erweiterte Einstellungen** das Kontrollkästchen **Globale Unterdrückung für dieses Ablaufdiagramm inaktivieren**.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Informationen zu Dimensionshierarchien

Eine Dimensionshierarchie ist eine Gruppe von SQL-Auswahlabfragen, die auf beliebige ID-Listen angewendet werden kann. Dimensionshierarchien können wie strategische Segmente mit dem Prozess "Auswählen" global verfügbar gemacht werden und als Basis für die Erstellung von Cubes dienen.

Die am häufigsten verwendeten Dimensionen sind Zeit, Ort, Produkt, Abteilung und Vertriebskanal. Sie können jedoch jede beliebige Dimension erstellen, zugeschnitten auf Ihr Geschäft oder Ihre Kampagnen.

Da Dimensionen die Bausteine von Cubes bilden, gibt es viele Berichte, die auf ihnen aufbauen (Gesamter Umsatz für alle Produkte über alle Ebenen hinweg, vergleichende Analyse von Kosten und Erträgen nach Ort usw.). Dimensionen können in mehreren Cubes verwendet werden.

Eine Dimensionshierarchie besteht aus mehreren *Ebenen*, welche wiederum aus *Dimensionselementen*, kurz *Elementen* bestehen.

Sie können über Dimensionen verfügen, die aus einer beliebigen Anzahl von Ebenen und Elementen bestehen, sowie aus:

- Datenpunkte als Eingabe für Berichte zur Kundenanalyse und zur visuellen Auswahl.
- Unterteilung in beliebig viele Teilkategorien, um so eine optimale Betrachtungsschärfe zu erreichen. (Dimensionen müssen zum Unterteilen klar voneinander abgrenzbar sein. Daher müssen sich Elemente gegenseitig ausschließen und dürfen keine Überschneidungen aufweisen.)

Zugehörige Tasks:

„Erstellen eines mehrdimensionalen Cubes aus Attributen" auf Seite 116

Beispiele: Dimensionshierarchien

Die folgenden zwei Beispiele zeigen, wie eine einfache Dimensionshierarchie in Ihrem Datamart erstellt und anschließend in Campaign zugeordnet wird.

Beispiel: Alters-Dimensionshierarchie

Unterste Ebene: (21 - 25), (26 - 30), (31 - 35), (36 - 45), (45 - 59), (60+)

Rollups: *Jung* (18 - 35), *Mittleres Alter* (35 - 59), *Älter* (60+)

Beispiel: Dimensionshierarchie nach Jahreseinkommen

Unterste Ebene: >100.000 USD, 80.000 - 100.000 USD, 60.000 - 80.000 USD, 40.000 - 60.000 USD

Rollups: *Hoch (> 100.000 USD), Mittel (60.000 - 100.000 USD), Niedrig (< 60.000 USD)* (> 100.000 USD), (60.000 - 100.000 USD), (< 60.000 USD)

Erstellen von Dimensionshierarchien

Für die Verwendung von Dimensionen in Campaign gehen Sie wie folgt vor:

- Definieren und erstellen Sie eine hierarchische Dimension in einer Tabelle oder einer abgegrenzten Datei in Ihrem Datamart.
- Bilden Sie die hierarchische Dimension in dieser Tabelle oder Datei in einer Dimension in Campaign ab.

Anmerkung: Eine hierarchische Dimension kann von einem Campaign-Systemadministrator oder von einem IBM Consulting-Team in Ihrem Datamart erstellt werden. Dieser Vorgang findet außerhalb von Campaign statt. Beachten Sie, dass die individuellen Elemente in der untersten Ebene in direktem SQL (Raw) oder mit *reinen*IBM Ausdrücken definiert werden müssen (keine benutzerdefinierten Makros, strategischen Segmente oder abgeleiteten Felder.

Sobald diese hierarchische Dimension in Campaign übertragen wurde, führt Campaign den Code aus und die Unterteilungen durch.

Zuordnen einer hierarchischen Dimension zu einer Campaign-Dimension

Zum Zuordnen von Dimensionen erstellen Sie die Dimension in Campaign und geben dann die Datei oder Tabelle an, die die hierarchische Dimension enthält. Sie können diese Aufgabe nur ausführen, wenn es die hierarchische Dimension bereits in Ihrem Datamart gibt.

Vorbereitende Schritte

Anmerkung: Da Dimensionen in nahezu allen Fällen dazu dienen, Cubes zu erstellen, empfiehlt es sich, Dimensionen anhand eines Ablaufdiagramms im Bereich **Sitzungen** der Anwendung zu erstellen.

Vorgehensweise

1. Verwenden Sie eines der folgenden Verfahren, um das Fenster **Dimensionshierarchien** zu öffnen.
   - Klicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Verwaltung** und wählen Sie **Dimensionshierarchien** aus.
   - Wählen Sie auf der Seite **Administrationseinstellungen** die Option **Dimensionshierarchien verwalten** aus.

   Das Fenster **Dimensionshierarchien** wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Neue Dimension**.

   Das Fenster **Dimension** wird geöffnet.
3. Geben Sie folgende Informationen über die zu erstellende Dimension ein:
   - Dimensionsname
   - Beschreibung

- Die Anzahl der Ebenen in der Dimension. (In den meisten Fällen entspricht dieser Wert der Anzahl an Ebenen der hierarchischen Dimension im Datamart, der Sie diese Dimension zuordnen.)
- Wenn Sie diese Dimension als Grundlage für einen Cube verwenden, müssen Sie sicherstellen, dass das Kontrollkästchen **Elemente schließen sich gegenseitig aus** aktiviert ist (diese Option ist in Campaign standardmäßig aktiviert). Wenn Sie diese Funktion nicht aktivieren und diese Dimension zum Erstellen eines Cubes verwenden, tritt ein Fehler auf, da sich die Werte in den Elementen eines Cubes nicht überschneiden dürfen.

4. Klicken Sie auf **Tabelle zuordnen**.

   Das Fenster **Tabellendefinition** wird geöffnet.
5. Wählen Sie dazu eine der folgenden Optionen aus:
   - In vorhandener Datei abbilden.
   - In vorhandener Tabelle der ausgewählten Datenbank abbilden.

   Fahren Sie anschließend wie bei der Abbildung von Tabellen fort. Sie finden ausführliche Informationen hierzu im *Campaign-Administratorhandbuch*.

   Anmerkung: Wenn Sie Tabellen für Dimensionshierarchien zuordnen, müssen für eine erfolgreiche Zuordnung die Feldnamen "Level1_Name", "Level2_Name," usw. in der Tabelle vorhanden sein.

   Wenn die Zuordnung der Tabelle für diese Dimension abgeschlossen ist, wird das Fenster **Dimension** mit den Dimensionsinformationen für die neue Dimension geöffnet.
6. Klicken Sie auf **OK**.

   Das Fenster **Dimensionshierarchien** wird geöffnet und zeigt die neu zugeordnete Dimension an.
7. Wenn Sie eine Dimensionshierarchie speichern möchten, damit sie zukünftig verwendet werden kann und nicht neu erstellt werden muss, klicken Sie im Fenster **Dimensionshierarchien** auf **Speichern**.

Aktualisieren einer Dimensionshierarchie

Campaign unterstützt nicht die automatische Aktualisierung von Dimensionshierarchien. Wenn sich der Datenbestand verändert, müssen die Dimensionshierarchien manuell aktualisiert werden.

Informationen zu diesem Vorgang

Anmerkung: Da Cubes aus Dimensionen bestehen, die wiederum auf strategischen Segmenten basieren, müssen Sie Dimensionen aktualisieren, sobald strategische Segmente aktualisiert werden.

Vorgehensweise

1. Verwenden Sie eines der folgenden Verfahren, um das Fenster **Dimensionshierarchien** zu öffnen.
   - Klicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Verwaltung** und wählen Sie **Dimensionshierarchien** aus.
   - Wählen Sie auf der Seite **Administrationseinstellungen** die Option **Dimensionshierarchien verwalten** aus.

   Das Fenster **Dimensionshierarchien** wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Alle aktualisieren**.

Zum Aktualisieren einer einzelnen Dimension können Sie stattdessen auch die Dimension auswählen und dann auf **Aktualisieren** klicken.

Laden einer gespeicherten Dimensionshierarchie

Nachdem Sie eine Dimensionshierarchie definiert haben, machen Sie sie durch Laden der Hierarchie in Campaign verfügbar.

Vorgehensweise

1. Verwenden Sie eines der folgenden Verfahren, um das Fenster **Dimensionshierarchien** zu öffnen.
   - Klicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Verwaltung** und wählen Sie **Dimensionshierarchien** aus.
   - Wählen Sie auf der Seite **Administrationseinstellungen** die Option **Dimensionshierarchien verwalten** aus.

   Das Fenster **Dimensionshierarchien** wird geöffnet.
2. Markieren Sie die Dimensionshierarchien, die Sie laden möchten, und klicken Sie auf **Laden**.

Informationen über Cubes

Ein Cube entsteht durch die gleichzeitige Segmentierung einer ID-Liste (meist ein strategisches Segment) durch Abfragen basierend auf mehreren Dimensionshierarchien. Nachdem der Cube erstellt wurde, können Sie sich jederzeit übergreifende Berichte anzeigen lassen, die den Cube in zwei Dimensionen durchleuchten.

