

IBM Marketing Operations e Campaign
Versione 9 Release 0
15 Gennaio 2013

Guida di integrazione

IBM

Nota

Prima di utilizzare queste informazioni e il prodotto supportato, consultare le informazioni in "Informazioni particolari" a pagina 55.

Questa edizione si applica alla versione 9, release 0, modifica 0 di IBM Marketing Operations e Campaign e a tutte le successive release e modifiche se non diversamente indicato nelle nuove edizioni.

© Copyright IBM Corporation 2002, 2012.

Indice

Capitolo 1. Introduzione all'integrazione 1

Perché integrare IBM Marketing Operations e IBM Campaign?	1
Informazioni sull'integrazione con IBM Marketing Operations	1
Panoramica sul trasferimento dati tra IBM Marketing Operations e IBM Campaign	2
Differenze tra IBM Campaign integrato e autonomo	3
Differenze tra IBM Marketing Operations integrato e autonomo	4
Licenza e problemi di autorizzazione per l'integrazione di IBM Marketing Operations e IBM Campaign	5
Disabilitazione o riabilitazione dell'integrazione	5
Per ulteriori informazioni	6

Capitolo 2. Integrazione di Marketing Operations e Campaign 9

Impostazioni di configurazione per la distribuzione integrata	9
Progettazione dei modelli di progetto campagna, moduli e attributi	10
Progettazione dei modelli del progetto campagna	11
Progettazione del foglio di calcolo delle celle obiettivo e di altri moduli	11
Progettazione dei modelli dell'offerta	13
Progettazione degli attributi	14
Creazione ed abilitazione di un attributo condiviso	18
Creazione di un TCS	19
Associazione dei contatti e dei conteggi risposte di IBM Campaign alle metriche di Marketing Operations	19
Associazione dei contatti e dei conteggi risposte di IBM Campaign alle metriche Marketing Operations	20
Informazioni sul file del mapping dei dati di metrica	20
Aggiunta di un file del mapping dei dati	21
Modifica di un file del mapping dei dati	21
Modello del progetto campagna	22
Creazione di un modello del progetto campagna	22
Scheda Campagna modello di progetto	23
Installazione dei package dei report di integrazione di Marketing Operations e Campaign.	24
Prerequisiti di installazione per il package di report di integrazione	24
Passo 1: Esecuzione del programma di installazione sul sistema IBM Cognos.	24
Passo 2: Importazione delle cartelle in Cognos Connection	25
Passo 3: Abilitazione dei link interni nei report	26
Passo 4: Verifica dei nomi delle origini dati e pubblicazione.	26
Passo 5: Configurazione del firewall dell'applicazione IBM Cognos	27

Passo 6: Creazione dell'origine dati IBM Cognos per i database applicazioni	27
---	----

Capitolo 3. Creazione di una campagna in un ambiente integrato 29

Informazioni sui progetti campagna	29
Informazioni su codici progetto e codici campagna	30
Creazione di un progetto	30
Avvio di un progetto	31
Sezione Riepilogo della campagna.	31
Creazione di una richiesta	32
Modifica dello stato di molteplici progetti o richieste	33
Informazioni sui caratteri speciali	34
Creazione di una campagna collegata.	34
Creazione di una campagna collegata.	34
Aggiornamento di una campagna collegata.	35
Aggiornamento di una campagna collegata.	35
Completamento del TCS	35
Modifica dei dati di una griglia.	36
Pubblicazione del TCS.	38
Pubblicazione del TCS.	39
Accesso a una campagna in IBM Campaign	39
Aggiornamento dello stato della cella nel TCS.	39
Aggiornamento dei dati dello stato della cella nel TCS	39
Informazioni sui diagrammi di flusso.	40
Creazione di diagrammi di flusso	40
Test dei diagrammi di flusso.	41
Informazioni sull'approvazione del TCS	41
Approvazione di una singola riga del TCS	42
Approvazione di tutte le righe in un TCS	42
Rifiuto di tutte le righe del TCS.	42
Esecuzione di diagrammi di flusso	43
Esecuzione di un diagramma di flusso	43
Importazione della cronologia dei contatti e delle risposte.	43
Importazione di metriche da una campagna	44
Report di integrazione.	44

Capitolo 4. Gestione delle offerte e dei modelli di offerta in un sistema integrato 45

Funzioni del flusso di lavoro dell'offerta.	45
Informazioni sull'integrazione con IBM Digital Recommendations (facoltativo)	46
Abilitazione dell'integrazione dell'offerta in Marketing Operations	46
Importazione offerte da Campaign	47
Creazione delle offerte in un sistema integrato.	49
Gestione dei modelli e attributi dell'offerta quando è abilitata l'integrazione dell'offerta	50
Gestione delle offerte quando è abilitata l'integrazione dell'offerta	51

Assegnazione di offerte ed elenchi di offerte alle
celle quando l'integrazione dell'offerta è abilitata . . . 52

**Come contattare il supporto tecnico di
IBM 53**

Informazioni particolari. 55
Marchi 57

Capitolo 1. Introduzione all'integrazione

IBM® Marketing Operations e Campaign possono essere integrati in modo che le funzioni di entrambi siano strettamente correlate.

Dopo l'integrazione, è possibile gestire le campagne, i progetti, le offerte e i fogli di calcolo delle celle obiettivo in Marketing Operations, per l'uso all'interno di Campaign.

Perché integrare IBM Marketing Operations e IBM Campaign?

Quando si integra Marketing Operations e Campaign, è possibile usufruire di tutte le funzioni di gestione progetti di+ Marketing Operations per creare la campagna ed eseguirla in Campaign. Integrazione elimina la necessità di immettere le informazioni della cella in entrambi i prodotti.

Inoltre, una volta integrati, è possibile utilizzare le funzioni di griglia avanzate di Marketing Operations per creare e gestire il foglio di calcolo delle celle obiettivo.

Informazioni sull'integrazione con IBM Marketing Operations

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

Quando viene realizzata l'integrazione tra Campaign e Marketing Operations, molte delle attività precedentemente effettuate in un ambiente Campaign indipendente sono eseguite in Marketing Operations. Tali attività comprendono:

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

Le seguenti attività sono effettuate in Campaign sia in ambienti indipendenti, sia integrati:

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

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

- Progettazione offerte

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

Per informazioni sull'abilitazione dell'integrazione offerta, consultare il capitolo relativo alla "Gestione delle offerte e modelli delle offerte in un sistema integrato". Per ulteriori informazioni sulla amministrazione e sull'utilizzo delle offerte, consultare le guide dell'amministratore e dell'utente di Campaign.

Panoramica sul trasferimento dati tra IBM Marketing Operations e IBM Campaign

Esistono tre aree principali di trasferimento dati: dati della campagna, dati della cella (nel TCS) e dati dell'offerta. Il trasferimento di dati tra i prodotti è principalmente a senso unico, da Marketing Operations a Campaign.

Quando l'integrazione Marketing Operations-Campaign è abilitata, il nome e il codice del progetto campagna in Marketing Operations corrispondono al nome e il codice della campagna in Campaign. Il progetto campagna in Marketing Operations viene collegato automaticamente alla campagna corrispondente in Campaign. Gli utenti possono spostarsi dal progetto alla campagna e viceversa facendo clic su un singolo pulsante.

L'integrazione elimina la necessità di duplicare i dati. Marketing Operations fornisce una singola vista di tutti i dati e una singola ubicazione per immettere e modificare i dati. È possibile visualizzare e modificare i dati condivisi solo in Marketing Operations. Gli utenti di Marketing Operations controllano quando vengono pubblicati i dati necessari per l'esecuzione (inviati a Campaign).

Il trasferimento dei dati deve essere avviato da Marketing Operations mediante la pubblicazione. Campaign può rispondere alle richieste di dati (ad esempio, richiamo delle informazioni sullo stato della cella o metriche della campagna) e può ricevere dati da Marketing Operations (ad esempio, dati della campagna o del TCS), ma non può inviare i dati a Marketing Operations se i dati non sono stati richiesti.

Di seguito è riportata una descrizione delle tre aree principali di trasferimento dati.

Trasferimento dati della campagna

In Marketing Operations, è possibile definire un qualsiasi numero di attributi personalizzati della campagna e inserirli in un modello del progetto campagna insieme agli attributi standard della campagna. È possibile immettere i dati per questi attributi in Marketing Operations e pubblicare manualmente i dati in Campaign, dove questi attributi della campagna saranno disponibili come campi generati nel diagramma di flusso per il reporting e le analitiche. L'utente di Marketing Operations controlla quando viene creata una campagna in Campaign e quando i dati degli attributi della campagna vengono pubblicati in Campaign. Campaign utilizza sempre l'ultima serie di attributi della campagna pubblicati.

Trasferimento dati cella

La seconda grande area di trasferimento dati è il foglio di calcolo delle celle obiettivo. Il TCS gestisce le informazioni a livello di cella per le celle obiettivo e di

controllo, inclusi i nomi cella, i codici cella, le offerte assegnate, i link delle celle di controllo e gli attributi personalizzati delle celle. Il trasferimento delle definizioni di cella da Marketing Operations a Campaign e il trasferimento dello stato della cella a Marketing Operations può essere iterativo. Le aziende spesso richiedono diversi cicli prima che le definizioni di cella e i conteggi siano definitivi, le righe del TCS siano individualmente approvate e la campagna sia pronta l'esecuzione.

Trasferimento dati dell'offerta

Per i sistemi che consentono l'integrazione delle offerte, la terza area grande di trasferimento dati è costituita dai dati dell'offerta. Le offerte vengono create in Marketing Operations. Quando una nuova offerta viene creata in Marketing Operations, lo stato dell'offerta è Bozza. Modificando lo stato di un'offerta in Pubblicato, l'istanza dell'offerta viene inviata a Campaign. La prima pubblicazione crea l'offerta in Campaign; gli aggiornamenti alla pubblicazione successivi aggiornano l'istanza dell'offerta in Campaign.

Allo stesso modo, modificando lo stato di un modello dell'offerta in Pubblicato, sia il modello dell'offerta che gli attributi dell'offerta definita in Marketing Operations vengono inviati a Campaign.

Quando inizialmente si abilita l'integrazione dell'offerta, è possibile importare tutti i dati e i metadati delle offerte preesistenti in Marketing Operations da Campaign. Consultare "Importazione offerte da Campaign" a pagina 47.

Differenze tra IBM Campaign integrato e autonomo

Quando Campaign è integrato con Marketing Operations, l'installazione di Campaign differisce da un'installazione autonoma nei seguenti modi:

- L'unico modo per creare o accedere alla campagna (diverse dalle campagne create prima di aver abilitato l'integrazione) è tramite il progetto Marketing Operations corrispondente. La pagina Tutte le campagne in Campaign visualizza solo campagne create prima dell'abilitazione dell'integrazione.
- Il foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS) e gli attributi della cella personalizzata vengono creati, visualizzati e gestiti soltanto in Marketing Operations. Gli attributi personalizzati della cella vengono definiti in un modello di "progetto campagna". Come conseguenza, ogni tipo di campagna può avere attributi cella differenti o presentare attributi personalizzati in un ordine differente. In un Campaign autonomo, tutte le campagne hanno gli stessi attributi cella nello stesso ordine.
- Il TCS può essere top-down o bottom-up. Le celle bottom-up sono consentite per i sistemi Marketing Operations-Campaign integrati quando l'impostazione **MO_UC_BottomUpTargetCells** è Sì (**Impostazioni > Configurazione > IBM EMM > Campaign > partizioni > partizione[n] > server > interno**).
- I diagrammi di flusso eseguiti in modalità produzione in Campaign anche se non sono collegati a celle top-down in TCS.
- La scheda Riepilogo per campagne non esiste in Campaign. Per visualizzare le informazioni per una campagna, visualizzare la sezione Riepilogo della campagna della scheda Riepilogo nel progetto campagna in Marketing Operations. Le informazioni sull'offerta e sul segmento vengono visualizzate in una nuova scheda Segmenti/Offerta in Campaign. Dal momento che è possibile gestire i modelli di progetto campagna in Marketing Operations, ogni modello di campagna può avere una serie diversa di attributi personalizzati della campagna. Questi attributi personalizzati possono essere organizzati in una o più schede all'interno del progetto. È anche possibile usufruire delle funzioni

degli attributi più importanti in Marketing Operations. Queste funzioni includono opzioni per il layout, identificando gli attributi richiesti rispetto ai facoltativi, creando elenchi condizionali nell'interfaccia utente e valori dinamici di dati dalle tabelle di database. In un Campaign autonomo, tutte le campagne hanno gli stessi attributi personalizzati della campagna nello stesso ordine.

- Quando l'integrazione delle offerte viene abilitata impostando **IBM Marketing Operations - Integrazione offerte** su Sì (**Impostazioni > Configurazione > IBM EMM > Piattaforma**), non è possibile creare o lavorare con modelli di offerta o offerte in Campaign. Invece, utilizzare Marketing Operations per creare modelli di offerte e per creare, modificare, approvare o ritirare le offerte. I modelli delle offerte e le offerte approvate potranno essere pubblicate in Campaign per essere utilizzate.

Nota: L'integrazione dell'offerta è un'opzione diversa dall'integrazione della campagna. Quando l'integrazione della campagna è abilitata, è possibile abilitare anche l'integrazione dell'offerta. Per ulteriori informazioni, consultare "Abilitazione dell'integrazione dell'offerta in Marketing Operations" a pagina 46.

Differenze tra IBM Marketing Operations integrato e autonomo

Se è abilitata l'integrazione campagna, i progetti campagna vengono gestiti in Marketing Operations e traggono vantaggio da funzioni strettamente correlate a Campaign. Se è abilitata anche l'integrazione dell'offerta, la gestione del ciclo di offerta viene eseguita in Marketing Operations e le offerte vengono pubblicate per l'uso su Campaign.

Gestione del progetto campagna

Se l'integrazione della campagna è abilitata, gli utenti possono creare i progetti Marketing Operations dai modelli del progetto campagna.

In un'installazione autonoma Marketing Operations, i modelli del progetto campagna non sono disponibili per la creazione di nuovi progetti. In un'installazione autonoma, vengono creati modelli di progetto da utilizzare per la gestione delle campagne di marketing. Tuttavia, questi oggetti non sono collegati ad una campagna corrispondente sul foglio di calcolo delle celle obiettivo in Campaign. Non c'è integrazione con le offerte e non vengono passate le metriche per i contatti e i responder della campagna.

Con un'installazione integrata, i progetti campagna hanno icone e link che iniziano il trasferimento dei dati con Campaign e che navigano da e verso la campagna corrispondente in Campaign.

Gestione del ciclo di vita delle offerte

Se l'integrazione della campagna è abilitata, è possibile abilitare anche l'integrazione dell'offerta. Se l'integrazione di offerta è abilitata (**Impostazioni > Configurazione > IBM EMM > Piattaforma**), si utilizza Marketing Operations esclusivamente per offrire la gestione del ciclo di vita. È possibile utilizzare Marketing Operations per creare modelli di offerta e per creare, modificare, approvare, pubblicare o ritirare le offerte. Le offerte approvate possono essere pubblicate per l'uso in Campaign.

Licenza e problemi di autorizzazione per l'integrazione di IBM Marketing Operations e IBM Campaign

Quando Marketing Operations e Campaign vengono integrati, ogni persona coinvolta nella progettazione, la creazione e l'esecuzione della campagna necessita di una licenza di Marketing Operations. Anche i membri del team che lavorano esclusivamente in Campaign (come sviluppatori del diagramma di flusso) avranno bisogno di una licenza di Marketing Operations in modo che possano ricevere notifiche sul flusso di lavoro e accedere alle campagne. In un ambiente integrato, l'unico modo per accedere ad una campagna è tramite Marketing Operations.

Alcune azioni in un progetto campagna di Marketing Operations richiedono un'autorizzazione di Campaign. È possibile creare un ruolo in Campaign che concede tali autorizzazioni ed assegnare il ruolo agli utenti che lavorano in Marketing Operations. La seguente tabella elenca le azioni e le autorizzazioni richieste.

Azione	Autorizzazione Campaign richiesta
Crea una campagna collegata	Crea campagna
Aggiorna campagna collegata	Modifica campagna
Pubblica TCS	Gestisci le celle obiettivo della campagna
Ottieni stato di esecuzione della cella	Gestisci le celle obiettivo della campagna
Cerca e assegna offerte in TCS	Visualizza riepilogo delle offerte
Importa metriche	Analizza campagna

Disabilitazione o riabilitazione dell'integrazione

Sebbene sia possibile per disabilitare l'integrazione dopo averla abilitata, è preferibile evitare questa azione.

Disabilitazione dell'integrazione Marketing Operations-Campaign

Se si disabilita l'integrazione di Marketing Operations e Campaign, verrà ripristinato il comportamento e l'aspetto autonomo di Campaign. Tuttavia, vi sono diverse questioni importanti da tenere presente:

- Per accedere ai diagrammi di flusso associati alle campagne integrate dopo aver disabilitato l'integrazione, sarà necessario pubblicare tutte le campagne in Marketing Operations *prima di disattivare l'integrazione*. Le campagne saranno disponibili nella cartella di livello principale in Campaign.
- Se si disabilita l'integrazione, non vi sarà alcun link di navigazione tra i progetti campagna e le campagne. Gli utenti potranno comunque accedere ai propri progetti campagna, ma le icone per la creazione e l'aggiornamento delle campagne saranno disabilitate e i pulsanti per la pubblicazione dei dati del TCS per richiamare lo stato della cella non saranno disponibili. I modelli del progetto campagna non verranno inclusi nell'elenco di modelli che gli utenti potranno visualizzare durante la creazione di un progetto.
- Se si desidera riabilitare l'integrazione, rivolgersi al supporto tecnico di IBM per discutere delle implicazioni. Le eventuali modifiche apportate alla campagna

mentre l'integrazione era disabilitata verranno sovrascritte la prima volta in cui si aggiorna la campagna o si pubblica il TCS da Marketing Operations dopo aver riabilitato l'integrazione.

