Versión 10 Release 0
28 de febrero de 2017

IBM Campaign - Guía del usuario

Nota

Antes de utilizar esta información y el producto al que da soporte, lea la información de "Avisos" en la página 269.

Esta edición se aplica a la versión 10, release 0, modificación 0 de IBM Campaign y a todos los releases y modificaciones subsiguientes hasta que no se indique lo contrario en nuevas ediciones.

© Copyright IBM Corporation 1998, 2017.

Contenido

Capítulo 1. Descripción general de IBM Campaign 1

conceptos de IBM Campaign 1
Requisitos previos para utilizar IBM Campaign . . . 3
Cómo empezar con IBM Campaign 4
Nombre de usuario y contraseña 4
El rol y los permisos 5
Niveles de seguridad en Campaign 5
Inicio de sesión en IBM Marketing Software . . . 5
Establecimiento de la página de inicio 6
Integración de IBM Campaign con otros productos de IBM 7

Capítulo 2. Creación y gestión de campañas 9

Antes de empezar a crear campañas 9
Acceso a campañas 10
Creación de campañas 11
Edición de campañas 11
Organización de campañas en carpetas 12
Impresión de campañas 13
Suprimir campañas 13
Cómo utilizar grupos de control para medir los resultados de la campaña 14
Asociación de celdas de control a celdas objetivo 15

Capítulo 3. Diseño de diagramas de flujo 17

Creación de diagramas de flujo 17
Edición de diagramas de flujo 18
Ejemplo: Diagramas de flujo de contactos y respuestas 19
Descripción general del espacio de trabajo de diagrama de flujo 21
Consideraciones sobre el diseño del diagrama de flujo 23
Visión general del proceso de diagrama de flujo . . 24
Tipos de procesos 25
Lista de procesos de Campaign 27
Adición de procesos a diagramas de flujo 28
Conexión de procesos en diagramas de flujo . . . 30
Modificación del aspecto de las líneas de conexión 31
Supresión de una conexión entre dos procesos . . . 31
Alineación de los cuadros de proceso 32
Ajuste del diseño del diagrama de flujo 32
Anotación de diagramas de flujo 33
Cómo determinar el estado de un proceso 35
Copia de procesos dentro de un diagrama de flujo 36
Copia de procesos entre diagramas de flujo. . . . 36
Movimiento de procesos en diagramas de flujo . . 37
Supresión de procesos de diagramas de flujo . . . 37
Orígenes de datos para procesos 38
Omisión del ID de duplicación en la salida de procesos 39
Vista previa de valores de campo de los datos de usuario 40
Renovación de recuentos de análisis 41
Restricción de la entrada en el análisis 42
Cómo no permitir en análisis 42
Cambio del número máximo de segmentos de perfil 43
Análisis de valores de campo por metatipo . . . 43
Inserción de una categoría de análisis en una consulta 44
Impresión de datos del perfil 44
Exportación de datos del perfil 44
Creación de consultas con Ayuda de fórmulas . . . 45
Creación de consultas SQL sin formato 47
Directrices para utilizar consultas en SQL sin formato. 48
Conformidad con el lenguaje de consultas Hive 49
Cómo especificar preprocesamiento o postprocesamiento de las sentencias SQL . . . 49
Utilización de los tokens TempTable y OutputTempTable en consultas en SQL sin formato. 50
Cómo hacer referencia a las tablas de Extracción en las consultas en SQL sin formato 51
Cómo se evalúan las consultas en los procesos de Campaign 52
Proceso Selección 52
Selección de una lista de contactos. 53
Segmentos de IBM Digital Analytics en campañas como objetivo 57
Proceso Fusión 59
Fusión y supresión de contactos 60
Proceso Segmentación 61
Consideraciones a la hora de segmentar 62
Segmentación de datos por campo. 63
Segmentación de datos con consultas 64
Proceso Segmentación: pestaña Segmentar . . . 68
Proceso Segmentación: pestaña Extraer 69
Proceso Segmentación: pestaña General 70
El proceso Segmentar: controles Segmento nuevo y Editar segmento 70
Proceso Muestreo 71
División de contactos en grupos de muestras . . 71
Acerca del calculador de tamaño de la muestra 74
Proceso Audiencia 76
Niveles de audiencia 76
Unidad familiar 77
Cuándo se conmutan niveles de audiencia . . . 77
Ejemplo: proceso Audiencia 78
Ejemplo: filtrado de registros 78
Cambio y filtro de los niveles de audiencia . . . 79
Proceso Extracción 87
Ejemplo: extracción de datos de transacciones . . 88
Requisitos previos para extraer datos de las páginas de destino de eMessage 89

© Copyright IBM Corp. 1998, 2017

Extracción de datos de una celda, tabla o segmento estratégico 89
Extracción de datos de una página de destino de eMessage 93
Referencia de la pestaña Extracción 94
Proceso Instantánea. 95
Tomar una instantánea de datos para exportar a una tabla o archivo 95
Proceso Planificación 98
Diferencia entre el proceso Planificación de IBM Campaign y el Planificador de IBM Marketing Software 99
Desencadenantes de entrada y de salida 99
Procesos Planificación en un diagrama de flujo en ejecución 101
Proceso Cubo 103
Creación de un cubo multidimensional de atributos 103
El proceso CreateSeg 104
Creación de segmentos para uso global en varias campañas 104
Asociación de segmentos estratégicos con campañas 106
El proceso Lista de correo 107
Configuración de procesos Lista de correo o Telemarketing 107
El proceso Telemarketing 113
Proceso Seguimiento 114
Seguimiento del historial de contactos 115
Proceso Respuesta 117
Actualización del historial de respuestas . . . 117

Capítulo 4. Gestión de diagramas de flujo 121

Validación de diagramas de flujo 121
Prueba y ejecución de diagramas 122
Realización de una ejecución de prueba de un proceso, rama o diagrama de flujo 122
Realización de una ejecución de producción de un diagrama de flujo 123
Realización de una ejecución de producción de un proceso o una rama 124
Puesta en pausa o detención de un diagrama de flujo 125
Continuación de un diagrama de flujo detenido 125
Continuación de la ejecución de un diagrama de flujo en pausa 126
Resolución de errores de tiempo de ejecución 126
Trabajo con archivos de registro de diagrama de flujo 126
Estructura del archivo de registro de diagrama de flujo 127
Buscar diagramas de flujo y objetos relacionados con diagramas de flujo 128
Copia de diagramas de flujo 129
Revisión de diagramas de flujo 130
Visualización de diagramas de flujo en modo de solo lectura 131
Visualización de dos diagramas de flujo uno al lado de otro 131
Impresión de diagramas de flujo 132
Supresión de diagramas 132

Capítulo 5. Gestión de ofertas 135

Atributos de oferta 135
Versiones de una oferta 136
Plantillas de oferta 137
Tratamientos 137
Creación de ofertas 138
Edición de ofertas 140
Asignación de ofertas a celdas en un diagrama de flujo 141
Asociación de ofertas relacionadas con campañas 142
Productos relevantes para ofertas. 143
Importar productos relevantes a una oferta pegando los ID de producto 143
Utilización de Editar consulta para crear o editar productos relevantes para una oferta . . 144
Duplicación de ofertas 145
Duplicación de una oferta de la página de ofertas. 146
Duplicación de una oferta de la página de resumen de la oferta 146
Agrupación de ofertas 146
Agrupación de ofertas utilizando atributos . . 147
Agrupación de ofertas en carpetas 147
Movimiento de ofertas o listas de ofertas 147
Retirada de ofertas o listas de ofertas 148
Supresión de ofertas o listas de ofertas 148
Búsqueda de ofertas 149
Búsqueda de ofertas con **Búsqueda avanzada** 149
Análisis de ofertas. 150
Listas de ofertas 151
Seguridad y listas de ofertas 151
Creación de listas de ofertas estáticas 151
Creación de listas de ofertas inteligentes . . . 152
Edición de listas de ofertas 153
Cómo retirar listas de ofertas 154
Asignación de listas de ofertas a celdas. . . . 154
Gestión de ofertas en sistemas Marketing Operations-Campaign integrados 155
Introducción a la utilización de activos de Marketing Operations en ofertas de Campaign . . 155
Utilización de activos de Marketing Operations en ofertas de Campaign 156
Descripción general de la integración de ofertas de eMessage con IBM Campaign 158
Visualización y edición de activos de eMessage que están enlazados a una oferta de Campaign . . . 159

Capítulo 6. Gestión de celdas objetivo 161

Generación de celdas en un diagrama de flujo . . 161
Limitación del tamaño de las celdas de salida . . 162
procesos que reciben entrada de una celda de salida 162
Limitación del tamaño de celda de salida en función del tamaño de celda de entrada . . . 163
procesos que reciben entrada de una tabla. . . 164
Aplicación de limitaciones en el tamaño de celda de salida en ejecuciones de prueba . . . 165

Cambio del valor de inicio aleatorio para la selección de registro 165
Nombes y códigos de celda 166
Ejemplos: escenarios de renombrado de celdas 167
Cambio del nombre de celda 169
Restablecimiento del nombre de celda 170
Modificación del código de celda 171
Acerca de copiar y pegar nombres y códigos de celda 171
Hojas de cálculo de celdas objetivo 172
Gestión de hojas de cálculo de celdas objetivo 174
Enlace de celdas del diagrama de flujo a una TCS 180

Capítulo 7. Historial de contactos. . . 185

Descripción general del historial de contactos y los niveles de audiencia 185
Cómo se actualizan las tablas del historial de contactos 186
Historial de tratamientos (UA_Treatment) . . . 187
Historial de contactos base (UA_ContactHistory) 188
Historial de contactos detallado (UA_DtlContactHist) 190
Historial de ofertas 190
Actualización del historial de contactos realizando una ejecución de producción 190
Escenario de Opciones del historial de ejecución 191
Especificación de una tabla de base de datos para el registro de contactos 191
Especificación de un archivo de salida para el registro de contactos 192
Inhabilitación de la escritura en el historial de contactos 193
Borrado de los historiales de contactos y respuestas 194

Capítulo 8. Seguimiento de respuestas de campaña 197

Cómo realizar un seguimiento de las respuestas a una campaña 198
Utilización de varios diagramas de flujo de seguimiento de respuestas 199
Seguimiento de respuestas utilizando códigos de oferta multiparte 201
Ámbito de fecha en el seguimiento de respuestas 201
Seguimiento de las respuestas de los controles . . 202
Seguimiento de respuestas a ofertas personalizadas 202
Tipos de respuesta. 203
Categorías de respuesta 204
Respuestas directas 204
Respuestas deducidas 206
Métodos de atribución 207
La mejor coincidencia 208
Coincidencia fraccional 208
Coincidencia múltiple 208

Capítulo 9. Objetos almacenados . . . 209

Campos derivados. 209
Restricciones de nombres para campos derivados 210
Creación de campos derivados 210
Creación de un campo derivado a partir de una existente 211
Creación de un campo derivado basado en una macro 211
Cómo hacer que los campos derivados sean persistentes 211
Almacenamiento de campos derivados 214
Utilización y gestión de campos derivados almacenados 214
Variables de usuario 215
Creación de variables de usuario 216
Macros personalizadas 216
Creación de macros personalizadas 216
Directrices para la utilización de macros personalizadas 219
Organización y edición de macros personalizadas 221
Plantillas 221
Copia de una plantilla en la biblioteca de plantillas 221
Cómo pegar una plantilla de la biblioteca de plantillas 222
Organización y edición de plantillas 222
Catálogo de tablas almacenado 223
Acceso a catálogos de tablas almacenados . . . 223
Edición de catálogos de tablas 223
Supresión de catálogos de tablas 224

Capítulo 10. Diagramas de flujo de sesión 225

Creación de sesiones 226
Adición de diagramas de flujo a sesiones 226
Edición de diagramas de flujo de sesión 226
Organización de sesiones en carpetas 227
Movimiento de sesiones 227
Visualización de sesiones 228
Edición de sesiones 228
Supresión de sesiones 228
Acerca de los segmentos estratégicos 229
Requisitos previos de la creación de segmentos estratégicos 230
Mejora del rendimiento de los segmentos estratégicos 230
Creación de segmentos estratégicos 230
Visualización de segmentos estratégicos . . . 231
Edición de los detalles del resumen de un segmento estratégico 232
Edición del diagrama de flujo de origen de un segmento estratégico 232
Ejecución de segmentos estratégicos 233
Organización de segmentos estratégicos . . . 233
Acerca de las supresiones globales y de los segmentos de supresión global 236
Aplicación de supresiones globales 236
Inhabilitación de supresiones globales para un diagrama de flujo 237
Acerca de las jerarquías de dimensiones 237
Ejemplos: jerarquías de dimensiones. 238
Creación de jerarquías de dimensiones 238
Actualización de una jerarquía de dimensiones 240

Carga de una jerarquía de dimensiones almacenada 240
Acerca de los cubos 240

Capítulo 11. Descripción general de informes de IBM Campaign 243
Utilización de celdas de diagrama de flujo durante el desarrollo del diagrama de flujo 243
Informe Lista de celdas: Visualización de información acerca de todas las celdas de un diagrama de flujo 244
Informe Análisis variable de celdas: Análisis de una característica de una celda 245
Informe Tabla de referencias cruzadas de celdas: Análisis de dos características de una celda de forma simultánea 246
Informe Contenido de celdas: Visualización del contenido de las celdas 247
Informe Celdas en cascada: Análisis de celdas en cascada en procesos en sentido descendente . 248
Impresión o exportación de informes de celda de diagrama de flujo 250
Utilización de informes para analizar campañas y ofertas. 250
Lista de informes de IBM Campaign 251
Informes de rendimiento de IBM Campaign . . . 254
IBM Cognos para Campaign 257
Portlets de lista de Campaign 258
Envío de informes por correo electrónico 258
Nueva ejecución de un informe 259

Capítulo 12. Caracteres especiales en nombres de objeto de IBM Campaign . 261
Caracteres especiales no admitidos 261
Objetos sin restricciones de nombre 261
Objetos con restricciones de nombre específicas . . 262

Capítulo 13. Empaquetado de archivos de diagrama de flujo para la resolución de problemas 263
Opciones de empaquetado de los datos de diagrama de flujo 264

Antes de ponerse en contacto con el equipo de soporte técnico de IBM . . 267

Avisos 269
Marcas registradas. 271
Consideraciones sobre la política de privacidad y los términos de uso 271

Capítulo 1. Descripción general de IBM Campaign

IBM® Campaign es una solución basada en web que le permite diseñar, ejecutar y analizar campañas de marketing directas.

Normalmente los profesionales de marketing utilizan Campaign de las maneras siguientes:

- Los administradores realizan tareas iniciales y actuales como el ajuste de los valores de configuración, la correlación de las tablas de base de datos y la definición de los atributos personalizados y las plantillas de ofertas.
- Los usuarios crean y ejecutan las campañas de marketing directo.

Para realizar una campaña de marketing, empiece definiendo ofertas para audiencias de destino. Luego se crea un diagrama de flujo, que proporciona una representación visual de la lógica de la campaña. Parte de la creación de un diagrama de flujo implica asociar ofertas con público objetivo.

Para diseñar las campañas, puede utilizar datos de varios orígenes, incluyendo bases de datos relacionales y archivos sin formato. Por ejemplo, puede seleccionar datos de contactos de una base de datos, fusionarlos con datos de clientes de un archivo sin formato y, a continuación, suprimir, segmentar y realizar un muestreo de los datos. Para acceder y manipular datos, IBM Campaign, da soporte a la utilización de SQL sin formato, macros y funciones. Sin embargo, no es necesario saber SQL para utilizar Campaign.

Después de crear un diagrama de flujo y asignar ofertas a varios segmentos, ejecute el diagrama de flujo para generar una lista de contactos. Para controlar la temporización de sus campañas de marketing, puede planificar diferentes campañas para que se ejecuten en momentos diferentes.

Durante el curso de una campaña, se almacenan el historial de contactos y el historial de respuestas. Campaign utiliza estos historiales para rastrear y analizar los resultados de la campaña, para que pueda refinar sus campañas a lo largo del tiempo.

IBM Campaign consta de un servidor de programa de fondo y un servidor de aplicaciones web, además de la seguridad, la autenticación y la autorización que se suministran por IBM Marketing Platform.

Nota: IBM Marketing Platform proporciona un punto de acceso común y una interfaz de usuario para Campaign y otras aplicaciones, además de las características relacionadas con la seguridad y configuración.

conceptos de IBM Campaign

Existen varios conceptos básicos que le pueden ayudar a comprender cómo utilizar IBM Campaign para crear y gestionar campañas de marketing.

Campañas

Cada campaña se define mediante un objetivo de negocio, una iniciativa definida por la corporación específica de su plan de marketing y un rango de fechas

© Copyright IBM Corp. 1998, 2017

durante el cual la campaña es efectiva. Por ejemplo, puede crear una campaña de retención para distribuir una oferta a clientes que de lo contrario podrían perderse por deserción.

Diagramas de flujo

Cada campaña de marketing consta de uno o varios diagramas de flujo. Por ejemplo, una campaña de marketing puede constar de un diagrama de flujo que proporcione ofertas a los clientes seleccionados y otro diagrama de flujo para realizar el seguimiento de las respuestas a las ofertas, para la creación de informes y análisis.

Cada diagrama de flujo hace uso de uno o varios orígenes de datos. Un origen de datos contiene información sobre sus clientes, posibles clientes o productos, para su uso en campañas de marketing. Por ejemplo, un diagrama de flujo puede extraer los nombres y direcciones de contactos de una base de datos y obtener información de otro origen.

Un diagrama de flujo realiza una secuencia de acciones en los datos de marketing. Para definir las acciones, se utilizan bloques de construcción denominados *procesos*, que se conectan y configuran. Estos procesos componen el diagrama de flujo.

Para implementar la campaña, se ejecutan los diagramas de flujo. Puede ejecutar cada diagrama de flujo manualmente, mediante un planificador o en respuesta a algún desencadenante definido.

Los usuarios con licencia de Interact pueden utilizar IBM Campaign para ejecutar *diagramas de flujo interactivos* en tiempo real que dependen de la aparición de un evento. Para obtener más información sobre los diagramas de flujo, consulte la publicación *Interact Guía del usuario*.

Procesos

Cada diagrama de flujo se compone de procesos, o cuadros de proceso, que se han configurado y conectado para realizar tareas específicas en una campaña o sesión. Por ejemplo, un proceso Selección puede seleccionar los clientes que desea como objetivo, y un proceso Fusión puede combinar dos grupos distintos de audiencia.

Los procesos de cada diagrama de flujo se configuran y conectan para lograr objetivos de marketing específicos. Por ejemplo, un diagrama de flujo puede constar de procesos que seleccionen destinatarios cualificados para una campaña de correo directo, asignen diversas ofertas a los destinatarios y, a continuación, generen una lista de correo. Otro de diagrama de flujo puede realizar un seguimiento de las personas que responden a su campaña, por lo que puede calcular su retorno de la inversión.

Sesiones

Las sesiones proporcionan una manera de crear artefactos globales, persistentes, para su uso en todas las campañas. Cada sesión contiene al menos un diagrama de flujo. La ejecución de un diagrama de flujo de sesión hace que los resultados de la sesión (los artefactos de datos) estén disponibles globalmente para todas las campañas.

Un uso típico de un diagrama de flujo de sesión es crear *segmentos estratégicos*, que son segmentos que se pueden utilizar en varias campañas. Por ejemplo, puede

crear segmentos estratégicos para opt-ins u opt-outs, y luego utilizar esos segmentos en diversas campañas de marketing.

Ofertas

Una oferta representa un único mensaje de marketing, que puede ser entregado de diversas formas. Las ofertas pueden reutilizarse:

- en campañas diferentes
- en distintos puntos en el tiempo
- para diferentes grupos de personas (celdas) de un diagrama de flujo
- como "versiones" distintas (mediante la variación de los atributos parametrizados de la oferta)

Puede asignar ofertas a celdas objetivo en diagramas de flujo utilizando uno de los procesos de contacto, como Lista de correo o Telemarketing. Puede realizar un seguimiento de los resultados de la campaña capturando datos sobre los clientes que han recibido la oferta y los que han respondido.

Celdas

Una celda es una lista de identificadores, como los ID de clientes o de posibles clientes, de su base de datos. Las celdas se crean mediante la configuración y ejecución de procesos de manipulación de datos en diagramas de flujo. Por ejemplo, un proceso Selección puede generar una celda de salida que conste de hombres entre las edades de 25 y 34.

Una celda de salida se puede utilizar como entrada para otros procesos en el mismo diagrama de flujo.Por ejemplo, dos procesos Selección pueden seleccionar clientes de diferentes orígenes de datos. A continuación, un proceso Fusión en sentido descendente puede combinar los resultados.

Una de celdas que tiene una oferta asignada se denomina *celda objetivo*. Una celda objetivo es un grupo de personas homogéneas, tal como la define el nivel de audiencia, como clientes individuales o cuentas de unidades familiares.

Por ejemplo, se pueden crear celdas para clientes de alto valor, clientes que prefieren comprar por Internet, cuentas de pago único, clientes que han optado por recibir comunicaciones por correo electrónico o compradores fieles que repiten. Cada celda que se crea puede tratarse de forma diferente, y recibir ofertas o comunicaciones a través de canales diferentes.

Las celdas que contienen ID cualificados para recibir una oferta pero que están excluidos de recibir la oferta a efectos de análisis se denominan *celdas de control*. En IBM Campaign los controles son siempre controles de resistencia.

Requisitos previos para utilizar IBM Campaign

Antes de empezar a utilizar IBM Campaign, compruebe que su entorno de trabajo cumple los requisitos siguientes.

- Para obtener una experiencia de usuario mejorada, utilice como mínimo una pantalla de 21 pulgadas.
- Para obtener una experiencia de usuario mejorada, establezca la resolución de la pantalla en 1600 x 900. Una resolución menor puede hacer que alguna

información no se muestre correctamente. Si utiliza una resolución menor, maximice la ventana del navegador para ver más contenido.

- Un ratón es la mejor opción para navegar por la interfaz de usuario.
- No utilice los controles del navegador para navegar. Por ejemplo, evite utilizar los botones Anterior y Siguiente. En su lugar, utilice los controles existentes en la interfaz de usuario.
- Si existe software de bloqueo de anuncios instalado en la máquina cliente, IBM Campaign podría no funcionar debidamente. Para obtener los mejores resultados, inhabilite el software bloqueador de ventanas emergentes mientras se ejecuta IBM Campaign.
- Asegúrese de que el entorno técnico cumple los requisitos mínimos del sistema y las plataformas soportadas.*
- Se deben utilizar el navegador y las versiones correctas.
- Vacíe la memoria caché del navegador después de actualizar o aplicar cualquier fixpack. Esto es necesario hacerlo una sola vez, después de actualizar la aplicación.
- Si utiliza Internet Explorer (IE) con IBM Campaign o cualquier módulo que utiliza diagramas de flujo de Campaign (eMessage, Contact Optimization, Interact, Distributed Marketing): para iniciar una sesión varias veces para ver información en columnas paralelas, abra IE e inicie una sesión en IBM Marketing Software. A continuación, seleccione **Archivo** > **Sesión nueva** en la barra de menús de Internet Explorer. En la ventana del navegador Internet Explorer, inicie sesión en IBM Marketing Software como el mismo usuario u otro diferente.

  Importante: No utilice ningún otro método para abrir varias sesiones. Por ejemplo, no abra una pestaña nueva; no abra ninguna otra sesión de navegador desde el menú **Inicio** o con el icono del escritorio y no utilice **Archivo > Nueva ventana** en Internet Explorer. Estos métodos pueden corromper la información que se muestra en la aplicación.

*Para conocer detalles sobre los elementos marcados con un asterisco, consulte el manual *IBM Marketing Software Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*.

Cómo empezar con IBM Campaign

Antes de poder realizar trabajo significativo en Campaign, se necesita alguna configuración inicial. Las tablas de base de datos deben estar correlacionadas, puede que deban crearse objetos de datos tales como segmentos, dimensiones o cubos, y deben planificarse y diseñarse campañas individuales.

Normalmente, estas tareas se completan con la ayuda de un consultor de IBM . Después de realizar el trabajo inicial, puede diseñar y ejecutar campañas adicionales usted mismo y puede refinar, expandir y construir sobre las campañas iniciales según sea necesario.

Para obtener información sobre la configuración y administración inicial y en curso, consulte la *Guía de instalación de Campaign* y *Campaign Guía del administrador*.

Nombre de usuario y contraseña

Para acceder a Campaign, debe tener una combinación de nombre de usuario y contraseña creada para usted en Marketing Platform, y también debe disponer de autorización para acceder a Campaign.

Si no tiene un nombre de usuario y contraseña válidos, póngase en contacto con su administrador del sistema.

El rol y los permisos

El nombre de usuario en Campaign está asociado con uno o varios roles, tales como Revisor, Diseñador y Gestor. Los administradores definen roles específicos de su organización. Los roles determinan las funciones que puede realizar en Campaign. La seguridad a nivel de objeto implementada por la organización determinará si se pueden realizar dichas funciones sobre objetos específicos. Si necesita acceder a objetos o realizar tareas que los permisos no permiten, póngase en contacto con su administrador del sistema.

Niveles de seguridad en Campaign

En Campaign, los valores de seguridad controlan la capacidad de acceder a las funciones y los objetos con los que puede trabajar.

La seguridad en Campaign funciona a dos niveles.

- **Funcional –** Determina las acciones que puede realizar en los tipos de objetos, en función de los roles a los que pertenece. La organización define estos roles en la implementación. Cada rol tiene un conjunto de permisos asociados que determinan qué acciones un usuario que pertenece a dicho rol puede realizar. Por ejemplo, si es un usuario al que se ha asignado un rol que se denomina "Administrador", puede tener permisos para correlacionar y suprimir tablas del sistema. Si es un usuario que tiene asignado un rol que se denomina "Revisor", se le pueden denegar los permisos para correlacionar y suprimir tablas del sistema.
- **Objeto –** Define los tipos de objeto en los que puede realizar las acciones que tiene permitidas. Es decir, incluso si pertenece a un rol que tenga permisos generales para editar campañas, la seguridad a nivel de objeto de Campaign se puede configurar de modo que no pueda acceder a campañas que estén en unas carpetas en particular. Por ejemplo, si pertenece a la división A, independientemente de sus roles funcionales, puede no tener permitido acceder al contenido de las carpetas que pertenecen a la división B.

Inicio de sesión en IBM Marketing Software

Utilice este procedimiento para iniciar la sesión en IBM Marketing Software.

Antes de empezar

Necesita lo siguiente.

- Una conexión de intranet (red) para acceder a su servidor de IBM Marketing Software.
- Un navegador soportado instalado en el sistema.
- Nombre de usuario y contraseña para iniciar la sesión en IBM Marketing Software.
- El URL para acceder a IBM Marketing Software en la red.

El URL es:

`http://`*`host.dominio.com:puerto`*`/unica`

donde

host es la máquina donde se ha instalado Marketing Platform.

domain.com es el dominio en el que reside la máquina host.

puerto es el número de puerto donde escucha el servidor de aplicaciones de Marketing Platform.

Nota: El procedimiento siguiente presupone que está iniciando la sesión en una cuenta que tiene acceso Admin a Marketing Platform.

Procedimiento

Acceda al URL de IBM Marketing Software utilizando su navegador.

- Si IBM Marketing Software se ha configurado para integrarse con Windows Active Directory o con la plataforma de control de acceso web e inicia la sesión en dicho sistema, aparece la página predeterminada del panel de control. Su inicio de sesión ha finalizado.
- Si ve la pantalla de inicio de sesión, inicie la sesión utilizando las credenciales del administrador predeterminado. En un entorno de inicio de sesión único, utilice `asm_admin` con `password` como contraseña. En un entorno con varias particiones, utilice `platform_admin` con `password` como contraseña.

  Una solicitud le pedirá que cambie la contraseña. Puede especificar la contraseña existente, pero para garantizar una buena de seguridad, debe elegir una nueva.
- Si IBM Marketing Software se ha configurado para usar SSL, es posible que se le indique aceptar un certificado de seguridad digital, la primera vez que inicie sesión. Pulse **Sí** para aceptar el certificado.

Si el inicio de sesión resulta satisfactorio, IBM Marketing Software muestra la página de panel de control predeterminado.

Resultados

Con los permisos predeterminados asignados a las cuentas de administrador de Marketing Platform, puede administrar las cuentas y seguridad de los usuarios mediante las opciones del menú **Configuración**. Para realizar las tareas de administración de más alto nivel para los paneles de control de IBM Marketing Software, debe iniciar la sesión como **platform_admin**.

Establecimiento de la página de inicio

La página de inicio es la página que se visualiza al iniciar la sesión en IBM Marketing Software. La página de inicio predeterminada es el panel de control predeterminado, pero puede especificar fácilmente un página de inicio distinta.

Si no desea que se visualice una página del panel de control al iniciar sesión por primera vez en IBM Marketing Software, puede seleccionar como su página de inicio una página de uno de los productos de IBM instalados.

Para establecer una página que está visualizando como página de inicio, seleccione **Configuración > Establecer la página actual como inicio**. Las páginas disponibles para seleccionarlas como página de inicio están determinadas por cada producto de IBM Marketing Software y por los permisos en IBM Marketing Software.

En cualquier página que esté visualizando, si la opción **Establecer la página actual como inicio** está habilitada, puede establecer la página como página de inicio.

Integración de IBM Campaign con otros productos de IBM

IBM Campaign se integra de manera opcional con algunos otros productos de IBM .

Para ver instrucciones de integración, consulte la documentación incluida con cada aplicación, además de cualquier documento mencionado a continuación.

Tabla 1. Integrar Campaign con otros productos de IBM

Tarea	Documentación
Integración con IBM Engage	*IBM Campaign y Engage Guía de integración para IBM Marketing Cloud*
Integración con IBM Journey Designer	http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSER4E/JourneyDesigner/kc_welcome_journeydesigner.dita?lang=en
Integración con IBM Digital Analytics	*IBM Campaign Guía del administrador*: Cómo configurar la integración. *IBM Campaign Guía del usuario*: Segmentos objetivo de IBM Digital Analytics en campañas.
Integración con IBM Marketing Operations	*IBM Marketing Operations y IBM Campaign Guía de integración*
Integración con IBM Opportunity Detect	*IBM Campaign Guía del administrador*: Cómo configurar la integración. *IBM Opportunity Detect Guía del administrador* e *IBM Opportunity Detect Guía del usuario*: Cómo administrar y utilizar el producto.
Integración con IBM eMessage	*IBM Campaign Guías de instalación y actualización*: Cómo instalar y preparar los componentes de eMessage en el entorno local. *IBM eMessage Guía de inicio y del administrador*: Cómo conectar con los recursos de mensajería alojados. *IBM Campaign Guía del administrador*: Cómo configurar la integración de ofertas.
Integración con IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition	*IBM Campaign y IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition Guía de integración*
Nota: Es posible que haya integraciones adicionales disponibles que no figuran en esta tabla. Consulte Herramientas y programas de utilidad del producto para IBM Campaign. Asimismo, consulte IBM Solution Engineering Projects.	

Capítulo 2. Creación y gestión de campañas

Una de las primeras cosas que se ha de hacer en IBM Campaign es crear una campaña de marketing para identificar sus objetivos. Cada campaña está definida por su objetivo de negocio, iniciativa y rango de fechas efectivas. Una campaña siempre consta de al menos un diagrama de flujo, donde se seleccionan los destinatarios y se asignan ofertas.Puede crear, ver, editar, suprimir y realizar operaciones similares en campañas de marketing.

Nota: Si Campaign está integrado con Marketing Operations, utilice los proyectos de campaña en Marketing Operations para trabajar con campañas. Si el sistema integrado está configurado para acceder a campañas heredadas, puede abrirlas seleccionando **Campaña > Campañas** y pulsando la carpeta **Proyectos de campaña**. Las campañas heredadas son campañas que se han creado en IBM Campaign antes de habilitar la integración.

Para poder trabajar con las campañas es necesario tener los permisos adecuados. Para obtener información sobre los permisos, consulte la *Campaign Guía del administrador*.

Antes de empezar a crear campañas

Antes de empezar a utilizar IBM Campaign para crear campañas de marketing, se deben realizar algunas tareas iniciales importantes. Algunas de estas tareas iniciales, como la creación de plantillas de ofertas, las realizan normalmente los administradores.

Una de las tareas iniciales más importantes es hacer que la información acerca de los clientes y los productos esté disponible para Campaign. Para acceder a los datos de usuario, Campaign necesita saber qué tablas o archivos del origen de datos se deben utilizar. Para hacer que los datos estén disponibles para su uso en Campaign, las tablas de base de datos y archivos de la empresa deben estar correlacionados con Campaign. Generalmente, un administrador realiza este paso. Un administrador también crea plantillas de oferta, segmentos estratégicos y otros objetos de datos para utilizarlos en campañas. Para obtener más información, consulte la publicación *Campaign Guía del administrador*.

Después de crear los objetos iniciales y de correlacionar las tablas, puede empezar a crear campañas de marketing.

Con frecuencia, el primer paso es diseñar la campaña en papel o en IBM Marketing Operations para poder determinar el flujo de trabajo. Identifique los objetivos de la campaña, decida las ofertas que desea realizar, los clientes que se deben incluir o excluir y si se van a utilizar grupos de control. Después de este diseño inicial, puede utilizar Campaign para crear campañas de marketing para conseguir sus objetivos.

Cada campaña de marketing se compone de uno o varios diagramas de flujo. Cada diagrama de flujo realiza una secuencia de acciones en los datos de cliente. Un diagrama de flujo se compone de cuadros de proceso interconectados, que se pueden configurar para realizar la selección de datos reales, la manipulación y el seguimiento de respuestas necesarios para su campaña. Cada cuadro de proceso realiza una acción específica, como seleccionar clientes, segmentarlos, fusionar los

© Copyright IBM Corp. 1998, 2017

datos o generar una lista de correo o telemarketing. Al configurar y conectar los cuadros de proceso en un diagrama de flujo, puede determinar la lógica de su campaña.

Las ofertas se crean fuera del diagrama de flujo, y se asignan cuando se configura un cuadro de proceso de contacto, como una lista de correo o telemarketing, en un diagrama de flujo. Las ofertas también se pueden asignar en una hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS), que proporciona una matriz visual de los segmentos y ofertas.

Se utiliza Campaign para definir las ofertas. A continuación, se crea un diagrama de flujo donde se seleccionan clientes o posibles clientes, se asignan ofertas a las selecciones y se genera una lista de contactos. Cuando los clientes responden, se puede utilizar otro diagrama de flujo para realizar un seguimiento de los resultados de la campaña.

Para obtener un ejemplo de dos diagramas de flujo diseñados para una campaña de retención utilizando varios canales para entregar una oferta, consulte “Ejemplo: Diagramas de flujo de contactos y respuestas” en la página 19.

Acceso a campañas

Acceda a las campañas de IBM Campaign para verlas o editarlas en función de lo que le permitan sus permisos.

Procedimiento

1. Elija **Campaign > Campañas** para abrir la página Todas las campañas.
2. Realice una de las acciones siguientes:
   - En caso de un **entorno autónomo de Campaign**: la página Todas las campañas lista todas las campañas y las carpetas de campañas para las que tiene al menos acceso de lectura. Pulse el nombre de cualquier campaña para abrirla.
   - En el caso de un **entorno integrado de Marketing Operations–Campaign**: pulse el enlace para la carpeta **Proyectos de campaña** para acceder a los proyectos de campaña que se han creado en Marketing Operations. Siempre se accede a las campañas que se han creado con Marketing Operations a través de proyectos de campaña, a menos que sean campañas heredadas.

     Los proyectos disponibles dependen de la vista de proyectos predeterminada que se establece en Marketing Operations. Puede configurar esta vista para visualizar todos los proyectos de campaña si lo desea.

     Nota: La carpeta **Proyectos de campaña** no puede suprimirse, moverse o copiarse.
   - En un **entorno de Marketing Operations-Campaign integrado que tiene habilitado el acceso a las campañas de herencia**: La página Todas las campañas visualiza las campañas heredadas que se han creado antes de integrar el entorno. Pulse el nombre de cualquier campaña heredada para abrirla. También puede utilizar el enlace de la carpeta **Proyectos de campaña** para acceder a las campañas creadas con Marketing Operations.

Qué hacer a continuación

- Para obtener información sobre los proyectos de campaña, consulte la publicación *IBM Marketing Operations e IBM Campaign Guía de integración*.

- Para obtener información sobre las vistas de proyecto, consulte la publicación *IBM Marketing Operations Guía del usuario*.
- Para obtener información sobre cómo configurar Campaign para habilitar el acceso a campañas heredadas, consulte la documentación de la actualización.

Creación de campañas

Siga estas instrucciones para crear una campaña de marketing en IBM Campaign.

Acerca de esta tarea

Cada campaña tiene un objetivo de negocio, una iniciativa definida por la corporación específica del plan de marketing y un rango de fechas durante las que la campaña es efectiva.

Nota: Si Campaign está integrado con Marketing Operations, las campañas se crean desde el menú **Operaciones > Proyectos**. Consulte la documentación de Marketing Operations para obtener más información.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña** > **Campañas**.

   La página Todas las campañas visualiza las carpetas o campañas de la partición actual.

2. Pulse **Añadir una campaña** .
3. Complete los campos **Resumen de campañas** de la página Nueva campaña. Elija **Ayuda > Ayuda para esta página** para ver las explicaciones de cada campo.
4. Realice una de las acciones siguientes:
   - Pulse **Guardar y finalizar** para guardar y cerrar la campaña. Utilice este enfoque si desea realizar otros pasos iniciales antes de crear y añadir diagramas de flujo. Por ejemplo, puede crear y asociar ofertas y segmentos estratégicos a una campaña antes de crear y añadir diagramas de flujo.
   - Pulse **Guardar y añadir un diagrama de flujo** para iniciar inmediatamente la creación de un diagrama de flujo para la campaña.

Qué hacer a continuación

Normalmente, el siguiente paso es añadir un diagrama de flujo a la campaña.

Edición de campañas

Los usuarios con los permisos adecuados pueden utilizar la página Resumen de campañas para editar los detalles de una campaña y acceder a sus diagramas de flujo, informes y hojas de cálculo de celdas objetivo. Además, si tiene los permisos adecuados, puede realizar acciones tales como añadir diagramas, segmentos u ofertas a una campaña.

Procedimiento

1. Elija **Campaña** > **Campañas**.
2. En la página Todas las campañas, pulse la campaña que desea editar. Es posible que se liste en la página o es posible que esté en una carpeta.
3. Cuando vea la campaña que desea editar, realice una de las acciones siguientes:

- Pulse el nombre de campaña para abrir la campaña en modalidad de vista. Verá las pestañas para Resumen, Celdas objetivo, Análisis y cualquier diagrama de flujo que se haya añadido a la campaña. Pulse **Editar** en la barra de herramientas para que la información se pueda editar.
- Pulse el icono **Editar una pestaña** junto a una campaña y seleccione una opción del menú (Editar resumen, Editar celdas objetivo, Análisis o un diagrama de flujo) para abrir la pestaña en modalidad de edición.

4. Las acciones que puede realizar dependen de la pestaña que ha seleccionado (Resumen, Celdas objetivo, Análisis o un diagrama de flujo). Utilice las opciones de la barra de herramientas para realizar las acciones deseadas.
5. Estas son algunas de las operaciones que puede realizar en cada pestaña cuando edita una campaña:
   - Pestaña **Resumen**: Pulse **Añadir/eliminar segmentos** para asociar los segmentos estratégicos a la campaña. Pulse **Añadir/eliminar ofertas** para asociar ofertas a la campaña. Pulse **Ejecutar** para ejecutar un diagrama de flujo. Pulse **Añadir diagrama de flujo** para crear un diagrama de flujo para esta campaña. También puede **Suprimir** la campaña, **Mover** la campaña a otra carpeta o **Imprimir** el resumen de la campaña.
   - Pestaña **Celdas objetivo**: Utilice esta pestaña para trabajar con la hoja de cálculo de celdas objetivo. Puede **Obtener estado de celda**, **Exportar celdas objetivo** o **Importar celdas objetivo**. Consulte Capítulo 6, “Gestión de celdas objetivo”, en la página 161.
   - Pestaña **Análisis**: Utilice esta pestaña para acceder a los informes de esta campaña. Consulte Capítulo 11, “Descripción general de informes de IBM Campaign”, en la página 243.
   - Pestañas de Diagrama de flujo: Para acceder a un diagrama de flujo que forma parte de esta campaña, pulse una pestaña del diagrama de flujo.

   Para obtener más información, seleccione **Ayuda> Ayuda para esta página**.

Organización de campañas en carpetas

Las carpetas proporcionan una manera de mantener sus campañas organizadas. Puede crear carpetas y mover campañas de una carpeta a otra.

Acerca de esta tarea

Siga los pasos siguientes para organizar las campañas en carpetas. Tenga en cuenta que los nombres de carpetas tienen restricciones de caracteres. Consulte Capítulo 12, “Caracteres especiales en nombres de objeto de IBM Campaign”, en la página 261.

Procedimiento

1. Elija **Campaign** > **Campañas**.
2. Utilice la página Todas las campañas para realizar cualquiera de las operaciones siguientes.

Opción	Descripción
Añadir una carpeta	Pulse **Nueva carpeta** .Si desea crear una subcarpeta, seleccione una carpeta y pulse **Nueva carpeta**.

Opción	Descripción
Editar un nombre de carpeta o descripción	Seleccione una carpeta y pulse **Renombrar carpeta** . No puede cambiar el nombre de la carpeta **Mis campañas**.
Mover una carpeta	Seleccione el recuadro junto a una o varias carpetas, pulse **Mover** y seleccione una carpeta de destino.
Mover una campaña	Pulse una o varias campañas para seleccionarlas, de modo que aparezca una marca de selección a la izquierda de cada elemento. Puede utilizar **Mayús+pulsación** o **Ctrl+pulsación** para seleccionar varias campañas. A continuación, pulse **Mover** y seleccione una carpeta de destino.
Suprimir una carpeta vacía	Seleccione el recuadro junto a cualquier carpeta que desee suprimir y pulse **Suprimir** , a continuación, confirme la supresión.

Impresión de campañas

Puede imprimir cualquier página en una campaña utilizando el icono **Imprimir**.

Procedimiento

1. Elija **Campaña** > **Campañas**.
2. Seleccione la campaña que desea imprimir, o seleccione la pestaña que desea imprimir.
3. Pulse **Imprimir** .

