

IBM Marketing Operations e Campaign  
Versione 9 Release 1.1  
26 novembre 2014

*Guida di integrazione*

**IBM**

**Nota**

Prima di utilizzare queste informazioni ed il prodotto che supportano, leggere le informazioni contenute in "Informazioni particolari" a pagina 63.

Questa edizione si applica alla versione 9, release 1, modifica 1 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, 2014.

# Indice

## Capitolo 1. Introduzione all'integrazione 1

Perché integrare IBM Marketing Operations e IBM Campaign? . . . . .	1
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 e riabilitazione dell'integrazione. . . . .	5
Integrazione di Marketing Operations e Campaign . . . . .	6
Impostazioni di configurazione per la distribuzione integrata. . . . .	7
Documentazione e guida di Marketing Operations. . . . .	8

## Capitolo 2. Progettazione del modello di progetto campagna . . . . . 11

Progettazione dei modelli del progetto campagna, moduli e attributi . . . . .	11
Progettazione del modello di progetto campagna . . . . .	11
Foglio di calcolo delle celle obiettivo (TSC) e altri moduli . . . . .	12
Modelli dell'offerta . . . . .	14
Progettazione dell'attributo . . . . .	15
Creazione e abilitazione di un attributo condiviso . . . . .	20
Creazione di un foglio di calcolo delle celle obiettivo . . . . .	20
Condivisione dei dati di contatto e della risposta di IBM Campaign con Marketing Operations . . . . .	21
Associazione dei contatti e dei conteggi risposte di IBM Campaign alle metriche di Marketing Operations . . . . .	21
File del mapping dei dati di metrica . . . . .	22
Aggiunta di file del mapping dei dati . . . . .	23
Modifica di file del mapping dei dati. . . . .	24
Modello del progetto campagna . . . . .	24
Creazione di modelli del progetto campagna . . . . .	24
Scheda Campagna modello di progetto per la comunicazione con Campaign . . . . .	25
Copia automatica delle informazioni da Marketing Operations a Campaign . . . . .	26
Package dei report di integrazione di Marketing Operations e Campaign . . . . .	27
Prerequisiti di installazione per il package di report di integrazione . . . . .	27
Step 1: Esecuzione del programma di installazione sul sistema IBM Cognos. . . . .	28
Step 2: Importazione delle cartelle in Cognos Connection . . . . .	28
Step 3: Abilitazione dei link interni nei report . . . . .	29
Step 4: Verifica dei nomi delle origini dati e pubblicazione. . . . .	30

Step 5: Configurazione del firewall dell'applicazione IBM Cognos . . . . .	30
Step 6: Creazione dell'origine dati IBM Cognos per i database applicazioni . . . . .	31

## Capitolo 3. Creazione di una campagna in un ambiente integrato . . . . . 33

Informazioni sui progetti campagna . . . . .	33
Codici del progetto e codici della campagna . . . . .	34
Creazione di progetti . . . . .	34
Avvio dei progetti . . . . .	35
Sezione Riepilogo della campagna. . . . .	36
Creazione delle richieste . . . . .	36
Modifica dello stato di più progetto o richieste . . . . .	38
Caratteri speciali nei nomi oggetto IBM Campaign . . . . .	38
Creazione di una campagna collegata. . . . .	39
Creazione di una campagna collegata. . . . .	39
Aggiornamento di una campagna collegata. . . . .	39
Aggiornamento di una campagna collegata. . . . .	40
Completamento del TCS . . . . .	40
Modifica dei dati di una griglia. . . . .	41
Pubblicazione del TCS. . . . .	43
Pubblicazione del TCS. . . . .	44
Accesso a una campagna in IBM Campaign . . . . .	44
Aggiornamento dello stato della cella nel TCS. . . . .	44
Aggiornamento dei dati dello stato della cella nel TCS . . . . .	45
Gestione del diagramma di flusso . . . . .	45
Creazione di diagrammi di flusso . . . . .	45
Esecuzioni di test per i diagrammi di flusso . . . . .	46
Approvazione TCS . . . . .	47
Approvazione di una singola riga del TCS . . . . .	48
Approvazione di tutte le righe in un TCS . . . . .	48
Rifiuto di tutte le righe del TCS. . . . .	48
Esecuzione di diagrammi di flusso . . . . .	48
Esecuzione di un diagramma di flusso . . . . .	49
Importazione della cronologia dei contatti e delle risposte. . . . .	49
Importazione di metriche da una campagna . . . . .	49
Report di integrazione. . . . .	50

## Capitolo 4. Gestione delle offerte e dei modelli di offerta in un sistema integrato . . . . . 51

Funzioni del flusso di lavoro dell'offerta. . . . .	51
Informazioni sull'integrazione con IBM Digital Recommendations (facoltativo) . . . . .	52
Abilitazione dell'integrazione dell'offerta in Marketing Operations . . . . .	52
Importazione offerte da Campaign . . . . .	53
Creazione delle offerte in un sistema integrato. . . . .	55
Gestione dei modelli e attributi dell'offerta quando è abilitata l'integrazione dell'offerta . . . . .	56

Gestione delle offerte quando è abilitata  
l'integrazione dell'offerta . . . . . 57  
Assegnazione di offerte ed elenchi di offerte alle  
celle quando l'integrazione dell'offerta è abilitata . . . 58

Normativa sulla privacy e termini di utilizzo -  
Considerazioni . . . . . 65

**Prima di contattare il supporto tecnico  
di IBM . . . . . 61**

**Informazioni particolari. . . . . 63**  
Marchi . . . . . 65

---

## 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 e quindi 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.

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

- Operazioni sulle campagne:
  - Creazione delle campagne
  - Visualizzazione delle campagne
  - Eliminazione delle campagne
  - Gestione dei dettagli di riepilogo della campagna
- Gestione dei fogli di calcolo delle celle obiettivo
- Assegnazione di offerte alle celle
- Specifica delle celle di controllo
- Creazione e popolamento di attributi personalizzati delle campagne
- Creazione e popolamento di 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
- 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 in 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 sulle offerte, consultare le guide Campaign per gli amministratori e gli utenti.

---

## **Panoramica sul trasferimento dati tra IBM Marketing Operations e IBM Campaign**

Le tre aree principali di trasferimento dati sono: 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 al codice della campagna in Campaign. Il progetto campagna in Marketing Operations viene collegato automaticamente alla campagna corrispondente in Campaign.

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. Marketing Operations viene utilizzato per controllare quando vengono pubblicati i dati necessari per l'esecuzione della campagna.

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 i dati da Marketing Operations (ad esempio, attributi di campagna o dati 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 53.