Vor der Erstellung eines Cube müssen folgende einleitende Schritte ausgeführt werden:

- Erstellen eines strategischen Segmentes
- Erstellen einer Dimension basierend auf diesem strategischen Element
- Bei der Erstellung von Cubes sind folgende Richtlinien zu beachten:
- Die Werte des Cube können aus beliebigen Campaign-Ausdrücken bestehen. Dabei gelten jedoch die folgenden Beschränkungen:
  - Sie können beliebig viele zusätzliche NUMERISCHE Werte hinzufügen. Campaign ermittelt daraus das Minimum, das Maximum, die Summe und den Durchschnitt. Bei den verwendeten Werten kann es sich um abgeleitete oder auch dauerhaft abgeleitete Felder handeln.
  - Die zusammenfassende Funktion basierend auf der Anzahl der Zellen (Minimum, Maximum, Durchschnitt, Prozentsatz usw.) wird automatisch berechnet.
  - Die zusammenfassende Funktion basierend auf einem Attributwert (zum Beispiel "avg(age)" [durchschnittliches Alter]) berechnet automatisch die Extremwerte, die Summe und den Durchschnitt.
  - Ausdrücke mit mehreren Attributwerten (zum Beispiel (Attribut1 + Attribut2)) können über abgeleitete Felder ausgewertet werden.
  - Der Cube-Prozess unterstützt abgeleitete und dauerhaft abgeleitete Felder.
  - Ausdrücke der Art "Groupby" (gruppieren nach), wie zum Beispiel (groupby_where (ID, balance, avg, balance, (trxn_date > reference_date))), werden in abgeleiteten Felder unterstützt.
  - Ausdrücke mit Benutzervariablen (im selben Ablaufdiagramm wie der Prozess "Cube" definiert UND dem Distributed Marketing zugänglich gemacht)

werden in abgeleiteten und dauerhaft abgeleiteten Feldern unterstützt. (Weitere Informationen zum Distributed Marketing können Sie dem *Distributed Marketing-Benutzerhandbuch* entnehmen.)
  - Ausdrücke mit direktem SQL werden in abgeleiteten Felder unterstützt, bei denen ein benutzerdefiniertes SQL-Makro zum Einsatz kommt.
  - Ausdrücke mit einem benutzerdefinierten Makro werden in abgeleiteten Feldern unterstützt.
- Obwohl Cubes aus bis zu drei Dimensionen bestehen, kann eine Auswertung immer nur über maximal zwei Dimensionen erfolgen. Die verbleibende dritte Dimension wird ebenfalls berechnet und auf dem Server gespeichert, jedoch wird sie nicht für die sichtbare Auswahl und Berichterstattung in diesem Bericht verwendet.
- Cubes können wie Segmente (die zum Beispiel auf der Transaktionsebene erstellt werden können) auf Zellen basieren. Wird ein Cube jedoch auf Basis einer Zelle erstellt, ist er nur in diesem einen Ablaufdiagramm verfügbar. Aus diesem Grund möchten Sie Cubes möglicherweise auf Grundlage strategischer Elemente erstellen.
- Falls Ihre Tabellen nicht normalisiert sind, kann die Definition von Dimensionen mit einer Viele-zu-Viele-Beziehung auf der Zielgruppenebene zu unerwarteten Ergebnissen führen. Der Cube-Algorithmus erfordert normalisierte Tabellen. Normalisieren Sie Ihre Daten vor dem Erstellen eines Cube, indem Sie sie unterteilen (auf der Kundenebene beispielsweise durch eine entsprechende Datenvorbereitung).

  Anmerkung: Wenn Sie einen Cube auf der Basis nicht normalisierter Dimensionen erstellen, erhalten Sie fehlerhafte Summen in den Kreuztabellenberichten. Dies hängt damit zusammen, wie Campaign die IDs der Dimensionen berechnet. Sollten nicht normalisierte Dimensionen unabdingbar sein, erstellen Sie Cubes mit nur zwei Dimensionen und setzen Sie auf der untersten Ebene Transaktionen anstelle von Kunden-IDs ein, da Transaktionssummen korrekt berechnet werden.
- Beim Erstellen einer Dimension für einen Cube müssen Sie dieser Dimension einen Namen, eine Zielgruppe und eine entsprechende Tabelle zuweisen. Bei der späteren Arbeit in einer Sitzung oder einem Kampagnenablaufdiagramm können Sie diese Dimension auf die gleiche Art abbilden wie eine Datenbanktabelle.
- Cubes sollten dann erstellt werden, wenn nicht auf sie zugegriffen wird, also idealerweise zwischen den normalen Geschäftszeiten und an Wochenenden.

Zugehörige Tasks:

„Erstellen eines mehrdimensionalen Cubes aus Attributen" auf Seite 116

Kapitel 13. Überblick über IBM Campaign-Berichte

IBM Campaign bietet Berichte, die Sie bei der Kampagnen- und Angebotsverwaltung unterstützen.

Einige Berichte sind für die Verwendung in der Phase des Ablaufdiagrammentwurfs vorgesehen. Andere Berichte helfen Ihnen bei der Analyse von Kontaktantworten und der Kampagneneffektivität, nachdem eine Kampagne bereitgestellt wurde.

In IBM Campaign-Berichten werden verschiedene Arten von Informationen bereitgestellt:

- **Objektspezifische Berichte** analysieren bestimmte Kampagnen, Angebote, Zellen oder Segmente. Sie greifen auf diese Berichte zu, indem Sie für eine Kampagne oder ein Angebot auf die Registerkarte **Analyse** klicken.
- **Systemweite Berichte** stellen Analyse übergreifend für mehreren Kampagnen, Angeboten, Zellen oder Segmenten bereit. Sie greifen auf diese Berichte zu, indem Sie **Analysen** > **Kampagnenanalyse** auswählen.
- **Zellenberichte** stellen Informationen zu Kunden oder Interessenten bereit, die angesprochen oder als Steuerelemente verwendet werden. Zellenberichte sind bei der Erstellung von Kampagnenablaufdiagrammen hilfreich. Sie greifen auf diese Berichte zu, indem Sie auf das Symbol **Berichte** klicken, während Sie ein Ablaufdiagramm bearbeiten.

Welche Berichte verfügbar sind, hängt von mehreren Faktoren ab:

- Ihre Berechtigungen, die von Ihrem IBM Campaign-Administrator festgelegt werden.
- Einige Berichte sind nur verfügbar, wenn Sie das IBM Campaign-Berichtspaket installiert haben und IBM Campaign in Kombination mit Cognos einsetzen. Weitere Informationen finden Sie im *Installations- und Konfigurationshandbuch für IBM EMM-Berichte*. Weitere Informationen finden Sie auch in den *Berichtsspezifikationen zu IBM Campaign*, die als komprimierte Datei mit dem Berichtspaket bereitgestellt werden.
- Cognos-Berichtspakete für eMessage, Interact und Distributed Marketing sind auch verfügbar, wenn Sie über Lizenzen für diese zusätzlichen Produkte verfügen. Sie können über die Seite **Analysen** des jeweiligen Produkts oder über die Registerkarte **Analyse** einer Kampagne oder eines Angebot auf die Berichte zugreifen. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zu diesen Produkten.

Zugehörige Tasks:

„Verwenden von Berichten für die Analyse von Kampagnen und Angeboten" auf Seite 266

„Verwenden von Berichten während der Ablaufdiagrammentwicklung" auf Seite 266

Zugehörige Verweise:

„Liste der Berichte in IBM Campaign" auf Seite 268

© Copyright IBM Corp. 1998, 2015

Verwenden von Berichten während der Ablaufdiagrammentwicklung

IBM Campaign stellt Zellenberichte für die Verwendung während der Ablaufdiagrammentwicklung bereit. Eine Zelle ist eine Liste mit IDs, die von einem Datenbearbeitungsprozess ("Auswählen", "Zusammenführen", "Segment", "Stichprobe", "Zielgruppe" oder "Extrahieren") als Ausgabe generiert wird. In Zellenberichten werden Informationen zu Kunden oder Interessenten bereitgestellt, die angesprochen oder als Steuerelemente verwendet werden.

Vorbereitende Schritte

Der Zugriff auf Ablaufdiagramm-Zellenberichte hängt von Ihren Berechtigungen ab. Sie müssen beispielsweise über die Berechtigung zum Bearbeiten oder Prüfen von Ablaufdiagrammen und zum Anzeigen oder Exportieren von Zellenberichten verfügen. Weitere Informationen zu Berechtigungen für Zellenberichte für die systemdefinierte Administratorrolle finden Sie im *Campaign-Administratorhandbuch*.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Ablaufdiagrammfensters auf das Symbol **Berichte** .

   Das Fenster Zellenspezifische Berichte wird geöffnet. Standardmäßig wird der Bericht Zellenliste angezeigt.
3. Wählen Sie in der Liste **Anzuzeigender Bericht** einen anderen Bericht aus.
4. Verwenden Sie die Steuerelemente am Anfang des Berichts, um den Bericht zu drucken oder zu exportieren oder um andere für diesen Bericht spezifische Vorgänge auszuführen.

   Eine Beschreibung der Berichte und der verfügbaren Steuerelemente finden Sie unter „Analysieren der Qualität Ihrer Ablaufdiagrammauswahlen" auf Seite 48.