Suprimir campañas

Cuando se suprime una campaña, dicha campaña y todos los archivos de diagrama de flujo se suprimen.

Acerca de esta tarea

Si desea mantener partes de la campaña para su reutilización, guárdelos como objetos almacenados (plantillas) antes de suprimir la campaña. Si suprime una campaña que tiene asociados registros de historial de respuestas o contactos, todos los registros del historial de respuestas y contactos correspondientes se suprimen.

Importante: No suprima la campaña si desea conservar el historial asociado de contactos y respuestas.

Procedimiento

1. Elija **Campaña** > **Campañas** y localice la campaña que desea suprimir.
2. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto a la campaña que desea suprimir.
3. Pulse **Suprimir** .

Importante: Si intenta suprimir una campaña que tiene registros de historial de contactos o de respuestas, un mensaje de advertencia indica que se suprimirán todos los registros de historial de contactos y de respuestas correspondientes. Si desea conservar el historial de contactos y de respuestas correspondiente, pulse **Cancelar**.

4. Pulse **Aceptar** para suprimir permanentemente la campaña.

Resultados

Se suprime la campaña seleccionada.

Nota: También puede suprimir una campaña mientras la visualiza pulsando **Suprimir**.

Cómo utilizar grupos de control para medir los resultados de la campaña

Puede excluir deliberadamente una muestra aleatoria de posibles clientes o clientes de una campaña de marketing para asegurarse de que no reciben la oferta. Después de ejecutar la campaña, puede comparar la actividad del grupo de control con aquellos que recibieron la oferta, para determinar la efectividad de su campaña.

Los controles se aplican a nivel de celda. Las celdas que contienen ID que se excluyen deliberadamente a efectos de análisis se denominan celdas de control. Cuando asigna ofertas a celdas, ya sea en un proceso de contacto en un diagrama de flujo o en una hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS), puede opcionalmente especificar una celda de control para cada celda objetivo.

En Campaign los controles son siempre controles de resistencia.Es decir, no están en contacto con una oferta, aunque pueden estar cualificados para la oferta. A los contactos que pertenecen a celdas de control no se les asignan ofertas y no se incluyen en las listas de salida del proceso de contacto.Las resistencias ("no contactos") no reciben comunicaciones, pero se miden con el grupo de destino para comparación.

Campaign proporciona los siguientes métodos para trabajar con grupos de control:

- Para crear grupos de control, utilice el proceso Muestreo. El proceso Muestreo proporciona varias opciones para excluir los ID (Aleatorio, Uno de cada X, Partes secuenciales).
- Para excluir grupos de control de ofertas, configure un proceso Lista de correo o Telemarketing en un diagrama de flujo. Cuando configura el proceso para asignar ofertas a celdas, si lo desea puede excluir del contacto grupos de control.
- Si trabaja con una hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS), puede utilizar las columnas Celda de control y Código de celda de control para identificar las celdas de control. No se puede asignar ofertas a las celdas que están designadas como controles.
- Las tablas del historial de contactos se completan cuando se ejecuta el diagrama de flujo en modo de producción. El historial de contactos identifica los miembros de las celdas de control y las ofertas que se han retenido (no se han enviado a los controles). Esta información permite el análisis y comparación de las celdas objetivo y de control para los cálculos de elevación y ROI.

- Utilice el proceso Respuesta en un diagrama de flujo para realizar un seguimiento de las respuestas del grupo de control simultáneamente con las respuestas de la oferta.
- Los informes Rendimiento de campaña y Rendimiento de oferta indican la elevación, o diferencia, de respuesta de una celda objetivo activa que ha recibido una oferta.

Al planificar una oferta, considere si desea utilizar grupos de control de resistencia para las celdas a las que se asigna la oferta. Los grupos de control son una herramienta de análisis poderosa para medir la efectividad de la campaña.

Asociación de celdas de control a celdas objetivo

Una única celda de control puede utilizarse como control de varias celdas objetivo. No obstante, cada celda objetivo solo puede tener una única celda de control, donde la celda está definida por su CellID.

Cuando una única celda de control se utiliza en varios procesos de contacto, debe configurarse la relación de la celda de control para la celda objetivo de la misma forma en cada proceso de contacto.

Capítulo 3. Diseño de diagramas de flujo

Los diagramas de flujo de IBM Campaign definen la lógica de la campaña. Cada campaña consta de al menos un diagrama de flujo. Un diagrama de flujo realiza una secuencia de acciones en los datos almacenados en los archivos sin formato o de base de datos del cliente.

Nota: Para trabajar con diagramas de flujo, un administrador le debe haber asignado los permisos adecuados.

Creación de diagramas de flujo

Siga estas instrucciones para añadir un diagrama de flujo a una campaña de marketing. Un diagrama de flujo determina la lógica de la campaña.

Acerca de esta tarea

Cada campaña de marketing consta de al menos un diagrama de flujo. Una campaña típica tiene un diagrama de flujo que selecciona clientes o posibles clientes que recibirán ofertas y un diagrama de flujo independiente que realiza un seguimiento de las respuestas.

Por ejemplo, un diagrama de flujo de contacto puede seleccionar un conjunto de clientes a los que se contactó por teléfono o correo electrónico. Otro diagrama de flujo de la misma campaña realiza un seguimiento de las respuestas a las ofertas. Una vez realizadas las ofertas, el diagrama de flujo se utiliza para registrar y analizar respuestas. Puede añadir varios diagramas de flujo a una campaña al analizar y refinar los resultados. Las campañas más complejas pueden incluir muchos diagramas de flujo para gestionar varios flujos de ofertas.

Cada diagrama de flujo consta de procesos. Los procesos se deben configurar y a continuación conectar para realizar la manipulación de datos, crear listas de contactos y registrar el seguimiento de contactos y respuestas en la campaña. Mediante la conexión de una serie de procesos en un diagrama de flujo, y luego la ejecución de ese diagrama de flujo, se puede definir e implementar la campaña.

Por ejemplo, un diagrama de flujo podría incluir un proceso Selección, conectado a un proceso Segmentación, conectado a un proceso Telemarketing. El proceso Selección se puede configurar para seleccionar todos los clientes de la base de datos que vivan en el noreste. El proceso Segmentación puede segmentar estos clientes en niveles de valores, como por ejemplo Gold, Silver o Bronze. El proceso Telemarketing asigna ofertas, genera una lista de contactos para una campaña de telemarketing y registra los resultados en el historial de contactos.

El procedimiento siguiente proporciona una visión rápida de cómo crear un diagrama de flujo nuevo y añadirlo a una campaña o a una sesión. (Como alternativa, puede copiar un diagrama existente. También puede utilizar la biblioteca de plantillas para copiar procesos configurados de un diagrama de flujo a otro).

Nota: Si está creando un diagrama de flujo interactivo, consulte la documentación de IBM Interact para obtener información.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2017

Procedimiento

1. Abra una campaña o sesión.
2. Pulse **Añadir diagrama de flujo** .

   Se abre la página Propiedades del diagrama de flujo.
3. Especifique un nombre de diagrama de flujo (necesario) y una descripción (opcional). Para **Tipo de diagrama de flujo**, **Diagrama de flujo por lotes estándar** será la única opción a menos que sea un usuario con licencia de Interact. Si ha instalado una versión con licencia de Interact, puede seleccionar **Diagrama de flujo interactivo**.

   Nota: Los nombres de los diagramas de flujo tienen restricciones de caracteres específicas. Consulte "Caracteres especiales no admitidos" en la página 261.
4. Pulse **Guardar y editar diagrama de flujo**.

   Se abre la ventana del diagrama de flujo. Verá la paleta del proceso a la izquierda, una barra de herramientas en la parte superior y un espacio de trabajo de diagrama de flujo en blanco.
5. Añada un proceso al diagrama de flujo arrastrando un cuadro de proceso de la paleta al espacio de trabajo.

   Un diagrama de flujo suele comenzar con uno o más procesos Selección o Audiencia para definir los clientes, u otras entidades susceptibles de recibir una acción de marketing, con los que trabajar.
6. Efectúe una doble pulsación en un proceso en el espacio de trabajo o pulse el botón derecho del ratón en el proceso y seleccione **Configuración del proceso**. Luego, utilice el diálogo de configuración para especificar cómo funciona el proceso.
7. Conecte los procesos configurados para determinar el diagrama de flujo de la campaña.
8. Utilice **Guardar y continuar** con frecuencia mientras trabaja.
9. Cuando haya terminado, abra el menú **Opciones de salvar** y seleccione **Guardar y salir** .

Edición de diagramas de flujo

Abra un diagrama de flujo para editarlo para realizar cambios en él. Por ejemplo, puede añadir o eliminar procesos, reconfigurar los procesos existentes o cambiar el nombre del diagrama de flujo y su descripción.

Procedimiento

1. Elija **Campaña** > **Campañas**.

   Nota: Si el diagrama de flujo está en una sesión, adapte estas instrucciones seleccionando **Campaña** > **Sesiones** para abrir un diagrama de flujo desde una sesión.
2. En la página Todas las campañas, busque la campaña que contiene el diagrama que desea abrir. La campaña se podría listar en la página o podría estar en una carpeta. Si no puede localizarla, utilice el enlace **Buscar diagramas de flujo** para buscarla.
3. Después de localizar la campaña que contiene el diagrama de flujo, pulse el icono **Editar una pestaña** junto a una campaña y pulse el nombre de un diagrama de flujo en el menú.

Si intenta editar un diagrama de flujo que ya está siendo editado por otro usuario, Campaign le avisa de que el diagrama lo tiene abierto otro usuario.

Importante: Si continúa con la apertura del diagrama de flujo, los cambios del otro usuario se perderán de forma inmediata y permanente. Para evitar la pérdida de trabajo, no siga abriendo el diagrama de flujo sin antes preguntar al resto de usuarios.

4. Haga cambios en el diagrama de flujo, tal como lo haría al crear un diagrama de flujo. Por ejemplo, efectúe una doble pulsación en un proceso para configurarlo, o arrastre un proceso nuevo de la paleta al espacio de trabajo.
5. Para cambiar el nombre, la descripción o el tipo de diagrama de flujo, pulse el icono **Propiedades** en la barra de herramientas.

   Nota: Los nombres de los diagramas de flujo tienen restricciones de caracteres específicas. Consulte "Caracteres especiales no admitidos" en la página 261.

   Nota: Evite cambiar el nombre de un diagrama que utilice el Planificador porque las tareas planificadas dependen del nombre del diagrama de flujo. Para obtener más información, consulte la publicación *IBM Marketing Platform Guía del administrador*.
6. Pulse **Guardar y continuar** mientras trabaja. Cuando haya terminado, abra el menú **Opciones de salvar** y seleccione **Guardar y salir** .

Ejemplo: Diagramas de flujo de contactos y respuestas

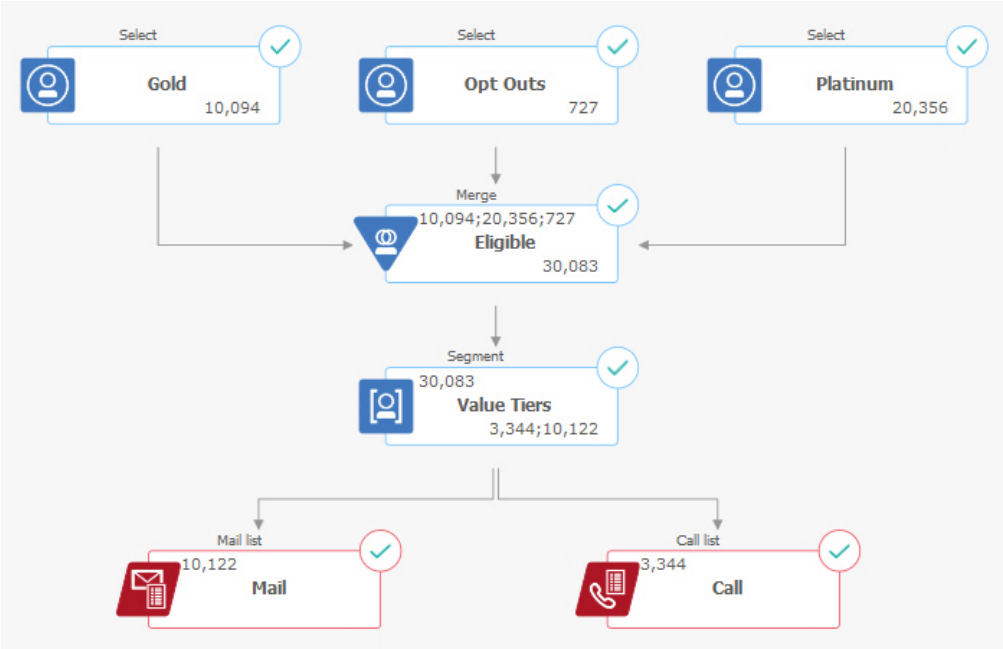
En este ejemplo se muestran dos diagramas de flujo diseñados para una campaña de marketing que utiliza varios canales para enviar una oferta a los clientes, que de lo contrario se podrían perder por desgaste.

La campaña incluye dos diagramas de flujo:

- Un diagrama de flujo de contactos genera una lista de los clientes a los que se enviará la oferta, utilizando un canal distinto para cada segmento.
- Un diagrama de flujo de respuestas realiza el seguimiento de las respuestas a la oferta y hace que los datos de las respuestas estén disponibles para informes y análisis.

Diagrama de flujo de contactos

Este ejemplo muestra un diagrama de flujo sencillo para contactar a los clientes para una campaña de marketing.



En el primer nivel del diagrama de flujo, los procesos Selección seleccionan clientes de los segmentos Gold y Platinum, así como clientes que se han dado de baja de las comunicaciones de marketing.

En el segundo nivel, un proceso Fusión combina los clientes Gold y Platinum y excluye los clientes que se han dado de baja. El resultado es todos los clientes Elegibles.

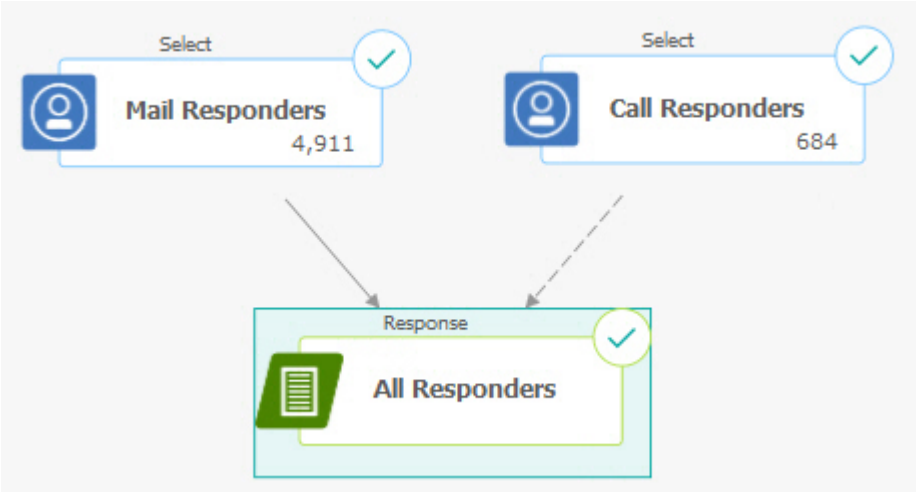
En el tercer nivel, un proceso Segmentación divide todos los clientes elegibles en niveles de valores, en función de sus puntuaciones.

Finalmente se asigna cada cliente a una lista. Los clientes de alto valor se colocan en Telemarketing, de forma que se pueda contactar con ellos acerca de una oferta por teléfono. Los clientes restantes se colocan en una lista de correo y recibirán una oferta de correo directo.

Diagrama de flujo de respuesta

Un segundo diagrama de flujo en esta misma campaña realiza un seguimiento de las respuestas a las ofertas. La información de respuesta se compila fuera de la aplicación de Campaign. Por ejemplo, un centro de asistencia telefónica puede grabar las respuestas en una base de datos o archivo sin formato. Cuando la información de las respuestas se pone a disposición de Campaign, el diagrama de flujo de respuestas puede consultar los datos.

El ejemplo siguiente muestra un diagrama de flujo de seguimiento de respuestas. Los cuadros de proceso de Selección consulta a los respondedores de correo y a los respondedores de telemarketing. El cuadro de proceso Respuesta evalúa qué respuestas se consideran válidas, y cómo se les da crédito en campañas o en ofertas. Cuando ejecuta el diagrama de flujo, la salida del proceso Respuesta se graba en varias tablas del sistema del historial de respuestas, donde se puede acceder a los datos para analizarlos mediante los informes de rendimiento y rentabilidad de Campaign.

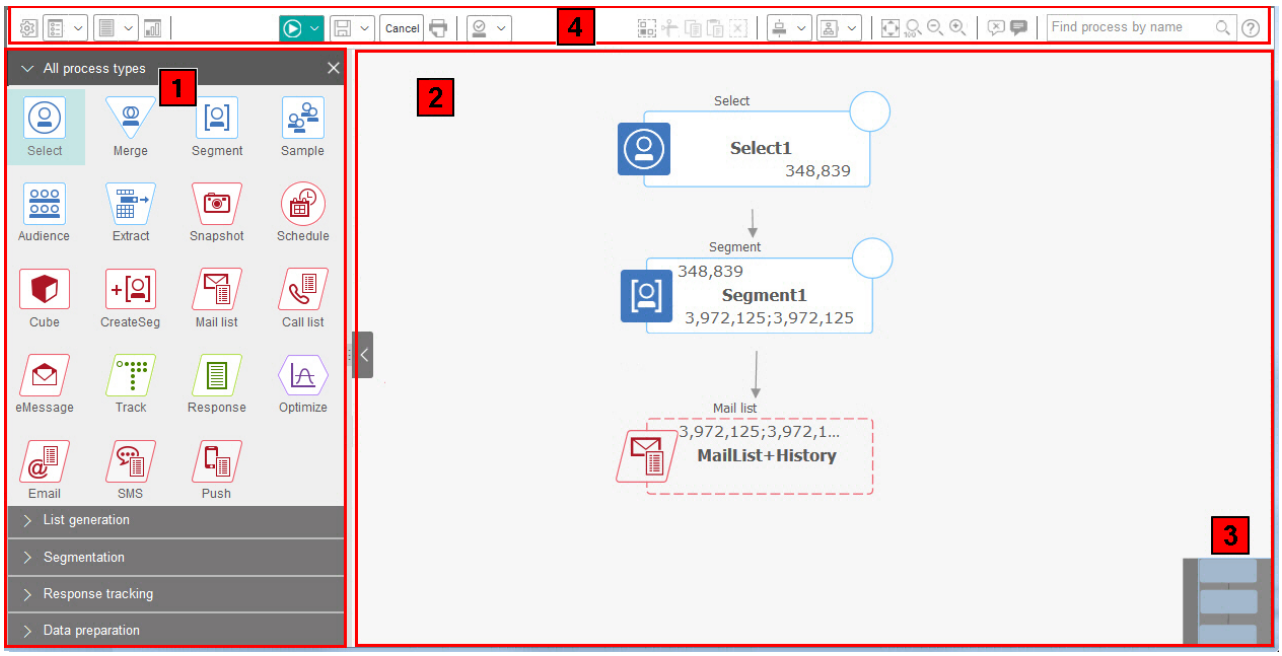


Descripción general del espacio de trabajo de diagrama de flujo

Utilice el espacio de trabajo del diagrama de flujo para diseñar los diagramas de flujo de las campañas de marketing.

Puede abrir sólo un diagrama de flujo cada vez. Si intenta abrir otro diagrama de flujo mientras ya hay uno abierto, se le solicitará que guarde los cambios. Para abrir dos diagramas de flujo a la vez, consulte "Visualización de dos diagramas de flujo uno al lado de otro" en la página 131.

Si un diagrama de flujo está abierto para la visualización pero no para la edición, la barra contiene un pequeño conjunto de funciones y la paleta del proceso no aparece. Haga clic en el icono de lápiz para abrir un diagrama de flujo para editarlo. La figura siguiente muestra un diagrama de flujo abierto para la edición.



El flujo de trabajo consta de los elementos siguientes.

Tabla 2. Elementos de la ventana de diagrama de flujo

Elemento	Descripción
1 Paleta (Solo modo de edición)	La paleta en el lado izquierdo de la ventana contiene procesos que se utilizan para crear el diagrama de flujo. Es visible sólo en modo de edición. Arrastre un proceso de la paleta al espacio de trabajo y, a continuación, configure y conecte los procesos en el espacio de trabajo. De forma predeterminada se visualizan todos los tipos de proceso. Pulse en una categoría (**Generación de lista**, **Segmentación**, **Seguimiento de respuestas**, **Preparación de datos**) para ver un subconjunto de los procesos. Para redimensionar la paleta, arrastre el borde del área de la paleta para ampliarla o reducirla. Para ocultar o mostrar la paleta, pulse **Ocultar paleta** (flecha gris) o **Mostrar paleta**.
2 Área de espacio de trabajo principal	En modo de vista, puede ver pero no modificar los cuadros de proceso y puede realizar un conjunto limitado de operaciones. En modo de edición, puede configurar y conectar los procesos para determinar el flujo de trabajo y el comportamiento del diagrama de flujo. Pulse el botón derecho del ratón en cualquier cuadro de proceso para abrir un menú de opciones. Para configurar un proceso: efectúe una doble pulsación en dicho proceso o pulse el botón derecho del ratón y seleccione **Configuración del proceso**. Para conectar procesos: coloque el cursor sobre un cuadro de proceso hasta que aparezcan cuatro flechas, luego arrastre una flecha de conexión a otro cuadro de proceso.
3 Área panorámica	Utilice el área panorámica para resaltar la parte del diagrama de flujo que desee ver. Esta representación visual del espacio de trabajo es útil cuando no todos los cuadros de proceso caben en la pantalla simultáneamente.
4 Barra de herramientas del diagrama de flujo	Utilice los botones y menús de la barra de herramientas para realizar las acciones que se describen en la tabla siguiente. Coloque el cursor sobre cada elemento para ver lo que hace. Para abrir un menú, pulse su flecha hacia abajo Los iconos de la barra de herramientas y las opciones disponibles dependen de los permisos y de si el diagrama de flujo está en modo de vista o edición.

La barra de herramientas del diagrama de flujo contiene los iconos y las opciones de menú siguientes.

Tabla 3. Iconos de la barra de herramientas del diagrama de flujo

Iconos de la barra de herramientas del diagrama de flujo
En modo de vista, pulse el icono de lápiz para abrir un diagrama de flujo para editarlo.
Utilice el menú **Ejecutar** para realizar ejecuciones de prueba y producción de un diagrama de flujo o para validar un diagrama de flujo. También puede poner en pausa, continuar o detener una ejecución.
En modo de vista, utilice el menú **Planificaciones** para ver o planificar ejecuciones de proceso a intervalos definidos. Para obtener información detallada, consulte la publicación *IBM Marketing Platform Guía del administrador*.
En modo de vista, pulse **Suprimir** para suprimir permanentemente el diagrama de flujo, si está seguro de que ya no lo necesita. Luego confirme o cancele la acción.
En modo de vista, pulse **Añadir un diagrama de flujo** si desea crear un nuevo diagrama en esta campaña.
En modo de vista, pulse **Copiar** para duplicar un diagrama de flujo. Se le solicitará una campaña de destino.
En modo de vista, pulse **Buscar diagramas de flujo** para buscar cualquier objeto (cuadro de proceso, base de datos de usuario, oferta, detalles de configuración, etc.) en todos los diagramas de flujo de todas las campañas.
Pulse el icono **Propiedades** para cambiar el nombre o la descripción del diagrama de flujo.

Tabla 3. Iconos de la barra de herramientas del diagrama de flujo (continuación)

Iconos de la barra de herramientas del diagrama de flujo
Utilice el menú **Opciones** para trabajar con macros personalizadas, campos derivados almacenados, desencadenantes almacenados, plantillas almacenadas, catálogos de tablas almacenados, variables de usuario, listas de autorizaciones de usuario y para emparejar y vincular celdas de destino.
Utilice el menú **Opciones de registro** para ver los registros del diagrama de flujo, establecer las opciones de registro, habilitar o inhabilitar el registro, borrar un archivo de registro o cambiar la ruta.
Pulse el icono **Informes** para abrir el diálogo Informes específicos de celdas.
Utilice el menú **Opciones de salvar** para **Guardar y continuar** o bien **Guardar y salir** del diseñador de diagramas de flujo.
Pulse **Cancelar y descartar los cambios** Cancel para cerrar el diagrama de flujo sin guardar los cambios.
Pulse **Imprimir este elemento** para imprimir una representación visual del diagrama de flujo. Se incluyen todos los cuadros de proceso del diagrama de flujo, independientemente de si se han seleccionado o no.
Los administradores pueden utilizar el menú **Admin** para realizar acciones en diagramas de flujo individuales. Consulte la publicación *Campaign Administrator's Guide* para obtener detalles.
Utilice los iconos Seleccionar todo, Cortar, Copiar, Pegar y Suprimir para seleccionar y luego realizar acciones en los cuadros de proceso seleccionados. Utilice **Ctrl-pulsación** para añadir o eliminar cuadros de proceso de la selección.
Utilice el menú **Alineación** para alinear los cuadros de proceso seleccionados. Para seleccionar cuadros de proceso para la alineación, arrastre un cuadro de selección alrededor de los cuadros de proceso o utilice **Ctrl-pulsación** para añadir o eliminar cuadros.
Utilice el menú **Formato** para reubicar todos los procesos en un diagrama de flujo.
Pulse **Ajustar el contenido** para redimensionar el diagrama de flujo para que quepa en el espacio de trabajo.
Utilice los iconos de **Zoom** para restablecer el zoom, alejar o acercar.
Utilice **Ocultar todas las anotaciones** o **Mostrar todas las anotaciones** para ocultar o mostrar todas las anotaciones que se han añadido al diagrama de flujo. (Para añadir, suprimir, mostrar u ocultar anotaciones individuales, pulse el botón derecho del ratón en un cuadro de proceso en modo de edición).
Utilice el campo **Buscar proceso por nombre** para buscar un cuadro de proceso especificando cualquier parte del nombre.
Pulse el icono **Ayuda** para ver una lista de temas que explican cómo trabajar con diagramas de flujo.

Consideraciones sobre el diseño del diagrama de flujo

Tenga en cuenta las consideraciones siguientes cuando cree diagramas de flujo.

- **Evitar dependencias cíclicas.** Evite crear dependencias cíclicas entre procesos. Esto es un ejemplo de dependencia cíclica: (a) El diagrama de flujo contiene un proceso Selección cuya salida proporciona datos de entrada a un proceso Crear segmento. (b) El proceso Crear Segmento genera un segmento estratégico como

salida. (c) Ese segmento se utiliza como entrada para el proceso Selección. Esta situación da como resultado un error cuando intenta ejecutar el proceso.

- **Aplicar supresiones globales.** Si su empresa utiliza la función de supresión global, puede que se excluya automáticamente el uso de un conjunto de identificadores determinado en celdas objetivo y en campañas. El archivo de registro del diagrama de flujo indica si se aplica la supresión global.

Visión general del proceso de diagrama de flujo

Los cuadros de proceso son los bloques de creación de diagramas de flujo de IBM Campaign. Todos los procesos están visibles en la paleta de la parte izquierda del espacio de trabajo cuando se abre un diagrama de flujo para editarlo.

Para crear un diagrama de flujo, arrastre cuadros de proceso desde la paleta al espacio de trabajo. A continuación, configure cada cuadro de proceso para realizar una operación específica, tal como seleccionar clientes para un envío de correos. Al arrastrar líneas conectoras de un cuadro a otro, se conectan los procesos del espacio de trabajo en un flujo lógico para determinar el orden de los eventos.

Por ejemplo, puede configurar un proceso Selección para identificar los posibles clientes de alto valor, configurar otro proceso Selección para identificar los posibles clientes de mediano valor y, a continuación, utilizar un proceso Fusión para combinar las dos listas. Puede terminar con un proceso Telemarketing, que genere una lista de clientes para ponerse en contacto por teléfono.

Cuando realiza una ejecución de prueba o de producción cada proceso realiza una acción en los datos del cliente, y los resultados fluyen desde un proceso al siguiente. El tipo de proceso y el modo en que lo configura determina lo que sucede cuando se ejecuta el proceso.

Puede mover y suprimir los recuadros de proceso a medida que experimenta con distintos escenarios del diagrama de flujo. Para confirmar que el diagrama está progresando satisfactoriamente, puede ejecutar en prueba cada uno de los procesos a medida que genera el diagrama de flujo. Guarde su diagrama de flujo con la frecuencia con la que trabaje.

Existen muchos tipos de procesos, y cada uno realiza una función distinta. Algunos procesos están pensados para utilizarse al implementar su campaña. Por ejemplo, puede utilizar el proceso Telemarketing para asignar ofertas y generar una lista de llamadas. Los otros procesos se utilizan después de desplegar la campaña. Por ejemplo, se utiliza el proceso Seguimiento para actualizar el historial de contactos después de ver quién responde a sus ofertas.

Normalmente, cada proceso toma una o más celdas como entrada, transforma los datos y genera una o más celdas de salida. Una celda es una lista de los ID que identifican a los destinatarios de mensajes de marketing, tales como clientes, posibles clientes o respondedores. El siguiente es un ejemplo sencillo de cómo puede configurar un diagrama de flujo:

1. Configure un proceso Selección para seleccionar todos los clientes de alto valor con una edad de 25 a 34 años desde una base de datos o un archivo sin formato. Asigne al proceso Selección el nombre "Gold." La salida de un proceso Selección es una celda (una lista de ID), que puede utilizar como entrada en un proceso posterior.
2. Configure un proceso Selección para seleccionar todos los clientes de valor medio con una edad de 25 a 34 años. Asigne a este proceso el nombre "Silver".

3. Conecte ambos procesos Selección (clientes "Gold" y "Silver") a un proceso Fusión para combinarlos en una sola lista. También puede utilizar el proceso Fusión para eliminar de la lista de ID a los que se han dado de baja (opt-out).
4. Conecte el proceso Fusión a un proceso Lista de correo. La salida del proceso Fusión es una lista de ID de todos clientes de valor alto y valor medio de 25-34 años que no se han dado de baja de las comunicaciones de marketing.
5. Cuando configura el proceso Lista de correo, asigna ofertas predefinidas y genera una lista de contactos. Por ejemplo, puede asignar un descuento del 10% a los clientes Silver y un descuento del 20% a los clientes Gold.
6. Realice una ejecución de prueba de cada proceso a medida que lo configura para confirmar que genera los resultados previstos, y guarde con frecuencia el diagrama de flujo.

Tipos de procesos

Los procesos de Campaign se dividen en tres tipos por función, y se distinguen por el color en la paleta de procesos del diagrama de flujo.

- Procesos de manipulación de datos - azul
- Procesos de ejecución - rojo
- Procesos de optimización - verde, naranja o violeta

Nota: IBM Interact, IBM Contact Optimization, IBM eMessage, IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition y IBM Engage proporcionan procesos adicionales para utilizarlos en diagramas de flujo de campaña. Para obtener información sobre estos procesos, consulte la documentación aparte de estos productos.

Procesos de manipulación de datos

Utilice los procesos de manipulación de datos para seleccionar ID de contacto de los orígenes de datos y trabajar con estos ID para crear grupos con significado o públicos objetivo.

Algunos ejemplos de las tareas que puede completar utilizando procesos de manipulación de datos son los siguientes.

- Puede seleccionar posibles contactos que cumplan los criterios que defina, por ejemplo clientes de repetición dentro de un determinado rango de ingresos.
- Puede fusionar listas para incluir o excluir contactos.
- Puede segmentar los clientes en grupos con significado, por ejemplo por idioma o género.
- Puede configurar grupos de prueba o de control.
- Puede cambiar el público objetivo de su campaña, por ejemplo de unidad familiar a persona.
- Puede extraer conjuntos de datos para su procesamiento adicional con el fin de mejorar el rendimiento.

Están disponibles los siguientes procesos de manipulación de datos:

- “Proceso Selección” en la página 52
- “Proceso Fusión” en la página 59
- “Proceso Segmentación” en la página 61
- “Proceso Muestreo” en la página 71
- “Proceso Audiencia” en la página 76
- “Proceso Extracción” en la página 87

Procesos de ejecución

Tras crear el diagrama de flujo para seleccionar la audiencia que desea, tendrá que utilizar un proceso de ejecución para generar los resultados de una forma utilizable. Los procesos de ejecución controlan la ejecución del diagrama de flujo e inician el contacto del cliente real.

Los procesos de ejecución controlan la verdadera ejecución de campañas completadas, lo que incluye la gestión de listas de contactos y la generación de una salida con las mismas, el tratamiento de públicos objetivo, el seguimiento de respuestas y contactos, el registro de datos y la planificación de ejecución de campañas o de sesiones.

Los procesos de ejecución son:

- "Proceso Instantánea" en la página 95
- "Proceso Planificación" en la página 98
- "Proceso Cubo" en la página 103
- "El proceso CreateSeg" en la página 104
- "El proceso Lista de correo" en la página 107 (también se denomina proceso de contacto)
- "El proceso Telemarketing" en la página 113 (también se denomina proceso de contacto)
- Correo electrónico, SMS, Push (consulte *IBM Campaign y Engage Integration Guide for IBM Marketing Cloud*)

Procesos de optimización

Utilice los procesos de optimización como ayuda para determinar la efectividad de una campaña y refinar sus campañas de marketing a lo largo del tiempo.

Los procesos Seguimiento y Respuesta ayudan a realizar el seguimiento de con quién se ha contactado y quién responde. De esta forma, se puede evaluar la respuesta a las campañas y modificarlas a lo largo del tiempo.

El proceso Modelo automatiza la creación de un modelo de respuesta que se puede utilizar para prever respondedores y no respondedores.

El proceso Puntuación puntúa contactos con respecto a un modelo de datos para valorar la probabilidad de cada cliente de que haga una compra o responda a una oferta. La puntuación precisa identifica los mejores clientes o posibles clientes para una campaña. De esta forma, puede determinar la campaña, oferta y canales más eficaces.

Para obtener más información, consulte los temas siguientes:

- "Proceso Seguimiento" en la página 114
- "Proceso Respuesta" en la página 117
- Los procesos Puntuación de SPSS Model and SPSS requieren IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition. Para obtener información, consulte la publicación *IBM Campaign y IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition Guía de integración*.

Lista de procesos de Campaign

Configure y conecte procesos en diagramas de flujo para lograr sus objetivos de campaña. Cada proceso realiza una operación específica, como por ejemplo seleccionar, fusionar o segmentar clientes.

Nota: IBM Engage, Interact, Contact Optimization, eMessage e IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition proporcionan procesos adicionales para utilizarlos en diagramas de flujo. Puede obtener información adicional consultando la documentación de dichos productos.

Tabla 4. Lista de procesos de Campaign en diagramas de flujo por lotes

Proceso	Tema de visión general:	Instrucciones:
	"Proceso Selección" en la página 52	"Selección de una lista de contactos" en la página 53
	"Proceso Fusión" en la página 59	"Fusión y supresión de contactos" en la página 60
	"Proceso Segmentación" en la página 61	"Segmentación de datos por campo" en la página 63 "Segmentación de datos con consultas" en la página 64
	"Proceso Muestreo" en la página 71	"División de contactos en grupos de muestras" en la página 71
	"Proceso Audiencia" en la página 76	"Cambio y filtro de los niveles de audiencia" en la página 79
	"Proceso Extracción" en la página 87	"Extracción de datos de una celda, tabla o segmento estratégico" en la página 89 "Extracción de datos de una página de destino de eMessage" en la página 93 Para extraer datos de una lista optimizada, consulte la publicación *IBM Contact Optimization Guía del usuario*.
	"Proceso Instantánea" en la página 95	"Tomar una instantánea de datos para exportar a una tabla o archivo" en la página 95
	"Proceso Planificación" en la página 98	"Procesos Planificación en un diagrama de flujo en ejecución" en la página 101
	"Proceso Cubo" en la página 103	"Creación de un cubo multidimensional de atributos" en la página 103
	"El proceso CreateSeg" en la página 104	"Creación de segmentos para uso global en varias campañas" en la página 104
	"El proceso Lista de correo" en la página 107	"Configuración de procesos Lista de correo o Telemarketing" en la página 107

Tabla 4. Lista de procesos de Campaign en diagramas de flujo por lotes (continuación)

Proceso	Tema de visión general:	Instrucciones:
	"El proceso Telemarketing" en la página 113	"Configuración de procesos Lista de correo o Telemarketing" en la página 107
	"Proceso Seguimiento" en la página 114	"Seguimiento del historial de contactos" en la página 115
	"Proceso Respuesta" en la página 117	"Actualización del historial de respuestas" en la página 117
	El proceso de eMessage define la lista de destinatarios para un envío de correos de eMessage.	Requiere IBM eMessage. Consulte la publicación *eMessage User's Guide*.
	El proceso Lista de interacción determina qué ofertas el servidor de tiempo de ejecución de Interact presenta a los clientes.	Requiere IBM Interact. Consulte la publicación *Interact User's Guide*.
	El proceso Optimización asocia una campaña de marketing con una sesión de Contact Optimization.	Requiere IBM Contact Optimization. Consulte la publicación *Contact Optimization User's Guide*.
	El proceso Modelado de SPSS genera modelos predictivos para prever los respondedores probables en función del comportamiento pasado.	Requiere IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition. Consulte *IBM Campaign y la IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition Guía de integración*.
	El proceso Puntuación de SPSS calcula la probabilidad que existe de que los clientes respondan a las ofertas, para identificar los mejores posibles clientes para una campaña.	Requiere IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition. Consulte *IBM Campaign y la IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition Guía de integración*.
	El proceso de correo electrónico envía comunicaciones de correo electrónico personalizadas, incluyendo las ofertas, de IBM Marketing Cloud.	Requiere IBM Engage. Consulte la publicación *IBM Campaign and Engage Integration Guide for IBM Marketing Cloud*.
	El proceso SMS envía mensajes de texto SMS desde IBM Marketing Cloud.	Requiere IBM Engage. Consulte la publicación *IBM Campaign and Engage Integration Guide for IBM Marketing Cloud*.
	El proceso Push envía notificaciones push móviles desde IBM Marketing Cloud.	Requiere IBM Engage. Consulte la publicación *IBM Campaign and Engage Integration Guide for IBM Marketing Cloud*.

Adición de procesos a diagramas de flujo

Puede añadir un proceso a un diagrama de flujo arrastrando un cuadro de proceso de la paleta al espacio de trabajo.

Acerca de esta tarea

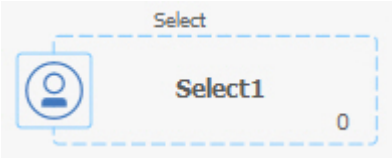
Este procedimiento explica cómo añadir procesos arrastrándolos de la paleta al diagrama de flujo. Otros métodos para añadir procesos pueden ser copiar un proceso existente (pulsar con el botón derecho, copiar y pegar), o pegar una plantilla de la biblioteca de plantillas. Las plantillas contienen uno o varios procesos y conexiones configurados.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo para editarlo: seleccione **Campaña** > **Campañas**, localice una campaña, pulse el icono **Editar una pestaña** junto a una campaña y luego seleccione un diagrama de flujo de la lista. Se abre la ventana de diagrama de flujo y la paleta aparece en la parte izquierda del espacio de trabajo.

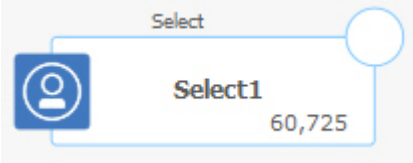
   Nota: Si no ve la paleta de procesos, significa que el diagrama de flujo no está en modalidad de edición: pulse el icono de lápiz en la barra de herramientas del diagrama de flujo.
2. Arrastre un cuadro de proceso desde la paleta al espacio de trabajo del diagrama de flujo.

   Los cuadros de procesos recién añadidos son transparentes con un borde discontinuo hasta que se configuran.

   Normalmente, el siguiente paso es configurar el proceso. Para abrir el diálogo de configuración, efectúe una doble pulsación en un proceso en el espacio de trabajo o pulse el botón derecho del ratón en un proceso y seleccione **Configuración del proceso**.

   Los cuadros de proceso configurados tienen un fondo y borde sólidos. El icono redondo de estado está en blanco para indicar que el proceso aún no se ha ejecutado.

3. Pulse **Guardar y continuar** con frecuencia para guardar los cambios.

Qué hacer a continuación

Al desarrollar el diagrama de flujo, coloque los cuadros posteriores en una posición lógica, como de izquierda a derecha o de arriba a abajo, y conecte los cuadros para indicar el flujo de datos. Algunos procesos deben conectarse antes de configurarse ya que requieren una entrada del proceso de origen.

Por ejemplo, configure un proceso Selección para seleccionar las unidades familiares de un rango de ganancias específico y, a continuación, conectarlo con un proceso Audiencia o Fusión. Finalmente ejecute en prueba el proceso.

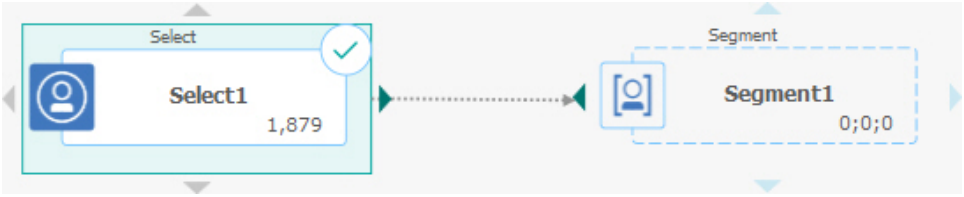
Consulte los otros temas disponibles para obtener información sobre la configuración, la conexión y la ejecución de procesos.

Conexión de procesos en diagramas de flujo

Conecte los procesos en un diagrama de flujo para especificar la dirección del flujo de datos y el orden en que los procesos se ejecutan. Al mover procesos en el espacio de trabajo, las conexiones existentes entre los procesos permanecen. El movimiento de procesos en un diagrama de flujo no afecta al flujo de datos. Solo puede afectar al flujo de datos mediante la adición o supresión de conexiones.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo de campaña para editarlo.
2. Mueva el cursor sobre un cuadro de proceso hasta que aparezcan cuatro flechas alrededor del cuadro.
3. Arrastre una de las flechas desde el proceso de origen hasta el proceso de destino.



Cuando aparezcan cuatro flechas en el proceso de destino, suelte el botón del ratón para completar la conexión.