---

## Differenze tra IBM Campaign integrato e autonomo

Quando Campaign viene integrato con Marketing Operations, l'installazione di Campaign differisce da un'installazione autonoma.

- 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 le 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. Al contrario, in Campaign autonomo, tutte le campagne hanno gli stessi attributi di 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**).
- Se l'impostazione **TCS Bottom-up** è Sì, i diagrammi di flusso possono essere eseguiti in modalità di produzione in Campaign anche se non sono collegati a celle top-down nel 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 52.

---

## 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, nella creazione e nell'esecuzione della campagna necessita di una licenza di Marketing Operations.

I membri del team che lavorano esclusivamente in Campaign, ad esempio gli sviluppatori del diagramma di flusso, avranno bisogno di una licenza Marketing Operations in modo da poter ricevere le notifiche del 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:

*Tabella 1. Autorizzazioni richieste per le azioni della campagna.*

La tabella a due colonne riportata di seguito descrive l'azione in una colonna e le autorizzazioni di Campaign nella seconda.

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 e 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. I pulsanti per la pubblicazione dei dati TCS e per richiamare lo stato della cella non sono disponibili. I modelli del progetto campagna non verranno inclusi nell'elenco di modelli che gli utenti potranno visualizzare.
- 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'offerta 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 7

---

## Integrazione di Marketing Operations e Campaign

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

### Procedura

Completare i seguenti step per integrare Marketing Operations e Campaign:

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” a pagina 7.
3. Progettare gli attributi, i moduli e i modelli del progetto campagna necessari. Se l'integrazione dell'offerta è abilitata sul sistema, è possibile anche 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 51.
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 52.

### 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 gli step 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 il 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 gli step in “Abilitazione dell'integrazione dell'offerta in Marketing Operations” a pagina 52.

**Concetti correlati:**

“Disabilitazione e riabilitazione dell'integrazione” a pagina 5

## Documentazione e guida di Marketing Operations

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.

La tabella seguente descrive le informazioni disponibili in ciascuna guida.

Tabella 2. Guide nella serie della documentazione Marketing Operations.

La tabella a tre colonne riportata di seguito descrive le attività in una colonna, i nomi dei manuali nella seconda e il destinatario nella terza.

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

Tabella 2. Guide nella serie della documentazione Marketing Operations (Continua).

La tabella a tre colonne riportata di seguito descrive le attività in una colonna, i nomi dei manuali nella seconda e il destinatario nella terza.

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



---

## Capitolo 2. Progettazione del modello di 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.

Si crea un modello separato per ciascuna combinazione univoca di moduli necessaria. Ad esempio, se è necessario raccogliere informazioni per definire le celle obiettivo per alcune campagne, creare diversi TCS (Target Cell Spreadsheet - Foglio di calcolo delle celle obiettivo). Quindi, associare ciascun TCS a un diverso modello. Allo stesso modo, se alcuni attributi personalizzati della campagna sono rilevanti solo per determinati tipi di campagne, è possibile creare modelli di progetto differenti. È possibile creare diversi modelli per controllare gli attributi di campagna personalizzati, l'ordine di visualizzazione degli attributi e l'organizzazione nelle schede.

---

### Progettazione dei modelli del 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 attributo è adatto per essere utilizzato in più moduli (condivisi) o in un singolo modulo (locale)
- Se gli utenti effettueranno le selezioni 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 se un attributo dell'offerta deve essere parametrizzato (modificabile) quando viene aggiunto ad un determinato modulo o impostato come statico o statico nascosto

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 del modello di 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.

Si crea un modello separato per ciascuna combinazione univoca di moduli necessaria. Ad esempio, se è necessario raccogliere informazioni per definire le celle obiettivo per alcune campagne, creare diversi TCS (Target Cell Spreadsheet - Foglio di calcolo delle celle obiettivo). Quindi, associare ciascun TCS a un diverso modello. Allo stesso modo, se alcuni attributi personalizzati della campagna sono rilevanti solo per determinati tipi di campagne, è possibile creare modelli di progetto differenti. È possibile creare diversi modelli per controllare gli attributi di campagna personalizzati, l'ordine di visualizzazione degli attributi e l'organizzazione nelle schede.

## Foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS) e 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 ulteriori informazioni sul progetto, è necessario creare moduli ed aggiungerli al modello di progetto. Ciascun modulo viene visualizzato sulla scheda Riepilogo o in un'altra scheda nei progetti creati da 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 **Riepilogo**.

La sezione **Riepilogo della campagna** contiene i seguenti attributi della campagna predefiniti:

*Tabella 3. Attributi della campagna predefiniti nella sezione Riepilogo della campagna.*

La tabella a due colonne riportata di seguito contiene gli attributi in una colonna e la descrizione del campo nella seconda colonna.

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 amministrazione e non possono essere modificati.

### Foglio di calcolo delle celle obiettivo

Un TCS (Target Cell Spreadsheet - Foglio di calcolo delle celle obiettivo) è un componente di griglia modificabile con una serie di attributi predefiniti. Utilizzare i fogli di calcolo delle celle obiettivo quando l'integrazione IBM Marketing Operations-Campaign è abilitata.

Il TCS specifica i dati che gli utenti devono immettere in un progetto di campagna per definire le celle obiettivo e di controllo per la campagna. Ciascuna colonna sul TCS corrisponde a un attributo. I valori per gli attributi predefiniti vengono automaticamente inoltrati a Campaign. Oltre a questi attributi predefiniti, è possibile aggiungere un numero illimitato di attributi personalizzati in un TCS.



## 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

Aggiungere un TCS a un modulo creando una nuova griglia modificabile e identificandola come un TCS. 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

Quando un utente collega una cella del diagramma di flusso alla riga del TCS, i valori dei dati forniti per gli attributi predefiniti vengono inoltrati a Campaign automaticamente. 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 dell'utente*.

## Fogli di calcolo delle celle obiettivo e modello

Ogni modello del progetto campagna può contenere un solo TCS.

### Attributi di cella predefiniti per i fogli di calcolo delle celle obiettivo (TCS)

Per impostazione predefinita, tutte le griglie TCS includono gli attributi della cella predefiniti. Questi attributi sono disponibili specificatamente per l'utilizzo in una griglia TCS e non vengono visualizzati nella pagina Attributi condivisi.

Di seguito vengono illustrate le descrizioni del modo in cui questi attributi vengono visualizzati agli utenti in un progetto di campagna.

*Tabella 4. Attributi della cella predefiniti.*

La tabella a tre colonne riportata di seguito descrive i nomi della cella in una colonna, i requisiti di pubblicazione nella seconda e la loro descrizione nella terza.

Nome	Richiesto per pubblicare il 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 opzioni Sì o No.