Disabilitazione dell'integrazione delle offerte

Se possibile, evitare di disabilitare l'integrazione delle offerte perché questa azione può risultare in dati incongruenti. Ad esempio, un'offerta viene creata in Marketing Operations e pubblicata in Campaign. Dopo aver disabilitato l'integrazione delle offerte, l'offerta viene modificata in Campaign. Se l'integrazione dell'offerte viene riattivata, le modifiche effettuate in Campaign non saranno sincronizzate con Marketing Operations. Marketing Operations non avrà le informazioni aggiornate sulle offerte, anche se i dati dell'offerta vengono reimportati da Campaign. Il trasferimento di dati tra i prodotti è principalmente a senso unico, da Marketing Operations a Campaign.

Concetti correlati:

“Impostazioni di configurazione per la distribuzione integrata” a pagina 9

Per ulteriori informazioni

Persone diverse all'interno della propria organizzazione utilizzano IBM Marketing Operations per svolgere attività differenti. Informazioni su Marketing Operations sono disponibili in un insieme di guide, ciascuna delle quali è rivolta ai membri del team con conoscenze ed obiettivi specifici.

Tabella 1. Guide nella serie della documentazione Marketing Operations

Se l'utente	Consultare	Destinatario
<ul style="list-style-type: none"> • Pianifica e gestisce progetti • Stabilisce attività del flusso di lavoro, eventi chiave e personale • Tiene traccia delle spese del progetto • Ottiene revisioni ed approvazioni del contenuto • Produce report 	<p><i>IBM Marketing Operations Guida per l'utente</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Project manager • Designer creativi • Gestori del marketing tramite pubblicità diretta per posta
<ul style="list-style-type: none"> • Progettano modelli, moduli, attributi e metriche • Personalizzano l'interfacce utente • Definiscono la sicurezza ed il livello di accesso dell'utente • Implementano funzioni facoltative • Configurano e regolano Marketing Operations 	<p><i>IBM Marketing Operations Guida per l'amministratore</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Project manager • Amministratori IT • Consulenti dell'implementazione
<ul style="list-style-type: none"> • Creano campagne di marketing • Pianificano le offerte • Implementano l'integrazione tra Marketing Operations e Campaign • Implementano l'integrazione tra Marketing Operations e IBM Digital Recommendations 	<p><i>IBM Marketing Operations e IBM Campaign Guida di integrazione</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Project manager • Specialisti di esecuzione del marketing • Gestori del marketing diretto

Tabella 1. Guide nella serie della documentazione Marketing Operations (Continua)

Se l'utente	Consultare	Destinatario
<ul style="list-style-type: none"> • Desidera ottenere informazioni sulle nuove funzioni del sistema • Ricercano problemi noti e soluzioni temporanee 	<p><i>IBM Marketing Operations Release Notes</i></p>	<p>Chiunque utilizzi Marketing Operations</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Installare Marketing Operations • Configurare Marketing Operations • Aggiornare alla nuova versione di Marketing Operations 	<p><i>IBM Marketing Operations Guida all'installazione</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consulenti di implementazione software • Amministratori IT • Amministratori del database
<p>Creare procedure personalizzate per integrare Marketing Operations con altre applicazioni.</p>	<p><i>IBM Marketing Operations Modulo di integrazione e API JavaDoc disponibili quando si fa clic su Guida > Documentazione del prodotto in Marketing Operations, e poi si scarica il file IBM <version>PublicAPI.zip</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Amministratori IT • Amministratori del database • Consulenti dell'implementazione
<p>Apprendere la struttura del database Marketing Operations</p>	<p>Schema del sistema <i>IBM Marketing Operations</i></p>	<p>Amministratori del database</p>
<p>Ulteriori informazioni mentre si lavora</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Richiamare la guida o sfogliare la guida per <i>l'utente, l'amministratore o per l'installazione</i>: fare clic su Guida > Guida per questa pagina • Accedere a tutte le guide Marketing Operations: Guida > Documentazione del prodotto • Accedere alle guide per tutti i prodotti IBM Enterprise Marketing Management (EMM): Fare clic su Guida > Tutto IBM EMM Tutta la documentazione 	<p>Chiunque utilizzi Marketing Operations</p>

Capitolo 2. Integrazione di Marketing Operations e Campaign

Il flusso di lavoro per l'integrazione di IBM Marketing Operations e Campaign comprende i seguenti passi.

Affinché gli utenti possano creare progetti campagna o le richieste di progetto campagna, è necessario completare i seguenti passi.

1. Installare sia Marketing Operations che Campaign. Per i dettagli, consultare i manuali *IBM Marketing Operations Guida di installazione* e *IBM Campaign Guida di installazione*.
2. Regolare le impostazioni di configurazione per supportare la distribuzione integrata. Consultare "Impostazioni di configurazione per la distribuzione integrata".
3. Progettare gli attributi, i moduli e i modelli del progetto campagna necessari. Se l'integrazione dell'offerta è abilitata sul sistema, è possibile inoltre progettare modelli dell'offerta utilizzando gli attributi dell'offerta. Consultare Capitolo 4, "Gestione delle offerte e dei modelli di offerta in un sistema integrato", a pagina 45.
4. Creare gli attributi condivisi.
5. Creare i moduli e gli attributi locali, incluso il modulo che contiene il foglio di calcolo delle celle obiettivo.
6. Creare un file associazione metrica che associa i conteggi di risposta e i contatti di Campaign di con Marketing Operations.
7. Creare il progetto campagna e i modelli dell'offerta.

Impostazioni di configurazione per la distribuzione integrata

Quando Marketing Operations e Campaign sono integrati, utilizzare Marketing Operations per pianificare, creare ed approvare le campagne.

Per i sistemi che consentono l'integrazione dell'offerta, le funzioni per la gestione del ciclo di offerta vengono aggiunte a Marketing Operations. Consultare "Abilitazione dell'integrazione dell'offerta in Marketing Operations" a pagina 46.

Integrazione di Marketing Operations e Campaign

Per integrare Marketing Operations e Campaign, è possibile impostare le seguenti proprietà.

1. Nella pagina **Impostazioni > Configurazione**, sotto **IBM EMM**, fare clic su **Piattaforma**.
2. Fare clic su **Modifica impostazioni** e impostare **IBM Marketing Operations - Integrazione con Campaign** su True. Questa impostazione abilita l'integrazione in modo che sia possibile utilizzare Marketing Operations per creare, pianificare, e approvare campagne.
3. Se l'installazione di Campaign ha più partizioni, impostare le seguenti proprietà per ogni partizione in cui si desidera abilitare l'integrazione. Espandere **IBM EMM > Campaign > partizioni > partizione[n] > server** e poi fare clic su **interno**.

4. Fare clic su **Modifica impostazioni** ed impostare **MO_UC_integration** su Sì. Questa impostazione abilita l'integrazione di Marketing Operations-Campaign per questa partizione.

Nota: Per impostare una delle due opzioni su Sì, bisogna prima impostare **MO_UC_integration** su Sì. Le seguenti opzioni sono valide solo quando **MO_UC_integration** è abilitato.

5. Impostare **MO_UC_BottomUpTargetCells** su Sì (facoltativo).
Quando **MO_UC_integration** è abilitato, le celle TCS che vengono create da Marketing Operations sono sempre di tipo top-down. Per ottenere le celle bottom-up per i fogli di calcolo delle celle obiettivo in questa partizione, impostare questa proprietà su Sì. Se impostata su Sì, sia le celle obiettivo top-down che bottom-up saranno visibili e sarà disponibile il pulsante **Richiama celle bottom up** nel foglio di calcolo delle celle obiettivo Marketing Operations. Ciò consente di ottenere celle bottom-up che vengono create in Campaign in Marketing Operations. Le celle bottom-up sono di sola lettura in Marketing Operations, e non possono essere pubblicate in Campaign da Marketing Operations.
6. Impostare **Legacy_campaigns** su Sì (facoltativo). Questa impostazione consente di accedere alle campagne create prima di abilitare l'integrazione, incluse le campagne create in Affinium Campaign 7.x e collegate a progetti Affinium Plan 7.x.
7. Ripetere i passi da 4 a 6 per le altre partizioni, se necessario.
8. Espandere **IBM EMM > Marketing Operations > umoConfiguration** e poi fare clic su **campaignIntegration**.
9. Fare clic su **Modifica impostazioni** ed impostare **defaultCampaignPartition**. Quando Marketing Operations e Campaign sono integrati, questo parametro specifica la partizione di Campaign predefinita da utilizzare quando il campaign-partition-id non è definito dal modello di progetto. Il valore predefinito è **partition1**.
10. Impostare **webServiceTimeoutInMilliseconds** per le chiamate API dell'integrazione con i servizi web. Questo parametro viene utilizzato come timeout per le chiamate API dei servizi web.

A questo punto, è possibile continuare con i passi in "Abilitazione dell'integrazione dell'offerta in Marketing Operations" a pagina 46.

Concetti correlati:

"Disabilitazione o riabilitazione dell'integrazione" a pagina 5

Progettazione dei modelli di progetto campagna, moduli e attributi

Prima di iniziare a creare di oggetti in Marketing Operations, pianificare e progettare i modelli del progetto campagna e i moduli e gli attributi necessari.

Il risultato del processo di progettazione è un elenco di attributi e moduli da creare e i relativi dettagli, come ad esempio:

- se un determinato attributo è adatto per essere utilizzato in più moduli (condivisi) o in un singolo modulo (locale)
- se gli utenti effettueranno la selezione da dati forniti in una tabella, da un elenco di elementi definito dall'utente o se immetteranno il testo direttamente per un attributo

- quali restrizioni sono necessarie nel campo dell'interfaccia utente e come risultato se gli attributi dell'offerta devono essere parametrizzati (modificabile) quando vengono aggiunti ad un determinato modulo o impostati come statici o statici nascosti

Gli attributi della campagna e gli attributi della cella devono essere attributi condivisi; gli attributi del modulo e della griglia possono essere condivisi o locali.

Progettazione dei modelli del progetto campagna

È possibile creare il numero desiderato di modelli di progetto campagna. Ad esempio, è possibile creare un modello di progetto campagna diverso per ogni tipo di campagna eseguita.

In generale, creare un modello separato per ciascuna combinazione unica di moduli necessaria. Ad esempio, se si desidera raccogliere informazioni diverse per definire le celle obiettivo di alcune campagne, sarà necessario creare versioni diverse del foglio di calcolo delle celle obiettivo e associarle a diversi modelli. Allo stesso modo, se alcuni attributi personalizzati della campagna sono rilevanti solo per determinati tipi di campagne, è possibile creare modelli di progetto differenti per rendere disponibili diversi attributi personalizzati della campagna e controllare rispettivo ordine di visualizzazione e l'organizzazione nelle schede.

Progettazione del foglio di calcolo delle celle obiettivo e di altri moduli

Per impostazione predefinita, i progetti hanno le seguenti schede: Riepilogo, Persone, Flusso di lavoro, Traccia, Allegati e Analisi. Se il modulo di gestione finanziaria è installato, i progetti avranno anche la scheda Budget.

In un progetto campagna, la scheda di riepilogo include una serie di campi per le informazioni di base della campagna. Non è possibile eliminare o riordinare gli attributi predefiniti della campagna.

Se si desidera consentire agli utenti di immettere le informazioni aggiuntive sul progetto, è necessario creare moduli ed aggiungerli al modello di progetto. Ogni modulo viene visualizzato nella scheda di riepilogo o in una scheda aggiuntiva nei progetti creati mediante quel modello.

Tutti i modelli del progetto campagna devono avere un modulo TCS. Gli altri moduli sono facoltativi.

Sezione Riepilogo della campagna

Tutti i progetti campagna contengono una sezione Riepilogo della campagna nella scheda di riepilogo. Questa sezione contiene i seguenti attributi della campagna predefiniti:

Attributo	Descrizione campo
Descrizione campagna	Campo di testo
Data di inizio della campagna	Campo data
Data di fine campagna	Campo data
Obiettivo campagna	Campo di testo
Iniziativa campagna	Campo di testo
Politica di sicurezza campagna	Elenco a discesa contenente tutte le politiche di sicurezza definite per Campaign

Gli attributi predefiniti della campagna non vengono visualizzati nell'elenco degli attributi della campagna nella pagina Attributi condivisi nelle impostazioni di gestione e non possono essere modificati.

Informazioni sui fogli di calcolo delle celle obiettivo

Il foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS) è una griglia modificabile che specifica il tipo di informazioni che gli utenti devono immettere per definire le celle obiettivo e di controllo per una campagna. Utilizzare i fogli di calcolo delle celle obiettivo quando l'integrazione IBM Marketing Operations-Campaign è abilitata. Ogni colonna nel TCS definisce un particolare elemento dell'informazione. Ogni colonna corrisponde a un attributo.

Un TCS contiene attributi predefiniti che vengono automaticamente trasmessi a Campaign. Oltre a questi attributi predefiniti, è possibile creare e aggiungere un numero illimitato di attributi personalizzati.

Attributi della cella e attributi della griglia

Un TCS può contenere attributi che vengono trasmessi a IBM Campaign (attributi della cella) e attributi che vengono visualizzati solo in IBM Marketing Operations (attributi della griglia).

Utilizzare gli attributi della cella per le informazioni che si desidera trasmettere a Campaign. Ad esempio, i valori di attributo che si desidera includere in un elenco di output, nella cronologia dei contatti o in un report devono essere creati come attributi della cella.

Utilizzare gli attributi della griglia per le descrizioni, i calcoli e i dati non necessari in Campaign.

Fogli di calcolo delle celle obiettivo e moduli

I TCS vengono creati nel modulo. Il modulo può contenere altri attributi oltre al TCS. Quando si inserisce un componente griglia TSC in un modulo, conterrà gli attributi della cella predefiniti. Non è possibile eliminare gli attributi predefiniti.

Trasferimento dei dati attributo della cella

Le informazioni contenute negli attributi predefiniti vengono trasmesse automaticamente a Campaign quando un utente collega una cella del diagramma di flusso alla riga TCS. Gli attributi personalizzati della cella sono disponibili automaticamente in Campaign come Campi generati da IBM Campaign nei processi dei contatti. Per informazioni dettagliate sui Campi generati, consultare il manuale *IBM Campaign Guida per l'utente*.

Fogli di calcolo delle celle obiettivo e modello

Un modello del progetto campagna può contenere un solo TCS.

Attributi della cella predefiniti

Gli attributi della cella predefiniti vengono visualizzati in tutti i fogli di calcolo delle celle obiettivo. Non vengono visualizzati nell'elenco di attributi della cella nella pagina Attributi condivisi nelle Impostazioni di amministrazione.

Tabella 2. Attributi della cella predefiniti

Nome	Valore richiesto per la pubblicazione del TCS	Descrizione
Nome cella	Sì	Campo di testo
Codice cella	No	Campo di testo
Descrizione	No	Campo di testo
È una cella di controllo	Sì	Elenco a discesa con Sì e No
Cella di controllo	No	Elenco a discesa di celle di controllo
Offerte assegnate	No	Un controllo di selezione che è possibile utilizzare per selezionare una o più offerte o elenchi di offerte
È approvato	No	Elenco a discesa con Sì e No. Questa colonna appare solo se Approvazione richiesta è selezionata nel modello del progetto campagna corrispondente.
Diagramma di flusso	No	Campo di sola lettura che mostra il nome del diagramma di flusso nel quale la cella è utilizzata
Ultima esecuzione	No	Campo di sola lettura che mostra la data e l'ora dell'ultima esecuzione del diagramma di flusso che contiene questa cella
Conteggio effettivo	No	Campo di sola lettura che mostra il conteggio dell'ultima esecuzione per questa cella (conteggio di ID del destinatario univoci nella cella)
Tipo di esecuzione	No	Campo di sola lettura che mostra il tipo di esecuzione per l'ultima esecuzione del diagramma di flusso che contiene questa cella (produzione o di verifica; diagramma di flusso, ramo o casella del processo)

Per un attributo della cella predefinito, è possibile modificare solo le seguenti proprietà:

- Nome di visualizzazione
- Descrizione
- Testo della guida
- Ordinabile
- Tipo di ordine
- Allineamento

Progettazione dei modelli dell'offerta

Se l'integrazione delle offerte facoltativa è abilitata, è anche possibile creare i modelli delle offerte in Marketing Operations per guidare gli utenti nella creazione di offerte. Per lavorare con i modelli, progettare prima i modelli, quindi creare gli attributi personalizzati dell'offerta e i moduli utilizzati per crearli.

Quando si è pronti a creare un modello di offerta, selezionare **Impostazioni > Marketing Operations Impostazioni > Configurazione del modello > Modelli** e utilizzare le opzioni Modelli dell'offerta.

Per ulteriori informazioni sull'amministrazione e sull'uso delle offerte, consultare le guide per gli amministratori e per gli utenti di Campaign.

Quando si abilita l'integrazione dell'offerta, è possibile importare qualsiasi modello e attributo dell'offerta preesistente, insieme alle offerte, elenchi di offerte e cartelle di offerte da Campaign.

Inclusione di categorie IBM Digital Recommendations

Questa procedura si applica alle organizzazioni che utilizzano anche IBM Digital Recommendations, precedentemente noto come IBM Coremetrics Intelligent Offer. Il server che ospita Marketing Operations, deve avere la connettività ad internet abilitata.

In IBM Marketing Operations, gli amministratori possono configurare i modelli dell'offerta per riempire i dati delle categorie direttamente da Digital Recommendations. Quando gli utenti creano offerte da questi modelli, scelgono un ID client e ID categoria e nomi dagli elenchi invece di immetterli manualmente.