Resultados

Los procesos están ahora conectados. Una flecha indica la dirección del flujo de datos entre los procesos conectados.

El proceso de origen se ejecuta antes que el proceso de destino. Los datos que resultan del proceso de origen quedan entonces disponibles como entrada para el proceso de destino. Por ejemplo, un proceso Selección genera salida, que luego puede servir como entrada para un proceso Segmentación.

Si las líneas de conexión son seguidas o están punteadas depende de las relaciones del cuadro de proceso. Cuando un proceso de destino recibe datos de un proceso de origen, la línea de conexión es seguida. Cuando un proceso de destino depende de un proceso de origen, pero no recibe datos de este destino, la línea de conexión es una línea de puntos. Una línea de puntos indica que el proceso de destino no se puede ejecutar satisfactoriamente hasta que el proceso de origen se completa. De esta forma, puede identificar procesos temporales, que dependen del tiempo entre sí.

Tareas relacionadas:

"Modificación del aspecto de las líneas de conexión" en la página 31

"Supresión de una conexión entre dos procesos" en la página 31

Modificación del aspecto de las líneas de conexión

Hay varias opciones para controlar el aspecto de las líneas del conector entre cuadros de proceso en un diagrama de flujo.

Acerca de esta tarea

Puede especificar si las líneas de conexión forman un ángulo (en diagonal) o son rectas (solo ángulos rectos). También puede controlar si las líneas del conector aparecen delante o detrás de los cuadros de proceso.

Nota: Si las líneas de conexión son seguidas o están punteadas depende de las relaciones del cuadro de proceso. Cuando un proceso de destino recibe datos de un proceso de origen, la línea de conexión es seguida. Cuando un proceso de destino depende de un proceso de origen, pero no recibe datos de este destino, la línea de conexión es una línea de puntos. Una línea de puntos indica que el proceso de destino no se puede ejecutar satisfactoriamente hasta que el proceso de origen se completa. De esta forma, puede identificar procesos temporales, que dependen del tiempo entre sí.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo para editarlo.
2. Haga clic con el botón derecho del ratón en el espacio de trabajo de diagrama de flujo para abrir el menú contextual.
3. Para cambiar entre en ángulo (diagonal) o recto (solo ángulos rectos), elija **Ver** y marque o desmarque **Conexiones en ángulo**.
4. Para que las líneas de conexión aparezcan detrás de los cuadros de proceso, elija **Ver** y desmarque **Solapar conexiones**.

Tareas relacionadas:

"Conexión de procesos en diagramas de flujo" en la página 30

Supresión de una conexión entre dos procesos

Si ya no desea que dos procesos se conecten, o si desea cambiar la dirección del flujo de datos entre ellos, puede suprimir la conexión.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo para editarlo.
2. Efectúe una de las acciones siguientes:
   - Pulse el botón derecho del ratón en una conexión y seleccione **Suprimir** en el menú contextual.
   - Pulse la conexión que desee suprimir y, a continuación, pulse **Supr** o **Ctrl+X** o utilice el icono **Cortar** .
3. Confirme la supresión.

Tareas relacionadas:

"Conexión de procesos en diagramas de flujo" en la página 30

Alineación de los cuadros de proceso

Puede alinear los cuadros de proceso para mejorar el diseño del diagrama de flujo.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo para editarlo.
2. Arrastre un cuadro de selección alrededor de dos procesos como mínimo. Para añadir o eliminar procesos de la selección, utilice **Ctrl-pulsación**.
3. Abra el menú **Alineación** en la barra de herramientas y utilice una de las opciones siguientes:
   - Para alinear los cuadros en un fila: Seleccione **Alinear arriba**, **Alinear abajo** o **Alinear al centro (en una fila)**.
   - Para alinear los cuadros en una columna: Seleccione **Alinear a la izquierda**, **Alinear a la derecha** o **Alinear al centro (en una columna)**.

   Si selecciona una alineación incorrecta, seleccione una opción del menú **Diseño** para restaurar el diseño. En muchos casos, el diseño **Jerárquico** arregla el solapamiento de cuadros de proceso.También puede seleccionar un cuadro de proceso individual y arrastrarlo a una nueva ubicación.
4. Para ajustar la posición de todos los cuadros de proceso en un diseño horizontal o vertical: abra el menú **Alineación** y seleccione **Horizontal/vertical**.O pulse con el botón derecho el espacio de trabajo del diagrama de flujo y seleccione **Ver** > **Horizontal/vertical**. No tiene que seleccionar los cuadros de proceso antes de utilizar esta opción. Afecta a todos los cuadros de proceso del diagrama de flujo.

   Si esta opción hace que las líneas de conexión se solapen, pulse con el botón derecho el espacio de trabajo y seleccione dos veces **Ver** > **Conexiones en ángulo** para volver a trazar las líneas de conexión.

   Para que las líneas de conexión aparezcan detrás de los cuadros de proceso, pulse con el botón derecho el espacio de trabajo y seleccione **Ver** y desmarque **Solapar conexiones**.

Ajuste del diseño del diagrama de flujo

Al editar un diagrama de flujo, utilice el menú **Diseño** para resituar todos los cuadros de proceso en un solo mandato para mejorar el aspecto del diagrama de flujo. Es un cambio visual que no afecta al flujo de datos. La dirección de las líneas de conexión entre los procesos determina el flujo de datos.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo para editarlo.
2. Abra el menú **Diseño** y seleccione una opción:
   - **Árbol**: organiza los cuadros de proceso en un formato de árbol. Es útil cuando cada cuadro de proceso tiene una sola entrada.
   - **Gráfico Org**: organiza diagramas de flujo simples y es efectivo para diagramas de flujo con una sola entrada en la parte superior.
   - **Circular**: organiza cuadros de proceso de forma radial. Es útil para diagramas de flujo basados en una única conexión que conduce a una salida.

- **Jerárquico**: organiza los cuadros de proceso en niveles horizontales o verticales de modo que la mayoría de los enlaces fluyen uniformemente en la misma dirección. Este diseño a menudo proporciona la opción más simple y sencilla visualmente.

3. Para controlar si las líneas de conexión aparecen delante o detrás de los cuadros de proceso, pulse el botón derecho del ratón el espacio, abra el menú **Ver** y marque o desmarque **Superponer conexiones**.

Anotación de diagramas de flujo

Puede anotar los cuadros de proceso para la comunicación con otros usuarios del diagrama de flujo y aclarar la intención y las funciones de cada proceso. Las anotaciones aparecen como notas adhesivas amarillas.

Acerca de esta tarea

Utilice anotaciones para hacer y contestar preguntas entre miembros del equipo o comunicar detalles de implementación cuando se desarrolla un diagrama de flujo. Por ejemplo, un analista puede añadir una anotación para explicar la lógica de la selección para un proceso y el director de marketing puede utilizar la anotación para pedir cambios.

Las anotaciones pueden complementar la información del botón derecho del ratón que proporciona el campo Nota en la pestaña General del diálogo de configuración del proceso. Por ejemplo, el campo Nota podría describir los criterios de selección, pero se puede añadir una anotación para hacer preguntas.

Cada cuadro de proceso de un diagrama de flujo puede tener un máximo de una anotación. Un cuadro de proceso que tiene una anotación incluye un icono de anotación pequeño. El icono ayuda a identificar qué procesos tienen anotaciones, si las anotaciones están ocultas.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo para editarlo.
2. Pulse con el botón derecho un cuadro de proceso y seleccione **Anotaciones** > **Añadir anotación**.
3. Escriba la información que desea transmitir. Se añade un icono de anotación pequeño al cuadro de proceso, de forma que puede decir que el proceso tiene anotaciones, aunque las anotaciones estén ocultas.
4. Guarde el diagrama de flujo. Si no guarda el diagrama de flujo, no se guardan las anotaciones. Se conserva el estado de mostrar/ocultar para las anotaciones y se elimina cualquier anotación en blanco (vacía).

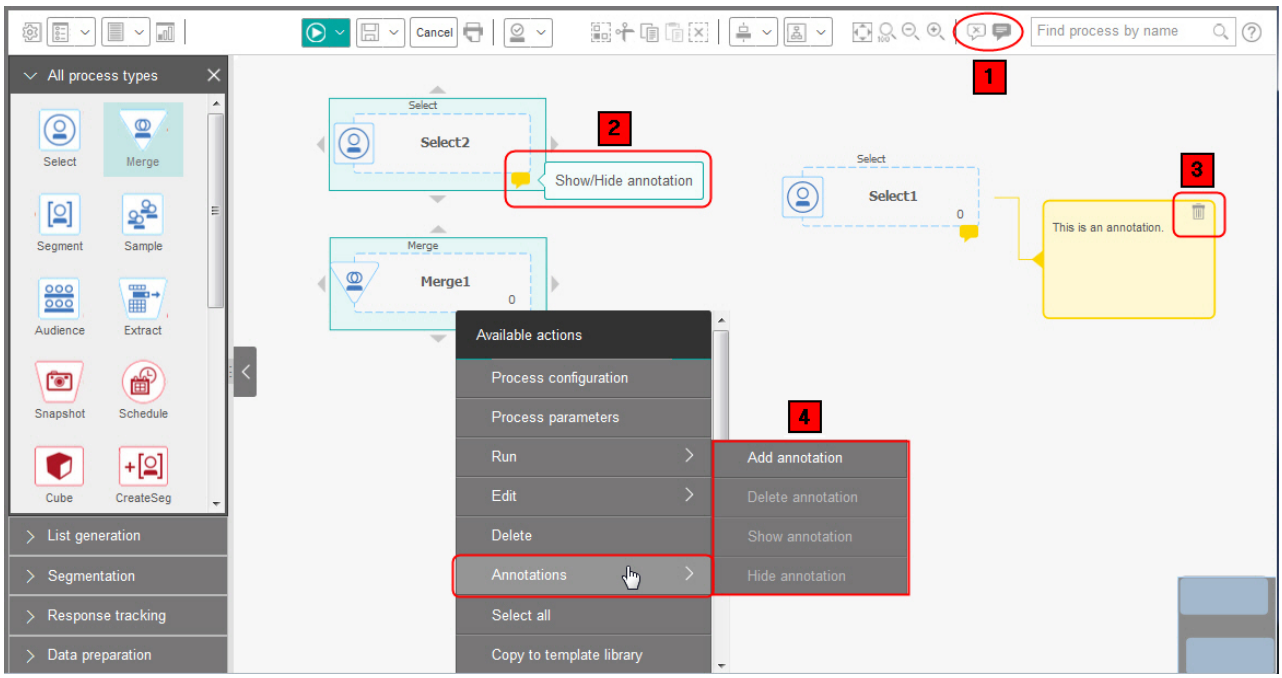
   La tabla siguiente explica cómo trabajar con anotaciones.

Acción	Detalles
Añadir una anotación	En el modo de edición del diagrama de flujo, pulse con el botón derecho un cuadro de proceso y elija **Anotaciones** > **Añadir anotación**. Puede utilizar un máximo de 1024 caracteres. Cada cuadro de proceso pueden tener solo una anotación. Las anotaciones no se guardan hasta que guarde el diagrama de flujo.
Editar una anotación	En el modo de edición del diagrama de flujo, muestre la anotación. Haga clic en la anotación y realice los cambios. Cualquiera que tenga permiso para editar el diagrama de flujo puede editar una anotación.

Acción	Detalles
Suprimir una anotación	Utilice cualquier método en el modo de edición del diagrama de flujo: • Pulse con el botón derecho un cuadro de proceso y seleccione **Anotaciones** > **Suprimir anotación**. • Cuando se muestre una anotación, pulse el icono **Suprimir anotación** en la anotación, a continuación, confirme la supresión. Cualquiera que tenga permiso para editar el diagrama de flujo puede suprimir una anotación. Una anotación se suprime automáticamente si se suprime un cuadro de proceso.
Mostrar u ocultar todas las anotaciones	En el modo de vista o edición, pulse **Mostrar todas las anotaciones** o pulse **Ocultar todas las anotaciones** en la barra de herramientas del diagrama de flujo. Si está en el modo de edición, el estado se conserva cuando se guarda el diagrama de flujo.
Mostrar u ocultar una anotación específica	En el modo de edición del diagrama de flujo, pulse con el botón derecho y utilice el menú Anotaciones para **Mostrar anotaciones** o para **Ocultar anotaciones**. El estado se conserva cuando se guarda el diagrama de flujo.
Mover una anotación	Las anotaciones siempre aparecen a la derecha del cuadro de proceso asociado. Si mueve un cuadro de proceso, la anotación también se mueve. En el modo de vista o edición, puede arrastrar una anotación a una nueva posición, pero la posición no se guardará después de salir del diagrama de flujo.
Copiar anotaciones	Las anotaciones se copian en las siguientes situaciones: a.) Si corta/copia/pega un cuadro de proceso que tiene una anotación. b.) Si guarda un cuadro de proceso en una plantilla y pega la plantilla. c. Si copia un diagrama de flujo. Para el método c, se conservar el estado de visualización original de las anotaciones.
Seleccionar o redimensionar una anotación	Las anotaciones no se pueden seleccionar o redimensionar y no se ven afectadas por el zoom.
Guardar anotaciones	Debe guardar el diagrama de flujo o las anotaciones no se guardarán.
Imprimir anotaciones	Cuando se imprime un diagrama de flujo, también se imprimen las anotaciones visibles. Muestre cualquier anotación que desee imprimir. Solo se imprimen las anotaciones que están visibles en el espacio de trabajo. Las anotaciones que están fuera del área de la pantalla se podrían no imprimir.

Ejemplo

La imagen siguiente muestra los menús e iconos de anotación.



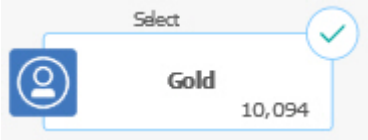
Elemento	Descripción
1	Utilice los iconos de la barra de herramientas para **Mostrar todas las anotaciones** o para **Ocultar todas las anotaciones** en el diagrama de flujo.
2	El icono de anotación en un cuadro de proceso indica los procesos que tienen anotaciones. Pulse el icono para mostrar o para ocultar una anotación individual.
3	Pulse el icono **Suprimir anotación** para suprimir una anotación individual.
4	Pulse con el botón derecho un cuadro de proceso y utilice el menú **Anotaciones** para añadir, suprimir, mostrar o para ocultar una anotación.

Cómo determinar el estado de un proceso

Cada cuadro de proceso de un diagrama de flujo visualiza un icono que indica su estado.

	Proceso no iniciado (no se ha ejecutado)
	Proceso en ejecución
	Ejecución de proceso completada
	Advertencia
	Error
	En pausa
	El proceso Planificación está listo para iniciar los procesos subsiguientes. (Este icono aparece sólo en un proceso Planificación, una vez que se ha ejecutado el diagrama de flujo.)

A continuación se muestra un cuadro de proceso con el icono de ejecución de proceso completada.



Copia de procesos dentro de un diagrama de flujo

La copia de un proceso configurado puede ahorrar tiempo al crear diagramas de flujo de campaña. Puede pegar el proceso en otro lugar del espacio de trabajo.

Procedimiento

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
2. En el espacio de trabajo, pulse en el proceso que desea copiar.

   Nota: Para seleccionar varios procesos, puede pulsar **Control+Clic** en los procesos, arrastrar un cuadro de selección alrededor de ellos, o utilizar **Control+A** para seleccionar todos los procesos en el diagrama de flujo.
3. Pulse el icono **Copiar** .

   También puede seleccionar **Copiar** en el menú, o pulsar **Control+C.**
4. Pulse el icono **Pegar** .

   También puede seleccionar **Pegar** desde el menú, o pulsar **Control+V**.

   Aparece una copia del proceso en el espacio de trabajo.
5. Pulse y arrastre el proceso copiado al área deseada.

Copia de procesos entre diagramas de flujo

Utilice la biblioteca de plantillas para copiar procesos configurados de un diagrama de flujo en otro. Una plantilla contiene uno o varios procesos configurados y conexiones. La copia de cuadros de proceso configurados puede ahorrarle tiempo al diseñar diagramas de flujo complejos.

Acerca de esta tarea

Debido a ciertas limitaciones, no puede utilizar dos ventanas de navegador independientes para copiar los procesos configurados de un diagrama de flujo en otro. En su lugar, utilice el siguiente procedimiento.

Procedimiento

La mejor forma de copiar procesos configurados de un diagrama de flujo en otro es utilizar la biblioteca de plantillas:

1. Abra un diagrama de flujo para editarlo.
2. Seleccione procesos en el diagrama de flujo. Puede utilizar **Ctrl+pulsación**, arrastrar un cuadro de selección alrededor de ellos o utilizar **Ctrl+A** para seleccionar todos los procesos del diagrama de flujo.
3. Pulse con el botón derecho cualquier cuadro de proceso seleccionado y seleccione **Copiar en biblioteca de plantillas**.

4. Cuando se le solicite, especifique un **Nombre** y una **Nota** para ayudarle a identificar la plantilla más adelante.
5. Ahora puede pegar los cuadros de proceso en cualquier otro diagrama de flujo, seleccionando **Pegar plantilla de biblioteca** en el menú que aparece al pulsar el botón derecho del ratón o utilizando **Opciones > Plantillas almacenadas**.
6. Como alternativa a utilizar la biblioteca de plantillas, puede realizar los pasos siguientes:
   a. Seleccione uno o más procesos.
   b. Utilice el icono **Copiar** , **Ctrl+C** o el menú de copiar que aparece al pulsar el botón derecho del ratón para copiar el proceso.
   c. Cierre el diagrama de flujo.
   d. Abra otro diagrama de flujo en modo de edición.
   e. Pegue el proceso pulsando el icono **Pegar** o utilizando **Ctrl+V** o el menú que aparece al pulsar el botón derecho del ratón.

Movimiento de procesos en diagramas de flujo

Puede mover cualquier proceso en un diagrama de flujo arrastrando el proceso a una ubicación diferente en el espacio de trabajo. El movimiento de un proceso no afecta al flujo de trabajo; solo afecta al aspecto visual del diagrama de flujo.

Acerca de esta tarea

Puede que desee mover procesos para poder ver los cuadros de proceso y conexiones más claramente. En general, es mejor evitar colocar un proceso sobre otro porque es más difícil de ver el flujo general. Si tiene un diagrama de flujo grande con muchos procesos, puede mover los procesos y luego utilizar la función de zoom para ver todos ellos.

La posición de los procesos en el espacio de trabajo de diagrama de flujo no afecta al flujo lógico de datos. Las conexiones entre los procesos determinan el flujo de datos.

Realice los pasos siguientes para mover cuadros de proceso en un diagrama de flujo.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo para editarlo.
2. En el espacio de trabajo de diagrama de flujo, arrastre un proceso a una nueva ubicación.

   Las conexiones existentes hacia el proceso y desde él se mantienen y se vuelven a dibujar para la nueva ubicación.
3. Pulse **Guardar**.

Supresión de procesos de diagramas de flujo

Cuando diseñe y construya diagramas de flujo, puede suprimir procesos si decide que ya no los necesita. Si suprime un proceso que tiene una anotación, la anotación también se suprime.

Antes de empezar

En este procedimiento se presupone que tiene un diagrama de flujo abierto para editarlo.

Procedimiento

1. En el espacio de trabajo de diagrama de flujo, pulse el botón derecho del ratón en el proceso que desea suprimir y seleccione **Suprimir** en el menú.

   Puede seleccionar más de un proceso cada vez manteniendo pulsada la tecla **Ctrl**.
2. Pulse **Aceptar** para confirmar la supresión.

Resultados

Los procesos seleccionados se eliminan del espacio de trabajo y todas las conexiones con y desde los procesos se suprimen. Las anotaciones relacionadas con los procesos también se suprimen.

Orígenes de datos para procesos

Cuando configure la mayoría de procesos en un diagrama de flujo, debe especificar el origen de los datos en los que el proceso va a actuar. El origen de datos de un proceso puede ser una o más celdas de entrada, segmentos, archivos o tablas. Por ejemplo, el origen de datos para un proceso Selección puede ser una tabla de base de datos donde su organización almacena información del cliente como el nombre, la dirección, la edad y los ingresos.

Las tablas disponibles dependen de qué orígenes de datos ha correlacionado el administrador. (La correlación de tablas es el proceso de hacer que las tablas de cliente externo estén accesibles en IBM Campaign. Solo las tablas que el administrador ha correlacionado están disponibles para selección).

Si se han correlacionado varias tablas, puede seleccionar más de una tabla como entrada para un proceso. Por ejemplo, un proceso Selección puede tomar entrada de las bases de datos "A" y "B" de la compañía. Las tablas que seleccione deben tener el mismo nivel de audiencia, como cliente o unidad familiar.

Es habitual utilizar la salida de un proceso como entrada para un proceso posterior. Por ejemplo, puede conectar un proceso Selección a un proceso Segmentación. Cuando configure el proceso Segmentación, la salida del proceso Selección podría servir como entrada para el proceso Segmentación.

Si selecciona varias celdas como entrada, todas ellas deben tener el mismo nivel de audiencia. Por ejemplo, si dos procesos Selección proporcionan entrada a un proceso Fusión, ambos procesos Selección deben tener el mismo nivel de audiencia. No puede mezclar unidad familiar y cliente, por ejemplo.

Para especificar el origen de datos para un proceso, configure el proceso en un diagrama de flujo. En la mayoría de los casos, se utiliza el campo **Entrada** en la primera pestaña del diálogo de configuración de proceso. El campo **Entrada** muestra todas las tablas base que están correlacionadas actualmente en el catálogo de tablas junto con sus niveles de audiencia. El campo **Entrada** también indica cualquier proceso conectado (en sentido ascendente).

Si hay una celda de entrada (por ejemplo, si un proceso Selección está conectado a un proceso Segmentación), entonces solo se visualizan las tablas con el mismo nivel de audiencia que la celda.

Para obtener más información sobre la selección de orígenes de datos, consulte las instrucciones de configuración de cada proceso.

Omisión del ID de duplicación en la salida de procesos

Los procesos Extracción, Telemarketing, Lista de correo e Instantánea le permiten especificar cómo tratar los ID duplicados en la salida del proceso. El valor predeterminado es permitir los ID duplicados en la salida.

Acerca de esta tarea

Siga estos pasos para excluir registros con ID duplicados de la salida.

Nota: Esta característica puede afectar al rendimiento porque la aplicación debe descargar todos los datos para poder eliminar datos duplicados. La práctica recomendada consiste en garantizar que los datos no contengan duplicados. Puede utilizar un proceso ETL para eliminar duplicados o elegir columnas en la clave de audiencia para que sea exclusiva.

Procedimiento

1. Desde la ventana de configuración del proceso, pulse **Más**.

   Verá la ventana Configuración avanzada.

   a. Seleccione **Omitir registros con ID duplicados** y especifique el criterio para decidir qué registro va a mantener si se devuelven ID duplicados. Por ejemplo, seleccione **MaxOf** y **Household_Income** para exportar solamente el ID con los mayores ingresos de la unidad familiar.

      Nota: Esta opción solo elimina los duplicados del mismo campo de entrada. Sus datos todavía pueden contener ID duplicados si el mismo ID aparece en varios campos. Para eliminar todos los ID duplicados, debe utilizar un proceso Segmentación o Fusión en sentido ascendente del proceso Extracción para depurar ID duplicados o crear segmentos mutuamente excluyentes.

2. Pulse **Aceptar** para cerrar la ventana Configuración avanzada.

   Los valores de ID duplicados se muestran en la ventana de configuración.

   Nota: En el cuadro de proceso de la lista de correo o la lista de llamadas, la opción **Omitir registros con ID duplicados** sólo pertenece a la tabla de pedidos creada por el proceso y no a los registros que se escriben en el historial de contactos. Las tablas del historial de contactos sólo manejan ID exclusivos. El diseñador de diagramas de flujos debe asegurarse de que el conjunto de resultados obtiene los registros correctos antes de llegar a las tablas del historial de contactos. Utilice el proceso Extracción para desduplicar el conjunto de resultados antes de que el cuadro de proceso de la lista de correo o la lista de llamadas para asegurarse de que los registros correctos se escriben en las tablas de pedidos y el historial de contactos.

Vista previa de valores de campo de los datos de usuario

Cuando configure un proceso en un diagrama de flujo, puede utilizar la función **Analizar** para obtener una vista previa de los valores de campo. Esta característica le permite ver los valores reales de campos de los datos de usuario. Puede analizar cualquier campo de un origen de datos correlacionado. También puede analizar campos derivados.

Antes de empezar

Debe tener los permisos adecuados para analizar campos. Solicite al administrador del sistema si tiene preguntas sobre su acceso a esta característica. Además, tenga en cuenta que el administrador puede impedir que los campos se analicen. Al intentar analizar un campo que es también una audiencia verá un aviso, ya que el análisis de una audiencia puede devolver muchos registros y potencialmente afectar al rendimiento.

Acerca de esta tarea

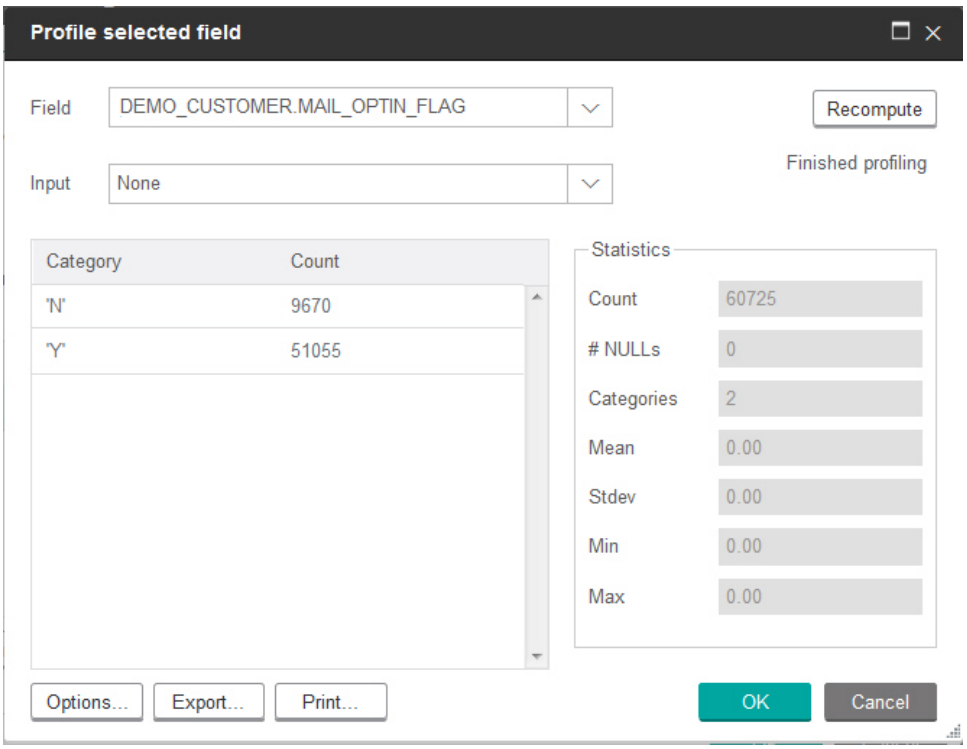
Cuando analiza un campo, puede ver y seleccionar valores para utilizarlos en la operación actual, por ejemplo para genera una consulta para un proceso Selección.

Además de listar los valores, la característica **Analizar** indica la frecuencia de aparición de cada valor en el campo seleccionado. Puede utilizar esta información para asegurarse de que su objetivo son los contactos previstos. Solo los registros de la celda actual se incluyen en el recuento, a menos que los recuentos se hayan calculado previamente.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo para editarlo y empezar a configurar un proceso.
2. En la ventana de configuración de un proceso que incluya el botón **Analizar**, como Seleccionar, Extraer o Segmento, seleccione el campo que desee analizar.
3. Pulse en **Analizar** . Campaign analiza los datos en el campo seleccionado. Los campos Categoría y Recuento de frecuencia se actualizan a medida que avanza el análisis.

   Espere hasta que se complete el análisis antes de utilizar los resultados, para asegurarse de que todas las categorías se procesan y los recuentos están completos.



Resultados

Cuando el análisis se completa, el diálogo Analizar campo seleccionado muestra la siguiente información:

- La lista de valores en el campo seleccionado, en la columna **Categoría**, y el correspondiente **Recuento** de ID con dicho valor. Campaign organiza los valores por categoría, agrupándolos para crear segmentos aproximadamente iguales. El número máximo predeterminado de categorías (distintas agrupaciones de valores) que se visualiza es 25. Puede cambiar el número máximo de categorías.
- El panel **Estadísticas** muestra el recuento total de ID y otros detalles sobre los datos para ese campo, incluyendo:
  - El número de valores NULOS que se han encontrado.
  - El número total de categorías o valores para ese campo.
  - Valores estadísticos para los datos, tales como el promedio, la desviación estándar y los valores mínimo y máximo.

    Nota: Promedio, **Desviación estándar**, **Mínimo** y **Máximo** no están disponibles para campos de tipo ASCII. Cuando analice campos de texto, estos valores aparecerán como todo ceros.

Renovación de recuentos de análisis

Renueve el recuento de perfil cuando se produzca algo que pueda cambiar los resultados. Por ejemplo, puede renovar el recuento cuando se añadan nuevos valores a un campo o cuando se actualice una tabla de base de datos.

Procedimiento

Siga estos pasos para renovar los resultados del análisis para un campo.

1. Abra cualquier diálogo de configuración del proceso en el que esté disponible la opción Analizar.
2. Seleccione un campo y pulse **Analizar**.
3. En el diálogo Analizar campo seleccionado, pulse **Recalcular**.

   Nota: Cuando analice por primera vez un campo desde una tabla de dimensiones, Campaign devuelve recuentos que coinciden con el campo en la tabla de dimensiones. Al pulsar **Recalcular** para renovar los resultados de análisis, Campaign devuelve recuentos de la unión resultante con la tabla base que esté enlazada con la tabla de dimensiones. Si desea analizar un campo de tabla de dimensiones sin unirlo a una tabla base, correlacione la tabla de dimensiones como una tabla base.

Restricción de la entrada en el análisis

Cuando Campaign analiza un campo, crea solo segmentos que están disponibles en la entrada del proceso donde se está realizando el análisis.

Por ejemplo, si restringe la entrada del proceso Segmentación, y analiza un campo en función de la entrada restringida, el perfil solo muestra los segmentos que estaban disponibles en la entrada restringida.

Considere este ejemplo:

1. Configura un proceso Selección que realiza una consulta que devuelve sólo 354 registros.
2. Utiliza ese proceso Selección como entrada de un proceso Segmentación.
3. En el diálogo de configuración del proceso Segmentación, utiliza la característica **Analizar** para ver qué valores están disponibles en distintos campos.
4. La selección que realice en la lista **Entrada** del diálogo Analizar campo seleccionado determinará cuántos registros se analizan. Si elige **Ninguno**, Campaign analiza todos los registros. Si elige el cuadro Selección entrante como **Entrada**, Campaign analiza sólo los registros que ha seleccionado ese proceso. Si la consulta del proceso Selección ha resultado en sólo 354 registros, Campaign analiza sólo estos registros.

Nota:

- Para el proceso de extracción, debe seleccionar la celda de entrada a la que está asociada la tabla de extracción para crear perfiles de los campos extraídos porque los campos extraídos se añaden a la celda de entrada. Puede elegir **Ninguno** solo para una sola celda de entrada. Para varias celdas de entrada, debe seleccionar la celda de entrada a la que está asociada la tabla de extracción.
- En el panel derecho de la ventana **Configuración del proceso Selección**, incluso se selecciona varios valores de condición en el campo **valor**, sólo se visualizará un valor en la cuadrícula. Esto se debe a que tiene que efectuar una doble pulsación para completar la acción y una doble pulsación sólo funciona en un único valor a la vez. Por consiguiente, en la cuadrícula no se visualizarán varios valores.

Cómo no permitir en análisis

El análisis en tiempo real permite visualizar y utilizar características de un campo seleccionado. Puede afectar al rendimiento, sin embargo, cuando se trabaja con grandes bases de datos. Por esta razón, Campaign permite inhabilitar esta opción.

Cuando se inhabilita el análisis en tiempo real y se pulsa **Analizar**, se visualiza un mensaje en la parte inferior del diálogo Analizar campo seleccionado que indica que no se permite el análisis en tiempo real.

Si el análisis no está permitido y el campo no está configurado para ser precalculado, el diálogo Analizar campo seleccionado indica que no hay datos disponibles, no se visualizan recuentos o categorías y todos los recuentos de **Estadísticas** están a cero.

Si existen valores precalculados disponibles para un campo, los valores precalculados aparecen en lugar de los valores "en vivo", cuando se realiza el análisis. El diálogo Analizar campo seleccionado indica que el origen de datos es "Importado", y muestra la fecha y hora de última actualización de los valores previamente calculados.

Para obtener más información sobre cómo no permitir el análisis en tiempo real, consulte la *Guía del administrador de IBM Campaign*.

Cambio del número máximo de segmentos de perfil

Al analizar campos en los cuadros de proceso de diagrama de flujo, IBM Campaign crea automáticamente un número máximo de 25 segmentos. Puede cambiar este valor para la sesión actual del diagrama de flujo.

Acerca de esta tarea

Cuando se utiliza la opción **Analizar** en un diálogo de configuración del proceso, puede especificar el número máximo de segmentos que se deben generar al obtener una vista previa de valores de campo. El nuevo valor se utiliza por todos los cuadros de proceso en el diagrama de flujo actual. Sin embargo, el valor se aplica solo al diagrama de flujo y sesión actuales. Cuando se abre otro diagrama de flujo o se cierra y vuelve a abrir el mismo diagrama de flujo, el valor vuelve al valor predeterminado de 25.

Procedimiento

1. Abra cualquier diálogo de configuración del proceso en el que esté disponible la opción Analizar.
2. Seleccione un campo para el análisis y pulse **Analizar**.
3. En el diálogo Analizar campo seleccionado, pulse **Opciones**.
4. En el diálogo Opciones de análisis, especifique un nuevo valor en el campo **Número de segmentos** para indicar el número máximo de segmentos en los que se desea agrupar los valores de campos.

Resultados

El análisis se recalcula con el nuevo valor. Si el número de valores distintos del campo supera el número máximo de segmentos permitido, el perfil agrupa los valores de segmentos de igual tamaño para evitar superar el número máximo de segmentos.

Análisis de valores de campo por metatipo

El análisis por metatipo afecta a cómo se ordenan los datos cuando se analiza un campo en un diálogo de configuración del proceso. Puede ordenar los valores de campo para tipos de datos como fechas, dinero y otros datos numéricos.

Procedimiento

1. Abra cualquier diálogo de configuración del proceso en el que esté disponible la opción Analizar.
2. Seleccione un campo para el análisis o pulse **Analizar**.
3. En el diálogo Analizar campo seleccionado, pulse **Opciones**.

   Se abre el diálogo Opciones de análisis y **Análisis por metatipo** está habilitada de forma predeterminada, de modo que los valores de los campos que representan fechas, dinero, números de teléfono y tipos de datos similares se ordenan y desechan correctamente. Por ejemplo, las fechas se ordenan como fechas, no como valores numéricos. Si inhabilita esta opción, los valores se ordenan como texto ASCII.

   El ejemplo siguiente muestra cómo este valor afecta a un campo de fecha. El análisis por metatipo reconoce que el tipo de datos es Fecha y clasifica las fechas en consecuencia.

Análisis por metatipo habilitado	**Análisis por metatipo inhabilitado**
(ordenado por fecha)	**(ordenado numéricamente)**
25-DIC-2014	20-FEB-2015
20-FEB-2015	20-MAR-2015
20-MAR-2015	25-DIC-2014

Inserción de una categoría de análisis en una consulta

Al crear una expresión de consulta en un diálogo de procesos, puede insertar un campo de valor en la expresión de consulta.

Procedimiento

1. Al configurar un proceso, seleccione un campo y pulse el botón **Analizar** .

   Se abre el cuadro de diálogo Analizar campo seleccionado. Espere a que el diálogo se llene.
2. Cuando finalice el análisis, efectúe una doble pulsación categoría en el diálogo Analizar campo seleccionado para insertar ese valor en la ubicación actual del cursor en el cuadro de texto de la consulta.

   Nota: Si no ve el valor que desea, es posible que varios valores se hayan agrupado en un segmento de análisis. Si establece el número máximo de segmentos de perfil en un número mayor que el número de categorías (indicado en el diálogo Analizar campo seleccionado), cada valor de campo aparecerá listado como una categoría aparte. Esto hace posible acceder a todas las categorías existentes.

Impresión de datos del perfil

Después de analizar un campo, puede imprimir los datos del perfil.

Procedimiento

1. Pulse **Imprimir** en el diálogo Analizar campo seleccionado.
2. Utilice el diálogo resultante para especificar las opciones de impresión.

Exportación de datos del perfil

Tras analizar un campo, puede exportar los datos del perfil a un archivo de texto de valores separados por comas (CSV).

Procedimiento

1. Analice un campo al configurar un proceso en un diagrama de flujo.
2. En el diálogo Analizar campo seleccionado, pulse **Exportar**.

   Nota: El botón **Exportar** sólo está disponible cuando se finaliza el análisis. Se abre el cuadro de diálogo Exportar datos de informes.
3. Entre un nombre de archivo en el campo **Nombre de archivo** o acepte el valor predeterminado. No especifique una vía de acceso o una extensión. La extensión .csv se usará cuando se cree el archivo.
4. (Opcional) Seleccione **Incluir etiquetas de columnas** si desea incluir cabeceras de columna en el archivo para identificar cada campo.
5. Pulse **Exportar**. Si este botón está inhabilitado, debe especificar un nombre de archivo primero.
6. Utilice el cuadro de diálogo resultante para abrir o guardar el archivo .csv.
7. Si guarda el archivo, se le solicitará una ubicación. También puede cambiar el nombre de archivo en ese momento.

Qué hacer a continuación

Puede abrir el archivo CSV en cualquier editor de texto. Si se abre el archivo en Microsoft Excel, la configuración de Excel determina cómo se visualizarán los datos. Por ejemplo, Excel puede interpretar un valor de rango, por ejemplo "1-5", como una fecha (5 de enero).

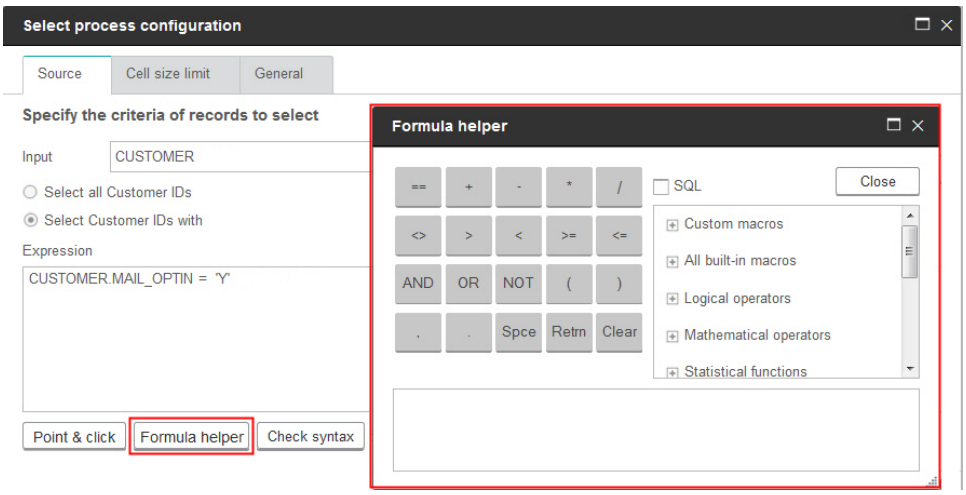
Creación de consultas con Ayuda de fórmulas

Al crear una consulta para seleccionar ID en un proceso Selección, Segmentación o Extracción, puede utilizar la Ayuda de fórmulas para que le resulte más fácil crear la consulta. La Ayuda de fórmulas está disponible en el diálogo de configuración del proceso. La Ayuda de fórmulas contiene un conjunto de botones para insertar operadores habitualmente usados, y una lista de macros, operadores y funciones.

Procedimiento

1. Empiece a configurar un proceso que use consultas, como Segmentación, Selección o Extracción.
2. Acceder a la opción de consulta para el proceso:
   - Para un proceso Selección, elija **Seleccionar ID de <audiencia> con**.
   - Para un proceso Segmentación, utilice **Segmentar por consulta** y luego cree un segmento o efectúe una doble pulsación en un segmento para editarlo. En el cuadro de diálogo resultante, seleccione **Seleccionar ID con**.
   - Para un proceso Extracción, seleccione **Seleccionar registros con**.
3. Pulse el botón **Generador de texto** para cambiar desde el método predeterminado Apuntar y pulsar. La etiqueta del botón cambia a **Apuntar y pulsar**.
4. Pulse el botón **Ayuda de fórmulas**.

   Se abre el diálogo Ayuda de fórmulas. Contiene un conjunto de botones para insertar operadores habitualmente usados, y una lista de macros, operadores y funciones.



5. (Opcional) Para restringir la lista solo a operadores y funciones de SQL, seleccione **SQL**.
6. Al crear su consulta seleccionando campos de la lista **Campos disponibles**, utilice la ventana **Ayuda de fórmulas** para ayudar a definir la consulta:
   a. Expanda la lista de macros, operadores o funciones para localizar el elemento que desee utilizar. Seleccione un elemento para ver una descripción y la sintaxis de ejemplo. Haga doble clic en un elemento para añadirlo al recuadro de texto de la consulta.

      Nota: Para las macros personalizadas, la descripción y la sintaxis las creó la persona que escribió la macro.
   b. Utilice los botones Ayuda de fórmulas para añadir operadores y signos de puntuación. El botón **Borrar** actúa como una tecla de retroceso (borrar).
   c. También puede editar la consulta directamente. Sin embargo, puede evitar errores de sintaxis seleccionando elementos, como el campo y los nombres de tabla, en la lista proporcionada.
   d. Pulse **Cerrar**.
7. Tenga en cuenta que, si la consulta incluye un campo de tabla que tiene el mismo nombre que un campo generado de Campaign, debe calificar el nombre de campo. Utilice la sintaxis siguiente: `<nombre_tabla>.<nombre_campo>`.
8. Utilice **Comprobar sintaxis** en el cuadro de diálogo de configuración del proceso para detectar cualquier error. La comprobación de la sintaxis no supone ninguna carga adicional en el servidor de bases de datos.
9. (Opcional) Utilice **Probar consulta** para ver cuántos ID devuelve la consulta.

