

Versión 1 Release 0  
28 de febrero de 2017

*IBM Campaign y Engage Guía de  
integración para IBM Marketing Cloud*

**IBM**

**Nota**

Antes de utilizar esta información y el producto al que da soporte, lea la información de "Avisos" en la página 67.

# Contenido

## Capítulo 1. Visión general de la integración de Campaign y Engage . . . 1

Visión general de UBX y UBX Toolkit . . . . .	3
Actualización a la versión 10.0.0.1 . . . . .	4
Dónde obtener la documentación . . . . .	5
Limitaciones y dependencias de la integración . . . . .	6

## Capítulo 2. Configuración de la integración de Campaign y Engage . . . 7

Requisitos de IBM Provisioning para Campaign, Engage y UBX. . . . .	8
Requisitos de configuración de IBM Engage para la integración de ofertas de Campaign . . . . .	9
Configuración de WebSphere para su uso con Engage . . . . .	10
Configuración de WebSphere para su uso con UBX . . . . .	11
Configuración de WebLogic para su uso con Engage . . . . .	12
Configuración de una cuenta de usuario y de orígenes de datos para Engage . . . . .	13
Definición de propiedades de configuración . . . . .	14
Campaign   particiones   partición[n]   Engage . . . . .	14
Campaign   partitions   partition[n]   Engage   contactAndResponseHistTracking . . . . .	17
Campaign   particiones   partición[n]   UBX . . . . .	19
Campaign   partitions   partition[n]   UBX   Event Download Schedule . . . . .	19
Filtro de API REST de Campaign   Engage. . . . .	20
Campaign   proxy . . . . .	21
Registro de IBM Campaign Endpoint como suscriptor en UBX . . . . .	21
Instalación y configuración de UBX Toolkit para la integración . . . . .	22
Creación de tablas de seguimiento de respuestas para la integración . . . . .	23
Configuración de UBX para la integración . . . . .	24

## Capítulo 3. Correo electrónico: Utilización de Campaign y Engage. . . 27

Creación y envío de correos electrónicos. . . . .	27
Correo electrónico: Configuración del proceso de correo electrónico en un diagrama de flujo de Campaign . . . . .	28
Correo electrónico: Realizar una ejecución de prueba . . . . .	34
Correo electrónico: Realizar una ejecución de producción . . . . .	35
Correo electrónico: Seguimiento de respuestas. . . . .	36

## Capítulo 4. Mensajería de texto SMS: Utilización de Campaign y Engage. . . 39

Habilitación de la mensajería móvil SMS . . . . .	39
---	----

Requisitos para el envío de mensajes SMS . . . . .	39
SMS: Crear y enviar mensajes de texto SMS . . . . .	40
SMS: Configuración del proceso SMS en un diagrama de flujo de Campaign . . . . .	40
SMS: Realizar una ejecución de prueba . . . . .	44
SMS: Realizar una ejecución de producción. . . . .	45
SMS: Seguimiento de respuestas . . . . .	46
Sincronización de la inclusión y exclusión de SMS entre Campaign y Engage . . . . .	48

## Capítulo 5. Notificaciones push de móviles: Utilización de Campaign y Engage . . . . . 49

Habilitación de mensajes de aplicaciones móviles (notificaciones push) . . . . .	49
Push: Crear y enviar notificaciones push de móviles . . . . .	50
Push: Configuración del proceso Push en un diagrama de flujo de Campaign . . . . .	51
Push: Realizar una ejecución de prueba . . . . .	54
Push: Realizar una ejecución de producción . . . . .	55
Push: Seguimiento de respuestas . . . . .	57

## Capítulo 6. Tabla de seguimiento de respuestas para la integración . . . . . 59

Correlación de contactos y respuestas. . . . .	59
Datos de seguimiento de correos electrónicos disponibles como un evento . . . . .	60
Datos de seguimiento de SMS disponibles como un evento . . . . .	60
Datos de seguimiento de notificaciones push de móviles disponibles como un evento . . . . .	61
Integración de las tablas de base de datos, ETL y particionamiento. . . . .	61
Tipos de eventos. . . . .	62
ID de informe . . . . .	63
Razones para la supresión de contactos . . . . .	63
Purgado de datos de tablas de seguimiento de respuestas . . . . .	63

## Antes de ponerse en contacto con el equipo de soporte técnico de IBM . . . 65

## Avisos . . . . . 67

Marcas registradas . . . . .	69
Consideraciones sobre la política de privacidad y los términos de uso . . . . .	69



---

## Capítulo 1. Visión general de la integración de Campaign y Engage

La integración de IBM Campaign con IBM Engage combina las herramientas de segmentación de marketing de IBM Campaign con las funciones de mensajería de IBM Marketing Cloud.

### ¿Qué proporciona la integración?

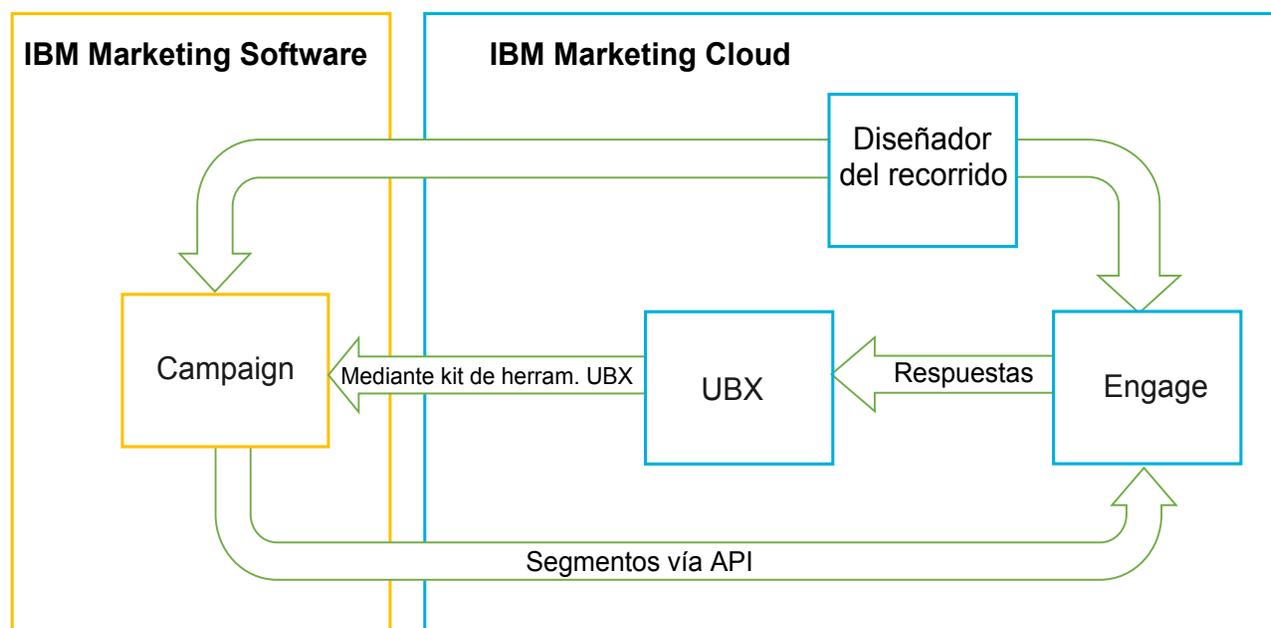
La integración proporciona a los vendedores digitales la posibilidad de comunicarse a través de varios canales, personalizar y realizar un seguimiento de las interacciones de los clientes y proteger los datos personales confidenciales. Los vendedores pueden dirigirse a un público objetivo específico para comunicarse con los clientes a través del correo electrónico, la mensajería de texto SMS y las campañas de notificaciones push de dispositivos móviles.

### Integración de los componentes

La integración requiere los componentes siguientes:

- **IBM Campaign**, una aplicación de marketing local que normalmente está instalada detrás del cortafuego de la empresa
- **IBM Engage**, un servicio basado en la nube que proporciona marketing digital y una gestión innovadora
- **IBM UBX**, un servicio basado en la nube que intercambia datos entre aplicaciones
- **IBM UBX Toolkit**, que proporciona a las aplicaciones locales, como Campaign, la posibilidad de interactuar con UBX.

El diagrama siguiente muestra cómo interactúan los componentes.



### ¿Qué es IBM Campaign?

IBM Campaign es una solución local para las organizaciones que prefieren conservar sus datos de marketing detrás de un cortafuegos. Los vendedores utilizan diagramas de flujo de marketing de Campaign para crear segmentos para las campañas de marketing. Un *diagrama de flujo* proporciona un medio visual para crear, combinar y manipular datos de varias bases de datos y archivos sin formato. Por ejemplo, un solo diagrama de flujo puede extraer los nombres y las direcciones de una base de datos DB2, comprar el historial de una base de datos SQL y las preferencias de los clientes de los orígenes de datos grandes, tales como Hive o Amazon Redshift. Después de ejecutar una campaña, los datos de respuesta regresan a Campaign para redirigirlos posteriormente.

### ¿Qué es IBM Marketing Cloud?

IBM Marketing Cloud es una plataforma de marketing digital basada en la nube que consta de Engage, UBX y Journey Designer.

### ¿Qué es IBM Engage?

IBM Engage forma parte de IBM Marketing Cloud. Engage proporciona marketing digital y soluciones de gestión innovadoras que incorporan el correo electrónico, los mensajes SMS y las notificaciones push de móviles, junto con análisis incorporados.

### ¿Qué es IBM UBX?

IBM UBX (Universal Behavior Exchange) es un servicio basado en la nube que proporciona un modo de intercambiar los datos que identifica a los individuos y a su comportamiento en las interacciones comerciales entre las aplicaciones IBM Commerce e IBM Business Partner.

UBX reconoce los diferentes eventos que se producen en los diferentes canales. Por ejemplo, para las comunicaciones por correo electrónico se genera un evento cuando el destinatario pulsa un enlace en el mensaje de correo electrónico. Cada tipo de evento se registra en UBX, de modo que las aplicaciones suscriptoras puedan interpretar rápidamente los datos del evento.

### ¿Qué es UBX Toolkit?

UBX Toolkit es un componente que se debe instalar y configurar para dar soporte a la integración de Campaign y Engage. UBX Toolkit proporciona un modo de interacción entre IBM Campaign y UBX. En el contexto de esta integración, IBM Campaign es un destino de eventos ("un punto final de consumidor de eventos"). Como tal, Campaign se conecta a UBX con la ayuda de UBX Toolkit.

La integración utiliza UBX Toolkit para realizar un seguimiento de los que responden al correo electrónico, los mensajes SMS y las notificaciones push a nivel de campaña. UBX Toolkit direcciona los datos de respuestas, tales como las aperturas, las pulsaciones y los rebotes desde Engage a UBX, para devolverlos a Campaign.

#### 10.0.0.1

### ¿Qué es la funcionalidad incorporada de IBM Campaign de conexión con UBX?

A partir de IBM Campaign versión 10.0.0.1, la aplicación tiene la funcionalidad incorporada de conexión con IBM Universal Behavior Exchange (IBM UBX). Si se ha aplicado el fixpack 10.0.0.1 de IBM Campaign o posteriores, se puede registrar un punto final de IBM Campaign en la interfaz de usuario de UBX. Esta mejora aumenta el flujo de datos en Campaign.

Cuando se actualiza a la versión 10.0.0.1, el instalador de Campaign también instala la utilidad de registro de puntos finales de UBX en la carpeta UBXTools en <inicio\_campaign> / tools. La carpeta UBXTools instalada tiene todos los archivos necesarios para registrar el punto final de Campaign en UBX.

**Nota:** Si indica audiencias, UBX Toolkit sigue siendo necesario en los componentes de publicación de audiencia y suscripción de audiencia.

### **¿Qué es IBM Journey Designer?**

IBM Journey Designer forma parte de IBM Marketing Cloud. Aunque no forma parte de la propia integración, se puede utilizar junto con Campaign y Engage. Los equipos de marketing utilizan Journey Designer para crear guiones atractivos y fáciles de utilizar de sus programas o de los recorridos de los clientes. Los equipos pueden colaborar en las interacciones en línea, tales como los correos electrónicos o las notificaciones push de móviles, y en las interacciones fuera de línea, tales como los eventos de correo directos e internos de la tienda, que conjuntos conforman el recorrido global del cliente. La documentación de Journey Designer se proporciona por separado y no se cubre como parte de la integración de Campaign y Engage.

### **¿Cómo utilizan la integración los vendedores?**

Los vendedores utilizan IBM Campaign para crear un diagrama de flujo que selecciona el segmento de público deseado y configura un cuadro de proceso para el canal deseado (correo electrónico, SMS o Push). Cuando se ejecuta el diagrama de flujo, los datos de segmentación y contacto se suben desde las bases de datos de IBM Campaign a las bases de datos, las listas de contactos y las tablas relacionales de IBM Engage. A continuación, Engage envían el mensaje al segmento de mercado especificado. Una vez ejecutada la campaña de marketing, Engage realiza un seguimiento de los datos de respuesta y los vuelve a direccionar a Campaign, a través de UBX y UBX Toolkit.

Los profesionales de marketing utilizan los productos integrados de este modo:

- Utilizan Engage para crear la plantilla de correo electrónico, mensaje de texto SMS o notificación push de móviles.
- Utilizan Campaign para seleccionar y segmentar a individuos para la campaña de marketing extrayendo datos de las bases de datos locales y de los archivos sin formato. Por ejemplo, buscar a todas las personas de 30-34 años que son propietarias de su propio hogar.
- Utilizan Campaign para subir los datos seleccionados a Engage para utilizarlos en los canales de correo electrónico, mensajería de texto SMS o notificaciones push de móviles.
- Utilizan Campaign para personalizar el correo electrónico, la mensajería SMS o las notificaciones push de móviles. Por ejemplo, para cambiar una línea de Asunto del correo electrónico para sustituir una variable en el cuerpo del mensaje con un texto específico.
- Utilizan Campaign o Engage para iniciar la acción de "Enviar".
- En la mensajería de tipo "lights out", puede automatizar el proceso, de modo que los mensajes se envíen en cuanto Campaign suba los datos de audiencia seleccionados a Engage (cuando se ejecuta el diagrama de flujo).
- Después de ejecutar la campaña, utilice Campaign para redirigirse a los que responden y a los que no responden, en función de los datos que descargue en Campaign con UBX Toolkit.

---

## **Visión general de UBX y UBX Toolkit**

UBX Toolkit proporciona un modo de interactuar con IBM UBX (Universal Behavior Exchange) para las aplicaciones instaladas localmente, tales como IBM Campaign.

La integración utiliza UBX Toolkit para dar soporte al seguimiento de respuestas descargando los datos de eventos desde UBX a Campaign.

UBX Toolkit se instala detrás del cortafuegos de la empresa para conectar de forma segura IBM Campaign y las bases de datos a las API de UBX y al ecosistema de IBM Commerce. Campaign se basa en UBX Toolkit para conectarse a UBX.

UBX da soporte a relaciones dinámicas entre aplicaciones de software independientes que se registran en UBX. Cada aplicación UBX que participa puede proporcionar diferentes tipos de datos de marketing y diferentes modos de identificar a los clientes. En el contexto de esta integración:

- IBM Engage es un origen de eventos (para eventos de correo electrónico y de SMS).
- IBM Mobile Customer Engagement (Xtify) es un origen de eventos (para eventos Push de dispositivos móviles).
- IBM Campaign es un destino de eventos. En UBX aparece como un suscriptor de eventos ("consumidor de eventos").

Los eventos típicos son aperturas, pulsaciones y rebotes.

IBM Campaign acepta los datos de eventos como un suscriptor de eventos. Utilice UBX Toolkit para descargar datos de eventos e importarlos a una base de datos local. UBX Toolkit proporciona un archivo de correlación de ejemplos que puede utilizar para especificar cómo se almacenan los datos de eventos en la base de datos.

Para obtener UBX Toolkit y la documentación, consulte "Instalación y configuración de UBX Toolkit para la integración" en la página 22.

**Importante:** Recuerde que Campaign es un consumidor de eventos. Cuando utilice UBX Toolkit siga las instrucciones para los consumidores de eventos. Las instrucciones para los puntos finales de audiencia no son aplicables.

## A partir de la versión 10.0.0.1

### 10.0.0.1

Si solo usa el kit de herramientas de UBX para descargar eventos, no necesitará dicho kit a partir de la versión 10.0.0.1. Campaign tiene la funcionalidad incorporada de conexión con UBX, que se puede utilizar para registrar un punto final de Campaign en la interfaz de usuario de UBX y descargar eventos.

Si syndica audiencias, UBX Toolkit sigue siendo necesario en los componentes de publicación de audiencia y suscripción de audiencia.

---

## Actualización a la versión 10.0.0.1

### 10.0.0.1

Ahora se puede utilizar la característica UBX nativa de IBM Campaign para integrar con IBM Engage.

IBM Campaign versión 10.0.0.1 incorpora la capacidad de conectar con IBM Universal Behavior Exchange (IBM UBX). IBM Campaign 10.0.0.1 proporciona todas las configuraciones y utilidades necesarias para conectar con IBM UBX y captar los datos de sucesos a fin de realizar un seguimiento del historial de contactos y respuestas. Ahora IBM Campaign puede realizar un seguimiento de eventos de IBM Marketing Cloud tales como envío, apertura o reenvío de correo electrónico, envío de SMS y SMS interactuado. IBM Campaign también se puede descargar y utilizar todos los eventos de IBM Marketing Cloud e IBM Mobile Push Notification (conocido anteriormente como Xtify Mobile Push Notification) de los canales de correo electrónico, envío por push y SMS.

Tenga en cuenta los siguientes escenarios si ha actualizado a la versión 10.0.0.1 :

Tabla 1. Escenarios de actualización de IBM Campaign versión 10.0.0.1.

Actualización desde la versión 10.0	Descripción
IBM Campaign con Accelerator	Si está utilizando IBM Campaign con Accelerator para enviar mensajes de correo electrónico, SMS y notificaciones push a IBM Engage, después de actualizar a la versión 10.0.0.1, se pueden utilizar los buzones de correo electrónico, SMS y Push de IBM Campaign para enviar mensajes a IBM Engage.
IBM Campaign con UBX Toolkit	<p>Si está utilizando el kit de herramientas de UBX para descargar los eventos generados por IBM Engage, después de actualizar a la versión 10.0.0.1, se puede utilizar IBM Campaign para descargar dichos eventos.</p> <p>Para utilizar IBM Campaign para completar eventos, siga los pasos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anule la suscripción de todos los sucesos suscritos en el punto final de tipo personalizado. De forma opcional se puede suprimir el punto final.</li> <li>2. Cree un punto final de tipo IBM Campaign y suscríbese a los eventos que estén soportados por IBM Campaign. Para obtener más información, consulte "Registro de IBM Campaign Endpoint como suscriptor en UBX" en la página 21.</li> <li>3. Configure UBX en IBM Campaign y añada la clave de autorización del punto final en IBM Campaign.</li> <li>4. Una vez finalizada la configuración de IBM Campaign, vuelva a suscribirse a los eventos. Los eventos se descargarán en tablas aparte en el esquema de IBM Campaign conforme a la configuración de la planificación de descargas de eventos. Puede consultar los datos en las tablas y usarlos en los diagramas de flujo de IBM Campaign. Para obtener más información, consulte Guía de las tablas de sistema de IBM Campaign.</li> </ol> <p><b>Nota:</b> IBM Campaign no migra los datos de las tablas creadas con el kit de herramientas de UBX. No obstante, se pueden seguir usando los datos de dichas tablas.</p>

## Dónde obtener la documentación

Para obtener información acerca de la integración de IBM Campaign e IBM Engage, consulte los recursos que figuran en la tabla siguiente.

Tabla 2. Documentación para la integración de IBM Campaign e IBM Engage

Foco	Documentación
Integración de Campaign y Engage	<p>La publicación <i>Guía de integración de IBM Campaign y Engage para IBM Marketing Cloud</i> (este documento) describe cómo configurar y utilizar la integración.</p> <p>Para obtener el PDF o para buscar los temas, utilice este enlace: <a href="http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV/product_welcome_kc_campaign.dita">http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV/product_welcome_kc_campaign.dita</a></p>
IBM Campaign	<p>Para acceder a las guías de Campaign que se listan a continuación, utilice este enlace: <a href="http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita">http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>IBM Campaign - Guía del administrador</i></li> <li>• <i>IBM Campaign - Guía del usuario</i></li> </ul>
IBM Engage	<a href="https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSWU4L/imc/product_welcome_kc_imc.html">https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSWU4L/imc/product_welcome_kc_imc.html</a> .
IBM UBX Toolkit	<a href="http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/UBX_KC_mapgentopic4.dita">http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/UBX_KC_mapgentopic4.dita</a>

Tabla 2. Documentación para la integración de IBM Campaign e IBM Engage (continuación)

Foco	Documentación
IBM UBX	<a href="http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/kc_welcome_UBX.dita">http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/kc_welcome_UBX.dita</a>
IBM Journey Designer	<a href="http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSER4E/JourneyDesigner/kc_welcome_journeydesigner.dita?lang=en">http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSER4E/JourneyDesigner/kc_welcome_journeydesigner.dita?lang=en</a>

## Limitaciones y dependencias de la integración

La integración de IBM Campaign y Engage para IBM Marketing Cloud tiene las siguientes limitaciones y dependencias.

- La integración requiere los productos siguientes.
  - IBM Campaign versión 10.0 o posterior (instalado localmente)
  - IBM Marketing Cloud
  - IBM UBX (Universal Behavior Exchange)
  - IBM UBX Toolkit versión 1.2 o posterior (instalado localmente)
- Aplique cualquier revisión antes de desplegar esta integración.
- Se utiliza una sola base de datos sin claves para Correo electrónico, SMS y Push.
- La integración de ofertas con IBM Engage no está soportada en el release inicial de IBM Campaign v10.
- La integración está limitada a los idiomas siguientes: inglés, francés, alemán, japonés, portugués, chino simplificado, español.
- Campaign no da soporte a Engage STO (Send Time Optimization).
- Los usuarios de Campaign pueden ver todos los cuadros de proceso de Engage (Correo electrónico, Push, SMS) en la paleta del diagrama de flujo. Sin embargo, no pueden utilizar los cuadros de proceso, a menos que tengan una suscripción con IBM Marketing Cloud.
- Existe una relación de tipo 1:1 entre la partición de una organización de Engage y una partición de IBM Campaign. Cada partición solo tiene una organización de Engage, que se define durante el suministro.
- Para enviar mensajes SMS, debe adquirir la mensajería SMS para IBM Marketing Cloud, y además IBM debe suministrarle su cuenta de Engage para soporte de la mensajería SMS.
- Para enviar mensajes de aplicaciones de dispositivos móviles (Push), la cuenta de IBM Marketing Cloud debe estar habilitada para notificaciones push de dispositivos móviles y la aplicación de móviles debe implementarse en IBM Marketing Cloud.

---

## Capítulo 2. Configuración de la integración de Campaign y Engage

Para garantizar una integración satisfactoria de Campaign con Engage, hay que configurar los productos siguientes: IBM Campaign, IBM Engage, IBM UBX e IBM UBX Toolkit.

### Antes de empezar

Para poder habilitar y configurar la integración, hay que cumplir los siguientes requisitos previos:

- El equipo de IBM Provisioning tiene que suministrar los componentes. Consulte “Requisitos de IBM Provisioning para Campaign, Engage y UBX” en la página 8.
- Hay que proporcionar la información necesaria para su equipo de suministro de Engage. Consulte “Requisitos de configuración de IBM Engage para la integración de ofertas de Campaign” en la página 9.