Per implementare questa funzione in un modello dell'offerta:

1. Selezionare la casella di spunta **Integrazione offerta utente**.
2. Fornire l'**URL** per Digital Recommendations.

Nota: Dopo che gli utenti iniziano a creare istanze dell'offerta da questo modello, non cambiare l'URL fornito.

3. Specificare gli **ID client**: è possibile immettere i valori e poi **Aggiungerli** oppure è possibile **Importare** valori da un elenco definito precedentemente. Consultare "Definizione dell'elenco di client".

Quando gli utenti creano un'offerta da un modello configurato in questa maniera, selezionano un ID client dall'elenco di valori fornito. L'elenco dei nome categoria e degli ID per il client selezionato viene poi popolato direttamente da Digital Recommendations.

Definizione dell'elenco di client

L'interfaccia utente Marketing Operations presenta diversi controlli delle caselle di elenco che gli amministratori possono configurare con opzioni personalizzate. Per definire un elenco degli ID e dei nomi di client utilizzati da un'implementazione IBM Digital Recommendations, selezionare **Impostazioni > Definizioni elenco > Client Coremetrics**.

Per ulteriori informazioni sugli elenchi definiti, consultare il capitolo "Definizione delle opzioni di elenco" in the *IBM Marketing Operations Guida per l'amministratore*.

Progettazione degli attributi

Ogni voce delle informazioni che gli utenti possono immettere per un progetto ha un attributo corrispondente in una scheda del modello.

I modelli del progetto campagna possono includere le seguenti categorie di attributi:

- Utilizzare gli attributi del modulo per le informazioni utilizzate solo in Marketing Operations, che vengono visualizzate in un modulo esterno alla griglia.

- Utilizzare gli attributi della griglia per le informazioni utilizzate solo in Marketing Operations, che vengono visualizzate in un modulo interno alla griglia (incluse griglie di TCS).
- Utilizzare gli attributi della campagna per le informazioni condivise con Campaign che vengono visualizzate in un modulo esterno alla griglia.
- Utilizzare gli attributi della cella per le informazioni condivise con Campaign che vengono visualizzate in un modulo interno alla griglia TCS.
- Per i sistemi che integrano anche le offerte, utilizzare gli attributi dell'offerta per raccogliere le informazioni sull'offerta da condividere con Campaign. Gli attributi dell'offerta vengono sincronizzati con Campaign quando l'offerta che li utilizza viene pubblicata in Campaign.

Per visualizzare o definire gli attributi condivisi, scegliere **Impostazioni > Impostazioni di Marketing Operations > Configurazione del modello > Attributi condivisi**. Creare tutti gli attributi delle campagne, celle e offerte come attributi condivisi. È possibile creare gli attributi modulo e griglia come locali se sono importanti solo per un singolo modulo o condivisi se si prevede di utilizzarli in più moduli.

Nota: Gli attributi predefiniti standard non possono essere modificati e non sono elencati nella pagina Attributi condivisi. Ad esempio, gli attributi della cella predefiniti vengono visualizzati in tutti i fogli di calcolo delle celle obiettivo, ma non sono elencati nella pagina Attributi condivisi.

Per includere le informazioni nei report sulle prestazioni delle campagne, celle o offerte, le informazioni devono essere raccolte da un attributo corrispondente. Le informazioni vengono trasferite a Campaign (ossia tramite un attributo della campagna, della cella o dell'offerta).

Attributi della campagna

Quando IBM Marketing Operations e Campaign sono integrati, è possibile creare attributi della campagna personalizzati in Marketing Operations. Tutti gli attributi della campagna sono condivisi e si utilizza Marketing Operations per aggiungerli i moduli che costituiscono i modelli del progetto campagna.

Quando gli utenti creano una campagna collegata per un progetto campagna da un modello che include attributi di campagna personalizzati, i corrispondenti attributi vengono creati in Campaign. Se gli utenti modificano i dati immessi in un campo creato da un attributo della campagna dopo aver creato la campagna collegata, dovranno aggiornare la campagna per inviare le nuove informazioni a Campaign. È necessario utilizzare le descrizioni degli attributi della campagna e le descrizioni del modulo per informare gli utenti dei campi coinvolti nell'aggiornamento della la campagna.

Per lavorare con gli attributi, selezionare **Impostazioni > Marketing Operations Impostazioni > Configurazione del modello > Attributi condivisi**.

Attributi della cella

Gli attributi della cella sono attributi di IBM Marketing Operations che vengono associati a IBM Campaign per poter essere utilizzati nei fogli di calcolo delle celle obiettivo. Marketing Operations include una serie di attributi della cella predefiniti inclusi in ogni TCS.

È anche possibile creare attributi della cella personalizzati in Marketing Operations. Quando gli utenti creano una campagna collegata per un progetto campagna da un

modello che include attributi della cella personalizzati, gli attributi della cella corrispondenti vengono creati automaticamente in Campaign.

Per lavorare con gli attributi, selezionare **Impostazioni > Marketing Operations Impostazioni > Configurazione del modello > Attributi condivisi**.

Attributi dell'offerta

Quando l'integrazione dell'offerta è abilitata, viene fornita una serie di attributi dell'offerta standard in Marketing Operations corrispondente agli attributi standard in Campaign. In Marketing Operations è anche possibile creare attributi di offerta personalizzati. Tutti gli attributi dell'offerta sono attributi condivisi.

Per lavorare con gli attributi, selezionare **Impostazioni > Marketing Operations Impostazioni > Configurazione del modello > Attributi condivisi**.

Attributi dell'offerta standard:

La seguente tabella riporta gli attributi dell'offerta standard disponibili nei sistemi Marketing Operations che abilitano l'integrazione delle offerte.

Tabella 3. Attributi dell'offerta standard

Nome di visualizzazione dell'attributo	Nome interno dell'attributo*	Tipo attributo
Media Ricavo per risposta	AverageResponseRevenue	Denaro
Canale	Canale	Selezione singola
Tipo di canale	ChannelType	Selezione singola
Costo per offerta	CostPerOffer	Denaro
URL creativo	CreativeURL	URL creativo
Data di validità	EffectiveDate	Selezione data
Data di scadenza	ExpirationDate	Selezione data
Scadenza Durata	ExpirationDuration	Float
Costo di adempimento	FulfillmentCost	Denaro
ID punto di interazione	UACInteractionPointID	Float
Punto di interazione	UACInteractionPointName	Testo - Riga singola
Costo fisso dell'offerta	OfferFixedCost	Denaro

*In sistemi Marketing Operations che consentono l'integrazione delle offerte, i nomi interni degli attributi sono archiviati tutti come testo in minuscolo.

Informazioni sulle opzioni di comportamento dell'attributo dell'offerta: Quando gli amministratori importano un'attributo dell'offerta in un form, questi selezionano il suo comportamento e forniscono un valore predefinito. Le opzioni di comportamento per un attributo dell'offerta sono:

- Parametrizzato, che significa che l'attributo è un campo obbligatorio nell'interfaccia utente. Gli utenti possono accettare il valore predefinito o fornire un valore diverso.
- Statico, che indica che l'attributo è un campo facoltativo nell'interfaccia utente. Gli utenti possono accettare il valore predefinito, fornire un valore diverso o lasciare nullo il campo.
- Statico nascosto, che indica che l'attributo ed il valore non vengono visualizzati all'utente. Gli attributi statici nascosti ed i loro valori possono essere inclusi nei report.

Queste scelte di comportamento corrispondono ai modi in cui è possibile utilizzare le offerte in Campaign. Per ulteriori informazioni su queste scelte, consultare il manuale *IBM Campaign Guida dell'amministratore*.

Per definire il comportamento di un attributo dell'offerta in un form, quando si importano gli attributi nel form, selezionare gli attributi Statico, Nascosto o Parametrizzato poi fare clic sul nome dell'attributo da includere e fare clic su >>.

Informazioni sull'attributo offerta URL creativo:

Un "URL creativo" è un link ad un bene digitale, come il logo di un prodotto, l'immagine di un marchio, un documento di ricerca marketing o un modello del documento. Quando il modello dell'offerta include l'attributo offerta dell'URL creativo fornito dal sistema, gli utenti selezionano un bene digitale dalle librerie del bene Marketing Operations da includere in ciascuna offerta.

L'attributo dell'offerta dell'URL creativo è un attributo condiviso fornito dal sistema con le seguenti caratteristiche.

- Quando gli amministratori lavorano con le definizioni dei form in Marketing Operations, essi possono importare l'attributo URL creativo condiviso come parametrizzato, statico o nascosto. Se l'URL creativo è parametrizzato, è richiesto un valore del bene nella definizione del form e nelle istanze dell'offerta corrispondente.
- L'attributo URL creativo ha il suo proprio tipo di attributo. Nell'interfaccia utente, il tipo attributo dell'URL creativo presenta un campo ed un pulsante **Seleziona** associato. Gli utenti fanno clic su **Seleziona** per scegliere un bene esistente o per aggiungere un bene. Viene visualizzato il nome del bene nel campo associato.
- Quando gli amministratori esportano o importano un form o un modello dell'offerta, entrambi i sistemi di origine e di destinazione devono avere in esecuzione la stessa versione di Marketing Operations. I file importati ed esportati utilizzano un nome campo interno, digitalasset, per l'attributo URL creativo.
- Quando gli amministratori impostano avvisi personalizzati, l'attributo URL creativo può essere incluso come una variabile. Il testo del messaggio visualizza il nome del bene.
- Gli utenti possono includere colonne per l'attributo URL creativo nella pagina di elenco **Operazioni > Offerte**.
- Nella pagina di elenco **Operazioni > Offerte**, gli utenti possono utilizzare l'attributo URL creativo per cercare le offerte. La ricerca utilizza il nome del bene.
- Quando gli utenti creano un elenco offerte smart, possono inserire l'attributo URL creativo nelle sue condizioni. La condizione utilizza il nome del bene per restituire i risultati.

Tipi attributo per attributi della campagna, della cella e dell'offerta

Solo i tipi attributo che esistono sia in IBM Marketing Operations che in IBM Campaign saranno disponibili per gli attributi della campagna e cella.

Per i sistemi che integrano anche le offerte, per gli attributi dell'offerta sono valide le stesse restrizioni con le seguenti eccezioni: quando pubblicato in Campaign, il tipo di attributo per l'attributo offerta URL creativo cambia in Campo di testo - Stringa.

Tabella 4. Tipi attributo per gli attributi della campagna, della cella e dell'offerta in Marketing Operations

Tipi attributo	Attributi della campagna	Attributi della cella	Attributi dell'offerta
Testo - Linea singola	X	X	X
Testo - Linea multipla	X	X	X
Selezione singola	X		X
Selezione singola - Database	X		X
Selezione multipla - Database			
Sì o no	X	X	
Selezione data	X	X	X
Intero	X	X	
Decimale	X	X	X
Denaro	X	X	X
Selezione utente			
Origine dati esterna			
Calcolato	X	X	X
Campo URL			
Riferimento oggetto selezione singola			
Riferimento oggetto selezione multipla			
Immagine			
URL creativo			X

Nota: Per gli attributi che hanno tipo attributo Selezione-singola - Database, IBM Marketing Operations trasmette il valore di ricerca (non il valore di visualizzazione) della selezione a IBM Campaign. Determinare il valore di ricerca e il valore di visualizzazione quando si crea la tabella di ricerca.

Marketing Operations non contiene nessun tipo attributo che corrisponde all'"Elenco a discesa modificabile" disponibile per gli attributi personalizzati in un IBM Campaign autonomo.

Creazione ed abilitazione di un attributo condiviso

1. Selezionare **Impostazioni > Impostazioni di Marketing Operations**.
2. Fare clic su **Configurazione del modello**.
3. Fare clic su **Attributi condivisi**.
La pagina che viene visualizzata contiene una sezione per ogni categoria di attributo condiviso.
4. Fare clic su **Creare un <categoria> Attributo** per l'attributo che si desidera creare.
Viene visualizzata la finestra di dialogo Crea un nuovo attributo condiviso.
5. Fornire i valori per definire l'attributo.
6. Fare clic su **Salva ed esci** per creare l'attributo e ritornare alla pagina Attributi condivisi, oppure fare clic su **Salva e crea un altro** per creare l'attributo ed immettere i valori per un altro nuovo attributo.

- È possibile selezionare una categoria di attributo differente.
7. Nella pagina Attributi condivisi, fare clic su **Abilita** nella riga di ciascun nuovo attributo per renderlo disponibile all'uso in un modulo.

Creazione di un TCS

Prima di creare un TCS, è necessario creare tutti gli attributi personalizzati della cella che si desidera includere. Gli attributi della cella sono associati a IBM Campaign e possono essere creati solo come attributi condivisi.

1. Selezionare **Impostazioni > Impostazioni di Marketing Operations**.
2. In Altre opzioni, fare clic su **Configurazione del modello**.
3. In Componenti del modello, fare clic su **Moduli**.
4. Nella schermata Definizioni del modulo, fare clic su **Crea nuovo modulo**.
5. Compilare la scheda Proprietà del modulo e fare clic su **Salva modifiche**. Viene visualizzata la scheda Aggiungi un elemento.
6. Fare clic su **Crea nuova griglia**.
7. Nel campo **Tipo attributo**, selezionare **Griglia modificabile** dall'elenco a discesa.
8. Selezionare la casella di spunta **È TCS**.
9. Completare le opzioni rimanenti e fare clic su **Salva e esci**.
Il componente griglia per il TCS viene visualizzato nell'elenco Attributi del modulo nella casella di elenco Attributi personalizzati.
10. Selezionare il componente griglia per il TCS e trascinarlo sull'intestazione del gruppo nel modulo.
Gli attributi predefiniti della cella vengono visualizzati nella griglia.
11. Aggiungere gli attributi desiderati al TCS. È possibile eseguire una delle operazioni seguenti.
 - Importare gli attributi personalizzati della cella ed aggiungerli al TCS per creare altre colonne che verranno trasmesse a IBM Campaign.
 - Creare o importare gli attributi della griglia ed aggiungerli al TCS per creare altre colonne che verranno visualizzate solo in IBM Marketing Operations.
12. Fare clic su **Salva ed esci** per salvare il TCS e tornare alla pagina di elenco Definizioni del modulo.

Concetti correlati:

“Assegnazione di offerte ed elenchi di offerte alle celle quando l'integrazione dell'offerta è abilitata” a pagina 52

“Completamento del TCS” a pagina 35

Associazione dei contatti e dei conteggi risposte di IBM Campaign alle metriche di Marketing Operations

Se si desidera che gli utenti possano importare i contatti e i conteggi risposte in Marketing Operations, è necessario associare il conteggio risposte e i tipi di risposta alle metriche di Marketing Operations.

Nota: Campaign trasmette i dati a Marketing Operations solo per un livello destinatario, il livello destinatario associato alle tabelle di sistema UA_ContactHistory, UA_ResponseHistory e UA_DtlContactHist. Il livello destinatario può essere qualsiasi livello destinatario con un qualsiasi numero di

campi chiave destinatario di qualsiasi tipo o nome. Per i dettagli sui livelli destinatario, consultare la documentazione di Campaign.

I tipi di risposta vengono memorizzati nella tabella di sistema UA_UsrResponseType nel database Campaign. Per associare una metrica a un tipo di risposta, è necessario conoscere il nome del tipo di risposta.

I mapping vengono archiviati in un file XML.

Associazione dei contatti e dei conteggi risposte di IBM Campaign alle metriche Marketing Operations

1. In Campaign, modificare l'elenco dei tipi di risposta nella tabella UA_UsrResponseType, se necessario, per includere i tipi di risposta che si desidera tracciare.
2. Modificare il file delle metriche di Marketing Operations utilizzato dal sistema per includere le metriche che corrispondono al conteggio dei contatti e ai tipi di risposta.
3. Creare un file associazione che associa le metriche di Marketing Operations al conteggio dei contatti e ai tipi di risposta.
4. Aggiungere il file di associazione a Marketing Operations.
5. Creare un modello della campagna e selezionare il file associazione dall'elenco a discesa Mapping dei dati di metrica

I dati di contatto e della risposta vengono associati alle metriche per tutti i progetti creati utilizzando tale modello.

Informazioni sul file del mapping dei dati di metrica

Il file del mapping dei dati di metrica deve utilizzare gli elementi del contenitore <metric-data-mapping> e </metric-data-mapping>.

La riga successiva nel file di mapping deve essere la seguente:

```
<datasource type="webservice">  
  <service-url>CampaignServices</service-url>  
</datasource>
```

I mapping reali devono essere racchiusi tra gli elementi <metric-data-map> e </metric-data-map>.

metric

Utilizzare l'elemento <metric> per definire la metrica in un mapping. L'elemento <metric> non ha valore, ma deve contenere l'elemento figlio <data-map-column>. L'elemento <metric> ha i seguenti attributi:

Attributo	Descrizione
id	Il nome interno della metrica
dimension-id	Il numero della colonna in cui viene inserito il valore di Campaign. Le colonne sono numerate da sinistra a destra. La prima colonna è la colonna 0.

data-map-column

Utilizzare l'elemento <data-map-column> per definire l'origine dati (il conteggio dei contatti o un tipo di risposta) in un mapping. L'elemento <data-map-column> deve essere contenuto nell'elemento <metric> che definisce la metrica a cui è associato questo tipo di risposta o il conteggio dei contatti. L'elemento <data-map-column> non ha alcun valore, ma ha i seguenti attributi:

Attributo	Descrizione
id	L'origine dati da associare alla metrica. Per il conteggio dei contatti, utilizzare contactcount. Per un tipo di risposta, utilizzare responsecount_<ResponseTypeName>.
type	Questo valore deve sempre essere number.