Tabella 4. Attributi della cella predefiniti (Continua).

La tabella a tre colonne riportata di seguito descrive i nomi della cella in una colonna, i requisiti di pubblicazione nella seconda e la loro descrizione nella terza.

Nome	Richiesto per pubblicare il TCS?	Descrizione
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 opzioni Sì o No. Questa colonna viene inclusa solo se viene selezionato <b>Approvazione obbligatoria</b> nel modello del progetto campagna.
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 test; diagramma di flusso, ramo o casella del processo).

Una volta aggiunta una griglia TCS, è possibile modificare il Nome di visualizzazione dell'attributo, Descrizione e alcune delle altre proprietà per i singoli attributi di cella. Non è possibile modificare i valori predefiniti per queste proprietà:

- Categoria attributi
- Tipo di attributo
- Nome interno dell'attributo
- Nome di visualizzazione dell'attributo
- Nome colonna del database attributi
- Possibile raggruppare per
- Tipo di elemento del modulo
- Comportamento speciale

## Modelli dell'offerta

Se l'integrazione delle offerte facoltativa è abilitata, è anche possibile creare i modelli dell'offerta in Marketing Operations per guidare gli utenti nella creazione di offerte. Per gestire 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 sulla gestione e sull'utilizzo delle offerte, consultare le guide Campaign per gli amministratori e gli utenti.

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 delle categorie di Digital Recommendations IBM**

In IBM Marketing Operations, gli amministratori possono configurare i modelli dell'offerta per popolare i dati della categoria utilizzando IBM Digital Recommendations.

#### **Prima di iniziare**

Il server che ospita Marketing Operations deve avere la connettività ad internet abilitata.

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:

#### **Procedura**

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".

#### **Risultati**

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 dell'attributo**

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 della campagna, della cella e dell'offerta 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. 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 dell'offerta, selezionare **Impostazioni > Impostazioni di Marketing Operations > Configurazione del modello > Attributi condivisi**.

### Attributi dell'offerta standard:

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

Tabella 5. Attributi dell'offerta standard

Nome di visualizzazione dell'attributo	Nome interno dell'attributo*	Tipo attributo
Media Ricavo per risposta	AverageResponseRevenue	Denaro
standard	standard	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.

### Opzioni di comportamento dell'attributo dell'offerta:

Quando gli amministratori importano un attributo dell'offerta in un modulo, 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 maggiori informazioni su queste scelte, consultare IBM Campaign - Guida dell'amministratore.

Per definire il comportamento di un attributo dell'offerta in un modulo (quando si importano gli attributi nel modulo, si selezionano gli attributi Statico, Nascosto o Parametrizzato), fare clic sul nome dell'attributo e fare clic su >>.

### Attributo offerta URL creativo:

Un "URL creativo" è un link ad un asset 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 asset digitale dalle librerie degli asset 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 moduli 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 dell'asset nella definizione del modulo 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 asset esistente o per aggiungere un asset. Viene visualizzato il nome dell'asset nel campo associato.
- Quando gli amministratori esportano o importano un modulo 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 dell'asset.
- 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 dell'asset.
- Quando gli utenti creano un elenco offerte smart, possono inserire l'attributo URL creativo nelle sue condizioni. La condizione utilizza il nome dell'asset per restituire i risultati.

### Attributi della campagna, della celle 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 6. Tipi attributo per gli attributi della campagna, della cella e dell'offerta in Marketing Operations*

Tipo 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 e abilitazione di un attributo condiviso

È possibile creare e abilitare un attributo condiviso tramite la funzione di attributi condivisi di Marketing Operations.

### Procedura

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 aperta 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 foglio di calcolo delle celle obiettivo

È possibile creare un foglio di calcolo delle celle obiettivo seguendo questi step.

### Prima di iniziare

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.

### Procedura

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 pagina Definizioni del modulo, fare clic su **Crea nuovo modulo**. Viene visualizzata l'interfaccia dell'editor del modulo.
5. Completare la scheda Proprietà modulo e fare clic su **Salva modifiche**. Viene visualizzata la scheda Aggiungi un elemento.
6. Fare clic su **Crea nuova griglia**. Viene aperta la finestra di dialogo Crea nuova griglia.
7. Dall'elenco a discesa **Tipo di griglia**, selezionare **Visualizzazione della griglia modificabile**.
8. Selezionare la casella di spunta **È TCS**.
9. Completare le opzioni rimanenti e fare clic su **Salva e esci**.  
Nella scheda **Aggiungi un elemento**, fare clic per espandere l'elenco di **Attributi del modulo**. Viene visualizzato il componente della griglia TCS.
10. Per aggiungere una griglia del TCS a un modulo, è necessario posizionarlo in un gruppo. Se il modulo non contiene già un gruppo per la griglia, fare clic e



trascinare **Modifica intestazione del gruppo** nell'area di progettazione del modulo quindi denominarla in modo appropriato.

11. Dall'elenco di **Elementi del modulo**, fare clic e trascinare il componente della griglia TCS e rilasciarlo nel gruppo.  
Gli attributi predefiniti della cella vengono visualizzati nella griglia.  
Consultare "Attributi di cella predefiniti per i fogli di calcolo delle celle obiettivo (TCS)" a pagina 13.
12. Aggiungere gli attributi che si desidera includere nel TCS. È possibile eseguire uno dei seguenti step.
  - Importare gli attributi della cella personalizzati e aggiungerli al TCS per creare più colonne. Queste colonne vengono inviate a IBM Campaign.
  - Creare o importare gli attributi della cella e aggiungerli a TCS per creare più colonne. Queste colonne vengono visualizzate solo in IBM Marketing Operations.
13. Fare clic su **Salva ed esci** per salvare il TCS e ritornare alla pagina dell'elenco Definizioni del modulo.

**Concetti correlati:**

"Assegnazione di offerte ed elenchi di offerte alle celle quando l'integrazione dell'offerta è abilitata" a pagina 58

"Completamento del TCS" a pagina 40

---

## Condivisione dei dati di contatto e della risposta di IBM Campaign con Marketing Operations

Per abilitare gli utenti ad importare i contratti e i conteggi risposte in Marketing Operations, è necessario associare il conteggio contatti e i tipi di risposta alle metriche 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 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.

## Informazioni su questa attività

**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.

### Procedura

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 associazione a Marketing Operations.
5. Creare un modello della campagna e selezionare il file associazione dall'elenco a discesa Mapping dei dati di metrica

### Risultati

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

## File del mapping dei dati di metrica

Vengono definite le metriche per associare i dati.

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>.
tipo	Questo valore deve sempre essere number.