### Acerca de esta tarea

**Importante:** Si se ha actualizado a la versión 10.0.0.1 o posteriores, se puede utilizar la funcionalidad incorporada de Campaign de conexión con IBM UBX. Los pasos necesarios para configurar la integración en las versiones 10.0.0.1 o posteriores son diferentes de los pasos de la versión 10.0. La tabla siguiente lista los pasos necesarios en ambos escenarios.

Siga los pasos siguientes para configurar la integración entre Campaign y Engage.

Tabla 3. Tareas de configuración de la integración

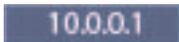
Paso	Tarea	Detalles
1	Configure el servidor de aplicaciones web de IBM Campaign para que se comuniquen con IBM Engage y con UBX:	<ul style="list-style-type: none"><li>• “Configuración de WebSphere para su uso con Engage” en la página 10</li><li>• “Configuración de WebLogic para su uso con Engage” en la página 12</li><li>• “Configuración de WebSphere para su uso con UBX” en la página 11</li></ul>
2	Configure una cuenta de usuario de IBM® Marketing Platform con los orígenes de datos que puedan acceder a los servicios de integración de Engage.	Consulte “Configuración de una cuenta de usuario y de orígenes de datos para Engage” en la página 13.
3	Ajuste los valores de configuración de la partición de Campaign para controlar la autenticación y el intercambio de datos.	Consulte “Definición de propiedades de configuración” en la página 14.
4	 Registre IBM Campaign Endpoint como suscriptor en UBX para descargar eventos de UBX.	Consulte “Registro de IBM Campaign Endpoint como suscriptor en UBX” en la página 21.
5	Instale y configure UBX Toolkit para dar soporte al seguimiento de respuestas desde Engage a Campaign.	Consulte “Instalación y configuración de UBX Toolkit para la integración” en la página 22.
6	Utilice UBX Toolkit para crear tablas de seguimiento de respuestas, de modo que Campaign puede acceder a los datos de respuestas.  <b>Nota:</b> Si utiliza IBM Campaign versión 10.0.0.1 y posteriores, este paso no procede en su configuración.	Consulte “Creación de tablas de seguimiento de respuestas para la integración” en la página 23.

Tabla 3. Tareas de configuración de la integración (continuación)

Paso	Tarea	Detalles
7	Configure los puntos finales de productor de eventos y suscriba a Campaign a los eventos, de modo que pueda dar soporte al seguimiento desde Engage a Campaign.	Consulte “Configuración de UBX para la integración” en la página 24.
8	Habilite la mensajería de correo electrónico en Engage para IBM Marketing Cloud.	Consulte “Creación y envío de correos electrónicos” en la página 27.
9	Habilite la mensajería SMS en Engage para IBM Marketing Cloud.	Consulte “Habilitación de la mensajería móvil SMS” en la página 39.
10	Habilite las notificaciones móviles en Engage para IBM Marketing Cloud.	Consulte “Habilitación de mensajes de aplicaciones móviles (notificaciones push)” en la página 49.

## Qué hacer a continuación

Después de realizar estos pasos, la integración está preparada para ser utilizada. Un usuario de Campaign puede comenzar a crear diagramas de flujo para seleccionar segmentos de destino para una campaña. Para cada canal, el usuario configura un correo electrónico, SMS o proceso push en un diagrama de flujo.

## Requisitos de IBM Provisioning para Campaign, Engage y UBX

Para que los administradores puedan configurar la integración, IBM Provisioning tiene que preparar Engage y UBX para la integración. IBM Campaign también requiere cierta configuración para la integración.

### Información que proporciona IBM Provisioning a los administradores

Los administradores que configura la integración necesitan la información siguiente que puede proporcionar IBM Provisioning:

- El nombre de host, el número de puerto SSL y el alias del servidor que utilizan los clientes para acceder a IBM Engage. Por ejemplo: `https://engage1.silverpop.com:443`. Los administradores de Campaign necesitan esta información para configurar WebSphere para utilizarlo con Engage.
- La señal de renovación del cliente: Esta señal la ha enviado el administrador de la organización (el usuario de la integración) por correo electrónico cuando se ha suministrado Engage. Los administradores de Campaign necesitan esta información para configurar los orígenes de datos.
- Las credenciales (inicio de sesión y contraseña) asociadas al ID de cliente de Engage, el secreto del cliente de Engage, el FTP de Engage y la señal de renovación del cliente de Engage. Los administradores de Campaign necesitan esta información para configurar los orígenes de datos.
- El URL de la API de UBX establecido para la cuenta de UBX. Los administradores de UBX Toolkit necesitan este valor para configurar el archivo `config.properties` (`ubx.api.service.url=http://<nombre-servidor>:<puerto>`).

Las siguientes secciones proporcionan detalles acerca de cada componente suministrado.

### IBM Campaign

Las siguientes acciones son llevadas a cabo por el integrador de sistemas certificado de IBM o por el administrador de IBM Marketing Software:

- Se define una partición en IBM Marketing para que la utilice una organización de IBM Engage. Ejemplo: `partition1`

- Se define un usuario de integración (la cuenta del administrador del sistema) en IBM Marketing Platform. Ejemplo: asm\_admin

## Suministro de IBM Engage

El equipo de IBM Provisioning se asegura de que se hayan completado las acciones siguientes para IBM Engage:

- Se designa a un usuario primario (administrador de la organización) como el usuario de integración. Este puede ser o no el mismo usuario de integración definido en IBM Campaign.
- **Integración de IBM Campaign** está habilitado para la partición de Campaign. Durante el suministro, se envía un correo electrónico al usuario de integración de Engage. El correo electrónico contiene la señal de renovación del cliente, que necesita el administrador de Campaign para configurar una cuenta de usuario y los orígenes de datos.
- **Integración de UBX** está habilitado para IBM Engage, en función del **ID de base de datos de marketing** de la organización de IBM Engage.
- **Añadir acceso a cuenta** está habilitado para la aplicación **Campaign**.

## Suministro de IBM UBX

IBM Provisioning crea y suministra una cuenta de UBX en su nombre.

Si no tiene una cuenta, póngase en contacto con el equipo de suministro de cuentas de UBX por correo electrónico en [ubxprovisioning@wwpdl.vnet.ibm.com](mailto:ubxprovisioning@wwpdl.vnet.ibm.com) o solicite acceso a UBX en <https://www.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>.

IBM Provisioning se asegura de que se hayan completado las acciones siguientes para IBM UBX:

- Se ha registrado IBM Campaign como un punto final.
- Se han registrado los tipos de eventos para correo electrónico.
- Se han registrado los tipos de eventos para SMS y Push, si su organización ha adquirido estas funciones.
- Se ha registrado una base de datos Engage sin claves como un punto final.

Su cuenta con los suministros completos incluye los elementos siguientes:

- Cuenta de usuario de UBX, incluidas las credenciales de inicio de sesión en la interfaz de usuario de UBX.
- Un URL para llamar a las API externas de UBX.
- Una clave autenticación de UBX de nivel de punto final para IBM Campaign. **Nota:** No se requiere una clave de autenticación de UBX a nivel de cuenta.

---

## Requisitos de configuración de IBM Engage para la integración de ofertas de Campaign

Las ofertas de IBM Campaign están disponibles en IBM Engage. Para habilitar la integración hay que proporcionar la información necesaria al equipo de suministro de Engage.

**Nota:** En la integración de ofertas de IBM Campaign solo se soportan Tracked HyperLink , ClickStream y FileDownload.

## Intercambio de información

Cuando IBM Campaign e IBM Engage están integrados, IBM Engage usa la información de ofertas de IBM Campaign en los correos electrónicos. Cuando un usuario configura una plantilla de correo

electrónico en IBM Engage y adjunta una oferta de IBM Campaign a dicha plantilla, la llamada de API para obtener la información de oferta se realiza desde el navegador al servidor de IBM Campaign. Se usa EasyXDM para gestionar esta comunicación.

**Importante:** No se realizan llamadas de API desde el servidor de IBM Engage en la nube al servidor de IBM Campaign in situ y, por tanto, no se requieren cambios en el cortafuegos.

## Habilitación de integraciones

Para habilitar esta característica, es necesario proporcionar la siguiente información a su equipo de suministro de Engage. Un usuario de suministro de Engage puede habilitar Engage en **Valores > Valores de organización > Integraciones > Integración de IBM Campaign**.

### Integración de IBM Campaign habilitada

Sí

### URL de API de IBM Campaign

Ejemplo: `https://camel09.in.ibm.com:9080/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp`

`<CAMPAIGN_URL>/jsp/engage/engageHome.jsp`

### Nombre de partición de IBM Campaign

PartitionName

Ejemplo: `partition1`

**Nota:** Solo está soportada una partición por organización de Engage.

### Nombre de usuario de IBM Campaign

Usuario de IBM Campaign Admin.

Ejemplo: `asm_admin`

**Nota:** Si ha configurado IBM Campaign o IBM Platform utilizando la información de inicio de sesión de Tivoli o SiteMinder, el URL de API es `http://<Tivoli_Host>/<Campaign_JUNCTION>/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp`. Por ejemplo, `https://eagle81.in.ibm.com/tam10/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp` o `http://<SITEMINDER_HOST>/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp`. Por ejemplo, `http://pnqsm01.in.ibm.com/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp`

---

## Configuración de WebSphere para su uso con Engage

Parte de la configuración de la integración entre IBM Campaign e IBM Engage requiere configurar el servidor de aplicaciones web de Campaign para que se comunique con Engage. Siga estas instrucciones si Campaign utiliza WAS (WebSphere Application Server) como servidor de aplicaciones web.

### Antes de empezar

Antes de realizar esta tarea:

- Se debe configurar IBM Campaign para que utilice SSL en todas las comunicaciones. Para obtener las instrucciones, consulte la *Guía del administrador de IBM Marketing Platform*.
- Debe saber el nombre de host, el número de puerto SSL y el alias del servidor que utilizan los clientes para acceder a IBM Engage.

### Acercas de esta tarea

Siga estos pasos para importar un certificado de IBM Marketing Cloud a WebSphere Application Server.

Si se ha desplegado IBM Campaign en un clúster de WebSphere Application Server, debe importar el certificado de Engage en cada nodo del clúster (repita estos pasos).

Tenga en cuenta que este procedimiento requiere reiniciar WebSphere Application Server.

## Procedimiento

1. Inicie sesión en la consola administrativa de WebSphere Application Server.
2. Expanda **Seguridad** y pulse **Certificado SSL y gestión de claves**.
3. En **Valores de configuración**, pulse **Gestionar configuraciones de seguridad de punto final**.
4. Seleccione la configuración de salida adecuada para alcanzar el ámbito (celda):<servidor-aplicaciones-web-campaign-web>Node02Cell:(nodo)<servidor-aplicaciones-web-campaign>gestión de Node02.
5. En **Elementos relacionados**, pulse **Almacenes de claves y certificados** y pulse el almacén de claves **NodeDefaultTrustStore**.
6. En **Propiedades adicionales**, pulse **Certificados de firmante** y **Recuperar desde puerto**.
7. En el campo **Host**, escriba el nombre de host, el número de puerto SSL y el alias de host de IBM Engage que utilizan los clientes.  
Por ejemplo, si los clientes de Engage utilizan `https://engage1.silverpop.com:443`, escriba `engage1.silverpop.com` como **Nombre de host** y `443` como **Puerto**.
8. Pulse **Recuperar información de firmante**.
9. Verifique que la información de certificado corresponde a un certificado en el que pueda confiar.
10. Pulse **Aplicar** y **Guardar**.
11. Reinicie WebSphere Application Server.

## Qué hacer a continuación

Consulte Capítulo 2, “Configuración de la integración de Campaign y Engage”, en la página 7.

---

## Configuración de WebSphere para su uso con UBX

Parte de la configuración de la integración entre IBM Campaign e IBM UBX requiere configurar el servidor de aplicaciones web de Campaign para que se comunique con UBX. Siga estas instrucciones si Campaign utiliza WAS (WebSphere Application Server) como servidor de aplicaciones web.

### Antes de empezar

Antes de realizar esta tarea:

- Se debe configurar IBM Campaign para que utilice SSL en todas las comunicaciones. Para obtener las instrucciones, consulte la *Guía del administrador de IBM Marketing Platform*.
- Debe saber el nombre de host, el número de puerto SSL y el alias del servidor que utilizan los clientes para acceder a IBM UBX.

### Acerca de esta tarea

Siga estos pasos para importar un certificado de IBM Marketing Cloud a WebSphere Application Server.

Si se ha desplegado IBM Campaign en un clúster de WebSphere Application Server, debe importar el certificado de Engage en cada nodo del clúster (repita estos pasos).

Tenga en cuenta que este procedimiento requiere reiniciar WebSphere Application Server.

## Procedimiento

1. Inicie sesión en la consola administrativa de WebSphere Application Server.
2. Expanda **Seguridad** y pulse **Certificado SSL y gestión de claves**.
3. En **Valores de configuración**, pulse **Gestionar configuraciones de seguridad de punto final**.
4. Seleccione la configuración de salida adecuada para alcanzar el ámbito (celda):<servidor-aplicaciones-web-campaign-web>Node02Cell:(nodo)<servidor-aplicaciones-web-campaign>gestión de Node02.
5. En **Elementos relacionados**, pulse **Almacenes de claves y certificados** y pulse el almacén de claves **NodeDefaultTrustStore**.
6. En **Propiedades adicionales**, pulse **Certificados de firmante y Recuperar desde puerto**.
7. En el campo **Host**, escriba el nombre de host, el número de puerto SSL y el alias de host de IBM Engage que utilizan los clientes.
8. Pulse **Recuperar información de firmante**.
9. Verifique que la información de certificado corresponde a un certificado en el que pueda confiar.
10. Pulse **Aplicar** y **Guardar**.
11. Reinicie WebSphere Application Server.

---

## Configuración de WebLogic para su uso con Engage

Parte de la configuración de la integración entre IBM Campaign e IBM Engage requiere configurar el servidor de aplicaciones web de Campaign para que se comunice con Engage. Siga estas instrucciones si Campaign utiliza WebLogic como servidor de aplicaciones web.

### Antes de empezar

Antes de realizar esta tarea, se debe configurar IBM Campaign para que utilice SSL en todas las comunicaciones. Para obtener las instrucciones, consulte la *Guía del administrador de IBM Marketing Platform*.

### Acerca de esta tarea

Esta tarea describe cómo desactivar la verificación de nombre de host en WebLogic, para habilitar la comunicación entre IBM Campaign y Engage. Si necesita más instrucciones, consulte la documentación de WebLogic.

## Procedimiento

1. Si está utilizando el cliente SSL autónomo, la verificación del nombre de host se debe establecer en la línea de mandatos o mediante la API. En la línea de mandatos de un cliente SSL, escriba el argumento siguiente para desactivar la verificación del nombre de host:  
`-Dweblogic.security.SSL.ignoreHostnameVerification=true`
2. En todos los demás casos, puede utilizar la consola de administración del servidor de WebLogic para desactivar la verificación del nombre de host:
  - a. Si todavía no lo ha hecho, pulse **Bloquear y Editar** en el centro de cambios de la consola de administración. Consulte la sección *Utilización del centro de cambios* en la documentación de WebLogic.
  - b. En el panel izquierdo de la consola, expanda **Entorno** y seleccione **Servidores**.
  - c. Pulse el nombre del servidor para el que desea inhabilitar la verificación del nombre de host.
  - d. Seleccione **Configuración > SSL** y pulse **Avanzado** en la parte inferior de la página.
  - e. Establezca el campo **Verificación de nombre de host** en **Ninguno**.
  - f. Pulse **Guardar**.

- g. Para activar estos cambios, pulse **Activar cambios** en el centro de cambios de la consola de administración.
- h. No todos los cambios se activan de forma inmediata, algunos requieren un reinicio. Consulte la sección *Utilización del centro de cambios* en la documentación de WebLogic.

## Qué hacer a continuación

Consulte Capítulo 2, “Configuración de la integración de Campaign y Engage”, en la página 7.

---

## Configuración de una cuenta de usuario y de orígenes de datos para Engage

Para que IBM Campaign pueda acceder a IBM Engage, el administrador de Campaign debe configurar una cuenta de usuario con credenciales para acceder a los servicios de integración de Engage y, a continuación, definir los orígenes de datos bajo dicha cuenta.

### Antes de empezar

Para completar esta tarea, necesita credenciales de Engage (inicio de sesión y contraseña) para cada origen de datos. El administrador de la organización de Engage o IBM Provisioning puede proporcionar esta información.

### Acerca de esta tarea

Un administrador de Campaign realiza esta tarea de una sola vez. A continuación, se resume el procedimiento. Si necesita instrucciones más detalladas, consulte la *Guía del administrador de IBM Marketing Platform*.

### Procedimiento

1. Inicie sesión en IBM Marketing Software y seleccione **Configuración > Usuarios**.
2. Pulse el nombre de la cuenta de usuario que puede conectarse al servidor de IBM Engage. Por ejemplo, **asm\_admin**.
3. Pulse el enlace **Editar orígenes de datos** en la parte inferior de la página.
4. Pulse **Añadir nuevo** y complete el formulario para crear los siguientes orígenes de datos. Si ya existen los orígenes de datos, pulse cada origen de datos y edítelo para proporcionar la información que falta.

Detalles del origen de datos	Notas
Origen de datos: ENGAGE_CLIENT_ID_DS Inicio de sesión del origen de datos: ClientID (o cualquier serie no vacía) Contraseña del origen de datos: <CLIENT_ID>	Este es el origen de datos del ID de cliente de Engage.  Puede obtener la contraseña del administrador de la organización de Engage.
Origen de datos: ENGAGE_CLIENT_SECRET_DS Inicio de sesión del origen de datos: ClientSecret (o cualquier serie no vacía) Contraseña del origen de datos: <CLIENT_SECRET>	Este es el origen de datos del Secreto del cliente de Engage.  Puede obtener la contraseña del administrador de la organización de Engage.

Detalles del origen de datos	Notas
Origen de datos: ENGAGE_CLIENT_REF_TOK_DS Inicio de sesión del origen de datos: ClientRefTok (o cualquier serie no vacía) Contraseña del origen de datos: <CLIENT_REFRESH_TOKEN>	Este es el origen de datos de la señal de renovación del cliente de Engage.  La contraseña del inicio de sesión de la señal de renovación del cliente se ha suministrado por correo electrónico al administrador de la organización de Engage( o al usuario que se ha especificado en <b>Añadir acceso a cuenta</b> en Engage, cuando se ha suministrado).
Origen de datos: ENGAGE_FTP_DS Inicio de sesión de origen de datos: <FTP_LOGIN> Contraseña del origen de datos: <FTP_PASSWORD>	El origen de datos FTP de Engage proporciona credenciales para la comunicación mediante FTP entre Campaign y Engage.  El inicio de sesión y la contraseña se han asignado en Engage. Puede obtenerlos a través del administrador de la organización de Engage.

5. Pulse **Guardar cambios** y **Aceptar**.

## Qué hacer a continuación

La cuenta de usuario y los nombres de los orígenes de datos deben coincidir exactamente con los valores de configuración que se han especificado para los valores de la partición de Engage. Seleccione **Valores > Configuración**, vaya a “Campaign | particiones | partición[n] | Engage” y confirme que los valores coincidan.

## Definición de propiedades de configuración

Hay que definir las propiedades de configuración que controlan la autenticación y el intercambio de datos entre IBM Campaign, IBM Engage e IBM UBX.

Para acceder a las propiedades de configuración, seleccione **Valores > Configuración**.

Defina la siguiente propiedad de configuración:

- “Campaign | particiones | partición[n] | Engage”

### 10.0.0.1

En IBM Campaign versión 10.0.0.1, la aplicación incorpora la capacidad de conectarse con IBM Universal Behavior Exchange (IBM UBX). Para utilizar esta funcionalidad, hay que definir las siguientes propiedades de configuración:

- “Campaign | partitions | partition[n] | Engage | contactAndResponseHistTracking” en la página 17
- “Campaign | particiones | partición[n] | UBX” en la página 19
- “Campaign | partitions | partition[n] | UBX | Event Download Schedule” en la página 19
- “Filtro de API REST de Campaign | Engage” en la página 20
- “Campaign | proxy” en la página 21

## Campaign | particiones | partición[n] | Engage

Estas propiedades controlan la autenticación y el intercambio de datos entre IBM Campaign e IBM Engage si los productos están integrados.

Para acceder a estas propiedades, seleccione **Configuración > Configuración**. Si su instalación de Campaign tiene varias particiones, establezca estas propiedades para cada partición que utilice la integración.

## URL de servicio

### Categoría de configuración

Campaign | particiones | partición[n] | Engage

### Descripción

El URL de servicio indica el URL en que Campaign puede acceder a la aplicación IBM Engage. El administrador de la organización de Engage debe proporcionar este valor.

### Valor predeterminado

<none>

### Ejemplo

https://engageapi.abc01.com/

## Sufijo de URL OAuth

### Categoría de configuración

Campaign | particiones | partición[n] | Engage

### Descripción

El Sufijo de URL OAuth especifica la señal de autenticación para las API de Engage.

### Valor predeterminado

oauth/token

## Sufijo de URL de API

### Categoría de configuración

Campaign | particiones | partición[n] | Engage

### Descripción

El Sufijo de URL de API se establece en XMLAPI para asegurarse de que Campaign utilice las API XML de Engage. Se recomienda dejar el valor predeterminado.

### Valor predeterminado

XMLAPI

## Usuario de la plataforma con orígenes de datos para credenciales de Engage

### Categoría de configuración

Campaign | particiones | partición[n] | Engage

### Descripción

Usuario de la plataforma con orígenes de datos para credenciales de Engage indica la cuenta de usuario de IBM Marketing Platform que puede conectarse al servidor de IBM Engage. Esta cuenta de usuario contiene los orígenes de datos que proporcionan las credenciales de Engage. Normalmente se utiliza asm\_admin.

### Valor predeterminado

No se ha definido un valor predeterminado.

### Valores válidos

La cuenta de usuario de IBM Marketing Platform que contiene las credenciales de integración de Engage.

## Origen de datos para ID de cliente

### Categoría de configuración

Campaign | particiones | partición[n] | Engage

### Descripción

El valor de Origen de datos para ID de cliente debe coincidir exactamente con el nombre del origen de datos del ID de cliente de Engage que se ha creado para la cuenta de usuario que se conecta al servidor de IBM Engage (**Usuario de la plataforma con orígenes de datos para credenciales de Engage**). Esto es, el valor debe coincidir con el configurado como origen de datos para el usuario de IBM Marketing Platform. Se recomienda dejar el valor predeterminado.

**Valor predeterminado**

ENGAGE\_CLIENT\_ID\_DS

## Origen de datos para secreto de cliente

**Categoría de configuración**

Campaign | particiones | partición[n] | Engage

**Descripción**

El valor de Origen de datos para Secreto de cliente debe coincidir exactamente con el nombre del origen de datos de Secreto de cliente de Engage creado para la cuenta de usuario que se conecta al servidor de IBM Engage (**Usuario de Platform con orígenes de datos para credenciales de Engage**). Se recomienda dejar el valor predeterminado.

**Valor predeterminado**

ENGAGE\_CLIENT\_SECRET\_DS

## Origen de datos para señal de renovación de cliente

**Categoría de configuración**

Campaign | particiones | partición[n] | Engage

**Descripción**

El valor de Origen de datos para señal de renovación de cliente debe coincidir exactamente con el nombre del Origen de datos para señal de renovación de cliente de Engage que se ha creado para la cuenta de usuario que se conecta al servidor de IBM Engage (**Usuario de la plataforma con orígenes de datos para credenciales de Engage**). Se recomienda dejar el valor predeterminado.