Aggiunta di un file del mapping dei dati

Utilizzare un editor di testo o XML per creare o modificare i file del mapping dei dati. Una volta creato il file del mapping dei dati, è possibile aggiungerlo a Marketing Operations utilizzando la seguente procedura.

1. Selezionare **Impostazioni > Marketing Operations Impostazioni**.
2. Fare clic su **Configurazione del modello > Mapping dei dati**.
3. Fare clic su **Aggiungi un mapping dei dati**.
Si apre la casella di dialogo Carica mapping dei dati.
4. Immettere un nome per il file del mapping dei dati.
5. Passare al file XML che definisce il mapping dei dati.
6. Fare clic su **Continua**.

Pagina Definizioni mapping dei dati

La pagina **Definizioni mapping dei dati** tra campagne e progetti Marketing Operations in oggetti Campaign. Utilizzare il link **Mapping dei dati** dalla pagina **Configurazione del modello** per configurare il mapping dei dati.

La pagina Definizioni mapping dei dati contiene le seguenti colonne:

Colonna	Descrizione
Nome	Il nome del file del mapping dei dati.
Tipo	Importazione metriche della campagna: associa le metriche di progetto di Marketing Operations ai conteggi di contatti e di risposte di Campaign. Se si dispone di file di mapping di versioni precedenti, è possibile visualizzare altri valori nella colonna Tipo.
Utilizzato da	Un elenco di modelli che utilizzano questa associazione dati.

Nota: Non è possibile creare un file associazione in Marketing Operations; utilizzare un editor di testo o XML per creare e modificare i file associazione necessari.

Modifica di un file del mapping dei dati

Se si desidera aggiornare un file del mapping dei dati, è necessario prima modificare il file XML, quindi ricaricarlo in Marketing Operations.

1. Aprire il file XML del mapping dei dati in un editor di testo e apportare le modifiche.
2. Selezionare **Impostazioni > Marketing Operations Impostazioni**.
3. Fare clic su **Configurazione del modello > Mapping dei dati**.
4. Fare clic sul nome file che si sta aggiornando.
Si apre la casella di dialogo Carica mapping dei dati,
5. Selezionare **File** e passare al file XML.
6. Fare clic su **Continua**.
Viene richiesto di sovrascrivere il file esistente.
7. Fare clic su:
 - **Salva** per sovrascrivere il file esistente con la versione più recente, o
 - **Annulla** per lasciare la versione precedente del file.

Modello del progetto campagna

Se IBM Marketing Operations è integrato con IBM Campaign, i modelli del progetto campagna guidano gli utenti nella creazione di un progetto.

Indicare che un modello è un modello di progetto campagna completando le opzioni nella scheda Campagna del modello. In particolare, specificare uno foglio di calcolo delle celle obiettivo. Se si desidera importare le metriche dei contatti e delle risposte di Campaign, specificare un file associazione metrica.

Creazione di un modello del progetto campagna

Prima di poter creare un modello del progetto campagna, è necessario creare gli attributi personalizzati della campagna, il modulo TCS e il file associazione metrica che si desidera utilizzare in questo modello.

1. Selezionare **Impostazioni > Impostazioni di Marketing Operations**.
2. In Altre opzioni, fare clic su **Configurazione del modello > Modelli**.
3. Nella sezione Modelli di progetto, fare clic su **Aggiungi modello**.
4. Compilare la scheda Proprietà e fare clic su **Salva modifiche**.
Vengono visualizzate altre schede.
5. Fare clic sulla scheda **Campagna** e selezionare la casella di spunta **Modello del progetto campagna**.
6. Completare i campi rimanenti nella scheda Campagna e fare clic su **Salva modifiche**.
Se si desidera richiedere l'approvazione del TCS, selezionare la casella di spunta **Approvazione richiesta**. Consultare "Informazioni sull'approvazione del TCS" a pagina 41.
7. Completare le schede rimanenti e salvarle. Per ulteriori informazioni su queste schede e la creazione del modello, leggere le informazioni sulla creazione o la modifica di un modello nel manuale *IBM Marketing Operations Guida dell'amministratore*.
Il modello viene visualizzato nell'elenco di modelli di progetto nella pagina Modelli.
8. Fare clic su **Abilitato** nella riga del modello per renderlo disponibile agli utenti durante la creazione dei progetti.

Scheda Campagna modello di progetto

Utilizzare questa scheda per configurare la comunicazione da IBM Marketing Operations a IBM Campaign se l'integrazione è abilitata. Contiene le seguenti impostazioni.

Tabella 5. Campi per i modelli del progetto campagna

Campo	Descrizione
Modello del progetto campagna	Selezionare questa casella di spunta per contrassegnare questo modello come modello del progetto campagna e visualizzare gli altri campi della integrazione della campagna.
Modulo TCS	Selezionare il modulo che contiene il foglio di calcolo delle celle obiettivo da utilizzare per i progetti creati da questo modello. L'elenco a discesa contiene tutti i moduli pubblicati che contengono un TCS.
Mapping dei dati di metrica	File XML contenente l'associazione dati per l'invio di metriche da una campagna IBM Campaign ad un progetto IBM Marketing Operations per scopi di reporting.
Nome di visualizzazione modulo TCS	Il nome da visualizzare per il modulo selezionato nella scheda TCS.
ID partizione	<p>Identifica la partizione dell'istanza di IBM Campaign in cui creare le campagne che corrispondono ai progetti campagna creati utilizzando questo modello.</p> <p>Il valore predefinito è partition1, che è corretto se Campaign è installato su una singola partizione. Se Campaign è installato su più partizioni, è possibile specificare la partizione da utilizzare per la creazione di campagne.</p> <p>IBM Marketing Operations consente di specificare una qualsiasi partizione. Assicurarsi di specificare una partizione a cui si ha accesso e per la quali l'integrazione è abilitata.</p> <p>Per ulteriori informazioni sulla configurazione delle partizioni Campaign, consultare il manuale <i>IBM Campaign Guida di installazione</i>.</p>
Mostra la scheda TCS nella richiesta	Selezionare la casella di spunta per visualizzare il TCS quando il modello viene utilizzato per richiedere un progetto. Se la casella di spunta è deselezionata, il TCS viene visualizzato solo nei progetti della campagna e non nelle richieste.
Approvazione obbligatoria	<p>Selezionare questa casella di spunta per richiedere l'approvazione di tutte le celle obiettivo create nel modello. Se deselezionata, la griglia TCS non mostra la colonna approvazione o approva tutto e rifiuta tutto.</p> <p>Nota: Come parte dell'aggiornamento alla versione 8.2, Approvazione richiesta è deselezionata per tutti i modelli della campagna aggiornati.</p> <p>Per ulteriori informazioni, consultare "Informazioni sull'approvazione del TCS" a pagina 41.</p>

Nota: Una volta creato un progetto utilizzando il modello, non è possibile modificare un modello non di campagna a un modello campagna o viceversa. L'opzione **Modello del progetto campagna** è disabilitata.

Una volta che progetto viene creato mediante il template, anche le seguenti opzioni saranno disabilitate:

- **Modulo TCS**

- Nome visualizzazione modulo TCS
- ID partizione
- Mostra scheda TCS nella richiesta
- Approvazione obbligatoria

È possibile modificare i valori per queste opzioni solo se prima vengono eliminati tutti i progetti creati utilizzando questo modello.

Installazione dei package dei report di integrazione di Marketing Operations e Campaign

Il package dei report di integrazione di Marketing Operations e Campaign contiene diversi report di IBM Cognos che ricercano e mostrano le informazioni sia delle tabelle del sistema Campaign che dalle tabelle del sistema Marketing Operations.

Questo package di report dipende dal package di report Campaign perché i segmenti delle campagne dei report integrati si basano sugli schemi del reporting del package di report di Campaign.

Prerequisiti di installazione per il package di report di integrazione

Prima di poter installare il package di report di integrazione di IBM Marketing Operations e IBM Campaign, è necessario completare la seguente procedura di configurazione.

- Il reporting deve essere impostato per IBM Campaign nonché per IBM Marketing Platform. Consultare *IBM Reports Installation and Configuration Guide*.
- Il reporting deve essere impostato per IBM Marketing Operations. Consultare "Installazione di report" in *IBM Marketing Operations Guida all'installazione*.
- L'integrazione di Marketing Operations e Campaign deve essere completa.

Inoltre, affinché i report di esempio del Package del report di integrazione funzionino correttamente, devono essere soddisfatte le seguenti condizioni.

- Nel sistema Campaign, gli attributi personalizzati della campagna standard devono essere caricati.
- Il sistema Marketing Operations deve avere caricati i modelli di esempio e soprattutto il modello di esempio del progetto campagna. Inoltre, il modello del progetto campagna deve utilizzare il file di metrica del progetto campagna di esempio corrispondente.
- Il modulo di gestione finanziaria deve essere abilitato nel sistema Marketing Operations.

Quando questi prerequisiti sono soddisfatti, continuare con le procedure di questa sezione.

Passo 1: Esecuzione del programma di installazione sul sistema IBM Cognos

1. Nel sistema IBM Cognos che esegue Cognos Content Manager, scaricare il programma di installazione del package di report di Marketing Operations e Campaign nella stessa directory in cui precedentemente sono stati scaricati gli altri programmi di installazione dei package di report.


2. Rieseeguire il programma di installazione di IBM . Verrà avviato il programma di installazione secondario per il package di report.
3. Nella prima finestra **Prodotti**, assicurarsi che l'opzione del package di report sia selezionata.
4. Nella finestra **Connessione al database Marketing Platform**, verificare che le informazioni di connessione alle tabelle di sistema di Marketing Platform siano corrette.
5. Quando il programma di installazione del package di report prende il controllo mostra le opzioni di installazione, selezionare l'opzione **Package IBM Cognos per IBM [product]**. Questa opzione di installazione copia l'archivio di report e il modello di reporting nella macchina Cognos. Questo archivio verrà importato manualmente in un secondo momento.

Passo 2: Importazione delle cartelle in Cognos Connection

I report dell'applicazione IBM si trovano nel file compresso (.zip) che il programma di installazione dei package di report ha copiato nella macchina Cognos. Utilizzare le linee guida di questa procedura per importare il file di archivio per i report in Cognos Connection.

1. Passare alla directory IBM\ReportsPackCampaignMarketingOperations\Cognos<version-number>.
2. Copiare il file ZIP di archivio dei report (IBM Reports for Marketing Operations and Campaign.zip) nella directory dove si vuole che vengano salvati gli archivi di distribuzione Cognos . In un ambiente IBM Cognos distribuito, questa ubicazione si trova sul sistema su cui è in esecuzione Content Manager.
L'ubicazione predefinita è la directory di distribuzione nell'installazione di IBM Cognos, e viene specificata nello strumento Cognos Configuration installato con Cognos Content Manager. Ad esempio, cognos\deployment.
3. Individuare la sottodirectory IBM\ReportsPackCampaignMarketingOperations\Cognos<version-number>\CampaignMarketingOperationsModel.
4. Copiare l'intera directory secondaria in qualsiasi posto sul sistema dove è in esecuzione il Cognos Framework Manager a cui Framework Manager ha accesso.
5. Aprire Cognos Connection.
6. Nella pagina **Benvenuti**, fare clic su **Amministrazione Cognos Content**.
Se la pagina **Benvenuti** è disattivata, attivarla nelle preferenze utente di Cognos Connection.
7. Fare clic sulla scheda **Configurazione**.
8. Selezionare **Amministrazione contenuto**.



9. Fare clic sul pulsante **Nuova importazione** nella barra degli strumenti .
10. Seguire queste linee guida durante lo svolgimento della **Procedura guidata Nuova importazione**:
 - a. Selezionare l'archivio di report copiato nella procedura precedente.
 - b. Nell'elenco dei contenuti delle cartelle Public, selezionare **tutte** le opzioni, incluso lo stesso package (la cartella blu).
 - c. Se si desidera che gli utenti non possano accedere ancora al package e alle relative voci, selezionare **Disabilita dopo l'importazione**. Eseguire questa operazione se si desidera effettuare un test dei report prima di renderli disponibili per gli utenti dell'applicazione IBM .

Passo 3: Abilitazione dei link interni nei report

I report dell'applicazione IBM EMM contengono link standard. Per abilitare questi link affinché funzionino correttamente, è necessario configurare il firewall di Cognos come descritto in "Passo 5: Configurazione del firewall dell'applicazione IBM Cognos" a pagina 27 e configurare l'URL di reindirizzamento nel modello dati Cognos (il file .cpf) per i report dell'applicazione IBM EMM, come segue.

Nota: Questo passo non è necessario per i report eMessage.

1. Da Cognos Framework Manager, passare alla directory secondaria `<productName>Modello` copiata nella struttura di directory di Framework Manager e selezionare il file .cpf. Ad esempio, CampaignModel.cpf.
2. Selezionare **Associazioni parametri > Ambiente**.
3. Fare clic con il tasto destro del mouse su **Ambiente** e selezionare **Modifica definizione**.
4. Nella sezione **URL di reindirizzamento**, selezionare il campo **Valore**. Modificare il nome server e il numero di porta in modo che siano corretti per il sistema IBM EMM, lasciando inalterata la parte rimanente dell'URL. Per convenzione, il nome host include il nome del dominio.
Ad esempio, per Campaign:
`http://serverX.ABCcompany.com:7001/Campaign/redirectToSummary.do?external=true&`
Ad esempio, per Marketing Operations:
`http://serverX.ABCcompany.com:7001/plan/callback.jsp?`
5. Salvare il modello e pubblicare il package:
 - a. Dalla struttura ad albero di navigazione, espandere il nodo **Package** del modello.
 - b. Fare clic con il tasto destro del mouse sull'istanza del package e selezionare **Pubblica package**.

Passo 4: Verifica dei nomi delle origini dati e pubblicazione

Quando si pubblica il modello da Framework Manager nell'archivio di contenuto Cognos, il nome specificato come origine dati per i report nel modello deve corrispondere al nome dell'origine dati creata in Cognos Connection. Se sono stati utilizzati i nomi dell'origine dati come descritto in "Passo 6: Creazione dell'origine dati IBM Cognos per i database applicazioni" a pagina 27, i nomi dell'origine dati corrispondono. In caso contrario, è necessario modificare il nome dell'origine dati nel modello.

1. In Cognos Connection, determinare i nomi delle origini dati create.
2. In Framework Manager, selezionare l'opzione **Apri un progetto**.
3. Passare alla directory secondaria `<productName>Model` copiata nella struttura di directory Framework e selezionare il file .cpf. Ad esempio, CampaignModel.cpf.
4. Espandere la voce **Origini dati** ed esaminare i nomi delle origini dati. Verificare che corrispondano ai nomi in Cognos Connection.
 - a. Se corrispondono, non è necessario proseguire oltre in questa procedura.
 - b. Se non corrispondono, selezionare l'istanza dell'origine dati e modificare il nome nella sezione **Proprietà**. Salvare le modifiche.
5. Pubblicare il package nell'archivio contenuti Cognos

Passo 5: Configurazione del firewall dell'applicazione IBM Cognos

Per configurare il firewall IBM Cognos, specificare il sistema IBM EMM come dominio valido o host.

1. In Cognos Configuration, selezionare **Sicurezza > Firewall applicazione IBM Cognos**.
2. Nella proprietà domini o host valida, immettere il nome host completo della macchina, incluso il dominio e la porta, per il sistema su cui è in esecuzione Marketing Platform.

Importante: Se si dispone di un ambiente IBM EMM distribuito, è necessario eseguire questa operazione per ogni macchina su cui è installato il prodotto IBM EMM che utilizza i report Cognos (ad esempio, Marketing Platform, che ha dashboard; Campaign; e Marketing Operations).

Ad esempio:

serverXYZ.mycompany.com:7001

3. Salvare la configurazione.
4. Riavviare il servizio IBM Cognos.

Passo 6: Creazione dell'origine dati IBM Cognos per i database applicazioni

Le applicazioni IBM Cognos richiedono origini dati che identifichino i database applicazioni di IBM EMM, ovvero, l'origine dati per i report. I modelli dati IBM Cognos forniti nei package dei report IBM EMM sono configurati per utilizzare i seguenti nomi di origine dati:

Tabella 6. Origini dati Cognos

IBM EMM applicazione	Nomi origine dati Cognos
Campaign	CampaignDS
eMessage	eMessageTrackDS
Interact	InteractDTDS per il database della fase di progettazione InteractRTDS per il database di runtime InteractLearningDS per il database di apprendimento
Marketing Operations	MarketingOperationsDS
Leads	LeadsDS per le tabelle data mart

Utilizzare le seguenti linee guida per creare origini dati Cognos per i database applicazioni di IBM:

- Utilizzare la sezione Amministrazione di Cognos Connection.
- Utilizzare i nomi origine dati predefiniti mostrati nella tabella di origini dati Cognos. In questo modo, è possibile evitare di alterare il modello dati.
- Il tipo di database selezionato deve corrispondere a quello del database applicazioni IBM. Utilizzare gli argomenti della guida e la documentazione Cognos per determinare come compilare i campi specifici del database.
- Accertarsi di identificare il database applicazioni IBM EMM e non l'archivio contenuto Cognos.
- Quando si configura la sezione **Collegamento**, selezionare le opzioni **Password e Crea un collegamento utilizzabile dal gruppo Everyone**.

- Nella sezione **Collegamento**, specificare le credenziali utente per l'utente del database applicazioni IBM EMM.
- Consultare la tabella di origini dati Cognos ed assicurarsi che vengano create tutte le origini dati richieste dal modello dati per i report che si stanno configurando. Ad esempio, i dati di reporting per Interact si trovano in tre database; è quindi necessario creare origini dati Cognos separate per ciascuno di essi.
- Se il sistema Campaign dispone di più partizioni, creare origini dati separate per ogni partizione. Se, ad esempio, Campaign è configurato per più partizioni, creare un'origine dati Campaign separata per ciascuna partizione.
- Verificare di aver configurato correttamente ogni origine dati tramite la funzione **Verifica connessione**.