Zugehörige Konzepte:

Kapitel 13, „Überblick über IBM Campaign-Berichte", auf Seite 265

Zugehörige Verweise:

„Liste der Berichte in IBM Campaign" auf Seite 268

Verwenden von Berichten für die Analyse von Kampagnen und Angeboten

IBM Campaign stellt Berichte bereit, die Sie bei der Analyse von Informationen zu Ihren Kampagnen und Angeboten unterstützen. Einige Berichte können während der Kampagnenentwicklung im Rahmen Ihres Planungsprozesses ausgeführt werden. In anderen Berichten werden Kampagnenergebnisse angezeigt, damit Sie Ihre Angebote und Kampagnenstrategien analysieren und optimieren können.

Vorbereitende Schritte

Verwenden sie die Ablaufdiagramm-Zellenberichte von IBM Campaign für die Analyse Ihrer Auswahl, bevor Sie eine Kampagne ausführen. Um die Zellenberichte zu verwenden, öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Modus "Bearbeiten" und klicken Sie im oberen Bereich der Seite auf den Link **Berichte**. Weitere Informationen

finden Sie unter „Verwenden von Berichten während der Ablaufdiagrammentwicklung” auf Seite 266.

Informationen zu diesem Vorgang

In IBM Campaign-Berichten werden detaillierte Informationen zu Angeboten, Segmenten und Kampagnen bereitgestellt. Durch das Anzeigen von Berichten können Sie Kampagnenangebote, Antwortraten, Einnahmen, den Gewinn pro Antwortendem und weitere Daten für die Berechnung des Gesamtumsatzes sowie des inkrementellen Umsatzes, des Gewinns und des ROI analysieren.

Vorgehensweise

1. Verwenden Sie die Registerkarte **Analyse**, um eine einzelne Kampagne, ein einzelnes Angebot oder ein einzelnes Segment zu analysieren:
   a. Öffnen Sie das Menü **Kampagne** und wählen Sie **Kampagnen**, **Angebote** oder **Segmente** aus.
   b. Klicken Sie auf den Namen einer Kampagne, eines Angebots oder eines Segments.
   c. Klicken Sie auf die Registerkarte **Analyse**.
   d. Wählen Sie oben rechts auf der Seite einen Bericht aus der Liste **Berichtstyp** aus. Der Bericht wird im gleichen Fenster angezeigt.
2. Verwenden Sie die Seite **Kampagnenanalyse**, um Ergebnisse über mehrere Kampagnen, Angebote, Zellen oder Segmente hinweg zu analysieren:
   a. Wählen Sie **Analyse** > **Kampagnenanalyse** aus.
   b. Klicken Sie auf einen der Berichtsordner.
   c. Klicken Sie auf einen Berichtslink.

      Wenn der Bericht das Filtern erlaubt, wird das Fenster Berichtsparameter angezeigt.
   d. Wählen Sie die Objekte aus, nach denen der Bericht gefiltert werden soll. Klicken Sie bei gedrückter Steuertaste, um mehrere Objekte auszuwählen. Welche Objekte erscheinen, hängt von Ihren Berechtigungen ab.
   e. Klicken Sie auf **Bericht erstellen**.

      Der Bericht wird im gleichen Fenster angezeigt. Das Datum und die Uhrzeit der Berichterstellung werden im unteren Bereich der Seite angezeigt. Wenn der Bericht mehrere Seiten umfasst, verwenden Sie die bereitgestellten Steuerelemente, um zum Anfang oder zum Ende des Berichts oder zum oberen oder unteren Bereich einer Seite zu wechseln.

Ergebnisse

Die Symbolleiste "Berichte" wird für Berichte angezeigt, die in Cognos erstellt wurden. Für Kalender- oder Segmentberichte oder für Ablaufdiagramm-Zellenberichte ist sie nicht verfügbar.

Sie können die Symbolleiste "Berichte" verwenden, um die folgenden Aufgaben auszuführen:

- **Diese Version behalten**: Bericht per E-Mail senden
- **Drilldown/Drillup**: Wird für Berichte verwendet, die Dimensional Drilling unterstützen.

- **Verwandte Links**: Wird für Berichte verwendet, die Dimensional Drilling unterstützen.
- **Anzeigeformat**: Das Standard-Anzeigeformat für Berichte ist HTML. Sie können andere Anzeigeformate aus der Liste auswählen. Das Symbol ändert sich, um die ausgewählte Anzeigeoption anzuzeigen.

  Anmerkung: Nicht alle Berichte können in jedem Format angezeigt werden. So können beispielsweise Berichte, die mehrere Abfragen verwenden, nicht im CSV- oder XML-Format angezeigt werden.
  - **Im HTML-Format anzeigen**: Nachdem die Seite aktualisiert wurde, können Sie mithilfe der Berichtssteuerelemente durch den Bericht navigieren, wenn dieser mehrere Seiten umfasst.
  - **Im PDF-Format anzeigen**: Mithilfe der Steuerelemente des PDF-Readers können Sie den Bericht speichern oder ausdrucken.
  - **In Excel-Optionen anzeigen**: Sie können den Bericht auf einer einzigen Seite im Excel-Format anzeigen. Um den Bericht anzuzeigen, ohne ihn zu speichern, klicken Sie auf **Öffnen**. Um den Bericht zu speichern, klicken Sie auf **Speichern** und befolgen Sie die weiteren Anweisungen.
  - **Im CSV-Format anzeigen**: Um den Bericht als CSV-Datei anzuzeigen, wählen Sie **In CSV-Format anzeigen** unter **In Excel-Optionen anzeigen** aus. Um den Bericht anzuzeigen, ohne ihn zu speichern, klicken Sie auf **Öffnen**. Der Bericht wird in einem einseitigen Arbeitsblatt dargestellt. Um den Bericht zu speichern, klicken Sie auf **Speichern** und geben Sie bei entsprechender Aufforderung einen Namen ein. Standardmäßig wird die Datei als XLS-Datei gespeichert.
  - **Im XML-Format anzeigen**: Der Bericht wird im gleichen Fenster im XML-Format angezeigt.

Zugehörige Konzepte:

Kapitel 13, „Überblick über IBM Campaign-Berichte", auf Seite 265

Zugehörige Verweise:

„Liste der Berichte in IBM Campaign"

Liste der Berichte in IBM Campaign

IBM Campaign-Berichte sollen Sie beim Entwerfen effektiver Marketingkampagnen und der Analyse der Kampagnenergebnisse unterstützen.

Standardberichte

Campaign-Administratoren und -Entwickler verwenden die folgenden Berichte, um Kampagnen zu planen und zu analysieren.

Tabelle 15. Standardberichte für die Kampagnenentwicklung

Bericht	Beschreibung	Zugriff
Crosstab-Analyse der Segmente	Campaign-Administratoren verwenden diesen Bericht, um Drilloperationen in Zellen durchzuführen und einen Prozess vom Typ "Auswählen" zu erstellen, der in einem Kampagnen- oder Sitzungsablaufdiagramm verwendet werden kann. Mit diesem Bericht werden Detailinformationen zu beliebigen Dimensionspaaren in einem Cube berechnet und die Ergebnisse in tabellarischer Form angezeigt. Mit diesem Bericht können nur strategische Segmente oder Zellen, die Teil eines Cubes sind, analysiert werden.	Verwenden Sie die Kampagnenregisterkarte **Analyse**.
Profilanalyse der Segmente	Campaign-Administratoren verwenden diesen Bericht, um strategische Segmente und Cubes zu erstellen, die in mehreren Kampagnen verwendet werden können. Mit diesem Bericht wird die Anzahl der Dimensionen für ein strategisches Segment berechnet und angezeigt. Die Informationen werden in tabellarischer und grafischer Form angezeigt. Mit diesem Bericht können nur strategische Segmente analysiert werden, die Teil eines Cubes sind.	Verwenden Sie die Kampagnenregisterkarte **Analyse**.
Statusübers. Kampagnenablaufdiagramm	Kampagnenentwickler verwenden diesen Bericht nach einer Test- oder Produktionsausführung, um festzustellen, ob bei der Ablaufdiagrammausführung Fehler aufgetreten sind.	Verwenden Sie die Kampagnenregisterkarte **Analyse**.
Terminplan der Kampagne(n)	Kampagnenentwickler verwenden die Kalenderberichte für die Planung und Ausführung von Kampagnen. In diesen Berichten werden Kampagnen und Angebote in einem Kalender auf der Basis der in der Kampagne definierten Aktivierungs- und Ablaufdaten angezeigt. Doppelpfeile zeigen das Start- (>>) und das Enddatum (<<) einer Kampagne an.	Wählen Sie **Analysen > Campaign-Analyse** aus.

Ablaufdiagramm-Zellenberichte

Verwenden Sie die Ablaufdiagramm-Zellenberichte, wenn Sie Kampagnenablaufdiagramme entwerfen. Diese Berichte unterstützen Sie beim Identifizieren der Zielgruppen einer Marketingkampagne. Eine Zelle ist eine Liste mit IDs, die von einem Datenbearbeitungsprozess ("Auswählen", "Zusammenführen", "Segment", "Stichprobe", "Zielgruppe" oder "Extrahieren") als Ausgabe generiert wird. Um auf die Zellenberichte zuzugreifen, klicken Sie beim Bearbeiten eines Ablaufdiagramms auf das Symbol **Berichte** .