**Valor predeterminado**

ENGAGE\_CLIENT\_REF\_TOK\_DS

## Nombre de host para transferencia de archivos

**Categoría de configuración**

Campaign | particiones | partición[n] | Engage

**Descripción**

Nombre de host para transferencia de archivos indica el nombre de host del servidor FTP de Engage al que Campaign sube la lista de contactos en formato TSV. Este archivo se suprime automáticamente después de subirlo a una lista de contactos.

**Valor predeterminado**

<none>

**Valores válidos**

Cualquier dirección válida de la lista de direcciones FTP de IBM Marketing Cloud:  
[http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Setting\\_up\\_an\\_FTP\\_or\\_SFTP\\_account.html?lang=en](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Setting_up_an_FTP_or_SFTP_account.html?lang=en). Por ejemplo: transfer2.silverpop.com

## Número de puerto para transferencia de archivos

**Categoría de configuración**

Campaign | particiones | partición[n] | Engage

## Descripción

El Número de puerto para transferencia de archivos indica el número de puerto para el servidor FTP especificado en **Nombre de host para transferencia de archivos**.

## Valor predeterminado

22

## Valores válidos

Cualquier número de puerto FTP válido

## Origen de datos para credenciales de transferencia de archivos

### Categoría de configuración

Campaign | particiones | partición[n] | Engage

## Descripción

El Origen de datos para credenciales de transferencia de archivos indica el nombre del origen de datos que proporciona las credenciales para las comunicaciones FTP entre Campaign y Engage. Este valor debe coincidir exactamente con el nombre del origen de datos de FTP de Engage que se ha creado para la cuenta de usuario que se conecta con el servidor de IBM Engage (**Usuario de la plataforma con orígenes de datos para credenciales de Engage**). Se recomienda dejar el valor predeterminado.

## Valor predeterminado

ENGAGE\_FTP\_DS

## Utilizar proxy para ServiceURL

### Descripción

Determine si desea utilizar proxy para ServiceURL. Si selecciona Sí, la conexión utiliza el servidor proxy. Los detalles del servidor proxy se pueden configurar bajo Campaign | proxy. Si selecciona No, no se utiliza un servidor proxy para conectarse a Engage.

## Valor predeterminado

No

## Valores válidos

Sí, No

## Utilizar proxy para FTP

### Descripción

Determine si desea utilizar proxy para FTP. Si selecciona Sí, la conexión al servidor FTP de Engage utiliza el servidor proxy. Los detalles del servidor proxy se pueden configurar bajo Campaign | proxy. Si selecciona No, no se utiliza un servidor proxy para conectarse al servidor FTP de Engage.

## Valor predeterminado

No

## Valores válidos

Sí, No

## Campaign | partitions | partition[n] | Engage | contactAndResponseHistTracking

**10.0.0.1** Estas propiedades especifican el proceso ETL de eventos que se descargan desde UBX en las tablas de historial de Campaign.

Para acceder a estas propiedades, seleccione **Configuración > Configuración**. Si su instalación de Campaign tiene varias particiones, establezca estas propiedades para cada partición que utilice la integración.

## **etlEnabled**

### **Descripción**

Determine si desea habilitar la transferencia de datos de ETL desde la tabla de eventos en la tabla de historial de Campaign.

### **Valor predeterminado**

No

### **Valores válidos**

Sí, No

## **runOnceADay**

### **Descripción**

Determine si el proceso de ETL se ejecuta una vez al día. Puede ejecutarse repetidamente si especifica la propiedad `sleepIntervallnMinutes`. Si `runOnceADay` se establece en sí, el proceso de ETL se ejecuta una vez al día a la hora especificada.

### **Valores válidos**

Sí, No

## **batchSize**

### **Descripción**

El número de registros que se procesan en un ciclo ETL.

**10.0.0.2**

Si ha actualizado a la versión 10.0.0.2, puede utilizar 10000 y 100000 como valores válidos de tamaño de lote.

### **Valor predeterminado**

100

### **Valores válidos**

100, 200, 500, 1000, 10000, 100000

## **sleepIntervallnMinutes**

### **Descripción**

Especifique el número de minutos que ETL espera antes de volver a ejecutarse. Este valor se utiliza cuando `runOnceADay` se establece en No.

### **Valor predeterminado**

60

### **Valores válidos**

Enteros positivos.

## **startTime**

### **Descripción**

Cuando `runOnceADay` se establece en Sí, esta propiedad determina el inicio de ejecución de ETL.

### **Valor predeterminado**

12:00:00 a.m.

### **Valores válidos**

Cualquier hora válida en formato hh:mm:ss AM/PM.

## notificationScript

### Descripción

Escriba cualquier script que pueda ejecutarse después de que se haya completado la ejecución de ETL.

### Valor predeterminado

No se ha definido un valor predeterminado.

### Valores válidos

Cualquier vía de acceso válida al que puede acceder el servidor de Campaign con permisos de lectura y ejecución. Por ejemplo, D:\myscripts\scriptname.exe

## Campaign | particiones | partición[n] | UBX

10.0.0.1

Estas propiedades controlan la autenticación y el intercambio de datos entre IBM Campaign, IBM Engage y IBM UBX si los productos están integrados.

Para acceder a estas propiedades, seleccione **Configuración > Configuración**. Si su instalación de Campaign tiene varias particiones, establezca estas propiedades para cada partición que utilice la integración.

### URL de API

#### Descripción

Especifique el URL de API de servidor UBX.

### Origen de datos para la clave de autorización de punto final de UBX

#### Descripción

Especifique el nombre de origen de datos que contiene la clave de autorización para el punto final registrado de Campaign. Por ejemplo, UBX\_DS.

### Usuario de plataforma con orígenes de datos para credenciales de UBX

#### Descripción

Especifique el nombre de usuario de Marketing Platform que contiene el origen de datos con el nombre especificado bajo la propiedad de configuración **Origen de datos para la clave de autorización de punto final de UBX**.

### Utilizar proxy para el URL de API

#### Descripción

Determine si desea utilizar el servidor proxy para la conexión de UBX. Si selecciona **Sí**, los detalles del servidor proxy se configuran bajo Campaign | proxy.

## Campaign | partitions | partition[n] | UBX | Event Download Schedule

10.0.0.1

Estas propiedades especifican la planificación para cuando los sucesos se descargan de UBX en Campaign.

Para acceder a estas propiedades, seleccione **Configuración > Configuración**. Si su instalación de Campaign tiene varias particiones, establezca estas propiedades para cada partición que utilice la integración.

## Descarga de eventos habilitada

### Descripción

Determine si desea permitir que los sucesos de UBX se descarguen en la tabla de eventos en el esquema del sistema Campaign.

### Valor predeterminado

No

### Valores válidos

Sí, No

## runOnceADay

### Descripción

Determine si la descarga debe producirse todos los días. Puede ejecutarse repetidamente si especifica la propiedad sleepIntervallnMinutes.

## sleepIntervallnMinutes

### Descripción

Especifique el número de minutos que la descarga espera antes de volver a ejecutarse. Este valor se utiliza cuando runOnceADay se establece en No.

## startTime

### Descripción

Cuando runOnceADay se establece en Sí, esta propiedad determina cuando se inicia la descarga de eventos.

## Filtro de API REST de Campaign | Engage

10.0.0.1

En un entorno integrado, para usar las ofertas de IBM Campaign en IBM Engage, hay que inhabilitar todas las propiedades de filtro del API REST de Engage.

Para acceder a estas propiedades, vaya a `Affinium|suite|security|apiSecurity|campaign|Engage Rest API Filter`.

## Bloquear acceso al API

### Valor predeterminado

habilitado

### Valor válido

habilitado, inhabilitado

## Acceso seguro a API por HTTPS

### Valor predeterminado

habilitado

### Valor válido

habilitado, inhabilitado

## Requerir autenticación en acceso a API

### Valor predeterminado

habilitado

### Valor válido

habilitado, inhabilitado

## Campaign I proxy

**10.0.0.1** La integración de Campaign, Engage y UBX está soportada en conexiones de proxy salientes.

Para acceder a estas propiedades, seleccione **Configuración > Configuración**.

### Nombre de host de proxy

#### Descripción

Especifique el nombre de host o la dirección IP del servidor proxy.

### Número de puerto de proxy

#### Descripción

Especifique el número de puerto del servidor proxy.

### Tipo de proxy

#### Descripción

Seleccione el tipo de servidor proxy.

#### Valor predeterminado

HTTP

#### Valor válido

HTTP, SOCK5

### Origen de datos para credenciales

#### Descripción

Especifique el nombre de origen de datos que contiene los detalles de nombre y contraseña de usuario de servidor proxy.

### Usuario de Platform con origen de datos para credenciales de proxy

#### Descripción

Especifique el nombre del usuario de Marketing Platform que tiene el origen de datos especificado en la propiedad **Origen de datos para credenciales**.

**Nota:** Cuando despliega Campaign en un servidor WebLogic y está configurado un proxy HTTP, es necesario añadir la variable `DUseSunHttpHandler=true` in `JAVA_OPTION` en el archivo `setDomainEnv.cmd`.

---

## Registro de IBM Campaign Endpoint como suscriptor en UBX

**10.0.0.1** En un entorno integrado, para descargar eventos de UBX, hay que registrar IBM Campaign Endpoint como un suscriptor en UBX.

### Antes de empezar

Hay que añadir IBM Engage o IBM Mobile Customer Engagement como publicadores en UBX.

**Nota:** Si está utilizando UBX Toolkit para descargar eventos de UBX y desea seguir utilizándolo, este tema no le interesa y puede saltarse estos pasos.

## Procedimiento

Para registrar IBM Campaign Endpoint como un suscriptor, siga estos pasos:

1. Vaya a UBX pulsando en el URL de UBX.
2. En la pestaña Puntos finales, pulse **Registrar nuevo punto final**.
3. Seleccione **IBM Campaign** como **Tipo de punto final** y pulse **Siguiente**.
4. Pulse **Siguiente** para completar la solicitud de registro del punto final. El punto final puede verse en la pestaña Puntos finales con el estado Pendiente.
5. En la pestaña Puntos finales, abra los detalles del punto final solicitado.
6. Copie la **Clave de autenticación**. Será necesaria en los pasos siguientes.
7. Inicie sesión en IBM Marketing Platform.
8. Cree un origen de datos con la cuenta de usuario de IBM Marketing Platform que tiene permisos para conectarse con IBM UBX.
9. Especifique el nombre de usuario de punto final UBX (o cualquier otra cadena no vacía) y añada la Clave de autenticación copiada anteriormente como contraseña del origen de datos.
10. Especifique las propiedades de punto final ubicado en `Affinium|Campaign|partitions|partition[n]|ubx`.
11. Asegúrese de que las siguientes variables de entorno están configuradas en el archivo `setenv` ubicado en `<INICIO_CAMPAIGN>/tools/UBXTools/`.
  - JAVA\_HOME
  - CAMPAIGN\_HOME
  - JDBCDRIVER\_CLASSPATH
  - UNICA\_PLATFORM\_HOME
12. Para registrar Endpoint, vaya a `<INICIO_CAMPAIGN>/tools/UBXTools/` y ejecute el comando siguiente:
  - En Windows: `RegisterEndPoint.bat nombre_partición`
  - En Unix: `./RegisterEndPoint.sh nombre_partición`
13. Vaya a la pestaña Puntos finales en UBX y pulse **Renovar**. Asegúrese de que el punto final esté Activo.

---

## Instalación y configuración de UBX Toolkit para la integración

Para dar soporte al seguimiento de respuestas de IBM Engage para IBM Campaign, debe instalar y configurar UBX Toolkit. UBX Toolkit se instala detrás del cortafuegos de la empresa para conectar de forma segura Campaign y sus bases de datos a las API de UBX y al ecosistema de IBM Commerce.

### Antes de empezar

- Debe tener acceso administrativo para instalar y configurar los archivos de UBX Toolkit en un servidor local.
- Debe saber el URL de la API de UBX que se ha establecido para su cuenta. Hay que especificar este valor en `ubx.api.service.url` en el archivo `config.properties` de UBX Toolkit. Normalmente IBM Provisioning proporciona este URL como parte del proceso de suministro. Si desconoce este URL, consulte “Requisitos de IBM Provisioning para Campaign, Engage y UBX” en la página 8.

### Acerca de esta tarea

A partir de IBM Campaign versión 10.0.0.1, no se necesita UBX toolkit para descargar eventos. Utilice la funcionalidad incorporada de Campaign para registrar un punto final de Campaign en la interfaz de usuario de UBX y descargar eventos. Si publica audiencias, UBX Toolkit sigue siendo necesario en los componentes de publicación de audiencia y suscripción de audiencia.

UBX Toolkit consta de archivos de propiedades y scripts que se instalan en su entorno de red local y se modifican según los requisitos de su empresa.

En el contexto de esta integración, IBM Campaign es el destino de eventos (punto final de consumidor de eventos). Cuando utilice la documentación de UBX Toolkit para realizar los pasos siguientes, solo son aplicables las instrucciones para los consumidores de eventos. Las instrucciones para los puntos finales de audiencia no son aplicables.

Solo las siguientes partes de la documentación de UBX Toolkit son relevantes para esta integración:

- Capítulo 1. Visión general de UBX Toolkit.
- Capítulo 2. Instalación y configuración de UBX.
- Capítulo 3. Puntos finales de destinos de eventos.

## Procedimiento

1. Utilice este enlace para acceder a la documentación de IBM UBX Toolkit: [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Installation\\_toolkit/UBX\\_Toolkit\\_installation\\_and\\_configuration.dita](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Installation_toolkit/UBX_Toolkit_installation_and_configuration.dita).
2. Siga las instrucciones del *Capítulo 2. Instalación y configuración de UBX*.  
Recuerde que Campaign es un consumidor de eventos. Por lo tanto, solo necesita seguir las instrucciones para consumidores de eventos.  
Las instrucciones para los productores de audiencia y los puntos finales no son aplicables. Por ejemplo, las claves de autenticación de UBX de nivel de cuenta no pertenecen a esta integración. Solo pertenece la clave de autenticación de nivel de punto final.
3. Siga las instrucciones del *Capítulo 3. Puntos finales de destino de eventos* de la documentación de UBX Toolkit para registrarse en IBM Campaign como un punto final de destino de eventos.

## Qué hacer a continuación

Si todavía no lo ha hecho, cree tablas de seguimiento de respuestas que contenga los datos de eventos que se descargarán desde Engage a Campaign, mediante UBX y UBX Toolkit. Consulte “Creación de tablas de seguimiento de respuestas para la integración”.

---

## Creación de tablas de seguimiento de respuestas para la integración

La creación de tablas de respuestas es una tarea que se realiza una sola vez durante el proceso de configuración de la integración. No obstante, si se están utilizando IBM Campaign versión 10.0.0.1 o posteriores, este paso no corresponde a su configuración. A partir de IBM Campaign versión 10.0.0.1, cuando se usa IBM Campaign para descargar eventos, las tablas de seguimiento de respuestas se crean de forma automática.

### Antes de empezar

- UBX Toolkit debe estar instalado y configurado.
- Debe tener acceso administrativo para instalar y configurar los archivos en el servidor de base de datos donde creará las tablas.

### Acerca de esta tarea

Las tablas de seguimiento de repuestas son necesarias para almacenar datos de eventos acerca de las respuestas de los clientes. Los eventos incluyen información sobre las acciones de los clientes, tales como aperturas, pulsaciones y rebotes. Las tablas que crea se rellenarán cuando los usuarios ejecuten los scripts de UBX Toolkit para descargar e importar los datos. A continuación, Campaign puede acceder a las tablas rellenas como orígenes de datos en diagramas de flujo.

## Procedimiento

1. UBX Toolkit proporciona scripts DDL de ejemplo para SQL, DB2 y Oracle. Utilice el script adecuado para crear tablas de base de datos en el formato deseado.

Para obtener instrucciones, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation\\_toolkit/Sample\\_database\\_script\\_for\\_database\\_table\\_creation.dita](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Sample_database_script_for_database_table_creation.dita).

**Consejo:** Si examina los archivos de script en un editor de texto, puede ver los campos y los tipos de datos que se crearán y podrá identificar fácilmente las claves primarias.

2. Utilice el archivo de correlación de tablas de base de datos (`EventToDBTableMapping.xml`) que se proporciona en UBX Toolkit para hacer coincidir los datos de eventos con los nombres de campos de las tablas de base de datos. Esto determina el modo en que se insertan los datos en las tablas.

Consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation\\_toolkit/Events\\_data\\_to\\_database\\_table\\_mapping.dita](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Events_data_to_database_table_mapping.dita).

3. Para obtener más información acerca de cómo utilizar y gestionar las tablas de seguimiento, consulte Capítulo 6, “Tabla de seguimiento de respuestas para la integración”, en la página 59.
4. Para ver qué eventos se pueden almacenar en las tablas de seguimiento de respuestas, consulte “Correo electrónico: Seguimiento de respuestas” en la página 36.

## Qué hacer a continuación

El paso siguiente es configurar UBX. Consulte “Configuración de UBX para la integración”.

---

## Configuración de UBX para la integración

Esta tarea requiere que utilice UBX para configurar los puntos finales de productor de eventos y suscribirse a los eventos de Campaign. Esta tarea es necesaria para dar soporte al seguimiento de respuestas desde IBM Engage a IBM Campaign.

### Antes de empezar

Antes de comenzar:

- IBM Provisioning debe completar todas las tareas de suministro necesarias.
- IBM UBX Toolkit debe estar instalado y configurado.
- Debe conocer la señal de renovación de la organización Engage y el nombre de pod. Póngase en contacto con el administrador de la organización de Engage si no está seguro.

### Acerca de esta tarea

Existen dos tipos principales de puntos finales: Productores (aplicaciones que generan eventos) y destinos (aplicaciones que consumen estos eventos). Engage es un productor de eventos. Campaign es un consumidor de eventos o suscriptor. Cuando realiza esta tarea, se asegura de que los eventos de respuesta del cliente de procesos de UBX, tales como las pulsaciones o los eventos de respuestas para las comunicaciones, regresan a Campaign (mediante UBX Toolkit).

Los datos de eventos de respuestas se almacenarán en las tablas de seguimiento de respuestas. La creación de tablas de seguimiento de respuestas es un paso de configuración separado.

## Procedimiento

1. Si está utilizando el correo electrónico o la mensajería de texto SMS, utilice UBX para registrar Engage como un punto final de productor de eventos:
  - a. En el separador Puntos finales de UBX, pulse **Registrar nuevo punto final**.
  - b. Seleccione **Engage** como punto final de productor de eventos y pulse **Siguiente**.

- c. Siga las instrucciones de la pantalla para completar el registro.  
Para obtener más información, consulte la información acerca del registro del punto final UBX en [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/Endpoints\\_ubx/Endpoint\\_registration\\_ch.dita](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/Endpoints_ubx/Endpoint_registration_ch.dita).
2. Si utiliza la mensajería de aplicaciones móviles (push), utilice UBX para registrar IBM Mobile Customer Engagement (Xtify) como un punto final de productor de eventos:
  - a. En el separador Puntos finales de UBX, pulse **Registrar nuevo punto final**.
  - b. Seleccione **IBM Mobile Customer Engagement** como punto final de productor de eventos y pulse **Siguiente**.
  - c. Siga las instrucciones de la pantalla para completar el registro.  
Para obtener más información, consulte la información acerca del registro del punto final UBX en [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/Endpoints\\_ubx/Endpoint\\_registration\\_ch.dita](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/Endpoints_ubx/Endpoint_registration_ch.dita).
3. Si está capturando respuestas de correo electrónico, PUSH o SMS, utilice UBX para suscribir Campaign a los eventos de correo electrónico, PUSH y SMS:
  - a. En el separador Eventos de UBX, pulse **Suscribirse a eventos**.
  - b. En la columna Seleccionar eventos, seleccione **IBM Engage** y seleccione todos los eventos de correo electrónico, PUSH y SMS disponibles.
  - c. En la columna Seleccionar destinos, seleccione **IBM Campaign** como el destino de los eventos.
  - d. Pulse **Suscribir**.  
Para obtener más información sobre los sucesos de publicación y suscripción, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/Events\\_ubx/Event\\_sharing.html](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/Events_ubx/Event_sharing.html).
4. A partir de IBM Engage versión 16.4, los eventos PUSH móviles son publicados por Endpoint. Si ya tenía configurada la integración Campaign-Engage, siga los pasos siguientes en la pestaña Eventos de UBX:
  - a. Suscríbase a todos los eventos PUSH móviles publicados por IBM Engage en Endpoint.
  - b. Anule la suscripción a todos los eventos PUSH móviles publicados IBM Mobile Customer Engagement en Endpoint.

**Nota:** Si no se anula la suscripción a los sucesos, todos los sucesos generados por IBM Mobile Customer Engagement se insertarán en la tabla UA\_Gen\_Event\_Record de Campaign.

## Qué hacer a continuación

Confirme que ha completado todos los pasos de configuración en Capítulo 2, “Configuración de la integración de Campaign y Engage”, en la página 7.



---

## Capítulo 3. Correo electrónico: Utilización de Campaign y Engage

Si IBM Campaign y Engage están integrados, puede utilizar IBM Campaign para enviar comunicaciones de correo electrónico personalizadas desde IBM Engage.

El envío de correos electrónicos requiere un esfuerzo coordinado entre un usuario de Campaign y un usuario de Engage. Se deben configurar plantillas, realizar ejecuciones de prueba y se debe coordinar una ejecución de producción final.

Una vez enviado el envío de correos, se realiza un seguimiento de las respuestas en IBM Engage que se redirecciona a Campaign mediante UBX y UBX Toolkit.

Para redireccionar los datos de respuestas desde IBM Engage a Campaign, un usuario de UBX Toolkit ejecuta los scripts (normalmente el usuario de Campaign). Algunas organizaciones automatizan los scripts, de modo que el direccionamiento se lleve a cabo automáticamente.

A continuación, se puede utilizar Campaign para volver a dirigirse a los que responden y a los que no responden.

### Exportación de la información de audiencia

Cuando se completa una ejecución de prueba o una ejecución de producción, IBM Campaign exporta información de audiencia en un campo especial, `campaignaudienceId` (id de audiencia de campaña). Tenga en cuenta los siguientes aspectos del campo `campaignaudienceId`:

- Cuando los datos de contacto se suben a la base de datos de IBM Engage por primera vez, se añade la columna `campaignaudienceId` a la base de datos. Este campo `campaignaudienceId` es una clave de búsqueda.
- Una vez añadida la columna `campaignaudienceId`, la información de audiencia se carga en ella cuando se cargan los datos de contacto.
- `campaignaudienceId` se incluye en cada evento que envía Engage a UBX de contactos. Por ejemplo, **emailSend**, **emailOpen**, **emailBouce** o **emailClick**.
- No se puede correlacionar la columna de base de datos `campaignaudienceId` en la pestaña Correlaciones de campos del proceso Correo electrónico. La columna de base de datos `campaignaudienceId` se actualiza internamente.
- El formato de `campaignaudienceId` es `NombreAudiencia~#NombreCampo1~#valorCampo~#nombreCampo2~#valorCampo~#nombreCampon~#valorCampo`. Por ejemplo, `Cliente~#CustomerID~#20`.

---

### Creación y envío de correos electrónicos

Siga estos pasos para utilizar IBM Campaign para enviar comunicaciones por correo electrónico desde IBM Engage.

#### Acerca de esta tarea

El envío de correos electrónicos requiere IBM Campaign y también IBM Engage for Marketing Cloud.