Per ulteriori informazioni sulla configurazione di origine dati Cognos, consultare *IBM Cognos Administration and Security Guide*, Chapter 6: Data Sources and Connections" e la guida in linea Cognos.

Capitolo 3. Creazione di una campagna in un ambiente integrato

Il flusso di lavoro per la creazione di una campagna quando Marketing Operations e Campaign sono integrati comprende le seguenti attività.

In molte organizzazioni, le attività richieste per la creazione di una campagna di marketing vengono condivise da più persone.

1. Utilizzando il modello appropriato, creare un progetto campagna.

In base alle autorizzazioni a disposizione, è possibile creare il progetto direttamente o richiedere un progetto ed attendere che la richiesta venga accettata.

2. Indicare le eventuali informazioni mancanti nelle schede del progetto.

3. Creare la campagna collegata per il progetto.

Una volta aver completato questo passo, viene visualizzato il pulsante

Implementazione/pianificazione () che consente di passare da un progetto campagna alla rispettiva campagna collegata e viceversa.

4. Completare il TCS per definire le celle obiettivo e di controllo per la campagna e le offerte assegnate per le celle obiettivo.
5. Pubblicare il TCS in Campaign.
6. Creare i diagrammi di flusso per la campagna, collegando le celle create nel diagramma di flusso alle celle di controllo e obiettivo appropriate definite nel TCS.
7. (Facoltativo: se è richiesta l'approvazione del TCS) Effettuare un'esecuzione di test del diagramma di flusso per generare i conteggi celle.
8. (Facoltativo: se è richiesta l'approvazione del TCS) Aggiornare lo stato della cella dall'interno di TCS per la revisione.
9. (Facoltativo: se è richiesta l'approvazione del TCS) Se tutte le informazioni di una cella (ad esempio, il conteggio) sono corrette, approvare la cella (riga) in TCS.
10. (Facoltativo: se è richiesta l'approvazione del TCS) Ripetere il processo di pubblicazione del TCS e l'aggiornamento dello stato della cella fino ad approvare tutte le celle utilizzate nel diagramma di flusso.
11. Quando tutte le righe del TCS necessarie per l'esecuzione del diagramma di flusso sono pronte, pubblicare il TCS.
12. Avviare l'esecuzione del diagramma di flusso di produzione per la campagna.

Informazioni sui progetti campagna

Se il sistema IBM Marketing Operations è integrato con IBM Campaign, è possibile creare progetti campagna.

Un progetto campagna raccoglie le informazioni relative allo sviluppo di una campagna di marketing e alla relativa esecuzione tramite Campaign.

Un progetto campagna può contenere qualsiasi funzione disponibile per i progetti, tra cui sottoprogetti. I progetti campagna contengono anche una scheda STC con un foglio di calcolo delle celle obiettivo e una sezione aggiuntiva riepilogo della campagna della scheda di riepilogo.

In un progetto campagna, è possibile sincronizzare i dati relativi a campagna, offerta, cronologia dei contatti e cronologia delle risposte per il progetto con Campaign.

Informazioni su codici progetto e codici campagna

Quando viene creato un progetto di campagna, è necessario specificare il nome e il codice del progetto. Lo stesso nome e codice vengono utilizzati come nome e codice della campagna quando si fa clic sull'icona **Crea una campagna correlata** per creare la campagna in IBM Campaign.

Il codice deve essere univoco sia in IBM Marketing Operations che in IBM Campaign. In caso di modifica del codice, il sistema verifica l'univocità del codice prima creare o salvare il progetto.

Creazione di un progetto

Quando si crea un progetto, è necessario tenere conto dei seguenti fattori:

- Per creare un progetto, è necessario disporre dell'autorizzazione di sicurezza appropriata.
- Quando si crea un progetto, se ne diventa il proprietario.
- È possibile aggiungere altri membri del team al progetto (alcuni dei quali possono anche esserne proprietari).

Seguire questi passi per creare un singolo progetto basato su un modello di progetto. I modelli di progetto sono configurati e gestiti da un amministratore. È inoltre possibile creare progetti copiando un progetto esistente, realizzando fino a 99 cloni di un progetto o rispondendo ad una richiesta di progetto.

1. Selezionare **Operazioni > Progetti**.

2. Fare clic su **Aggiungi progetto** (). Viene aperta la finestra di dialogo **Aggiungi progetto**.

3. Selezionare un modello per il progetto.

Un amministratore IBM Marketing Operations configura i modelli per l'organizzazione. Per accedere a qualsiasi funzione di integrazione IBM Marketing Operations e IBM Campaign, è necessario selezionare un modello configurato come modello di progetto campagna.

4. Fare clic su **Continua**.

5. Completare la procedura guidata **Aggiungi progetto**: fornire i valori per i campi obbligatori e facoltativi. Fare clic su **Avanti** per accedere a tutte le pagine della procedura guidata.

6. Quando si salva il progetto, il sistema verifica che tutti i campi obbligatori abbiano un valore. Inoltre, completa i campi facoltativi fornendo valori predefiniti dall'eventuale modello disponibile. Per salvare il progetto, utilizzare una delle seguenti opzioni.

- Fare clic su **Fine**. Viene visualizzata la scheda di riepilogo per il nuovo progetto.
- Fare clic su **Salva e duplica**. Il sistema salva il progetto iniziale e quindi utilizza le stesse informazioni per creare un altro progetto. Viene visualizzata

la scheda di riepilogo per il progetto duplicato: modificare il nome predefinito fornito per il duplicato e per altri campi in base alle esigenze, quindi salvare anche tale progetto.

- Fare clic su **Salva e torna all'elenco** in qualsiasi pagina. Viene visualizzata la pagina Tutti i progetti e le richieste.

Ai progetti appena creati viene fornito lo stato Non avviato. Per utilizzare il progetto per raccogliere e condividere informazioni, modificarne lo stato. Consultare “Avvio di un progetto”.

Le schede di un progetto possono differire, in funzione del modello utilizzato. Un progetto tipico contiene schede per informazioni di riepilogo progetto; il team di persone, la strategia, una pianificazione del flusso di lavoro di attività, eventi chiave ed approvazioni, la traccia di spese e risorse, lo stato di integrità per il monitoraggio del progetto e gli allegati correlati al progetto. Quando IBM Campaign è integrato con Marketing Operations, un progetto campagna contiene anche una scheda Foglio di calcolo delle celle obiettivo.


Avvio di un progetto

È possibile avviare qualsiasi progetto di cui si è il proprietario.

- I progetti creati.
- I progetti creati quando si accetta una richiesta di progetto.
- I progetti che includono l'utente come proprietario.

È possibile anche iniziare diversi progetti insieme: consultare “Modifica dello stato di molteplici progetti o richieste” a pagina 33.

1. Selezionare **Operazioni > Progetti**.

2. Fare clic su **Azioni** () e selezionare una vista, come **Progetti miei**, che include progetti nello stato di **Non avviato**.

3. Fare clic sul nome del progetto che si desidera avviare. La scheda Riepilogo visualizza il progetto.

4. Fare clic su **Modifica stato** e selezionare **Avvia progetto** dall'elenco. Si apre una casella di dialogo in modo da poter aggiungere commenti o informazioni aggiuntive sul progetto.

5. Fare clic su **Continua**. Il progetto cambia stato in **In corso**.

Dopo aver avviato un progetto, tutti i partecipanti del progetto possono gestire le attività loro assegnate.

Sezione Riepilogo della campagna

La sezione Riepilogo della campagna della scheda di riepilogo del progetto definisce le informazioni di base relative alla campagna per questo progetto.

Campo	Descrizione
Definizione campagna	Immettere una descrizione della campagna.

Campo	Descrizione
Data di inizio della campagna	<p>La data in cui avrà inizio la campagna.</p> <p>È possibile immettere manualmente la data o fare clic sulla freccia a discesa per visualizzare un calendario da cui è possibile selezionare una data. Se il campo contiene una data, è possibile fare clic sulle frecce avanti o indietro per modificarla.</p> <p>Non è possibile creare la campagna collegata se questo campo è vuoto.</p>
Data di fine campagna	<p>La data in cui la campagna termina.</p> <p>È possibile immettere manualmente la data o fare clic sulla freccia a discesa per visualizzare un calendario da cui è possibile selezionare una data. Se il campo contiene una data, è possibile fare clic sulle frecce avanti o indietro per modificarla.</p> <p>Non è possibile creare la campagna collegata se questo campo è vuoto.</p>
Obiettivo campagna	Immettere gli obiettivi della campagna.
Iniziativa campagna	Immettere l'iniziativa in cui rientra la campagna.
Politica di sicurezza campagna	<p>Selezionare una politica di sicurezza dall'elenco a discesa di tutte le politiche di sicurezza definite per Campaign.</p> <p>È possibile selezionare qualsiasi politica, anche le politiche per le quali non si dispone di un ruolo. Se una campagna viene inserita nella politica sbagliata, non sarà visibile per gli utenti finali desiderati.</p> <p>Non è possibile creare la campagna collegata se non viene specificata nessuna politica di sicurezza.</p>


Creazione di una richiesta

Se non si dispone dell'autorizzazione per creare un progetto, si crea una richiesta di progetto. Dopo aver creato la richiesta, è necessario inoltrarla.

Quando si crea una richiesta, le pagine della procedura guidata da completare variano in base al tipo di progetto che si desidera creare. In genere, una richiesta può contenere le seguenti sezioni:

- Informazioni di riepilogo sulla richiesta.
- Informazioni di tracciatura.
- Gli allegati fanno parte della richiesta.

1. Selezionare **Operazioni > Progetti**.

2. Fare clic su **Aggiungi richiesta** (). Viene aperta la finestra di dialogo **Aggiungi richiesta**.

3. Selezionare un modello per la richiesta.

L'amministratore imposta modelli di progetto corrispondenti ai tipi di progetti utilizzati dall'azienda. Per richiedere un progetto che utilizza funzioni di integrazione IBM Marketing Operations-IBM Campaign, bisogna selezionare un modello di progetto campagna.

4. Fare clic su **Continua**.

5. Completare la procedura guidata **Aggiungi richiesta**: fornire i valori per i campi obbligatori e facoltativi. Ogni richiesta identifica i destinatari che dovranno

revisare e rielaborare o approvare la richiesta. Se il modello selezionato consente queste modifiche, è anche possibile:

- Aggiungere destinatari
 - Modificare i ruoli del destinatario
 - Modificare i periodi di durata delle risposte
 - Modificare i numeri di sequenza che ordinano l'approvazione e la ricezione della richiesta
 - Specificare se è obbligatoria una risposta
6. Fare clic su **Avanti** per accedere alle pagine della procedura guidata.
 7. Quando si salva la richiesta, il sistema verifica che tutti i campi obbligatori abbiano un valore. Inoltre, completa i campi facoltativi fornendo valori predefiniti dall'eventuale modello disponibile. Per salvare la richiesta, utilizzare una delle seguenti opzioni.
 - Fare clic su **Fine**. Viene visualizzata la scheda di riepilogo per la nuova richiesta.
 - Fare clic su **Salva e duplica**. Il sistema salva la richiesta iniziale e quindi utilizza le stesse informazioni per crearne un'altra. Viene visualizzata la scheda di riepilogo per la richiesta duplicata: modificare il nome predefinito fornito per il duplicato e altri campi in base alle esigenze, quindi salvare tale richiesta.
 - Fare clic su **Salva e torna all'elenco** in qualsiasi pagina. Viene visualizzata la pagina Tutti i progetti e le richieste.
 8. Inoltrare la richiesta al primo revisore.
 - Nel caso in cui sia stata creata una sola richiesta, nella scheda Riepilogo fare clic su **Modifica stato** e selezionare **Inoltra richiesta**.
 - Se sono state create più richieste, inoltrarle come descritto in "Modifica dello stato di molteplici progetti o richieste".


Quando l'ultimo destinatario richiesto approva la richiesta, IBM Marketing Operations crea il progetto.

Modifica dello stato di molteplici progetti o richieste


È possibile modificare lo stato di uno o più progetti o richieste. Le modifiche devono corrispondere ai seguenti requisiti. In caso contrario, verrà visualizzato un messaggio di avviso con la descrizione dei possibili problemi.

- Il nuovo stato che si seleziona deve essere valido per ogni elemento che si seleziona.
- Per apportare modifiche di stato bisogna essere in possesso delle autorizzazioni appropriate.
- Per accettare o respingere richieste, bisogna essere un responsabile dell'approvazione per ogni elemento che si seleziona.

L'amministratore può configurare IBM Marketing Operations per inviare un avviso a proprietari e membri di un processo quando il suo stato cambia.

1. Selezionare **Operazioni > Progetti**.
2. Fare clic su **Azioni** () e selezionare **Tutti i progetti e le richieste**. Viene aperta la pagina Tutti i progetti e le richieste.
3. Utilizzare le caselle di spunta accanto ai nomi degli elementi per selezionare uno o più elementi.

Nota: È possibile selezionare elementi su più di una pagina. Tuttavia, il sistema applica la modifica di stato solo alla pagina che si sta visualizzando quando si seleziona il nuovo stato.

4. Fare clic su **Stato** () e selezionare lo stato da applicare a tutti gli elementi selezionati. Viene visualizzata una casella di dialogo con dettagli sulle modifiche di stato per ciascuno degli elementi selezionati.
5. Facoltativamente, immettere eventuali commenti o informazioni aggiuntive.
6. Fare clic su **Continua** per chiudere la casella di dialogo e applicare il nuovo stato.

Informazioni sui caratteri speciali

I nomi degli oggetti in Campaign possono avere requisiti specifici. Alcuni caratteri speciali non sono supportati in nessun nome oggetto di Campaign. Inoltre, alcuni oggetti hanno restrizioni specifiche di denominazione.

Nota: Se si passano nomi oggetto nel database (per esempio se si utilizza una variabile utente che contiene il nome di un diagramma di flusso), ci si deve assicurare che il nome oggetto contenga solo caratteri supportati da quel particolare database. Diversamente, si riceverà un errore di database.

Creazione di una campagna collegata

Prima di poter creare la campagna collegata per un progetto, è necessario specificare la data di inizio della campagna, la data di fine della campagna e la politica di sicurezza della campagna in un progetto campagna.


L'utente che fa clic sull'icona Crea campagna collegata diventa automaticamente il proprietario della campagna in Campaign. Non è possibile modificare il proprietario della campagna. Il proprietario può concedere autorizzazioni specifiche, in base alla configurazione della sicurezza in Campaign.

Per creare la campagna, è necessario disporre dell'autorizzazione **Crea campagna** in Campaign.

Tutte le campagne collegate a progetti Marketing Operations vengono create nella cartella root.

Creazione di una campagna collegata

1. Selezionare **Operazioni > Progetti**.
2. Fare clic sul progetto per il quale si desidera creare la campagna.
Verrà visualizzata la scheda di riepilogo del progetto.


3. Fare clic sull'icona **Crea campagna collegata** () nella barra degli strumenti a sinistra.

La campagna viene creata in Campaign e le informazioni condivise (tranne le informazioni del campo TCS) vengono pubblicate automaticamente in Campaign.

Dopo aver creato la campagna, l'icona **Crea campagna collegata** si trasforma



nell'icona **Aggiorna campagna** (). Il pulsante **Implementazione/**

Pianificazione () viene visualizzato accanto alle schede del progetto. Fare clic su questo pulsante per passare alla campagna e fare nuovamente clic su di esso per tornare al progetto.

Aggiornamento di una campagna collegata

Dopo aver creato una campagna collegata da un progetto campagna, è necessario aggiornare la campagna collegata ogni volta che si modifica il valore di un campo (esterno al TCS) i cui dati vengono trasferiti a Campaign. Per impostazione predefinita, questi campi si trovano nella sezione Riepilogo della campagna della scheda di riepilogo del progetto. Il creatore del modello potrebbe aver creato altri campi in altre schede che anche vengono trasferiti a Campaign. In caso di dubbi, rivolgersi al creatore del modello.

Per aggiornare la campagna, è necessario disporre dell'autorizzazione **Modifica campagna** in Campaign.

Quando il TCS viene pubblicato, i dati nel TCS vengono inviati a Campaign.

Aggiornamento di una campagna collegata

1. Aprire il progetto della campagna per la campagna collegata.



2. Nella scheda **Riepilogo**, fare clic sull'icona **Aggiorna campagna** ().

Completamento del TCS

Definire tutte le celle obiettivo e di controllo per la campagna e assegnare le offerte nel foglio di calcolo delle celle obiettivo. Il TCS deve contenere tutte le definizioni della cella dell'intera campagna. In una campagna più diagrammi di flusso possono essere collegati a celle del TCS, ma ogni riga del TCS può essere collegata a una sola cella del diagramma di flusso. Ad esempio, è possibile avere celle definite per l'idea uno di una campagna che viene consegnata via email e diverse differenti definite per l'idea due consegnate mediante il call center. L'idea uno e l'idea due possono essere implementate in diversi diagrammi di flusso e le celle possano condividere gli stessi valori di attributo (ad esempio, il codice cella) se rappresentano lo stesso gruppo di ID del destinatario in entrambi i diagrammi.

Ogni riga deve avere valori nelle colonne **Nome cella** ed **È una cella di controllo** altrimenti la riga non verrà salvata. Se non viene fornito un codice cella, ne verrà generato uno automaticamente alla pubblicazione del TCS. Se si fornisce un codice, è necessario che soddisfi i requisiti di formato del codice cella configurato in Campaign. Se il parametro di configurazione **allowDuplicateCellCodes** è impostato su FALSE, i codici delle celle devono essere univoci in un diagramma di flusso. Eliminando il codice cella per una riga in TCS e ripubblicando il TCS, Campaign crea un codice cella per la riga. Ogni link esistente tra la cella e un diagramma di flusso persisterà.