Tabelle 16. Kampagnenablaufdiagramm-Zellenberichte

Bericht	Beschreibung
Zellenliste	Zeigt Informationen zu allen Zellen im aktuellen Ablaufdiagramm an. Jede Zelle stellt eine potenzielle Zielgruppe dar. Weitere Informationen finden Sie unter „Anzeigen von Informationen zu allen Zellen in einem Ablaufdiagramm (Bericht "Zellenliste")" auf Seite 49.
Variables Zellenprofil	Zeigt demografische Informationen an, um potenzielle Ziele für eine Kampagne zu bestimmen. Sie können Daten für eine Variable einer Zelle anzeigen. Sie können beispielsweise den Altersbereich von Kunden mit Gold-Kreditkarte anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter „Erstellen eines Profils für ein Merkmal einer Zelle (Bericht "Variables Zellenprofil")" auf Seite 49.

Tabelle 16. Kampagnenablaufdiagramm-Zellenberichte (Forts.)

Bericht	Beschreibung
Variable Zellenkreuztabelle	Zeigt demografische Informationen an, um potenzielle Ziele für eine Kampagne zu bestimmen. Sie können Daten für zwei Variablen einer Zelle anzeigen. Sie können beispielsweise durch die Verwendung von "Alter" und "Betrag" für die Zelle "Gold-Kreditkarte" visuell feststellen, welche Altersklassen das meiste Geld ausgegeben haben. Weitere Informationen finden Sie unter „Gleichzeitiges Erstellen eines Profils für zwei Merkmale einer Zelle (Bericht "Variable Zellenkreuztabelle")" auf Seite 50.
Zelleninhalt	Zeigt Details zu den Datensätzen in einer Zelle an. Sie können beispielsweise E-Mail-Adressen, Telefonnummern und andere demografische Daten für jeden Kunden in einer Zelle anzeigen. Verwenden Sie diesen Bericht, um die Ergebnisse von Ausführungen zu prüfen und sicherzustellen, dass die gewünschte Gruppe von Kontakten ausgewählt wird. Weitere Informationen finden Sie unter „Anzeigen der Inhalte einer Zelle (Bericht "Zelleninhalt")" auf Seite 51.
Zellenwasserfall	Analysiert die Abnahme der Zielgruppenmitglieder während der Verarbeitung von Zellen, damit Sie die Auswahlen optimieren und mögliche Fehler identifizieren können. Sie können beispielsweise feststellen, wie viele IDs ursprünglich ausgewählt wurden, und dann feststellen, was geschieht, wenn Sie einen Prozess vom Typ "Zusammenführen" zum Ausschließen von "Opt-out"-Elementen verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter „Analysieren des Zellenwasserfalls in nachfolgenden Prozessen (Bericht "Zellenwasserfall")" auf Seite 52.

Cognos-Berichte

Die Cognos-Berichte werden mit dem IBM Campaign-Berichtspaket bereitgestellt. Verwenden Sie die Cognos-Berichte, um Kampagnen zu planen, anzupassen und zu analysieren. Es handelt sich um Beispielberichte, die Sie an Ihre Anforderungen anpassen können. Um auf diese Berichte zugreifen zu können, müssen Sie IBM Campaign in Kombination mit IBM Cognos einsetzen. Anweisungen hierzu finden Sie im *IBM EMM Reports Installations- und Konfigurationshandbuch*.

Tabelle 17. Cognos-Berichte

Bericht	Beschreibung	Zugriff
Kampagnenübersicht	Kampagnenentwickler verwenden diesen Bericht beim Erstellen und Ausführen von Kampagnen. In diesem Bericht werden Informationen zu allen erstellten Kampagnen angezeigt. Er führt den Kampagnencode, das Erstellungsdatum, Anfangs- und Enddatum, das Datum der letzten Ausführung, Initiative und Zweck jeder Kampagne auf. Weitere Informationen finden Sie in den *Berichtsspezifikationen zu IBM Campaign*, die mit dem Berichtspaket bereitgestellt werden.	Wählen Sie **Analysen > Campaign-Analyse** aus.

Tabelle 17. Cognos-Berichte (Forts.)

Bericht	Beschreibung	Zugriff
Kampagnen pro Angebot	Kampagnenentwickler verwenden diesen Bericht beim Planen von Angeboten oder beim Erstellen und Ausführen von Kampagnen. Dieser Bericht zeigt, welche Angebote mit den verschiedenen Kampagnen bereitgestellt werden, und listet Kampagnen gruppiert nach Angeboten auf. Er enthält den Kampagnencode, die Initiative, Anfangs- und Enddatum sowie das Datum der letzten Ausführung. Weitere Informationen finden Sie in den *Berichtsspezifikationen zu IBM Campaign*, die mit dem Berichtspaket bereitgestellt werden.	Wählen Sie **Analysen > Campaign-Analyse** aus.
Erfolgsberichte	Kampagnenentwickler und Marketing-Manager verwenden den Bericht "'Was wenn'-Finanzübersicht zum Angebot" bei der Planung von Angeboten und Kampagnen. Die anderen Erfolgsberichte werden verwendet, nachdem eine Kampagne bereitgestellt wurde und Antwortdaten eingegangen sind. Mit diesen Berichten werden die Kampagnenergebnisse analysiert, indem die Kontakt- und Antwortdaten übergreifend für mehrere Kampagnen, Angebote, Zellen oder Segmente untersucht wurden. Weitere Informationen finden Sie unter „Erfolgsberichte für IBM Campaign".	Wählen Sie **Analysen > Campaign-Analyse** > **Erfolgsberichte** aus, um Ergebnisse für eine oder mehrere Kampagnen, Angebote, Zellen oder Segmente zu analysieren. Um die Ergebnisse für eine bestimmte Kampagne zu analysieren, öffnen Sie die Registerkarte **Analyse** der jeweiligen Kampagne bzw. des jeweiligen Angebots.

Zugehörige Konzepte:

Kapitel 13, „Überblick über IBM Campaign-Berichte", auf Seite 265

Zugehörige Tasks:

„Verwenden von Berichten für die Analyse von Kampagnen und Angeboten" auf Seite 266

„Verwenden von Berichten während der Ablaufdiagrammentwicklung" auf Seite 266

Erfolgsberichte für IBM Campaign

Erfolgsberichte werden im IBM Campaign-Berichtspaket bereitgestellt. Die Erfolgsberichte sind Beispielberichte, die Sie ändern können, um Kontakt- und Antwortdaten für eine oder mehrere Kampagnen, Angebote, Zellen oder Segmente zu analysieren.

Um diese Berichte verwenden zu können, müssen Sie IBM Campaign in Kombination mit IBM Cognos einsetzen. Weitere Informationen finden Sie hier:

- *Installations- und Konfigurationshandbuch für IBM EMM-Berichte*.
- *Berichtsspezifikationen zu IBM Campaign*; es handelt sich um eine komprimierte Datei, die mit dem Berichtspaket bereitgestellt wird. In den Spezifikationen finden Sie Beispielausgaben der Erfolgsberichte.

Sie können folgendermaßen auf die Erfolgsberichte zugreifen:

- Über die Registerkarte **Analyse** einer Kampagne oder eines Angebots.

- Durch Auswahl von **Analysen > Campaign-Analyse** > **Erfolgsberichte**, um Ergebnisse übergreifend für eine oder mehrere Kampagnen, Angebote, Zellen oder Segmente zu analysieren.

Verwenden Sie den Bericht "'Was wenn'-Finanzübersicht zum Angebot" bei der Planung von Angeboten und Kampagnen. Verwenden Sie die anderen Erfolgsberichte, nachdem Sie eine Kampagne bereitgestellt und Antwortdaten erhalten haben.