#### Procedimiento

1. Utilice IBM Engage para preparar la plantilla de correo electrónico.

Para obtener la documentación, consulte <http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mailings.html>

Siga estas indicaciones:

- Asigne un nombre a la plantilla que tenga sentido para la campaña a la que pertenece, de modo que pueda identificarla rápidamente en ambas aplicaciones.
  - En la plantilla, seleccione **Origen del contacto**, seleccione la base de datos, la lista de contactos o la consulta. El **Origen del contacto** debe estar en la sección Compartida.
  - En **Ubicación de la plantilla**, seleccione Compartida. *Solo estarán disponibles en Campaign las plantillas compartidas.*
  - Guarde la plantilla y visualice una vista previa para las pruebas.
  - En el cuerpo del correo electrónico, cree el contenido, incluidas las variables de personalización, si son necesarias.
2. Utilice IBM Campaign para crear una campaña y añada un diagrama de flujo a la misma.  
Para obtener información, consulte la publicación *IBM Campaign Guía del usuario*:  
[http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV\\_10.0.0/Campaign/kc\\_welcome\\_campaign.dita](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita)
  3. Configure el proceso de correo electrónico en el diagrama de flujo de IBM Campaign.  
Para obtener información, consulte “Correo electrónico: Configuración del proceso de correo electrónico en un diagrama de flujo de Campaign”.
  4. Realice una ejecución de prueba en IBM Campaign.  
Para obtener información, consulte “Correo electrónico: Realizar una ejecución de prueba” en la página 34.
  5. Realice una ejecución de producción en IBM Campaign.  
Para obtener información, consulte “Correo electrónico: Realizar una ejecución de producción” en la página 35.
  6. Realice el seguimiento de respuestas.  
Consulte “Correo electrónico: Seguimiento de respuestas” en la página 36.

---

## Correo electrónico: Configuración del proceso de correo electrónico en un diagrama de flujo de Campaign

Si IBM Campaign está integrado con IBM Engage, puede utilizar el proceso de **Correo electrónico** en Campaign para enviar comunicaciones de correo electrónico personalizado.

### Antes de empezar

Para realizar esta tarea, antes se deben completar las acciones siguientes:

- En IBM Campaign: Crear una campaña de marketing y añadir un diagrama de flujo a la misma.
- En IBM Engage: Crear la plantilla de correo electrónico y el cuerpo de Engage.
- El usuario de IBM Engage debe proporcionar el usuario de Campaign con los siguientes detalles:
  - El nombre de la base de datos de Engage que utilizará Campaign para la lista de contactos.
  - La lista de campos de tablas de base de datos de Engage, con el tipo de datos de cada campo (Texto, Fecha, Hora, etc.) y ejemplos de formato de datos.
  - El nombre de la plantilla de correo electrónico de Engage.
  - Si se ha de crear una nueva lista de contactos de Engage o se ha de actualizar una lista existente (cuando se ejecuta el diagrama de flujo).
  - Si se ha de utilizar la supervisión de bandeja de entrada.
  - Si se debe aplicar alguna personalización a Campaign, por ejemplo, si se ha de utilizar una línea de asunto diferente a la especificada en la plantilla de correo electrónico de Engage.

- Si todos los correos electrónicos se deben enviar inmediatamente cuando se ejecuta el diagrama de flujo de Campaign. Si es así, ¿qué carpeta de envío se debe utilizar?

Para obtener más información acerca del correo electrónico de IBM Engage, consulte <http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mailings.html>.

## Acerca de esta tarea

Un diagrama de flujo puede incluir varios canales (Correo electrónico, SMS, Push), pero se debe configurar cada canal como un proceso separado. En este tema se describe cómo utilizar el cuadro de proceso de correo electrónico en un diagrama de flujo de Campaign.

## Procedimiento

1. Configure los procesos del diagrama de flujo para seleccionar los segmentos que se utilizarán para la campaña de correo electrónico. Por ejemplo, seleccione todos los hombres de 25-31 años. Al igual que con cualquier diagrama de flujo, puede utilizar varios procesos, como Seleccionar, Segmento y Fusionar.
2. Añada un proceso de correo electrónico al diagrama de flujo. El proceso de correo electrónico debe ser el último proceso del diagrama de flujo.
3. Conecte al menos uno de los procesos que ha creado en el paso 1 como entrada para el proceso de correo electrónico. Por ejemplo:
  - Conecte el proceso Seleccionar (por ejemplo, todos los hombres de 25-31 años) al proceso de correo electrónico.
  - Conecte varios procesos Seleccionar (contactos de valores Alto, Medio y Bajo) al proceso de correo electrónico.
  - Segmente los clientes por país y conecte cada segmento a un proceso de correo electrónico separado (para generar listas de correo electrónico exclusivas que separen los envíos de correo electrónico por país).
4. Pulse dos veces el proceso de correo electrónico para abrir el diálogo Configuración del proceso de correo electrónico.
5. Configure el separador **Propiedades de Engage** del proceso de Configuración del proceso de correo electrónico de Engage:

Separador Propiedades de Engage (proceso de correo electrónico)	
Base de datos de Engage	Obligatorio. Seleccione una base de datos de Engage sin claves que esté asociada a la lista de contactos. Se listan todas las bases de datos de Engage compartidas. Se utiliza una sola base de datos sin claves para Correo electrónico, SMS y Push.
Celdas de entrada seleccionadas	Obligatorio. Seleccione los segmentos que recibirán este correo electrónico. Las celdas de entrada que podrá ver dependerán de qué recuadros de proceso (por ejemplo, Seleccionar o Segmento) esté conectados al proceso de Correo electrónico. Por ejemplo, si dos procesos de selección están proporcionando entrada al proceso de correo electrónico, se listan dos celdas de entrada. Normalmente, se seleccionan todas las celdas de entrada. De modo que todos los ID de las celdas seleccionadas están disponibles para crear la lista de contactos y para personalización.
Seleccionar todo	Seleccione rápidamente todas las celdas de entrada listadas (los segmentos que están conectados como entrada al proceso de la lista de correos electrónico).
Borrar todo	Borrar rápidamente la lista de selecciones.

<b>Separador Propiedades de Engage (proceso de correo electrónico)</b>	
Usar una lista de contactos	<p>Seleccione <b>Usar una lista de contactos</b> para utilizar la misma lista de contactos de Engage cada vez que se ejecuta el proceso. A continuación, seleccione una lista de contactos de Engage. Todos los contactos de la lista se incluirán en el correo electrónico.</p> <p>Seleccione <b>Borrar lista de contactos antes de actualizar</b> si desea eliminar todos los contactos de la lista antes de volver a utilizar la lista para una nueva ejecución.</p> <p>Utilice los siguientes controles para indicar cómo se actualiza la lista de contactos después de cada ejecución:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Añadir siempre nuevos contactos:</b> No actualizar los contactos coincidentes. Si los datos de Campaign incluyen contactos que no están en la lista, añádalos a la lista.</li> <li>• <b>Actualizar contactos coincidentes; omitir contactos no encontrados:</b> Actualizar un contacto existente con los datos de Campaign. No añadir nuevos contactos a la lista.</li> <li>• <b>Actualizar contactos coincidentes; añadir contactos no encontrados:</b> Actualizar un contacto existente con los datos de Campaign. Si un contacto no está en la lista, añádalo.</li> </ul> <p>Cuando realiza una ejecución de prueba o producción del recuadro de proceso, se crea o actualiza una lista de contactos. Todos los contactos de la lista se incluirán en el correo electrónico.</p>
Crear lista de contactos nuevos en cada ejecución	<p>Seleccione <b>Crear lista de contactos nuevos en cada ejecución</b> si desea crear una nueva lista de contactos de Engage cada vez que se ejecuta el proceso. Todos los contactos de la lista se incluirán en el correo electrónico.</p> <p>Especifique un <b>Nombre</b> para la lista de contactos.</p> <p>Seleccione <b>Añadir sufijo</b> o <b>Añadir prefijo</b> para indicar si se ha de incluir la indicación de la hora al principio o fin del nombre de archivo. Se añade siempre una indicación de fecha y hora a la ejecución del proceso para garantizar que el nombre de la lista sea exclusivo.</p> <p>Opcionalmente, incluya el <b>ID de campaña</b> y/o el <b>Nombre de celda</b> del correo electrónico como parte del nombre de archivo.</p>

6. Configure el separador **Personalización de contenido** del proceso de correo electrónico:

<b>Separador Personalización de contenido (proceso de correo electrónico)</b>	
Plantilla de correo electrónico	<p>Obligatorio. Seleccione una plantilla de correo electrónico de Engage. Se listan todas las plantillas compartidas. La plantilla determina el contenido del correo electrónico. Si no realiza ningún cambio en este recuadro de diálogo, todo el contenido procede directamente de la plantilla. Cualquier cambio que realice en este diálogo altera temporalmente el contenido de la plantilla. Los cambios no se guardan en la plantilla, pero se utilizan en el correo electrónico para la ejecución actual de este cuadro de proceso.</p>
Habilitar supervisión de bandeja de entrada	<p><b>Importante:</b> El uso de esta característica tiene algunas implicaciones relacionadas con el coste y la generación de informes. Si tiene alguna duda, consulte la documentación del producto Engage.</p> <p>La supervisión de la bandeja de entrada es una característica opcional de Engage.</p> <p>Si se ha adquirido o habilitado esta característica en Engage, puede elegir si la utiliza seleccionando o no esta opción. El uso de esta característica puede implicar costes adicionales.</p> <p>Si no se ha adquirido o habilitado esta característica en Engage, se omite esta opción para el envío de correos electrónicos en la integración. (Puede seleccionar o deseleccionar el recuadro. No tiene efecto alguno).</p>

<b>Separador Personalización de contenido (proceso de correo electrónico)</b>	
Enviar inmediatamente correo electrónico a todos los contactos	<p><b>Importante:</b> Esta opción entrega de forma inmediata el correo electrónico a todos los destinatarios cuando realiza una ejecución de producción en Campaign. Le recomendamos que realice, en primer lugar, una ejecución de prueba.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si selecciona <b>Enviar inmediatamente correo electrónico a todos los contactos</b>, el correo electrónico se envía a todos los destinatarios cuando realiza una ejecución de producción en Campaign. (Tenga en cuenta que una ejecución de prueba en Campaign no envía nunca correos electrónicos, independientemente de si está seleccionada esta opción).</li> <li>• Deje esta opción sin seleccionar si prefiere utilizar Engage para enviar los correos electrónicos. Cuando esta opción <b>no</b> está seleccionada, una ejecución de producción de Campaign sube la lista de contactos a Engage pero no envía los correos electrónicos. A continuación, puede iniciar/planificar el envío desde Engage.</li> </ul>
Asunto	<p>Opcional. Si deja en blanco este campo, se utiliza la línea de asunto de la plantilla de Engage. Si escribe contenido en este campo, se utilizará como la línea de Asunto en el envío de correos.</p> <p>Para indicar variables, enciérrelas entre signos %%. Por ejemplo, especifique Hello %FirstName%! Para utilizar valores del campo FirstName. Si un valor de dicho campo es "John", la línea de asunto del correo electrónico se resolverá en Hello John!.</p> <p><b>Nota:</b> Las correlaciones que proporcione en el separador <b>Correlaciones de campos</b> del recuadro de diálogo de correo electrónico determinan los campos de Campaign que se utilizarán para la personalización. Por ejemplo, si correlaciona el campo de Campaign FirstName con el campo de Engage CustomerFirstName, los valores se extraen del campo FirstName de Campaign. Cuando se sube la lista de contactos a Engage, se utilizará el valor del campo de Campaign FirstName para actualizar el campo CustomerFirstName en la base de datos de Engage. A continuación, Engage utilizará el campo CustomerFirstName que se acaba actualizar para rellenar la plantilla de correo electrónico.</p>
Nombre de correo electrónico	<p>Obligatorio. El nombre del correo electrónico identifica el envío de correos de Engage y de Campaign. Se utilizará el nombre que especifique, en lugar del <b>Nombre del envío de correos</b> que se especifica en la plantilla de Engage. Puede utilizar un nombre que indique la finalidad del envío y su diagrama de flujo, de modo que posteriormente pueda identificar su finalidad con facilidad. Utilice solo texto estático (sin variables). Los destinatarios no ven nunca este nombre.</p> <p>Para dar soporte al seguimiento de respuesta, durante la ejecución, se añade al nombre una indicación de fecha y hora para asegurarse de que el nombre del envío de correos sea exclusivo en cada ejecución del proceso. Además, se incluye el código de campaña para el seguimiento de respuestas. Este nombre de envío de correos exclusivo se incluye en cada evento que genera Engage, para utilizarlo en la correlación de respuestas.</p>
Nombre de remitente	<p>Opcional. Sustituye al <b>Nombre de remitente</b> especificado en la plantilla de correo electrónico. La plantilla no se modifica. Los destinatarios ven este como el nombre "De" del envío de correos. Utilice solo texto estático (sin variables). Si deja en blanco este campo, el envío de correos utiliza el "Nombre de remitente" especificado en la plantilla de correo electrónico. Si tiene alguna pregunta relacionada con lo que se ha utilizado en la plantilla de correo electrónico, consulte al especialista de marketing de Engage para que visualice la plantilla en Engage. Ejemplo de un nombre de remitente: Jane Smith</p>
Dirección de respuesta	<p>Opcional. Sustituye la dirección de respuesta especificada en la plantilla de correo electrónico. La plantilla no se modifica. Utilice solo texto estático (sin variables). Si deja en blanco este campo, el envío de correos utiliza la Dirección de respuesta especificada en la plantilla. Si tiene alguna pregunta relacionada con lo que se ha utilizado en la plantilla de correo electrónico, consulte al especialista de marketing de Engage para que visualice la plantilla en Engage. Ejemplo de una dirección de respuesta: jsmith@example.com</p>

<b>Separador Personalización de contenido (proceso de correo electrónico)</b>	
Dirección del remitente	<p>Opcional. Sustituye la dirección del remitente especificada en la plantilla de correo electrónico. La plantilla no se modifica. Utilice solo texto estático (sin variables). Si deja en blanco este campo, el envío de correos utiliza la Dirección del remitente especificada en la plantilla. Si tiene alguna pregunta relacionada con lo que se ha utilizado en la plantilla de correo electrónico, consulte al especialista de marketing de Engage para que visualice la plantilla en Engage. Ejemplo de una dirección de remitente: jsmith@example.com</p> <p><b>Nota:</b> Para evitar los bloqueos debido a ISP, utilice el mismo dominio para la <b>Dirección del remitente</b> y la <b>Dirección de respuesta</b>. Consulte la documentación de IBM Marketing Cloud para obtener toda la información acerca del envío de correos electrónicos.</p>
Valores estáticos para plantilla	<p>Opcional. Utilice el campo <b>Valores estáticos para plantilla</b> para sustituir las variables del cuerpo del correo electrónico por texto estático. El texto que proporcione aparece en el cuerpo del correo electrónico cuando se envía.</p> <p>Sintaxis: Especificar nombre:pares de valores. Utilice un signo de punto y coma (;) para separar varios pares. Field1:StaticText;Field2:StaticText</p> <p>Ejemplo: El correo electrónico contiene la variable %%Country%% en cuerpo del correo electrónico. Especifique Country:Canada en <b>Valores estáticos para plantilla</b>. El correo electrónico resultante utiliza "Canada" en lugar de %%Country%%.</p> <p>Caso de uso: Configure un diagrama de flujo para segmentar los datos por país (Canada, USA, Mexico). Añada tres cuadros de proceso de correo electrónico al diagrama de flujo y configure cada uno de ellos por un valor estático diferente. Por ejemplo:: Country:Canada y Country:USA y Country:Mexico. Cuando ejecuta el diagrama de flujo, el texto estático (el nombre del país) sustituye a la variable (%%Country%%) definida en el correo electrónico. El resultado son tres listas de contactos, cada una de ellas personalizada para un país específico.</p>
Archivar en carpeta	<p>Opcional. Esta opción solo se aplica si se ha seleccionado <b>Enviar inmediatamente correo electrónico a todos los contactos</b>.</p> <p>Especifique la ubicación de almacenamiento en Engage del envío de correo que ha enviado (<b>Contenido &gt; Ver envío de correo &gt; Enviado</b>). Si no especifica una carpeta, el envío de correos aparecerá en la raíz del separador Enviado. Si especifica una carpeta que no existe en Engage, tiene la posibilidad de crearla como una subcarpeta (bajo "Enviado").</p> <p>Directrices para especificar vías de acceso: Solo utilice barras inclinadas. No utilice puntos. No especifique barras inclinadas iniciales o finales. No especifique vías de acceso estáticas, tales como C:\Folder. Si especifica una vía de acceso no válida, recibirá un error de tiempo de ejecución de tipo "Carpeta no encontrada". Solo se da soporte a los siguientes caracteres: # _ - ( ) A-Z a-z 0-9 /</p> <p>Ejemplo: Especifique Campaign/Test para guardar el envío de correo en Sent/Campaign/Test.</p>

## 7. Configure el separador **Correlaciones de campos** del proceso de correo electrónico:

<b>Separador Correlaciones de campos (proceso de correo electrónico)</b>	
Campos candidatos	<p>Esta lista muestra todos los campos disponibles en los procesos que proporcionan entrada al cuadro de proceso Correo electrónico. Estos son los campos de IBM Campaign que contienen datos, tales como los nombres y las direcciones de los contactos, datos demográficos, historial de compras y otra información almacenada en las bases de datos de Campaign o en archivos de texto sin formato.</p>

<b>Separador Correlaciones de campos (proceso de correo electrónico)</b>	
Campos a exportar a Engage	<p>Los campos de esta lista proporcionan datos para crear o actualizar la lista de contactos de Engage. Los valores de los campos correlacionados proceden de las bases de datos de Campaign o de archivos de texto sin formato.</p> <p>Por ejemplo, si correlaciona el campo de Campaign FirstName con el campo de Engage CustomerFirstName, los valores se extraen del campo FirstName de Campaign. Cuando se sube la lista de contactos a Engage, se utilizará el valor del campo de Campaign FirstName para actualizar el campo CustomerFirstName en la base de datos de Engage. A continuación, Engage utilizará el campo CustomerFirstName que se acaba actualizar para rellenar la plantilla de correo electrónico.</p> <p>Cuando correlacione los <b>Campos candidatos</b> (en Campaign) con <b>Campos a exportar a Engage</b> (en Engage), asegúrese de que los campos correlacionados utilicen el mismo Tipo de campos (tipo de datos), tales como Texto, Fecha, Hora, etc. Si los tipos de datos no coinciden, se producen errores cuando el sistema intenta importar los valores de los campos candidatos a los campos de la base de datos de Engage correlacionados.</p> <p>El campo <b>Correo electrónico</b> (tipo de datos de texto) es un campo necesario, por lo tanto, asegúrese de que coincida con un campo candidato equivalente de Campaign (uno que utilice el tipo de datos de texto) pulsando &gt;&gt;.</p> <p><b>Nota:</b> Engage tiene un tipo de datos denominado número de teléfono SMS que no existe en Campaign. El número de teléfono SMS de Engage puede correlacionarse con cualquier tipo desde Campaign, siempre que los datos de esa columna coincidan con los formatos de números SMS necesarios que se definen en Engage. El formato de número de teléfono SMS válido es código de país+número de teléfono. Por ejemplo, sería 16786775565 para Estados Unidos o 445554647635 para Reino Unido.</p> <p>Asegúrese también de que el orden de los campos en la lista coincida con el orden de los campos en la lista de contactos de Engage. Utilice los iconos de flecha para mover un campo seleccionado hacia arriba o hacia abajo en la lista. Por ejemplo, ponga el Nombre antes que el Apellido. Nota: El orden de los campos en esta lista determina el orden de los campos en el archivo de valores separados por comas (CSV) creado para formar la lista de contactos.</p> <p>Si a un campo para un registro específico le falta un valor, dicho campo se queda vacío en la lista de contactos. Por ejemplo, si correlaciona el campo Código postal de Campaign con el campo Código postal de Engage, y el campo de código postal está vacío para un cliente concreto, este campo no se rellenará en el campo de valores separados por comas (CSV) que se utiliza para crear la lista de contactos.</p>
Perfil	<p>Puede resultar útil para ver los valores reales almacenados en un campo de base de datos en Campaign. Para ello, seleccione un campo candidato y pulse <b>Perfil</b>. Espere a que se complete la creación del perfil para asegurarse de que ve todos los valores. Por ejemplo, cree un perfil para un campo denominado Correo electrónico para ver una lista de direcciones de correo electrónico que se almacenan en dicho campo.</p>
Campos derivados	<p>Opcionalmente, pulse el botón <b>Campos derivados</b> para crear una variable nueva para consultas, segmentación, clasificación, cálculos o para proporcionar salida a una tabla. Los campos derivados son variables que no existen en un origen de datos y que se crean a partir de uno o más campos existentes, incluso entre diferentes orígenes de datos.</p>

#### 8. Configure el separador **General** del proceso de correo electrónico:

<b>Separador General (proceso de correo electrónico)</b>	
Nombre de proceso	<p>Asigne un nombre descriptivo. El nombre de proceso se utiliza como la etiqueta de recuadro en el diagrama de flujo. También se utiliza en varios diálogos e informes para identificar el proceso. Los clientes no ven nunca este nombre.</p>
Nota	<p>Proporcione información que le ayude a usted y a otros usuarios de IBM Campaign a comprender la finalidad o el resultado de este proceso. El contenido de este campo aparece cuando coloca el cursor sobre el cuadro de proceso en un diagrama de flujo. Los clientes nunca ven esta nota.</p>

9. Pulse **Aceptar** para guardar y cerrar el diálogo de configuración.
10. Guarde el diagrama de flujo.

## Qué hacer a continuación

Ahora está preparado para realizar una ejecución de prueba. Consulte la sección “Correo electrónico: Realizar una ejecución de prueba”. Una ejecución de prueba es importante ya que es su oportunidad de confirmar que el envío de correos se ha configurado correctamente antes de lanzarlo a nivel mundial.

---

## Correo electrónico: Realizar una ejecución de prueba

Esta tarea está relacionada con el uso de IBM Campaign para enviar comunicaciones por correo electrónico desde IBM Engage. Es importante que realice una ejecución de prueba antes de realizar una ejecución de producción.

### Acerca de esta tarea

Una ejecución de prueba es extremadamente importante ya que es su oportunidad de confirmar que el envío de correos se ha configurado correctamente antes de entregarlo a los clientes. No realice nunca una ejecución de producción sin haber realizado antes una ejecución de prueba.

Normalmente, se realiza una ejecución de prueba después de finalizar la configuración del proceso de correo electrónico en un diagrama de flujo de IBM Campaign.

La finalidad de la ejecución de prueba es confirmar la conexión entre Campaign y Engage y detectar y comprobar varios correos electrónicos en IBM Engage. Por ejemplo, si ha utilizado IBM Campaign para sustituir la línea de Asunto en la plantilla de correo electrónico, debe confirmar que la sustitución se ha realizado correctamente.

Una ejecución de prueba en Campaign no envía nunca un correo electrónico de producción a los clientes, incluso si se ha seleccionado **Enviar inmediatamente correo electrónico a todos los contactos** (en el diálogo de configuración de correo electrónico).

**Importante:** Consulte la documentación de IBM Marketing Cloud para obtener toda la información acerca de cómo realizar ejecuciones de prueba de correo electrónico. En este tema solo se describe una pequeña parte del proceso (las pruebas desde IBM Campaign a IBM Engage).

### Procedimiento

1. Utilice IBM Campaign para abrir el diagrama de flujo, que contiene el proceso de correo electrónico configurado, en modalidad de edición.
2. Limite la ejecución de prueba simplemente a unos cuantos registros. Posteriormente eliminará esta restricción, una vez completada la ejecución de prueba.