Il TCS è una griglia modificabile, quindi è possibile immettere i dati come si farebbe con qualsiasi altra griglia modificabile. È possibile copiare ed incollare le righe del TCS.

Le aggiunte o le modifiche al TCS non saranno visibili in Campaign fino a quando non si fa clic su **Pubblica** nel TCS.

Se si elimina una riga collegata a una cella del diagramma di flusso e si ripubblica il TCS, qualsiasi cella del diagramma collegata a tale riga del TCS verrà scollegata, senza nessuna perdita di dati. Se la cella viene immessa in un processo contatti (un elenco chiamate, un elenco posta o una casella del processo di ottimizzazione) è necessario collegare la cella del diagramma di flusso ad un'altra riga del TCS riga prima di poter eseguire il diagramma di flusso in modalità di produzione.

Attività correlate:

“Creazione di un TCS” a pagina 19

“Creazione delle offerte in un sistema integrato” a pagina 49

Modifica dei dati di una griglia

Quando le griglie vengono utilizzate in modalità di modifica, è possibile aggiungere o eliminare righe e modificare i dati esistenti. Tutte queste attività possono essere svolte in un'unica sessione di modifica a patto che si disponga delle autorizzazioni necessarie.

Autorizzazioni

Per utilizzare le griglie è necessario disporre delle seguenti autorizzazioni. Per ulteriore assistenza, rivolgersi all'amministratore.

- Per aggiungere una riga, è necessario disporre delle autorizzazioni **Visualizza scheda, Modifica scheda, Modifica griglia** e **Aggiungi riga della griglia** per la scheda con la griglia.
- Per modificare una riga, è necessario disporre delle autorizzazioni **Visualizza scheda, Modifica scheda** e **Modifica griglia** per la scheda con la griglia.
- Per copiare e incollare una riga, è necessario disporre delle autorizzazioni **Visualizza scheda, Modifica scheda** e **Modifica griglia** per la scheda con la griglia.
- Per eliminare una riga, è necessario disporre delle autorizzazioni **Visualizza scheda, Modifica scheda, Modifica riga della griglia** e **Aggiungi riga della griglia** per la scheda con la griglia.

Dati bloccati

Il sistema impedisce di modificare una riga correntemente modificata da un altro utente. Per un Foglio di calcolo delle celle obiettivo in un progetto campagna, ad essere bloccate e quindi non modificabili non sono le singole righe della griglia ma l'intera griglia.

Cronologia delle revisioni

Marketing Operations conserva un log dei controlli eseguiti sulle griglie. Il log dei controlli contiene dettagli sull'utente e l'ora di esecuzione del salvataggio. Queste informazioni sono disponibili nella scheda dell'analisi.

Aggiunta nuove righe alla griglia

Per aggiungere una riga, è necessario disporre delle autorizzazioni **Visualizza scheda, Modifica scheda e Aggiungi riga della griglia** per la scheda contenente la griglia.

Inoltre, assicurarsi che tutte le colonne richieste sono visibili nella vista della griglia corrente. In caso contrario, quando si tenta di salvare le nuove righe, si riceverà un errore.

1. Passare alla griglia che si desidera aggiornare.
2. fare clic su **Modifica**.
3. Selezionare una riga.
Selezionare la riga al di sopra dell'ubicazione della nuova riga.
4. Fare clic su **Aggiungi riga**.
Marketing Operations aggiunge una nuova riga al di sotto della riga selezionata.

Nota: Se non si seleziona alcuna riga, la nuova riga viene aggiunta alla fine della pagina corrente.

5. Fare clic in un campo vuoto nella nuova riga e immettere o selezionare i valori.
6. Dopo aver aggiunto tutti i dati, fare clic su **Salva**.

Si noti quanto segue:

- Dopo aver aggiunto una riga, Marketing Operations avvisa se si desidera uscire dalla pagina senza salvare il lavoro.
- Tutte le celle delle righe appena aggiunte saranno vuote o riempite con dati predefiniti in base alle indicazioni specificate durante la definizione del modulo.
- Se si selezionano più righe prima di aggiungere una riga, la nuova riga viene aggiunta dopo il blocco selezionato.
- Se aggiungono più righe prima del salvataggio, tutte le nuove righe dovranno superare la convalida altrimenti non verrà salvata nessuna nuova riga.
- Se si nasconde una colonna richiesta durante l'aggiunta dei dati, al momento del salvataggio si riceverà un errore. È necessario che tutte le colonne richieste siano visibili, quindi riprovare ad aggiungere i dati.
- Quando i nuovi dati vengono salvati, tenere presente che la posizione delle righe appena aggiunte potrebbe cambiare; l'ordine delle righe dipende dalla colonna di ordinamento per la griglia.

Modifica delle righe della griglia

Per modificare una riga, è necessario disporre delle autorizzazioni **Visualizza scheda, Modifica scheda e Modifica riga della griglia** per la scheda contenente la griglia.

1. Passare alla griglia che si desidera aggiornare.
2. Fare clic su **Modifica** per passare dalla modalità di visualizzazione alla modalità di modifica.
3. Passare alla pagina che contiene i dati da modificare, quindi fare doppio clic in qualsiasi campo per modificarne il valore.

Nota: Se la riga è attualmente utilizzata da un altro utente, il sistema visualizza un messaggio che informa che non è possibile modificare la riga. In questo caso, è possibile modificare un'altra riga.

Viene visualizzato un editor per il tipo di dati specifico del campo selezionato. Ad esempio, se si seleziona un campo data, viene visualizzata l'utilità di selezione data.

4. Dopo aver apportato tutte le modifiche, fare clic su **Salva** per salvare il lavoro e tornare alla modalità di visualizzazione.

Eliminazione delle righe della griglia

Per eliminare una riga, è necessario disporre delle autorizzazioni **Visualizza scheda, Modifica scheda e Elimina riga della griglia** per la scheda contenente la griglia.

È possibile eliminare una o più righe di dati della griglia durante una sessione di modifica. Prima di poter eliminare una riga in modo permanente, il sistema richiede di confermare le selezioni.

1. Passare alla griglia che contiene i dati che si desidera eliminare.
2. Selezionare una riga da eliminare, quindi fare clic sull'icona Elimina.
Viene visualizzato un messaggio che descrive le righe contrassegnate per l'eliminazione.
3. Ripetere il passo 2 fino a quando tutte le righe che si desidera eliminare siano contrassegnate.
4. Fare clic su Salva per rimuovere le righe è contrassegnata per l'eliminazione.
Se una delle righe selezionate è attualmente utilizzata da un altro utente, il sistema mostrerà un messaggio che indica che non è possibile eliminare la riga. Le righe selezionate che non sono in uso vengono eliminate.

Pubblicazione del TCS

Per rendere le definizioni di cella e le assegnazioni delle offerte offerta nel campo TCS disponibili per Campaign, è necessario pubblicare il TCS. Ogni volta che i dati vengono aggiornati in TCS, sarà necessario pubblicare nuovamente il TCS affinché le modifiche siano visibili per Campaign. Per pubblicare il TCS, è necessario disporre dell'autorizzazione **Gestisci celle obiettivo della campagna** in Campaign. Un diagramma di flusso non potrà collegare nessuna cella alle righe del TCS finché il TCS non verrà pubblicato.

Per poter pubblicare il TCS, ogni riga nel TCS deve avere un valore per le colonne Nome cella e È cella di controllo.

Sebbene la pubblicazione del TCS rende i dati disponibili per il diagramma di flusso in Campaign, non è possibile avviare un'esecuzione di produzione di un diagramma di flusso particolare fino a quando tutte le righe collegate nel TCS non siano state approvate. È possibile avviare l'esecuzione di test di un diagramma di flusso in qualsiasi momento.

Se i dati nel TCS vengono modificati, sarà necessario pubblicare nuovamente il TCS per aggiornare i dati disponibili per Campaign.

Se il TCS contiene dati che non sono stati pubblicati, l'etichetta del pulsante **Pubblica** sarà rossa.

Attività correlate:

“Creazione delle offerte in un sistema integrato” a pagina 49


Pubblicazione del TCS

Ogni riga deve avere un valore nelle colonne Nome cella ed È una cella di controllo? prima di poter pubblicare il TCS. Se il TCS contiene dati che non sono stati pubblicati, l'etichetta del pulsante **Pubblica** sarà rossa.

1. Aprire il progetto che contiene il TCS.
2. Fare clic sulla scheda **Foglio di calcolo delle celle obiettivo**.
3. Fare clic su **Pubblica**.

Accesso a una campagna in IBM Campaign

Il pulsante **Implementazione** viene visualizzato solo se la campagna collegata per il progetto esiste.

1. Aprire il progetto campagna corrispondente in Marketing Operations.
2. Fare clic sul pulsante **Implementazione** () alla destra della scheda Analisi.

Aggiornamento dello stato della cella nel TCS

L'aggiornamento dello stato della cella importa i risultati dell'esecuzione per le celle nel TCS da Campaign in Marketing Operations. Quando si aggiorna lo stato della cella, Marketing Operations importa i risultati dell'ultima esecuzione. I risultati delle esecuzioni precedenti vengono perduti definitivamente.

È possibile aggiornare lo stato della cella solo se una o più celle sono collegate a un diagramma di flusso. Per aggiornare lo stato della cella, è necessario disporre dell'autorizzazione **Gestisci celle obiettivo della campagna** in Campaign.

Quando si aggiorna lo stato della cella, Marketing Operations inserisce le informazioni importate nei seguenti campi di sola lettura del TCS:

Tabella 7. Aggiornamenti effettuati alla modifica dello stato della cella

Campo	Descrizione
Diagramma di flusso	Nome del diagramma di flusso nel quale la cella è utilizzata.
Ultima esecuzione	Data e ora dell'ultima esecuzione per del diagramma di flusso che contiene questa cella.
Conteggio effettivo	Numero di ID del destinatario univoci nella cella durante l'ultima esecuzione.
Tipo di esecuzione	Tipo di esecuzione per l'ultima esecuzione del diagramma di flusso che contiene questa cella (produzione o test; diagramma di flusso, ramo o casella del processo).

Aggiornamento dei dati dello stato della cella nel TCS

1. Aprire il progetto di cui si desidera aggiornare i dati di conteggio celle.
2. Fare clic sulla scheda **Foglio di calcolo delle celle obiettivo**.
3. Fare clic su **Richiama stato della cella**.

Informazioni sui diagrammi di flusso

Utilizzare i diagrammi di flusso per eseguire una sequenza di azioni sui dati per eseguire la logica della campagna. Le campagne sono composte da uno o più diagrammi di flusso. I diagrammi di flusso sono costituiti da processi che vengono configurati per manipolare i dati, creare liste di contatti o tenere traccia dei contatti e delle risposte necessari per la campagna. In effetti, i processi sono il modo in cui si definisce e implementa una campagna.

Nota: Per lavorare con i diagrammi di flusso sono necessarie le adeguate autorizzazioni. Per informazioni sulle autorizzazioni, vedere *IBM Campaign Guida dell'amministratore*.

Creazione di diagrammi di flusso

È possibile aggiungere un nuovo diagramma di flusso alla campagna creandone uno nuovo o copiando un diagramma esistente.

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

Per facilitare la creazione dei diagrammi di flusso, è possibile utilizzare modelli di diagrammi di flusso pre-configurati per creare rapidamente logica di campagna comune o elaborare sequenze di caselle. È inoltre possibile salvare e riutilizzare gli altri oggetti quali query, cataloghi di tabelle, trigger, macro personalizzate, variabili utente e definizioni dei campi derivati.

Informazioni sui nomi del diagramma di flusso

Esistono limitazioni nell'utilizzo di caratteri speciali nei nomi dei diagrammi di flusso. Per i dettagli, consultare l'Appendice A del manuale *Campaign Guida dell'utente*.

Creazione di un diagramma di flusso

Nota: Se si desidera creare un diagramma di flusso interattivo, per informazioni consultare la documentazione di IBM Interact.

1. Nella campagna o sessione cui si desidera aggiungere un diagramma di flusso, fare clic sull'icona **Aggiungi un diagramma di flusso**.
Viene visualizzata Proprietà del diagramma di flusso.
2. Inserire un nome e una descrizione per il diagramma di flusso.

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

3. Fare clic su **Salva e Modifica diagramma di flusso**.
Il diagramma di flusso si apre in una nuova finestra che include la tavolozza dei processi sulla sinistra, una barra degli strumenti nella parte superiore e un'area di lavoro del diagramma di flusso vuota.
4. Aggiungere un processo al proprio diagramma di flusso trascinando una casella del processo dalla tavolozza nell'area di lavoro.
Un diagramma di flusso di solito inizia con uno o più processi Seleziona destinatario per definire i clienti o altre entità commerciali con cui lavorare.
5. Fare doppio clic su un processo nell'area di lavoro per configurarla.

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

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

Informazioni sui processi

Per i dettagli sulla creazione dei processi, consultare il capitolo "Utilizzo dei processi" e "Processi di Campaign" nel manuale *Campaign Guida dell'utente*.

Test dei diagrammi di flusso

È possibile eseguire un test su un diagramma di flusso o su un ramo se non si desiderano dati di output o aggiornare tabelle e file. Tuttavia, si noti che i trigger vengono eseguiti al completamento sia del test che della produzione.

Durante il test dei processi, rami o diagrammi di flusso, tenere presente che viene applicata la soppressione globale.

Nota: Si consiglia di effettuare test su processi e rami durante la creazione dei diagrammi di flusso, in modo che sia possibile risolvere gli errori man mano che si verificano. Inoltre, ricordarsi di salvare ogni diagramma di flusso prima dell'esecuzione o del test.

Test di un diagramma di flusso

1. Aprire un diagramma di flusso in modalità di **Modifica**. Notare che la procedura ottimale prevede il salvataggio del diagramma di flusso prima della sua esecuzione.
2. Fare clic sull'icona **Esegui** e selezionare **Diagramma di flusso per l'esecuzione di test**.

Il diagramma di flusso viene eseguito in modalità di test, per cui i dati non vengono scritti in nessuna tabella.

Ogni processo visualizza un segno di spunta se è stato eseguito correttamente. In caso di errori, il processo è contrassegnato da una "X" rossa.

3. Utilizzare una delle opzioni **Salva** barra degli strumenti.

Facendo clic su **Salva ed esci** prima del termine dell'esecuzione del diagramma di flusso, l'esecuzione del diagramma continuerà fino al completamento. Se l'utente o un altro utente riapre il diagramma mentre è ancora in esecuzione, tutte le modifiche apportate al diagramma andranno perse. Per questo motivo, salvare sempre i diagrammi prima di eseguirli.

Per mettere in pausa l'esecuzione, fare clic con il tasto destro del mouse sulla casella del processo e selezionare **Esegui > Pausa**. Per arrestare l'esecuzione, fare clic con il tasto destro del mouse sulla casella del processo e selezionare **Esegui > Arresta**.

4. per determinare se l'esecuzione del diagramma di flusso ha prodotto errori, fare clic sulla scheda **Analisi** nella barra degli strumenti di Campaign e visualizzare il report **Riepilogo dello stato del diagramma di flusso di Campaign**.

Informazioni sull'approvazione del TCS

Se il progetto è stato creato utilizzando un modello in cui la casella di spunta **Approvazione richiesta** è selezionata, allora ogni riga nel TCS collegato ad un diagramma di flusso dovrà essere approvata prima che il diagramma possa essere eseguito in modalità di produzione in Campaign. Se si esegue il diagramma di

flusso in modalità di produzione e una o più righe nel TCS associato a questo diagramma non sono stati approvate, Campaign genera un errore.

Se necessario, è possibile approvare ogni riga su un TCS singolarmente. È possibile approvare le righe subito dopo averle completate e corrette, anche se le altre righe nel TCS non sono ancora pronte per l'approvazione.

Se il progetto è stato creato utilizzando un modello in cui la casella di spunta **Approvazione richiesta** spunta non è selezionata, l'approvazione non sarà obbligatoria le celle top-down in TCS. In questo caso, la griglia TCS non mostrerà la colonna **approva** o **approva tutto** e **rifiuta tutto**. Lasciando la casella di spunta **Approvazione richiesta** selezionata consente di risparmiare tempo se le campagne non richiedono l'approvazione TCS.

Nota: Per impostazione predefinita, l'opzione **Approvazione richiesta** è deselezionata. Tuttavia, dopo aver eseguito l'aggiornamento a Marketing Operations 8,5, tutti i modelli della campagna aggiornati avranno l'opzione **Approvazione richiesta** selezionata.

Importazione ed esportazione

Se l'opzione **Approvazione richiesta** è selezionata, verrà esportata la colonna è **approvato**.

Se **Approvazione richiesta** non è selezionata, la colonna è **approvato** non viene esportata e verranno importati solo file CSV corrispondenti.

Approvazione di una singola riga del TCS

1. Aprire il progetto che contiene il TCS.
2. Fare clic sulla scheda **Foglio di calcolo delle celle obiettivo**.
3. Fare clic sull'icona **Modifica**.
4. Fare doppio clic sulla colonna **È approvato** della riga che si desidera approvare. Viene visualizzato l'elenco a discesa **No/Sì**.
5. Fare clic su **Sì**.
6. Una volta completata la modifica del TCS, fare clic sull'icona **Salva ed esci**.

Approvazione di tutte le righe in un TCS

1. Aprire il progetto che contiene il TCS.
2. Fare clic sulla scheda **Foglio di calcolo delle celle obiettivo**.
3. Fare clic su **Approva tutto**.