   Se muestra una barra de progreso mientras la consulta se prueba. Cierre la ventana de progreso si desea cancelar la prueba. Cuando se ha completado la prueba, Campaign indica el número de filas que ha devuelto la consulta.

   Importante: Las supresiones globales y los límites en el tamaño de las celdas no se aplican en los recuentos de la función Probar consulta. Es posible también que las consultas de prueba devuelvan datos no normalizados. Para obtener un recuento de resultados preciso, realice una ejecución de prueba del proceso.

Creación de consultas SQL sin formato

Al configurar un proceso Selección o Extracción en un diagrama de flujo, puede utilizar consultas para identificar contactos de las bases de datos o archivos sin formato. Los procesos Selección, Segmentar y Extracción proporcionan creadores de consultas para ayudarle a crear consultas. Además, los usuarios de SQL experimentados pueden escribir sus propias consultas SQL o copiar y pegar consultas SQL de otras aplicaciones. Escribir SQL sin formato es una operación avanzada; los usuarios son responsables de la corrección de la sintaxis y los resultados de la consulta.

Procedimiento

1. Empiece a configurar un proceso Selección, Segmentar o Extracción.
2. Para un proceso Selección:
   a. Elija **Seleccionar ID de <audience> con**.
   b. El botón que hay bajo el recuadro Expresión debe tener la etiqueta **Apuntar y pulsar**. De no ser así, pulse el botón **Generador de texto** para que su etiqueta cambie a **Apuntar y pulsar**.
   c. Pulse **Avanzado**.
   d. En el diálogo Valores avanzados, marque **Usar SQL sin formato para seleccionar registros**. Esta opción habilita el uso de materias primas de SQL en el Generador de texto cuando especifique los criterios de selección. Si no selecciona esta opción, sólo puede utilizar las expresiones y las macros personalizadas de IBM Marketing Software.
   e. Utilice la lista **Base de datos** para seleccionar un origen de datos para realizar consultas. Seleccione una audiencia de destino en la lista **Nivel de audiencia**.
   f. Si desea ejecutar mandatos de SQL antes o después del proceso **Selección**, puede especificar SQL sin formato en las áreas **Preprocesamiento** o **Postprocesamiento**. Consulte "Cómo especificar preprocesamiento o postprocesamiento de las sentencias SQL" en la página 49.
   g. Pulse **Aceptar** para cerrar el diálogo Valores avanzados.
   h. Escriba SQL sin formato en el área de expresiones. Puede utilizar **Ayuda de fórmulas** como ayuda para generar el SQL. Seleccione **SQL** en Ayuda de fórmulas para restringir la lista de operadores y funciones de SQL de opciones específicas.
3. Para un proceso Segmentación:
   a. En la pestaña Segmento, elija **Segmentar por consulta**.
   b. Pulse **Nuevo segmento** para crear un segmento, o seleccione un segmento existente en la lista y pulse **Editar**.
   c. En el diálogo Nuevo segmento o Editar segmento, elija **Seleccionar ID de <audiencia> con**, pulse **Generador de texto** y, a continuación, pulse **Avanzado**.
   d. En el diálogo Valores avanzados, seleccione **Usar SQL sin formato**, seleccione una base de datos y pulse **Aceptar**.
   e. Escriba SQL sin formato en el área de expresiones. Como opción puede utilizar **Ayuda de fórmulas** como ayuda para generar el SQL. Seleccione **SQL** en Ayuda de fórmulas para restringir la lista de operadores y funciones de SQL de opciones específicas.
4. Para un proceso Extracción:
   a. Elija **Seleccionar ID de <audience> con**.

b. El botón que hay bajo el recuadro Expresión debe tener la etiqueta **Apuntar y pulsar**. De no ser así, pulse el botón **Generador de texto** para que su etiqueta cambie a **Apuntar y pulsar**.
c. Escriba SQL sin formato en el área de expresiones. Puede utilizar **Ayuda de fórmulas** como ayuda para generar el SQL. Seleccione **SQL** en Ayuda de fórmulas para restringir la lista de operadores y funciones de SQL de opciones específicas.

5. Tenga en cuenta que, si la consulta incluye un campo de tabla que tiene el mismo nombre que un campo generado de Campaign, debe calificar el nombre de campo. Utilice la sintaxis siguiente: `<nombre_tabla>.<nombre_campo>`.

Directrices para utilizar consultas en SQL sin formato

Escribir SQL sin formato es una operación avanzada; los usuarios son responsables de la corrección de la sintaxis y los resultados de la consulta.

Nota: El permiso **Usar SQL sin formato** para las tablas de usuario en IBM Campaign determina quién puede utilizar SQL sin formato. Es muy recomendable que los administradores restrinjan la posibilidad de utilizar SQL sin formato a un usuario que tenga privilegios de ACL adecuados en la organización. Para obtener información importante, lea el apartado sobre los permisos administrativos en la *Guía del administrador de IBM Campaign*.

Siga estas directrices al utilizar SQL sin formato para crear consultas en una configuración de proceso:

- Una consulta SQL debe devolver una lista *sólo* de ID exclusivos tal como ha sido definido por la clave en una tabla base.
- Una consulta SQL debe utilizar la sintaxis siguiente:

  ```
  SELECT DISTINCT(<clave1> [<clave2>,...]) FROM <tabla> WHERE <condición>
  ORDERBY <id_exclusivo>
  ```

  Esta consulta solicita a la base de datos que realice la clasificación y la desduplicación de datos. Si omite la cláusula `DISTINCT` o `ORDERBY`, Campaign clasifica y desduplica los datos en el servidor de la aplicación, así que aún recibe los resultados correctos pero el rendimiento será más lento.
- Si la optimización de bases de datos está habilitada y hay una celda de entrada al proceso Selección, debe utilizar el token `<TempTable>` para obtener la lista correcta de ID de audiencia.
- Para mejorar el rendimiento con tablas grandes significativamente, utilice el token `<TempTable>` incluso cuando no se utilice en la optimización de bases de datos.
- Si su base de datos permite pasar varios comandos, especifique tantos comandos SQL válidos como necesite, con las siguientes reglas:
  - Separe los mandatos con el delimitador adecuado
  - El último mandato debe ser un mandato `select`.
  - Este mandato `select` debe seleccionar todos los campos relevantes necesarios para definir su nivel de audiencia en el mismo orden en el que se define el nivel de audiencia.
  - No se usan otros mandatos `select`.
- Los filtros de datos no se aplican a las consultas en SQL sin formato o a las macros personalizadas que utilizan SQL sin formato. Para obtener más información sobre los filtros de datos, consulte la publicación *IBM Marketing Platform Guía del administrador*.

Conformidad con el lenguaje de consultas Hive

Las siguientes directrices se aplican cuando se integra IBM Campaign con orígenes de datos grandes basados en Hive.

Apache Hive tiene su propio lenguaje de consulta, denominado HiveQL (o HQL). Aunque está basado en SQL, HiveQL no sigue estrictamente el estándar SQL-92 completo. HiveQL ofrece extensiones que no están en SQL, incluidas las inserciones de varias tablas y la creación de tablas a medida que se seleccionan, sino que únicamente ofrece soporte básico para índices. Asimismo, HiveQL no tiene soporte para transacciones y vistas materializadas, sino únicamente un soporte de subconsultas limitado.

Por lo tanto, se aplican las directrices siguientes cuando se utilizan los orígenes de datos grandes basados en Hive con Campaign:

- El SQL debe ser compatible con HiveQL.
- Si está escribiendo consultas SQL en bruto para utilizarlas en IBM Campaign, confirme que las consultas funcionan en Hive.
- No se da soporte al uso de varias sentencias SQL para consultas SQL en bruto.
- Es posible que tenga que modificar las consultas existentes para Hive si utiliza SQL en bruto en los cuadros de proceso de IBM Campaign, las macros personalizadas o los campos derivados, durante el preproceso y el postproceso.

Cómo especificar preprocesamiento o postprocesamiento de las sentencias SQL

Si utiliza un proceso Selección o Extracción, puede incluir opcionalmente sentencias SQL sin formato para ejecutarlas antes o después del proceso.

Acerca de esta tarea

Puede incluir procedimientos SQL como parte de la ejecución del proceso, lo que puede ser útil para la ETL, las actualizaciones rutinarias de la despensa de datos, los ajustes del rendimiento y la seguridad. Puede especificar SQL de pre o postprocesamiento:

- **Pre-procesamiento**: especifique SQL sin formato para que se procese antes de que se ejecute la consulta.
- **Post-procesamiento**: especifique SQL sin formato para que se procese después de que se ejecute la consulta.

Por ejemplo, puede utilizar sentencias de SQL de pre- y postprocesamiento para:

- Ejecutar procedimientos almacenados en la base de datos
- Crear, descartar y volver a crear tablas e índices
- Otorgar o cambiar privilegios de otros usuarios o grupos
- Organizar mandatos de base de datos de varios pasos
- Ejecutar rutinas complejas de bases de datos, sin tener que utilizar scripts externos para conectarse con la base de datos

Nota: Para obtener información importante, consulte “Directrices para utilizar consultas en SQL sin formato” en la página 48.

Procedimiento

1. Empiece a configurar un proceso Segmentación o Extracción.

Puede seleccionar todos los registros o utilizar una consulta para seleccionar ID específicos. Para que el proceso Selección, puede aplicar pre o post proceso independientemente del tipo de consulta (consulta estándar o **Usar SQL sin formato para seleccionar registros**).

2. Pulse el botón **Avanzado**.

   Aparece la ventana Configuración avanzada.

3. Haga doble clic en el área **Preprocesamiento** y especifique una sentencia SQL sin formato para ejecutarla antes del proceso.
4. Haga clic en la celda **Base de datos** y seleccione la base de datos en la que desee ejecutar esta sentencia.

   La lista **Base de datos** muestra todas las bases de datos disponibles (aquellas para las que se ha configurado una categoría de origen de datos en la página Configuración de Marketing Platform). Si la base de datos no aparece en esta lista, póngase en contacto con el administrador del sistema de Campaign. Debe especificar una sentencia SQL antes de poder seleccionar una base de datos.

   Las sentencias SQL se procesan en el orden en el que aparecen.

5. Siga el mismo procedimiento para especificar las sentencias SQL de **Postprocesamiento** que se deban ejecutar después del proceso.

   Las sentencias SQL se procesan en el orden en el que aparecen.

   Nota: Para obtener más información sobre la opción **Usar SQL sin formato para seleccionar registros** en el diálogo Avanzado, consulte "Creación de consultas SQL sin formato" en la página 47.

Utilización de los tokens TempTable y OutputTempTable en consultas en SQL sin formato

Las tablas temporales proporcionan un espacio de trabajo para los resultados intermedios al procesar o pasar datos. Cuando finaliza la operación, las tablas temporales se descartan automáticamente.

- Para obtener un mejor rendimiento, utilice el token `<TempTable>` en consultas SQL en bruto, especialmente al consultar tablas grandes.
- Si utiliza la optimización en base de datos y especificar una consulta SQL sin formato en un proceso Selección con una celda de entrada, debe utilizar el token `<TempTable>` para garantizar el comportamiento correcto. Lea a continuación para obtener una explicación completa.
- Si utiliza la optimización en base de datos, utilice también el token `<OutputTempTable>` para evitar que los ID de audiencia se copien innecesariamente desde la base de datos en el servidor de Campaign.

Cuando se utiliza una consulta en SQL sin formato en un proceso Selección con una celda de entrada, el comportamiento del proceso depende de si está utilizando la optimización en base de datos. (La optimización en base de datos se controla globalmente con el valor de configuración **Usar en optimización de base de datos**. Para diagramas de flujo individuales se controla con la opción **Use In-DB Optimization** durante la opción de ejecución de diagrama de flujo del menú **Admin**.)

- Cuando la optimización en base de datos está desactivada: la lista de ID de la consulta en SQL sin formato se compara automáticamente con la lista de ID de la celda de entrada. La lista resultante de ID es un subconjunto de la celda, tal como se esperaba.
- Cuando la optimización en base de datos está activada: Campaign supone que la lista de ID genera desde el proceso Selección es la lista final. Campaign no

correlaciona esta lista con la lista de ID de cualquier celda de entrada. Por lo tanto, la consulta SQL sin formato escrita para un proceso Selección intermedio (un proceso Selección con una celda de entrada) debe utilizar el token `<TempTable>` para unirse correctamente con la celda de entrada. Unirse con la celda de entrada garantiza resultados correctos y mejora el rendimiento evitando el procesamiento externo para los ID de audiencia que no están en la celda de entrada.

La optimización en base de datos se explica en la publicación *IBM Campaign Guía del administrador*.

Ejemplo: utilización de los tokens TempTable y OutputTempTable

Este ejemplo muestra cómo utilizar los tokens TempTable y OutputTempTable en una consulta en SQL sin formato.

Suponga que tiene un proceso Selección1 que selecciona 10.000 clientes "Gold" (por ejemplo, Indiv.AcctType = 'Gold'). Después conecta Selección1 a un segundo proceso Selección ("Selección2") utilizando una consulta en SQL sin formato:

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

Este ejemplo selecciona aquellos clientes cuya suma de compras supere 500 $ y que estén en la celda de entrada (es decir, clientes con una cuenta de tipo "Gold").

En cambio, una consulta en SQL sin formato que omite el token y la unión `<TempTable>`:

```
Select p.CustID from Purchases p group by p.CustID having sum(p.PurchAmt) >
500
```

calcula en primer lugar la suma de las compras de todos los clientes de la tabla Compras (que podrían ser millones) y después selecciona todos clientes cuya suma de compras supere 500 $, independientemente de que sean clientes "Gold" o no.

Por lo tanto, para obtener un mejor rendimiento, incluso si la optimización en base de datos está inhabilitada, escriba sus consultas SQL sin formato utilizando el token <TempTable> cuando haya una celda de entrada.

Para conseguir simplicidad, este ejemplo no utiliza el token <OutputTempTable>, pero para mantener la optimización en base de datos y evitar que los ID de audiencia se recuperen de la base de datos al servidor Campaign, debe incluir el token <OutputTempTable> en su consulta en SQL sin formato. Por ejemplo:

```
Create table <OutputTempTable> as Selección p.CustID from Purchases p,
<TempTable> where p.CustID = <TempTable>.CustID group by p.CustID having
sum(p.PurchAmt) > 500
```

Cómo hacer referencia a las tablas de Extracción en las consultas en SQL sin formato

Puede hacer referencia a una tabla de Extracción en procesos en sentido descendente con SQL sin formato utilizando el token `<Extract>`. Utilice este token para especificar subconjuntos de datos para su procesamiento posterior, lo que puede mejorar el rendimiento cuando se trabaja con tablas grandes.

En el ejemplo siguiente se consulta una tabla de Extracción para seleccionar los ID de cliente para todos los clientes cuyo saldo de cuenta supere los 1.000 $.

```
Select p.CUSTOMERID from USER_TABLE p, <Extract> where p.CUSTOMERID =
<Extract>.CUSTOMERID group by p.CUSTOMERID having sum(p.BALANCE) > 1000
```

Para los diagramas de flujo que contienen múltiples procesos Extracción, el token `<Extract>` siempre hace referencia a la última tabla de Extracción disponible.

Nota: Tras una fusión, el token `<Extract>` puede ser válido o no serlo. Ejecute en prueba el diagrama de flujos para determinar si el token funciona como estaba previsto.

Cómo se evalúan las consultas en los procesos de Campaign

Las consultas en los procesos de Campaign se evalúan de izquierda a derecha utilizando reglas matemáticas.

Por ejemplo, la sentencia siguiente:

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

se evalúa como:

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

Es decir, la primera parte de la sentencia **([UserVar.1] < PDF)** se evalúa como true o false (1 ó 0) y el resultado se pasa a la segunda sentencia:

```
[1 | 0 ] < [UserVar.2]
```

Para el ejemplo que debe evaluarse como PDF mayor que [UserVar.1] y menor que [UserVar.2], se necesitaría generar la siguiente consulta:

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

Esta sentencia es equivalente a la siguiente:

```
([UserVar.1] < PDF) AND (PDF < [UserVar.2])
```

Proceso Selección

Use the Select process to select IDs from your marketing data, such as customers, accounts, or households that you intend to contact.

La selección es uno de los procesos más usado con frecuencia en Campaign. Many flowcharts begin with one or more Select processes. El proceso Selección produce una celda que contiene una lista de ID, por ejemplo ID de cliente, que puede modificarse y refinarse por otros procesos.

10.0.0.2

Definición del orden de las tablas de usuario correlacionadas

Se puede definir el orden en el que las tablas de usuario correlacionadas aparecen en la ventana Correlaciones de tablas. Se puede establecer el orden para que las

tablas de usuario correlacionadas recién añadidas o de uso frecuente aparezcan en la parte superior cuando se abra la ventana Correlaciones de tablas. Se pueden reordenar las tablas de usuario correlacionadas pulsando **Administración** > **Tablas**. Este orden se limita al diagrama de flujo cuyo orden se configura. Para aplicar este orden a todos los diagramas de flujo, guarde las tablas de usuario correlacionadas como un catálogo de tablas.

Nota: El orden solo es aplicable a los procesos de selección, instantánea y extracción.

Selección de una lista de contactos

Configure un proceso Selección para seleccionar contactos de los datos de marketing.

Acerca de esta tarea

Para seleccionar contactos, puede especificar todos los ID de un segmento o tabla o puede utilizar una consulta para buscar solo los contactos que desee. Se pueden utilizar uno o más procesos Selección como entrada de otro proceso. Por ejemplo, puede seleccionar todos los clientes Gold, luego crear otra selección de clientes Silver. A continuación, puede utilizar un proceso Fusión para crear una única lista de contactos elegibles.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo para editarlo (pulse **Editar** en la barra de herramientas del diagrama de flujo).
2. Arrastre un proceso Selección de la paleta al diagrama de flujo.
3. Efectúe una doble pulsación en el cuadro de proceso Selección del diagrama de flujo.

   Se abre el cuadro de diálogo Configuración del proceso Selección y la pestaña **Origen** está abierta de forma predeterminada.
4. En la pestaña **Origen**, utilice la lista **Entrada** para seleccionar un Segmento o Tabla como origen de datos. Para seleccionar varias tablas, pulse el botón de puntos suspensivos junto al campo **Entrada** y luego seleccione las tablas que desee utilizar.

   Nota: Si IBM Digital Analytics está integrado con Campaign, puede seleccionar segmentos de **IBM Digital Analytics** como entrada.
5. Si desea incluir todas las filas del segmento o la tabla que ha seleccionado como el origen de entrada, seleccione **Seleccionar todos los ID de <*audiencia*>** (la palabra <*audiencia*> indica el nivel de audiencia, como Cliente, que se especifica para el origen de datos de entrada seleccionado).
6. Si prefiere utilizar un subconjunto de ID del origen de datos seleccionado, seleccione **Seleccionar ID <audience> con**, para poder hacer una consulta para los registros que desee.

   El recuadro Expresión muestra columnas con la etiqueta **Nombre de campo**, **Oper**, **Valor** e **Y/O**.

   Cuando el botón tiene la etiqueta **Generador de texto**, se pueden crear expresiones llenando las columnas con la etiqueta **Nombre de campo**, **Oper**, **Valor**, **Y/O**.

Cuando el botón tiene la etiqueta **Apuntar y pulsar**, se puede ver o editar SQL sin formato y se puede utilizar la **Ayuda de fórmulas** para seleccionar macros, operadores y funciones de serie de una lista.

Con cualquiera de los métodos (**Generador de texto / Apuntar y pulsar**), puede seleccionar campos en la lista **Campos disponibles**, incluyendo los Campos generados y los Campos derivados de IBM Campaign.

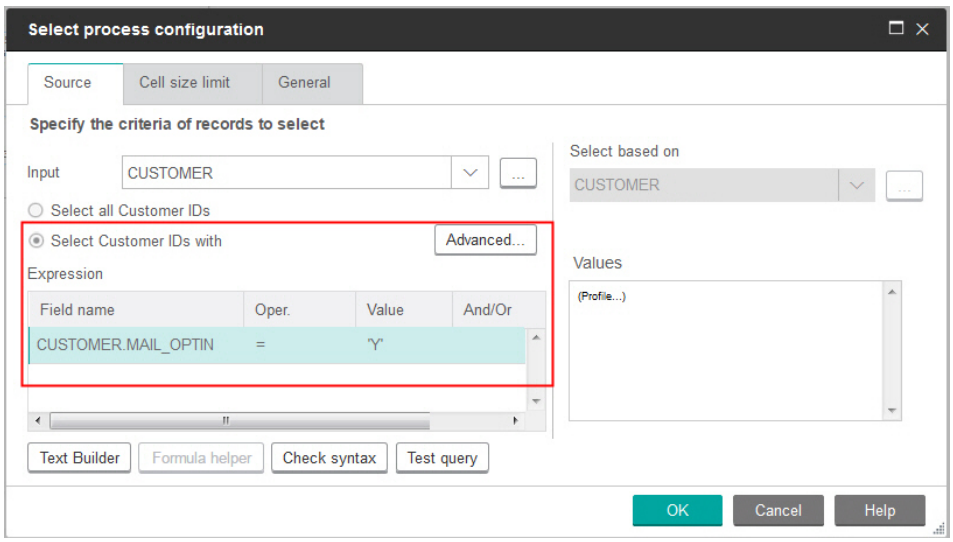
7. Construya una consulta para determinar qué registros se seleccionan:
   a. Para especificar qué campo desea consultar, pulse en la celda **Nombre de campo**. Debería aparecer la lista **Campos disponibles**. Si la lista no aparece, pulse de nuevo en la celda **Nombre de campo**. En la lista **Campos disponibles**, expanda los campos hasta que vea el que desee. Seleccione un campo disponible efectuando una doble pulsación en él o resaltándolo y pulsando **Utilizar**.

      Nota: Al decidir qué campo utilizar, puede resaltar un campo disponible y pulsar **Analizar** para ver una lista de los valores del campo. A continuación, utilice el diálogo **Analizar campo seleccionado** para examinar los valores del campo. Para obtener más información, consulte "Vista previa de valores de campo de los datos de usuario" en la página 40.

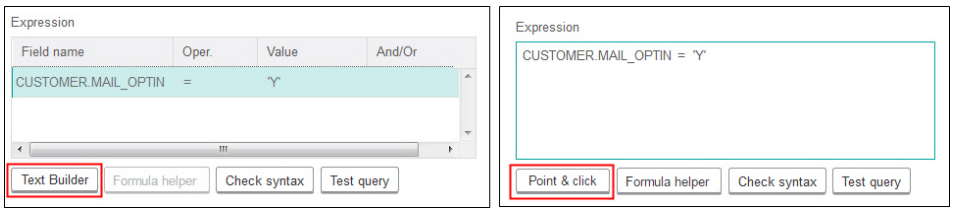
      Nota: Cuando aparezca la lista de campos disponibles, puede utilizar el botón **Campos derivados** si desea crear o seleccionar una variable para consultarla. Para obtener más información, consulte "Campos derivados" en la página 209.
   b. Pulse en la celda **Oper** y a continuación efectúe una doble pulsación en un operador de comparación en la lista **Operadores** (=, <, >, <=, >=, <>, En, No en, Entre).
   c. Pulse en la celda **Valor** y a continuación efectúe una doble pulsación en un valor. Si no aparecen valores, pulse **(Análisis...)** en la lista Valores para abrir el diálogo Analizar campo seleccionado para poder seleccionar de una lista de valores. También puede efectuar una doble pulsación en la celda **Valor** para editar el valor directamente.

      Nota: Si no ve la lista esperada (**Campos disponibles**, **Operadores**, **Valores**, **Para expresión seleccionada**), intente pulsar, o efectuar una doble pulsación, en una celda del área **Expresión**.

   Ahora tiene una expresión que consta de un nombre de campo, operador y valor.



8. Pulse **Comprobar sintaxis** para confirmar si la sintaxis de la consulta es válida. La comprobación de la sintaxis no supone ninguna carga adicional en el servidor de bases de datos.
9. Para añadir y combinar varias expresiones, siga las directrices siguientes:
   a. Para añadir otra expresión, pulse la celda **Y/o** y a continuación efectúe una doble pulsación en **Y** u **O** en la lista **Valores** para indicar cómo combinar las expresiones.
   b. Cree la expresión siguiente, consistente en un nombre de campo, operador y valor.
   c. Para añadir paréntesis para controlar el orden de evaluación, efectúe una doble pulsación en el Nombre de campo en cualquier fila para visualizar la lista **Para expresiones seleccionadas**. En la lista de expresiones, haga doble clic en **Añadir( )** para añadir un conjunto de paréntesis, **Eliminar ( )** para eliminar un único conjunto de paréntesis, o **Borrar todo( )** para eliminar todos los paréntesis en la expresión seleccionada. Los paréntesis le permiten agrupar expresiones al definir consultas complejas. Por ejemplo, (AcctType = 'Gold' AND Rank = 'A') OR NewCust = 'Yes' is different from AcctType = 'Gold' AND (Rank = 'A' OR NewCust = 'Yes').
   d. Para reordenar la expresión seleccionada, efectúe una doble pulsación en **Mover arriba** o **Mover abajo**.
   e. Para añadir una fila en blanco debajo de las expresiones seleccionadas, efectúe una doble pulsación en **Insertar**.
   f. Para suprimir la expresión seleccionada, efectúe una doble pulsación en **Suprimir**.
10. Opcionalmente, pulse el botón **Generador de texto** para que su etiqueta cambie a **Apuntar y pulsar**. Cuando el botón tiene la etiqueta **Apuntar y pulsar**, se puede ver o editar SQL sin formato. También se puede usar la **Ayuda de fórmulas** para seleccionar macros, operadores y funciones de serie de una lista.



Nota: Si la consulta incluye un campo de tabla que tiene el mismo nombre que un campo generado de Campaign, debe calificar el nombre de campo. Utilice la sintaxis siguiente: `<nombre_tabla>.<nombre_campo>`.

Para obtener información relacionada, consulte el apartado "Creación de consultas SQL sin formato" en la página 47. Consulte también "Creación de consultas con Ayuda de fórmulas" en la página 45.

11. Pulse el botón **Apuntar y pulsar** para cambiar a la modalidad de consulta original. La etiqueta del botón cambia a **Generador de texto**.
12. (Opcional) Utilice **Probar consulta** para ver cuántos ID devuelve la consulta.

    Se muestra una barra de progreso mientras la consulta se prueba. Cierre la ventana de progreso si desea cancelar la prueba. Cuando se ha completado la prueba, Campaign indica el número de filas que ha devuelto la consulta.

    Importante: Las supresiones globales y los límites en el tamaño de las celdas no se aplican en los recuentos de la función Probar consulta. Es posible también que las consultas de prueba devuelvan datos no normalizados. Para obtener un recuento de resultados preciso, realice una ejecución de prueba del proceso.
13. Siga configurando el proceso, tal como se describe a continuación, o pulse **Aceptar** para cerrar el diálogo de configuración del proceso y guardar la expresión de consulta.
14. Opcionalmente, utilice la pestaña **Límite tamaño celda** para limitar el número de ID generados por el proceso durante ejecuciones de producción o de prueba. Consulte "Limitación del tamaño de las celdas de salida" en la página 162.
15. Utilice la pestaña **General** para establecer las opciones siguientes.
    a. **Nombre de proceso**: asigne un nombre descriptivo, como Select_Gold_Customers. El nombre de proceso se utiliza como la etiqueta de recuadro en el diagrama de flujo. También se utiliza en diversos diálogos e informes para identificar el proceso.
    b. **Nombre de celda de salida**: de forma predeterminada, este nombre coincide con el nombre de proceso. Se utiliza en diálogos e informes para identificar la celda de salida (el conjunto de ID que el proceso recupera).
    c. (Opcional) **Enlazar a celda objetivo**: realice este paso si su organización define previamente celdas objetivo en una hoja de cálculo de celdas objetivo. Para asociar la celda objetivo predefinida con la salida del proceso de diagrama de flujo, pulse **Enlazar a celda objetivo** y, a continuación, seleccione una celda objetivo de la hoja de cálculo. El **Nombre de celda de salida** y el **Código de celda** se heredan de la celda objetivo de la hoja de cálculo, y ambos valores de campo se muestran en cursiva para indicar que hay una relación de enlace.
    d. **Código de celda**: el código de celda tiene un formato estándar que se determina mediante el administrador del sistema y es exclusivo cuando se genera. No cambie el código de celda a menos que comprenda las implicaciones de hacerlo. De forma predeterminada, el nombre de una

celda creado en un proceso coincide con el nombre de proceso. Cuando guarde los cambios en un nombre de celda de salida, si la opción **Autogenerar** está seleccionada, el código de celda se regenerará. Si no desea que el código de celda cambie, deseleccione **Autogenerar**. Consulte "Nombes y códigos de celda" en la página 166.

e. **Nota**: Utilice el campo **Nota** para explicar la finalidad o el resultado del proceso. Un método habitual consiste en hacer referencia a los criterios de selección o a otra información importante. El contenido de este campo aparece cuando se coloca el cursor sobre el cuadro de proceso en un diagrama de flujo.

16. Pulse **Aceptar** para guardar y cerrar la configuración.

    El proceso Selección queda ahora configurado. Puede ejecutar una prueba del proceso para verificar que devuelva los resultados esperados.

Segmentos de IBM Digital Analytics en campañas como objetivo

IBM Digital Analytics, permite definir segmentos basados en criterios de visita y de nivel de vista. Al configurar un proceso Selección en IBM Campaign, puede utilizar estos segmentos como origen de datos.

Antes de empezar

Para utilizar los segmentos exportados desde IBM Digital Analytics en IBM Campaign, se deben integrar los dos productos. La configuración de la integración se explica en la publicación *IBM Campaign Guía del administrador*.

Acerca de esta tarea

Si ha utilizado Digital Analytics para que los segmentos estén disponibles en IBM Campaign, puede dirigirse a estos segmentos de un diagrama de flujo de Campaign.

Los usuarios de Campaign que utilizan las dos herramientas de eMessage y las herramientas de análisis de post-click también pueden utilizar los segmentos de IBM Digital Analytics. Las herramientas de análisis de post-click hacen el seguimiento del comportamiento de los clientes a partir del click-through de un correo electrónico o página de destino hospedada y la navegación posterior por el sitio web (dentro de la misma visita o sesión) para examinar o comprar. Los diseñadores de Campaign pueden utilizar las herramientas de análisis para determinar cómo crear campañas de seguimiento.

Nota: IBM eMessage requiere pasos de integración independientes. Consulte la documentación que se proporciona con eMessage.

Procedimiento

1. Pulse dos veces un proceso de Selección de un diagrama de flujo de Campaign para abrir el diálogo Configuración del proceso Selección.

   Si el proceso Selección contiene un segmento de IBM Digital Analytics definido previamente, el cuadro **Entrada** en la pestaña **Origen** muestra el nombre del segmento existente.

2. Abra la lista **Entrada** y pulse **Segmentos Digital Analytics**.

   Se abre el diálogo **Selección de segmentos de IBM Digital Analytics**.

3. Seleccione un **ID de cliente** para ver una lista de los segmentos publicados para dicho cliente de IBM Digital Analytics.

   Nota: La lista **Segmentos de selección** muestra solo los segmentos que se han creado para el ID de cliente que se ha seleccionado. Para ver otros segmentos publicados, seleccione un ID de cliente diferente.
4. En la lista **Seleccionar segmento**, elija el segmento que desea utilizar:
   - La lista **Segmento de selección** indica la aplicación donde se ha creado el segmento, su tipo y sus fechas de inicio y finalización, tal como se define en IBM Digital Analytics.
   - La **Descripción** debería ayudarle a determinar la finalidad del segmento. Si necesita más información sobre un segmento, haga doble clic para ver la expresión del segmento y otra información.
   - La **Fecha de inicio** y la **Fecha de finalización** que aparecen junto a cada segmento indican el rango de fechas definido por IBM Digital Analytics para encontrar visitantes que coincidan con los criterios del segmento. Por ejemplo, un segmento puede encontrar a todos los que han visitado un sitio determinado al menos 3 veces entre el 12 de enero de 2012 y el 12 de abril de 2012, y otro segmento puede encontrar visitantes en un rango de fechas diferente. El rango de fechas definido por IBM Digital Analytics no se puede modificar aquí. Sin embargo, se pueden utilizar los controles de fechas del **Rango del segmento** en la parte inferior del diálogo para definir un rango de fechas que esté incluido en el rango definido en IBM Digital Analytics.
5. Utilice los controles de fecha y calendario del **Rango del segmento** de la parte inferior del diálogo para especificar el rango de fechas en el que desee obtener datos para el segmento seleccionado. Si se está modificando un proceso Selección (y no creándolo), se mostrará el rango de segmento existente.
   - El rango que especifique debe estar dentro de la fecha de inicio y de la fecha de finalización definidas para el segmento en IBM Digital Analytics (mostradas junto a cada segmento en la lista).
   - Además de tener en cuenta las fechas de inicio y finalización, Campaign también tiene en cuenta la **restricción de fechas** (si la hay). La restricción de fechas se define en IBM Digital Analytics pero no aparece en el diálogo **Selección de segmentos**. La restricción de fecha limita los datos extraídos de un segmento, en términos de días, para asegurar IBM Digital Analytics no se sobrecargue con la exportación de un conjunto de datos grande.

     Por ejemplo, presuponga que se ha definido un segmento en IBM Digital Analytics que abarca 3 meses (fechas de inicio y finalización) y una restricción de fecha de 7 días. El rango de fechas definido en Campaign tiene en cuenta ambas restricciones. Si se especifica un rango de fechas fuera del rango de 3 meses, no se podrá guardar la definición del segmento. De igual modo, si especifica un rango de fecha que supera los 7 días, la definición del segmento no se podrá guardar.
   - Puede especificar fechas absolutas o relativas siempre que entren dentro del rango definido por IBM Digital Analytics y de la restricción de fecha.
   - Si se especifica una fecha de inicio absoluta, también deberá proporcionarse una fecha de finalización. Por ejemplo, si el segmento definido por IBM Digital Analytics define un intervalo de 3 meses, la campaña puede dirigirse a visitantes cuya información se ha recopilado en un solo día, mes o semana dentro de dicho intervalo.
   - Ejemplos de fechas relativas:
     - Si el segmento definido por IBM Digital Analytics es para un intervalo de 3 meses, puede especificar una fecha relativa como, por ejemplo, **Ayer** o

Los últimos 7 días, para encontrar visitantes recientes de forma continua. La campaña se ejecutará satisfactoriamente hasta que se alcance la fecha de finalización definida por IBM Digital Analytics.

– Si especifica **ESTE MES**, el mes completo de datos debe estar disponible hasta el día antes de utilizar esta fecha relativa. Por ejemplo, si hoy es 28 de marzo, los datos desde el 1 de marzo al 27 de marzo deben estar disponibles para el segmentos seleccionado.

– Si especifica **ÚLTIMO MES**; deben estar disponibles los datos de todo el mes anterior. Ejemplo número 1: si el segmento definido por IBM Digital Analytics tiene una fecha de inicio del 1 de marzo y una fecha de finalización del 31 de marzo, ÚLTIMO MES se puede utilizar a partir del 1 de abril, hasta el 30 de abril inclusive (para obtener datos del mes de marzo). Ejemplo número 2: si el segmento definido por IBM Digital Analytics tiene una fecha de inicio del 1 de marzo y una fecha de finalización del 30 de marzo, no se puede utilizar ÚLTIMO MES, porque no hay un mes completo de datos. Ejemplo número 3: si el segmento definido por IBM Digital Analytics tiene una fecha de inicio del 2 de marzo y una fecha de finalización del 31 de marzo, no se puede utilizar ÚLTIMO MES, porque no hay un mes completo de datos. En estos casos, un mensaje indica que ÚLTIMO MES no cae dentro de las fechas del segmento. En su lugar, debe utilizar fechas absolutas.

6. Pulse **Aceptar** para volver al diálogo de configuración del proceso Selección.

Resultados

Cuando ejecuta el proceso Selección, extrae datos de IBM Digital Analytics para los segmentos dentro del rango de fechas especificado y teniendo en cuenta la restricción de fecha. La tabla de correlación utilizada para el diagrama de flujo le indica a Campaign cómo convertir los ID de IBM Digital Analytics a ID de audiencia de Campaign. Los ID de audiencia quedan así disponibles para su utilización en los procesos subsiguientes. Para obtener información técnica sobre cómo funciona esto, consulte la publicación *Campaign Guía del administrador*.

En raras ocasiones, al ejecutar un diagrama de flujo, el número de ID de IBM Digital Analytics de un segmento seleccionado podría no coincidir con el número de ID de audiencia encontrados en Campaign. Por ejemplo, podría haber 100 claves de IBM Digital Analytics, pero solo 95 ID coincidentes en Campaign. Campaign advierte de esta situación, pero continua ejecutando el diagrama de flujo. Se escribirá un mensaje en el archivo de registro de dicho diagrama de flujo en el que se le solicita que verifique que la tabla de conversión correlacionada contiene registros actualizados. Un administrador puede resolver este problema volviendo a emparejar las claves que están en línea y las que están fuera de línea conforme a la política de la empresa, y volver a rellenar la tabla de conversión con datos actualizados. Deberá volver a ejecutar el diagrama de flujo una vez se haya actualizado la tabla de conversión correlacionada.

Proceso Fusión

Utilice el proceso Fusión para especificar qué celdas de entrada se incluyen y combinan y qué celdas de entrada se excluido (suprimen).

De esta manera, puede incluir o excluir celdas de procesos subsiguientes en el diagrama de flujo. Por ejemplo, utilice el proceso Fusión para suprimir clientes "opt-out" que han solicitado no recibir materiales de marketing.

Fusión y supresión de contactos

El proceso Fusión acepta entrada de varias celdas y produce una celda de salida combinada. Cuando fusiona varias celdas, puede elegir si desea incluir o excluir contenido.

Procedimiento

1. Abra una campaña y pulse una pestaña del diagrama de flujo.
2. Pulse el icono **Editar** en la ventana del diagrama de flujo.
3. Configure al menos dos procesos cuya salida desee fusionar. Por ejemplo, configure dos procesos Selección.
4. Arrastre el proceso Fusión de la paleta al diagrama de flujo.
5. Arrastre una flecha desde un proceso en sentido ascendente (por ejemplo, un proceso Selección) al proceso Fusión, para conectar los cuadros. Debe conectar desde el proceso en sentido ascendente al proceso Fusión. Repita la conexión a cualquier otro proceso en sentido ascendente al proceso Fusión. Una flecha indica la dirección del flujo de datos entre los procesos conectados

   Nota: Todas las celdas que proporcionan entrada al proceso Fusión deben tener el mismo nivel de audiencia. Por ejemplo, varios procesos Selección deben utilizar la audiencia de unidad familiar.
6. Efectúe una doble pulsación en el proceso Fusión del diagrama de flujo.

   Se abre el cuadro de diálogo Configuración del proceso Planificación y la pestaña Método está abierta de forma predeterminada. Las celdas de los procesos conectados al proceso Fusión se visualizan automáticamente en la lista **Entrada**.
7. Si desea excluir identificadores de la salida fusionada, seleccione una celda en la lista **Entrada** y añada la celda a la lista **Registros para excluir**. Por ejemplo, use esta opción para excluir opciones de no participación.
8. Si desea incluir identificadores en la salida fusionada, seleccione una celda en la lista **Entrada** y añada la celda a la lista **Registros para incluir**. Los identificadores contenidos en las celdas que añade a esta lista se combinarán para formar una lista de identificadores exclusivos.
9. Especifique cómo fusionar las listas de las celdas de entrada que están en la lista **Registros para incluir**:
   - **Fusionar/Depurar al Incluir**: elimine los ID duplicados para obtener una lista de ID exclusivos que aparezcan en, como mínimo, una celda de entrada. Los ID duplicados se incluye sólo una vez. Este método usa un "OR" o "ANY" lógico. Por ejemplo: incluya al cliente A si dicho cliente está *o bien* en la celda **Gold.out** O en la celda **Platinum.out**.
   - **Intersección/exclusión**: incluya sólo aquellos ID que existen en todas las celdas de entrada. Este método es un "AND" o "ALL" lógico. Por ejemplo: incluya el cliente A sólo si ese ID existe en *tanto en* la celda **Gold.out** COMO EN la celda **LoyaltyProgram.out**. Esta opción es útil cuando se desea incluir a los clientes que cumplen varios criterios. Si un ID no existe en todas las celdas de entrada de proceso Fusión, el ID no se incluye.
10. Opcionalmente, utilice la pestaña **Límite tamaño celda** para limitar el número de ID generados por el proceso durante ejecuciones de producción o de prueba. Consulte “Limitación del tamaño de las celdas de salida” en la página 162.
11. Utilice la pestaña **General** para establecer las opciones siguientes.

a. **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 diversos diálogos e informes para identificar el proceso.
b. **Nombre de celda de salida**: de forma predeterminada, este nombre coincide con el nombre de proceso. Se utiliza en diálogos e informes para identificar la celda de salida (el conjunto de ID que el proceso recupera).
c. (Opcional) **Enlazar a celda objetivo**: realice este paso si su organización define previamente celdas objetivo en una hoja de cálculo de celdas objetivo. Para asociar la celda objetivo predefinida con la salida del proceso de diagrama de flujo, pulse **Enlazar a celda objetivo** y, a continuación, seleccione una celda objetivo de la hoja de cálculo. El **Nombre de celda de salida** y el **Código de celda** se heredan de la celda objetivo de la hoja de cálculo, y ambos valores de campo se muestran en cursiva para indicar que hay una relación de enlace.
d. **Código de celda**: el código de celda tiene un formato estándar que se determina mediante el administrador del sistema y es exclusivo cuando se genera. No cambie el código de celda a menos que comprenda las implicaciones de hacerlo. De forma predeterminada, el nombre de una celda creado en un proceso coincide con el nombre de proceso. Cuando guarde los cambios en un nombre de celda de salida, si la opción **Autogenerar** está seleccionada, el código de celda se regenerará. Si no desea que el código de celda cambie, deseleccione **Autogenerar**. Consulte "Nombes y códigos de celda" en la página 166.
e. **Nota**: Utilice el campo **Nota** para explicar la finalidad o el resultado del proceso. Por ejemplo, indique qué registros incluye o excluye. El contenido de este campo aparece cuando se coloca el cursor sobre el cuadro de proceso en un diagrama de flujo.

12. Pulse **Aceptar** para guardar y cerrar la configuración.

Resultados

El proceso queda ahora configurado. Puede efectuar una ejecución de prueba del proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

Proceso Segmentación

Utilice el proceso Segmentación para dividir los datos en grupos o segmentos distintos. Conecte un proceso Segmentación a un proceso de contacto, como Telemarketing o Lista de correo, para asignar los tratamientos u ofertas a los segmentos.