## Aggiunta di 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.

### Informazioni su questa attività

#### Procedura

1. Selezionare **Impostazioni > Marketing Operations Impostazioni**.
2. Fare clic su **Configurazione del modello > Mapping dei dati**.
3. Fare clic su **Aggiungi una mappatura 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**.

#### Definizioni mapping dei dati

La pagina Definizioni mapping dei dati associa i dati tra i progetti campagna in Marketing Operations e le campagne in Campaign. Utilizzare il link **Mapping dei dati** nella 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	<b>Importazione metriche della campagna:</b> associa le metriche di progetto di Marketing Operations ai conteggi di contatti e di risposte di Campaign.  Se si dispone di file associazione di versioni precedenti, è possibile visualizzare altri valori nella colonna Tipo.

Colonna	Descrizione
Utilizzato da	Un elenco di modelli che utilizzano l'associazione dati.

**Nota:** non è possibile creare un file associazione in Marketing Operations. Utilizzare un testo o un editor XML per creare e modificare i file associazione necessari.

## Modifica di 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.

### Procedura

1. Aprire il file XML del mapping dei dati in un editor di testo e apportare le modifiche.
2. Selezionare **Impostazioni > Impostazioni di Marketing Operations**.
3. Fare clic su **Configurazione del modello > Mapping dei dati**.
4. Fare clic sul nome file che si sta aggiornando.  
Viene aperta la finestra 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.

---

## 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. I progetti di campagna integrano le funzioni di pianificazione e di gestione progetti di Marketing Operations con le funzioni di sviluppo della campagna di Campaign.

Indicare che un modello è un modello di progetto campagna quando viene creato il modello di progetto. Nei sistemi integrati, tutti i nuovi modelli di progetto includono una scheda Campagna su cui vengono completate le opzioni sulla scheda Campagna per il modello. Quindi, è necessario specificare un 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 modelli del progetto campagna

In IBM Marketing Operations e IBM Campaign integrati, utilizzare i progetti della campagna per accedere alle informazioni di Campaign entro Marketing Operations.

### Prima di iniziare

Prima di poter creare un modello di progetto campagna, è necessario creare il modulo TCS. Se si desidera includere attributi di campagne personalizzati o un file associazione di metriche nel modello, crearli prima di creare il modello.

### Procedura

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**.
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 "Approvazione TCS" a pagina 47.
7. Completare le schede rimanenti e salvarle. Per ulteriori informazioni su queste schede e sulla creazione del modello, leggere le informazioni sulla creazione o la modifica di un modello in *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 per la comunicazione con Campaign

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

**Nota:** una volta che un utente crea un progetto da un modello, non è possibile modificare un modello non campagna in un modello campagna o viceversa: l'opzione **Modello del progetto campagna** in questa scheda è disabilitata.

Una volta che un modello campagna viene utilizzato per creare un progetto, la sola opzione su questa scheda che può essere modificata è l'impostazione **Mapping dei dati di metrica**. Per modificare una delle altre opzioni, è necessario prima eliminare tutti i progetti creati da questo modello.

La scheda Campagna contiene le seguenti impostazioni.

Tabella 7. Campi nella scheda Campagna per i modelli del progetto

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 (TCS) 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.

Tabella 7. Campi nella scheda Campagna per i modelli del progetto (Continua)

Campo	Descrizione
ID partizione	<p>Identifica la partizione dell'istanza di IBM Campaign in cui creare le campagne che corrispondono ai progetti campagna creati da questo modello.</p> <p>Il valore predefinito è <b>partition1</b>, 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 creare le campagne.</p> <p>È possibile specificare una partizione Marketing Operations. Assicurarsi di specificare una partizione a cui si ha accesso e per la quali l'integrazione è abilitata.</p> <p>Per maggiori informazioni sull'impostazione delle partizioni Campaign, consultare <i>IBM Campaign - Guida all'installazione</i>.</p>
Mostra la scheda TCS nella richiesta	<p>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.</p>
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 <b>approvazione</b> o <b>approva tutto e rifiuta tutto</b>.</p> <p><b>Nota:</b> Come parte dell'aggiornamento alla versione 8.2, <b>Approvazione richiesta</b> è deselezionata per tutti i modelli della campagna aggiornati.</p> <p>Per ulteriori informazioni, consultare "Approvazione TCS" a pagina 47.</p>
Copia attributi di progetto negli attributi campagna	<p>Selezionare la casella di spunta per copiare automaticamente le informazioni del progetto nella campagna quando gli utenti fanno clic su <b>Fine</b> per creare progetti campagne. Se questa casella di spunta non viene selezionata, gli utenti fanno clic sul link <b>Copia attributi di progetto negli attributi campagna</b> per copiare i dati quando creano un'istanza del progetto campagna. Per impostazione predefinita, la casella di spunta non è selezionata.</p>

## Copia automatica delle informazioni da Marketing Operations a Campaign

È possibile configurare modelli di progetto campagna che copiano automaticamente le informazioni dei progetti da progetti a campagne. È possibile copiare automaticamente la descrizione, la data di inizio e la data di fine in modo da non dover immettere queste informazioni due volte.

Quando viene creato un modello di progetto campagna, selezionare la casella di spunta **Copia attributi di progetto negli attributi campagna** per copiare automaticamente gli attributi di progetto nella campagna. Se viene selezionata questa opzione, viene utilizzato il seguente flusso di lavoro per riempire efficientemente la scheda Riepilogo del progetto campagna.

1. Creare un'istanza del progetto campagna.
2. Completare le informazioni di progetto: la descrizione, le date di inizio e di fine e la politica di sicurezza.
3. Fare clic su **Fine** o **Avanti**.

Gli attributi della campagna vengono automaticamente riempiti con i valori di attributo di progetto corrispondenti.

Se la casella di spunta **Copia attributi di progetto negli attributi campagna** nel modello non viene selezionata nel modello, gli utenti possono ancora copiare le informazioni con un clic nell'istanza dell'oggetto. Quando si creano le istanze dai modelli senza selezionare la casella di spunta, il link **Copia attributi di progetto negli attributi campagna** copia gli attributi di progetto nella campagna.

1. Creare un'istanza del progetto campagna.
2. Completare le informazioni di progetto: la descrizione, le date di inizio e di fine e la politica di sicurezza.
3. Fare clic su **Copia attributi di progetto negli attributi campagna**.
4. Gli attributi della campagna inseriscono automaticamente le informazioni duplicate.
5. Fare clic su **Fine** o **Avanti**.

---

## 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 e 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 la procedura di installazione.

## Step 1: Esecuzione del programma di installazione sul sistema IBM Cognos

È possibile eseguire il programma di installazione IBM sul sistema IBM Cognos esistente.