**Nota:** Se recomienda este paso pero no es obligatorio.

Si no limita la ejecución de prueba, se enviará toda la lista de contactos a IBM Engage durante la ejecución de prueba, lo cual es innecesario y consume mucho tiempo.

- a. Pulse dos veces el cuadro de proceso que proporciona entrada al proceso de correo electrónico. Por ejemplo, si se conecta un proceso de selección al proceso de correo electrónico, abra el diálogo Configuración del proceso Selección.
- b. Seleccione el separador **Límite tamaño celda**.

- c. Utilice la opción **Limitar tamaño de celda de salida** bajo **Limitar tamaño de celda de salida durante una ejecución de prueba** para restringir el número de registros. Normalmente, 5 o 10 registros son suficientes para una ejecución de prueba.
3. Guarde el diagrama de flujo.
4. Abra el menú **Ejecutar**  y utilice una de las opciones de **Ejecución de prueba** para realizar una ejecución de prueba, del diagrama de flujo, rama o proceso.

La lista de contactos se envía a Engage pero no se envían correos electrónicos (independientemente de si está seleccionada la opción **Enviar inmediatamente correo electrónico a todos los contactos**).
5. En IBM Engage, utilice la característica Envío de correos de prueba para enviar un correo electrónico de prueba y confirmar que el contenido del correo electrónico y la lista de contactos sea correcta. Puede hacer una Prueba normal o una Prueba rápida, pero la prueba rápida envía correos HTML, no solo de texto. Normalmente un envío de correo de prueba se envía a una dirección de tipo "agujero negro" o a una dirección de correo electrónico de marketing interna.

Confirme que todas las selecciones que se han realizado en IBM Campaign queden perfectamente reflejadas en el correo electrónico de prueba. Por ejemplo:

  - Si ha cambiado la línea de Asunto en Campaign o ha realizado alguna sustitución de valores estáticos para las variables, confirme que sean correctas en el correo electrónico de prueba.
  - Confirme que la lista de contactos de Engage incluye todos los campos previstos de IBM Campaign.
  - Confirme que la lista de contactos se crea o actualiza, en función de la selección realizada en Campaign.
  - Confirme que la prueba enviada se ha guardado en la carpeta correcta del separador Enviado en Engage.
6. Siga todas las instrucciones de la documentación de IBM Marketing Cloud para confirmar que se ha preparado correctamente el correo electrónico.

Para obtener más información, consulte la información acerca del envío de correos de IBM Engage: <http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mailings.html?lang=en>

## Qué hacer a continuación

Si encuentra algún error, resuélvalo y, a continuación, realice otra ejecución de prueba. Cuando esté satisfecho con los resultados de la ejecución de prueba, estará preparado para realizar una ejecución de producción. Consulte “Correo electrónico: Realizar una ejecución de producción”.

---

## Correo electrónico: Realizar una ejecución de producción

Esta tarea está relacionada con el uso de IBM Campaign para enviar comunicaciones por correo electrónico desde IBM Engage.

### Antes de empezar

¡Asegúrese de que realiza una ejecución de prueba antes de realizar una ejecución de producción! Consulte “Correo electrónico: Realizar una ejecución de prueba” en la página 34.

Si el diagrama de flujo incluye varios canales, no realice una ejecución de producción de todo el diagrama de flujo hasta que haya completado las ejecuciones de prueba para todos los canales (SMS, Push y Correo electrónico).

### Acerca de esta tarea

Una ejecución de producción sube una lista de contactos desde IBM Campaign a IBM Engage. Si ha configurado el proceso de correo electrónico para **Enviar inmediatamente correo electrónico a todos los**

**contactos**, los correos electrónicos se envían a todos los contactos de la lista. Si no ha seleccionado esta opción, no se envían los correos electrónicos, por lo tanto, debe planificar el envío de correo en IBM Engage.

Una ejecución de producción envía correos electrónicos a los segmentos de audiencia que ha seleccionado en el flujo de trabajo de IBM Campaign.

## Procedimiento

1. En Campaign, abra el diagrama de flujo que contiene el proceso de correo electrónico configurado, en modalidad de edición.
2. Tome una determinación final sobre si desea entregar el correo electrónico inmediatamente a todos los contactos seleccionados: Pulse dos veces el proceso de correo electrónico para abrir el diálogo de configuración. Seleccione el separador **Personalización de contenido** y realice su elección:
  - Si desea entregar los correos electrónicos en cuanto se ejecute el diagrama de flujo en modalidad de producción, seleccione **Enviar inmediatamente correo electrónico a todos los contactos**.
  - Si prefiere planificar el envío de correo en IBM Engage, deselectione **Enviar inmediatamente correo electrónico a todos los contactos**. La lista de contactos se enviará a IBM Engage pero no se enviarán los correos electrónicos.
3. Guarde el diagrama de flujo.
4. Abra el menú **Ejecutar**  y seleccione una de las opciones **Guardar y ejecutar** para realizar una ejecución de producción, del proceso, rama o diagrama de flujo. O utilice IBM Marketing Platform Scheduler para planificar el diagrama de flujo.

## Resultados

IBM Campaign envía la lista de contactos a IBM Engage. Si se ha seleccionado **Enviar inmediatamente correo electrónico a todos los contactos**, se envían los correos electrónicos inmediatamente a todos los destinatarios de la lista de contactos.

Cuando se sube la lista de contactos a Engage, se utilizan los valores de los campos de Campaign para actualizar los campos correspondientes de la base de datos de Engage, en función de las **Correlaciones de campos** definidas en el cuadro de proceso de correo electrónico. Por ejemplo, si ha correlacionado el campo `FirstName` (en IBM Campaign) con el campo `CustomerFirstName` en IBM Engage, Engage utilizará el campo `CustomerFirstName` que se acaba de personalizar para rellenar la plantilla de correo electrónico.

## Qué hacer a continuación

Si selecciona **Enviar inmediatamente correo electrónico a todos los contactos** en el cuadro de proceso de correo electrónico, vaya a IBM Engage y utilice el separador **Enviado** para confirmar que el correo se ha enviado correctamente.

Si no ha seleccionado **Enviar inmediatamente correo electrónico a todos los contactos**, la lista de contactos se actualiza en IBM Engage pero no se envía el correo. Debe utilizar IBM Engage para planificar o enviar el correo.

---

## Correo electrónico: Seguimiento de respuestas

La integración de Campaign y Engage realizan el seguimiento de respuestas para que los vendedores puedan redirigirse a los que responden y a los que no responden.

### Requisitos previos para dar soporte al seguimiento de respuestas

- Se ha instalado y configurado UBX Toolkit.
- Se han creado las tablas de seguimiento de respuestas con UBX Toolkit.

- Un administrador de Campaign ha configurado las tablas de seguimiento de respuestas como un origen de datos de usuario.

## ¿Cómo funciona el seguimiento de respuestas?

IBM Engage registra información acerca de la transmisión, entrega y respuestas de correos electrónicos. Y hace que esta información esté disponible en UBX.

Para obtener la información desde UBX para Campaign, ejecute los scripts de UBX Toolkit para descargar datos de eventos e importarlas a las tablas de seguimiento de respuestas.

A continuación, los diagramas de flujo de Campaign pueden acceder a estas tablas como un origen de datos de usuario.

En algunas organizaciones, el direccionamiento de los datos de respuestas se automatiza mediante scripts configurados por los administradores. Si los scripts están en el servidor del escucha de Campaign (Analytics), puede crear un diagrama de flujo que invoca un desencadenante para ejecutar los scripts y utilizar IBM Marketing Platform Scheduler para planificar el desencadenante. El planificador también le permite ejecutar scripts externos, de modo que también puede utilizar este método.

Si no se ha automatizado el direccionamiento de respuestas, debe ejecutar manualmente los scripts de forma periódica.

La atribución de respuestas a un envío de correo y campaña se maneja mediante la integración: IBM Campaign asigna un nombre exclusivo a cada envío de correo. Este nombre exclusivo se incluye en los eventos de Engage para volverlo a correlacionar con Campaign. El nombre exclusivo se genera basándose en el nombre de correo electrónico asignado en el cuadro de proceso del diagrama de flujo.

## ¿De qué eventos se realiza un seguimiento?

Se puede importar la información acerca de los siguientes eventos de correo electrónico a las tablas de seguimiento de respuestas, de modo que esté disponible en Campaign:

- Envío de correo electrónico (emailSend): Información que describe el envío de un correo electrónico relacionado con un producto o marca.
- Envío de correo electrónico (emailOpen): Información que describe a un individuo que abre un correo electrónico relacionado con un producto o marca.
- Pulsación de correo electrónico (emailClick): Información relacionada con un individuo que pulsa un enlace en un correo electrónico.
- Rebote de correo electrónico (emailBounce): Información relacionada con un correo electrónico que no se ha entregado correctamente.

## ¿Cómo relleno y utilizo estas tablas como usuario de marketing?

Periódicamente debe descargar eventos de UBX e importarlos a sus tablas de seguimiento de respuestas locales. Puede ejecutar los scripts manualmente o como un trabajo planificado:

1. Para descargar eventos, ejecute el script `eventsDownload` que se proporciona con UBX Toolkit. Para obtener instrucciones, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation\\_toolkit/Downloading\\_events\\_from\\_UBX.dita](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Downloading_events_from_UBX.dita)

**Nota:** El script `eventsDownload` descarga los datos de seguimiento relacionados con correos electrónicos, mensajes SMS y notificaciones Push de dispositivos móviles. Es posible que esté o no esté utilizando todas estas características.

2. Para importar los eventos descargados a las tablas de seguimiento de respuestas, ejecute el script `eventsImport` que se proporciona con UBX Toolkit.

Para obtener instrucciones, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation\\_toolkit/Importing\\_event\\_data\\_into\\_a\\_database.html](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Importing_event_data_into_a_database.html).

3. Asegúrese de seguir todas las instrucciones que se proporcionan en la documentación de UBX Toolkit. Específicamente, consulte el *Capítulo 3. Puntos finales de destino de eventos*.

4. Cuando las tablas estén rellenas, puede acceder a las mismas en los diagramas de flujo de Campaign para redirigirse a los que responden y a los que no responden.

Normalmente, se diseña un diagrama de flujo de respuestas y se configuran los cuadros de proceso para leer datos desde las tablas de seguimiento de respuestas. Por ejemplo, puede configurar los cuadros de proceso Seleccionar o Extraer para dirigirse a las pulsaciones o las aperturas de mensajes, a medida que implementa la siguiente fase de la campaña.

5. Para obtener información adicional, consulte Capítulo 6, “Tabla de seguimiento de respuestas para la integración”, en la página 59.

---

## Capítulo 4. Mensajería de texto SMS: Utilización de Campaign y Engage

Si se integra IBM Campaign con Engage, se puede utilizar IBM Campaign para enviar mensajes de texto SMS desde IBM Engage.

Los mensajes de texto SMS son mensajes cortos que se envían entre dos o más teléfonos móviles.

El envío de notificaciones de texto SMS requiere un esfuerzo coordinado entre un usuario de Campaign y un usuario de Engage. Se deben configurar plantillas, realizar ejecuciones de prueba y se debe coordinar una ejecución de producción final.

Durante el envío de mensajes SMS a números duplicados, Engage los deduplica. Si hay dos registros de contacto con el mismo número de teléfono y ambos están incluidos en el mismo programa, Engage solo envía un mensaje.

Después de enviar las notificaciones de texto, se realiza un seguimiento de las respuestas en IBM Engage que se redirecciona a Campaign mediante UBX y UBX Toolkit.

Para redireccionar los datos de respuestas desde IBM Engage a Campaign, un usuario de UBX Toolkit ejecuta los scripts (normalmente el usuario de Campaign). Algunas organizaciones automatizan los scripts, de modo que el direccionamiento se lleve a cabo automáticamente.

A continuación, se puede utilizar Campaign para volver a dirigirse a los que responden y a los que no responden.

---

### Habilitación de la mensajería móvil SMS

Se deben realizar varias tareas de configuración de una sola vez para habilitar IBM Engage para el envío de mensajes SMS.

#### Acerca de esta tarea

Esta tarea describe los pasos principales necesarios para habilitar la mensajería móvil SMS. No proporciona las instrucciones completas. Para obtener información completa, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS\\_-\\_Silverpop\\_Mobile\\_Messaging.html?lang=en](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html?lang=en).

#### Procedimiento

1. El equipo de suministro de IBM Engage habilita SMS para su organización de Engage.
2. El administrador de la organización de IBM Engage inicia sesión en Engage y crea y habilita la base de datos de Engage para SMS. La base de datos debe ser una base de datos no de claves.
3. El administrador de la organización de Engage configura la integración de SMS entre Engage y el gestor de campañas de SMS.

---

### Requisitos para el envío de mensajes SMS

Para contactar a los clientes con mensajes SMS a través de Engage, debe cumplir determinados requisitos y comprender restricciones importantes relacionadas con la mensajería SMS.

Para obtener la información completa acerca de la mensajería SMS a través de Engage, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS\\_-\\_Silverpop\\_Mobile\\_Messaging.html?lang=en](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html?lang=en).

---

## SMS: Crear y enviar mensajes de texto SMS

Siga estos pasos para utilizar IBM Campaign para mensajes de texto SMS desde IBM Engage.

### Antes de empezar

- La mensajería móvil de SMS debe estar habilitada para su organización. Consulte “Habilitación de la mensajería móvil SMS” en la página 39.
- Debe cumplir con los requisitos legales y las restricciones antes de ponerse en contacto con sus clientes a través de mensajes SMS. Consulte “Requisitos para el envío de mensajes SMS” en la página 39.

### Procedimiento

1. Utilice IBM Engage para preparar el mensaje de texto SMS.

Para obtener la documentación, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS\\_-\\_Silverpop\\_Mobile\\_Messaging.html?lang=en](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html?lang=en)

Siga estas indicaciones:

- Asigne a la plantilla un nombre de SMS que tenga sentido para la campaña a la que pertenece, de modo que pueda identificarla rápidamente en ambas aplicaciones.
  - En **Origen del contacto**, seleccione la base de datos, la lista de contactos o la consulta.
  - En **Ubicación de la plantilla**, seleccione Compartida. *Solo estarán disponibles en Campaign las plantillas compartidas.*
  - Después de guardar la plantilla, asegúrese de que obtiene una vista previa para las pruebas.
2. Utilice IBM Campaign para crear una campaña y añada un diagrama de flujo a la misma.  
Para obtener información, consulte la publicación *IBM Campaign Guía del usuario*: [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV\\_10.0.0/Campaign/kc\\_welcome\\_campaign.dita](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita)
  3. Configure el proceso de SMS en el diagrama de flujo de IBM Campaign.  
Consulte “SMS: Configuración del proceso SMS en un diagrama de flujo de Campaign”.
  4. Realice una ejecución de prueba en IBM Campaign.  
Consulte “SMS: Realizar una ejecución de prueba” en la página 44.
  5. Realice una ejecución de producción en IBM Campaign.  
Consulte “SMS: Realizar una ejecución de producción” en la página 45.
  6. Realice el seguimiento de respuestas.  
Consulte “SMS: Seguimiento de respuestas” en la página 46.

---

## SMS: Configuración del proceso SMS en un diagrama de flujo de Campaign

Si IBM Campaign está integrado con IBM Engage, puede configurar el proceso de SMS en un diagrama de flujo para enviar mensajes de texto SMS.

### Antes de empezar

Para realizar esta tarea, antes se deben completar las acciones siguientes:

- En IBM Campaign: Crear una campaña de marketing y añadir un diagrama de flujo a la misma.
- En IBM Engage: Crear la plantilla de SMS y el cuerpo.
- El usuario de IBM Engage debe proporcionar el usuario de Campaign con los siguientes detalles:

- El nombre de la base de datos de Engage que utilizará Campaign para la lista de contactos.
- La lista de campos de tablas de base de datos de Engage, con el tipo de datos de cada campo (Texto, Fecha, Hora, etc.) y ejemplos de formato de datos.
- El nombre de la plantilla de SMS de Engage.
- Si se ha de crear una nueva lista de contactos o se ha de actualizar una lista existente (cuando se ejecuta el diagrama de flujo).
- Si se ha sustituir el nombre de SMS existente por un nombre nuevo, por ejemplo, para identificar el diagrama de flujo que se ha utilizado para enviar el mensaje.
- Si el mensaje de texto SMS se debe enviar inmediatamente cuando se ejecuta el diagrama de flujo de Campaign.

Para obtener más información, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS\\_-\\_Silverpop\\_Mobile\\_Messaging.html](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html).

## Acerca de esta tarea

Un diagrama de flujo puede incluir varios canales (Correo electrónico, SMS, Push), pero se debe configurar cada canal como un proceso separado. En este tema se describe cómo utilizar el cuadro de proceso SMS en un diagrama de flujo de Campaign.

## Procedimiento

1. Configure los procesos del diagrama de flujo para seleccionar los segmentos que se utilizarán para la campaña de mensajería de texto SMS. Al igual que con cualquier diagrama de flujo, puede utilizar varios procesos, como Seleccionar, Segmento y Fusionar.
2. Añada un proceso SMS a un diagrama de flujo. El proceso SMS debe ser el último proceso del diagrama de flujo.
3. Conecte al menos uno de los procesos que ha creado en el paso 1 como entrada para el proceso SMS. Por ejemplo:
  - Conecte el proceso Seleccionar (por ejemplo, todos los hombres de 25-31 años) al proceso SMS.
  - Conecte varios procesos Seleccionar, tales como contactos de valores Alto, Medio y Bajo, al proceso SMS.
  - Segmente los clientes por zona geográfica y conecte cada segmento a un proceso SMS separado (para generar listas exclusivas que separen la mensajería por región).
4. Pulse dos veces el proceso SMS para abrir el diálogo Configuración del proceso de SMS.
5. Configure el separador **Propiedades de Engage** del proceso SMS:

Separador Propiedades de Engage (proceso SMS)	
Base de datos de Engage	Obligatorio. Seleccione una base de datos de Engage sin claves que esté asociada a la lista de contactos. Se listan todas las bases de datos de Engage compartidas. Debe seleccionar la misma base de datos sin claves que se utiliza para el correo electrónico (y Push, si está habilitado para su organización). Se utiliza una sola base de datos sin claves para Correo electrónico, SMS y Push.
Celdas de entrada seleccionadas	Obligatorio. Seleccione los segmentos que recibirán este mensaje de texto SMS. Las celdas de entrada que podrá ver dependerán de qué recuadros de proceso (por ejemplo, Seleccionar o Segmento) esté conectados al proceso de SMS. Por ejemplo, si dos procesos de selección están proporcionando entrada al proceso de SMS, se listan dos celdas de entrada. Normalmente, se seleccionan todas las celdas de entrada. De modo que todos los ID de las celdas seleccionadas están disponibles para crear la lista de contactos.
Seleccionar todo	Seleccione rápidamente todas las celdas de entrada listadas (los segmentos que están conectados como entrada para el proceso SMS).
Borrar todo	Borrar rápidamente la lista de selecciones.

<b>Separador Propiedades de Engage (proceso SMS)</b>	
Usar una lista de contactos	<p>Seleccione <b>Usar una lista de contactos</b> para utilizar la misma lista de contactos cada vez que se ejecuta el proceso. A continuación, seleccione una lista de contactos de Engage. Se incluirán todos los contactos de la lista.</p> <p>Seleccione <b>Borrar lista de contactos antes de actualizar</b> si desea eliminar todos los contactos de la lista antes de volver a utilizar la lista para una nueva ejecución.</p> <p>Utilice los siguientes controles para indicar cómo se actualiza la lista de contactos después de cada ejecución:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Añadir siempre nuevos contactos:</b> No actualizar los contactos coincidentes. Si los datos de Campaign incluyen contactos que no están en la lista, añádalos a la lista.</li> <li>• <b>Actualizar contactos coincidentes; omitir contactos no encontrados:</b> Actualizar un contacto existente con los datos de Campaign. No añadir nuevos contactos a la lista.</li> <li>• <b>Actualizar contactos coincidentes; añadir contactos no encontrados:</b> Actualizar un contacto existente con los datos de Campaign. Si un contacto no está en la lista, añádale.</li> </ul> <p>Cuando realiza una ejecución de prueba o producción del recuadro de proceso, se crea o actualiza una lista de contactos. Se incluirán todos los contactos de la lista.</p>
Crear lista de contactos nuevos en cada ejecución	<p>Seleccione <b>Crear lista de contactos nuevos en cada ejecución</b> si desea crear una nueva lista de contactos de cada vez que se ejecuta el proceso. Se incluirán todos los contactos de la lista.</p> <p>Especifique un <b>Nombre</b> para la lista de contactos.</p> <p>Seleccione <b>Añadir sufijo</b> o <b>Añadir prefijo</b> para indicar si se ha de incluir la indicación de la hora al principio o fin del nombre de archivo. Se añade siempre una indicación de fecha y hora a la ejecución del proceso para garantizar que el nombre de la lista sea exclusivo.</p> <p>Opcionalmente, incluya el <b>ID de campaña</b> y/o el <b>Nombre de celda</b> del SMS como parte del nombre de archivo.</p>

## 6. Configure el separador **Personalización de contenido** del proceso SMS:

<b>Separador Personalización de contenido (proceso de SMS)</b>	
Plantilla de SMS	<p>Obligatorio. Seleccione una plantilla de SMS de Engage. Se listan todas las plantillas compartidas. La plantilla determina el contenido del mensaje de texto SMS. Si no realiza ningún cambio en este recuadro de diálogo, todo el contenido procede directamente de la plantilla. Cualquier cambio que realice aquí altera temporalmente el contenido de la plantilla. Los cambios no se guardan en la plantilla, pero se utilizan en el mensaje de texto SMS para la ejecución actual de este cuadro de proceso.</p>
Nombre de SMS	<p>Obligatorio. El nombre del SMS identifica el envío de correos en Engage y en Campaign. Se utilizará el nombre que especifique, en lugar del <b>Nombre de SMS</b> que se especifica en la plantilla de Engage. Puede utilizar un nombre que indique la finalidad del mensaje y su diagrama de flujo, de modo que posteriormente pueda identificar su finalidad con facilidad. Utilice solo texto estático (sin variables). Los destinatarios no ven nunca este nombre.</p> <p>El nombre SMS se utiliza para el seguimiento de respuestas. El nombre se añade cuando se ejecuta un diagrama de flujo para la ejecución del proceso. Esto garantiza que el nombre sea exclusivo cada vez que se ejecute el proceso. Este nombre exclusivo se incluye en cada evento que genera Engage, para utilizarlo en la correlación de respuestas.</p>

<b>Separador Personalización de contenido (proceso de SMS)</b>	
Enviar inmediatamente SMS a todos los contactos	<p><b>Importante:</b> Esta opción entrega de forma inmediata mensajes SMS a todos los destinatarios cuando realiza una ejecución de producción en Campaign. Le recomendamos que realice, en primer lugar, una ejecución de prueba.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si selecciona <b>Enviar inmediatamente SMS a todos los contactos</b>, el mensaje se envía a todos los destinatarios cuando realiza una ejecución de producción en Campaign. (Tenga en cuenta que una ejecución de prueba en Campaign nunca realiza un envío, independientemente de si está seleccionada esta opción).</li> <li>• Deje esta opción sin seleccionar si prefiere utilizar IBM Engage para enviar los mensajes. Cuando esta opción <b>no</b> está seleccionada, una ejecución de producción de Campaign sube la lista de contactos a IBM Engage pero no envía los mensajes SMS. A continuación, puede iniciar/planificar el envío desde Engage.</li> </ul>

## 7. Configure el separador **Correlaciones de campos** del proceso SMS:

<b>Separador Correlaciones de campos (proceso SMS)</b>	
Campos candidatos	Esta lista muestra todos los campos disponibles en todos los procesos que proporcionan entrada al proceso SMS. Estos son los campos de IBM Campaign que contienen datos, tales como los nombres y las direcciones de los contactos, datos demográficos, historial de compras y otra información almacenada en las bases de datos de Campaign o en archivos de texto sin formato.
Campos a exportar a Engage	<p>Los campos de esta lista proporcionan datos para crear o actualizar la lista de contactos de Engage. Los valores de los campos correlacionados proceden de las bases de datos de Campaign o de archivos de texto sin formato.</p> <p>Por ejemplo, si correlaciona el campo de Campaign FirstName con el campo de Engage CustomerFirstName, los valores se extraen del campo FirstName de Campaign. Cuando se sube la lista de contactos a Engage, se utilizará el valor del campo de Campaign FirstName para actualizar el campo CustomerFirstName en la base de datos de Engage. A continuación, Engage utilizará el campo CustomerFirstName que se acaba actualizar para rellenar la plantilla de SMS.</p> <p>Cuando correlacione los <b>Campos candidatos</b> de Campaign con <b>Campos a exportar a Engage</b>, asegúrese de que los campos correlacionados utilicen el mismo Tipo de campos (tipo de datos), tales como Texto, Fecha, Hora, etc. Si los tipos de datos no coinciden, se producen errores cuando el sistema intenta importar los valores de los campos candidatos a los campos de la base de datos de Engage correlacionados.</p> <p>Asegúrese de que el orden de los campos en la lista coincida con el orden de los campos en la lista de contactos de Engage. Utilice los iconos de flecha para mover un campo seleccionado hacia arriba o hacia abajo en la lista. Por ejemplo, ponga el Nombre antes que el Apellido. Nota: El orden de los campos en esta lista determina el orden de los campos en el archivo de valores separados por comas (CSV) creado para formar la lista de contactos.</p> <p>Si a un campo para un registro específico le falta un valor, dicho campo se queda vacío en la lista de contactos. En decir, el campo no se rellenará en el campo de valores separados por comas (CSV) que se utiliza para crear la lista de contactos.</p>
Perfil	Puede resultar útil para ver los valores reales almacenados en un campo de base de datos en Campaign. Para ello, seleccione un campo candidato y pulse <b>Perfil</b> . Espere a que se complete la creación del perfil para asegurarse de que ve todos los valores. Por ejemplo, cree un perfil para un campo denominado Apellido para ver una lista de los nombres que se almacenan en dicho campo.
Campos derivados	Opcionalmente, pulse el botón <b>Campos derivados</b> para crear una variable nueva para consultas, segmentación, clasificación, cálculos o para proporcionar salida a una tabla. Los campos derivados son variables que no existen en un origen de datos y que se crean a partir de uno o más campos existentes, incluso entre diferentes orígenes de datos.