Rifiuto di tutte le righe del TCS.

1. Aprire il progetto che contiene il TCS.
2. Fare clic sulla scheda **Foglio di calcolo delle celle obiettivo**.
3. Fare clic su **Rifiuta tutto**.

Esecuzione di diagrammi di flusso

È possibile scegliere di eseguire un intero diagramma di flusso, un ramo o un singolo processo nel diagramma. Per risultati ottimali, eseguire i test durante la creazione dei diagrammi di flusso, in modo che sia possibile risolvere gli errori quando si verificano. Assicurarsi di salvare ogni diagramma prima della verifica o dell'esecuzione.

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

Nota: Gli utenti con privilegi di amministratore possono accedere alla pagina Monitoraggio, che mostra tutti i diagrammi in esecuzione e i relativi stati e fornisce i controlli per sospendere, ripristinare o arrestare le esecuzioni del diagramma di flusso.

Esecuzione di un diagramma di flusso

1. Se viene visualizzato un diagramma di flusso, è possibile eseguirlo facendo clic sull'icona **Esegui** e selezionando **Esegui questo**.
Se si modifica un diagramma di flusso, fare clic sull'icona **Esegui** e selezionare **Salva ed esegui diagramma di flusso**.
2. Se il diagramma di flusso è già stato eseguito, fare clic su **OK** nella finestra di conferma.
I dati dall'esecuzione vengono salvati nelle tabelle di sistema adeguate. Ogni processo visualizza un segno di spunta dopo che è stato eseguito correttamente. In assenza di errori, il processo visualizza una "X" rossa.
3. Fare clic su **Salva ed esci** per salvare il diagramma di flusso.
È anche possibile fare clic su **Salva** per salvare il diagramma di flusso e lasciarlo aperto per la modifica.
È necessario salvare il diagramma di flusso una volta dopo l'esecuzione per visualizzare i risultati dell'esecuzione nei report. Una volta salvato il diagramma di flusso, i risultati delle esecuzioni ripetute sono immediatamente disponibili.
Nota: Facendo clic su **Salva ed esci** prima del termine dell'esecuzione del diagramma di flusso, questo continuerà l'esecuzione fino al completamento.
4. Fare clic sulla scheda **Analisi** nella barra degli strumenti Campaign e visualizzare il report **Campaign Riepilogo stato del Diagramma di flusso** per determinare se ci sono errori nell'esecuzione del diagramma di flusso.

Importazione della cronologia dei contatti e delle risposte

Se il progetto campagna ha la scheda **Tracciatura**, il creatore del modello avrà associato le metriche di contatto e di risposta in Campaign con le metriche in Marketing Operations. È possibile importare i dati di metrica nel progetto campagna.

Per importare le metriche, è necessario disporre dell'autorizzazione **Analizza campagna** in Campaign.

Importazione di metriche da una campagna

1. Accedere alla scheda **Tracciatura** del progetto campagna di cui si desidera importare le metriche.
2. Fare clic su **Importa valori**.
Le metriche IBM Campaign vengono visualizzate nella pagina **Importa valori**. Le informazioni importate variano in base alle metriche definite dal creatore del modello. IBM Marketing Operations acquisisce e visualizza l'ultima data di importazione, mostrata come **Fonti esterne ricaricate da ultimo** nella parte inferiore della tabella.
3. Fare clic su **Salva e termina** per aggiornare le metriche nella scheda Tracciatura e chiudere la pagina **Importa valori**.

Se necessario, aggiornare manualmente le metriche importate.

Report di integrazione

Quando il pack di report di Marketing Operations e Campaign è installato, sono disponibili i seguenti report.

Tabella 8. Report del pack di report di integrazione

Report	Descrizione
Confronto finanziario cella della campagna	Un report Cognos che mostra informazioni sul budget, ricavi e ROI per ogni campagna e cella all'interno della campagna. Questo report richiede il modulo di gestione finanziaria di Marketing Operations.
Confronto offerta della campagna per finanziario canale	Un report Cognos che mostra informazioni sul budget, ricavi e ROI per ogni campagna, ogni canale nella campagna e ogni offerta nel canale. Questo report richiede il modulo di gestione finanziaria di Marketing Operations.
Confronto finanziario offerta della campagna	Un report Cognos che mostra informazioni sul budget, ricavi e ROI per ogni campagna e ogni offerta nella campagna. Questo report richiede il modulo di gestione finanziaria di Marketing Operations.

Capitolo 4. Gestione delle offerte e dei modelli di offerta in un sistema integrato

Se l'integrazione delle offerte è abilitata, è possibile creare offerte in Marketing Operations, quindi pubblicarle per l'utilizzo in Campaign. In questo modo, è possibile configurare le offerte prima che vengano assegnate alle celle in Campaign. Le offerte si basano su modelli, anche questi creati in Marketing Operations.

Quando l'integrazione delle offerte è abilitata:

- È possibile importare le offerte create precedentemente in Campaign in Marketing Operations.
- Gli utenti possono creare e gestire offerte, elenchi di offerte e cartelle di offerte selezionando **Operazioni > Offerte** invece di **Campaign > Offerte**.
- Creare e gestire gli attributi delle offerte e i modelli di offerta utilizzando le opzioni **Impostazioni > Impostazioni di Marketing Operations > Configurazione del modello** invece di **Impostazioni > Impostazioni di Campaign > Modelli e personalizzazione**.
- È possibile utilizzare Marketing Operations per assegnare le offerte e gli elenchi di offerte alle celle di output nel modulo del foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS) di un progetto campagna.

Funzioni del flusso di lavoro dell'offerta

Per i sistemi che consentono l'integrazione delle offerte, quando si lavora con le offerte in Marketing Operations sono disponibili le seguenti funzioni.

Approvazioni delle offerte

Quando si crea o si modifica un'offerta, Marketing Operations fornisce una casella di spunta per indicare l'approvazione dell'offerta. Solo le offerte approvate possono essere pubblicate in Campaign.

Stati delle offerte

Le offerte (e le cartelle delle offerte) possono avere i seguenti stati.

- **Bozza:** quando si crea un'offerta, lo stato della nuova offerta è Bozza.
- **Pubblicato:** lo stato Pubblicato invia l'istanza dell'offerta a Campaign. La prima volta che l'offerta viene pubblicata in Marketing Operations, il sistema crea l'offerta in Campaign; successivamente la pubblicazione aggiorna l'istanza dell'offerta in Campaign.
- **Redigi di nuovo:** una volta pubblicata, l'offerta non può più essere modificata. Per modificare un'offerta pubblicata, l'utente dovrà redigere di nuovo l'offerta e ripristinare lo stato Bozza. Sarà possibile quindi modificare l'offerta e pubblicare le modifiche.
- **Ritira:** è possibile ritirare solo le offerte pubblicate. Un'offerta ritirata non potrà essere utilizzata in futuro, non sarà possibile cambiarne lo stato e non potrà essere modificata.

Codici di offerta generati automaticamente

In Marketing Operations, il codice offerta assegnato ad ogni offerta può essere generato dal generatore di codice predefinito. Gli utenti non possono modificare il generatore di codice offerta. Durante la creazione dell'offerta in modalità procedura guidata, la casella di spunta **Generazione automatica al salvataggio** crea il codice offerta automaticamente. Se la casella di spunta è selezionata, il codice offerta viene generato da Campaign. Se la casella di spunta non è selezionata, la convalida viene effettuata per il codice offerta valido.

Informazioni sull'integrazione con IBM Digital Recommendations (facoltativo)

Se la propria installazione utilizza anche IBM Digital Recommendations, è possibile configurare modelli dell'offerta in Marketing Operations per ricevere dinamicamente l'ID categoria ed i valori dei nomi per clienti specifici. Con questa configurazione, per includere una categoria in un'offerta, gli utenti effettuano la selezione da un elenco riempito direttamente da Digital Recommendations piuttosto che inserire manualmente i numeri ID. Per ulteriori informazioni, consultare "Inclusione di categorie IBM Digital Recommendations" a pagina 14.

Abilitazione dell'integrazione dell'offerta in Marketing Operations

L'integrazione dell'offerta è un'opzione diversa dall'integrazione della campagna. Quando l'integrazione delle campagne è abilitata, è possibile abilitare anche l'integrazione dell'offerta.

Quando l'integrazione dell'offerta è abilitata, è possibile gestire le offerte e i modelli dell'offerta in Marketing Operations invece che in Campaign. È possibile abilitare l'integrazione dell'offerta contemporaneamente all'integrazione di Marketing Operations con Campaign, o dopo aver utilizzato Campaign per gestire le offerte.

1. Confermare che l'integrazione è abilitata in Marketing Operations e in ogni partizione Campaign appropriata, come spiegato in "Impostazioni di configurazione per la distribuzione integrata" a pagina 9.
2. Nella pagina **Impostazioni > Configurazione**, sotto **IBM EMM** fare clic su **Piattaforma**.
3. Fare clic su **Modifica impostazioni** ed impostare **IBM Marketing Operations - Integrazione dell'offerta** su True. Questa impostazione abilita le funzioni di gestione del ciclo di vita dell'offerta in Marketing Operations.
Il sistema controlla i problemi di compatibilità. Ad esempio, se esiste un attributo con un nome interno "creativeurl" in Marketing Operations, l'integrazione dell'offerta ha esito negativo ed i valori per quell'attributo esistente vengono ora sovrascritti. Prima di procedere con l'integrazione delle offerte, è necessario risolvere tutti i problemi riportati.
4. Per installazioni Campaign con più partizioni, impostare la seguente proprietà per ogni partizione in cui si desidera abilitare l'integrazione dell'offerta.
Espandere **IBM EMM > Campaign > partizioni > partizione[n] > server** e poi fare clic su **interno**.
5. Per abilitare l'integrazione dell'offerta per questa partizione, impostare **IBM Marketing Operations - Integrazione offerta** su Sì.
6. Ripetere il passo 4 per altre partizioni, se necessario

7. Se le offerte sono state gestite in Campaign prima di abilitare l'integrazione dell'offerta, importare i metadati ed i dati per quelle offerte in Marketing Operations per ciascuna partizione.

Dopo aver abilitato l'integrazione dell'offerta, utilizzare Marketing Operations per creare, modificare e gestire le offerte, incluso eventuali offerte create in Campaign prima di abilitare l'integrazione dell'offerta.

Nota: Evitare di disabilitare l'integrazione dell'offerta dopo averla abilitata.

Importazione offerte da Campaign

Nel momento in cui si abilita l'integrazione dell'offerta, sarà possibile importare i metadati dell'offerta e i dati di Campaign in Marketing Operations.

Nota: Eseguire questa procedura immediatamente dopo aver abilitato l'integrazione dell'offerta e prima di creare qualsiasi elemento correlato all'offerta con Marketing Operations.

Tipicamente, le offerte vengono importate da Campaign solo una volta. Se la procedura di importazione ha esito negativo, rivedere e risolvere gli errori, quindi avviare nuovamente il processo di importazione. Le offerte e gli elenchi di offerte importati correttamente vengono segnalati in Campaign per impedire importazioni duplicate. Dopo l'integrazione, tutti i metadati dell'offerta e i dati vengono immessi utilizzando Marketing Operations, quindi non sarà necessario ripetere questa procedura in modo permanente.

Nota: Verificare che la procedura di importazione venga completata

Importazione metadati dell'offerta e dati

Prima di importare le offerte, verificare che ogni utente indicato come proprietario, modificatore o utente nell'offerta o nell'elenco di offerte di Campaign abbia privilegi di Marketing Operations.

Per importare i dati e i metadati dell'offerta da Campaign correttamente, è necessario avere privilegi di amministratore sia per Marketing Operations che per Campaign.

1. Selezionare **Impostazioni > Marketing Operations Impostazioni**.
2. Nella sezione Altre opzioni, fare clic su **Importa offerte Campaign**.
La pagina Importa offerte Campaign contiene i modelli di offerta, le cartelle di offerta, le offerte e gli elenchi delle offerte disponibili per l'importazione.
3. Fare clic su **Continua**. Il processo di importazione viene avviato e lo stato viene visualizzato. È possibile passare ad altre pagine e tornare alla pagina Importa offerte Campaign per verificare lo stato e visualizzare i risultati.

Nota: Verificare che la procedura di importazione delle offerta venga completata correttamente prima che gli utenti della propria installazione comincino ad utilizzare Marketing Operations per lavorare con le offerte.

4. In un ambiente Campaign a più partizioni, ripetere questi passi per ogni partizione. Accedere a Marketing Operations con un ID utente associato a ciascuna delle altre partizioni e ripetere la procedura.

Risultati dell'importazione di offerte da Campaign

Il processo di importazione porta i dati dell'offerta e metadati esistenti in Campaign a Marketing Operations. Il processo imposta lo stato di ogni elemento importato su Pubblicato.

Nota: Le offerte e gli elenchi di offerte ritirati non vengono importati. I modelli di offerta ritirati vengono importati con lo stato Disabilitato.

Per rivedere errori o condizioni di avviso, passare alla pagina Importa offerte di Campaign e fare clic su **Errori dell'ultimo/corrente job di importazione completato**.

Tabella 9. Elementi relativi all'offerta importati da Campaign

Elementi importati (in sequenza)	Possibili errori e risoluzioni
1. Modelli di offerta	<ul style="list-style-type: none">• Un attributo standard di riferimento non esiste: aggiungere l'attributo a Marketing Operations ed effettuare nuovamente l'importazione.• Errore non previsto: rivedere i dettagli in cerca di cause possibili, ad esempio un problema di rete o del database ed effettuare nuovamente l'importazione.
2. Cartella offerte	<ul style="list-style-type: none">• Esiste già una cartella di offerte con lo stesso nome: ridenominare la cartella di offerte esistente in Campaign o in Marketing Operations quindi effettuare nuovamente l'importazione.• La cartella di offerte padre non esiste: risolvere l'errore per la cartella di offerta padre ed effettuare nuovamente l'importazione.• Errore non previsto: rivedere i dettagli in cerca di cause possibili, ad esempio un problema di rete o del database ed effettuare nuovamente l'importazione.
3. Offerte	<ul style="list-style-type: none">• Un modello di offerte di riferimento non esiste: risolvere l'errore per il modello di offerte ed effettuare nuovamente l'importazione-• Una cartella di offerte di riferimento non esiste: risolvere l'errore per la cartella di offerte ed effettuare nuovamente l'importazione-• Un utente di riferimento non esiste: assegnare all'utente privilegi per Marketing Operations ed effettuare nuovamente l'importazione.• Un offerta con lo stesso codice offerta esiste (avviso): l'offerta viene importata. Quindi modificare il codice in un valore univoco in Marketing Operations.• Errore non previsto: rivedere i dettagli in cerca di cause possibili, ad esempio un problema di rete o del database ed effettuare nuovamente l'importazione. <p>Nota: Quando i dati e i metadati dell'offerta vengono importati da Campaign, l'utente che inizia l'importazione diventa il proprietario delle offerte in Marketing Operations.</p>

Tabella 9. Elementi relativi all'offerta importati da Campaign (Continua)

Elementi importati (in sequenza)	Possibili errori e risoluzioni
4. Elenco di offerte	<ul style="list-style-type: none"> • Non è stato possibile importare una o più offerte: risolvere l'errore per ogni offerta ed effettuare nuovamente l'importazione. • Una cartella di offerte di riferimento non esiste: risolvere l'errore per la cartella di offerte ed effettuare nuovamente l'importazione- • Un utente di riferimento non esiste: assegnare all'utente privilegi per Marketing Operations ed effettuare nuovamente l'importazione. • Errore non previsto: rivedere i dettagli in cerca di cause possibili, ad esempio un problema di rete o del database ed effettuare nuovamente l'importazione. <p>Nota: Quando i dati e i metadati dell'elenco offerta vengono importati da Campaign, l'utente che inizia l'importazione diventa il proprietario degli elenchi offerte in Marketing Operations.</p>

Creazione delle offerte in un sistema integrato

Questo argomento fornisce una panoramica di alto livello sul flusso di lavoro per la creazione delle offerte quando l'integrazione dell'offerta è abilitata.

Quando l'integrazione dell'offerta è abilitata, i modelli dell'offerta e le offerte vengono creati in Marketing Operations e le offerte vengono pubblicate per l'uso in Campaign. Tutte le seguenti attività vengono effettuate in Marketing Operations.

1. Rivedere gli attributi e i template delle offerte importati da Campaign (se presenti) e progettare nuovi modelli di offerte in base alle proprie necessità.
2. Aggiungere nuovi attributi dell'offerta: scegliere **Impostazioni > Impostazioni di Marketing Operations > Configurazione del modello > Attributi condivisi**.
3. Creare un modulo per gli attributi necessari: scegliere **Impostazioni > Impostazioni di Marketing Operations > Configurazione del modello > Moduli**.
4. Inserire il modulo in un modello dell'offerta: scegliere **Impostazioni+ > Impostazioni di Marketing Operations > Configurazione del modello > Modelli** per creare o modificare un modello dell'offerta. Fare clic sulla scheda **Schede** e selezionare il modulo.
5. Pubblicare il modello dell'offerta in Campaign.
6. Creare un'offerta basata sul modello dell'offerta: scegliere **Operazioni > Offerte**, fare clic sull'icona **Aggiungi offerta**, selezionare un modello dell'offerta, quindi utilizzare la procedura guidata per creare l'offerta. È anche possibile creare elenchi o cartelle di offerte.
7. Approvare l'offerta e pubblicarla in Campaign. È anche possibile pubblicare gli elenchi e le cartelle di offerte in Campaign.
8. Aggiungere l'offerta delle celle di output nel modulo Foglio di calcolo delle celle obiettivo in un progetto campagna

Quando Campaign è integrato con Marketing Operations, un progetto campagna include una scheda Foglio di calcolo delle celle obiettivo. Fare doppio clic sulla colonna **Offerte assegnate** nel TCS per cercare o esplorare le offerte.