### Procedura

1. Sul sistema IBM Cognos che esegue Cognos Content Manager, scaricare il programma di installazione del package di report di integrazione di Marketing Operations e Campaign. Scaricarlo nella stessa installazione directory in cui sono stati precedentemente scaricati gli altri programmi di installazione dei package di report.
2. Rieseguire il programma di installazione di IBM . Il programma di installazione avvia un 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 nel sistema Cognos. Questo archivio verrà importato manualmente in un secondo momento.

## Step 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 nel sistema Cognos. Utilizzare le linee guida di questa procedura per importare il file di archivio per i report in Cognos Connection.

### Informazioni su questa attività

#### Procedura

1. Andare alla directory IBM\ReportsPackCampaignMarketingOperations\Cognos<version-number>.
2. Copiare il file compresso di archivio dei report (IBM Reports for Marketing Operations and Campaign.zip) nella directory dove si desidera che vengano salvati gli archivi di distribuzione Cognos . In un ambiente IBM Cognos distribuito, questa ubicazione si trova nel sistema 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 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** sulla 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 questo step se si desidera effettuare un test dei report prima di renderli disponibili per gli utenti dell'applicazione IBM.

### Step 3: Abilitazione dei link interni nei report

I report dell'applicazione IBM EMM contengono link standard. Per abilitare i link al lavoro in modo appropriato, è necessario configurare IBM Cognos Application Firewall. È necessario configurare anche l'URL di reindirizzamento nel modello dati Cognos per i report delle applicazioni IBM EMM.

#### Informazioni su questa attività

**Nota:** Questo step non è necessario per i report eMessage.

#### Procedura

Completare le seguenti attività per configurare l'URL di reindirizzamento nel modello di dati Cognos per i report delle applicazioni IBM EMM:

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.ABCompany.com:7001/Campaign/redirectToSummary.do?external=true&`  
Ad esempio, per Marketing Operations:  
`http://serverX.ABCompany.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**.

## Step 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. È necessario verificare che i nomi delle origini dati corrispondano.

### Informazioni su questa attività

Se sono stati utilizzati i nomi dell'origine dati, i nomi delle origini dati corrispondono. Se non sono stati utilizzati i nomi delle origini dati predefiniti, è necessario modificare i nomi delle origini dati nel modello.

### Procedura

Completare le seguenti attività per modificare i nomi delle origini 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

## Step 5: Configurazione del firewall dell'applicazione IBM Cognos

IBM Cognos Application Firewall analizza e convalida le richieste prima che vengano elaborate dai server IBM Cognos. Per configurare IBM Cognos Application Firewall per IBM EMM, è necessario specificare il sistema IBM EMM come un host o un dominio valido.

### Procedura

Completare le seguenti attività per configurare IBM Cognos Application Firewall per IBM EMM

1. Nella finestra Cognos Configuration, selezionare **Security > IBM Cognos Application Firewall**.
2. Nella finestra Proprietà domini o host valida, immettere il nome host completo del computer che include il dominio e la porta per il computer su cui è in esecuzione Marketing Platform. Ad esempio:  
`serverXYZ.mycompany.com:7001`

**Importante:** se si ha un ambiente IBM EMM distribuito, è necessario eseguire questa operazione per ogni computer su cui è installato un prodotto IBM EMM che fornisce report Cognos.

Ad esempio, Marketing Platform, Campaign e Marketing Operations forniscono report.

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

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

Le applicazioni IBM Cognos richiedono origini dati che identifichino le origini dei dati per i report delle applicazioni IBM EMM.

### Informazioni su questa attività

I modelli di dati IBM Cognos forniti nei package dei report IBM EMM, sono configurati per utilizzare i nomi delle origini dati forniti nella seguente tabella:

Tabella 8. Origini dati Cognos

Applicazione IBM EMM	Nomi origini 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 InteractETLDS per il database ETL
Marketing Operations	MarketingOperationsDS
Leads	LeadsDS per le tabelle data mart
Distributed Marketing	CollaborateDS per il database di Distributed Marketing CustomerDS per il database del cliente CampaignDS per il database Campaign

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 riempire i campi specifici del database. Per Campaign e eMessage, il database appropriato è Campaign.
- 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. Ad esempio, se Campaign e eMessage sono configurati per più partizioni, creare un'origine dati Campaign e eMessage per ogni partizione.

- Verificare di aver configurato correttamente ciascuna origine dati tramite la funzione **Verifica connessione**.

Per maggiori informazioni sulla configurazione delle origini dati di Cognos, consultare *IBM Cognos Administration and Security Guide* e la guida in linea di 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.

### Informazioni su questa attività

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

### Procedura

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 completato questo step, viene visualizzato il pulsante

**Implementazione/Pianificazione** () , in questo modo è possibile spostarsi avanti e indietro tra il progetto campagna e la campagna collegata.

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) Verificare il 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.

## Codici del progetto e codici della 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. Se si modifica il codice, il sistema ne controlla l'univocità prima di creare o salvare il progetto.

## Creazione di progetti

È possibile creare un singolo progetto da un modello di progetto. L'amministratore configura e conserva i modelli di progetto. È inoltre possibile creare progetti copiando un progetto esistente, realizzando fino a 99 cloni di un progetto o rispondendo ad una richiesta di progetto.

### Prima di iniziare

Quando si crea un progetto, tenere presente il seguente comportamento.

- 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.

### Procedura

1. Selezionare **Operazioni > Progetti**.

2. Fare clic su **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 di IBM Marketing Operations e IBM Campaign, è necessario selezionare un modello configurato come un modello di progetto della 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 Riepilogo per il progetto duplicato. È possibile modificare il nome predefinito del progetto duplicato e di 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.

## Risultati

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

Le schede di un progetto possono differire, in funzione del modello utilizzato. Un progetto tipico contiene schede per informazioni di riepilogo; 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. Quando IBM Campaign è integrato con Marketing Operations, un progetto campagna contiene anche una scheda Foglio di calcolo delle celle obiettivo.

Alcune selezioni nella procedura guidata Aggiungi progetto influiscono anche sul contenuto della scheda nel progetto. Se l'amministratore ha configurato la diramazione del modello di flusso di lavoro, le selezioni del campo potrebbero selezionare uno specifico modello per la scheda del flusso di lavoro. Ad esempio, il modello potrebbe utilizzare un flusso di lavoro diverso per un progetto che si basa sul fatto che venga selezionata posta diretta o email come canale quando si crea il progetto.

## Avvio dei progetti

Un progetto viene avviato modificando lo stato. Selezionare la transizione Avvia progetto.

### Informazioni su questa attività


È possibile avviare qualsiasi progetto di cui si è 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 avviare diversi progetti contemporaneamente. Per ulteriori informazioni, consultare “Modifica dello stato di più progetto o richieste” a pagina 38.