## 8. Configure el separador **General** del proceso SMS:

<b>Separador General (proceso de SMS)</b>	
Nombre de proceso	Asigne un nombre descriptivo. El nombre de proceso se utiliza como la etiqueta de recuadro en el diagrama de flujo. También se utiliza en varios diálogos e informes para identificar el proceso. Los clientes no ven nunca este nombre.
Nota	Proporcione información que le ayude a usted y a otros usuarios a comprender la finalidad o el resultado de este proceso. El contenido de este campo aparece cuando coloca el cursor sobre el cuadro de proceso en un diagrama de flujo. Los clientes nunca ven esta nota.

9. Pulse **Aceptar** para guardar y cerrar el diálogo de configuración.
10. Guarde el diagrama de flujo.

## Qué hacer a continuación

Ahora está preparado para realizar una ejecución de prueba. Consulte la sección “SMS: Realizar una ejecución de prueba”. Una ejecución de prueba es importante ya que es su oportunidad de confirmar que el envío de mensajes de texto se ha configurado correctamente antes de lanzarlo a nivel mundial.

---

## SMS: Realizar una ejecución de prueba

Esta tarea está relacionada con el uso de IBM Campaign para enviar mensajes de texto SMS desde IBM Engage. Es importante que realice una ejecución de prueba antes de realizar una ejecución de producción.

### Acerca de esta tarea

Una ejecución de prueba es extremadamente importante ya que es su oportunidad de confirmar que el envío de mensajes de texto se ha configurado correctamente antes de entregarlos a los clientes. No realice nunca una ejecución de producción sin haber realizado antes una ejecución de prueba.

Normalmente, se realiza una ejecución de prueba después de finalizar la configuración del proceso de SMS en un diagrama de flujo de IBM Campaign.

La finalidad de la ejecución de prueba es confirmar la conexión entre Campaign y Engage y detectar y comprobar varios mensajes de texto en IBM Engage. Por ejemplo, si ha utilizado IBM Campaign para sustituir la línea de Asunto en la plantilla de SMS, debe confirmar que la sustitución se ha realizado correctamente.

Una ejecución de prueba en Campaign no envía nunca mensajes de texto SMS de producción a los clientes, incluso si se ha seleccionado **Enviar inmediatamente SMS a todos los contactos** (en el diálogo de configuración de SMS).

**Importante:** Consulte la documentación de IBM Marketing Cloud para obtener toda la información acerca de cómo realizar ejecuciones de prueba de SMS. En este tema solo se describe una pequeña parte del proceso (las pruebas desde IBM Campaign a IBM Engage).

### Procedimiento

1. Utilice IBM Campaign para abrir el diagrama de flujo, que contiene el proceso de SMS configurado, en modalidad de edición.
2. Limite la ejecución de prueba simplemente a unos cuantos registros. Posteriormente eliminará esta restricción, una vez completada la ejecución de prueba.

**Nota:** Se recomienda este paso pero no es obligatorio.

Si no limita la ejecución de prueba, se enviará toda la lista de contactos a IBM Engage durante la ejecución de prueba, lo cual es innecesario y consume mucho tiempo.

- a. Pulse dos veces el cuadro de proceso que proporciona entrada al proceso de SMS. Por ejemplo, si se conecta un proceso de selección al proceso de SMS, abra el diálogo Configuración del proceso Selección.
  - b. Seleccione el separador **Límite tamaño celda**.
  - c. Utilice la opción **Limitar tamaño de celda de salida** bajo **Limitar tamaño de celda de salida durante una ejecución de prueba** para restringir el número de registros. Normalmente, 5 o 10 registros son suficientes para una ejecución de prueba.
3. Guarde el diagrama de flujo.
4. Abra el menú **Ejecutar**  y utilice una de las opciones de **Ejecución de prueba** para realizar una ejecución de prueba, del diagrama de flujo, rama o proceso.
- La lista de contactos se envía a Engage pero no se envían mensajes de texto (independientemente de si está seleccionada la opción **Enviar inmediatamente SMS a todos los contactos**).
5. En IBM Engage, utilice la característica Envío de correos de prueba para enviar un SMS de prueba y confirmar que el contenido del mensaje de texto y la lista de contactos sea correcta. Normalmente un envío de correo de prueba se envía a una dirección de tipo "agujero negro" o a una dirección de marketing interna.
- Confirme que todas las selecciones que se han realizado en IBM Campaign queden perfectamente reflejadas en el mensaje de texto de prueba. Por ejemplo:
- Confirme que la lista de contactos de Engage incluye todos los campos previstos de IBM Campaign.
  - Confirme que la lista de contactos se crea o actualiza, en función de la selección realizada en Campaign.
  - Confirme que la prueba enviada se ha guardado en la carpeta correcta del separador Enviado en Engage.
- Siga todas las instrucciones de la documentación de IBM Marketing Cloud para confirmar que se ha preparado correctamente el mensaje de texto SMS.
- Para obtener más información, consulte las secciones sobre mensajes de texto SMS en la documentación de IBM Marketing Cloud: [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS\\_-\\_Silverpop\\_Mobile\\_Messaging.html?lang=en](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html?lang=en).

## Qué hacer a continuación

Si encuentra algún error, resuélvalo y, a continuación, realice otra ejecución de prueba. Cuando esté satisfecho con los resultados de la ejecución de prueba, estará preparado para realizar una ejecución de producción. Consulte "SMS: Realizar una ejecución de producción".

---

## SMS: Realizar una ejecución de producción

Esta tarea está relacionada con el uso de IBM Campaign para enviar mensajes de texto SMS desde IBM Engage.

### Antes de empezar

¡Asegúrese de que realiza una ejecución de prueba antes de realizar una ejecución de producción! Consulte "SMS: Realizar una ejecución de prueba" en la página 44.

Si el diagrama de flujo incluye varios canales, no realice una ejecución de producción de todo el diagrama de flujo hasta que haya completado las ejecuciones de prueba para todos los canales (SMS, Push y Correo electrónico).

## Acerca de esta tarea

Una ejecución de producción sube una lista de contactos desde IBM Campaign a IBM Engage. Si ha configurado el proceso de SMS para **Enviar inmediatamente SMS a todos los contactos**, los mensajes de texto se envían a todos los contactos de la lista. Si no ha seleccionado esta opción, no se envían los mensajes de texto SMS, por lo tanto, debe planificar el envío de SMS IBM Engage.

Una ejecución de producción envía mensajes de texto a los segmentos de audiencia que ha seleccionado en el flujo de trabajo de IBM Campaign.

## Procedimiento

1. En Campaign, abra el diagrama de flujo que contiene el proceso de SMS configurado, en modalidad de edición.
2. Tome una determinación final sobre si desea entregar el mensaje de texto inmediatamente a todos los contactos seleccionados: Pulse dos veces el proceso de SMS para abrir el diálogo de configuración. Seleccione el separador **Personalización de contenido** y realice su elección:
  - Si desea entregar los mensajes de texto en cuanto se ejecute el diagrama de flujo en modalidad de producción, seleccione **Enviar inmediatamente SMS a todos los contactos**.
  - Si prefiere planificar el envío en IBM Engage, deseleccione **Enviar inmediatamente SMS a todos los contactos**. La lista de contactos se enviará a IBM Engage pero no se enviarán los mensajes de texto.
3. Guarde el diagrama de flujo.
4. Abra el menú **Ejecutar**  y seleccione una de las opciones **Guardar y ejecutar** para realizar una ejecución de producción, del proceso, rama o diagrama de flujo. O utilice IBM Marketing Platform Scheduler para planificar el diagrama de flujo.

## Resultados

IBM Campaign envía la lista de contactos a IBM Engage. Si se ha seleccionado **Enviar inmediatamente SMS a todos los contactos**, se envían los mensajes de texto inmediatamente a todos los destinatarios de la lista de contactos.

Cuando se sube la lista de contactos a Engage, se utilizan los valores de los campos de Campaign para actualizar los campos correspondientes de la base de datos de Engage, en función de las **Correlaciones de campos** definidas en el cuadro de proceso de SMS. Por ejemplo, si ha correlacionado el campo `FirstName` (en IBM Campaign) con el campo `CustomerFirstName` en IBM Engage, Engage utilizará el campo `CustomerFirstName` que se acaba de personalizar para rellenar la plantilla de SMS.

## Qué hacer a continuación

Si selecciona **Enviar inmediatamente SMS a todos los contactos** en el cuadro de proceso de SMS, vaya a IBM Engage y confirme que los mensajes de texto se han enviado correctamente.

Si no ha seleccionado **Enviar inmediatamente SMS a todos los contactos**, la lista de contactos se actualiza en IBM Engage pero no se envían los mensajes de texto. correo. Debe utilizar IBM Engage para planificar o enviar los mensajes de texto.

---

## SMS: Seguimiento de respuestas

La integración de Campaign y Engage realizan el seguimiento de respuestas para que los vendedores puedan redirigirse a los que responden y a los que no responden.

## Requisitos previos para dar soporte al seguimiento de respuestas

- Se ha instalado y configurado UBX Toolkit.
- El usuario de UBX Toolkit ha creado las tablas de seguimiento de respuestas necesarias.
- Un administrador de Campaign ha configurado las tablas como un origen de datos de usuario.

## ¿Cómo funciona el seguimiento de respuestas?

IBM Engage registra información acerca de la transmisión, entrega y respuestas de SMS. Y hace que esta información esté disponible en UBX.

Para obtener la información desde UBX para Campaign, ejecute los scripts de UBX Toolkit para descargar datos de eventos e importarlas a las tablas de seguimiento de respuestas.

A continuación, los diagramas de flujo de Campaign pueden acceder a estas tablas como un origen de datos de usuario.

En algunas organizaciones, el direccionamiento de los datos de respuestas se automatiza mediante scripts configurados por los administradores. Si los scripts están en el servidor del escucha de Campaign (Analytics), puede crear un diagrama de flujo que invoca un desencadenante para ejecutar los scripts y utilizar IBM Marketing Platform Scheduler para planificar el desencadenante. El planificador también le permite ejecutar scripts externos, de modo que también puede utilizar este método.

Si no se ha automatizado el direccionamiento de respuestas, debe ejecutar manualmente los scripts de forma periódica.

La atribución de respuestas a un envío de correo y campaña se maneja mediante la integración: IBM Campaign asigna un nombre exclusivo a cada envío de SMS. Este nombre exclusivo se incluye en los eventos de Engage para volverlo a correlacionar con Campaign. El nombre exclusivo se genera basándose en el nombre de SMS asignado en el cuadro de proceso del diagrama de flujo.

## ¿De qué eventos se realiza un seguimiento?

Se puede importar la información acerca de los siguientes eventos de SMS a las tablas de seguimiento de respuestas, de modo que esté disponible en Campaign:

- Mensajes enviados desde un programa SMS (sentSMS): Información que describe lo que sucede cuando se envía un mensaje desde un programa de SMS.
- Interacción con un programa de SMS (interactedSMS): Información que describe la interacción entre un usuario de dispositivos móviles y un programa de SMS.

## ¿Cómo relleno y utilizo estas tablas como usuario de marketing?

Periódicamente debe descargar eventos de UBX e importarlos a sus tablas de seguimiento de respuestas locales. Puede ejecutar los scripts manualmente o como un trabajo planificado:

1. Para descargar eventos, ejecute el script `eventsDownload` que se proporciona con UBX Toolkit.

Para obtener instrucciones, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation\\_toolkit/Downloading\\_events\\_from\\_UBX.dita](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Downloading_events_from_UBX.dita)

**Nota:** El script `eventsDownload` descarga los datos de seguimiento relacionados con correos electrónicos, mensajes SMS y notificaciones Push de dispositivos móviles. Es posible que esté o no esté utilizando todas estas características.

2. Para importar los eventos descargados a las tablas de seguimiento de respuestas, ejecute el script `eventsImport` que se proporciona con UBX Toolkit.

Para obtener instrucciones, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation\\_toolkit/Importing\\_event\\_data\\_into\\_a\\_database.html](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Importing_event_data_into_a_database.html).

3. Asegúrese de seguir todas las instrucciones que se proporcionan en la documentación de UBX Toolkit. Específicamente, consulte el *Capítulo 3. Puntos finales de destino de eventos*.
4. Cuando las tablas estén rellenas, puede acceder a las tablas en los diagramas de flujo de Campaign para redirigirse a los que responden y a los que no responden.  
Normalmente, se diseña un diagrama de flujo de respuestas y se configuran los cuadros de proceso para leer datos desde las tablas de seguimiento de respuestas. Por ejemplo, puede configurar los cuadros de proceso Seleccionar o Extraer para dirigirse a las interacciones de SMS, a medida que implementa la siguiente fase de la campaña.
5. Para obtener información adicional, consulte Capítulo 6, “Tabla de seguimiento de respuestas para la integración”, en la página 59.

---

## Sincronización de la inclusión y exclusión de SMS entre Campaign y Engage

Para asegurarse de que los registros de consentimiento para los SMS están tan actualizados como sea posible, puede actualizar las solicitudes de inclusión y exclusión (opt-in/opt-out) para SMS que reciba desde diferentes canales. Para sincronizar los datos de suscripción a SMS entre Campaign y Engage, suba y descargue con regularidad las actualizaciones de inclusión y exclusión (opt-in/opt-out).

La gestión de los registros de inclusión y exclusión para SMS requiere pasos específicos. Las opciones OPT\_IN y OPT\_OUT para los scripts **contactUpload** y **contactDownload** no se aplican a la mensajería SMS. En su lugar, debe utilizar el archivo de correlación de SMS personalizado que se proporciona como parte de la integración de Campaign con el paquete de descarga de Engage.

La primera vez que añade información de contacto para un destinatario, el registro se marca como un registro de inclusión (opt-in). Si la persona no ha dado su consentimiento para ser contactado por SMS, debe marcar el registro como un registro de exclusión (opt-out). No puede añadir un registro como un registro de exclusión (opt-out). Puede identificar un registro como un registro de exclusión (opt-out) después de que se haya especificado como un registro de inclusión (opt-in).

Para mantener actualizadas las suscripciones para SMS, puede planificar diagramas de flujo de Campaign que desencadenen scripts **contactUpload** y **contactDownload** que se ejecuten automáticamente. Utilice las instrucciones de `example_SMSmappingFile` en el directorio `conf` para actualizar el estado de consentimiento para SMS. En Engage, planifique consultas que actualicen el estado de inclusión y exclusión, de modo que esté disponible la información más actual para su descarga en Campaign.

---

## Capítulo 5. Notificaciones push de móviles: Utilización de Campaign y Engage

Si IBM Campaign y Engage están integrados, puede utilizar Campaign para enviar notificaciones push de móviles desde IBM Engage.

Las notificaciones push de móviles son mensajes cortos que se envían mediante las aplicaciones móviles instaladas y alertan a los usuarios de smartphones acerca de las ofertas, las actualizaciones y los recordatorios. Las notificaciones push son un canal de comunicaciones unidireccional. Los usuarios pueden recibir mensajes pero no pueden responder. Las notificaciones push de móviles se denominan también mensajes de aplicaciones móviles.

El envío de notificaciones push de móviles requiere un esfuerzo coordinado entre un usuario de Campaign y un usuario de Engage. Se deben configurar plantillas, realizar ejecuciones de prueba y se debe coordinar una ejecución de producción final.

Una vez enviada la notificación push, se realiza un seguimiento de las respuestas en IBM Engage que se redirecciona a Campaign mediante UBX y UBX Toolkit.

Para redireccionar los datos de respuestas desde IBM Engage a Campaign, un usuario de UBX Toolkit ejecuta los scripts (normalmente el usuario de Campaign). Algunas organizaciones automatizan los scripts, de modo que el direccionamiento se lleve a cabo automáticamente.

A continuación, se puede utilizar Campaign para diseñar la siguiente fase de la campaña.

---

### Habilitación de mensajes de aplicaciones móviles (notificaciones push)

Se deben realizar varias tareas de configuración de una sola vez para habilitar IBM Engage para el envío de mensajes de aplicaciones móviles (notificaciones push).

#### Acerca de esta tarea

Esta tarea describe los pasos principales. Para obtener más información, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile\\_App\\_Messages.html?lang=en](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile_App_Messages.html?lang=en).

#### Procedimiento

1. IBM Provisioning habilitar los mensajes de aplicaciones móviles para la organización de Engage.
2. El administrador de la organización de Engage asigna permisos para mensajes de aplicaciones móviles al usuario de Engage.
3. El usuario de Engage crear una o varias claves de aplicación en la interfaz de usuario de Engage. Para ello, el usuario de Engage necesita el desarrollador de la aplicación móvil le proporcione el certificado de Apple para la clave de la API de IOS y/o de Google para Android.
4. El desarrollador de aplicaciones móviles descarga el SDK y utiliza el SDK y la clave de aplicación de Engage para compilar las aplicaciones.
5. El administrador de la organización de Engage o el usuario de Engage habilita una base de datos no de claves para mensajes de aplicaciones móviles. Puede ser una base de datos nueva o una existente.

**Nota:** Cada organización de Engage solo puede tener una base de datos habilitada para aplicaciones móviles. Si tiene previsto enviar mensajes SMS, puede habilitar una sola base de datos para

mensajería SMS y mensajería de aplicaciones móviles, o puede habilitar una base de datos para SMS y otra base de datos para mensajes de aplicaciones móviles.

---

## Push: Crear y enviar notificaciones push de móviles

Siga estos pasos para utilizar IBM Campaign para enviar notificaciones push de móviles desde IBM Engage.

### Antes de empezar

Las notificaciones push de móviles deben estar habilitadas. Consulte “Habilitación de mensajes de aplicaciones móviles (notificaciones push)” en la página 49.

### Acerca de esta tarea

El envío de notificaciones push de móviles requiere IBM Campaign y también IBM Engage for Marketing Cloud.

### Procedimiento

1. Utilice IBM Engage para preparar la plantilla de mensajes de aplicaciones móviles.

Este paso requiere la coordinación entre los usuarios siguientes:

- Desarrollador
- Administrador de la organización
- Vendedor

**Nota:** La base de datos de mensajes de aplicaciones móviles debe ser una base de datos sin claves, lo que significa que no tiene un identificador exclusivo. Cada organización solo tiene una base de datos habilitada para aplicaciones móviles. Si su organización también tiene habilitado SMS, es posible que tenga una base de datos para SMS y una base de datos para aplicaciones móviles, o una base de datos habilitada para SMS y para mensajes de aplicaciones móviles.

Para obtener información, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile\\_App\\_Messages.html](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile_App_Messages.html).

2. Para dar soporte al seguimiento de respuestas, debe establecer el atributo `campaignName` en la plantilla de Push de Engage Push, de modo que coincida con el código de campaña definido en IBM Campaign. Por ejemplo: C000000518.

Un código de campaña es el identificador exclusivo global para una campaña.

Los códigos de campaña se listan en la página Todas las campañas en IBM Campaign.

3. Utilice IBM Campaign para crear una campaña y añada un diagrama de flujo a la misma.

Para obtener información, consulte la publicación *IBM Campaign Guía del usuario*:

[http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV\\_10.0.0/Campaign/kc\\_welcome\\_campaign.dita](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita)

4. Configure el proceso de Push en el diagrama de flujo de IBM Campaign.  
Consulte “Push: Configuración del proceso Push en un diagrama de flujo de Campaign” en la página 51.
5. Realice una ejecución de prueba en IBM Campaign.  
Consulte “Push: Realizar una ejecución de prueba” en la página 54.
6. Realice una ejecución de producción en IBM Campaign.  
Consulte “Push: Realizar una ejecución de producción” en la página 55.
7. Realice el seguimiento de respuestas.  
Consulte “Push: Seguimiento de respuestas” en la página 57.

---

## Push: Configuración del proceso Push en un diagrama de flujo de Campaign

Si IBM Campaign está integrado con IBM Engage, puede configurar el proceso **Push** en un diagrama de flujo para enviar notificaciones push de móviles desde Engage.

### Antes de empezar

Para realizar esta tarea, antes se deben completar las acciones siguientes:

- En IBM Campaign: Crear una campaña de marketing y añadir un diagrama de flujo a la misma.
- En IBM Engage: Crear la plantilla de push y el cuerpo.
- El usuario de IBM Engage debe proporcionar el usuario de IBM Campaign con los siguientes detalles:
  - El nombre de la base de datos de Engage que utilizará Campaign para la lista de contactos.
  - La lista de campos de tablas de base de datos de Engage, con el tipo de datos de cada campo (Texto, Fecha, Hora, etc.) y ejemplos de formato de datos.
  - El nombre de la plantilla push de Engage.
  - Si se ha de crear una nueva lista de contactos o se ha de actualizar una lista existente (cuando se ejecuta el diagrama de flujo).
  - Si se ha sustituir el nombre de push existente por un nombre nuevo, por ejemplo, para identificar el diagrama de flujo que se ha utilizado para enviar el mensaje.
  - Si la notificación push se debe enviar inmediatamente cuando se ejecuta el diagrama de flujo de Campaign.