Tabelle 18. Erfolgsberichte

Bericht	Beschreibung
"Was wenn"-Finanzübersicht zum Angebot	Mit diesem Bericht wird der hypothetische finanzielle Erfolg eines Angebots basierend auf Ihren Eingaben berechnet. Sie geben die Parameter für die Evaluierung verschiedener Antwortszenarien an. Der Bericht berechnet die finanzielle Leistung für sechs Szenarien, aufwärts rechnend auf Grundlage der von Ihnen angegebenen Antwortrate und dem Inkrementwert der Antwortrate. Wenn Sie beispielsweise eine Antwortrate von 2 % und einen Inkrementwert von 0,25 % angegeben haben, gibt der Bericht Erfolgsdaten für sechs Szenarien aus, wobei die Antwortraten von 2 % bis 3,25 % reichen. Sie können die Parameter in diesem Bericht ändern, beispielsweise die Kosten pro Kontakt, die Fixkosten für die Angebotserfüllung und den Umsatz pro Antwort.
Detaillierte Aufschlüsselung der Angebotsantworten zur Kampagne	Im Bericht "Detaillierte Aufschlüsselung der Angebotsantworten zur Kampagne" werden Kampagnenerfolgsdaten für die Angebotsantworttypen bereitgestellt. Der Bericht listet alle Angebote auf, die einer Kampagne zugeordnet sind, und zeigt die Anzahl der Antworten für jeden Angebotstyp über alle Kanäle an. Falls die eMessage-Angebotsintegration konfiguriert ist, enthält dieser Bericht Informationen zum Antworttyp "eMessage-Link-Klick". "Landing-Page" und "SMS-Antwortnachricht" werden momentan nicht unterstützt. Falls es Spalten für diese Angebotstypen gibt, werden diese derzeit nicht durch den ETL-Prozess aufgefüllt.
Finanzübersicht zur Kampagne nach Angebot (Ist)	Der Bericht "Finanzübersicht zur Kampagne nach Angebot (Ist)" liefert Finanzdaten zu Angeboten in Kampagnen. Er enthält Daten wie etwa Kontaktkosten, Bruttoumsatz, Nettogewinn und ROI.
Kampagnen-Angebotserfolg nach Monat	Der Bericht Kampagnen-Angebotserfolg nach Monat zeigt den Kampagnenerfolg für einen bestimmten Monat mit Erfolgsdaten für jedes Angebot innerhalb der Kampagne. Er führt die Anzahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen und die Antwortrate für den jeweiligen Monat auf.
Kampagnenerfolgsvergleich	Der Bericht Kampagnenerfolgsvergleich vergleicht den finanziellen Erfolg von Kampagnen miteinander. Er enthält Daten wie etwa Antworttransaktionen und die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate. Zudem enthält der Bericht Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe, die die Steigerung im Vergleich zur Kontrollgruppe anzeigen.
Kampagnenerfolgsvergleich (mit Ertrag)	Der Bericht Kampagnenerfolgsvergleich (mit Ertrag) vergleicht den finanziellen Erfolg von ausgewählten Kampagnen. Er enthält Daten wie etwa die Zahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate sowie den eigentlichen Ertrag. Zudem enthält der Bericht Informationen zur optionalen Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe, die die Steigerung im Vergleich zur Kontrollgruppe anzeigen.
Kampagnenerfolgsvergleich nach Initiative	Der Bericht Kampagnenerfolgsvergleich nach Initiative vergleicht den finanziellen Erfolg von ausgewählten nach Initiativen gruppierten Kampagnen. Er enthält Daten wie etwa Antworttransaktionen und die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate. Zudem enthält der Bericht Informationen zur optionalen Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe, die die Steigerung im Vergleich zur Kontrollgruppe anzeigen.

Tabelle 18. Erfolgsberichte (Forts.)

Bericht	Beschreibung
Kampagnenerfolgs-zusammenfassung nach Zelle	Die Kampagnenerfolgszusammenfassung nach Zellen bietet Erfolgsdaten für Kampagnen, wobei die Zellen nach den entsprechenden Kampagnen gruppiert werden. Sie enthält Daten wie etwa die Zahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate. Zudem enthält der Bericht Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe, die die Steigerung im Vergleich zur Kontrollgruppe anzeigen.
Kampagnenerfolgs-zusammenfassung nach Zelle (mit Ertrag)	Die Kampagnenerfolgszusammenfassung nach Zelle (mit Ertrag) bietet Erfolgsdaten für ausgewählte Kampagnen, wobei die Zellen nach den entsprechenden Kampagnen gruppiert werden. Er enthält Daten wie etwa die Zahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate sowie den eigentlichen Ertrag. Zudem enthält der Bericht Informationen zur optionalen Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe, die die Steigerung im Vergleich zur Kontrollgruppe anzeigen. **Anmerkung:** Für diesen Bericht ist das zusätzlich verfolgte Feld Ertrag in der Antwortverlaufstabelle erforderlich.
Kampagnenerfolgs-zusammenfassung nach Zelle und Initiative	Die Kampagnenerfolgszusammenfassung nach Zelle und Initiative bietet Erfolgsdaten für ausgewählte Kampagnen, wobei die Zellen nach den entsprechenden Kampagnen und Initiativen gruppiert werden. Sie enthält Daten wie etwa die Zahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate. Zudem enthält der Bericht Informationen zur optionalen Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe, die die Steigerung im Vergleich zur Kontrollgruppe anzeigen.
Kampagnenerfolgs-zusammenfassung nach Zelle und Angebot	Der Bericht "Kampagnenerfolgszusammenfassung nach Zelle und Angebot" bietet eine Möglichkeit, im selben Bericht die Erfolgsdaten einer Kampagne nach Angebot und nach Zelle anzuzeigen. Dabei werden die einzelnen Kampagnen zusammen mit den Zellen und zugehörigen Angebotsnamen aufgeführt. Für jede Kombination aus Zelle und Angebot zeigt der Bericht die Anzahl an abgegebenen Angeboten, die Anzahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Anzahl eindeutiger Empfänger und Antwortender und die Antwortendenrate. Zudem enthält der Bericht Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe, die die Steigerung im Vergleich zur Kontrollgruppe anzeigen.
Kampagnenerfolgs-zusammenfassung nach Zelle und Angebot (mit Ertrag)	Der Bericht "Kampagnenerfolgszusammenfassung nach Zelle und Angebot (mit Ertrag)" bietet eine Möglichkeit, im selben Bericht die Erfolgsdaten einer Kampagne nach Angebot und nach Zelle zusammen mit den Ertragsinformationen anzuzeigen. Dabei werden die einzelnen Kampagnen zusammen mit den Zellen und zugehörigen Angebotsnamen aufgeführt. Für jede Kombination aus Zelle und Angebot zeigt der Bericht die Anzahl an abgegebenen Angeboten, die Anzahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Anzahl eindeutiger Empfänger und Antwortender und die Antwortendenrate einschließlich Ertrag. Zudem enthält der Bericht Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe, die die Steigerung im Vergleich zur Kontrollgruppe anzeigen. **Anmerkung:** Für diesen Bericht ist das zusätzlich verfolgte Feld Ertrag in der Antwortverlaufstabelle erforderlich.
Kampagnenerfolgs-zusammenfassung nach Angebot	Die Kampagnenerfolgszusammenfassung nach Angebot bietet eine Übersicht des Kampagnen- und Angebotserfolgs, wobei ausgewählte Angebote nach den entsprechenden Kampagnen gruppiert werden. Er enthält Daten wie etwa die Zahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate. Zudem enthält der Bericht Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe, die die Steigerung im Vergleich zur Kontrollgruppe anzeigen.

Tabelle 18. Erfolgsberichte (Forts.)

Bericht	Beschreibung
Kampagnenerfolgs-zusammenfassung nach Angebot (mit Ertrag)	Der Bericht "Kampagnenerfolgszusammenfassung nach Angebot (mit Ertrag)" bietet eine Übersicht des Angebotserfolgs für ausgewählte Kampagnen. Er enthält Daten wie etwa die Zahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate sowie den eigentlichen Ertrag. Zudem enthält der Bericht Informationen zur optionalen Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe, die die Steigerung im Vergleich zur Kontrollgruppe anzeigen.
Angebotserfolg nach Tag	Der Bericht Angebotserfolg nach Tag zeigt den Erfolg für ein bestimmtes Datum oder einen Datumsbereich. Er führt die Zahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen und die Antwortrate für das jeweilige Datum oder den Datumsbereich auf.
Angebotserfolg im Vergleich	Der Bericht Angebotserfolg im Vergleich vergleicht den Erfolg ausgewählter Angebote. Er enthält Daten wie etwa die Zahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate. Zudem enthält der Bericht Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe, die die Steigerung im Vergleich zur Kontrollgruppe anzeigen.
Angebotserfolg als Werte	Der Bericht Angebotserfolg als Werte vergleicht den Erfolg ausgewählter Angebote auf Grundlage verschiedenster Antwortattributionen, z. B. Größtmögliche Übereinstimmung, Anteilige Übereinstimmung und Mehrfache Übereinstimmung. Dazu kommen optional Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe sowie unterschiedliche Prozentsätze zwischen verschiedenen Attributionsraten.
Angebotserfolgsübersicht nach Kampagne	Der Bericht Angebotserfolgsübersicht nach Kampagne bietet eine Übersicht des Angebotserfolgs innerhalb bestimmter Kampagnen. Er enthält Daten wie etwa die Zahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate. Zudem enthält der Bericht Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe, die die Steigerung im Vergleich zur Kontrollgruppe anzeigen.

Zugehörige Konzepte:

„Vorgehensweise zum Verfolgen von Antworten auf eine Kampagne" auf Seite 216

„Der Prozess "Antwort"" auf Seite 131

„Direkte Antworten" auf Seite 222

„Attributionsmethoden" auf Seite 225

Zugehörige Tasks:

„Aktualisieren des Antwortverlaufs" auf Seite 131

IBM Cognos-Berichtsportlets für Campaign

Die IBM Cognos-Berichtsportlets werden mit dem Campaign-Berichtspaket bereitgestellt. Verwenden Sie die Berichtsportlets, um Antwortraten und Kampagneneffektivität zu analysieren.

Sie können vordefinierte Dashboard-Portlets aktivieren und dann zu jedem von Ihnen erstellten Dashboard hinzufügen. Klicken Sie auf **Dashboard > Dashboard erstellen**, um Ihre Dashboards zu verwalten und Portlets zu den Dashboards hinzuzufügen.