9. Pubblicare il TCS.

L'offerta è adesso disponibile in Campaign. Quando l'utente collega una cella del diagramma di flusso alla riga del TCS, le informazioni sull'attributo vengono trasmesse automaticamente a Campaign.

Concetti correlati:

“Gestione delle offerte quando è abilitata l'integrazione dell'offerta” a pagina 51

“Gestione dei modelli e attributi dell'offerta quando è abilitata l'integrazione dell'offerta”

“Assegnazione di offerte ed elenchi di offerte alle celle quando l'integrazione dell'offerta è abilitata” a pagina 52

“Completamento del TCS” a pagina 35

“Pubblicazione del TCS” a pagina 38

Gestione dei modelli e attributi dell'offerta quando è abilitata l'integrazione dell'offerta

In un sistema integrato, è possibile accedere ai modelli delle offerte da **Marketing Operations Impostazioni** (invece di **Impostazioni campagna**).

Seguire queste linee guida per gestire i modelli e gli attributi delle offerte in un ambiente integrato.

- **Per lavorare con i modelli dell'offerta:** scegliere **Impostazioni > Marketing Operations Impostazioni > Configurazione del modello > Modelli**. Utilizzare le opzioni nella sezione Modelli dell'offerta per aggiungere, abilitare, modificare ed eseguire altre operazioni del modello.

Consultare “Progettazione dei modelli dell'offerta” a pagina 13.

- **Per lavorare con gli attributi dell'offerta:** scegliere **Impostazioni > Marketing Operations Impostazioni > Configurazione del modello > Attributi condivisi**. Utilizzare le opzioni nella sezione **Attributo dell'offerta** per creare o modificare gli attributi personalizzati dell'offerta.

Consultare “Attributi dell'offerta” a pagina 16.

È possibile quindi aggiungere attributi dell'offerta ai moduli da utilizzare nei modelli dell'offerta. Quando si aggiunge un attributo dell'offerta ad un modulo, è possibile specificare il comportamento dell'attributo come parametrizzato, nascosto, o statico nascosto. I moduli per i modelli dell'offerta possono includere inoltre attributi della griglia e del modulo locali o condivisi ma tali attributi e i dati da essi raccolti verranno utilizzati solo all'interno di Marketing Operations. Solo i dati raccolti dagli attributi dell'offerta vengono pubblicati in Campaign.

Per ulteriori informazioni sulla progettazione dei modelli e degli attributi delle offerte, consultare il manuale *IBM Campaign Guida dell'amministratore*.

Attività correlate:

“Creazione delle offerte in un sistema integrato” a pagina 49

Gestione delle offerte quando è abilitata l'integrazione dell'offerta

In un sistema integrato, è possibile accedere alle offerte selezionando **Operazioni > Offerte** (invece di **Campaign > Offerte**), poi completare le attività come si farebbe in un sistema Campaign non integrato.

Seguire queste linee guida seguenti per gestire le offerte in un ambiente integrato.

- **Per creare un'offerta:** selezionare **Operazioni > Offerte**, fare clic sull'icona **Aggiungi offerta**, selezionare un modello dell'offerta, quindi utilizzare la procedura guidata per creare l'offerta. È possibile selezionare la casella di spunta **È approvato** per approvare l'offerta quando viene creata o approvarla successivamente. Un'offerta avrà sempre uno dei seguenti quattro stati: Bozza, Pubblicato, Redigi di nuovo o Ritira. Quando l'offerta viene creata, avrà stato Bozza. Per renderla disponibile in Campaign è necessario approvare e pubblicare l'offerta.
- **Per approvare un'offerta:** selezionare **Operazioni > Offerte**, fare clic sul nome offerta collegato e selezionare la casella di spunta **È approvato**. A questo punto è possibile pubblicare l'offerta in Campaign.
- **Per pubblicare un'offerta:** è possibile pubblicare solo le offerte approvate. Scegliere **Operazioni > Offerte**, selezionare la casella di spunta accanto all'offerta, fare clic sull'icona **Stato** e selezionare **Pubblica selezionato**. Questa azione invia l'istanza dell'offerta a Campaign. Le offerte pubblicate possono essere selezionate per essere utilizzate in un foglio di calcolo delle celle obiettivo.
- **Per modificare un'offerta:** le offerte pubblicate non possono essere modificate fino a quando non viene ripristinato lo stato Bozza: scegliere **Operazioni > Offerte**, selezionare la casella di spunta accanto all'offerta pubblicata, fare clic sull'icona **Stato** e selezionare **Redigi di nuovo selezionato**. Sarà possibile quindi modificare l'offerta e pubblicare le modifiche.
- **Per ritirare un'offerta:** è possibile ritirare solo le offerte approvate. Un'offerta ritirata non potrà essere utilizzata in futuro, non sarà possibile cambiarne lo stato e non potrà essere modificata. Per ritirare un'offerta, scegliere **Operazioni > Offerte**, selezionare la casella di spunta accanto all'offerta pubblicata, fare clic sull'icona **Stato** e selezionare **Ritira selezionato**.

È anche possibile utilizzare Marketing Operations per organizzare le offerte in cartelle ed elenchi di offerte. Seguire queste linee guida per gestire gli elenchi e le cartelle offerte in un ambiente integrato.

Nota: Quando si elimina una cartella di offerte, anche tutte le sottocartelle, offerte ed elenchi di offerte in essa contenuti verranno eliminati.

- **Per creare una cartella di offerte:** scegliere **Operazioni > Offerte** e fare clic sull'icona **Aggiungi cartella**. Per aggiungere una sottocartella, fare clic sul nome cartella collegata per visualizzarla, quindi fare clic sull'icona **Aggiungi cartella**. Dopo aver aggiunto una cartella, è possibile aggiungervi offerte ed elenchi di offerte. È necessario pubblicare la cartella per renderla disponibile in Campaign.
- **Per spostare gli elementi in una cartella:** scegliere **Operazioni > Offerte** e localizzare l'offerta, l'elenco di offerte o la cartella che si desidera spostare. Selezionare la casella di spunta accanto all'elemento, quindi fare clic sull'icona **Sposta le voci selezionate**.
- **Per pubblicare una cartella di offerte:** scegliere **Operazioni > Offerte**, selezionare la cartella di spunta accanto alla cartella, fare clic sull'icona **Stato** e

selezionare **Pubblica selezionato**. Questa azione invia la cartella dell'offerta a Campaign; tuttavia, questa procedura non pubblica nessuna offerta o sottocartella in stato Bozza in essa contenuta. Questi elementi devono essere pubblicati singolarmente.

- **Per creare un elenco di offerte:** scegliere **Operazioni > Offerte** e fare clic sull'icona Aggiungi elenco di offerte. È necessario pubblicare l'elenco di offerte per renderlo disponibile in Campaign.

Nota: In Marketing Operations, il programma di creazione di query per elenchi offerte smart viene visualizzato solo in modalità modifica. In Campaign, il programma di creazione di query viene visualizzato sia in modalità di visualizzazione che di modifica.

Nota: In ambienti cluster, le modifiche alle cartelle delle offerte vengono effettuate in un singolo nodo. Per informazioni sulla configurazione della cache in modo che le modifiche alle cartelle di offerte vengano replicate su altri nodi automaticamente invece che richiedendo un riavvio del sistema, consultare il manuale *IBM Marketing Operations Guida di installazione*.

Per ulteriori informazioni sulle offerte, vedere *IBM Campaign Guida dell'utente*

Attività correlate:

“Creazione delle offerte in un sistema integrato” a pagina 49

Assegnazione di offerte ed elenchi di offerte alle celle quando l'integrazione dell'offerta è abilitata

In un ambiente integrato, utilizzare Marketing Operations per assegnare le offerte e gli elenchi di offerte per inserire le celle in un foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS).

Il TCS è una parte di ogni progetto campagna in Marketing Operations. Facendo doppio clic sulla colonna Offerte assegnate di una riga quando il TCS è in modalità di modifica, è possibile cercare o esplorare le offerte. Quando si pubblica il TCS, le offerte vengono automaticamente assegnate alle celle quando vengono selezionate in una casella del processo contatti nel diagramma di flusso. In questo modo, le celle del TCS vengono collegate alle celle del diagramma di flusso. Questo procedimento è definito gestione "top-down".

Nota: Le aggiunte o le modifiche al TCS non sono visibili in Campaign fino a quando non si fa clic su **Pubblica** nel TCS.

Le celle obiettivo bottom-up sono consentite se **MO_UC_BottomUpTargetCells** è impostata su Yes (**Impostazioni > Configurazione > IBM EMM > Campagna > partizioni > partizione[n] > server > interno**).

Attività correlate:

“Creazione di un TCS” a pagina 19

“Creazione delle offerte in un sistema integrato” a pagina 49

Come contattare il supporto tecnico di IBM

Se si riscontra un problema che non è possibile risolvere consultando la documentazione, il contatto di supporto designato dall'azienda può rivolgersi al supporto tecnico di IBM . Utilizzare le informazioni contenute in questa sezione per garantire una risoluzione efficiente del problema.

Se il proprio ruolo non è quello di contatto di supporto designato, rivolgersi all'amministratore di IBM per informazioni.

Informazioni da raccogliere

Prima di contattare il supporto tecnico di IBM , raccogliere le seguenti informazioni:

- Una breve descrizione della natura del problema.
- I messaggi di errore dettagliati visualizzati quando si verifica il problema.
- Procedura dettagliata per riprodurre il problema.
- File di log, file di sessione, file di configurazione e file di dati correlati.
- Informazioni sull'ambiente del sistema e del prodotto, che è possibile ottenere come riportato in "Informazioni sul sistema".

Informazioni sul sistema

Quando si contatta il supporto tecnico di IBM , è possibile che venga richiesto di fornire delle informazioni sull'ambiente.

Se il problema non impedisce di eseguire il login, la maggior parte di tali informazioni sono disponibili nella pagina Informazioni su, che fornisce dettagli sulle applicazioni di IBM installate.

È possibile accedere alla pagina Informazioni su selezionando **Guida > Informazioni su**. Se la pagina Informazioni su non è accessibile, è possibile ottenere il numero di versione di qualsiasi applicazione IBM visualizzando il file `version.txt` presente nella directory di installazione per ciascuna applicazione.

Informazioni di contatto per il supporto tecnico di IBM

Per le modalità tramite cui contattare il supporto tecnico di IBM , consultare il sito Web del supporto tecnico del prodotto: IBM : (<http://www.unica.com/about/product-technical-support.htm>).

Informazioni particolari

Queste informazioni sono state sviluppate per prodotti e servizi offerti negli Stati Uniti.

È possibile che IBM non offra in altri paesi i prodotti, i servizi o le funzioni illustrati in questa documentazione. Consultare il proprio rappresentante locale IBM per informazioni sui prodotti ed i servizi attualmente disponibili nella propria zona. Ogni riferimento a prodotti, programmi o servizi IBM non implica che possano essere utilizzati solo quei prodotti, programmi o servizi IBM. In sostituzione a quelli forniti da IBM, è possibile utilizzare prodotti, programmi o servizi funzionalmente equivalenti che non comportino violazione dei diritti di proprietà intellettuale o di altri diritti IBM. È tuttavia responsabilità dell'utente valutare e verificare il funzionamento di eventuali prodotti, programmi o servizi non IBM.

IBM potrebbe avere brevetti o domande di brevetti in corso relativi ad argomenti discussi nella presente pubblicazione. La fornitura di tale documentazione non garantisce alcuna licenza su tali brevetti. Chi desiderasse ricevere informazioni relative alle licenze può rivolgersi per iscritto a:

IBM Director of Licensing
IBM Corporation
North Castle Drive
Armonk, NY 10504-1785
U.S.A.

Per richieste di licenze relative ad informazioni double-byte (DBCS), contattare il Dipartimento di Proprietà Intellettuale IBM nel proprio paese o inviare le domande per iscritto a:

Intellectual Property Licensing
Legal and Intellectual Property Law
IBM Japan Ltd.
1623-14, Shimotsuruma, Yamato-shi
Kanagawa 242-8502 Japan

Il seguente paragrafo non si applica al Regno Unito o a qualunque altro paese in cui tali dichiarazioni siano incompatibili con le normative locali:

INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FORNISCE LA PRESENTE PUBBLICAZIONE "NELLO STATO IN CUI SI TROVA" SENZA GARANZIE DI ALCUN TIPO, ESPRESSE O IMPLICITE, IVI INCLUSE, A TITOLO DI ESEMPIO, GARANZIE IMPLICITE DI NON VIOLAZIONE, DI COMMERCIALIZZABILITÀ E DI IDONEITÀ PER UNO SCOPO PARTICOLARE. Alcuni stati non consentono la rinuncia ad alcune garanzie espresse o implicite in determinate transazioni; pertanto, la presente dichiarazione potrebbe non essere sempre applicabile.

Questa pubblicazione potrebbe contenere imprecisioni tecniche o errori tipografici. Le informazioni incluse al suo interno vengono modificate su base periodica e tali modifiche verranno inserite nelle nuove edizioni della pubblicazione. IBM si

riserva il diritto di apportare modifiche e/o aggiunte ai prodotti e/o programmi descritti nella presente pubblicazione in qualsiasi momento e senza alcun preavviso.

Qualsiasi riferimento a siti Web non IBM, contenuto in queste informazioni, viene fornito solo per convenienza e non rappresenta in alcun modo un'approvazione di tali siti. Il contenuto di tali siti non fa parte della documentazione di questo prodotto IBM e l'utilizzo di tali siti Web è a proprio rischio.

IBM può utilizzare o distribuire qualsiasi informazione fornita dall'utente nel modo che ritenga più idoneo senza incorrere in alcun obbligo nei confronti dell'utente stesso.

Coloro che detengono la licenza su questo programma e che desiderano ricevere informazioni su di essa allo scopo di consentire: (i) uno scambio di informazioni tra programmi creati in modo indipendente e altri programmi (incluso questo) e (ii) l'utilizzo reciproco delle informazioni scambiate, devono contattare:

IBM Corporation
170 Tracer Lane
Waltham, MA 02451
U.S.A.

È possibile che tali informazioni vengano rese disponibili in base ad adeguate condizioni contrattuali, incluso, in alcuni casi, l'addebito di un corrispettivo.

Il programma concesso in licenza e descritto nella presente documentazione e tutto il materiale su licenza ad esso relativo vengono forniti da IBM nel rispetto dei termini dell'IBM Customer Agreement, dell'IBM International Program License Agreement o di qualunque altro accordo equivalente tra le parti.

Qualsiasi dato sulle prestazioni ivi contenuto è stato determinato in un ambiente controllato. Di conseguenza, i risultati ottenuti in altri ambienti operativi potrebbero variare in modo significativo. È possibile che alcune misurazioni siano state eseguite su sistemi a livello di sviluppo e non vi è alcuna garanzia che tali misurazioni resteranno invariate sui sistemi generalmente disponibili. Inoltre, alcune misurazioni potrebbero essere state ricavate tramite estrapolazione. I risultati effettivi possono quindi variare. Gli utenti del presente documento dovranno verificare che i dati siano applicabili al loro specifico ambiente.

Le informazioni relative a prodotti non IBM sono state ottenute dai fornitori di tali prodotti, dagli annunci pubblicati o da altre fonti disponibili. IBM non ha verificato tali prodotti e, pertanto, non può garantirne l'accuratezza delle prestazioni, la compatibilità o qualunque altra attestazione correlata a prodotti non IBM. Eventuali domande o commenti relativi alle funzioni di prodotti non IBM devono essere indirizzati ai relativi fornitori.

Tutte le dichiarazioni relative all'orientamento o alle intenzioni future di IBM sono soggette a modifica o a ritiro senza preavviso e rappresentano unicamente mete ed obiettivi.

Tutti i prezzi IBM mostrati sono i prezzi al dettaglio suggeriti da IBM, sono attuali e soggetti a modifica senza preavviso. I prezzi al fornitore possono variare.

Questa pubblicazione contiene esempi di dati e report utilizzati quotidianamente nelle operazioni aziendali. Per illustrarli al meglio, tali esempi contengono nomi di

persone, società, marchi e prodotti. Tali nomi sono fittizi e ogni riferimento a nomi e indirizzi utilizzati da una reale azienda è puramente casuale.

LICENZA DI COPYRIGHT:

Queste informazioni contengono programmi applicativi di esempio in linguaggio sorgente, che illustrano tecniche di programmazione su varie piattaforme operative. È possibile copiare, modificare e distribuire tali programmi di esempio sotto qualsiasi forma, senza alcun pagamento ad IBM, allo scopo di sviluppare, utilizzare, commercializzare o distribuire i programmi applicativi in modo conforme alle API (Application Programming Interface) per la piattaforma operativa per cui i suddetti programmi sono stati scritti. Questi esempi non sono stati testati in maniera approfondita e tenendo conto di tutte le possibili condizioni. IBM non può quindi garantire o assicurare l'affidabilità, l'utilità o il funzionamento di tali programmi di esempio. I programmi di esempio vengono forniti "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO" e senza alcun tipo di garanzia. IBM declina ogni responsabilità per eventuali danni derivanti dall'uso degli stessi.

Se le presenti informazioni vengono consultate in formato elettronico, è possibile che le immagini e le illustrazioni a colori non vengano visualizzate.

Marchi

IBM, il logo IBM e ibm.com sono marchi o marchi registrati di International Business Machines Corp., registrati in molte giurisdizioni nel mondo. Altri nomi di prodotti e servizi potrebbero essere marchi di IBM o di altre società. Per un elenco aggiornato di marchi IBM, consultare il Web nella sezione "Copyright and trademark information" all'indirizzo www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.



Printed in Ireland