Por ejemplo, puede dividir sus clientes en segmentos de valor alto, valor medio y valor bajo en función de su historial de compras anteriores. Cada segmento puede recibir una oferta diferente cuando el segmento se entra en un proceso de contacto. No hay ningún límite para el número de segmentos que se pueden crear.

Puede segmentar datos de dos maneras: utilizando valores distintos en un campo o utilizando una consulta para filtrar los datos de un campo. Además de los campos de tablas de base de datos, puede utilizar campos derivados para segmentar los datos. De esta forma, puede realizar agrupaciones personalizadas, para segmentar los clientes de la forma en que desea.

Nota: Los segmentos creados por el proceso Segmentación no son persistentes en diagramas o sesiones. Para crear un segmento "permanente" (que también se denomina segmento estratégico), un administrador puede utilizar el proceso Crear segmento.

Consideraciones a la hora de segmentar

Tenga en cuenta las siguientes opciones y directrices al configurar un proceso Segmentación en un diagrama de flujo de campaña.

Elección de un método de segmentación

Puede segmentar por campo o por consulta cuando configure un proceso Segmentación en un diagrama de flujo de campaña.

En algunos casos pueden obtenerse los mismos resultados al segmentar tanto por campo como por consulta. Por ejemplo, suponga que el campo `TipoCuenta` de la base de datos divide sus cuentas de clientes en los niveles Estándar, Preferido y Premier. Una segmentación por el campo `TipoCuenta` creará tres segmentos para dichos tipos de cuenta.

Podría obtenerse el mismo resultado utilizando consultas, aunque para ello sería necesario escribir tres consultas diferentes. Determine el método más eficaz en función de los datos que está segmentando.

Creación de segmentos mutuamente exclusivos

Puede especificar que los segmentos sean mutuamente excluyentes, lo que significa que se garantiza que cada registro cualificado se colocará en un único segmento. Cuando los segmentos se asignan a ofertas, cada cliente recibirá solo una oferta.

Los registros se colocan en el primer segmento cuyos criterios satisfacen, en función del orden de prioridad que usted defina. Por ejemplo, si un cliente cualifica para los segmentos 1 y 3, y el segmento 1 va por delante del segmento 3 en el orden de prioridad, dicho cliente solo aparecerá en el segmento 1.

Restricción del tamaño de segmento

Al configurar un proceso Segmentación, el tamaño predeterminado del número de registros por segmento es Ilimitado. Cuando desee restringir el tamaño del segmento creado si, por ejemplo, se están realizando ejecuciones de prueba de un diagrama de flujo o proceso de campaña.

Se puede limitar el tamaño del segmento a cualquier número entero positivo. Al limitar el tamaño del segmento, los registros de calificación se eligen al azar.

El conjunto aleatorio de registros se utilizará para cada ejecución posterior del proceso (a menos que cambie la entrada en el proceso). Esto es importante si tiene previsto utilizar los resultados del segmento para la creación de modelos, porque se deben comparar distintos algoritmos de modelado en el mismo conjunto de registros para determinada la efectividad de cada modelo.

Si no tiene previsto utilizar los resultados para la creación de modelos, puede hacer que el proceso de segmentación seleccione un conjunto aleatorio de registros diferente cada vez que se ejecuta. Para ello, utilice un valor inicio aleatorio de cero (0) en el proceso en sentido ascendente que proporciona la entrada al proceso de

segmentación. Un valor de 0 garantiza que se seleccionará un conjunto aleatorio diferente de registros cada vez que se ejecuta el proceso.

Selección de celdas de origen

Al configurar un proceso Segmentación en un diagrama de flujo de campaña, todas las celdas seleccionadas deben estar definidas en el mismo nivel de audiencia. Si se ha seleccionado más de una celda de origen, se realizará la misma segmentación en cada celda de origen.

Utilización de segmentos como entrada a otro proceso Segmentación

Los segmentos pueden utilizarse como celdas de entrada para otro proceso Segmentación en un diagrama de flujo de campaña. Por ejemplo, puede segmentar por rango de edad y, a continuación, segmentar más por canal preferido.

Para este ejemplo, supongamos que desea segmentar los clientes en los rangos de edad. La base de datos contiene el campo `RangoEdad`, que asigna a cada cliente un rango de edad (por ejemplo, 26-30) entre seis posibles. Segmente por el campo `RangoEdad` para crear seis segmentos.

Luego podría utilizar esos seis segmentos como entrada de otro proceso Segmentación que vuelva a dividir los clientes en función de otro campo o de otra consulta. Por ejemplo, suponga que la base de datos contiene un campo denominado `CanalPreferido` que especifica el canal de contacto preferido de cada cliente: correo directo, telemarketing, fax o correo electrónico. Utilizando los seis segmentos de rango de edad como entrada, podría crear un segundo proceso Segmentación para segmentar por el campo `CanalPreferido`. Cada uno de los seis segmentos de rango de edad se vuelve a segmentar en cuatro segmentos de canal preferido, dando lugar a un total de 24 segmentos de salida.

Segmentación de datos por campo

Puede utilizar el proceso Segmentar para dividir los datos en segmentos en función de los valores de los campos. Cuando se segmentan datos por un campo de una tabla de base de datos, cada valor distinto del campo da lugar a un segmento separado.

Antes de empezar

"Consideraciones a la hora de segmentar" en la página 62

Acerca de esta tarea

La segmentación de datos por campo es muy útil cuando los valores del campo corresponden a los segmentos que se desea crear. Por ejemplo, supongamos que desea asignar una oferta diferente a los clientes de cuatro regiones diferentes. La base de datos de clientes contiene un campo que se denomina `región` que indica la región a la que pertenece cada cliente. Segmente por el campo `región` para crear los cuatro segmentos regionales.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo para editarlo.
2. Arrastre un proceso Segmentar de la paleta al diagrama de flujo.
3. Conecte al menos un proceso configurado, como un proceso Selección, como entrada para el proceso Segmentar.
4. Efectúe una doble pulsación en el proceso Segmentar en el diagrama de flujo para abrir el diálogo Configuración del proceso Segmento.

   Las celdas de los procesos que están conectados al proceso Segmentar aparecen en la lista **Entrada**.
5. En la pestaña **Segmentar**, abra la lista **Entrada** y seleccione la entrada para el proceso Segmentación. Para seleccionar varias celdas, utilice el botón de puntos suspensivos (...) que se encuentra junto a la lista **Entrada**.
6. Seleccione **Segmentar por campo** y utilice la lista desplegable para seleccionar el campo que desee utilizar para crear los segmentos. Por ejemplo, para segmentar por región, seleccione el campo `región`.

   Se abre el diálogo Analizar campo seleccionado y IBM Campaign empieza a examinar inmediatamente los valores del campo. Mediante el análisis de los valores del campo Campaign puede determinar qué segmentos se deben crear.

   Para obtener más información sobre este diálogo, consulte “Vista previa de valores de campo de los datos de usuario” en la página 40.
7. Espere a que finalice el análisis, para asegurarse de que todos los segmentos se han creado correctamente. A continuación, pulse **Aceptar** para cerrar el diálogo Analizar campo seleccionado.

   El campo **Número de segmentos** y la lista de **Nombres de segmentos** se actualizan en función de los resultados del análisis del campo que ha seleccionado para **Segmentar por campo**. Por ejemplo, si segmenta por campo "Estado", que tiene dos valores "A" y "B", se crean dos segmentos, "Estado_A" y "Estado_B."
8. Opcionalmente, puede editar los nombres de segmento, ajustar el tamaño máximo, crear segmentos mutuamente excluyentes, o crear tablas de extracción. Para obtener información sobre las opciones que puede establecer, consulte los temas siguientes:
   - “Proceso Segmentación: pestaña Segmentar” en la página 68
   - “Proceso Segmentación: pestaña Extraer” en la página 69
   - “Proceso Segmentación: pestaña General” en la página 70
9. Pulse **Aceptar** para guardar las selecciones y cerrar el diálogo Configuración del proceso Segmento.

   El proceso queda ahora configurado. Puede probar el proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

Segmentación de datos con consultas

Puede utilizar el proceso Segmentar para segmentar datos en función de los resultados de una consulta que cree.

Antes de empezar

“Consideraciones a la hora de segmentar” en la página 62

Acerca de esta tarea

La segmentación por consulta es de lo más útil cuando es necesario filtrar los datos de un campo para crear los segmentos obligatorios. Por ejemplo, suponga que desea dividir los clientes en segmentos de alto valor (más de $500), valor medio (de $250 a $500) y valor bajo (menos de $250) en función de su historial de compras durante el año pasado. El campo `Historial de compras` de la base de datos de clientes almacena la cantidad en dólares total de las compras de cada cliente. Utilice una consulta separada para crear cada segmento, seleccionando registros con valores en el campo `Historial de compras` que cumplen los criterios del segmento.

Nota: También puede utilizar SQL sin formato para segmentar datos.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo para editarlo.
2. Arrastre un proceso Segmentar de la paleta al diagrama de flujo.
3. Conecte al menos un proceso configurado, como un proceso Selección, como entrada para el proceso Segmentar.
4. Efectúe una doble pulsación en el proceso Segmentar en el diagrama de flujo para abrir el diálogo Configuración del proceso Segmento.

   Las celdas de los procesos que están conectados al proceso Segmentar aparecen en la lista **Entrada**.
5. En la pestaña **Segmentar**, abra la lista **Entrada** y seleccione la entrada para el proceso Segmentación. Para seleccionar varias celdas, utilice el botón de puntos suspensivos (...) que se encuentra junto a la lista **Entrada**.
6. Seleccione **Segmentar por consulta**.
7. Determinar el número de segmentos que desee crear y especifique ese número en el campo **Número de segmentos**.
8. Ahora creará una consulta para cada segmento: seleccione el segmento y pulse **Editar** para abrir el diálogo Editar segmento.

   Nota: Para obtener información de referencia sobre cada control disponible, consulte “El proceso Segmentar: controles Segmento nuevo y Editar segmento” en la página 70.
9. Si desea incluir todos los ID del segmento o la tabla que ha seleccionado como el origen de entrada, seleccione **Seleccionar todos los ID de <*audiencia*>** (la palabra <*audiencia*> indica el nivel de audiencia, como Cliente, que se especifica para el origen de datos de entrada seleccionado).
10. Si prefiere utilizar un subconjunto de ID del origen de datos seleccionado, seleccione **Seleccionar ID <audience> con**, para poder hacer una consulta para los registros que desee.

    El recuadro Expresión muestra columnas con la etiqueta **Nombre de campo**, **Oper**, **Valor** e **Y/O**.

    Cuando el botón tiene la etiqueta **Generador de texto**, se pueden crear expresiones llenando las columnas con la etiqueta **Nombre de campo**, **Oper**, **Valor**, **Y/O**.

    Cuando el botón tiene la etiqueta **Apuntar y pulsar**, se puede ver o editar SQL sin formato y se puede utilizar la **Ayuda de fórmulas** para seleccionar macros, operadores y funciones de serie de una lista.

Con cualquiera de los métodos (**Generador de texto / Apuntar y pulsar**), puede seleccionar campos en la lista **Campos disponibles**, incluyendo los Campos generados y los Campos derivados de IBM Campaign.

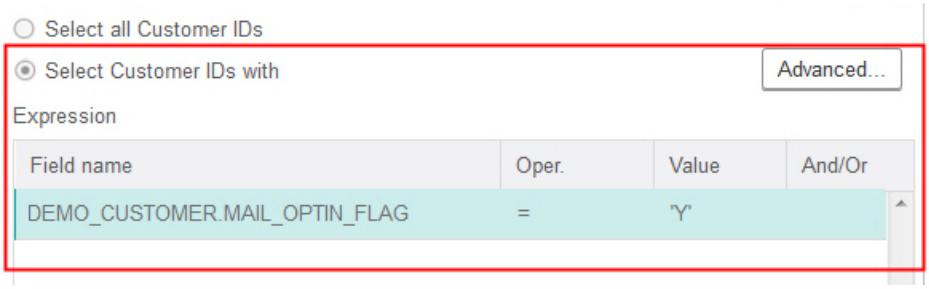
11. Construya una consulta para determinar qué registros se utilizarán para crear el segmento:
    a. Para especificar qué campo desea consultar, pulse en la celda **Nombre de campo**. Debería aparecer la lista **Campos disponibles**. Si la lista no aparece, pulse de nuevo en la celda **Nombre de campo**. En la lista **Campos disponibles**, expanda los campos hasta que vea el que desee. Seleccione un campo disponible efectuando una doble pulsación en él o resaltándolo y pulsando **Utilizar**.

       Nota: Al decidir qué campo utilizar, puede resaltar un campo disponible y pulsar **Analizar** para ver una lista de los valores del campo. A continuación, utilice el diálogo **Analizar campo seleccionado** para examinar los valores del campo. Para obtener más información, consulte "Vista previa de valores de campo de los datos de usuario" en la página 40.

       Nota: Cuando aparezca la lista de campos disponibles, puede utilizar el botón **Campos derivados** si desea crear o utilizar campos derivados. Para obtener más información, consulte "Campos derivados" en la página 209.
    b. Pulse en la celda **Oper** y a continuación efectúe una doble pulsación en un operador de comparación en la lista **Operadores** (=, <, >, <=, >=, <>, En, No en, Entre).
    c. Pulse en la celda **Valor** y a continuación efectúe una doble pulsación en un valor. Si no aparecen valores, pulse **(Análisis...)** en la lista Valores para abrir el diálogo Analizar campo seleccionado para poder seleccionar de una lista de valores. También puede efectuar una doble pulsación en la celda **Valor** para editar el valor directamente.

       Nota: Si no ve la lista esperada (**Campos disponibles**, **Operadores**, **Valores**, **Para expresión seleccionada**), intente pulsar, o efectuar una doble pulsación, en una celda del área **Expresión**.

    Ahora tiene una expresión que consta de un nombre de campo, operador y valor.



12. Pulse **Comprobar sintaxis** para confirmar si la sintaxis de la consulta es válida. La comprobación de la sintaxis no supone ninguna carga adicional en el servidor de bases de datos.
13. Para añadir y combinar varias expresiones, siga las directrices siguientes:
    a. Para añadir otra expresión, pulse la celda **Y/o** y a continuación efectúe una doble pulsación en **Y** u **O** en la lista **Valores** para indicar cómo combinar las expresiones.

b. Cree la expresión siguiente, consistente en un nombre de campo, operador y valor.
c. Para añadir paréntesis para controlar el orden de evaluación, efectúe una doble pulsación en el Nombre de campo en cualquier fila para visualizar la lista **Para expresiones seleccionadas**. En la lista de expresiones, haga doble clic en **Añadir( )** para añadir un conjunto de paréntesis, **Eliminar ( )** para eliminar un único conjunto de paréntesis, o **Borrar todo( )** para eliminar todos los paréntesis en la expresión seleccionada. Los paréntesis le permiten agrupar expresiones al definir consultas complejas. Por ejemplo, (AcctType = 'Gold' AND Rank = 'A') OR NewCust = 'Yes' is different from AcctType = 'Gold' AND (Rank = 'A' OR NewCust = 'Yes').
d. Para reordenar la expresión seleccionada, efectúe una doble pulsación en **Mover arriba** o **Mover abajo**.
e. Para añadir una fila en blanco debajo de las expresiones seleccionadas, efectúe una doble pulsación en **Insertar**.
f. Para suprimir la expresión seleccionada, efectúe una doble pulsación en **Suprimir**.

14. Opcionalmente, pulse el botón **Generador de texto** para que su etiqueta cambie a **Apuntar y pulsar**. Cuando el botón tiene la etiqueta **Apuntar y pulsar**, se puede ver o editar SQL sin formato. También se puede usar la **Ayuda de fórmulas** para seleccionar macros, operadores y funciones de serie de una lista.

    Nota: Si la consulta incluye un campo de tabla que tiene el mismo nombre que un campo generado de Campaign, debe calificar el nombre de campo. Utilice la sintaxis siguiente: `<nombre_tabla>.<nombre_campo>`.
15. Pulse el botón **Apuntar y pulsar** para cambiar a la modalidad de consulta original. La etiqueta del botón cambia a **Generador de texto**.
16. (Opcional) Utilice **Probar consulta** para ver cuántos ID devuelve la consulta.

    Se muestra una barra de progreso mientras la consulta se prueba. Cierre la ventana de progreso si desea cancelar la prueba. Cuando se ha completado la prueba, Campaign indica el número de filas que ha devuelto la consulta.

    Importante: Las supresiones globales y los límites en el tamaño de las celdas no se aplican en los recuentos de la función Probar consulta. Es posible también que las consultas de prueba devuelvan datos no normalizados. Para obtener un recuento de resultados preciso, realice una ejecución de prueba del proceso.
17. Pulse **Aceptar** para guardar la consulta para este segmento y cerrar el diálogo Editar segmento.
18. En el diálogo Configuración del proceso Segmento edite los segmentos restantes para definir consultas para ellos.
19. Siga configurando el proceso Segmentar utilizando los controles de las pestañas Segmento, Extraer y General. Para obtener más información, consulte los temas siguientes:
    - "Proceso Segmentación: pestaña Segmentar" en la página 68
    - "Proceso Segmentación: pestaña Extraer" en la página 69
    - "Proceso Segmentación: pestaña General" en la página 70
20. Pulse **Aceptar** para guardar las selecciones y cerrar el diálogo Configuración del proceso Segmento.

    El proceso queda ahora configurado. Puede probar el proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

Proceso Segmentación: pestaña Segmentar

Utilice la pestaña Segmentar del diálogo Configuración del proceso Segmentación para indicar cómo se deben dividir los datos entrantes en grupos distintos, o segmentos.

La tabla siguiente describe los controles de la pestaña Segmentar del diálogo **Configuración del proceso Segmentación**.

Tabla 5. Pestaña Segmentar

Control	Descripción
Entrada	Especifica la entrada del proceso Segmentación. La lista desplegable contiene todas las celdas de salida de cualquier proceso conectado al proceso Segmentación. Seleccione **Varias celdas** si desea seleccionar más de una entrada.
Segmentar por campo	Especifica el campo que se utilizará para la segmentación de los datos. Los datos se segmentarán utilizando los valores que existen para el campo seleccionado. Cada valor distinto del campo da lugar a un nuevo segmento. Por ejemplo, un campo que contiene los valores A, B, C da lugar a tres segmentos.
Perfil	Abre el diálogo **Analizar campo seleccionado**, que calcula los valores y las distribuciones de los registros en el campo seleccionado. Solo está activo cuando se segmenta por campo. Pulse **Analizar** para repetir el análisis en cualquier momento después de haber hecho la selección inicial.
Campos derivados...	Solo está activo cuando se segmenta por campo. Abre el diálogo **Crear campo derivado**, que permite crear un campo nuevo.
Segmentar por consulta	Segmenta los datos a partir de una consulta que se crea
Número de segmentos	Solo está activo cuando se segmenta por consulta. Indica el número de segmentos a crear. De forma predeterminada, se crean tres segmentos con los nombres predeterminados "Segment1", "Segment2" y "Segment3". El campo **Número de segmentos** no le permite especificar un valor mayor que 1000 porque este es el número máximo de segmentos que se pueden crear en un diagrama de flujo. Cuando se segmenta por campo: el campo **Número de segmentos** se actualiza en función del resultado del análisis del campo seleccionado. El número de segmentos depende de los valores que se detectan en el campo.
Segmentos mutuamente excluyentes	Especifica si el segmento tiene que ser mutuamente excluyente (es decir, se garantiza que cualquier registro que cualifique no entrará en más de un segmento).
Crear tablas de extracción	Este control especifica si los segmentos deben crear tablas de Extracción para cada celda de salida. La selección de esta opción asegura que Campaign pueda proporcionar a un proceso posterior la información necesaria para poder identificar los públicos objetivo duplicados entre segmentos. Seleccione esta casilla de verificación para habilitar las opciones de la pestaña Extraer. Esta casilla de verificación se inhabilita al seleccionarse **Segmentos mutuamente excluyentes**.

Tabla 5. Pestaña Segmentar (continuación)

Control	Descripción
Nombre del segmento	Lista todos los segmentos por su nombre. De forma predeterminada, se crean tres segmentos con los nombres predeterminados "Segment1", "Segment2" y "Segment3". Cuando se segmenta por campo, los nombres de segmento se actualizan en función de los resultados del análisis del campo seleccionado. Por ejemplo, si está segmentando por un campo denominado "Acct_Status" que tiene dos valores distintos, "A" y "B", se crearán dos segmentos denominados "Acct_Status_A" y "Acct_Status_B".
Máx. size	Número máximo de registros permitidos en cada segmento.
Tamaño	Número de registros que cumplen los criterios del segmento. Antes de ejecutarse el proceso, este número es, de forma predeterminada, el número total de registros de la celda de salida.
Consulta	La columna **Consulta** de la lista de segmentos sólo aparece al segmentar por consulta. Indica los criterios de consulta que se utilizan para crear el segmento. Para cambiar los criterios de consulta, efectúe una doble pulsación en el nombre de segmento o seleccione un segmento y pulse **Editar**.
Flechas Subir 1, Bajar 1	Permiten subir o bajar el segmento seleccionado en la lista. Los segmentos se procesan en el orden en que se listan.
Nuevo segmento	Solo está activo cuando se segmenta por consulta. Abre el diálogo **Nuevo segmento**, que permite crear un nuevo segmento especificando una consulta.
Editar	Este botón abre la ventana **Editar segmento** para el segmento seleccionado. Al segmentar por campo, puede cambiar el nombre o el tamaño máximo del segmento. Al segmentar por consulta, puede cambiar el nombre, tamaño, y expresión de consulta.
Eliminar	Elimina el segmento seleccionado. Cuando se elimina un segmento, el campo **Número de segmentos** se actualiza de forma automática. Si solo hay un segmento disponible, el botón **Eliminar** está inhabilitado para evitar suprimir el único segmento.
No ejecutar procesos subsiguientes para segmentos vacíos	Impide que se ejecuten procesos en sentido descendente para segmentos vacíos.

Proceso Segmentación: pestaña Extraer

Utilice la pestaña Extraer del diálogo Configuración del proceso Segmentación para seleccionar los campos que desea extraer. De esta forma, puede permitir la salida del proceso Segmentación para que sea accesible como entrada para los procesos Lista de correo o Telemarketing en un diagrama de flujo.

La siguiente tabla describe los campos, los botones y los controles de la pestaña Extracción. Los controles de la pestaña Extracción están activos sólo si ha seleccionado **Crear tablas de extracción** en la pestaña Segmentar.

Tabla 6. Pestaña Extracción

Campo	Descripción
Origen de datos de destino	Ubicación en la que la salida de este proceso se graba. El servidor de Campaign y los demás orígenes de datos con los que esté conectado estarán disponibles en la lista desplegable **Origen de datos de destino**.

Tabla 6. Pestaña Extracción (continuación)

Campo	Descripción
Campos candidatos	Lista de campos disponibles para extraer, incluyendo el nombre de campo y el tipo de datos, basándose en el origen de los datos de entrada. Si su origen de entrada es una página de destino en eMessage, cada nombre de campo será un atributo de la página de destino. Si el atributo contiene caracteres especiales o espacios, se convierte a un nombre de campo válido. Los tipos de datos de todos los atributos de la página de destino aparecen como texto. **Nota:** Los nombres de los objetos del esquema están limitados a 30 caracteres. Restrinja sus nombres de atributo a 30 caracteres o menos para producir nombres de columna válidos para extraer el resultado.
Campos a extraer	Los campos que ha elegido extraer de la lista **Campos candidatos**. El Nombre de la salida predeterminado es el nombre de campo de la columna **Campo a extraer**. Si se cambia el nombre de la salida, se puede usar cualquier combinación de letras y números. No utilice espacios, guiones (-), puntos (.), barras (/ o \) ni ningún carácter especial.
Perfil	Abre el diálogo Analizar campo seleccionado, que calcula los valores y las distribuciones de los registros en el campo seleccionado. Sólo está activo cuando se ha seleccionado un campo de nombre en la lista **Campos elegibles**.
Campos derivados...	Abre el diálogo Crear campo derivado.
Más...	Abre el diálogo Valores avanzados, que incluye la opción para omitir registros duplicados y para especificar cómo Campaign identifica duplicados.

Proceso Segmentación: pestaña General

Utilice la pestaña General del diálogo Configuración del proceso Segmentación para modificar el **Nombre de proceso**, el **Nombre de celda de salida** o el **Código de celda**. También puede especificar una **Nota** para explicar la finalidad del proceso Segmentación. La nota aparece cuando se coloca el cursor sobre el cuadro de proceso en un diagrama de flujo.

Para obtener más información, consulte los siguientes temas:

- "Cambio del nombre de celda" en la página 169
- "Restablecimiento del nombre de celda" en la página 170
- "Copia y pegado de todas las celdas de la cuadrícula" en la página 171
- "Modificación del código de celda" en la página 171

El proceso Segmentar: controles Segmento nuevo y Editar segmento

La tabla siguiente describe los controles de los cuadros de diálogo Segmento nuevo y Editar segmento. Puede acceder a estos cuadros de diálogo al configurar un proceso Segmentar.

Nota: Solo puede acceder al cuadro de diálogo Segmento nuevo cuando segmenta por consulta. Cuando se segmenta por campo, solo se puede acceder a los campos **Nombre** y **Tamaño máx** en el cuadro de diálogo Editar segmento.

Tabla 7. Controles de los cuadros de diálogo Segmento nuevo y Editar segmento

Control	Descripción
Nombre	Nombre del segmento
Máx. size	Número máximo de registros que se permiten en el segmento.
Selección basada en	Especifica un origen de datos en el que basar la consulta.
Seleccionar todo *tipo de origen de datos*	Incluye todos los ID del origen de datos contenidos en la lista desplegable **Entrada**.
Seleccionar *tipo de origen de datos* con	Proporciona acceso a las funciones para crear una consulta a fin de seleccionar sólo determinados ID basándose en los criterios que define el usuario.
Avanzado...	Abre el diálogo Opciones avanzadas, que proporciona las siguientes opciones: • Usar SQL sin formato: para utilizar una consulta en SQL sin formato para segmentar los datos. • Usar el ámbito de consulta desde la celda de entrada: sólo está disponible si una celda de origen de este proceso Segmentación utiliza una consulta. Seleccione la casilla de verificación para combinar la consulta de la celda de origen (mediante "AND") con los criterios de selección actuales.
Campos derivados...	Abre el diálogo Crear campo derivado.
Cuadro de texto y botones de consulta	Para obtener información sobre cómo utilizar el cuadro de texto de consulta, así como los campos y botones relacionados, consulte "Creación de consultas en procesos" en la publicación *Guía del administrador de IBM Campaign*.

Proceso Muestreo

Utilice el proceso Muestreo para dividir los contactos en grupos. El uso clásico del muestreo es establecer grupos objetivo y de control que se pueden utilizar para medir la efectividad de la campaña de marketing.

División de contactos en grupos de muestras

Para crear grupos objetivo y de control, utilice el proceso Muestreo. Hay varios métodos de muestreo: **Aleatorio** crea grupos de control y conjuntos de prueba válidos estadísticamente. **Uno de cada X** asigna un registro sí otro no a un grupo de muestra. **Partes secuenciales** asigna un número de registros a muestras subsiguientes.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo para editarlo.
2. Arrastre el proceso Muestreo de la paleta al diagrama de flujo.
3. Conecte al menos un proceso configurado (como un proceso Selección) como entrada para el cuadro de proceso Muestreo.
4. Efectúe una doble pulsación en el proceso Muestreo del diagrama de flujo.
5. Utilice la lista **Entrada** de la pestaña **Muestreo** para seleccionar las celdas que desea muestrear. La lista incluye todas las celdas de salida procedentes de los procesos conectados al proceso Muestreo. Si hay varias celdas que proporcionan entrada, puede seleccionar opcionalmente la opción **Múltiples celdas**. Si se selecciona más de una celda de origen, el mismo muestreo se realiza en cada celda de origen.

Nota: Todas las celdas seleccionadas deben estar definidas en el mismo nivel de audiencia, como cliente o unidad familiar.

6. Utilice el campo **Núm. de celdas de muestreos/salida** para especificar cuántas muestras hay que crear para cada celda de entrada. De forma predeterminada, se crean tres muestras para cada celda de entrada, con los nombres predeterminados Sample1, Sample2 y Sample3.
7. Para cambiar los nombres de muestra predeterminados, efectúe una doble pulsación en la muestra en la columna **Nombre de salida** y a continuación especifique un nuevo nombre. Puede utilizar cualquier combinación de letras, números y espacios. No utilice puntos (.) ni barras inclinadas (/ o \).

   Importante: Si cambia el nombre de una muestra, deberá actualizar todos los procesos subsiguientes que utilicen esta muestra como celda de entrada. Cambiar el nombre de una muestra podría desconfigurar procesos subsiguientes conectados. En general, debe editar los nombres de las muestras antes de conectar los procesos subsiguientes.
8. Utilice uno de los métodos siguientes para definir el tamaño de muestra:
   - Para dividir registros por porcentajes: seleccione **Especificar tamaño por %**, luego efectúe una doble pulsación en el campo **Tamaño** para indicar el porcentaje de registros que se debe utilizar para cada muestra. Utilice el campo **Tamaño máx.** si desea limitar el tamaño de la muestra. El valor predeterminado es **Ilimitado**. Repita esto para cada muestra que se liste en la columna **Nombre de la salida** o utilice la casilla de verificación **Todos los restantes** para asignar todos los registros restantes a esa muestra. Puede seleccionar **Todos los restantes** para sólo una celda de salida.
   - Para especificar el número de registros para cada tamaño de muestra: seleccione **Especificar tamaño por nº de registros** y a continuación efectúe una doble pulsación en el campo **Tamaño máx.** para especificar el número máximo de registros que se asignarán al primer grupo de muestra. Especifique el **Tamaño máx.** para la siguiente muestra que aparece en la lista o utilice la casilla de verificación **Todos los restantes** para asignar todos los registros restantes a esa muestra. Puede seleccionar **Todos los restantes** para sólo una celda de salida.

     Opcional: Haga clic en **Calculador del tamaño de la muestra** y utilice el calculador para determinar el tamaño óptimo de la muestra. (Consulte "Acerca del calculador de tamaño de la muestra" en la página 74). A continuación, copie el valor del campo **Tamaño mínimo de la muestra** en el calculador, pulse **Listo** para cerrar el calculador y pegue el valor en el campo **Tamaño máximo** para **Especificar tamaño por número de registros**.
9. Asegúrese de que cada muestra en la lista **Nombre de salida** tiene un Tamaño definido o tiene seleccionado **Todos las restantes**.
10. En la sección **Método de muestreo**, especifique cómo crear las muestras:
    - **Muestra aleatoria**: utilice esta opción para crear grupos de control o conjuntos de prueba estadísticamente válidos. Esta opción asigna al azar registros a grupos de muestras utilizando un generador de números aleatorios a partir del valor de inicio especificado. Los valores de inicio se explican más adelante en estos pasos.
    - **X sí, X no**: esta opción pone el primer registro en la primera muestra, el segundo registro en la segunda muestra, hasta el número de muestras especificado. Este proceso se repite hasta que todos los registros están asignados a un grupo de muestras. Para utilizar esta opción, debe

especificar las opciones **Ordenados por** para determinar cómo se ordenan los registros en grupos. Las opciones **Ordenados por** se explican más adelante en estos pasos.

- **Porciones secuenciales**: esta opción asigna los primeros *N* registros a la primera muestra, el siguiente conjunto de registros a la segunda muestra, y así sucesivamente. Esta opción es útil para crear grupos basados en el decil superior (u otro tamaño) basado en algún campo ordenado (por ejemplo, compras acumuladas o puntuaciones de modelos). Para utilizar esta opción, debe especificar las opciones **Ordenados por** para determinar cómo se ordenan los registros en grupos. Las opciones **Ordenados por** se explican más adelante en estos pasos.

11. Si ha seleccionado **Muestra aleatoria**, en la mayoría de los casos, puede aceptar el valor de inicio predeterminado. El valor de inicio aleatorio representa el punto de partida que IBM Campaign utiliza para seleccionar ID aleatoriamente.

    Para generar un nuevo valor inicial aleatorio, haga clic en **Elegir** o especifique un valor en el campo **Valor inicial aleatorio**. Estos son algunos ejemplos en los que podría ser necesario utilizar un valor de inicio nuevo:

    - Tiene exactamente el mismo número de registros en la misma secuencia y, si utiliza el mismo valor de inicio, los registros se crean en la misma muestra cada vez.
    - La muestra aleatoria produce resultados no deseados (por ejemplo, todos los hombres se han asignado a un grupo y todas las mujeres a otro).

    Nota: Se utilizará el mismo conjunto aleatorio de registros para cada ejecución posterior del proceso de muestreo (a menos que cambie la entrada del proceso). Esto es importante si tiene previsto utilizar los resultados para crear modelos, porque se deben comparar distintos algoritmos de modelado en el mismo conjunto de registros para determinar la eficacia de cada modelo. SI no tiene previsto utilizar los resultados para crear modelos, puede hacer que el proceso de muestreo seleccione un conjunto aleatorio diferente de registros cada vez que se ejecuta. Para ello, utilice un valor aleatorio inicial de cero (0). Un valor de 0 garantiza que se seleccionará un conjunto aleatorio diferente de registros cada vez que se ejecuta el proceso.

12. Si ha seleccionado **Uno de cada X** o **Partes secuenciales**, debe especificar un orden de clasificación para determinar cómo se asignarán los registros a los grupos de muestras:

    a. Seleccione un campo **Ordenado por** en la lista desplegable o utilice un campo derivado pulsando **Campos derivados**.

    b. Seleccione **Ascendente** para ordenar los campos numéricos en orden ascendente (de menor a mayor) y ordenar los campos alfabéticos en orden alfabético. Si elige **Descendente**, el orden de clasificación se invierte.

13. Utilice la pestaña **General** como se indica a continuación:

    a. **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 diálogos e informes para identificar el proceso.

    b. **Nombres de celdas de salida**: De forma predeterminada, los nombres de celda de salida constan del nombre del proceso seguido del nombre de la muestra y de un dígito. Estos nombres se utilizan en diálogos e informes. Puede efectuar una doble pulsación en un nombre de celda de salida para cambiarlo escribiendo en el campo. O bien, puede pulsar el botón **Copiar** para abrir un cuadro de texto que muestra todos los nombres de celda de salida existentes. Cópielos manualmente y, a continuación, pulse **Aceptar**.

Luego pulse el botón **Pegar** para pegarlos en un recuadro de texto, donde podrá editarlos. A continuación, pulse Aceptar para copiar los nombres de celdas de salida editado en los campos. Puede utilizar el botón **Restablecer los nombres de celda** si desea volver a los nombres de celda de salida predeterminados.

c. **Código de celda**: el código de celda tiene un formato estándar que se determina mediante el administrador del sistema y es exclusivo cuando se genera. No cambie el código de celda a menos que comprenda las implicaciones de hacerlo. De forma predeterminada, el nombre de una celda creado en un proceso coincide con el nombre de proceso. Cuando guarde los cambios en un nombre de celda de salida, si la opción **Autogenerar los códigos de celda** está seleccionada, el código de celda se regenerará. Si no desea que el código de celda cambie, deseleccione **Autogenerar los códigos de celda**. Consulte "Nombes y códigos de celda" en la página 166.

d. **Nota**: Utilice el campo **Nota** para explicar la finalidad o el resultado del proceso. El contenido de este campo aparece cuando se coloca el cursor sobre el cuadro de proceso en un diagrama de flujo.

14. Pulse **Aceptar**.

Resultados

El proceso está configurado y habilitado en el diagrama de flujo. Puede efectuar una ejecución de prueba del proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

Acerca del calculador de tamaño de la muestra

Campaign proporciona una calculadora del tamaño de la muestra que ayuda a determinar la importancia estadística de los tamaños de las muestras en la evaluación de los resultados de la campaña.

Hay dos formas de especificar el nivel de precisión que se desea. Puede entrar un límite de error y calcular el tamaño de la muestra mínimo necesario, o bien puede indicar un tamaño de la muestra mínimo y calcular el límite de error que dará como resultado. Se han notificado unos resultados de un nivel de confianza del 95%.

Determinación del tamaño de la muestra adecuado

La calculadora del tamaño de la muestra determina el número mínimo de contactos que se deben incluir en la muestra, basándose en lo que se considera un margen de error aceptable. Los resultados se notifican con un nivel de confianza del 95%.

Acerca de esta tarea

La determinación del tamaño de la muestra adecuado es importante cuando el objetivo es realizar inferencias sobre un grupo de personas en función de una muestra. En general, un tamaño de muestra mayor produce un menor margen de error. Utilice el calculador de tamaño de la muestra para calcular el tamaño de la muestra necesario para un límite de error determinado, o para determinar el límite de error de muestreo de distintos tamaños.

Procedimiento

1. En la pestaña **Muestreo** del diálogo de configuración de procesos, pulse **Calculador del tamaño de la muestra**.

Se abre el calculador de tamaño de la muestra.

2. En **Cálculo de la tasa de respuesta**, escriba su mejor suposición para las tasas de respuesta **Mínima** y **Máxima** que espera de su campaña de marketing.

   Estos dos valores deben ser porcentajes entre 0% y 100%. Cuanto más baja sea la tasa de respuesta esperada, mayor deberá ser el tamaño de la muestra para alcanzar el mismo nivel de precisión para la tasa de respuesta medida.

3. Si no utiliza un modelo predictivo, seleccione **Sin modelos** como **Cálculo de modelos**.

4. Si utiliza un modelo predictivo, seleccione **Rendimiento del modelo**, luego introduzca los porcentajes para **Ganancias acumuladas** y **Profundidad del archivo**.

   Para obtener estos valores:

   a. Abra los informes de evaluación en IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition, y abra la partición de prueba.

   b. Seleccione la pestaña **Ganancias** y visualice la información como una **Tabla**.

   c. Utilice un valor de la primera columna (Segmento) de la tabla como **Profundidad de archivo**, para indicar el porcentaje de clientes que desea contactar.

   d. Utilice el valor correspondiente a partir de la última columna (Ganancias acumuladas) de la tabla como las **Ganancias acumuladas**.

      El calculador utiliza esta información para determinar el número de muestras que necesita utilizar, en función de la tasa de respuestas esperada y el rendimiento del modelo.

5. Utilice cualquiera de los enfoques:

   - Para determinar el tamaño mínimo de la muestra basado en el margen de error que está dispuesto a aceptar: especifique un valor de 0% a 100% en el campo **Tasa de error (+ o -)** para indicar el porcentaje de margen de error que está dispuesto a aceptar para esta muestra. A continuación, pulse **Calcular tamaño de la muestra**. El campo **Tamaño mínimo de la muestra** indica la muestra más pequeña que cumplirá la tasa de error especificada. Un porcentaje de tasa de error más pequeña requiere un tamaño de muestra mayor. Por el contrario, una tasa de error mayor requiere un tamaño de muestra más pequeño. Por ejemplo, un límite de error del 3 requiere un tamaño de muestra mayor que si permite una tasa de error del 10.

   - Para determinar el margen de error que dará como resultado un tamaño de muestra específico: especifique un valor en el **Tamaño mínimo de la muestra** para indicar el tamaño de muestra que tiene previsto utilizar, pulse **Calcular tasa de error**. Basándose en los resultados, puede decidir si desea aumentar o reducir el tamaño de la muestra. Tamaños de la muestra mayores dan como resultado tasas de error más pequeñas. Si la tasa de error resultante es demasiado alta, utilice un tamaño de la muestra mayor.

6. Después de determinar el tamaño óptimo de la muestra:

   a. Copie el valor del campo **Tamaño mínimo de la muestra**.

   b. Pulse **Listo** para cerrar el calculador.

   c. Confirme que **Especificar tamaño por número de registros** está seleccionado.

   d. Pegue el valor en el campo **Tamaño máximo** en el cuadro de proceso Muestreo.

Proceso Audiencia

Los niveles de audiencia definen la entidad de destino con la que se desea trabajar, como la cuenta, el cliente, la unidad familiar, el producto o la división de negocio. Utilice el proceso Audiencia en un diagrama de flujo para alternar entre niveles de audiencia o para filtrar los ID por nivel de audiencia.

Los niveles de audiencia se definen por un administrador durante el proceso de correlación de tablas. Cuando se utiliza el proceso Audiencia en un diagrama de flujo, se puede especificar qué niveles de audiencia se desean como destino de la campaña. Por ejemplo, puede configurar el proceso Audiencia para:

- Seleccionar un cliente por unidad familiar en alguna regla empresarial (por ejemplo, varón de mayor edad o la persona con el mayor saldo de cuenta);
- Seleccionar todas las cuentas que pertenecen a un determinado conjunto de clientes;
- Seleccionar todas las cuentas con un balance negativo y que pertenecen a un determinado conjunto de clientes;
- Seleccionar todas las unidades familiares con individuos que tienen cuentas corrientes;
- Seleccionar clientes con tres o más compras dentro de un plazo especificado.

El proceso Audiencia puede seleccionar en cualquier tabla o tablas definidas, por lo que puede utilizarse como proceso de nivel superior en el diagrama de flujo para seleccionar datos inicialmente.

Para utilizar el proceso Audiencia, debe trabajar con tablas para las que se han definido varios niveles de audiencia. Estos niveles, definidos dentro de una única tabla, proporcionan una relación que permite "traducir" de un nivel a otro.

- Una clave se define como clave "primaria" o la clave "predeterminada" para la tabla. (Esta clave representa la audiencia utilizada más frecuentemente para este origen de datos). El nivel predeterminado asociado a una tabla se especifica durante el proceso de correlación de tablas. Para obtener más información acerca de las tablas de correlación, consulte *Campaign Guía del administrador*.
- El resto de claves son claves "alternativas" que están disponibles para cambiar de nivel de audiencia.

Después de conmutar niveles de audiencia, Campaign muestra solo aquellas tablas cuya clave predeterminada está definida en el mismo nivel de audiencia. Si trabaja en distintos niveles de audiencia de manera regular, puede ser necesario correlacionar la misma tabla más de una vez dentro de Campaign, cada vez con una clave predeterminada/primaria distinta.

Niveles de audiencia

Los niveles de audiencia sondefinidos por los administradores de IBM Campaign para representar los diferentes objetivospotenciales de las campañas, por ejemplo la cuenta, el cliente, la unidad familiar, el producto o la división del negocio.