Tabelle 19. IBM Cognos-Berichtsportlets für Campaign

Bericht	Beschreibung
Campaign-Renditevergleich	Ein IBM Cognos-Bericht, in dem auf höherer Ebene der Return-on-Investment von Kampagnen verglichen wird, die von dem Benutzer, der den Bericht anzeigt, erstellt oder aktualisiert wurden.
Campaign-Antwortratenvergleich	Ein IBM Cognos-Bericht, in dem die Antwortraten für eine oder mehrere Kampagnen verglichen werden, die von dem Benutzer, der den Bericht anzeigt, erstellt oder aktualisiert wurden.
Campaign-Ertragsvergleich nach Angebot	Ein IBM Cognos-Bericht, in dem die bis jetzt erzielten Umsätze pro Kampagne für Kampagnen verglichen werden, die Angebote enthalten, die von dem Benutzer, der den Bericht anzeigt, erstellt oder aktualisiert wurden.
Angebotsantworten in den letzten 7 Tagen	Ein IBM Cognos-Bericht, in dem die Anzahl der Antworten verglichen wird, die in den letzten sieben Tagen eingegangen sind. Grundlage sind die verschiedenen Angebote, die von dem Benutzer, der den Bericht anzeigt, erstellt oder aktualisiert wurden.
Rücklaufquote Angebotsantworten	Ein IBM Cognos-Bericht, in dem die Antwortraten auf der Basis der Angebote verglichen werden, die von dem Benutzer, der den Bericht anzeigt, erstellt oder aktualisiert wurden.
Aufschlüsselung der Angebotsantworten	Ein IBM Cognos-Bericht, in dem die aktiven Angebote, aufgeschlüsselt nach Status, aufgeführt sind, die von dem Benutzer, der den Bericht anzeigt, erstellt oder aktualisiert wurden.

Listenportlets in Campaign

Die standardmäßigen Campaign-Listenportlets stehen auch dann für die Verwendung in Portlets zur Verfügung, wenn das Berichtspaket für Campaign nicht installiert wurde.

Tabelle 20. Listenportlets in Campaign

Bericht	Beschreibung
Eigene benutzerdefinierte Lesezeichen	Eine Liste mit Links zu Websites oder Dateien, die von dem Benutzer erstellt wurden, der den Bericht anzeigt.
Eigene aktuelle Kampagnen	Eine Liste der Kampagnen, die kürzlich von dem Benutzer erstellt wurden, der den Bericht anzeigt.
Eigene aktuelle Sitzungen	Eine Liste der Sitzungen, die kürzlich von dem Benutzer erstellt wurden, der den Bericht anzeigt.
Portlet Kampagnenüberwachung	Eine Liste der kürzlich oder zurzeit ausgeführten Kampagnen, die durch den Benutzer erstellt wurden, der den Bericht anzeigt.

Senden von Berichten per E-Mail

Wenn Ihr SMTP-Server für die Zusammenarbeit mit Cognos konfiguriert ist, können Sie einen Bericht direkt über Campaign per E-Mail verschicken.

Vorbereitende Schritte

Wenn Sie Ihre Cognos-Lizenz mit Ihren IBM Produkten erworben haben, wird die Option zur Einfügung eines Links zum Bericht nicht unterstützt. Um diese Funktion nutzen zu können, müssen Sie eine Volllizenz für Cognos erwerben.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie nach Fertigstellung des Berichts in der Berichtssymbolleiste auf **Diese Version beibehalten** und wählen Sie in der Liste **Bericht per E-Mail senden** aus. Die Seite **E-Mail-Optionen festlegen** wird angezeigt. Geben Sie hier die Empfänger und, falls gewünscht, eine Nachricht ein.
2. Um den Bericht als Anhang in einer E-Mail-Nachricht zu versenden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht anhängen** und inaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Verknüpfung mit dem Bericht aufnehmen**.
3. Klicken Sie auf **OK**. Die Anfrage wird an Ihren E-Mail-Server gesendet.

Aktualisieren von Berichten

Damit Berichte die aktuellen Informationen wiedergeben, werden sie anhand der neuesten Daten erstellt. Wenn sich seit der letzten Anzeige eines Berichts relevante Daten geändert haben und Sie die aktuelle Version aufrufen möchten, können Sie den Bericht aktualisieren.

Anhang A. Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen

Einige Sonderzeichen werden bei IBM Campaign-Objektnamen nicht unterstützt. Darüber hinaus weisen einige Objekte besondere Einschränkungen bei der Namensgebung auf.

Anmerkung: Wenn Sie Objektnamen an Ihre Datenbank übergeben (zum Beispiel wenn Sie eine Benutzervariable verwenden, die einen Ablaufdiagrammnamen enthält), müssen Sie sicherstellen, dass der Objektname nur die von Ihrer Datenbank unterstützten Zeichen enthält. Andernfalls wird ein Datenbankfehler ausgelöst.

Zugehörige Konzepte:

„Übersicht über den Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich" auf Seite 29

Zugehörige Tasks:

„Erstellen von Ablaufdiagrammen" auf Seite 33

Zugehörige Verweise:

„Liste der Campaign-Prozesse" auf Seite 58

Ungültige Sonderzeichen

Die folgenden Sonderzeichen werden in den Namen von Kampagnen, Ablaufdiagrammen, Ordnern, Angeboten, Angebotslisten, Segmenten oder Sitzungen nicht unterstützt. Diese Zeichen werden auch im Namen von Zielgruppenebenen und den entsprechenden Feldnamen, die in Campaign-Einstellungen definiert sind, nicht unterstützt.

Tabelle 21. Ungültige Sonderzeichen

Zeichen	Beschreibung
%	Prozent
*	Stern
?	Fragezeichen
|	Vertikale Linie
:	Doppelpunkt
,	Komma
<	"Kleiner als"-Symbol
>	"Größer als"-Symbol
&	Kaufmännisches Und
\	Umgekehrter Schrägstrich
/	Vorwärtsschrägstrich
"	Doppeltes Anführungszeichen
Registerkarte	Registerkarte

© Copyright IBM Corp. 1998, 2015

Objekte ohne Einschränkung bei der Benennung

Für die folgenden Objekte in IBM Campaign gelten hinsichtlich der Verwendung von Zeichen in ihren Namen keine Einschränkungen.

- *Anzeigenamen* von benutzerdefinierten Attributen (für die *internen* Namen gelten Einschränkungen bei der Benennung)
- Angebotsvorlagen

Objekte mit besonderen Einschränkung bei der Benennungen

Für die folgenden Objekte in IBM Campaign gelten besondere Einschränkungen bei der Namensgebung.

- *Interne* Namen benutzerdefinierter Attribute
- Namen von Zielgruppenebenen und die entsprechenden Feldnamen, die in Campaign-Einstellungen definiert werden
- Zellen
- Abgeleitete Felder
- Benutzertabelle und Feldnamen

Diese Objektnamen:

- dürfen lediglich Buchstaben und Ziffern bzw. den Unterstrich (_) enthalten
- müssen mit einem Buchstaben beginnen

Für nicht lateinische Sprachen unterstützt IBM Campaign alle Zeichen, die auch von der konfigurierten Zeichenfolgencodierung unterstützt werden.

Anmerkung: Abgeleitete Feldnamen weisen zusätzliche Einschränkungen auf.

Anhang B. Packen von Ablaufdiagrammdateien zur Fehlersuche

Wenn Sie bei der Fehlersuche in einem Ablaufdiagramm Unterstützung von IBM benötigen, können Sie die relevanten Daten automatisch sammeln und an den technischen Support von IBM senden.

Vorbereitende Schritte

Nur ein Benutzer, der über die entsprechenden Berechtigungen zum Bearbeiten oder Ausführen eines Ablaufdiagramms verfügt, kann diese Prozedur ausführen. Wenn Sie nicht über die Berechtigung "Protokolle anzeigen" verfügen, können Sie die protokollbezogenen Einträge im Auswahlfenster nicht auswählen.

Informationen zu diesem Vorgang

Führen Sie diese Aufgabe aus, um Ablaufdiagramm-Datendateien zu packen, um sie an den technischen Support von IBM zu schicken. Sie können die Elemente angeben, die in das Paket einbezogen werden sollen, und Datenbereiche zur Datenbegrenzung angeben. Die Daten werden in den ausgewählten Ordner geschrieben, sodass der Inhalt komprimiert und an den technischen Support von IBM geschickt werden kann.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten**.
2. Wählen Sie **Verwaltung** > **Ablaufdiagrammdaten sammeln** aus.
3. Geben Sie im Fenster **Datenpaket für Fehlerbehebung erstellen** einen Namen für das Paket ein oder belassen Sie den Standardnamen. Der Name des Pakets wird für die Erstellung eines Unterordners verwendet, in den die ausgewählten Datenelemente geschrieben werden.
4. Klicken Sie auf **Durchsuchen** und wählen Sie den Ordner aus, in dem das Datenpaket gespeichert wird.
5. Wählen Sie die Elemente ein, die im Paket einbezogen werden sollen, oder aktivieren Sie **Standardelemente auswählen**, um alle Daten auszuwählen, die gewöhnlich benötigt werden. Bei einigen Elementen können Sie nach deren Auswahl zusätzliche Informationen eingeben.

   Weitere Informationen finden Sie unter „Optionen zum Packen von Ablaufdiagrammdaten" auf Seite 280.
6. Klicken Sie auf **OK**, um das Paket zu erstellen.
7. Senden Sie die Datenpakete entweder per E-Mail an den technischen Support von IBM oder verwenden Sie die von Ihrem Supportmitarbeiter vorgeschlagene Methode. Der technische Support von IBM nimmt nicht komprimierte Daten an (das Unterverzeichnis des gesamten Pakets), aber Sie können die Pakete auch komprimieren, verschlüsseln und in eine einzelne Datei packen, bevor Sie ihm diese schicken.