### Acerca de esta tarea

Un diagrama de flujo puede incluir varios canales (Correo electrónico, SMS, Push), pero se debe configurar cada canal como un proceso separado. En este tema se describe cómo utilizar el cuadro de proceso de push en un diagrama de flujo de Campaign.

**Nota:** Para obtener más información acerca de la mensajería de aplicaciones móviles, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile\\_App\\_Messages.html](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile_App_Messages.html).

### Procedimiento

1. Configure los procesos del diagrama de flujo para seleccionar los segmentos que se utilizarán para la campaña de push. Al igual que con cualquier diagrama de flujo, puede utilizar varios procesos, como Seleccionar, Segmento y Fusionar.
2. Añada un proceso Push a un diagrama de flujo. El proceso Push debe ser el último proceso del diagrama de flujo.
3. Conecte al menos uno de los procesos que ha creado en el paso 1 como entrada para el proceso Push. Por ejemplo:
  - Conecte el proceso Seleccionar (por ejemplo, todos los hombres de 25-31 años) al proceso Push.
  - Conecte varios procesos Seleccionar, tales como contactos de valores Alto, Medio y Bajo, al proceso Push.
  - Segmente los clientes por zona geográfica y conecte cada segmento a un proceso Push separado (para generar listas exclusivas que separen las notificaciones push por región).
4. Pulse dos veces el proceso Push para abrir el diálogo Configuración del proceso de Push.
5. Configure el separador **Propiedades de Engage** del proceso Push:

<b>Separador Propiedades de Engage (proceso Push)</b>	
Base de datos de Engage	Obligatorio. Seleccione una base de datos de Engage sin claves que esté asociada a la lista de contactos. Se listan todas las bases de datos de Engage compartidas. Debe seleccionar la misma base de datos sin claves que se utiliza para el correo electrónico (y SMS, si está habilitado para su organización). Se utiliza una sola base de datos sin claves para Correo electrónico, SMS y Push.
Celdas de entrada seleccionadas	Obligatorio. Seleccione los segmentos que recibirán esta notificación push de móviles. Las celdas de entrada que podrá ver dependerán de qué recuadros de proceso (por ejemplo, Seleccionar o Segmento) esté conectados al proceso Push. Por ejemplo, si dos procesos de Selección proporcionan entrada al proceso Push, las celdas de entrada figurarán en la lista. Normalmente, se seleccionan todas las celdas de entrada. De modo que todos los ID de las celdas seleccionadas están disponibles para crear la lista de contactos.
Seleccionar todo	Seleccione rápidamente todas las celdas de entrada listadas (los segmentos que están conectados como entrada para el proceso Push).
Borrar todo	Borrar rápidamente la lista de selecciones.
Usar una lista de contactos	<p>Seleccione <b>Usar una lista de contactos</b> para utilizar la misma lista de contactos cada vez que se ejecuta el proceso. A continuación, seleccione una lista de contactos de Engage. Se incluirán todos los contactos de la lista.</p> <p>Seleccione <b>Borrar lista de contactos antes de actualizar</b> si desea eliminar todos los contactos de la lista antes de volver a utilizar la lista para una nueva ejecución.</p> <p>Utilice los siguientes controles para indicar cómo se actualiza la lista de contactos después de cada ejecución:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Añadir siempre nuevos contactos:</b> No actualizar los contactos coincidentes. Si los datos de Campaign incluyen contactos que no están en la lista, añádalos a la lista.</li> <li>• <b>Actualizar contactos coincidentes; omitir contactos no encontrados:</b> Actualizar un contacto existente con los datos de Campaign. No añadir nuevos contactos a la lista.</li> <li>• <b>Actualizar contactos coincidentes; añadir contactos no encontrados:</b> Actualizar un contacto existente con los datos de Campaign. Si un contacto no está en la lista, añádale.</li> </ul> <p>Cuando realiza una ejecución de prueba o producción del recuadro de proceso, se crea o actualiza una lista de contactos. Todos los contactos de la lista se incluirán en el proceso Push.</p>
Crear lista de contactos nuevos en cada ejecución	<p>Seleccione <b>Crear lista de contactos nuevos en cada ejecución</b> si desea crear una nueva lista de contactos de cada vez que se ejecuta el proceso. Se incluirán todos los contactos de la lista.</p> <p>Especifique un <b>Nombre</b> para la lista de contactos.</p> <p>Seleccione <b>Añadir sufijo</b> o <b>Añadir prefijo</b> para indicar si se ha de incluir la indicación de la hora al principio o fin del nombre de archivo. Se añade siempre una indicación de fecha y hora a la ejecución del proceso para garantizar que el nombre de la lista sea exclusivo.</p> <p>Opcionalmente, incluya el <b>ID de campaña</b> y/o el <b>Nombre de celda</b> de Push como parte del nombre de archivo.</p>

#### 6. Configure el separador **Personalización de contenido** del proceso Push:

<b>Separador Personalización de contenido (proceso de Push)</b>	
Plantilla de Push	Obligatorio. Seleccione una plantilla de Push de Engage. Se listan todas las plantillas compartidas. La plantilla determina el contenido de la notificación Push. Si no realiza ningún cambio en este recuadro de diálogo, todo el contenido procede directamente de la plantilla. Cualquier cambio que realice aquí altera temporalmente el contenido de la plantilla. Los cambios no se guardan en la plantilla, pero se utilizan en las notificaciones Push para la ejecución actual de este cuadro de proceso.

<b>Separador Personalización de contenido (proceso de Push)</b>	
Nombre de Push	Obligatorio. El nombre de Push identifica el proceso de Push en Engage y Campaign. Se utilizará el nombre que especifique, en lugar del <b>Nombre de Push</b> que se especifica en la plantilla de Engage. Puede utilizar un nombre que indique la finalidad del proceso de Push y su diagrama de flujo, de modo que posteriormente pueda identificar su finalidad con facilidad. Utilice solo texto estático (sin variables). Los destinatarios no ven nunca este nombre.
Enviar inmediatamente notificaciones Push a todos los contactos	<p><b>Importante:</b> Esta opción entrega de forma inmediata las notificaciones Push a todos los destinatarios cuando realiza una ejecución de producción en Campaign. Le recomendamos que realice, en primer lugar, una ejecución de prueba.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si selecciona <b>Enviar inmediatamente notificaciones Push a todos los contactos</b>, las notificaciones push se envían a todos los destinatarios cuando realiza una ejecución de producción en Campaign. (Tenga en cuenta que una ejecución de prueba en Campaign no envía nunca notificaciones Push, independientemente de si está seleccionada esta opción).</li> <li>• Deje esta opción sin seleccionar si prefiere utilizar IBM Engage para enviar notificaciones Push. Cuando esta opción <b>no</b> está seleccionada, una ejecución de producción de Campaign sube la lista de contactos a IBM Engage pero no envía las notificaciones Push. A continuación, puede iniciar/planificar las notificaciones Push desde Engage.</li> </ul>

## 7. Configure el separador **Correlaciones de campos** del proceso Push:

<b>Separador Correlaciones de campos (proceso Push)</b>	
Campos candidatos	Esta lista muestra todos los campos disponibles en los procesos que proporcionan entrada al proceso Push. Estos son los campos de IBM Campaign que contienen datos, tales como los nombres y las direcciones de los contactos, datos demográficos, historial de compras y otra información almacenada en las bases de datos de Campaign o en archivos de texto sin formato.
Campos a exportar a Engage	<p>Los campos de esta lista proporcionan datos para crear o actualizar la lista de contactos de Engage. Los valores de los campos correlacionados proceden de las bases de datos de Campaign o de archivos de texto sin formato.</p> <p>Cuando correlacione los <b>Campos candidatos</b> de Campaign con <b>Campos a exportar a Engage</b>, asegúrese de que los campos correlacionados utilicen el mismo Tipo de campos (tipo de datos), tales como Texto, Fecha, Hora, etc. Si los tipos de datos no coinciden, se producen errores cuando el sistema intenta importar los valores de los campos candidatos a los campos de la base de datos de Engage correlacionados.</p> <p>Asegúrese de que el orden de los campos en la lista coincida con el orden de los campos en la lista de contactos de Engage. Utilice los iconos de flecha para mover un campo seleccionado hacia arriba o hacia abajo en la lista. Por ejemplo, ponga el Nombre antes que el Apellido. Nota: El orden de los campos en esta lista determina el orden de los campos en el archivo de valores separados por comas (CSV) creado para formar la lista de contactos.</p> <p>Si a un campo para un registro específico le falta un valor, dicho campo se queda vacío en la lista de contactos. En decir, el campo no se rellenará en el campo de valores separados por comas (CSV) que se utiliza para crear la lista de contactos.</p>
Sincronizar	<p>En la lista <b>Campos para exportar a Engage</b>, compruebe que al menos un campo de la columna <b>Sincronizar</b> identifique un ID de usuario de dispositivos móviles exclusivo en el extremo de Engage. Por ejemplo, utilice un número de teléfono móvil.</p> <p>La base de datos de Engage que se utiliza para Push es una base de datos sin claves. Para actualizar los datos de esta base de datos, los campos de Sincronizar se tratan como una clave primaria y se actualiza la fila que coincide con las columnas del campo <b>Sincronizar</b>. Por ejemplo, si <b>Teléfono móvil</b> es el campo <b>Sincronizar</b>, la actualización se lleva a cabo en la fila en la que coincide el criterio del campo <b>Sincronizar</b>.</p>

<b>Separador Correlaciones de campos (proceso Push)</b>	
Perfil	Puede resultar útil para ver los valores reales almacenados en un campo de base de datos en Campaign. Para ello, seleccione un campo candidato y pulse <b>Perfil</b> . Espere a que se complete la creación del perfil para asegurarse de que ve todos los valores. Por ejemplo, cree un perfil para un campo denominado Apellido para ver una lista de los nombres que se almacenan en dicho campo.
Campos derivados	Opcionalmente, pulse el botón <b>Campos derivados</b> para crear una variable nueva para consultas, segmentación, clasificación, cálculos o para proporcionar salida a una tabla. Los campos derivados son variables que no existen en un origen de datos y que se crean a partir de uno o más campos existentes, incluso entre diferentes orígenes de datos.

8. Configure el separador **General** del proceso Push:

<b>Separador Push (proceso Push)</b>	
Nombre de proceso	Asigne un nombre descriptivo. El nombre de proceso se utiliza como la etiqueta de recuadro en el diagrama de flujo. También se utiliza en varios diálogos e informes para identificar el proceso. Los clientes no ven nunca este nombre.
Nota	Proporcione información que le ayude a usted y a otros usuarios a comprender la finalidad o el resultado de este proceso. El contenido de este campo aparece cuando coloca el cursor sobre el cuadro de proceso en un diagrama de flujo. Los clientes nunca ven esta nota.

9. Pulse **Aceptar** para guardar y cerrar el diálogo de configuración.

10. Guarde el diagrama de flujo.

## Qué hacer a continuación

Ahora está preparado para realizar una ejecución de prueba. Consulte la sección “Push: Realizar una ejecución de prueba”. Una ejecución de prueba es importante ya que es su oportunidad de confirmar que las notificaciones push se han configurado correctamente antes de lanzarlas a nivel mundial.

---

## Push: Realizar una ejecución de prueba

Esta tarea está relacionada con el uso de IBM Campaign para enviar notificaciones Push desde IBM Engage. Es importante que realice una ejecución de prueba antes de realizar una ejecución de producción.

### Acerca de esta tarea

**Importante:** Consulte la documentación de IBM Marketing Cloud para obtener toda la información acerca de cómo realizar ejecuciones de prueba. En este tema solo se describe una pequeña parte del proceso (las pruebas desde IBM Campaign a IBM Engage).

Una ejecución de prueba es extremadamente importante ya que es su oportunidad de confirmar que la notificación se ha configurado correctamente antes de entregarlo a los clientes.

Normalmente, se realiza una ejecución de prueba después de finalizar la configuración del proceso de Push en un diagrama de flujo de IBM Campaign.

La finalidad de la ejecución de prueba es confirmar la conexión entre Campaign y Engage y detectar y comprobar varias notificaciones en IBM Engage.

Tenga en cuenta que una ejecución de prueba en Campaign no envía nunca una notificación Push de producción a los clientes, incluso si se ha seleccionado **Enviar inmediatamente notificaciones Push a todos los contactos** (en el diálogo de configuración de Push).

**Recuerde:** No realice nunca una ejecución de producción sin haber realizado antes una ejecución de prueba.

## Procedimiento

1. Utilice IBM Campaign para abrir el diagrama de flujo, que contiene el proceso de Push configurado, en modalidad de edición.
2. Limite la ejecución de prueba simplemente a unos cuantos registros. Posteriormente eliminará esta restricción, una vez completada la ejecución de prueba.

**Nota:** Se recomienda este paso pero no es obligatorio.

Si no limita la ejecución de prueba, se enviará toda la lista de contactos a IBM Engage durante la ejecución de prueba, lo cual es innecesario y consume mucho tiempo.

- a. Pulse dos veces el cuadro de proceso que proporciona entrada al proceso de Push. Por ejemplo, si se conecta un proceso de selección al proceso de Push, abra el diálogo Configuración del proceso Selección.
  - b. Seleccione el separador **Límite tamaño celda**.
  - c. Utilice la opción **Limitar tamaño de celda de salida** bajo **Limitar tamaño de celda de salida durante una ejecución de prueba** para restringir el número de registros. Normalmente, 5 o 10 registros son suficientes para una ejecución de prueba.
3. Guarde el diagrama de flujo.
  4. Abra el menú **Ejecutar**  y utilice una de las opciones de **Ejecución de prueba** para realizar una ejecución de prueba, del diagrama de flujo, rama o proceso.  
La lista de contactos se envía a IBM Engage pero no se envían notificaciones Push (independientemente de si está seleccionada la opción **Enviar inmediatamente notificaciones Push a todos los contactos**).
  5. Utilice IBM Engage para probar las notificaciones Push como haría normalmente, y confirmar que el contenido de la notificación y la lista de contactos son correctos.  
Asegúrese de confirmar que todas las selecciones que se han realizado en IBM Campaign queden perfectamente reflejadas en IBM Engage. Por ejemplo:
    - Si ha cambiado el nombre de Push en Campaign, confirme que el cambio de nombre aparece en Engage.
    - Confirme que la lista de contactos de Engage incluye todos los campos previstos de IBM Campaign.
    - Confirme que la lista de contactos se crea o actualiza, en función de la selección realizada en Campaign.

**Importante:** Siga todas las instrucciones de la documentación de IBM Engage para confirmar que se han preparado correctamente las notificaciones Push y que cumple todos los requisitos para realizar un proceso de Push. Por ejemplo, confirme que los opt-in/opt-out se manejarán correctamente.

Para obtener más información, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile\\_App\\_Messages.html](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile_App_Messages.html).

## Qué hacer a continuación

Si encuentra algún error, resuélvalo y, a continuación, realice otra ejecución de prueba. Cuando confirme que la ejecución de prueba se ha realizado correctamente, estará preparado para realizar una ejecución de producción. Consulte “Push: Realizar una ejecución de producción”.

---

## Push: Realizar una ejecución de producción

Esta tarea está relacionada con el uso de IBM Campaign para enviar notificaciones Push desde IBM Engage.

## Antes de empezar

¡Asegúrese de que realiza una ejecución de prueba antes de realizar una ejecución de producción! Consulte “Push: Realizar una ejecución de prueba” en la página 54.

Si el diagrama de flujo incluye varios canales, no realice una ejecución de producción de todo el diagrama de flujo hasta que haya completado las ejecuciones de prueba para todos los canales (SMS, Push y Correo electrónico).

## Acerca de esta tarea

Una ejecución de producción sube una lista de contactos desde IBM Campaign a IBM Engage. Si ha configurado el proceso de correo electrónico para **Enviar inmediatamente notificaciones Push a todos los contactos**, las notificaciones Push se envían a todos los contactos de la lista. Si no ha seleccionado esta opción, no se envían las notificaciones, por lo tanto, debe planificar el envío de Push en IBM Engage.

Una ejecución de producción envía la notificación Push a los segmentos de audiencia que ha seleccionado en el flujo de trabajo de IBM Campaign.

## Procedimiento

1. En Campaign, abra el diagrama de flujo que contiene el proceso de notificaciones Push configurado, en modalidad de edición.
2. Tome una determinación final sobre si desea entregar las notificaciones Push inmediatamente a todos los contactos seleccionados: Pulse dos veces el proceso de correo electrónico para abrir el diálogo de configuración. Seleccione el separador **Personalización de contenido** y realice su elección:
  - Si desea entregar las notificaciones Push en cuanto se ejecute el diagrama de flujo en modalidad de producción, seleccione **Enviar inmediatamente notificaciones Push a todos los contactos**.
  - Si prefiere planificar el envío de notificaciones Push en IBM Engage, deselectione **Enviar inmediatamente notificaciones Push a todos los contactos**. La lista de contactos se enviará a IBM Engage pero no se enviarán las notificaciones Push.
3. Guarde el diagrama de flujo.
4. Abra el menú **Ejecutar**  y seleccione una de las opciones **Guardar y ejecutar** para realizar una ejecución de producción, del proceso, rama o diagrama de flujo. O utilice IBM Marketing Platform Scheduler para planificar el diagrama de flujo.

## Resultados

IBM Campaign envía la lista de contactos a IBM Engage. Si se ha seleccionado **Enviar inmediatamente notificaciones Push a todos los contactos**, se envían inmediatamente las notificaciones Push a todos los destinatarios de la lista de contactos.

Cuando se sube la lista de contactos a Engage, se utilizan los valores de los campos de Campaign para actualizar los campos correspondientes de la base de datos de Engage, en función de las **Correlaciones de campos** definidas en el cuadro de proceso de notificaciones Push. Por ejemplo, si ha correlacionado el campo `FirstName` (en IBM Campaign) con el campo `CustomerFirstName` en IBM Engage, Engage utilizará el campo `CustomerFirstName` que se acaba de personalizar para rellenar la plantilla de notificaciones Push.

## Qué hacer a continuación

Si selecciona **Enviar inmediatamente notificaciones Push a todos los contactos** en el cuadro de proceso de Push, vaya a IBM Engage y confirme que las notificaciones Push se han enviado correctamente.

Si no ha seleccionado **Enviar inmediatamente notificaciones Push a todos los contactos**, la lista de contactos se actualiza en IBM Engage pero no se envían las notificaciones Push. Debe utilizar IBM Engage para planificar o enviar las notificaciones Push.

---

## Push: Seguimiento de respuestas

La integración de Campaign y Engage realizan el seguimiento de respuestas para que los vendedores puedan redirigirse a los que responden y a los que no responden.

### Requisitos previos para dar soporte al seguimiento de respuestas

- Se ha instalado y configurado UBX Toolkit.
- El usuario de UBX Toolkit ha creado las tablas de seguimiento de respuestas necesarias.
- Un administrador de Campaign ha configurado las tablas como un origen de datos de usuario.

### ¿Cómo funciona el seguimiento de respuestas?

IBM Engage registra información acerca de la transmisión, entrega y respuestas de notificaciones push de móviles. Y hace que esta información esté disponible en UBX.

Para obtener la información desde UBX para Campaign, ejecute los scripts de UBX Toolkit para descargar datos de eventos e importarlas a las tablas de seguimiento de respuestas.

A continuación, los diagramas de flujo de Campaign pueden acceder a estas tablas como un origen de datos de usuario.

En algunas organizaciones, el direccionamiento de los datos de respuestas se automatiza mediante scripts configurados por los administradores. Si los scripts están en el servidor del escucha de Campaign (Analytics), puede crear un diagrama de flujo que invoca un desencadenante para ejecutar los scripts y utilizar IBM Marketing Platform Scheduler para planificar el desencadenante. El planificador también le permite ejecutar scripts externos, de modo que también puede utilizar este método.

Si no se ha automatizado el direccionamiento de respuestas, debe ejecutar manualmente los scripts de forma periódica.

La atribución de respuestas a un envío de correo y campaña se maneja mediante la integración: IBM Campaign asigna un nombre exclusivo a cada push. Este nombre exclusivo se incluye en los eventos de Engage para volverlo a correlacionar con Campaign. El nombre exclusivo se genera basándose en el nombre de Push asignado en el cuadro de proceso del diagrama de flujo.

### ¿De qué eventos se realiza un seguimiento?

Se puede importar la información acerca de los siguientes eventos de Push a las tablas de seguimiento de respuestas, de modo que esté disponible en Campaign:

- Instalación de aplicación (appInstalled): Información relacionada con una instalación individual de una aplicación de móvil en un dispositivo móvil. Se registra la información sobre la aplicación instalada y el registro de la aplicación.
- Desinstalación de aplicación (appUninstalled): Información relacionada con una eliminación individual de una aplicación de móvil desde un dispositivo móvil. Apple o Google informan a IBM que la aplicación ya no es accesible mediante push. Esto puede ser debido a que se ha desinstalado la aplicación móvil.
- Aplicación abierta (appOpened): Información que describe lo que sucede cuando un usuario de dispositivos móviles pulsa una notificación simple para abrir una aplicación.

- Pulsación de aplicación (urlClicked): Información que describe lo que sucede cuando un usuario de dispositivos móviles pulsa un botón en una notificación simple, proporcionando el sistema operativo del dispositivo móvil con un URL que se puede manejar. Normalmente esto sucede cuando el usuario abre un navegador en un dispositivo móvil.
- Aplicación con notificaciones push habilitadas (uiPushEnabled): Información que describe lo que sucede cuando un usuario de APNS utiliza una aplicación móvil para aceptar la recepción de notificaciones push.
- Aplicación con notificaciones push inhabilitadas (uiPushDisabled): Información que describe lo que sucede cuando un usuario de APNS utiliza una aplicación móvil para rechazar la recepción de notificaciones push.
- Inicio de sesión de aplicación (sessionStarted): Información que describe lo que sucede cuando un usuario de dispositivos móviles abre la aplicación por primera vez durante un número de minutos configurable.
- Fin de sesión de aplicación (sessionEnded): Información que describe cuándo finaliza la sesión del usuario de dispositivos móviles.

## ¿Cómo relleno y utilizo estas tablas como usuario de marketing?

Periódicamente debe descargar eventos de UBX e importarlos a sus tablas de seguimiento de respuestas locales. Puede ejecutar los scripts manualmente o como un trabajo planificado:

1. Para descargar eventos, ejecute el script `eventsDownload` que se proporciona con UBX Toolkit.  
Para obtener instrucciones, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation\\_toolkit/Downloading\\_events\\_from\\_UBX.dita](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Downloading_events_from_UBX.dita)
- Nota:** El script `eventsDownload` descarga los datos de seguimiento relacionados con correos electrónicos, mensajes SMS y notificaciones Push de dispositivos móviles. Es posible que esté o no esté utilizando todas estas características.
2. Para importar los eventos descargados a las tablas de seguimiento de respuestas, ejecute el script `eventsImport` que se proporciona con UBX Toolkit.  
Para obtener instrucciones, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation\\_toolkit/Importing\\_event\\_data\\_into\\_a\\_database.html](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Importing_event_data_into_a_database.html).
3. Asegúrese de seguir todas las instrucciones que se proporcionan en la documentación de UBX Toolkit. Específicamente, consulte el *Capítulo 3. Puntos finales de destino de eventos*.
4. Cuando las tablas estén rellenas, puede acceder a las tablas en los diagramas de flujo de Campaign para redirigirse a los que responden y a los que no responden.  
Normalmente, se diseña un diagrama de flujo de respuestas y se configuran los cuadros de proceso para leer datos desde las tablas de seguimiento de respuestas. Por ejemplo, puede configurar los cuadros de proceso Seleccionar o Extraer para dirigirse a los usuarios que han abierto una aplicación.
5. Para obtener información adicional, consulte Capítulo 6, “Tabla de seguimiento de respuestas para la integración”, en la página 59.