Los niveles de audiencia a menudo, pero no siempre, se organizan jerárquicamente. A continuación se muestran algunos ejemplos de niveles de audiencia jerárquicos que se encuentran habitualmente en bases de datos de marketing del cliente:

- Unidad familiar> Cliente > Cuenta
- Compañía > División > Cliente > Producto

Su organización puede definir y utilizar un número ilimitado de niveles de audiencia. Si está utilizando varios niveles de audiencia (por ejemplo, de cliente y de unidad familiar), es importante comprender cómo utilizar el proceso Audiencia para alcanzar mejor sus objetivos empresariales.

Los niveles de audiencia son creados y mantenidos por un administrador. Pasar de un nivel de audiencia a otro exige que todos los niveles de audiencia que se utilice tenganclaves definidas dentro de la misma tabla. Esto proporciona un mecanismo de "búsqueda" para cambiar de un nivel a otro.

Los niveles de audiencia son globales y están conectados a cada tabla de base correlacionada. Por lo tanto, cuando se carga un diagrama de flujo, los niveles de audiencia se cargan junto con las correlaciones de tablas dentro de ese diagrama.

Si tiene permisos para correlacionar tablas en IBM Campaign, puede correlacionar una nueva tabla con uno o diversos niveles de audiencia existentes, pero no puede crear nuevos niveles de audiencia. Sólo los usuarios con los permisos adecuados, generalmente administradores de sistema, pueden crear niveles de audiencia.

En el proceso Audiencia, especifique un nivel de audiencia de entrada y otro de salida. Los niveles de audiencia de entrada y de salida pueden ser los mismos (por ejemplo, Cliente) o diferentes (por ejemplo, Cliente y Unidad familiar). Utilice el proceso Audiencia para mantenerse dentro del mismo nivel de audiencia o para cambiar los niveles de audiencia.

Unidad familiar

Householding es un término general que significa la reducción del número de miembros en el nivel de audiencia actual mediante la acotación de un ámbito utilizando otro nivel de audiencia.

Uno de los ejemplos más comunes de unidad familiar consiste en identificar un único individuo para dirigirse a él o ella dentro de cada unidad familiar. Puede seleccionar una persona por unidad familiar de acuerdo con una regla empresarial de marketing como esta:

- El individuo con el mayor valor de dólar en todas las cuentas;
- El individuo con la mayor cantidad de compras en una categoría de producto concreta;
- El individuo con la mayor antigüedad; o
- El varón más joven mayor de edad dentro de la unidad familiar.

Puede utilizar el proceso Audiencia para cambiar los niveles de audiencia y filtrar los ID de usuario en función de los criterios especificados.

Cuándo se conmutan niveles de audiencia

Algunas campañas complejas requieren un procesamiento en distintos niveles de audiencia para llegar a la lista de entidades de destino final. Esto puede implicar empezar con un nivel de audiencia, realizar algunos cálculos y tomar esta salida, y a continuación desplazarse a otro nivel de audiencia y realizar otros cálculos.

Por ejemplo, puede que desee dar soporte a supresiones complejas en diferentes niveles. Como resultado, en un modelo de datos en el que exista una relación de uno a muchos o de muchos a muchos entre los clientes y las cuentas, es posible que un analista de marketing desee crear una campaña que haga lo siguiente:

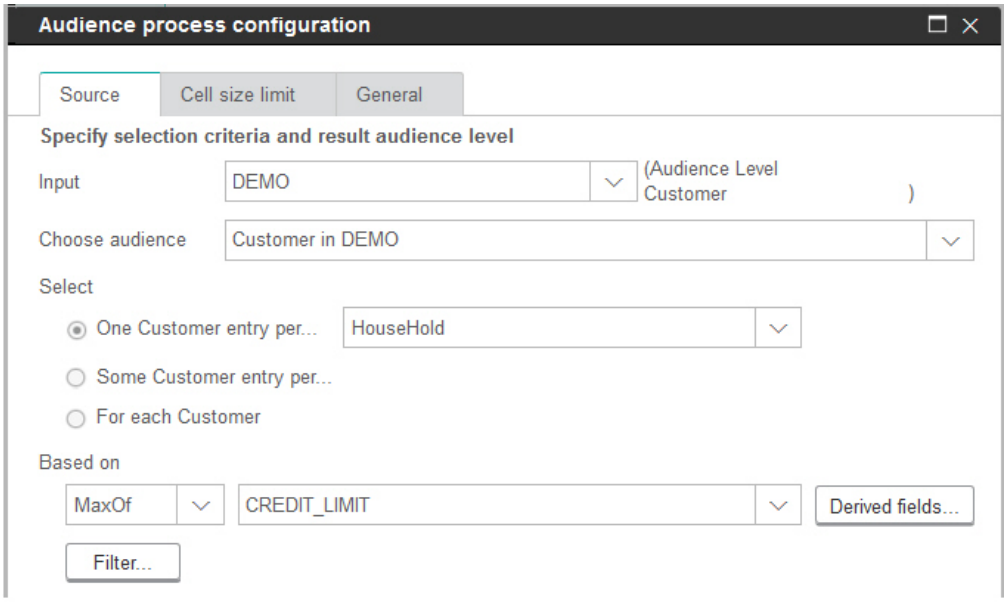
- Eliminar todas las cuentas de clientes que satisfacen determinados criterios (por ejemplo, eliminar cualquier cuenta que esté en un valor predeterminado);
- Eliminar cuentas concretas que satisfagan determinados criterios (por ejemplo, eliminar todas las cuentas de baja rentabilidad).

En este ejemplo, la campaña podría empezar en el nivel de cliente, luego se realizarían supresiones en el nivel del cliente (las cuentas predeterminadas), se cambiaría al nivel de la cuenta, se aplicaríansupresiones en el nivel de la cuenta (supresión de cuentas de baja rentabilidad) y, a continuación, volvería al nivel de cliente para obtener la información de contacto final.

Ejemplo: proceso Audiencia

Este ejemplo muestra cómo configurar un proceso Audiencia en un diagrama de flujo.

En la figura siguiente se muestra un proceso Audiencia configurado.



El proceso está configurado para seleccionar el cliente que tiene el mayor límite de crédito en una unidad familiar:

- El nivel de audiencia de entrada seleccionado es **Cliente**; es el nivel de audiencia predeterminado de la tabla `DEMO`. El nivel de audiencia se muestra a la derecha del campo **Entrada**.
- El nivel de audiencia de salida es el mismo: **Cliente**, tal como se definió en la tabla `DEMO`. La tabla `DEMO` tiene otros dos niveles de audiencia definidos: `rama` y `Unidad familiar`.
- El proceso está configurado para seleccionar **Una entrada de cliente por... unidad familiar** basándose en el valor máximo del campo `CREDIT_LIMIT`.

Ejemplo: filtrado de registros

En este ejemplo se explica cómo utilizar el filtrado en un proceso Audiencia en un diagrama de flujo.

Cuando configura un proceso Audiencia para seleccionar ID en función de un recuento, o una función estadística (**MáximoDe**, **MedianaDe** , **MínimoDe**) o de **Cualquiera**, el botón **Filtrar** se vuelve disponible. Cuando se hace clic en **Filtro**, aparece el diálogo Especificar criterios de selección, que le permite especificar una expresión de consulta para especificar qué registros se utilizarán en el cálculo **Basado en**.

Nota: Los criterios de filtrado se aplican antes de que se realice el cálculo **Basado en**, permitiéndole eliminar registros para que no se tengan en cuenta.

Por ejemplo, podría interesarle limitar el rango de fechas en el que se lleva a cabo una operación. Para utilizar solo aquellas transacciones de compra realizadas el año pasado, puede especificar una expresión de consulta de filtrado como esta:

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

Luego, si está realizando un cálculo **Basado en** que selecciona la suma del campo **Importe**, solo se sumarán los importes de las transacciones efectuadas durante el año pasado.

Cambio y filtro de los niveles de audiencia

Configure un proceso Audiencia para cambiar entre niveles de audiencia o para filtrar los ID por un nivel de audiencia específico.

Antes de empezar

Para utilizar el proceso Audiencia, debe trabajar con tablas para las que se han definido varios niveles de audiencia.

Acerca de esta tarea

Las opciones que están disponibles en el diálogo de configuración del proceso Audiencia dependen de varias selecciones que puede realizar:

- Si los niveles de audiencia de entrada y de salida son iguales o diferentes
- Si los valores del nivel de audiencia están normalizados en estas tablas
- Si hay varios niveles de audiencia definidos para las tablas seleccionadas

Por este motivo, no todas las opciones descritas a continuación están disponibles para todos los pares de selecciones de tablas de entrada y salida.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo para editarlo.
2. Arrastre el proceso Audiencia de la paleta al diagrama de flujo.

   El proceso Audiencia puede seleccionar cualquier tabla definida, por lo que puede utilizarlo como proceso de nivel superior en su diagrama de flujo para seleccionar datos inicialmente. También puede utilizar un proceso como Selección o Fusión para proporcionar entrada al proceso Audiencia.
3. Efectúe una doble pulsación en el proceso Audiencia del diagrama de flujo.

   Se abre el cuadro de diálogo Configuración del proceso Audiencia y la pestaña Origen está abierta de forma predeterminada.

4. En la pestaña Origen, abra la lista **Entrada** y seleccione un origen de datos para el proceso. Puede seleccionar un segmento, una tabla o la celda de salida de cualquier proceso que proporciona entrada al proceso Audiencia.

   El nivel de audiencia para la entrada seleccionada se visualiza junto al campo **Entrada**. Si no hay ninguna entrada, el nivel de audiencia se muestra como **no seleccionado**.

   Consejo: Tenga en cuenta que las opciones **Seleccionar** indican el nivel de audiencia de entrada. Por ejemplo, si el nivel de audiencia es Cliente, puede seleccionar **Una entrada por cliente**. Si el nivel de audiencia es unidad familiar, puede seleccionar **Una entrada por unidad familiar**.
5. Seleccione un nivel de audiencia de salida de la lista **Seleccionar audiencia**.

   Nota: Si no ve el nivel de audiencia esperado, puede intentar volver a correlacionar una tabla.

   Las opciones de **Seleccionar** ahora reflejan tanto los niveles de audiencia de entrada como los de salida.

   Por ejemplo, si la entrada es la unidad familiar y la salida es cliente, las opciones de **Seleccionar** tienen la etiqueta **Entradas de todos los clientes**, **Entradas de algunos clientes**, **Una entrada de cliente por unidad familiar**.
6. Utilice las opciones **Selección** y **Filtro** para especificar cómo se deben seleccionar los registros. Las opciones disponibles dependen de si se selecciona Todos los ID (en cuyo caso no se permite el filtrado), la alternancia de niveles o quedarse en el mismo nivel. Para obtener más información sobre cómo seleccionar y filtrar en función de si se alternan los niveles de audiencia, consulte:
   - "Opciones disponibles cuando se utilizan los mismos niveles de audiencia de entrada y de salida" en la página 81
   - "Opciones disponibles cuando se utilizan distintos niveles de audiencia de entrada y de salida" en la página 85
7. Opcionalmente, utilice la pestaña **Límite tamaño celda** para limitar el número de ID generados por el proceso durante ejecuciones de producción o de prueba. Consulte "Limitación del tamaño de las celdas de salida" en la página 162.
8. Utilice la pestaña **General** para establecer las opciones siguientes.
   a. **Nombre de proceso**: asigne un nombre descriptivo para identificar el proceso en el diagrama de flujo y en diversos diálogos e informes.
   b. **Nombre de celda de salida**: de forma predeterminada, este nombre coincide con el nombre de proceso. Se utiliza en diálogos e informes para identificar la celda de salida (el conjunto de ID que el proceso recupera).
   c. (Opcional) **Enlazar a celda objetivo**: realice este paso si su organización define previamente celdas objetivo en una hoja de cálculo de celdas objetivo. Para asociar la celda objetivo predefinida con la salida del proceso de diagrama de flujo, pulse **Enlazar a celda objetivo** y, a continuación, seleccione una celda objetivo de la hoja de cálculo. El **Nombre de celda de salida** y el **Código de celda** se heredan de la celda objetivo de la hoja de cálculo, y ambos valores de campo se muestran en cursiva para indicar que hay una relación de enlace.
   d. **Código de celda**: el código de celda tiene un formato estándar que se determina mediante el administrador del sistema y es exclusivo cuando se genera. No cambie el código de celda a menos que comprenda las implicaciones de hacerlo. De forma predeterminada, el nombre de una celda creado en un proceso coincide con el nombre de proceso. Cuando guarde los cambios en un nombre de celda de salida, si la opción **Autogenerar** está

seleccionada, el código de celda se regenerará. Si no desea que el código de celda cambie, deseleccione **Autogenerar**. Consulte “Nombes y códigos de celda” en la página 166.

e. **Nota**: utilice el campo **Nota** para explicar la finalidad o resultado del proceso, como *Contactar con una persona por unidad familiar*. El contenido de este campo aparece cuando se coloca el cursor sobre el cuadro de proceso en un diagrama de flujo.

9. Pulse **Aceptar** para guardar y cerrar la configuración.

   El proceso queda ahora configurado. Puede ejecutar una prueba del proceso para verificar que devuelve los resultados que esperaba.

Opciones disponibles cuando se utilizan los mismos niveles de audiencia de entrada y de salida

Cuando los niveles de audiencia de entrada y salida son iguales en un proceso Audiencia de un diagrama de flujo, puede utilizar las siguientes selecciones para identificar la audiencia.

Las opciones de **Seleccionar** varían en función de la relación de los niveles de audiencia seleccionados de **Entrada** y de salida (**Seleccionar audiencia**). Las opciones que no son significativas se inhabilitan.

Nota: El nombre del nivel de audiencia seleccionado se utiliza en las etiquetas de la opción **Seleccionar**. Por ejemplo, si el nivel de audiencia de entrada es Cliente, la opción **Un registro por** aparece como **Una registro de cliente por**.

Las opciones de **Seleccionar** incluyen:

Uno por	Un miembro del nivel de audiencia de entrada/salida, con el ámbito de otro nivel de audiencia. Por ejemplo: un cliente por unidad familiar. Consulte “Selección de una entrada de <Audiencia de entrada/salida> por <Audiencia diferente>” en la página 82.
Algunos por	Algunos miembros del nivel de audiencia de entrada/salida, con el ámbito de otro nivel de audiencia. Por ejemplo: todos los clientes de la unidad familiar con compras por encima del promedio. Consulte “Selección de algunos registros <Audiencia> por <Audiencia diferente>” en la página 83.
Para cada	Selecciona miembros si el número de miembros en el nivel de audiencia seleccionado cumple alguna condición. Por ejemplo: número de cuentas > 1 o número de compras > 3. Consulte “Selección de entradas para cada entrada en un nivel de audiencia dado” en la página 83.

Selección de una entrada de <Audiencia de entrada/salida> por <Audiencia diferente>:

Seleccione esta opción si los niveles de audiencia de entrada y salida son los mismos, pero se utiliza un nivel de audiencia diferente para crear el ámbito de la salida.

Acerca de esta tarea

Un ejemplo es seleccionar el cliente de cada unidad familiar que tenga la cuenta con más antigüedad. (El nivel de audiencia de entrada es el cliente, el nivel de audiencia de salida es el cliente, el alcance es el nivel de unidad familiar, utilizando `MinOf(BaseInfo.AcctStartDt)` para seleccionar.) Especifique una regla empresarial para indicar cómo se selecciona la entidad simple (mínimo/máximo/mediana de algún campo) o elija **Cualquiera** (en este caso, no hay opciones de campos disponibles).

Procedimiento

1. En el proceso Audiencia, seleccione un origen de entrada para **Entrada**.
2. Seleccione el mismo nivel de audiencia para la audiencia de salida.

   Las opciones de **Seleccionar** correspondientes se ponen a su disposición.
3. Seleccione la pestaña **Un registro por**.
4. Seleccione un nivel de audiencia de la lista.

   Todos los niveles de audiencia definidos alternativos (distintos de la audiencia de entrada) aparecen en la lista.
5. Elija un valor de la lista **Basado en**:
   - **Cualquiera** elimina la necesidad de elegir un valor de **Basado en**
   - **MaxDe** devuelve el valor máximo del campo seleccionado
   - **MedioDe** devuelve el valor medio del campo seleccionado
   - **MinDe** devuelve el valor mínimo del campo seleccionado

   Cada una de estas funciones devolverá exactamente un miembro del nivel de audiencia de entrada. Si hay más de una entrada ligada al valor máximo, mínimo o medio, se devuelve la primera entrada encontrada.
6. Si ha seleccionado un criterio de **Basado en** distinto de **Cualquiera**, seleccione un campo en el que actúe la función. Esta lista incluye todos los campos de la tabla seleccionada en el campo **Elegir audiencia** y cualquier tabla de dimensiones correlacionada. Expanda una tabla pulsando el signo "+". Los campos derivados creados se muestran al final.

   Por ejemplo, para seleccionar el titular de la cuenta de cada unidad familiar con el mayor saldo, seleccione **MaxOf** para el criterio **Basado en** y `Saldo` en la lista de campos de tabla.

   Puede también crear o seleccionar campos derivados pulsando **Campos derivados**.
7. (Opcional) Si ha seleccionado un recuento en el que basarse, el botón **Filtro** queda disponible.

   Utilice la función **Filtro** para reducir el número de ID que estarán disponibles para el cálculo de **Basado en**. Por ejemplo, puede que desee seleccionar clientes basándose en su saldo de cuenta promedio en los últimos 6 meses, pero antes de hacerlo, puede que desee filtrar todos los clientes cuyas cuentas estén inactivas.

Para filtrar registros antes de realizar el cálculo **Basado en**, pulse **Filtro**. Aparece el diálogo Especificar los criterios de selección. Puede especificar una expresión de consulta para indicar qué registros se utilizarán en el cálculo de **Basado en**. Los criterios de filtro se aplican antes de realizar el cálculo de **Basado en**, lo que le permite dejar algunos registros fuera de consideración.

Consejo: Puede crear una expresión de consulta en el diálogo Especificar los criterios de selección de la misma manera que lo haría para un proceso Selección. Para obtener instrucciones, consulte el tema "Selección de una lista de contactos" en la página 53.

8. Pulse **Aceptar** para guardar su consulta y cerrar el diálogo Especificar los criterios de selección.
9. Siga configurando el proceso Audiencia completando los campos del resto de pestañas.

Selección de algunos registros <Audiencia> por <Audiencia diferente>:

Esta selección indica que hay varias entradas por audiencia.

Acerca de esta tarea

En esta situación, los niveles de audiencia de entrada y salida son los mismos, pero se utiliza un nivel de audiencia diferente para crear el ámbito de la salida. Por ejemplo, seleccione todos los clientes de una unidad familiar que han realizado compras superiores a 100$ (el nivel de audiencia de entrada es cliente, el nivel de audiencia de salida es cliente, el ámbito se establece en el nivel de unidad familiar, utilizando `Máximo valor de compra>$100`).

Además de crear una consulta, el criterio **Basado en** también da soporte a las palabras clave que permiten que el equivalente funcional de una función GROUPBY se lleve a cabo.

Procedimiento

1. Seleccionar un origen de entrada para entrada y el mismo nivel de audiencia para la audiencia de salida en el proceso Audiencia. Quedan disponibles las opciones de selección correspondientes.
2. Seleccione la opción **Algunos registros por...**. Aparece una lista junto a la opción seleccionada.
3. Seleccione un nivel de audiencia de la lista. Todos los niveles de audiencia definidos alternativos (distintos de la audiencia de entrada) aparecen en la lista.
4. Pulse en el campo **Basado en** para especificar una consulta. Se abre el diálogo Especificar los criterios de selección.
5. Escriba o cree una expresión de consulta válida y, a continuación, pulse **Aceptar** para guardarla y cerrar el diálogo Especificar los criterios de selección.

   Consejo: Puede crear una expresión de consulta en el diálogo Especificar los criterios de selección de la misma manera que lo haría para un proceso Selección. Para obtener instrucciones, consulte el tema "Selección de una lista de contactos" en la página 53.
6. Siga configurando el proceso completando los campos del resto de pestañas.

Selección de entradas para cada entrada en un nivel de audiencia dado:

Esta selección indica que hay varias selecciones de varios niveles de audiencia.

Acerca de esta tarea

Seleccione esta opción si el número de miembros de los niveles de audiencia seleccionados satisface alguna condición (por ejemplo, `Número de cuentas > 1` o `Número de compras > 3`).

Nota: Esta opción sólo está disponible si el nivel de audiencia de la entrada no está normalizado (es decir, el ID de registro no es exclusivo en la tabla Elegir nivel seleccionada) y los niveles de entrada y salida son los mismos. Es la única opción disponible si no se han definido claves alternativas para su tabla de audiencias de salida.

Procedimiento

1. Seleccione un origen de entrada para **Entrada** y el mismo nivel de audiencia para la audiencia de salida en el proceso Audiencia.

   Las opciones de **Seleccionar** correspondientes se ponen a su disposición.
2. Seleccione la opción **Para cada**.

   Nota: Esta opción sólo está disponible si el nivel de audiencia de la entrada no está normalizado (es decir, el ID de registro no es exclusivo en la tabla Elegir nivel seleccionada).

   Aparece una lista junto a la opción seleccionada.
3. Elija una selección de **Basado en**.

   Si la tabla que ha seleccionado para **Elegir audiencia** (es decir, la audiencia de salida) no está normalizada, es posible que haya duplicaciones en los resultados. Para evitar la duplicación, especifique un método **Basado en** para que Campaign lo utilice al seleccionar registros. Por ejemplo, si los resultados pueden incluir más de una persona en la misma unidad familiar, puede utilizar **Basado en** para seleccionar sólo una persona de esa unidad familiar basándose en el criterio que configure en esta característica.

   Debe seleccionar uno de los métodos de **Basado en**.

   - **Recuento**: Esta opción le permite seleccionar el ID del `<nivel de audiencia de entrada>`, donde el número de apariciones del ID del `<nivel de audiencia de entrada>` satisfaga la condición especificada. Para alternar entre distintas relaciones (<,<=,>,>=,=), pulse el botón de operador repetidamente hasta que la deseada relación se visualice.

     Al seleccionar el botón **Recuento**, el botón **Filtro** está disponible. Opcionalmente, utilice la función **Filtro** para reducir el número de ID que estarán disponibles para el cálculo de **Basado en**. Por ejemplo, puede que desee seleccionar ID de clientes basándose en su saldo de cuenta promedio en los últimos seis meses, pero antes de hacerlo, puede que desee filtrar todos los clientes cuyas cuentas estén inactivas. Al pulsar **Filtro**, se abre el diálogo Especificar los criterios de selección. Puede especificar una expresión de consulta para indicar qué registros se utilizarán en el cálculo de **Basado en**. Los criterios de filtro se aplican antes de realizar el cálculo de **Basado en**, lo que le permite dejar algunos registros fuera de consideración.
   - **Condición**: Pulse en el recuadro de texto situado a la derecha de **Condición**. Aparece el diálogo Especificar los criterios de selección. Escriba o cree una expresión de consulta válida y, a continuación, pulse **Aceptar** para guardarla y cerrar el diálogo Especificar los criterios de selección.

Consejo: Puede crear una expresión de consulta en el diálogo Especificar los criterios de selección de la misma manera que lo haría para un proceso Selección. Para obtener instrucciones, consulte el tema "Selección de una lista de contactos" en la página 53.

4. Siga configurando el proceso completando los campos del resto de pestañas.

Opciones disponibles cuando se utilizan distintos niveles de audiencia de entrada y de salida

Cuando los niveles de audiencia de entrada y salida son diferentes en un proceso Audiencia de un diagrama de flujo, puede utilizar las siguientes selecciones para identificar la audiencia.

Nota: El nombre del nivel de audiencia seleccionado se utiliza en las etiquetas de la opción **Seleccionar**. Por ejemplo, si el nivel de audiencia de entrada es Cliente, la opción **Un registro por** aparece como **Una registro de cliente por**. En las siguientes secciones, esta parte cambiante dinámicamente del texto de opción se indica con >Audiencia de entrada/salida< donde corresponde.

Las opciones de **Seleccionar** incluyen:

Todos	Selecciona todos los miembros del nivel de audiencia de entrada, con el ámbito de otro nivel de audiencia. Por ejemplo: todos los clientes por unidad familiar. Consulte "Selección de todas las entradas de <Nivel de audiencia de salida>".
Algunos	Selecciona algunos miembros del nivel de audiencia de salida, manteniendo solo aquellos ID que satisfagan una condición especificada. Por ejemplo: todos los clientes de 18 años o más, dentro de una unidad familiar. Consulte "Selección de algunas entradas de <Nivel de audiencia de salida diferente>" en la página 86
Uno por	Selecciona exactamente un registro de audiencia de salida para cada registro de audiencia de entrada. Por ejemplo: un cliente por unidad familiar. Consulte "Selección de una <Audiencia de salida> por <Audiencia de entrada diferente>" en la página 86.

Selección de todas las entradas de <Nivel de audiencia de salida>:

Seleccione esta opción para cambiar al nivel de audiencia de salida sin realizar ningún filtrado. Por ejemplo, puede seleccionar todos los clientes de una unidad familiar o todas las cuentas que pertenezcan a un cliente.

Acerca de esta tarea

Esta opción crea una celda de salida con todas las entradas del nivel de audiencia de salida asociadas a los ID de entrada. Alterna niveles de audiencia sin aplicar ningún criterio de filtro o de selección.

Si cambia de un nivel de audiencia primaria a otro nivel de audiencia, ya no podrá utilizar campos derivados en procesos en sentido descendente.

Procedimiento

1. Seleccione un origen de entrada **Entrada** y una audiencia de salida diferente para **Seleccionar audiencia**.

   Las opciones de **Seleccionar** se ponen a su disposición.
2. Seleccione **Todas las entradas del <nivel de audiencia de salida>**.
3. Pulse **Aceptar**.

Selección de algunas entradas de <Nivel de audiencia de salida diferente>:

Seleccione esta opción para cambiar del nivel de audiencia de entrada a un nivel de audiencia de salida diferente, conservando sólo aquellos ID que satisfagan una condición especificada. Por ejemplo, puede seleccionar todos los clientes de 18 años o más en una unidad familiar, o seleccionar todas las cuentas de un cliente con saldos positivos.

Procedimiento

1. Seleccione un origen de entrada **Entrada** y una audiencia de salida diferente para **Seleccionar audiencia**.

   Las opciones de **Seleccionar** se ponen a su disposición.
2. Pulse aquí para seleccionar **Algunas entradas del <nivel de audiencia de salida>**.

   Los campos de **Basado en** se ponen a su disposición.
3. Pulse en el campo **Basado en** para especificar una consulta.

   Aparece la ventana Especificar criterios de selección. El criterio **Basado en** permite indicar una expresión de consulta para limitar las entradas del nivel de audiencia de salida seleccionadas.
4. Escriba o cree una expresión de consulta válida y, a continuación, pulse **Aceptar** para guardar la consulta y cerrar la ventana Especificar criterios de selección.
5. Pulse **Aceptar** para cerrar el diálogo de configuración del proceso Audiencia guardando sus entradas.

Selección de una <Audiencia de salida> por <Audiencia de entrada diferente>:

Seleccione esta opción para elegir exactamente un registro de audiencia de salida para cada registro de audiencia de entrada (por ejemplo, para seleccionar una dirección de correo electrónico por cliente).

Acerca de esta tarea

Debe especificar una regla empresarial para indicar cómo debe seleccionarse la entidad simple (mínimo/máximo/mediana de algún campo) o elegir **Cualquiera** (en este caso, no hay opciones de campos disponibles).

Esta opción sólo está disponible si el nivel de audiencia de la entrada no está normalizado (es decir, el ID de registro no es exclusivo en la tabla **Elegir nivel** seleccionada).

Además de crear una consulta, el **Basado en criterio** también da soporte a palabras clave que permiten que se lleve a cabo el equivalente funcional de una función macro de `GROUPBY`.

Procedimiento

1. Seleccione un origen de entrada para **Entrada** y una audiencia de salida para el proceso Audiencia.

   Las opciones de **Seleccionar** se ponen a su disposición.
2. Seleccione **Un <nivel de audiencia de salida> por <nivel de audiencia de entrada>**.
3. Seleccione un valor de la lista desplegable **Basada en**.

   (La selección de campos, utilizando la lista desplegable de la derecha, se convierte en inactiva cuando se selecciona **Cualquiera**. Si esta es su selección, salte al paso 5.)
4. Seleccione un campo de la lista desplegable con la que está relacionada la función **Basado en**:
   a. Pulse el recuadro de texto **Basado en**.

      Aparece la ventana Seleccionar campo. Aparecen todos los campos de la tabla seleccionada en la lista desplegable **Seleccionar de**, incluidas las tablas de dimensiones correlacionadas.

      Puede expandir una tabla pulsando en el signo "+". Los campos derivados creados se muestran al final.
   b. Seleccione un campo y pulse **Aceptar**.
   c. (Opcional) Cree campos derivados pulsando **Campos derivados**.
5. (Opcional) Para filtrar registros antes de realizar el cálculo **Basado en**, utilice **Filtro**.
6. Pulse **Aceptar**.

Proceso Extracción

Utilice el proceso Extracción seleccionar campos de una tabla y escribirlos en otra tabla para el proceso subsiguiente. El proceso Extracción está diseñado para reducir una gran cantidad de datos hasta un tamaño manejable para realizar operaciones posteriores, lo cual da como resultado grandes mejoras en el rendimiento.

El proceso Extracción puede tomar la entrada de una celda, una única tabla, un segmento estratégico, una lista optimizada (solo Contact Optimization) o una página de destino de eMessage (solo eMessage). Si selecciona un segmento estratégico como entrada, debe unirlo a una tabla para poder extraer campos.

Si utiliza varios procesos Extracción en serie, sólo se escribirán los campos del proceso de extracción final.

Si utiliza varios procesos Extracción en paralelo (en diferentes ramas del mismo diagrama de flujo), se comportan de la misma que los campos derivados persistentes:

- Los campos extraídos se conectan con la celda de entrada
- Los campos extraídos se calculan antes de la ejecución de consultas en ese proceso
- Hay varios campos extraídos disponibles en procesos subsiguientes
- Cuando los campos extraídos se envían a un proceso de contacto:
  - Si no se ha definido un campo extraído para una celda, su valor = NULL
  - Si hay un solo ID es en más de una celda, se produce una fila para cada celda

- Cuando los campos extraídos se envían a un proceso Segmentación o Decisión, el campo extraído debe existir en todas las celdas de entrada seleccionadas para que se utilice en la segmentación por consulta.

Tablas extraídas

Los datos se extraen como un archivo binario en el servidor de Campaign o como una tabla con un prefijo **UAC_EX**.

Las tablas de extracción *no* se suprimen al final de la ejecución de un diagrama de flujo. Una tabla de extracción persiste para que los usuarios puedan continuar accediendo a ella para realizar operaciones tales como la creación de perfiles de sus campos.

Una tabla de extracción solo se suprime cuando se suprime su proceso Extracción asociado, diagrama de flujo, campaña o sesión.

Nota: Para conservar espacio, los administradores del sistema puede suprimir periódicamente las tablas con el prefijo **UAC_EX**. Sin embargo, si estas tablas se eliminan, debe volver a ejecutar los procesos Extracción afectados antes de volver a ejecutar diagramas de flujo o campos de perfil en las tablas que faltan ahora. De lo contrario, Campaign genera errores de "tabla no encontrada".

10.0.0.2

Definición del orden de las tablas de usuario correlacionadas

Se puede definir el orden en el que las tablas de usuario correlacionadas aparecen en la ventana Correlaciones de tablas. Se puede establecer el orden para que las tablas de usuario correlacionadas recién añadidas o de uso frecuente aparezcan en la parte superior cuando se abra la ventana Correlaciones de tablas. Se pueden reordenar las tablas de usuario correlacionadas pulsando **Administración** > **Tablas**. Este orden se limita al diagrama de flujo cuyo orden se configura. Para aplicar este orden a todos los diagramas de flujo, guarde las tablas de usuario correlacionadas como un catálogo de tablas.

Nota: El orden solo es aplicable a los procesos de selección, instantánea y extracción.

Ejemplo: extracción de datos de transacciones

En este ejemplo se explica cómo utilizar el proceso Extracción para obtener datos sobre transacciones de compra.

Supongamos que ha diseñado una campaña para realizar selecciones o cálculos basados en los últimos tres meses de transacciones de compra de todos los clientes que no son morosos (aproximadamente el 90% de su base de clientes), lo que da como resultado 4 Gb de datos.

Incluso si IBM Campaign ha creado una tabla temporal para estos clientes, unirla con la tabla de transacciones de compras implicaría descartar aproximadamente el 90% de las filas de los 4 Gb (y descartar todas las transacciones excepto las de los últimos tres meses) para ejecutar una macro `GROUPBY`, por ejemplo.

En su lugar, puede configurar un proceso Extracción (colocado en el nivel de transacciones de compra) para extraer todas las transacciones de los últimos tres

meses, colocarlas en una tabla de la base de datos, y posteriormente ejecutar en ellas varias macros de `GROUPBY` y otros cálculos (por ejemplo, mín./máx. y el promedio).

Requisitos previos para extraer datos de las páginas de destino de eMessage

Varios requisitos previos deben cumplirse antes de poder configurar un proceso Extracción para que acepte entrada de las páginas de destino de eMessage.

- Debe instalarse, ejecutarse y habilitarse eMessage.
- Las páginas de destino de eMessage deben configurarse adecuadamente.
- Debe ejecutarse el envío de correos, y deben recibirse respuestas de los destinatarios de correo.

Para obtener información acerca de las páginas de destino de eMessage, consulte *eMessage Guía del usuario*.

Extracción de datos de una celda, tabla o segmento estratégico

Este procedimiento explica cómo utilizar el proceso Extracción para obtener datos de una celda de entrada, como un proceso Selección, o de una sola tabla o un segmento estratégico. De esta forma, puede reducir grandes cantidades de datos a un tamaño manejable para operaciones subsiguientes, lo que mejora el rendimiento.

Antes de empezar

Consulte “Proceso Extracción” en la página 87.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo para editarlo (pulse **Editar** en la barra de herramientas del diagrama de flujo).
2. Arrastre el proceso Extracción de la paleta al diagrama de flujo.
3. Opcionalmente, conecte un proceso configurado, como un proceso Selección, como entrada para el proceso Extracción.
4. Efectúe una doble pulsación en el proceso Extracción en el diagrama de flujo.

   Se abre el diálogo Configuración del proceso Extracción y la pestaña Origen está abierta de forma predeterminada.
5. En la pestaña **Origen**, utilice la lista **Entrada** para seleccionar una celda de entrada, una tabla o un segmento estratégico. La lista **Selección basada en** indica la lista de selección. Si ha seleccionado un segmento estratégico, debe unirlo a una tabla seleccionando una tabla de la lista **Selección basada en**.
6. Especifique los registros que se deben seleccionar. Si desea incluir todos los registros del origen de datos de entrada, seleccione **Seleccionar todos los registros**.
7. Si prefiere utilizar un subconjunto de ID del origen de datos seleccionado, seleccione **Seleccionar todos los registros con**, para poder hacer una consulta para los registros que desee extraer.

   El recuadro Expresión muestra columnas con la etiqueta **Nombre de campo**, **Oper**, **Valor** e **Y/O**.

Cuando el botón tiene la etiqueta **Generador de texto**, se pueden crear expresiones llenando las columnas con la etiqueta **Nombre de campo**, **Oper**, **Valor**, **Y/O**.

Cuando el botón tiene la etiqueta **Apuntar y pulsar**, se puede ver o editar SQL sin formato y se puede utilizar la **Ayuda de fórmulas** para seleccionar macros, operadores y funciones de serie de una lista.

Con cualquiera de los métodos (**Generador de texto** o **Apuntar y pulsar**), puede seleccionar campos en la lista **Campos disponibles**, incluyendo los Campos generados y los Campos derivados de IBM Campaign.

8. Construya una consulta para determinar qué registros se seleccionan:
   a. Para especificar qué campo desea consultar, pulse en la celda **Nombre de campo**. Debería aparecer la lista **Campos disponibles**. Si la lista no aparece, pulse de nuevo en la celda **Nombre de campo**. En la lista **Campos disponibles**, expanda los campos hasta que vea el que desee. Seleccione un campo disponible efectuando una doble pulsación en él o resaltándolo y pulsando **Utilizar**.

      Nota: Al decidir qué campo utilizar, puede resaltar un campo disponible y pulsar **Analizar** para ver una lista de los valores del campo. A continuación, utilice el diálogo **Analizar campo seleccionado** para examinar los valores del campo. Para obtener más información, consulte "Vista previa de valores de campo de los datos de usuario" en la página 40.

      Nota: Cuando aparezca la lista de campos disponibles, puede utilizar el botón **Campos derivados** si desea crear o seleccionar una variable para consultarla. Para obtener más información, consulte "Campos derivados" en la página 209.
   b. Pulse en la celda **Oper** y a continuación efectúe una doble pulsación en un operador de comparación en la lista **Operadores** (=, <, >, <=, >=, <>, En, No en, Entre).
   c. Pulse en la celda **Valor** y a continuación efectúe una doble pulsación en un valor. Si no aparecen valores, pulse **(Análisis...)** en la lista Valores para abrir el diálogo Analizar campo seleccionado para poder seleccionar de una lista de valores. También puede efectuar una doble pulsación en la celda **Valor** para editar el valor directamente.

      Nota: Si no ve la lista esperada (**Campos disponibles**, **Operadores**, **Valores**, **Para expresión seleccionada**), intente pulsar, o efectuar una doble pulsación, en una celda del área **Expresión**.

   Ahora tiene una expresión que consta de un nombre de campo, operador y valor.
9. Pulse **Comprobar sintaxis** para confirmar si la sintaxis de la consulta es válida. La comprobación de la sintaxis no supone ninguna carga adicional en el servidor de bases de datos.
10. Para añadir y combinar varias expresiones, siga las directrices siguientes:
    a. Para añadir otra expresión, pulse la celda **Y/o** y a continuación efectúe una doble pulsación en **Y** u **O** en la lista **Valores** para indicar cómo combinar las expresiones.
    b. Cree la expresión siguiente, consistente en un nombre de campo, operador y valor.
    c. Para añadir paréntesis para controlar el orden de evaluación, efectúe una doble pulsación en el Nombre de campo en cualquier fila para visualizar la

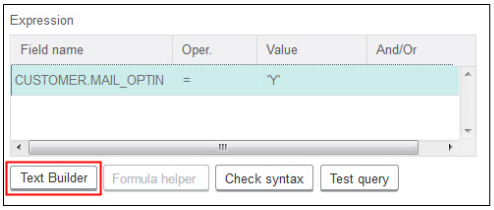
lista **Para expresiones seleccionadas**. En la lista de expresiones, haga doble clic en **Añadir( )** para añadir un conjunto de paréntesis, **Eliminar ( )** para eliminar un único conjunto de paréntesis, o **Borrar todo( )** para eliminar todos los paréntesis en la expresión seleccionada. Los paréntesis le permiten agrupar expresiones al definir consultas complejas. Por ejemplo, (AcctType = 'Gold' AND Rank = 'A') OR NewCust = 'Yes' is different from AcctType = 'Gold' AND (Rank = 'A' OR NewCust = 'Yes').

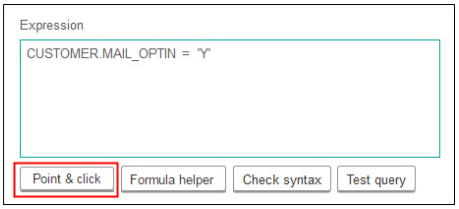
d. Para reordenar la expresión seleccionada, efectúe una doble pulsación en **Mover arriba** o **Mover abajo**.

e. Para añadir una fila en blanco debajo de las expresiones seleccionadas, efectúe una doble pulsación en **Insertar**.

f. Para suprimir la expresión seleccionada, efectúe una doble pulsación en **Suprimir**.

11. Opcionalmente, pulse el botón **Generador de texto** para que su etiqueta cambie a **Apuntar y pulsar**. Cuando el botón tiene la etiqueta **Apuntar y pulsar**, se puede ver o editar SQL sin formato. También se puede usar la **Ayuda de fórmulas** para seleccionar macros, operadores y funciones de serie de una lista.





Nota: Si la consulta incluye un campo de tabla que tiene el mismo nombre que un campo generado de Campaign, debe calificar el nombre de campo. Utilice la sintaxis siguiente: `<nombre_tabla>.<nombre_campo>`.

Para obtener información relacionada, consulte el apartado "Creación de consultas SQL sin formato" en la página 47. Consulte también "Creación de consultas con Ayuda de fórmulas" en la página 45.

12. Pulse el botón **Apuntar y pulsar** para cambiar a la modalidad de consulta original. La etiqueta del botón cambia a **Generador de texto**.

13. (Opcional) Utilice **Probar consulta** para ver cuántos ID devuelve la consulta.

    Se muestra una barra de progreso mientras la consulta se prueba. Cierre la ventana de progreso si desea cancelar la prueba. Cuando se ha completado la prueba, Campaign indica el número de filas que ha devuelto la consulta.

    Importante: Las supresiones globales y los límites en el tamaño de las celdas no se aplican en los recuentos de la función Probar consulta. Es posible también que las consultas de prueba devuelvan datos no normalizados. Para obtener un recuento de resultados preciso, realice una ejecución de prueba del proceso.

14. Siga configurando el proceso, tal como se describe a continuación, o pulse **Aceptar** para cerrar el diálogo de configuración del proceso y guardar la expresión de consulta.

15. Opcionalmente, utilice la pestaña **Límite tamaño celda** para limitar el número de ID generados por el proceso durante ejecuciones de producción o de prueba. Consulte "Limitación del tamaño de las celdas de salida" en la página 162.

16. En la pestaña **Extracción**, utilice el campo **Origen de datos de destino** para seleccionar una ubicación de salida:

- Para almacenar los datos en formato binario, seleccione **Servidor de IBM Campaign**.
- Para almacenar los datos en una tabla de nombre exclusivo con un prefijo `UAC_EX`, seleccione una base de datos disponible.

Luego, seleccione campos de la lista **Campos candidatos** y añádalos a la lista **Campos a extraer**. Utilice los controles para eliminar o reordenar los campos. Para obtener información sobre la utilización de la pestaña Extracción, consulte "Referencia de la pestaña Extracción" en la página 94.