Ergebnisse

Zusätzlich zu den ausgewählten Datenelementen erstellt Campaign eine Auswertungsdatei, die Folgendes angibt:

© Copyright IBM Corp. 1998, 2015

- Aktuelles Datum und Uhrzeit
- Versions- und Buildnummern der Software
- Ihren Benutzernamen
- Die für das Paket ausgewählten Elemente
- Kampagnenname und ID
- Ablaufdiagrammname und ID

Optionen zum Packen von Ablaufdiagrammdaten

Wählen Sie **Verwaltung** > **Ablaufdiagrammdaten sammeln** aus, um Ablaufdiagrammdateien zum Senden an den technischen Support von IBM zu packen. Geben Sie bei entsprechender Aufforderung die in diesem Abschnitt beschriebenen Optionen an.

Tabelle 22. Optionen zum Packen von Ablaufdiagrammdaten

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

Tabelle 22. Optionen zum Packen von Ablaufdiagrammdaten (Forts.)

Element	Beschreibung des Inhalts	Zusätzlich definierbare Spezifikationen
Benutzerdefinierte Zellenattribute	Die Datei `customcellattributes.dat`, in der Name/Wert-Paare von Attributen für benutzerdefinierte Campaign-Zellenattribute aufgeführt sind. Es sind nur Einträge für die aktuelle Kampagne enthalten.	
Angebotsdefinitionen	Für jede der folgenden angebotsbezogenen Systemtabellen sind sämtliche Zeilen enthalten: `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`	
Arbeitsblattdaten der Zielzelle	Die Datei `targetcellspreadsheet.dat`, in der Daten aus `UA_TargetCells` für das gesamte Arbeitsblatt für Zielzellen enthalten sind. Enthält Daten im spalten-/zeilengetrennten Textformat aus der aktuellen Kampagne.	
Benutzerdefinierte Makrodefinitionen	Die Datei `custommacros.dat`, die die folgenden Felder aus `UA_CustomMacros` im Spalten-/Zeilenformat enthält: `Name`, `FolderID`, `Description`, `Expression`, `ExpressionType`, `DataScrName`, `DataVarType`, `DataVarNBytes`, `CreateDate`, `CreatedBy`, `UpdateDate`, `UPdateBy`, `PolicyIS`, `ACLID`	
Systemtabellen-zuordnung	Die Datei `systablemapping.xml`. Enthält alle Systemtabellenzuordnungen, einschließlich der Datenquelle.	
+ Systemtabelleninhalt einbeziehen	Wenn Sie diese Option auswählen, werden alle Systemtabellen aufgeführt.	Wählen Sie alle Systemtabellen aus, die Sie einschließen möchten. Die gesamte Tabelle wird eingeschlossen (alle Zeilen und alle Spalten). Wenn Sie keine untergeordneten Optionen auswählen, werden keine Systemtabellen in das Paket aufgenommen.
+ Kontaktprotokoll-tabellen ein-beziehen	Wenn Sie diese Option auswählen, werden für jede Zielgruppenebene die Tabellen für den Kontaktverlauf und den detaillierten Kontaktverlauf angezeigt.	Für jeden ausgewählten Satz, werden die Datensätze zum Kontaktverlauf und den detaillierten Kontaktverlauf für diese Zielgruppenebene in das Paket aufgenommen. Legen Sie optional Zeitmarken für Start und Ende fest. Wenn Sie diese nicht festlegen, werden standardmäßig alle Datensätze verwendet. Wenn Sie keine untergeordnete Option auswählen, werden keine Daten aus Kontaktverlaufstabellen in das Paket aufgenommen.

Tabelle 22. Optionen zum Packen von Ablaufdiagrammdaten (Forts.)

Element	Beschreibung des Inhalts	Zusätzlich definierbare Spezifikationen
+ Antwortprotokoll-tabellen einbeziehen	Wenn Sie diese Option auswählen, werden für alle Zielgruppenebenen Antwortverlaufstabellen angezeigt.	Für jede ausgewählte Tabelle werden die Datensätze zum Antwortverlauf für diese Zielgruppenebene in das Paket aufgenommen. Legen Sie optional für jede ausgewählte Tabelle Zeitmarken für Start und Ende fest. Wenn Sie diese nicht festlegen, werden standardmäßig alle Datensätze verwendet. Wenn Sie keine Tabelle auswählen, werden keine Daten aus Antwortverlaufstabellen in das Paket aufgenommen.
+ Benutzertabelleninhalt einbeziehen	Wenn Sie diese Option auswählen, wird der Benutzertabelleninhalt angezeigt, den Sie für das Paket auswählen können.	Wählen Sie die Benutzertabellen aus dem Ablaufdiagramm aus, die Sie einbeziehen möchten. Wenn Sie keine auswählen, wird kein Benutzertabelleninhalt in das Paket aufgenommen. Sie können für jede ausgewählte Benutzertabelle optional die maximale Anzahl der Zeilen angeben, die eingeschlossen werden sollen. Wenn Sie keine maximale Zeilenanzahl angeben, wird nicht die gesamte Tabelle in das Paket aufgenommen.
+ Strategiesegmente einbeziehen	Wenn Sie diese Option auswählen, werden alle strategischen Segmente angezeigt, die Sie für das Paket auswählen können.	Wählen Sie die Segmentdaten für jedes strategische Segment aus dem Ablaufdiagramm aus, die Sie einbeziehen möchten.
+ Stack-Trace-Dateien einbeziehen	Diese Option ist nur für UNIX-Versionen verfügbar. Wenn Sie diese Option auswählen, wird die Liste der Stapelverfolgungsdateien (`*.stack`) angezeigt, die sich im gleichen Verzeichnis wie `unica_aclsnr.log` befinden.	Wählen Sie die Stapelverfolgungsdateien aus, die Sie in das Paket aufnehmen möchten. Wenn Sie keine untergeordneten Optionen auswählen, werden keine Stapelverfolgungsdateien in das Paket aufgenommen.

Kontaktaufnahme zum technischen Support von IBM

Sollte sich ein Problem nicht mithilfe der Dokumentation beheben lassen, können sich die für den Support zuständigen Kontaktpersonen Ihres Unternehmens telefonisch an den technischen Support von IBM wenden. Damit Ihr Problem möglichst schnell und erfolgreich gelöst wird, sollten Sie vor Tätigung des Anrufs entsprechende Informationen zusammenstellen.

Wenn Sie wissen möchten, wer die für den Support zuständige Kontaktperson Ihres Unternehmens ist, wenden Sie sich an Ihren IBM Administrator.

Zusammenzustellende Informationen

Halten Sie folgende Informationen bereit, wenn Sie sich an den technischen Support von IBM wenden:

- Kurze Beschreibung der Art Ihres Problems
- Detaillierte Fehlernachrichten, die beim Auftreten des Problems angezeigt werden.
- Schritte zum Reproduzieren des Problems
- Entsprechende Protokolldateien, Sitzungsdateien, Konfigurationsdateien und Daten
- Informationen zu Ihrer Produkt- und Systemumgebung, die Sie entsprechend der Beschreibung unter "Systeminformationen" abrufen können.

Systeminformationen

Bei Ihrem Anruf beim technischen Support von IBM werden Sie um verschiedene Informationen gebeten.

Sofern das Problem Sie nicht an der Anmeldung hindert, finden Sie einen Großteil der benötigten Daten auf der Info-Seite. Dort erhalten Sie Informationen zur IBM Anwendung.

Sie können über **Hilfe > Info** auf die Info-Seite zugreifen. Wenn Sie nicht auf die Info-Seite zugreifen können, können Sie die Versionsnummer einer beliebigen IBM Anwendung abrufen, indem Sie die Datei `version.txt` anzeigen, die sich im Installationsverzeichnis jeder Anwendung befindet.

Kontaktinformationen für den technischen Support von IBM

Wenn Sie sich an den technischen Support von IBM wenden möchten, finden Sie weitere Informationen auf der Website des technischen Supports für IBM Produkte (http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request).

Anmerkung: Um eine Supportanforderung einzugeben, müssen Sie sich mit einem IBM Account anmelden. Dieses Konto muss, wenn möglich, mit Ihrer IBM Kundennummer verknüpft sein. Weitere Informationen zum Zuordnen Ihres Kontos zu Ihrer IBM Kundennummer finden Sie unter **Unterstützungsressourcen > Gültige Softwareunterstützung** im Support-Portal.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2015

Bemerkungen

Die vorliegenden Informationen wurden für Produkte und Services entwickelt, die auf dem deutschen Markt angeboten werden.

Möglicherweise bietet IBM die in dieser Dokumentation beschriebenen Produkte, Services oder Funktionen in anderen Ländern nicht an. Informationen über die gegenwärtig im jeweiligen Land verfügbaren Produkte und Services sind beim zuständigen IBM Ansprechpartner erhältlich. Hinweise auf IBM Lizenzprogramme oder andere IBM Produkte bedeuten nicht, dass nur Programme, Produkte oder Services von IBM verwendet werden können. Anstelle der IBM Produkte, Programme oder Services können auch andere, ihnen äquivalente Produkte, Programme oder Services verwendet werden, solange diese keine gewerblichen oder anderen Schutzrechte von IBM verletzen. Die Verantwortung für den Betrieb von Produkten, Programmen und Services anderer Anbieter liegt beim Kunden.