---

## Capítulo 6. Tabla de seguimiento de respuestas para la integración

Para dar soporte a la integración de Campaign y Engage, es necesario que las tablas de seguimiento de respuestas almacenen datos acerca de las respuestas de los usuarios a los eventos de correo electrónico, Push y SMS.

### ¿Cuál es la finalidad de las tablas?

Los eventos de respuestas, tales como pulsaciones o rebotes suceden como resultado de un envío de Engage. Este flujo de eventos desde Engage a UBX se descarga en IBM Campaign mediante UBX Toolkit. Una vez descargados los eventos en Campaign, se deben importar las tablas, de modo que Campaign puede acceder a los datos de eventos. Cuando se importan los datos de eventos a las tablas, estas tablas pueden servir como un origen de datos en los diagramas de flujo de IBM Campaign.

### ¿Cómo se crean las tablas?

La persona responsable de configurar la integración utiliza UBX Toolkit para crear las tablas. Esta es una operación de configuración de una sola vez. Para obtener más información, consulte “Creación de tablas de seguimiento de respuestas para la integración” en la página 23.

### ¿Cómo se rellenan las tablas?

Las tablas se rellenan siempre que alguien ejecuta los scripts `eventsDownload` y `eventsImport` que se proporcionan con UBX Toolkit.

Los scripts se pueden ejecutar manualmente o como un trabajo planificado. Para obtener detalles, consulte el tema correspondiente a las características que está utilizando:

- “Correo electrónico: Seguimiento de respuestas” en la página 36
- “SMS: Seguimiento de respuestas” en la página 46
- “Push: Seguimiento de respuestas” en la página 57

### ¿Cómo se realiza el seguimiento de respuestas?

El seguimiento de respuestas entre Campaign y Engage es posible debido a que cada correo electrónico tiene un nombre exclusivo. Este nombre exclusivo se incluye en cada evento que genera Engage, para utilizarlo en la correlación de respuestas. La integración se ocupa de ello de forma automática.

---

## Correlación de contactos y respuestas

Cuando IBM Campaign e IBM Engage están integrados, la correlación de contactos y respuestas está definida de forma predeterminada.

### Correlación de contactos

No se puede cambiar la correlación de contactos.

Tabla 4. Correlación de contactos de IBM Campaign e IBM Engage

Tipo	IBM Campaign	IBM Engage
Tipo de contacto	Envío Campaign (ContactStatusID - 1)	EmailSend

Tabla 4. Correlación de contactos de IBM Campaign e IBM Engage (continuación)

Tipo	IBM Campaign	IBM Engage
Tipo de contacto	No entregado (ContactStatusID - 3)	EmailBounce

## Correlación de respuestas

Cuando IBM Campaign e IBM Engage están integrados, la correlación de respuestas está definida en la tabla UA\_CampaignEngageResponseMap. La correlación de respuestas se puede editar en caso de ser necesario.

Tabla 5. Correlación de respuestas de IBM Campaign e IBM Engage

Tipo	CampaignEventType	EngageEventType
Tipo de respuesta	Clic en enlace (ResponseTypeID - 9)	EmailClick
Tipo de respuesta	Explorar (ResponseTypeID - 1)	EmailOpen

## Datos de seguimiento de correos electrónicos disponibles como un evento

La siguiente tabla lista los datos de seguimiento de correos electrónicos que se pueden descargar desde UBX Toolkit a IBM Campaign.

Engage da soporte a eventos de correo electrónico específicos que proporcionan un seguimiento de los datos para la mensajería de correo electrónico. Engage hace que estos datos estén disponibles como eventos UBX. Se utiliza UBX Toolkit para descargar los datos de eventos en IBM Campaign y descargarlos en las tablas de seguimiento de respuestas para su consumo en Campaign. El **Nombre de evento** puede ser diferente entre envíos de correos. El **Código de evento** debe aparecer en los datos de seguimiento exactamente como se muestra.

Tabla 6. Eventos de seguimiento de correos electrónicos mediante UBX

Nombre de evento	Código de evento	Tabla de sistema de Unica Campaign
Envío de correos - enviados	emailSend	UA_EmailSend
Envío de correos - abiertos	emailOpen	UA_EmailOpen
Envío de correos - pulsados	emailClick	UA_EmailClick
Envío de correos - rebotados	emailBounce	UA_EmailBounce

## Datos de seguimiento de SMS disponibles como un evento

La siguiente tabla lista los datos de seguimiento de SMS que se pueden descargar desde UBX Toolkit a IBM Campaign.

Engage da soporte a eventos de SMS específicos que proporcionan datos de seguimiento. Engage hace que estos datos estén disponibles como eventos UBX. Se utiliza UBX Toolkit para descargar los datos de eventos en IBM Campaign y descargarlos en las tablas de seguimiento de respuestas para su consumo en Campaign. El **Nombre de evento** puede ser diferente entre programas. El **Código de evento** debe aparecer en los datos de seguimiento exactamente como se muestra.

Tabla 7. Eventos de seguimiento de SMS mediante UBX

Nombre de evento	Código de evento	Tabla de sistema de Unica Campaign
SMS - Enviado desde un programa SMS	sentSMS	UA_SentSMS
SMS - Interacción con un programa SMS	interactedSMS	UA_InteractedSMS

## Datos de seguimiento de notificaciones push de móviles disponibles como un evento

La siguiente tabla lista los datos de seguimiento de notificaciones push de móviles que se pueden descargar desde UBX Toolkit a IBM Campaign.

Engage da soporte a eventos de notificaciones push de móviles específicos que proporcionan datos de seguimiento. Engage hace que estos datos estén disponibles como eventos UBX. Se utiliza UBX Toolkit para descargar los datos de eventos en IBM Campaign y descargarlos en las tablas de seguimiento de respuestas para su consumo en Campaign.

Si ha actualizado a la versión 10.0.0.1 o posteriores y está utilizando la funcionalidad integrada de Campaign de conexión con UBX, los eventos de UBX se descargan directamente en IBM Campaign.

El **Nombre de evento** puede ser diferente entre envíos. El **Código de evento** debe aparecer en los datos de seguimiento exactamente como se muestra.

Tabla 8. Eventos de seguimiento de notificaciones push de móviles mediante UBX

Nombre de evento	Código de evento	Tabla de sistema de Unica Campaign
Aplicación móvil - Instalada	appInstalled	UA_App_Installed
Aplicación móvil - Desinstalada	appUninstalled	UA_App_Uninstalled
Aplicación móvil - Una notificación push abierta	appNotificationOpen actionTaken = app	UA_SimpNot_appOpened
Aplicación móvil - Un URL pulsado	appNotificationOpen actionTaken = url	UA_SimpNot_URLClicked
Aplicación móvil - Una notificación push habilitada	appPushEnabled	UA_App_UIPushEnabled
Aplicación móvil - Una notificación push inhabilitada	appPushDisabled	UA_App_UIPushDisabled
Aplicación móvil - Una sesión iniciada	appSessionOpen	UA_App_SessionStarted
Aplicación móvil - Una sesión finalizada	appSessionClose	UA_App_SessionEnded

## Integración de las tablas de base de datos, ETL y particionamiento

La integración de Campaign con Engage rellena las tablas de base de datos que utiliza IBM Campaign para fines de auditoría y seguimiento. Consulte al administrador de base de datos durante cuánto tiempo necesita conservar los datos para consultas. En función del volumen de actividad de su cuenta, el tamaño de las tablas puede crecer a lo largo del tiempo.

Cada tabla de integración comparte algunas características.

- La clave primaria es una columna de identidad o secuencia. Los ID de las claves primarias reflejan el orden en que se insertan las filas.
- Las tablas tienen una columna de indicación de fecha y hora para indicar la hora en que se produce un evento concreto.
- Las filas de cada tabla se insertan una vez y la integración no las actualiza después de la inserción inicial.
- No existen índices predefinidos, claves foráneas o restricciones de comprobación, salvo la clave primaria.

Si no está utilizando la dirección de correo electrónico como nivel de audiencia en Campaign, puede añadir una o varias columnas a las tablas de seguimiento. Sin embargo, sus datos deben incluir un modo de buscar el nivel de audiencia para cualquier contacto. Debe configurar la integración para descargar los valores de estas columnas desde su base de datos de Engage. Cuando añada columnas, no utilice los índices o las restricciones, ya que es posible que impidan la inserción de datos.

La integración no depura ni archiva automáticamente las tablas. El administrador puede archivar o depurar los datos. Es posible que un esquema de depuración típico configure el particionamiento de rangos en el campo de indicación de fecha y hora con particiones para cada mes o trimestre. El plan de depuración puede descartar las particiones cuando queden obsoletas. Sin embargo, sin embargo otras funciones de base de datos y características de rendimiento pueden afectar a su estrategia en relación con el particionamiento y la depuración de los datos. El modo en que consulte los datos puede afectar a su estrategia.

---

## Tipos de eventos

Las tablas de seguimiento proporcionan datos que describen los diferentes tipos de respuestas a mensajes. El tipo de respuesta se considera un tipo de evento.

Las tablas de seguimiento incluyen valores para los tipos de eventos siguientes.

Tipo de evento	Valor válido
Apertura	0
Pulsación	1
Trayectoria de navegación	2
Conversión	3
Archivo adjunto	4
Medios	5
Reenviar	6
Opt-In	7
Opt-Out	8
Respuesta de abuso	10
Respuesta de cambio de dirección	11
Respuesta de bloqueo de correo	12
Respuesta de restricción de correo	13
Otras respuestas	14
Suprimido	15
Enviado	16
Rechazo temporal	98

Tipo de evento	Valor válido
Rechazo definitivo	99

---

## ID de informe

Los ID de informe de IBM Engage aparecen en las tablas de seguimiento.

Normalmente, puede encontrar informes de envíos de correo agregados en IBM Engage, desde **Informes > Creación de informes**. Puede buscar y exportar informes sin formato individuales en **Creación de informes > Informe de envío individual**.

Los datos descargados incluyen un ID de informe.

Los ID de informes se asignan de varias formas, en función del tipo de envío:

- Para los envíos individuales de una sola vez, se genera un único ID de informe.
- Para respondedores automáticos controlados por eventos, se asocia un único ID de informe a cada envío durante un día.
- Para un mensaje automatizado o envíos de programa recurrentes, se asocia un único ID de informe a cada aparición del envío.
- En un envío estándar, existe una relación uno a uno entre el ID de informe y el ID de envío.

---

## Razones para la supresión de contactos

Algunas veces, Engage no envía un mensaje a una dirección por varios motivos.

Si Engage suprime un mensaje, el motivo por el que lo hace está incluido en los datos que se descargan desde Engage. Engage proporciona los motivos siguientes para suprimir contactos. Para obtener más información, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/What\\_are\\_the\\_suppression\\_codes\\_and\\_descriptions.html?lang=en](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/What_are_the_suppression_codes_and_descriptions.html?lang=en).

Motivo de supresión	Valores válidos
Dominio de correo electrónico del sistema no válido	1
Correo electrónico del sistema local no válido	2
Dominio de correo electrónico de organización no válido	3
Lista de supresión de organización	4
Supresión global	5
Correo electrónico de organización local no válido	6
Control de frecuencia	7
Supresión de nivel de base de datos	8
Supresión de nivel de consulta	9
Supresión de nivel de envío de correos	10

---

## Purgado de datos de tablas de seguimiento de respuestas

Las filas procesadas por el ETL se pueden archivar o purgar periódicamente para liberar espacio en la base de datos.

Cuando se descargan eventos, se rellenan las tablas siguientes.

- UA\_EmailSend

- UA\_EmailOpen
- UA\_EmailClick
- UA\_EmailBounce
- UA\_EngageEtlTracker

La tabla UA\_EngageEtlTracker realiza un seguimiento de las filas procesadas. Esta tabla contiene la información de EventType (tipo de evento) y LastProcessedRecordId (id de último registro procesado).

- EMAIL\_SEND\_EVT\_CODE = 1;
- EMAIL\_OPEN\_EVT\_CODE = 2;
- EMAIL\_CLICK\_EVT\_CODE = 3;
- EMAIL\_BOUNCE\_EVT\_CODE = 4;

Se pueden archivar o purgar las filas siguientes:

- Select \* from UA\_EmailSend where RecordID <= (select LastProcessedRecordId from UA\_EngageEtlTracker where EventType = 1)
- Select \* from UA\_EmailOpen where RecordID <= (select LastProcessedRecordId from UA\_EngageEtlTracker where EventType = 2)
- Select \* from UA\_EmailClick where RecordID <= (select LastProcessedRecordId from UA\_EngageEtlTracker where EventType = 3)
- Select \* from UA\_EmailBounce where RecordID <= (select LastProcessedRecordId from UA\_EngageEtlTracker where EventType = 4)

---

## Antes de ponerse en contacto con el equipo de soporte técnico de IBM

Si encuentra un problema que no puede resolver consultando la documentación, el contacto de soporte designado por la empresa puede realizar una llamada al soporte técnico de IBM. Siga estas directrices para asegurarse de que el problema se resuelve de forma eficiente y satisfactoria.

Si usted no es una de las personas designadas como contacto con el servicio de soporte técnico en su empresa, póngase en contacto con su administrador de IBM para obtener información.

**Nota:** El soporte técnico no escribe ni crea scripts de API. Para obtener ayuda en la implementación de nuestras ofertas de API, póngase en contacto con IBM Professional Services.

### Información por recopilar

Antes de ponerse en contacto con el soporte técnico de IBM, recopile la información siguiente:

- Una descripción breve de la naturaleza del problema.
- Los mensajes de error detallados que ve cuando se produce el problema.
- Pasos detallados para reproducir el problema.
- Archivos de registro, archivos de sesión, archivos de configuración y archivos de datos relacionados con el problema.
- Información sobre el producto y el entorno del sistema del , que puede obtener tal como se describe en "Información del sistema".

### Información del sistema

Cuando llame al soporte técnico de IBM, es posible que se le pida información sobre su entorno.

Si el problema no le impide iniciar sesión, gran parte de esta información está disponible en la página Acerca de, que proporciona información sobre las aplicaciones IBM instaladas.

Puede acceder a la página Acerca de seleccionando **Ayuda > Acerca de**. Si la página Acerca de no está accesible, compruebe si hay un archivo `version.txt` en el directorio de instalación de la aplicación.

### Información de contacto del soporte técnico de IBM

Para obtener las formas de ponerse en contacto con el soporte técnico de IBM, consulte el sitio web de soporte técnico del producto IBM: ([http://www.ibm.com/support/entry/portal/open\\_service\\_request](http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request)).

**Nota:** Para especificar una solicitud de soporte, hay que iniciar sesión con una cuenta de IBM. Esta cuenta tiene que estar vinculada con su número de cliente de IBM. Para obtener más información sobre cómo asociar la cuenta a su número de cliente de IBM, consulte **Recursos de soporte>Soporte de software contratado** en el portal de soporte.



---

## Avisos

Esta información se ha desarrollado para productos y servicios ofrecidos en EE.UU.

Puede que IBM no ofrezca los productos, servicios o características tratados en este documento en otros países. Póngase en contacto con el representante local de IBM para obtener información sobre los productos y servicios que se pueden adquirir actualmente en su zona geográfica. Las referencias a programas, productos o servicios de IBM no pretenden dar a entender ni implicar que solo puedan utilizarse dichos productos, programas o servicios de IBM. En su lugar se puede utilizar cualquier producto, programa o servicio funcionalmente equivalente que no vulnere ningún derecho de propiedad intelectual de IBM. No obstante, es responsabilidad del usuario evaluar y verificar el funcionamiento de cualquier producto, programa o servicio no IBM.

Puede que IBM tenga patentes o solicitudes de patente pendientes que traten el tema descrito en este documento. La posesión de este documento no confiere ninguna licencia sobre dichas patentes. Puede enviar sus consultas sobre licencias, por escrito, a:

IBM Director of Licensing  
IBM Corporation North Castle Drive  
Armonk, NY 10504-1785  
EE.UU.

Para realizar consultas sobre licencias relacionadas con la información de doble byte (DBCS), póngase en contacto con el departamento de propiedad intelectual de IBM en su país o envíe sus consultas, por escrito, a:

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

El párrafo siguiente no se aplica al Reino Unido ni a ningún otro país donde las disposiciones en él expuestas sean incompatibles con la legislación local: INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION PROPORCIONA ESTA PUBLICACIÓN "TAL CUAL", SIN GARANTÍA DE NINGUNA CLASE, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO, PERO SIN LIMITARSE A, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE NO INFRACCIÓN, COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO. Algunos países no permiten la renuncia a garantías explícitas o implícitas en determinadas transacciones, por lo que puede que esta declaración no sea aplicable en su caso.

Esta información podría contener imprecisiones técnicas o errores tipográficos. Se realizan cambios periódicos en la información aquí contenida; estos cambios se incorporarán en nuevas ediciones de la publicación. Puede que IBM realice mejoras y/o modificaciones en los productos y/o programas descritos en esta publicación en cualquier momento sin previo aviso.

Las referencias en esta información a sitios web que no son de IBM se proporcionan solo para su comodidad y en modo alguno constituyen una recomendación de dichos sitios web. Los materiales de dichos sitios web no forman parte de los materiales de este producto de IBM y el uso de dichos sitios web corre por cuenta y riesgo del usuario.

IBM se reserva el derecho a utilizar o distribuir, en la forma que considere más adecuada, la información que se le facilite sin contraer por ello ninguna obligación con usted.

Los licenciatarios de este programa que deseen obtener información sobre el mismo para poder: (i) intercambiar información entre programas creados de forma independiente y otros programas (incluidos este) y (ii) utilizar, de forma mutua, la información que se ha intercambiado, habrán de ponerse en contacto con:

IBM Corporation B1WA LKG1  
550 King Street  
Littleton, MA 01460-1250  
EE.UU.

Dicha información puede estar disponible conforme a los correspondientes términos y condiciones, incluyendo en algunos casos el pago de una tarifa.

IBM proporciona el programa bajo licencia descrito en este documento, y todo el material bajo licencia disponible para el mismo, conforme a los términos del Contrato de cliente de IBM, del Acuerdo Internacional de Programas bajo Licencia de IBM o de cualquier acuerdo equivalente entre IBM y el cliente.

Los datos de rendimiento contenidos en esta documentación se han determinado en un entorno controlado. Por lo tanto, los resultados obtenidos en otros entornos operativos pueden variar de forma significativa. Es posible que algunas mediciones se hayan realizado en sistemas a nivel de desarrollo y no existe ninguna garantía de que dichas mediciones sean las mismas en los sistemas disponibles de manera general. Además, es posible que algunas mediciones se hayan estimado mediante extrapolación. Los resultados reales podrían ser distintos. Los usuarios de este documento deberán verificar los datos aplicables a su entorno específico.

La información relativa a productos que no son de IBM se ha obtenido de los proveedores de dichos productos, de los anuncios publicados por los mismos o de otras fuentes a disposición del público. IBM no ha probado dichos productos y no puede confirmar la precisión del rendimiento, compatibilidad o cualquier otra declaración relacionada con productos que no son de IBM. Las preguntas sobre las prestaciones de los productos que no son de IBM se deben dirigir a los proveedores de tales productos.

Todas las declaraciones relativas a la orientación o intención futura de IBM están sujetas a cambio o anulación sin previo aviso y representan solamente metas y objetivos.

Todos los precios de IBM indicados son precios de minorista recomendados por IBM, son actuales y están sujetos a cambio sin previo aviso. Los precios de los distribuidores pueden variar.

Esta información contiene ejemplos de datos e informes utilizados en operaciones de negocio cotidianas. Para ilustrarlas de la forma más completa posible, los ejemplos incluyen nombres de personas, empresas, marcas y productos. Todos estos nombres son ficticios y cualquier parecido con los nombres y direcciones utilizados por una empresa real es pura coincidencia.

#### LICENCIA DE COPYRIGHT:

Esta información contiene ejemplos de programas de aplicación en código fuente que ilustran las técnicas de programación en diversas plataformas operativas. Puede copiar, modificar y distribuir estos programas de ejemplo de cualquier manera sin realizar ningún pago a IBM, a fin de desarrollar, utilizar, comercializar y distribuir programas de aplicación que se adecúen a la interfaz de programación de aplicaciones de la plataforma operativa para la que se han escrito los programas de ejemplo. Estos ejemplos no se han probado exhaustivamente bajo todas las condiciones. Por lo tanto, IBM no puede garantizar ni implicar la fiabilidad, el buen servicio o el funcionamiento de estos programas. Los programas de ejemplo se proporcionan "TAL CUAL" sin garantías de ningún tipo. IBM no se responsabiliza de ningún daño derivado de la utilización de los programas de ejemplo.

Si está viendo esta información en copia software, es posible que las fotografías y las ilustraciones en color no aparezcan.

---

## **Marcas registradas**

IBM, el logotipo de IBM e [ibm.com](http://www.ibm.com) son marcas comerciales o registradas de International Business Machines Corp. en muchas jurisdicciones de todo el mundo. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM o de otras compañías. Encontrará la lista actualizada de las marcas registradas de IBM en la web, en "Copyright and trademark information" en [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

---

## **Consideraciones sobre la política de privacidad y los términos de uso**

Los productos software de IBM Software, incluido el software como una solución de servicio, ("Ofertas de Software") pueden utilizar cookies u otras tecnologías para recopilar información de utilización de producto, para ayudar a mejorar la experiencia del usuario final, para adaptar las interacciones con el usuario final o con otros fines. Una cookie contiene datos que un sitio web puede enviar al navegador y que luego se pueden almacenar en el sistema como una etiqueta que identifica al sistema. En muchos casos, estas cookies no recopilan información personal. Si utiliza una Oferta de software que le permite recopilar información personal mediante cookies y tecnologías similares, a continuación le ofrecemos información específica.

Dependiendo de las configuraciones desplegadas, esta Oferta de software puede utilizar cookies de sesión y persistentes que recopilen el nombre de cada usuario y otra información personal a efectos de gestión de sesiones, utilización de usuario mejorada u otros fines funcionales o de seguimiento de uso. Estas cookies pueden inhabilitarse, pero si se inhabilitan también se eliminará la funcionalidad que habilitan.

Diversas jurisdicciones regulan la recopilación de información personal mediante cookies y tecnologías similares. Si las configuraciones desplegadas para esta Oferta de Software le proporcionan como cliente la posibilidad de recopilar información personal sobre usuarios a través de cookies u otras tecnologías, deberá asesorarse sobre la legislación vigente relativa a dicha recopilación de datos, incluidos los requisitos para proporcionar avisos y el consentimiento cuando corresponda.

IBM requiere que los Clientes (1) proporcionen un enlace claro y visible a los términos de uso del sitio web del Cliente (por ejemplo, política de privacidad) que incluya un enlace a las prácticas de uso y recopilación de datos de IBM y del cliente, (2) notifiquen que IBM coloca, en nombre del Cliente, cookies y balizas web/gifs claras en el sistema del visitante, junto con una explicación de la finalidad de dicha tecnología, y (3) en la medida requerida por ley, obtengan el consentimiento de los visitantes del sitio web antes de la colocación de cookies y balizas web/gifs por parte del Cliente o IBM en nombre del Cliente, en dispositivos del visitante del sitio web

Si desea obtener más información sobre la utilización de las distintas tecnologías, incluidas las cookies, a tales efectos, consulte la declaración de privacidad en línea de IBM en <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en>, en la sección titulada "Cookies, Web Beacons and Other Technologies".







Impreso en España