17. De forma opcional, utilice la pestaña **Dimensión** para añadir tablas de dimensiones existentes a la tabla de extracción y especificar los campos clave de los que se debe realizar la unión. La tabla de extracción se convierte en una tabla base para las tablas de dimensiones seleccionadas y se puede utilizar en procesos subsiguientes.

    Nota: La pestaña **Dimensión** no es aplicable si está extrayendo datos de **IBM Campaign Server**.

18. Seleccione la pestaña **General** para establecer las opciones siguientes.
    a. **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 diversos diálogos e informes para identificar el proceso.
    b. **Nombre de celda de salida**: de forma predeterminada, este nombre coincide con el nombre de proceso. Se utiliza en diálogos e informes para identificar la celda de salida (el conjunto de ID que el proceso recupera).
    c. (Opcional) **Enlazar a celda objetivo**: realice este paso si su organización define previamente celdas objetivo en una hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS). Para asociar la celda objetivo predefinida con la salida del proceso de diagrama de flujo, pulse **Enlazar a celda objetivo** y, a continuación, seleccione una celda objetivo de la hoja de cálculo. El **Nombre de celda de salida** y el **Código de celda** se heredan de la TCS, y ambos valores de campo se muestran en cursiva para indicar que hay una relación de enlace. Para obtener más información, lea acerca de la utilización de hojas de cálculo de celdas objetivo.
    d. **Código de celda**: el código de celda tiene un formato estándar que se determina mediante el administrador del sistema y es exclusivo cuando se genera. No cambie el código de celda a menos que comprenda las implicaciones de hacerlo. De forma predeterminada, el nombre de una celda creado en un proceso coincide con el nombre de proceso. Cuando guarde los cambios en un nombre de celda de salida, si la opción **Autogenerar** está seleccionada, el código de celda se regenerará. Si no desea que el código de celda cambie, deseleccione **Autogenerar**. Consulte "Modificación del código de celda" en la página 171.
    e. **Nota**: Utilice el campo **Nota** para explicar la finalidad o el resultado del proceso. Un método habitual consiste en hacer referencia a los criterios de selección o a otra información importante. El contenido de este campo aparece cuando se coloca el cursor sobre el cuadro de proceso en un diagrama de flujo, en modo de vista o edición.
19. Pulse **Aceptar** para guardar y cerrar la configuración.

Resultados

El proceso queda ahora configurado. Puede efectuar una ejecución de prueba del proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

Extracción de datos de una página de destino de eMessage

Puede utilizar el proceso Extracción en un diagrama de flujo para extraer datos de una página de destino de eMessage. El proceso Extracción selecciona campos de una tabla y los escribe en otra para su posterior proceso.

Antes de empezar

Asegúrese de que el entorno de IBM cumpla con los requisitos antes de intentar extraer datos de la página de destino de eMessage. Para obtener más información, consulte el apartado "Requisitos previos para extraer datos de las páginas de destino de eMessage" en la página 89.

Procedimiento

1. En un diagrama de flujo en modo **Editar**, pulse dos veces en el proceso Extracción del espacio de trabajo del diagrama de flujo.

   Aparece el diálogo de configuración del proceso.
2. En la pestaña **Origen**, seleccione **Páginas de destino de eMessage**.
3. En la ventana emergente, seleccione una página de destino de eMessage como entrada.

   Nota: Puede seleccionar sólo una página de destino de eMessage como entrada para un proceso Extracción. Para extraer datos de más de una página de destino, configure varios procesos Extracción.
4. Si hay más de un nivel de audiencia disponible para la página de destino, seleccione el nivel de audiencia adecuado de la lista desplegable. Si sólo hay un nivel de audiencia disponibles, se selecciona automáticamente.
5. Pulse **Aceptar**.
6. En la pestaña **Extracción**, utilice el campo **Origen de datos de destino** para seleccionar una ubicación de salida:
   - Para almacenar los datos en formato binario, seleccione **Servidor de IBM Campaign**.
   - Para almacenar los datos en una tabla de nombre exclusivo con un prefijo `UAC_EX`, seleccione una base de datos disponible.

   Luego, seleccione campos de la lista **Campos candidatos** y añádalos a la lista **Campos a extraer**. Utilice los controles para eliminar o reordenar los campos. Para obtener información sobre la utilización de la pestaña Extracción, consulte "Referencia de la pestaña Extracción" en la página 94.
7. Realice una de las tareas opcionales siguientes:
   - Añada un campo derivado a la lista de campos elegibles. Consulte "Campos derivados" en la página 209
   - Especifique que los ID duplicados se excluyan de la salida. Consulte "Omisión del ID de duplicación en la salida de procesos" en la página 39.
   - Limite el tamaño de la celda de salida (es decir, limite el número de ID generados por el proceso). Consulte "Limitación del tamaño de las celdas de salida" en la página 162.
   - Utilice la pestaña **General** para modificar el **Nombre de proceso**, los nombres de las **Celdas de salida** o los **Códigos de celda**, enlazar a una celda objetivo o especificar una **Nota** sobre el proceso.

     Para obtener más información acerca de cómo enlazar con las celdas objetivo, consulte "Enlace de celdas de diagrama de flujo a ofertas con objetivo definidas en la hoja de cálculo de celdas objetivo" en la página 180.

Nota: El análisis no está disponible para los atributos de la página de destino de eMessage.

8. Pulse **Aceptar**.

Resultados

El proceso está configurado. Puede probar el proceso para verificar que devuelva los resultados esperados.

Nota: Durante el proceso de extracción, Campaign crea una vista intermedia del sistema en la base de datos con una prefijo `UCC_LPV`. Esta vista interno permanece en la base de datos hasta que el recuadro del proceso se suprime. Si elimina la vista, debe volver a configurar su proceso Extracción correspondiente antes de volver a ejecutar el proceso o el diagrama de flujo; de lo contrario, Campaign genera un error de tabla.

Referencia de la pestaña Extracción

Utilice los campos de la pestaña Extracción cuando configure un proceso Extracción en un diagrama de flujo.

Tabla 8. Campos de la pestaña Extracción

Campo	Descripción
Origen de datos de destino	Ubicación en la que se grabará el resultado de este proceso. El servidor de IBM Campaign y los demás orígenes de datos con los que esté conectado estarán disponibles en la lista desplegable **Origen de datos de destino**.
Campos candidatos	Lista de campos disponibles para extraer, incluyendo el nombre de campo y el tipo de datos, basándose en el origen de los datos de entrada. Para ver la lista de campos, puede que tenga que pulsar la flecha junto a un elemento para expandir el elemento. Si su origen de entrada es una página de destino en eMessage, cada nombre de campo será un atributo de la página de destino. Si el atributo contiene caracteres especiales o espacios, se convierte a un nombre de campo válido. Los tipos de datos de todos los atributos de la página de destino aparecen como texto. **Nota:** Los nombres de los objetos del esquema están limitados a 30 caracteres. Restrinja sus nombres de atributo a 30 caracteres o menos para producir nombres de columna válidos para extraer el resultado.
Campos a extraer	Los campos que ha elegido para extraer de la lista Campos elegibles. El **Nombre de la salida** predeterminado es el nombre de campo de la columna **Campos a extraer**. Si se cambia el nombre de la salida, se puede usar cualquier combinación de letras y números. No utilice espacios, guiones (-), puntos (.), barras (/ o \) ni ningún carácter especial.
Perfil...	Pulse en **Perfil** para obtener una lista previa de valores en el campo candidato seleccionado. El análisis no está disponible para los atributos de la página de destino de eMessage.

Tabla 8. Campos de la pestaña Extracción (continuación)

Campo	Descripción
Campos derivados...	Pulse **Campos derivados** para crear una variable en la lista de campos elegibles. 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.
Más...	Pulse **Más ...** para abrir el diálogo Opciones avanzadas. Este diálogo incluye la opción para excluir los ID duplicados de la salida y especificar cómo Campaign identifica los duplicados.

Proceso Instantánea

Utilice el proceso Instantánea para capturar datos para exportarlos a una tabla o archivo.

Para asegurarse de que no se exportan filas duplicadas, establezca **Omitir registros con ID duplicados** en **Yes** en la configuración de la instantánea. O puede utilizar un proceso Extracción y luego tomar una instantánea de los resultados.

Para asociar o seguir las ofertas con la lista, utilice la instantánea como entrada a un proceso Lista de correo o Telemarketing. Cuando configure el proceso Lista de correo o Telemarketing, exporte los datos necesarios a una ubicación alternativa (un archivo o una tabla).

10.0.0.2

Definición del orden de las tablas de usuario correlacionadas

Se puede definir el orden en el que las tablas de usuario correlacionadas aparecen en la ventana Correlaciones de tablas. Se puede establecer el orden para que las tablas de usuario correlacionadas recién añadidas o de uso frecuente aparezcan en la parte superior cuando se abra la ventana Correlaciones de tablas. Se pueden reordenar las tablas de usuario correlacionadas pulsando **Administración** > **Tablas**. Este orden se limita al diagrama de flujo cuyo orden se configura. Para aplicar este orden a todos los diagramas de flujo, guarde las tablas de usuario correlacionadas como un catálogo de tablas.

Nota: El orden solo es aplicable a los procesos de selección, instantánea y extracción.

Tomar una instantánea de datos para exportar a una tabla o archivo

Utilice el proceso Instantánea para capturar datos para exportar a una tabla o archivo. Seleccione el origen de los valores que desea capturar y defina la tabla o un archivo de salida para estos valores.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo para editarlo.
2. Arrastre el proceso Instantánea de la paleta al diagrama de flujo.

3. Conecte uno o varios procesos configurados para proporcionar entrada para el proceso Instantánea.

   Nota: Todas las celdas que seleccione como entrada deben tener el mismo nivel de audiencia.
4. Efectúe una doble pulsación en el proceso Instantánea del espacio de trabajo de diagrama de flujo.

   Se abre el cuadro de diálogo Configuración del proceso Instantánea y la pestaña Instantánea está abierta de forma predeterminada.
5. Utilice la pestaña Instantánea para especificar cómo capturar datos.
   a. Utilice la lista **Entrada** para especificar qué celdas se utilizarán como origen de datos de la instantánea.

      Nota: Si el proceso Instantánea no está conectado a un proceso que proporciona celdas de salida, no hay celdas entre las que seleccionar en la lista **Entrada**. Además, la opción **Múltiples celdas** sólo está disponible si el proceso de entrada genera varias celdas.
   b. Utilice la lista **Exportar a** para seleccionar una tabla o el archivo para la salida de instantánea.

      Nota: Puede probar el proceso Instantánea ejecutando dicho proceso con la salida exportada a un archivo temporal que se pueda revisar.
      - Puede seleccionar una tabla existente de la lista
      - Si la tabla que desea utilizar no está en la lista, o si desea grabar la salida en una tabla no correlacionada, seleccione **Tabla de base de datos**. Utilice el cuadro de diálogo Especificar tabla de base de datos para especificar el nombre de tabla y de base de datos. Las variables de usuario están soportadas en el nombre de tabla especificado aquí.
      - Puede seleccionar **Archivo** para abrir el diálogo Especificar archivo de salida, para poder definir si se debe generar un **Archivo sin formato con diccionario de datos**, un **Archivo sin formato basado en el diccionario de datos existente** o un **Archivo delimitado**.
      - Si desea crear una nueva tabla de usuario, seleccione **Nueva tabla correlacionada** en la lista **Exportar a**. Para obtener instrucciones sobre la correlación de tablas, consulte la publicación *Guía del administrador de IBM Campaign*.
      - Seleccione **[Tabla de extracción]** si desea exportar a una tabla de extracción, que tiene un prefijo UAC_EX. Una tabla de extracción persiste para que los usuarios puedan continuar accediendo a ella para realizar operaciones tales como la creación de perfiles de sus campos.
   c. Seleccione una opción para especificar cómo se manejan las actualizaciones a la tabla o archivo de salida:
      - **Añadir a datos existentes**. Añada la nueva información al final del archivo o tabla. Si selecciona esta opción para un archivo delimitado, las etiquetas no se exportan como la primera fila. Esto es un procedimiento recomendado para las tablas de base de datos.
      - **Sustituir todos los registros**. Elimina los datos existentes en la tabla o en el archivo, y los sustituye con la nueva información.
      - **Actualizar registros**. Solo está disponible si se está exportando a una tabla. Todos los campos que están especificados para la instantánea se actualizan con los valores de la ejecución actual del proceso.

- **Crear archivo nuevo**. Solo está disponible si se está exportando a un archivo. Esta opción se selecciona de forma predeterminada si está exportando a un archivo. Cada vez que se ejecuta el proceso, se crea un archivo nuevo con un guión bajo y un dígito añadido al nombre de archivo (`archivo_1`, `archivo_2` y así sucesivamente).

6. Para especificar qué campos se deben extraer en una instantánea, utilice los controles para mover campos seleccionados en la lista **Campos candidatos** a la lista **Campos a extraer**. Puede seleccionar varios campos con **Ctrl + Pulsación del ratón** o seleccionar un rango de campos con **Mayús + Pulsación del ratón**.

   Nota: Para ver los valores de un campo, seleccione un campo de la lista **Campos candidatos** y pulse **Analizar**.

   - Si ha seleccionado una tabla como destino de la instantánea, los campos de la tabla aparecen en la lista **Campos candidatos**. Puede encontrar de forma automática campos coincidentes pulsando el botón **Emparejar** . Aquellos campos que presenten una coincidencia exacta con los nombres de campo de la tabla se añaden de forma automática a la lista **Campos a extraer**. Si hay varios campos coincidentes, se toma la primera coincidencia. Puede modificar manualmente los pares utilizando **Eliminar<<** o **Añadir>>**.
   - Para incluir los campos generados, expanda la lista de campos generados de IBM Campaign en la lista **Campos candidatos**, seleccione un campo, y luego utilice los controles para mover el campo a la lista **Campos a extraer**.
   - Para trabajar con campos derivados, pulse el botón **Campos derivados**.
   - Puede reordenar los **Campos a extraer** seleccionando un campo y pulsando **Subir 1** o **Bajar 1** para subirlo o bajarlo en la lista.

7. Para omitir registros con ID duplicados o para especificar el orden en el que aparecerán los registros, pulse **Más** para abrir el diálogo **Opciones avanzadas**.

   a. Para eliminar los ID duplicados dentro de la misma celda de entrada, seleccione **Omitir registros con ID duplicados**. A continuación seleccione los criterios para determinar qué registros se mantendrán si se encuentran ID duplicados. Por ejemplo, seleccione MaxOf y Household_Income para especificar que cuando se encuentren ID duplicados Campaign exporte solo el ID con los ingresos más altos por unidad familiar.

      Nota: Esta opción elimina los duplicados solo dentro de la misma celda de entrada. Los datos de instantánea aún pueden contener ID duplicados si el mismo ID aparece en varias celdas de entrada. Para eliminar todos los ID duplicados, debe utilizar un proceso Segmentación o Fusión en sentido ascendente del proceso Instantánea para depurar ID duplicados o crear segmentos mutuamente excluyentes.

   b. Para ordenar la salida de instantánea, seleccione la casilla de verificación **Ordenar por** y a continuación seleccione el campo por el que se ordenará y el orden de clasificación. Por ejemplo, seleccione **Apellido** y **Ascendente** para ordenar los ID por apellido en orden ascendente.

   c. Pulse **Aceptar**.

8. Utilice la pestaña **General** para establecer las opciones siguientes:
   - **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 diversos diálogos e informes para identificar el proceso.
   - **Nota**: Utilice el campo **Nota** para explicar la finalidad o el resultado del proceso. El contenido de este campo aparece cuando se coloca el cursor sobre el cuadro de proceso en un diagrama de flujo.

9. Pulse **Aceptar** para guardar y cerrar la configuración.

Resultados

El proceso queda ahora configurado. Puede efectuar una ejecución de prueba del proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

Proceso Planificación

Utilice el proceso Planificación para iniciar un proceso, una serie de procesos o todo un diagrama de flujo. El proceso Planificación solo funciona si el diagrama de flujo está en ejecución.

Un proceso Planificación está activo por un periodo de tiempo definido. Durante ese tiempo, pueden producirse los eventos especificados que producen la ejecución de los procesos conectados posteriores. El uso más común del proceso Planificación consiste en control la programación temporal de todo el diagrama de flujo.

Nota: Un diagrama de flujo puede incluir varios cuadros de proceso Planificación siempre que se encuentren en ramas independientes. Sin embargo, se pueden producir errores si un proceso tiene más de un ancestro Planificación en diferentes ramas ancestrales que conducen al mismo proceso.

Puede configurar un proceso Planificación para definir el periodo de planificación total estableciendo un límite de tiempo en días, horas y minutos a partir de cuando el proceso empiece a ejecutarse.

- Puede planificar un proceso para que se ejecute de diferentes formas, incluyendo repetidamente, por desencadenante y por calendario.
- Puede combinar varias opciones de planificación. Por ejemplo, puede planificar un proceso para que se ejecute cada lunes a las 09:00, y siempre que se desencadene por un evento específico, como una visita a la página web.
- Puede planificar un proceso por lotes, por ejemplo, para que se ejecute tarde por la noche cuando no interfiera con los trabajos durante el día.

No hay límites en el número de opciones que puede utilizar simultáneamente en la planificación de un diagrama de flujo, mientras las selecciones no entren en conflicto. (Por ejemplo, no se puede planificar un diagrama para que se ejecutar tanto "sólo una vez" como "cada lunes").

En general, un proceso sólo se ejecuta cuando todas las entradas se han ejecutado satisfactoriamente (es decir, cuando todos los procesos conectados con el proceso actual se han ejecutado, aunque la dependencia sea sólo temporal). Sin embargo, cuando hay varias entradas de planificación dentro de una rama, el proceso se ejecuta siempre que **una** de sus entradas se complete (un "o" en lugar de un "y" de sus entradas).

Un proceso de contacto con el seguimiento habilitado contiene una planificación inherente. Utilizar un proceso Planificación de en medio de un diagrama de flujo es una característica avanzada. Asegúrese de obtener el comportamiento deseado y corregir los resultados.

Nota: Si el proceso Planificación de su diagrama de flujo indica al diagrama de flujo que se ejecute antes de que se complete una ejecución anterior, Campaign retiene la solicitud hasta que se haya terminado la ejecución anterior. Sólo se puede

mantener una ejecución de esta manera. En casos determinados, esto puede significar que el diagrama de flujo no se ejecute tantas veces como se espera.

Por ejemplo, si su diagrama de flujo tarda dos horas en ejecutarse, y tiene un proceso Planificación que intenta desencadenar tres ejecuciones que sólo están separadas por 10 minutos, Campaign iniciará la primera ejecución. Cuando el proceso Planificación intente iniciar la segunda ejecución, Campaign utilizará la cola. Cuando el proceso Planificación intente iniciar la tercera ejecución, Campaign lo omitirá. Cuando la primera ejecución haya finalizado, Campaign iniciará la segunda ejecución. La tercera ejecución nunca se iniciará.

Diferencia entre el proceso Planificación de IBM Campaign y el Planificador de IBM Marketing Software

A partir del release 8.0 de Marketing Platform, el Planificador de IBM Marketing Software tiene como objeto reemplazar al proceso Planificación de Campaign para planificar ejecuciones de un diagrama de flujo entero. El Planificador de IBM Marketing Software es más eficiente, ya que no consume recursos del sistema del servidor cuando el diagrama de flujo no se está ejecutando.

El Planificador de IBM Marketing Software inicia un diagrama de flujo aun si no se está ejecutando, mientras que el proceso Planificación de Campaign de un diagrama de flujo funciona sólo si el diagrama de flujo se está ejecutando.

El proceso Planificación de Campaign se conserva para que haya compatibilidad total con versiones anteriores y para otros casos no manejados por el Planificador de IBM Marketing Software. Por ejemplo, es posible que quiera usar el proceso Planificación de Campaign para enviar desencadenantes de Campaign o para retardar la ejecución de procesos dependientes.

No utilice el Planificador de IBM Marketing Software para planificar un diagrama de flujo que utilice el proceso Planificación de Campaign como el proceso de nivel superior que inicia una ejecución de diagrama de flujo. Generalmente, con uno solo es suficiente. Sin embargo, si aparece el proceso Planificación en un diagrama de flujo iniciado por el Planificador de IBM Marketing Software, funciona según como esté configurado: deben reunirse las condiciones requeridas por el Planificador de IBM Marketing Software y por el proceso Planificación antes de que se ejecuten los procesos subsiguientes.

A diferencia del Planificador de IBM Marketing Software, el proceso Planificación de Campaign puede enviar desencadenantes externos para llamar scripts de línea de comandos. El Planificador de IBM Marketing Software puede enviar desencadenantes solamente a sus propias planificaciones.

Desencadenantes de entrada y de salida

Puede configurar el proceso Planificación para que un evento lo desencadene y para desencadenar eventos cuando finalice. Utilice **Opciones** > **Desencadenantes almacenados** para definir desencadenantes y, a continuación, llamar a los desencadenantes configurando el proceso Planificación en un diagrama de flujo.

Nota: Para obtener ventajas de rendimiento, utilice el Planificador de IBM Marketing Software para enviar desencadenantes a Campaign. Para obtener más información sobre el Planificador, consulte la *Guía del administrador de Marketing Platform*.

Desencadenantes de entrada: eventos que activan el proceso Planificación

Un desencadenante de entrada es un evento externo que establece un diagrama de flujo o campaña en marcha. Un desencadenante puede ser cualquier cosa que defina. Por ejemplo, pulsar un enlace de sitio web, recibir un mensaje de correo electrónico, un indicador de respuesta de un teleoperador, la finalización de una carga de base de datos o cualquier otro evento definido.

Para especificar desencadenantes de entrada que activan el proceso Planificación, configure el proceso Planificación y seleccione **Ejecución personalizada** en la lista **Planificar para ejecutar** y, a continuación, utilice la opción **Ejec. desencadenantes**.

La opción **Ejec. desencadenantes** utiliza **unica_actrg** (que se incluye en la instalación de Campaign) para ejecutarse. Para comprender los entresijos de cómo funciona **Ejec. desencadenantes**, es útil consultar un ejemplo: "Ejemplo: ejecución por desencadenante".

Desencadenantes de salida: eventos activados por el proceso Planificación

Un desencadenante de salida ejecuta una línea de comandos, que puede ser un archivo por lotes o un script. Campaign puede ejecutar uno o más desencadenantes cada vez que el proceso Planificación activa los nombres de desencadenantes del campo **Enviar desencadenantes tras ejecución**. Si especifica varios nombres de desencadenante, deben ir separados por comas.

Esta función permite enviar un desencadenante de salida a un archivo ejecutable. La ruta completa y el nombre del archivo deben estar definidos en el diálogo Definiciones de desencadenantes almacenados. Cada vez que el proceso Planificación se activa, Campaign ejecuta el archivo ejecutable especificado.

Utilización de desencadenantes con otras opciones de planificación

Los desencadenantes se pueden utilizar con otras opciones de planificación o solos. uando se utilizan de forma combinada, se puede, por ejemplo, configurar un diagrama de flujo para que se ejecute todos los lunes a las 9:00 a:m, así como cada vez que alguien pulse en un báner de Internet.

Por ejemplo, si ha planificado el diagrama de flujo para **Ejec. desencadenantes** en función de los accesos a un sitio web, y también especifica una **Demora antes de ejecutar**, el diagrama de flujo no comenzará hasta que el evento (acceso web) se produzca y que haya transcurrido la demora.

Ejemplo: ejecución por desencadenante

Un vendedor en línea tiene una campaña de venta cruzada que se ejecuta mediante un desencadenante, de modo que, cuando un cliente realiza una compra, se desencadenan ofertas de venta cruzada.

Específicamente, cuando el cliente efectúa una compra:

- El sitio web ejecuta el archivo ejecutable unica_actrg, que pasa el código de campaña y el nombre de desencadenante (web_purchase).
- La escucha de Campaign comprueba que la campaña esté activa y que el nombre de desencadenante exista y, a continuación, ejecuta el proceso Planificación y se desencadena el diagrama de flujo de campaña.

Para obtener más detalles sobre los desencadenantes, consulte la *Guía del administrador de Campaign*.

Procesos Planificación en un diagrama de flujo en ejecución

Configure el proceso Planificación para iniciar procesos en un diagrama de flujo en ejecución. El proceso Planificación solo funciona si el diagrama de flujo está en ejecución.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo para editarlo.
2. Arrastre el proceso Planificación de la paleta al diagrama de flujo.
3. Efectúe una doble pulsación en el cuadro de proceso Planificación del diagrama de flujo.

   Se abre el cuadro de diálogo Configuración del proceso Planificación y la pestaña Planificación está abierta de forma predeterminada.
4. En la pestaña Planificación, especifique las condiciones de planificación:
   a. Especifique un valor para el **Período total de planificación** escribiendo los valores adecuados en los campos **Días**, **Horas** y **Minutos**. El período total de planificación es el tiempo total en que el proceso Planificación estará activo. El período total de planificación tiene un valor predeterminado de 30 días.
   b. Seleccione una frecuencia de ejecución de la lista desplegable **Planificar para ejecutar** para especificar exactamente cuándo va a activar el proceso Planificación los procesos conectados subsiguientes.
      - Si selecciona **Una sola vez**, el diagrama de flujo se ejecutará exactamente una vez, independientemente de qué opciones adicionales de planificación se hayan añadido. Si cualquier otro valor está seleccionado, las opciones de planificación se conectan como sentencias OR y el proceso Planificación lanza cualquier proceso al que esté conectado cuando se cumpla cualquiera de las opciones.
      - La primera opción que se cumpla iniciará la ejecución de Planificación. Si **Planificar para ejecutar** es la única opción habilitada y la configuración es **Una sola vez**, el proceso ejecutará inmediatamente (a menos que se haya habilitado un retardo o una autorización de usuario).
      - Los campos **Horas** y **Minutos** permiten especificar el momento en que se desea que ejecute la planificación. El formulario de entrada de la hora se basa en un reloj de 24 horas (también conocida como "hora militar"). En otras palabras, 9 horas 30 minutos es 9:30 a.m. y 22 horas 45 minutos es 10:45 p.m. Puesto que la base horaria es de 24 horas, no son necesarias las designaciones a.m. o p.m.
5. Si selecciona **Ejecución personalizada** en la lista **Planificar para ejecutar**, puede utilizar una o las dos opciones siguientes para especificar cuándo se ejecuta la planificación:
   - Elija **Ejecución puntual** y, a continuación, especifique las fechas y horas para que el proceso se ejecute. Si hay varias entradas, estas deben separarse por coma. Pulse **Calendario** para seleccionar las fechas y horas en un calendario.
   - Elija **Ejec. desencadenante(s)** si desea que la planificación se desencadene por un evento.

     Los desencadenantes nombrados deben definirse utilizando **Opciones > Desencadenantes almacenados**. Especifique el nombre de cada

desencadenante que pueda activar este proceso Planificación. Separe varios desencadenantes con comillas. El nombre de desencadenante puede contener cualquier carácter salvo comas. No es necesario que un nombre de desencadenante sea exclusivo. Puede utilizar el mismo desencadenante en varias campañas o diagramas de flujo y activar todos ellos simultáneamente.

Para obtener más información, consulte "Desencadenantes de entrada y de salida" en la página 99.

6. Utilice una de las opciones siguientes o ambas si desea especificar un retardo o requerir autorización.
   - Si elige **Esperar autorización de usuario antes de cada ejecución**, aparecerá una solicitud de autorización de usuario cada vez que se cumpla cualquier otra condición de planificación, y el proceso Planificación no se activará a menos que se proporcione una autorización específica. Esta opción tiene prioridad sobre cualquier otro indicador de planificación; el proceso no se iniciará a menos que se dé autorización.

     Nota: Cuando un diagrama de flujo está ejecutando con un cliente conectado, la autorización de usuario solo puede tener lugar a través de dicho cliente. Si no hay ningún cliente conectado, cualquier usuario con privilegios de lectura/escritura en la campaña podrá autorizarlo para que continúe.
   - Si selecciona **Demora antes de ejecutar**, especifique la cantidad de tiempo que se debe esperar después de que una condición de planificación se haya satisfecho antes de que el proceso se ejecute, utilizando los campos **Días**, **Horas** y **Minutos**. Este retardo se aplica a todas las demás opciones de planificación especificadas. Por ejemplo, si un proceso Planificación está configurado para ejecutarse a las 9:00 a.m. el lunes por la mañana con un retardo de una hora, los procesos subsiguientes comenzarán a ejecutarse a las 10:00 a.m.
7. (Opcional) Especifique los desencadenantes que se deben enviar después de que la ejecución de la planificación se haya completado.

   Si selecciona **Enviar desencadenante(s) después de cada ejecución**, Campaign ejecutará al menos un desencadenante cada vez que se active el proceso Planificación. Un desencadenante de salida ejecuta una línea de comandos, que puede ser un archivo por lotes o un archivo de script. Los desencadenantes nombrados deben definirse utilizando **Opciones > Desencadenantes almacenados**. Si especifica varios nombres de desencadenante, deben ir separados por comas.
8. (Opcional) Pulse la pestaña **General** para asignar un nombre y una nota descriptiva.

   El nombre aparece en el cuadro de proceso en el diagrama de flujo. La nota aparece cuando se pasa el cursor sobre el cuadro de proceso en el diagrama de flujo.
9. Pulse **Aceptar**.

Resultados

El proceso se configura y aparece habilitado en el diagrama de flujo. Puede probar el proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

Proceso Cubo

Los administradores utilizan el proceso Cubo para permitir a los usuarios ver los detalles de datos procedentes de varios orígenes. Los cubos de datos constan de dimensiones basadas en segmentos estratégicos.

El proceso Cubo está pensado para usuarios técnicos o consultores de IBM . Un método recomendado es crear todas las construcciones globales, como por ejemplo cubos y segmentos estratégicos, en el área **Sesiones** de la aplicación.

Los usuarios pueden seleccionar uno o varios segmentos definidos, crear un cubo, y luego profundizar en los datos para seleccionar un público objetivo. La audiencia se puede convertir en los procesos adecuados, como Selección, para incluirla en un diagrama de flujo.

Creación de un cubo multidimensional de atributos

Configure un proceso Cubo para crear un cubo multidimensional de atributos. Los cubos creados en el área **Sesiones** estarán disponibles globalmente.

Antes de empezar

Antes de poder crear un cubo utilizando un proceso Cubo, debe crear un segmento estratégico o jerarquía de dimensiones.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo de sesión para editarlo.
2. Arrastre el proceso de cubo desde la paleta hasta el diagrama de flujo.
3. Efectúe una doble pulsación en el proceso Cubo del diagrama de flujo.

   Se abre el cuadro de diálogo Configuración del proceso Cubo y la pestaña Origen está abierta de forma predeterminada.
4. En la pestaña **Origen**, utilice la lista **Segmentos de entrada** para seleccionar uno o varios segmentos como entrada para el cubo.

   Importante: Si selecciona más de un segmento de origen, asegúrese de que todos tengan el mismo nivel de audiencia.
5. Pulse la pestaña **Definiciones de cubo** para definir el cubo:
   - Pulsar **Añadir** para añadir un cubo nuevo. Entre un nombre y una descripción. Seleccione hasta tres dimensiones en las listas correspondientes. Las dimensiones deben estar relacionadas con los segmentos estratégicos en los que se basa el origen del cubo. Al pulsar **Aceptar**, la nueva definición de cubo aparece en la lista de cubos en la pestaña **Definiciones de cubo**.
   - Seleccione un cubo y haga clic en **Editar** para modificarlo.
   - Seleccione un cubo y haga clic en **Eliminar** para eliminarlo.
6. Pulse la pestaña **Seleccionar campos adicionales a rastrear** para especificar campos adicionales para el seguimiento. Se puede:
   - Seleccionar y mover los campos de los que se quiere hacer un seguimiento de la lista **Campos disponibles** a la lista **Campos seleccionados** utilizando el botón **Añadir>>**.
   - Pulsar **Campos derivados** para seleccionar o crear los campos derivados de los que hacer un seguimiento.

- Pulsar **Perfil** para ver el contenido del campo seleccionado.

7. (Opcional) Pulse la pestaña **General** para asignar un nombre y una nota descriptiva.

   El nombre aparece en el cuadro de proceso en el diagrama de flujo. La nota aparece cuando se pasa el cursor sobre el cuadro de proceso en el diagrama de flujo.

8. Pulse **Aceptar**.

   Se ha configurado el proceso. Puede probar el proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

Conceptos relacionados:

"Acerca de los cubos" en la página 240

"Acerca de las jerarquías de dimensiones" en la página 237

El proceso CreateSeg

Utilice el proceso CreateSeg para crear listas de ID de audiencia a partir de las tablas de la base de datos de clientes. Defina el proceso CreateSeg en el área **Sesiones** de Campaign de forma que los segmentos estén globalmente disponibles para su uso en todas las campañas.

El proceso CreateSeg está pensado para que lo utilicen los administradores de Campaign. Un proceso CreateSeg que está definido en un diagrama de flujo de sesión crea un *segmento estratégico*, que luego se puede utilizar en cualquier diagrama de flujo. A continuación, los segmentos se pueden utilizar como entrada para los procesos. También pueden utilizarse para crear dimensiones y cubos, o como segmento de supresión global para un nivel de audiencia.

Nota: Una práctica recomendada es crear todas las construcciones globales en un diagrama de flujo de sesión.

Para trabajar con segmentos estratégicos, haga lo siguiente:

- Cree segmentos en el área **Sesiones**, utilizando CreateSeg.
- Gestione segmentos desde el área **Segmentos**.
- Utilice los segmentos en campañas de la sección **Campaña**.

Tareas relacionadas:

"Creación de segmentos para uso global en varias campañas"

Creación de segmentos para uso global en varias campañas

Los administradores utilizan el proceso Crear segmento en los diagramas de flujo de sesión para crear segmentos que se pueden utilizar en varias campañas. Los segmentos resultantes se denominan *segmentos estratégicos*.

Antes de empezar

La opción **Guardar resultados de ejecución de diagrama de flujo** de **Admin** > **Opciones avanzadas** debe estar habilitada para los diagramas de flujo que incluyen procesos CreateSeg. De lo contrario, los segmentos estratégicos no persistirán. Para habilitar esta opción, la propiedad de configuración

`Campaign|partitions|partition[n]|server|flowchartRun|saveRunResults` debe establecerse en `TRUE`

Acerca de esta tarea

Defina un proceso Crear segmento en el área Sesiones de la aplicación para que los segmentos estén disponibles globalmente. A continuación, los usuarios pueden utilizar los segmentos en cualquier campaña.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo de sesión para editarlo.
2. Arrastre el proceso CreateSeg de la paleta al diagrama de flujo.
3. Conecte uno o más procesos de manipulación de datos (por ejemplo, un proceso Selección) como entrada para el proceso Crear segmento.
4. Efectúe una doble pulsación en el proceso Crear segmento.

   Se abre el cuadro de diálogo Configuración del proceso Crear segmento y la pestaña Definir segmentos está abierta de forma predeterminada.
5. En la pestaña **Definir segmentos**:
   a. Seleccione una o más celdas de origen en la lista **Entrada**. Estas celdas de origen se convertirán en segmentos. Si sólo hay una entrada, ya está seleccionado.
   b. Seleccione **Crear segmentos mutuamente exclusivos** si desea asegurarse de que cada registro de calificación no pertenezca a más de un segmento.
   c. En el área **Segmentos resultado**, resalte una celda de entrada y pulse **Editar** para configurar el segmento.

   Se abre el diálogo Editar segmento.
6. En el diálogo Editar segmento:
   a. Dé al segmento un nombre que describa su finalidad. El nombre que asigne es el nombre que aparecerá cuando los usuarios seleccionen este segmento de listas.
   b. Proporcione una breve descripción del contenido del segmento (por ejemplo, qué entrada se ha utilizado para crear el segmento).
   c. En la lista **Crear bajo**, seleccione una carpeta donde se almacenará el segmento.
   d. En la lista **Origen de datos de tabla temporal**, seleccione un origen de datos en el que se guardará en memoria caché el segmento estratégico. Utilice la tecla **Ctrl** para seleccionar varios orígenes de datos.

      Si prefiere almacenar las tablas temporales en un archivo binario en el servidor, y no en un origen de datos de usuario, no seleccione un origen de datos. Para deseleccionar un origen de datos (por ejemplo, para revertir a ninguna selección de origen de datos), vuelva a utilizar **Ctrl+pulsación** en el elemento.

      Nota: Sólo es necesario seleccionar un origen de datos si la propiedad `doNotCreateServerBinFile` de la página de configuración `Campaign|partitions|partition[n]|Server|Optimization` está establecida en `TRUE`. Si esta propiedad está establecida en `TRUE`, al menos se debe seleccionar un origen de datos válido.
   e. En la lista **Política de seguridad**, seleccione una política de seguridad, si corresponde, para aplicar al nuevo segmento.

f. Pulse **Aceptar** para volver a la pestaña **Definir segmentos**.

7. (Opcional) Utilice la pestaña **General** para asignar un nombre y una nota descriptiva. El nombre y la nota sólo aparecen en el diagrama de flujo de sesión. No se utilizan para identificar el segmento generado en las listas.
8. Pulse **Aceptar** para guardar y cerrar la configuración.
9. Para crear o actualizar segmentos estratégicos, ejecute el proceso CreateSeg en modo de producción o utilice el menú Ejecutar para guardar y ejecutar el diagrama de flujo en modo de producción. Las ejecuciones de prueba no crean ni actualizan segmentos estratégicos.

Qué hacer a continuación

Después de guardar y ejecutar el diagrama de flujo en modo de producción, los segmentos estratégicos están disponibles para usarlos en otros diagramas de flujo. Normalmente, el siguiente paso consiste en asociar el segmento estratégico a una campaña

Conceptos relacionados:

"El proceso CreateSeg" en la página 104

"Acerca de los segmentos estratégicos" en la página 229

Asociación de segmentos estratégicos con campañas

Un segmento estratégico es una lista de ID creada por un administrador o usuario avanzado en una sesión y disponible para todas las campañas. Un segmento estratégico no se diferencia de otros segmentos (tales como las creadas por el proceso Segmentación) salvo en que está disponible globalmente para ser utilizado en cualquier campaña.

Acerca de esta tarea

La asociación de un segmento estratégico a una campaña facilita la selección de dicho segmento cuando se crean los diagramas de flujo. La asociación de los segmentos estratégicos relevantes a una campaña también proporciona mayor capacidad de creación de informes.

Procedimiento

1. Elija **Campaña** > **Campañas**.
2. Localice su campaña y pulse el nombre de campaña.
3. En la pestaña **Resumen** de la campaña, pulse **Añadir/eliminar segmentos** en la parte superior de la página.
4. Utilice **Examinar** o **Buscar** para localizar los segmentos que desea añadir. Puede conmutar entre la **Vista de árbol** y la **Vista de lista**.
5. Seleccione los segmentos que desea añadir y pulse **>>** para moverlos a la lista **Segmentos que se incluyen**. Utilice **Mayús+Pulsación** o **Ctrl+Pulsación** para seleccionar varios segmentos.
6. Pulse **Guardar**.

Resultados

Los segmentos que ha añadido se listan en la página Resumen de campañas bajo **Segmentos relevantes**. Cuando se utiliza el proceso Selección para seleccionar

clientes en los diagramas de flujo de campaña, los segmentos que están asociados a la campaña aparecen en la parte superior de la lista, para que sean fáciles de localizar.

El proceso Lista de correo

Utilice el proceso Lista de correo para asignar ofertas a contactos, generar una lista de contactos para una campaña de correo directo y registrar un historial de contactos. El proceso Lista de correo a menudo se denomina *proceso de contacto*.

Configuración de procesos Lista de correo o Telemarketing

Siga estas instrucciones para configurar un proceso de Lista de correo o Telemarketing en un diagrama de flujo de Campaign. Configure un proceso Lista de correo o Telemarketing para asignar ofertas a contactos, generar una lista de contactos para una campaña de correo directo o telemarketing, y grabar los resultados en el historial de contactos.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo para editarlo.
2. Arrastre un proceso Lista de correo o Telemarketing de la paleta al diagrama de flujo.
3. Conecte uno o más procesos configurados como entrada del proceso Lista de correo o Telemarketing.

   Los procesos de entrada deben producir celdas de salida, que proporcionan la entrada a la Lista de correo o Telemarketing. Por ejemplo, un proceso Selección genera una lista de ID que el proceso Lista de correo o Telemarketing utiliza.

   Importante: Todas las celdas que seleccione como celdas de entrada deben tener el mismo nivel de audiencia.
4. Efectúe una doble pulsación en el proceso Lista de correo o Telemarketing en el espacio de trabajo de diagrama de flujo trabajo para abrir el diálogo de configuración.
5. Utilice la pestaña **Cumplimiento** para crear la lista de contactos y especificar si la salida se envía a una lista o tabla.
   a. En la lista **Entrada**, especifique las celdas que se van a utilizar como origen de datos para la lista de contactos.

      Si varios procesos están conectados al proceso Lista de correo o Telemarketing, (o si un proceso de entrada genera varias celdas), pulse el botón de puntos suspensivos y luego seleccione qué entradas se deben utilizar. Por ejemplo, si las celdas Gold, Silver y Bronze están conectadas a una lista de correo, puede seleccionar una, dos o tres de ellas. Cuando se selecciona más de una celda, en la lista de entrada aparece el texto **Varias celdas**.
   b. Para exportar la lista a una tabla o archivo, seleccione **Habilitar exportación a** y, a continuación, utilice las opciones adecuadas:
      - Para grabar la salida en un archivo, seleccione **Archivo** en la lista **Habilitar Exportar a** y, a continuación, proporcione un nombre de archivo y otros detalles. Puede grabar en un archivo para probar la

salida del proceso Lista de correo o Telemarketing. Una vez que haya ejecutado el proceso, revise el archivo para confirmar que los resultados son los que esperaba.