Für die in diesem Handbuch beschriebenen Erzeugnisse und Verfahren kann es IBM Patente oder Patentanmeldungen geben. Mit der Auslieferung dieses Handbuchs ist keine Lizenzierung dieser Patente verbunden. Lizenzanforderungen sind schriftlich an folgende Adresse zu richten (Anfragen an diese Adresse müssen auf Englisch formuliert werden):

IBM Director of Licensing
IBM Europe, Middle East & Africa
Tour Descartes
2, avenue Gambetta
92066 Paris La Defense
France

Trotz sorgfältiger Bearbeitung können technische Ungenauigkeiten oder Druckfehler in dieser Veröffentlichung nicht ausgeschlossen werden. Die hier enthaltenen Informationen werden in regelmäßigen Zeitabständen aktualisiert und als Neuausgabe veröffentlicht. IBM kann ohne weitere Mitteilung jederzeit Verbesserungen und/oder Änderungen an den in dieser Veröffentlichung beschriebenen Produkten und/oder Programmen vornehmen.

Verweise in diesen Informationen auf Websites anderer Anbieter werden lediglich als Service für den Kunden bereitgestellt und stellen keinerlei Billigung des Inhalts dieser Websites dar. Das über diese Websites verfügbare Material ist nicht Bestandteil des Materials für dieses IBM Produkt. Die Verwendung dieser Websites geschieht auf eigene Verantwortung.

Werden an IBM Informationen eingesandt, können diese beliebig verwendet werden, ohne dass eine Verpflichtung gegenüber dem Einsender entsteht.

Lizenznehmer des Programms, die Informationen zu diesem Produkt wünschen mit der Zielsetzung: (i) den Austausch von Informationen zwischen unabhängig voneinander erstellten Programmen und anderen Programmen (einschließlich des vorliegenden Programms) sowie (ii) die gemeinsame Nutzung der ausgetauschten Informationen zu ermöglichen, wenden sich an folgende Adresse:

IBM Corporation
B1WA LKG1

© Copyright IBM Corp. 1998, 2015

550 King Street
Littleton, MA 01460-1250
USA

Die Bereitstellung dieser Informationen kann unter Umständen von bestimmten Bedingungen - in einigen Fällen auch von der Zahlung einer Gebühr - abhängig sein.

Die Lieferung des in diesem Dokument beschriebenen Lizenzprogramms sowie des zugehörigen Lizenzmaterials erfolgt auf der Basis der IBM Rahmenvereinbarung bzw. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von IBM, der IBM Internationalen Nutzungsbedingungen für Programmpakete oder einer äquivalenten Vereinbarung.

Alle in diesem Dokument enthaltenen Leistungsdaten stammen aus einer kontrollierten Umgebung. Die Ergebnisse, die in anderen Betriebsumgebungen erzielt werden, können daher erheblich von den hier erzielten Ergebnissen abweichen. Einige Daten stammen möglicherweise von Systemen, deren Entwicklung noch nicht abgeschlossen ist. Eine Gewährleistung, dass diese Daten auch in allgemein verfügbaren Systemen erzielt werden, kann nicht gegeben werden. Darüber hinaus wurden einige Daten unter Umständen durch Extrapolation berechnet. Die tatsächlichen Ergebnisse können davon abweichen. Benutzer dieses Dokuments sollten die entsprechenden Daten in ihrer spezifischen Umgebung prüfen.

Alle Informationen zu Produkten anderer Anbieter stammen von den Anbietern der aufgeführten Produkte, deren veröffentlichten Ankündigungen oder anderen allgemein verfügbaren Quellen. IBM hat diese Produkte nicht getestet und kann daher keine Aussagen zu Leistung, Kompatibilität oder anderen Merkmalen machen. Fragen zu den Leistungsmerkmalen von Produkten anderer Anbieter sind an den jeweiligen Anbieter zu richten.

Aussagen über Pläne und Absichten von IBM unterliegen Änderungen oder können zurückgenommen werden und repräsentieren nur die Ziele von IBM.

Alle von IBM angegebenen Preise sind empfohlene Richtpreise und können jederzeit ohne weitere Mitteilung geändert werden. Händlerpreise können unter Umständen von den hier genannten Preisen abweichen.

Diese Veröffentlichung enthält Beispiele für Daten und Berichte des alltäglichen Geschäftsablaufs. Sie sollen nur die Funktionen des Lizenzprogramms illustrieren und können Namen von Personen, Firmen, Marken oder Produkten enthalten. Alle diese Namen sind frei erfunden; Ähnlichkeiten mit tatsächlichen Namen und Adressen sind rein zufällig.

COPYRIGHTLIZENZ:

Diese Veröffentlichung enthält Beispielanwendungsprogramme, die in Quellensprache geschrieben sind und Programmiertechniken in verschiedenen Betriebsumgebungen veranschaulichen. Sie dürfen diese Beispielprogramme kostenlos kopieren, ändern und verteilen, wenn dies zu dem Zweck geschieht, Anwendungsprogramme zu entwickeln, zu verwenden, zu vermarkten oder zu verteilen, die mit der Anwendungsprogrammierschnittstelle für die Betriebsumgebung konform sind, für die diese Beispielprogramme geschrieben werden. Diese Beispiele wurden nicht unter allen denkbaren Bedingungen getestet. Daher kann IBM die Zuverlässigkeit, Wartungsfreundlichkeit oder Funktion dieser Programme weder zusagen noch gewährleisten.

Die Beispielprogramme werden ohne Wartung (auf "as-is"-Basis) und ohne jegliche Gewährleistung zur Verfügung gestellt. IBM übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch die Verwendung der Beispielprogramme entstehen.

Marken

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind Marken oder eingetragene Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite "Copyright and trademark information" unter www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Hinweise zu Datenschutzrichtlinien und Nutzungsbedingungen

IBM Softwareprodukte, einschließlich Software as a Service-Lösungen ("Softwareangebote"), können Cookies oder andere Technologien verwenden, um Informationen zur Produktnutzung zu erfassen, die Endbenutzererfahrung zu verbessern und Interaktionen mit dem Endbenutzer anzupassen oder zu anderen Zwecken. Ein Cookie ist ein Datenelement, das von einer Website an Ihren Browser gesendet wird und dann als Tag auf Ihrem Computer gespeichert werden kann, mit dem Ihr Computer identifiziert wird. In vielen Fällen werden von diesen Cookies keine personenbezogenen Daten erfasst. Wenn ein Softwareangebot, das von Ihnen verwendet wird, die Erfassung personenbezogener Daten anhand von Cookies und ähnlichen Technologien ermöglicht, werden Sie im Folgenden über die hierbei geltenden Besonderheiten informiert.

Abhängig von den bereitgestellten Konfigurationen kann dieses Softwareangebot Sitzungscookies und permanente Cookies verwenden, mit denen der Benutzername des Benutzers und andere personenbezogene Daten zum Zwecke des Sitzungsmanagements, zur Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit und zu anderen funktionsbezogenen Zwecken sowie zur Nutzungsüberwachung erfasst werden. Diese Cookies können deaktiviert werden. Durch die Deaktivierung kann jedoch auch die von ihnen bereitgestellte Funktionalität nicht mehr genutzt werden.

Die Erfassung personenbezogener Daten mithilfe von Cookies und ähnlichen Technologien wird durch verschiedene rechtliche Bestimmungen geregelt. Wenn die für dieses Softwareangebot implementierten Konfigurationen Ihnen als Kunde die Möglichkeit bieten, personenbezogene Daten von Endbenutzern über Cookies und andere Technologien zu erfassen, dann sollten Sie ggf. juristische Beratung zu den geltenden Gesetzen für eine solche Datenerfassung in Anspruch nehmen. Dies gilt auch in Bezug auf die Anforderungen, die vom Gesetzgeber in Bezug auf Hinweise und die Einholung von Einwilligungen vorgeschrieben werden.

IBM setzt voraus, dass Kunden folgende Bedingungen erfüllen: (1) Sie stellen einen klar erkennbaren und auffälligen Link zu den Nutzungsbedingungen der Kundenwebsite (z. B. Datenschutzerklärung) bereit. Dieser Link muss wiederum einen Link zu der Vorgehensweise von IBM und des Kunden bei der Datenerhebung und Datennutzung umfassen. (2) Sie weisen darauf hin, dass Cookies und Clear GIFs/Web-Beacons von IBM im Auftrag des Kunden auf dem Computer des Besuchers platziert werden. Dieser Hinweis muss eine Erläuterung hinsichtlich des Zwecks dieser Technologie umfassen. (3) Sie müssen in dem gesetzlich vorgeschriebenen Umfang die Einwilligung von Websitebesuchern einholen, bevor Cookies und Clear GIFs/Web-Beacons vom Kunden oder von IBM im Auftrag des Kunden auf den Geräten der Websitebesucher platziert werden.

Weitere Informationen zur Verwendung verschiedener Technologien einschließlich der Verwendung von Cookies zu diesen Zwecken finden Sie im IBM Online Privacy Statement unter der Webadresse http://www.ibm.com/privacy/details/us/en im Abschnitt mit dem Titel "Cookies, Web Beacons and Other Technologies".

IBM®