### Procedura

1. Andare alla scheda Riepilogo del progetto che si desidera avviare. Selezionare

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

2. Fare clic su **Modifica stato** e selezionare **Avvia progetto** o **Avvia progetto con commenti** dal menu. Immettere i commenti.

3. Facoltativamente, se è stato selezionato **Avvia progetto con commenti**, immettere i commenti e fare clic su **Continua**.

## Risultati

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.
Data di inizio della campagna	La data in cui avrà inizio la campagna. 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.  Non è possibile creare la campagna collegata se questo campo è vuoto.
Data di fine campagna	La data in cui la campagna termina. 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.  Non è possibile creare la campagna collegata se questo campo è vuoto.
Obiettivo campagna	Immettere gli obiettivi della campagna.
Iniziativa campagna	Immettere l'iniziativa in cui rientra la campagna.
Politica di sicurezza campagna	Selezionare una politica di sicurezza dall'elenco a discesa di tutte le politiche di sicurezza definite per Campaign. 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.  Non è possibile creare la campagna collegata se non viene specificata nessuna politica di sicurezza.

## Creazione delle richieste

Se non si dispone dell'autorizzazione per creare un progetto, si crea una richiesta di progetto.

### Prima di iniziare

Quando si aggiunga una richiesta di progetto, tenere presente quanto segue.

- Per richiedere un progetto, è necessario creare la richiesta e quindi inoltrarla.
- Per aggiungere una richiesta, è necessario disporre dell'autorizzazione di sicurezza appropriata.



- Se si richiede un progetto, si è un richiedente. Si inoltra quindi la richiesta ad un destinatario per l'approvazione. Una volta che il destinatario accetta la richiesta, diventa proprietario del progetto e viene chiamato proprietario.

## Informazioni su questa attività

Quando si crea una richiesta, le pagine della procedura guidata da completare variano in base al tipo di progetto che si desidera creare. Una richiesta tipica contiene le seguenti sezioni.

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

## Procedura

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 revisionare 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**.
- 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.

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 più progetto o richieste”.

## Risultati

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

## Modifica dello stato di più progetto o richieste

È possibile modificare lo stato di uno o più progetto o di una o più richieste contemporaneamente per migliorare l'efficienza.


### Informazioni su questa attività

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.

### Procedura

1. Selezionare **Operazioni > Progetti**.
2. Fare clic su **Azioni** () e selezionare **Tutti i progetti e le richieste**.
3. 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 **Modifica stato** e selezionare dal menu uno stato da applicare a tutti gli elementi selezionati. È possibile apportare la maggior parte delle modifiche di stato con o senza commenti.
  - Se è stato scelto un nuovo stato senza commenti, Marketing Operations cambia lo stato immediatamente quando si fa clic sul nuovo stato.
  - Se è stato scelto un nuovo stato con commenti, immettere i commenti e fare clic su **Continua** per chiudere la finestra di dialogo ed applicare il nuovo stato.

## Caratteri speciali nei nomi oggetto IBM Campaign

Alcuni caratteri speciali non sono supportati in nessun nome oggetto di IBM Campaign. Inoltre, alcuni oggetti hanno restrizioni specifiche di denominazione.

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

### Procedura


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.

### Risultati

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

### Procedura

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 prima di poter eseguire il diagramma di flusso in modalità di produzione.

### Attività correlate:

“Creazione di un foglio di calcolo delle celle obiettivo” a pagina 20

“Creazione delle offerte in un sistema integrato” a pagina 55

## 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

#### Prima di iniziare

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.

#### Procedura

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**.

### Operazioni successive

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

#### Prima di iniziare

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

#### Procedura

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

### Prima di iniziare

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

### Informazioni su questa attività

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.

### Procedura

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 lo step 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 55

## Pubblicazione del TCS

### Prima di iniziare

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.

### Procedura

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

### Prima di iniziare

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

### Procedura

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 9. 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

### Procedura

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**.

---

## Gestione del diagramma di flusso

IBM Campaign utilizza i diagrammi di flusso per definire la logica della campagna. Ciascun diagramma di flusso in una campagna esegue una sequenza di azioni su dati memorizzati nei database clienti o nei file flat.

Ogni campagna di marketing è formata da almeno un diagramma di flusso. Ogni diagramma di flusso è formato da almeno un processo. I processi vengono configurati e poi connessi per eseguire una modifica dei dati, per creare un elenco contatti e per registrare i contatti e tenere traccia delle risposte per la campagna.

Connettendo una serie di processi in un diagramma di flusso, quindi eseguendo quel diagramma di flusso, viene definita e implementata la campagna.

Ad esempio, un diagramma di flusso può includere un processo *Seleziona*, collegato ad un processo *Segmento*, che è connesso ad un processo *Elenco chiamate*. Il processo *Seleziona* può essere configurato per selezionare tutti i clienti dal database che si trova nel nord-est. Il processo *Segmento* può segmentare tali clienti in livelli di valore, ad esempio *Gold*, *Silver*, *Bronze*. Il processo *Elenco chiamate* assegna le offerte, genera un elenco contatti per la campagna di telemarketing e registra i risultati nella cronologia dei contatti.

**Nota:** per gestire i diagrammi di flusso, è necessario che le autorizzazioni appropriate siano state assegnate da un amministratore.

## Creazione di diagrammi di flusso

È possibile aggiungere un 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 diagrammi di flusso

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

## Informazioni su questa attività

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

### Procedura

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

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

3. Fare clic su **Salva e Modifica diagramma di flusso**.  
Viene aperta la finestra di diagramma di flusso che include la tavolozza dei processi sulla sinistra, una barra degli strumenti nella parte superiore ed 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 modifiche e continua a modificare** 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*.

## Esecuzioni di test per i 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.

Quando si esegue un test su un diagramma di flusso o su un ramo, assicurarsi di quanto segue.

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

Eseguire i test sui processi e sui rami durante la creazione di diagrammi di flusso, in modo da risolvere gli errori man mano che si verificano. Ricordarsi di salvare ogni diagramma di flusso prima dell'esecuzione o del test.


## Test di un diagramma di flusso

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

### Prima di iniziare

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

### Procedura

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

Il diagramma di flusso viene eseguito in modalità di test, 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.

Se si fa clic su **Salva ed esci** prima del termine dell'esecuzione di test del diagramma di flusso, il diagramma di flusso continua l'esecuzione e viene salvato al completamento. Se l'utente o un altro utente riapre il diagramma mentre è ancora in esecuzione, tutte le modifiche apportate al diagramma andranno perse. Per questo motivo, salvare sempre un diagramma di flusso prima di eseguirlo.

Per 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** e visualizzare il report **Riepilogo di stato del diagramma di flusso della campagna**.

---

## Approvazione TCS

Nei sistemi IBM Marketing Operations e IBM Campaign integrati, i modelli dei progetti di campagna possono richiedere un'approvazione TCS (target cell spreadsheet - foglio di calcolo delle celle obiettivo) prima che i diagrammi di flusso vengano eseguiti in modalità di produzione. Se sul modello viene selezionato **Approvazione obbligatoria**, tutte le righe del TCS devono essere approvate prima che il diagramma di flusso possa essere eseguito in modalità di produzione. 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 da un modello in cui la casella di spunta **Approvazione obbligatoria** non è selezionata, l'approvazione non sarà obbligatoria per 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 viene selezionato **Approvazione obbligatoria**, la colonna è **approvato** viene inclusa quando si esporta il progetto.

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

### Procedura

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

### Procedura

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.

### Procedura

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

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

### Procedura

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

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

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

I dati 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** (o fare clic su **Salva** per continuare la modifica).

È necessario salvare il diagramma di flusso dopo l'esecuzione per visualizzare i risultati dell'esecuzione nei report. Una volta salvato il diagramma di flusso, i risultati delle esecuzioni ripetute sono immediatamente disponibili.

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

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

---

## 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

### Procedura

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**.

## Operazioni successive

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 10. 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 delle categorie di Digital Recommendations IBM" a pagina 15.

---

## 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.

### Informazioni su questa attività

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.

### Procedura

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 7.
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. Se l'installazione di Campaign ha 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. Impostare **IBM Marketing Operations - Integrazione delle offerte** su Sì.
6. Ripetere lo step 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.

## Operazioni successive

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 step 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 11. 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"><li>• Un attributo standard di riferimento non esiste: aggiungere l'attributo a Marketing Operations ed effettuare nuovamente l'importazione.</li><li>• 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.</li></ul>
2. Cartella offerte	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• La cartella di offerte padre non esiste: risolvere l'errore per la cartella di offerta padre ed effettuare nuovamente l'importazione.</li><li>• 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.</li></ul>

Tabella 11. Elementi relativi all'offerta importati da Campaign (Continua)

Elementi importati (in sequenza)	Possibili errori e risoluzioni
3. Offerte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un modello di offerte di riferimento non esiste: risolvere l'errore per il modello di offerte ed effettuare nuovamente l'importazione-</li> <li>• Una cartella di offerte di riferimento non esiste: risolvere l'errore per la cartella di offerte ed effettuare nuovamente l'importazione-</li> <li>• Un utente di riferimento non esiste: assegnare all'utente privilegi per Marketing Operations ed effettuare nuovamente l'importazione.</li> <li>• Un offerta con lo stesso codice offerta esiste (avviso): l'offerta viene importata. Quindi modificare il codice in un valore univoco in Marketing Operations.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> 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>
4. Elenco di offerte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non è stato possibile importare una o più offerte: risolvere l'errore per ogni offerta ed effettuare nuovamente l'importazione.</li> <li>• Una cartella di offerte di riferimento non esiste: risolvere l'errore per la cartella di offerte ed effettuare nuovamente l'importazione-</li> <li>• Un utente di riferimento non esiste: assegnare all'utente privilegi per Marketing Operations ed effettuare nuovamente l'importazione.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> 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.

### Informazioni su questa attività

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.

### Procedura

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.

## Risultati

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 57

“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 58

“Completamento del TCS” a pagina 40

“Pubblicazione del TCS” a pagina 43

---

## 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 OperationsImpostazioni** (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 “Modelli dell'offerta” a pagina 14.

- **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 17.

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 55

---

## 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 > Offerta**, 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 55

---

## 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 foglio di calcolo delle celle obiettivo” a pagina 20

“Creazione delle offerte in un sistema integrato” a pagina 55





---

## Prima di contattare il supporto tecnico di IBM

Se si riscontra un problema che non è possibile risolvere consultando la documentazione, il contatto di supporto designato dell'azienda può registrare una chiamata al supporto tecnico di IBM. Utilizzare queste linee guida per garantire una risoluzione efficiente e valida del problema.

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

**Nota:** Il supporto tecnico non scrive o crea script API. Per supporto nell'implementazione delle offerte API, contattare i Servizi professionali IBM.

### Informazioni da raccogliere

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

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

### Informazioni sul sistema

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

Se il problema non impedisce di eseguire l'accesso, la maggior parte di queste informazioni è disponibile nella pagina Informazioni su, che fornisce informazioni sulle applicazioni IBM installate.

È possibile accedere alla pagina Informazioni su selezionando **Guida > Informazioni su**. Se la pagina Informazioni su non è accessibile, controllare il file `version.txt` che si trova nella directory di installazione dell'applicazione.

### Informazioni di contatto per il supporto tecnico di IBM

Per informazioni sui modi in cui è possibile contattare il supporto tecnico di IBM, consultare il sito Web del supporto tecnico del prodotto IBM: ([http://www.ibm.com/support/entry/portal/open\\_service\\_request](http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request)).

**Nota:** Per inoltrare una richiesta di supporto, è necessario eseguire l'accesso utilizzando un account IBM. Questo account deve essere collegato al proprio numero cliente IBM. Per ulteriori informazioni relative all'associazione del proprio account al numero cliente IBM, consultare **Risorse di supporto > Supporto software autorizzato** nel portale di supporto.



---

## Informazioni particolari

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

IBM può non offrire i prodotti, i servizi o le funzioni presentati in questo documento in altri paesi. Consultare il proprio rappresentante locale IBM per informazioni sui prodotti ed i servizi attualmente disponibili nella propria zona. Qualsiasi riferimento ad un prodotto, programma o servizio IBM non implica o intende dichiarare che solo quel prodotto, programma o servizio IBM può essere utilizzato. Qualsiasi prodotto funzionalmente equivalente al prodotto, programma o servizio che non violi alcun diritto di proprietà intellettuale IBM può essere utilizzato. È tuttavia responsabilità dell'utente valutare e verificare il funzionamento di eventuali prodotti, programmi o servizi non IBM.

IBM può avere applicazioni di brevetti o brevetti in corso relativi all'argomento descritto in questo documento. La fornitura di tale documentazione non garantisce alcuna licenza su tali brevetti. Chi desiderasse ricevere informazioni relative alle licenze può rivolgersi per iscritto a:

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

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

Intellectual Property Licensing  
Legal and Intellectual Property Law  
IBM Japan, Ltd.  
19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku  
Tokyo 103-8510, Japan

Il seguente paragrafo non è valido per il Regno Unito o per tutti i paesi le cui leggi nazionali siano in contrasto con le disposizioni in esso contenute:

L'INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FORNISCE QUESTA PUBBLICAZIONE "NELLO STATO IN CUI SI TROVA", SENZA ALCUNA GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA, IVI INCLUSE EVENTUALI GARANZIE DI COMMERCIALIZZABILITÀ ED IDONEITÀ AD UNO SCOPO PARTICOLARE. Alcuni stati non consentono la rinuncia ad alcune garanzie espresse o implicite in determinate transazioni, pertanto, la presente dichiarazione può non essere applicabile.

Queste informazioni potrebbero includere inesattezze tecniche o errori tipografici. Le modifiche alle presenti informazioni vengono effettuate periodicamente; tali modifiche saranno incorporate nelle nuove pubblicazioni della pubblicazione. IBM può effettuare miglioramenti e/o modifiche ai prodotti e/o ai programmi descritti nella presente pubblicazione in qualsiasi momento senza preavviso.

Qualsiasi riferimento in queste informazioni a siti Web non IBM sono fornite solo per convenienza e non servono in alcun modo da approvazione di tali siti Web. I materiali presenti in tali siti Web non sono parte dei materiali per questo prodotto IBM e l'utilizzo di tali siti Web è a proprio rischio.

IBM può utilizzare o distribuire qualsiasi informazione fornita in qualsiasi modo ritenga appropriato senza incorrere in alcun obbligo verso l'utente.

I licenziatari di questo programma che desiderano avere informazioni allo scopo di abilitare: (i) lo scambio di informazioni tra i programmi creati indipendentemente e gli altri programmi (incluso il presente) e (ii) il reciproco utilizzo di informazioni che sono state scambiate, dovrebbero contattare:

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

Tali informazioni possono essere disponibili, in base ad appropriate clausole e condizioni, includendo in alcuni casi, il pagamento di una tassa.

Il programma concesso in licenza descritto nel presente documento e tutto il materiale concesso in licenza disponibile sono forniti da IBM in base alle clausole dell'Accordo per Clienti IBM (IBM Customer Agreement), dell'IBM IPLA (IBM International Program License Agreement) o qualsiasi altro accordo equivalente tra le parti.

Qualsiasi dato sulle prestazioni qui contenuto è stato determinato in un ambiente controllato. Di conseguenza, i risultati ottenuti in altri ambienti operativi potrebbero variare in modo significativo. Alcune misurazioni possono essere state effettuate su sistemi del livello di sviluppo e non vi è alcuna garanzia che tali misurazioni resteranno invariate sui sistemi generalmente disponibili. Inoltre, alcune misurazioni possono essere state stimate tramite estrapolazione. I risultati effettivi possono quindi variare. Gli utenti del presente documento dovranno verificare i dati applicabili per i propri ambienti specifici.

Le informazioni relative a prodotti non IBM sono ottenute dai fornitori di quei prodotti, dagli annunci pubblicati o da altre fonti disponibili al pubblico. IBM non ha testato quei prodotti e non può confermarne l'accuratezza della prestazione, la compatibilità o qualsiasi altro reclamo relativo ai prodotti non IBM. Le domande sulle capacità dei prodotti non IBM dovranno essere indirizzate ai fornitori di tali prodotti.

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

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

Queste informazioni contengono esempi di dati e report utilizzati in quotidiane operazioni aziendali. Per illustrarle nel modo più completo possibile, gli esempi includono i nomi di individui, società, marchi e prodotti. Tutti questi nomi sono fittizi e qualsiasi somiglianza con nomi ed indirizzi utilizzati da organizzazioni di impresa realmente esistenti è puramente casuale.

## LICENZA SUL DIRITTO D'AUTORE:

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

Se si visualizzano tali informazioni come softcopy, non potranno apparire le fotografie e le illustrazioni a colori.

---

## Marchi

IBM, il logo IBM e [ibm.com](http://ibm.com) sono marchi o marchi registrati di International Business Machines Corp., registrati in molte giurisdizioni nel mondo. Altri nomi di prodotti e servizi potrebbero essere marchi di IBM o di altre società. Un elenco attuale di marchi IBM è disponibile sul Web all'indirizzo su Informazioni relative a "Copyright and trademark information" all'indirizzo [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

---

## Normativa sulla privacy e termini di utilizzo - Considerazioni

I prodotti software IBM, incluso il software come le soluzioni di servizi ("Offerta software") possono utilizzare cookie o altre tecnologie per raccogliere informazioni sull'utilizzo del prodotto, per migliorare l'esperienza dell'utente finale, per personalizzare le interazioni con l'utente o per altri scopi. Un cookie è un insieme di dati che un sito web può inviare al browser che viene memorizzato nel computer come un tag che lo identifica. In molti casi questi cookie non raccolgono informazioni personali. Se un'offerta software consente di raccogliere informazioni personali mediante i cookie e tecnologie simili, saranno fornite le seguenti specifiche.

In base alle configurazioni distribuite questa offerta software può utilizzare cookie di sessione e cookie persistenti che identificano il nome utente di ciascun utente e altre informazioni personali per la gestione della sessione, per fornire una migliorata usabilità all'utente o per tenere traccia dell'utilizzo o per scopi funzionali. Questi cookie possono essere disabilitati, ma disabilitando si eliminerà anche la funzione che essi abilitano.

Varie autorità regolano la raccolta di informazioni personali attraverso cookie e tecnologie simili. Se le configurazioni distribuite per questa offerta software forniscono la possibilità di raccogliere informazioni personali degli utenti finali mediante cookie e altre tecnologie, è necessario richiedere un parere legale relativo alle leggi in materia di tale raccolta di dati compreso qualsiasi requisito per ottenere il consenso quando necessario.

IBM richiede di (1) fornire un chiaro e visibile collegamento alle condizioni di utilizzo del sito web del cliente (ad esempio, normative sulla privacy) compreso un collegamento alla raccolta dei dati e alle pratiche d'uso dei clienti e di IBM, (2)

notificare che i cookie e i beacon gif/web trasparenti siano collocati sul computer del visitatore da IBM per conto del cliente unitamente ad una descrizione dello scopo di tali tecnologia e (3) per estensione richiesta dalla legge, ottenere il consenso dai visitatori del sito web prima del posizionamento di cookie e beacon gif/web trasparenti collocati dal cliente o da IBM per conto del cliente sui dispositivi dei visitatori del sito web.

Per informazioni sull'utilizzo di varie tecnologie compreso i cookie, a tale scopo consultare la normativa sulla privacy online IBM all'indirizzo:  
<http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> e fare riferimento alla sezione "Cookies, Web Beacons and Other Technologies."





Stampato in Italia