- Para grabar la salida en una tabla de base de datos, seleccione una tabla de la lista **Habilitar Exportar a**.
- Si la tabla de base de datos que desea utilizar no está en la lista, o si desea grabar la salida en una tabla no correlacionada, seleccione **Tabla de base de datos**. Utilice el diálogo Especificar tabla de base de datos para indicar el nombre de tabla y de base de datos. Las variables de usuario están soportadas en el nombre de tabla que especifique.
- Para crear una tabla de usuario, seleccione **Nueva tabla correlacionada** en la lista **Habilitar exportación a**. Si desea obtener instrucciones, consulte la publicación *IBM Campaign Guía del administrador*.
- Especifique cómo se manejarán las actualizaciones de la tabla de salida:
  - **Añadir a datos existentes**. Añada la nueva información al final del archivo o tabla. Esta opción es el método recomendado para tablas de base de datos. Si selecciona esta opción para un archivo delimitado, las etiquetas no se exportan como la primera fila.
  - **Sustituir todos los registros**. Elimine los datos existentes del archivo o tabla y sustitúyalos por la nueva información.
  - **Crear archivo nuevo**. Esta opción está disponible si especifica el nuevo archivo en el campo **Habilitar exportación a**.

c. Si solo desea grabar en el historial de contactos, y no desea generar salida en una tabla o archivo, borre la opción **Habilitar Exportar a**. (Para especificar cómo se registrará en las tablas del historial de contactos, utilice la pestaña Registro, que se explica más adelante en estos pasos).

d. (Opcional) **Archivo de resumen**: especifique una ruta y nombre de archivo en el campo **Archivo de resumen** o vaya a la ubicación pulsando el botón de puntos suspensivos. Un archivo de resumen es un archivo de texto con la extensión `.sum`. Este archivo contiene información sobre el contenido de la lista. Normalmente, puede incluir este archivo con la lista al enviarlo en el centro de distribución. Solo se genera un archivo de resumen si selecciona la opción **Habilitar Exportar a**.

e. (Opcional) Para enviar un desencadenante cuando el proceso finalice la ejecución, seleccione **Enviar desencadenantes**, y elija el desencadenante que desea enviar. Para enviar varios desencadenantes, utilice **Ctrl+Pulsación** para seleccionar más de un desencadenante. Los desencadenantes seleccionados se muestran en el campo **Enviar desencadenante(s)** y están separados por comas.

6. Utilice la pestaña **Tratamiento** para asignar una o más ofertas o listas de ofertas a cada celda objetivo. Las celdas que aparecen dependen de las entradas que seleccione en la pestaña Cumplimiento:

   a. Efectúe una doble pulsación en el campo **Oferta** junto a una celda objetivo y luego seleccione una oferta. Para asignar varias ofertas a una celda, seleccione una o más celdas objetivo, y luego pulse **Asignar ofertas**. Luego puede elegir qué ofertas se deben asignar a qué celdas.

      Nota: Si las celdas de entrada están enlazadas a una celda de arriba a abajo definida en la hoja de cálculo de celdas objetivo, y ya hay ofertas asignadas en la hoja de cálculo de celda objetivo, las ofertas se visualizan aquí. Puede alterar temporalmente estas asignaciones. Los cambios que realiza aquí se reflejan en la hoja de cálculo de celda objetivo después de guardar el diagrama de flujo.

b. Si desea utilizar grupos de control para excluir algunos ID de la lista de contactos, marque **Utilizar grupos de control de resistencia** y, a continuación, cambie el campo **¿Control?** a **S** para cada celda que desee utilizar como control. Estas celdas aparecen en la lista **Celda de control** y no se les puede asignar ofertas.

c. Para cada celda que no sea de control, puede especificar una celda de control y una oferta.

7. La pestaña **Parámetros** muestra los nombres de los parámetros y los valores para cada oferta que se ha asignado en la pestaña **Tratamiento**. Por ejemplo, una oferta puede tener el parámetro "Canal" con los valores de canal "Correo electrónico" y "Teléfono". Si no hay ofertas parametrizadas, puede omitir esta pestaña.

   a. Utilice la lista **Para la(s) celda(s)** para seleccionar las celdas a las que desea que afecte.

      Para guardar la hora de entrada de datos, seleccione **[Todas las celdas]** para asignar valores que se apliquen a la mayoría de las celdas y, a continuación, seleccione celdas individuales para sustituir los valores. Cuando se selecciona **[Todas las celdas]**, se ve una fila por oferta por parámetro. Los valores que se especifican en el campo **Valor asignado** se aplican a cada celda que obtiene esa oferta.

      Si ha asignado la misma oferta a varias celdas de la pestaña **Tratamiento**, pero asigna valores de parámetro distintos para cada celda, la vista **[Todas las celdas]** visualiza el texto **[Varios valores]** en la columna **Valor asignado** y la lista **Para la(s) celda(s)** muestra el valor asignado a cada celda.

      Cuando se selecciona una celda individual en la lista **Para la(s) celda(s)**, solo se ven las ofertas asignadas a la celda seleccionada. Los valores que especifique en el campo **Valor asignado** se aplicarán solo a esa celda.

   b. Pulse en el campo **Valor asignado** (o seleccione una fila en la tabla y pulse **Asignar valor**) y a continuación seleccione o especifique un valor para asignar al parámetro. Por ejemplo, si el parámetro es **Descuento**, los valores disponibles pueden ser 10%, 15% y 20%. Los valores disponibles dependen de cómo se ha definido la oferta.

      El valor de configuración `Campaign | particiones | partición[n] | servidor | flowchartConfig | disallowAdditionalValForOfferParam` determina si tiene permitido especificar valores adicionales o si está limitado a los valores de la lista para los atributos de oferta de tipo **desplegable de única selección**.

      Nota: Si edita una oferta para cambiar un valor de parámetro después de asignar la oferta, se continúa utilizando el valor original en cualquier oferta asignada. Este comportamiento impide que se realicen cambios accidentales en los valores de los atributos de las ofertas que ya se han asignado. Por ejemplo, suponga que asigna una oferta con un valor de Coste por oferta de $1,00. Posteriormente, otro usuario edita la oferta en la página Resumen de la oferta y cambia el valor a $1,99. El valor asignado en la pestaña **Parámetros** de la lista de correo o Telemarketing continúa establecido en su valor original de $1,00. Para actualizar el valor, debe eliminarlo de forma explícita y, a continuación, debe volver a añadir la oferta en la pestaña **Tratamiento**: Seleccione la celda objetivo, pulse **Asignar ofertas** y elimine la oferta. Seleccione una pestaña diferente, vuelva a seleccionar la pestaña **Tratamiento** y asigne de nuevo la oferta. Ahora cuando selecciona la pestaña **Parámetros**, se muestra el valor editado ($1,99).

Nota: No utilice un campo generado de Campaign (UCGF) en un campo derivado de lista de correo salvo que el campo generado sea constante. Campaign utiliza valores constantes para campos generados y no los vuelve a calcular para registrarlos en el conjunto de resultados. Por tanto, es posible que vea resultados en blanco o incorrectos de campos derivados que llaman a un campo generado que cambia de valor. En lugar de utilizar un campo derivado, cree el campo generado necesario directamente en la tabla o archivo de realización de la lista de correo. A continuación, marque el archivo o la tabla en Campaign como Selección y utilice un proceso Instantánea para manipular un nuevo archivo o tabla de realización con los datos del antiguo.

8. Utilice la pestaña **Personalización** para especificar qué campos se deben escribir en la lista de contactos. Por ejemplo, si está creando una lista de envío de correos, incluya nombres de contacto y direcciones.
   - La lista **Exportar campos** indica qué campos se grabarán en la lista de salida.
   - Si ha seleccionado una tabla en la pestaña Cumplimiento, la lista **Exportar campos** incluye todos los campos de esa tabla. Debe correlacionar cada campo de datos con una columna de tabla correspondiente. Para encontrar automáticamente campos coincidentes, pulse **Emparejar** . Los campos con coincidencias exactas para los nombres de campo de la tabla se añadirán automáticamente a la lista. Si hay varios campos coincidentes, se toma la primera coincidencia.
   - Si ha seleccionado un archivo en la pestaña Cumplimiento, la lista Exportar campos estará vacía y deberá especificar qué campos se generarán en la salida.
   - Al seleccionar Campos candidatos, puede pulsar en la flecha junto a un elemento para expandirlo. Por ejemplo, puede expandir la lista **Campos generados de IBM Campaign** y a continuación seleccionar **Código de tratamiento**. Si se incluye **Código de tratamiento** en la salida, puede utilizarlo para realizar el seguimiento de respuestas. El seguimiento de respuestas directas requiere que los clientes proporcionen el mismo código cuando respondan a la oferta (por ejemplo, utilizando un cupón). Utilice **Ctrl+Pulsación** o **Mayús+Pulsación** para seleccionar varios campos.
   - Para ver los valores de un campo, seleccione el campo y pulse **Analizar**.
   - Utilice los controles **Añadir** y **Eliminar** para ajustar el contenido de la lista.
   - El orden de los campos en la lista Exportar campos determina el orden en el que se graban los datos.
9. Para ordenar la salida y especificar cómo manejar ID duplicados en la lista, pulse **Más** en la pestaña **Personalización**.

   Verá el diálogo Configuración avanzada.

   a. Decida si la lista incluirá u omitirá ID duplicados. Por ejemplo, si el ID de audiencia es Unidad familiar, podría haber ID de audiencia duplicados para cada persona de dicha unidad familiar. Puede que desee o no que se incluya cada una de las personas en la lista. Para omitir los ID duplicados, elija **Omitir registros con ID duplicados** y especifique qué registros se mantendrán si se devuelven ID duplicados. Por ejemplo, para mantener sólo el miembro de la familia con los ingresos más altos de la unidad familiar, seleccione **MaxOf** y **Household_Income**.

      Nota: Esta opción elimina los duplicados que se producen en la misma celda de entrada. Si existe el mismo ID en varias celdas de entrada, la lista

de contactos aún puede contener duplicados. Si su objetivo es eliminar todos los duplicados de la lista, utilice un proceso Fusión o Segmentación previo al proceso Lista de correo o Telemarketing para depurar los ID duplicados o crear manualmente segmentos exclusivos.

Nota: Esta opción corresponde sólo a la tabla de cumplimiento (la lista) y no al historial de contactos. Las tablas del historial de contactos contienen siempre sólo ID exclusivos. Por ejemplo, supongamos que la lista de salida incluye varios miembros de la familia (ID duplicados para Unidades familiares). El historial de contactos contendrá sólo un registro para Unidad familiar, utilizando el primer CustomerID encontrado. El diseñador de diagrama de flujo debe asegurarse de que el conjunto de resultados obtenga los registros correctos antes de que los registros lleguen a las tablas del historial de contactos. Utilice el proceso Extracción para desduplicar los resultados antes de que el cuadro de proceso de la lista de correo o la lista de llamadas para asegurarse de que los registros correctos se escriben en las tablas de pedidos y el historial de contactos.

b. Para ordenar la salida, utilice las opciones **Ordenar por**. Por ejemplo, para ordenar por apellido en orden inverso, seleccione el campo **Apellido** y **Descendente**.

c. Pulse **Aceptar** para cerrar el diálogo Configuración avanzada.

10. Utilice la pestaña **Registro** para controlar lo que se graba en el historial de contactos.

    Debe tener los permisos adecuados para habilitar o inhabilitar las opciones de registro del historial de contactos.

    a. Para registrar el historial de contactos en las tablas del sistema, seleccione **Registrar en las tablas de historial de contactos**. Esta opción hace que la información de contacto esté disponible para el seguimiento y la creación de informes en Campaign.

    Nota: Al crear una lista de envío de correos, no registre en el historial de contactos si tiene previsto enviar la lista a una empresa de envíos por correo para su proceso (como la validación de direcciones). En su lugar, considere utilizar un proceso Seguimiento para registrar la información después de que se devuelva de la empresa de envíos por correo. De esta forma, puede capturar sólo la lista de clientes a los que se ha enviado una oferta. Otro enfoque es permitir que la lista de correo actualice el historial de contactos y a continuación utilizar el proceso Seguimiento para actualizar los registros del historial de contactos creados por el proceso Lista de correo.

    b. (Opcional) Para almacenar información de contacto en otra ubicación, además, o en lugar de, en las tablas del historial de contactos, seleccione **Registrar en otros destinos**. Esta opción es útil si su organización requiere proceso adicional de la información en otro formato, o si desea examinar la salida antes de actualizar el historial de contactos.

11. Si ha seleccionado **Registrar en otro destino** en la pestaña Registro:

    a. Utilice **Seleccionar celdas** para especificar qué entrada se utilizará (si hay varias entradas).

    b. Utilice **Registrar en** para seleccionar un archivo o tabla de destino. Si selecciona **Archivo**, defina el nombre del archivo de salida y los parámetros.

    Indique qué datos de campo se incluirán moviendo los campos candidatos a la lista **Campos para salida**. Puede encontrar de forma automática

campos coincidentes pulsando **Emparejar** . Los campos con coincidencias exactas para los nombres del **Campo de tabla** se añaden automáticamente a la lista **Campo a registro**. Si hay varios campos coincidentes, se toma la primera coincidencia. El orden de los campos en la lista determina el orden de los datos en el archivo.

c. Utilice las opciones siguientes para especificar cómo se manejarán las actualizaciones del archivo o tabla de destino:

- **Añadir a datos existentes**: añade la nueva información de contacto al final de la tabla o del archivo. La adición de datos es una elección segura para tablas de base de datos ya que conserva los datos existentes. Si selecciona esta opción para un archivo delimitado, las etiquetas no se exportan como la primera fila.
- **Sustituir todos los registros**: elimina los datos existentes de la tabla o del archivo, y los sustituye por la nueva información de contacto.

Un campo informativo que indica si **Omitir registros con ID duplicados** está establecido en Sí o No. Puede establecer esta opción en la pestaña **Personalización** pero también se aplica a la tabla o al archivo que ha especificado para **Registrar en otros destinos**, donde está registrando adicionalmente el historial de contactos.

12. Para personalizar la información que se graba en el historial de contactos, pulse **Más opciones** en la pestaña Registro.

Se abre el diálogo **Registro** para las opciones de registro de historial.

a. Para evitar actualizar el historial de contactos cuando se ejecute este proceso, seleccione **Crear sólo tratamientos**.

Esta opción genera nuevos tratamientos en la tabla Tratamientos *sin* actualizar el historial de contactos, lo que permite una actualización retardada de las tablas de historial. Por ejemplo, utilice esta opción si tiene previsto eliminar direcciones duplicadas o no válidas mediante post-procesamiento. Si se espera a actualizar el historial de contactos con la lista final de ID a los que se envían las ofertas, el historial de contactos resultante será de menor tamaño y más preciso.

Si selecciona esta opción, otras opciones de este diálogo que ya no sean aplicables se inhabilitarán.

De forma predeterminada, esta opción *no* resulta afectada, por lo que el historial de contactos se actualiza cuando se ejecuta el proceso.

Puede obtener información adicional sobre el registro del historial de contactos consultando Capítulo 7, “Historial de contactos”, en la página 185.

b. Para generar nuevos tratamientos con el mismo ID de paquete que en la ejecución más reciente del proceso, seleccione **Utilizar ID del último paquete**.

Todas las ofertas proporcionadas a una persona en el mismo proceso de contacto se considerarán un único "paquete". De forma predeterminada, **Utilizar ID del último paquete** no está seleccionado. Si no se selecciona esta opción se garantiza que cada paquete está asignado a un ID exclusivo para cada ejecución de producción del proceso de contacto.

Si ha seleccionado **Crear sólo tratamientos** para evitar que se actualice el historial de cliente, también puede seleccionar **Utilizar último ID de paquete** para asegurarse de que el ID de paquete de la ejecución anterior está asignado a cada conjunto de ofertas. Esta acción enlaza ofertas al historial de contactos existente.

c. Utilice **Seguimiento del nivel de audiencia** para determinar qué nivel de audiencia se graba en el historial de contactos.

   Nota: El proceso Lista de correo o Telemarketing elimina registros duplicados basándose en el nivel de audiencia del proceso de entrada. El cambio del **Seguimiento del nivel de audiencia** no afecta a cómo los registros se deduplican. Por ejemplo, supongamos que el proceso de entrada para un proceso Lista de correo utiliza el nivel de audiencia 1. Sin embargo, desea registrar registros en el historial de contactos en el nivel de audiencia 2. En este caso, debe configurar un proceso Audiencia para cambiar el nivel de audiencia. A continuación, conecte el proceso Audiencia como entrada del proceso de contacto. Ahora puede seleccionar el seguimiento de un nivel de audiencia 2.

d. Utilice el campo **Fecha de contacto** para especificar cuándo se debe contactar con las personas de la lista de contactos. Si no especifica una fecha, Campaign utiliza una fecha de ejecución de diagrama de flujo.

e. Utilice la lista **Código de estado de contacto** para especificar un código de estado para el seguimiento.

f. Utilice los controles para añadir campos de la lista **Campos candidatos** a la lista **Campos a registrar**.

g. Pulse **Cerrar** para volver a la pestaña **Registro** del diálogo de configuración de proceso.

13. (Opcional) Para suprimir permanentemente el historial de contactos existente y el historial de respuestas asociado antes de la siguiente ejecución del proceso de contacto, pulse **Borrar historial** en la pestaña **Registro**.

    Importante: **Borrar historial** borra de forma permanente los registros de los historiales de contactos y de respuestas de las tablas del sistema. Estos datos no son recuperables.

14. (Opcional) Utilice la pestaña **General** para asignar un nombre y una nota descriptiva al proceso. El **Nombre de proceso** se utiliza como la etiqueta de recuadro en el diagrama de flujo. También se utiliza en diversos diálogos e informes para identificar el proceso. El contenido del campo **Nota** aparece cuando se coloca el cursor sobre el cuadro de proceso en un diagrama de flujo.

15. Pulse **Aceptar**.

Resultados

El proceso queda ahora configurado. Puede efectuar una ejecución de prueba del proceso para verificar que devuelve los resultados esperados. Una ejecución de prueba no genera salida de datos ni actualiza las tablas o archivos, pero sí que ejecuta los desencadenantes que se han seleccionado en la pestaña **Cumplimiento**.

El proceso Telemarketing

Utilice el proceso Telemarketing para asignar ofertas a contactos, generar una lista de contactos para una campaña de telemarketing y registrar el historial de contactos. Con frecuencia, se hace referencia al proceso Telemarketing como *proceso de contacto*.

Se puede configurar un proceso Telemarketing de la misma manera que se configura un proceso Lista de correo. Consulte “Configuración de procesos Lista de correo o Telemarketing” en la página 107.

Proceso Seguimiento

Utilice el proceso Seguimiento para actualizar los estados del contacto o los campos de los que se haga un seguimiento adicional para los registros existentes en el historial de contactos. El proceso Seguimiento puede actualizar los registros del historial de contactos existentes, crear nuevos registros o realizar una combinación de ambos.

El proceso Seguimiento le permite registrar la información de contactos en las tablas del historial de contactos, independientemente del proceso de contacto que ha generado la lista de contactos.

Por ejemplo, si su servicio de correo realiza un postprocesamiento para eliminar direcciones no válidas y duplicadas, probablemente no tendrá que escribir la lista generada inicialmente en el historial de contactos. En su lugar, debe esperar a que el servicio de correo le envíe una lista de confirmación de los ID a los que realmente se han enviado ofertas.

En este caso, la entrada para el proceso Seguimiento será la lista de envío de correos final utilizada por el servicio de correo después de realizar el postprocesamiento, y el historial de contactos será más preciso. Posteriormente, si algunos fragmentos de correo directo se devuelven como no entregable, puede utilizar el proceso Seguimiento para actualizar el estado de contacto para los contactos como "No entregable".

Además, hay veces en las que la lista de público objetivo es grande y no es necesario cargar toda esta información en el historial de contactos. En su lugar, puede iniciar la sesión sólo con los contactos que estuvieron en contacto realmente. A menudo, no se sabe quién ha sido o no contactado hasta que se reciben comentarios de los centros de llamadas o casas de correo. Puede utilizar el proceso Seguimiento de modo que cuando se reciba información de distintas fuentes se puede insertar en las tablas del historial de contactos.

Para obtener detalles sobre el registro de contactos en el historial de contactos, consulte Capítulo 7, “Historial de contactos”, en la página 185.

Ejemplo 1

Cree dos diagramas de flujo independientes para aprovechar la grabación retardada del proceso Seguimiento en el historial de contactos.

Cree su lista de contactos en el diagrama de flujo 1: un proceso Selección selecciona datos y proporciona entrada a un proceso Segmentación, donde los datos se segmentan por nivel de valor. Los datos segmentados del proceso Segmentación sirven de entrada para un proceso Lista de correo. Configure el proceso Lista de correo para generar una lista de ID en un archivo, sin registrar en el historial de contactos, ya que desea que la casa de correo lleve a cabo un post-procesamiento de la lista de contactos.

Cree el diagrama 2 para manejar la lista de contactos que la casa de correo le devuelva, y para grabar la lista final de contactos en el historial de contactos. El diagrama de flujo 2 consta de un proceso Selección cuya entrada es la lista de clientes que fueron realmente contactados por el servicio de correo, y que se conectaron con un proceso de seguimiento que a continuación graba la información en el historial de contactos.

Ejemplo 2

En una variación del ejemplo anterior, la casa de correo devuelve una lista de ID con los que *no* se ha podido contactar. Para obtener la lista de ID contactados, seleccione la lista de contactos de salida original del diagrama de flujo 1 y utilice un proceso Fusión para suprimir los ID con los que no se ha podido contactar. La salida del proceso Fusión es la lista de los ID contactados y estos ID se pueden pasar a un proceso Seguimiento para grabarlos en el historial de contactos.

Nota: En ambos ejemplos, el código de tratamiento es necesario para correlacionar los datos actualizados de la lista original.

Seguimiento del historial de contactos

Configure un proceso Seguimiento para actualizar las filas existentes en el historial de contactos o crear nuevas filas.

Acerca de esta tarea

Para ver ejemplos, consulte “Proceso Seguimiento” en la página 114.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo para editarlo.
2. Arrastre el proceso Seguimiento de la paleta al diagrama de flujo.
3. Conectar uno o más procesos configurados como entrada para el proceso Seguimiento.
4. Efectúe una doble pulsación en el proceso Seguimiento del diagrama de flujo.

   Se abre el cuadro de diálogo Configuración del proceso Seguimiento y la pestaña Origen está abierta de forma predeterminada.
5. Utilice la pestaña **Origen** para seleccionar las celdas de entrada que contengan respondedores potenciales. Las celdas de procesos que están conectados al proceso Seguimiento aparecen en la lista **Entrada**.
   a. Utilice la lista **Entrada** para seleccionar celdas de origen diferentes o adicionales.
   b. Utilice el campo **Fecha de contacto** para seleccionar una fecha para asociarla con registros que el proceso Seguimiento actualizará. De forma predeterminada, está seleccionado el valor "hoy". También puede usar campos derivados para completar la **Fecha de contacto**.
   c. Seleccione un **Código estado de contacto** que desee asociar a los registros que esté actualizando en el historial de contactos.
6. Pulse la pestaña **Correlación a tratamientos**.

   Utilice la lista **Campos de acción candidatos** para elegir el campo relevante para que coincida con el código de tratamiento. El código de tratamiento identifica exclusivamente la fila del historial de contactos que desee actualizar.

   Seleccione un campo para utilizarlo para la coincidencia, y pulse **Añadir** para moverlo a la lista **Campos de oferta/tratamiento coincidentes**, por lo que está emparejado con un código de tratamiento.
7. Pulse en la pestaña **Registro** para especificar cómo actualizar el historial de contactos.

Nota: Debe tener los permisos adecuados para habilitar o inhabilitar las actualizaciones en las tablas del historial de contactos.

a. Para actualizar el historial de contactos en las tablas del sistema, seleccione la casilla de verificación **Registrar en las tablas de historial de contactos**.

b. Especifique cómo se deben actualizar las tablas del historial de contactos:

- **Actualizar registros existentes**: si un registro existe, lo actualiza. Si no existe un registro, no lo cree.
- **Crear sólo registros nuevos**: si un registro no existe, lo crea. No actualice los registros existentes.
- **Actualizar existentes y crear nuevos**: si un registro existe, lo actualiza. Si no existe un registro, añádalo.

c. Para grabar campos adicionales en el historial de contactos, pulse **Campos adicionales** para visualizar el diálogo Opciones de registro del historial de contactos. Use los botones **Añadir**, **Eliminar**, **Coincidencia**, **Arriba 1** y **Abajo 1** para seleccionar y mover campos desde la lista **Campos elegibles** hasta la lista **Campos a registrar**. Los campos no correlacionados no se actualizarán.

d. Pulse **Aceptar**.

8. Si desea registrar en un destino distinto de, o además de, el historial de contactos de las tablas del sistema, seleccione la casilla de verificación **En otro destino**. Esta opción le permite grabar en un archivo o una tabla alternativa.

a. Utilice la lista **Registrar en** para especificar si la salida se debe grabar en un archivo o una tabla nueva o existente de la base de datos:

Si selecciona **Archivo**, utilice el diálogo Especificar archivo de salida para generar un **Archivo sin formato con diccionario de datos**, un **Archivo sin formato basado en el diccionario de datos existente** o un **Archivo delimitado**.

Si selecciona **Tabla nueva**, use el diálogo **Definición de tabla nueva: Seleccionar el tipo de tabla** para especificar información sobre la nueva tabla en la que desee grabar la salida de registro.

b. Para especificar qué campos se deben extraer al registro, seleccione los campos de la lista **Campos elegibles** y moverlos a la lista **Campos a generar**. Si no ve los campos que desea seleccionar, expanda los elementos de la lista Campos candidatos. También puede utilizar campos derivados para Campos candidatos.

c. Puede encontrar de forma automática campos coincidentes pulsando **Emparejar** . Los campos con coincidencias exactas para los nombres del **Campo de tabla** se añaden automáticamente a la lista **Campo a registro**. Si hay varios campos coincidentes, se aceptará la primera coincidencia.

d. Seleccione una opción para especificar cómo manejar las actualizaciones del archivo o la tabla de salida:

- **Añadir a datos existentes**: añade la nueva información de contacto al final de la tabla o del archivo. Si selecciona esta opción para un archivo delimitado, las etiquetas no se exportarán como la primera fila. Esta es la práctica recomendada para las tablas de la base de datos.
- **Sustituir todos los registros**: elimina los datos existentes de la tabla o del archivo, y los sustituye por la nueva información de contacto.

9. (Opcional) Pulse la pestaña **General** para asignar un nombre y una nota descriptiva al proceso. El **Nombre de proceso** se utiliza como la etiqueta de recuadro en el diagrama de flujo. También se utiliza en diversos diálogos e

informes para identificar el proceso. Utilice el campo **Nota** para explicar la finalidad o el resultado del proceso. El contenido de este campo aparece cuando se coloca el cursor sobre el cuadro de proceso en un diagrama de flujo.

10. Pulse **Aceptar**.

Resultados

El proceso queda ahora configurado. Puede efectuar una ejecución de prueba del proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

Proceso Respuesta

El proceso Respuesta realiza un seguimiento de las respuestas de los clientes que fueron contactados en un proceso de contacto, como Lista de correo o Telemarketing.

Basándose en las normas que ha definido durante la configuración del proceso, el proceso Respuesta evalúa qué respuestas se consideran válidas y cómo se acreditan en campañas u ofertas. La salida del proceso Respuesta se graba en varias tablas del sistema de historial de respuestas, donde se puede acceder a los datos para su análisis mediante los informes de rendimiento y rentabilidad de Campaign.

En su forma más simple, el proceso Respuesta puede aparecer en su propio diagrama de proceso conectado a un proceso Selección (y opcionalmente, un proceso Segmentación). En este diagrama de flujo, el proceso Selección selecciona los ID de una tabla correlacionada que contiene datos sobre respondedores y sus acciones de respuesta. Estos ID se segmentan por el proceso Segmentación en grupos significativos y finalmente se pasan a un proceso Respuesta en el que se aplican las reglas de seguimiento de respuestas y la salida se escribe en las tablas del historial de respuestas.

Un proceso Respuesta está estrechamente alineado con su proceso de contacto correspondiente, en el que los respondedores de los que ahora se realiza el seguimiento eran posiblemente miembros de celdas con ofertas determinadas.

Tareas relacionadas:

"Actualización del historial de respuestas"

Referencia relacionada:

"Informes de rendimiento de IBM Campaign" en la página 254

Actualización del historial de respuestas

Utilice el proceso Respuesta para actualizar el historial de respuestas. El proceso Respuesta compara la información de respuestas de la campaña con el historial de contactos y graba la información en las tablas de historial de respuestas para el nivel de audiencia adecuado.

Antes de empezar

Un proceso Respuesta está estrechamente alineado con su proceso de contacto correspondiente, en el que los respondedores de los que ahora se realiza el seguimiento eran posiblemente miembros de celdas con ofertas determinadas. Por lo tanto, antes de poder configurar un proceso Respuesta, debe:

- Conocer el nivel de audiencia de su lista de contactos.
- Asegurarse de que las tablas del sistema de historial de contactos e historial de respuestas están correlacionadas con cada nivel de audiencia con el que se pone en contacto y sigue. Esto lo suele realizar el administrador de Campaign.
- Configurar un proceso Respuesta separado para cada nivel de respuesta en el que esté realizando un seguimiento de los respondedores.
- Conocer los códigos que representan los tipos de respuesta de los que desea realizar un seguimiento.
- Saber qué códigos generados por Campaign (códigos de campaña, celda, oferta o tratamiento) se han enviado a su lista de contactos, de manera que pueda correlacionarlos para realizar un seguimiento.
- Habilitar la capacidad de crear tablas temporales en la base de datos de tablas del sistema Campaign (establecer la propiedad de configuración en `AllowTempTables`).

Acerca de esta tarea

Siga los pasos siguientes para configurar un proceso Respuesta.

Procedimiento

1. Navegue hasta la lista de campañas en las que ha creado sus diagramas de flujo de contactos (que han asignado las ofertas que tiene previsto analizar).
2. Normalmente, se crea un diagrama de flujo independiente para manejar el proceso Respuesta. También podría tener un diagrama de flujo de respuestas por canal o un diagrama de flujo de seguimiento de respuestas global para todas las campañas.
3. Pulse **Editar** para abrir el diagrama de flujo para editarlo.
4. Arrastre el proceso Respuesta de la paleta al diagrama de flujo.
5. Conecte un proceso Selección o Extracción como entrada al proceso Respuesta.

   El proceso Selección o Extracción normalmente lee en una tabla de acciones. Una *tabla de acciones* es una tabla de base de datos o archivo opcionales que contienen los datos de respuesta que se recopilan después de presentar las ofertas a los clientes. Con frecuencia, los datos se originan en varias tablas como información de transacciones o de ventas.

   Nota: Los administradores deben asegurarse de que la tabla de acciones está bloqueada durante el proceso de respuesta. Los administradores también deben borrar las filas después de cada ejecución de proceso Respuesta para asegurarse de que las respuestas no se acreditan varias veces. Por ejemplo, utilice Campaign para ejecutar SQL después del proceso Respuesta para depurar la tabla de acciones. Para obtener información importante, consulte la publicación *IBM Campaign Guía de administrador*.
6. Haga una doble pulsación en el proceso Respuesta en el diagrama de flujo para abrir el diálogo de configuración del proceso.
7. Utilice la pestaña **Origen** como se indica a continuación.
   a. Si ha seguido los pasos de este procedimiento, la lista **Entrada** ya muestra la entrada correcta. La entrada debe originarse en la tabla de acciones correlacionadas que contiene la información de respuesta del cliente.

Nota: Si está utilizando un archivo sin formato con delimitadores como entrada para el proceso de respuesta, debe asegurarse de que todos los tipos de datos de los archivos de entrada están correlacionados correctamente, ya que el proceso Respuesta no lo impone. La utilización de un tipo de datos coincidente (por ejemplo, tener un código de tratamiento correlacionado como "numérico" cuando el campo `UA_Treatment.TreatmentCode` es de tipo "cadena") provoca un error de base de datos en algunas bases de datos (por ejemplo, tablas del sistema en DB2).

b. Para **Fecha de respuesta**, seleccione una fecha en la tabla de acciones para asociarla con los registros que se producirán por el proceso Respuesta. De forma predeterminada, está seleccionado el valor "hoy".

c. Para **Código de tipo de respuesta**, seleccione un campo de la tabla de acciones. Los códigos del tipo de respuesta están definidos globalmente y disponibles para todas las campañas. Los tipos de respuesta son las acciones específicas de las que realiza un seguimiento, como click-through, consulta, compra, activación, y utilizar. Cada tipo de respuesta se representa mediante un código de respuesta exclusivo.

8. Utilice la pestaña **Correlacionando a tratamientos** para seleccionar los campos de los que se realiza un seguimiento y correlaciónelos con una lista de atributos de oferta y tratamiento.

   a. En la lista **Campos de acción candidatos**, expanda la tabla de acción que esté utilizando, de modo que pueda ver la lista de campos.

   b. Utilice el botón **Añadir** para correlacionar **Campos de acción candidatos** con los atributos correspondientes de la lista **Campos de oferta/tratamiento coincidentes**. La columna **Atributo de oferta/tratamiento** lista todos los atributos de oferta o tratamiento en el sistema.

      Es mejor correlacionar al menos un atributo de interés y un código de respuesta.

      Nota: Los campos no correlacionados y los campos para los que no hay valores disponibles (o son NULL) no se utilizan para la atribución de respuestas. Para que una instancia de tratamiento reciba crédito de respuesta, todos los campos completados deben coincidir, salvo los controles. Para los controles, se ignoran todos los códigos.

9. Pulse la pestaña **Historial** para especificar campos adicionales que desee registrar en el historial de respuestas.

   Utilice los controles para correlacionar los campos de la lista **Campos elegibles** con los campos de la lista **Campos a registrar**.

   Puede correlacionar automáticamente campos pulsando **Coincidencia**. Los campos con coincidencias exactas para los nombres de **Campo de tabla** se añaden automáticamente a la lista **Campos a registrar**. Si coinciden varios campos, se escogerá la primera coincidencia.

10. Pulse la pestaña **General** para asignar un nombre y una nota descriptiva al proceso.

11. Pulse **Aceptar**.

Resultados

El proceso queda ahora configurado. Puede ejecutar una prueba del proceso para verificar que devuelve los resultados que esperaba.

Cuando guarde y ejecute el diagrama de flujo, la información se graba en las tablas del sistema del historial de respuestas. Los administradores de Campaign deben asegurarse de borrar las filas después de cada ejecución del proceso Respuesta para asegurarse de que las respuestas no se acreditan varias veces.

Conceptos relacionados:

"Cómo realizar un seguimiento de las respuestas a una campaña" en la página 198

"Proceso Respuesta" en la página 117

"Respuestas directas" en la página 204

"Métodos de atribución" en la página 207

Capítulo 8, "Seguimiento de respuestas de campaña", en la página 197

Capítulo 4. Gestión de diagramas de flujo

Los diagramas de flujo de IBM Campaign definen la lógica de la campaña. En una campaña, cada diagrama de flujo realiza una secuencia de acciones en los datos almacenados en los archivos sin formato o bases de datos del cliente.

Durante y después de crear diagramas de flujo, puede realizar diversas actividades de gestión sobre ellos. Por ejemplo, puede probar y ejecutar diagramas de flujo, editarlos, imprimirlos, etc..

Nota: Para trabajar con diagramas de flujo, un administrador le debe haber asignado los permisos adecuados.

Validación de diagramas de flujo

Cuando se valida un diagrama de flujo, cada proceso se comprueba para ver si hay errores. Cada error que se encuentra se visualiza de forma sucesiva para poder ver y corregir cada uno de ellos. Una práctica recomendada es ejecutar la validación en diagramas de flujo antes de efectuar una ejecución de producción. Esto es especialmente importante si ejecuta diagramas de flujo planificados; utiliza el modo de proceso por lotes; o no tiene previsto supervisar activamente la ejecución.

Acerca de esta tarea

Utilice la función **Validar diagrama de flujo** para comprobar la validez de un diagrama de flujo antes de realizar una ejecución de producción. La validación comprueba lo siguiente en un diagrama de flujo:

- Los procesos de diagrama de flujo están configurados.
- Los códigos de celda son exclusivos en el diagrama de flujo, si el parámetro de configuración AllowDuplicateCellCodes está establecido en **No**. Si este parámetro está establecido en **Yes**, los códigos de celda duplicados en diagramas de flujo están permitidos.
- Los nombres de celda son exclusivos en el diagrama de flujo.
- Las ofertas y listas de ofertas a los que se hace referencia mediante procesos de contacto son válidas (no se han retirado ni suprimido). Las listas de ofertas a las que se hace referencia pero están vacías generan avisos, no errores.
- Las celdas que estaban enlazadas a una entrada de arriba a abajo desde la hoja de cálculo de celdas objetivo siguen conectadas.

La herramienta de validación informa del primer error encontrado en el diagrama. Puede ser necesario ejecutar la herramienta de validación varias veces sucesivamente (después de corregir cada error visualizado) para asegurarse de que se han arreglado todos los errores.

Procedimiento

1. En una página del diagrama de flujo en modalidad de **Edición**, abra el menú **Ejecutar** y seleccione **Validar diagrama de flujo**.
   Campaign comprueba su diagrama de flujo.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2017

2. Si existen errores, un mensaje muestra el primer error que se ha encontrado. A medida que va corrigiendo cada error y vuelve a ejecutar la validación, los errores restantes se visualizan sucesivamente.

Prueba y ejecución de diagramas

Puede realizar una prueba o una ejecución de producción en un diagrama de flujo completo, una rama o un proceso individual del diagrama de flujo. También puede validar diagramas de flujo. Para obtener los mejores resultados, realice las ejecuciones de prueba y la validación al construir un diagrama de flujo, de modo que pueda resolver los errores a medida que se produzcan. Asegúrese de guardar cada diagrama de flujo antes de realizar una ejecución de prueba o de producción y antes de realizar la validación.

Importante: Para los diagramas de flujo que contienen procesos de contacto, cada ejecución de producción de un diagrama de flujo puede generar el historial de contactos solo una vez. Para generar varios contactos de la misma lista de ID, obtenga una instantánea de la lista de ID y lea en la lista cada ejecución de diagrama de flujo.

Nota: Los usuarios con privilegios administrativos pueden acceder a la página Supervisión, que muestra todos los diagramas de flujo en ejecución y su estado. La página Supervisión también proporciona controles para suspender, reanudar o detener ejecuciones de diagrama de flujo.

Realización de una ejecución de prueba de un proceso, rama o diagrama de flujo

Realice ejecuciones de prueba al crear un diagrama para poder resolver los errores a medida que se produzcan. A continuación, puede ver un informe de los errores en el diagrama de flujo.

Antes de empezar

Guarde siempre un diagrama de flujo editado antes de realizar una ejecución de prueba. Cuando realice una ejecución de prueba, tenga en cuenta lo siguiente:

- Las ejecuciones de prueba no actualizan tablas ni archivos. Sin embargo, se ejecutan desencadenantes al finalizar las ejecuciones de prueba y se aplica la supresión global.
- La opción **Configuración avanzada** > **Valores de ejecución de prueba** > **Habilitar salida** determina si se genera salida durante las ejecuciones de prueba.
- Cuando se ejecuta en prueba un proceso de manipulación de datos (Selección, Fusión, Extracción, Audiencia), puede limitar el número de registros. Utilice la opción **Limitar tamaño de celda de salida** en la pestaña Límite de tamaño de celda en el diálogo de configuración del proceso.
- Los resultados de una prueba anterior se pierden.
- Si un proceso requiere datos de un proceso en sentido ascendente, es posible que se tenga que ejecutar el primer proceso en sentido ascendente para que sus datos estén disponibles para el proceso en sentido descendente.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo en modo de **Edición**.

2. Para ejecutar en prueba un proceso o rama, pulse el botón derecho del ratón en un proceso, abra el menú **Ejecutar** y seleccione **Ejecutar en prueba el proceso seleccionado** o **Ejecutar en prueba la rama seleccionada**.
3. Para ejecutar en prueba el diagrama de flujo completo, abra el menú **Ejecutar** en la barra de herramientas y seleccione **Ejecutar en prueba el diagrama de flujo**.

   El proceso, rama o diagrama de flujo se ejecuta en modalidad de prueba. Cada proceso que se ejecuta satisfactoriamente se visualiza con una marca de selección verde. Si hay errores, el proceso muestra una "X " roja.
4. Si desea poner en pausa la ejecución o detenerla, pulse el botón derecho del ratón en un cuadro de proceso y seleccione **Poner en pausa** o **Detener** en el menú **Ejecutar**.
5. Utilice una de las opciones de **Guardar** en la barra de herramientas. Si pulsa **Guardar y salir** antes de que el diagrama de flujo finalice la ejecución de prueba, el diagrama de flujo sigue en ejecución y se guarda cuando finaliza. Si alguien vuelve a abrir el diagrama de flujo mientras está aún en ejecución, los cambios realizados en el diagrama se perderán. Por este motivo, guarde siempre un diagrama de flujo antes de ejecutarlo.
6. Para determinar si ha habido algún error durante la ejecución, pulse la pestaña **Análisis** y visualice el informe **Resumen de estado de diagrama de flujo de campaña**.

Realización de una ejecución de producción de un diagrama de flujo

Al realizar una ejecución de producción de un diagrama de flujo, los datos que genera se guardan en tablas del sistema. Después de ejecutar y guardar el diagrama de flujo, puede ver los resultados de la ejecución en informes.

Acerca de esta tarea

Realice una ejecución de producción después de guardar, validar y realizar una ejecución de prueba. Una ejecución de producción graba en las tablas de historial.

Los procesos de contacto, como Lista de correo y Telemarketing, graban entradas en el historial de contactos. Cada ejecución de producción puede generar historial de contactos sólo una vez. Los procesos de contacto que ya se han ejecutado para esa producción solo se pueden volver a ejecutar si primero se suprime el historial de contactos de la ejecución actual. Para generar varios contactos de la misma lista de ID, obtenga una instantánea de la lista de ID y lea en la lista cada ejecución de diagrama de flujo.

Al final de la ejecución de producción se ejecutan desencadenantes.

Después de iniciar una ejecución, los usuarios con privilegios administrativos pueden acceder a la página Supervisión, que muestra todos los diagramas de flujo en ejecución y su estado.

Procedimiento

1. Guarde el diagrama de flujo antes de ejecutarlo.
2. Si está visualizando un diagrama de flujo, abra el menú **Ejecutar** y seleccione **Ejecutar**.

Si está editando un diagrama de flujo, abra el menú **Ejecutar** y seleccione **Guardar y ejecutar diagrama de flujo**.

3. Para ejecutar un proceso o rama, pulse el botón derecho del ratón en un proceso, abra el menú **Ejecutar** y seleccione **Guardar y ejecutar proceso seleccionado** o **Guardar y ejecutar rama seleccionada**.

   Nota: Ejecutar sólo un proceso o una rama de un diagrama no incrementa el ID de ejecución de un diagrama de flujo. Cuando se ejecuta sólo un proceso o una rama, si existen registros del historial de contactos, se le solicitará que elija las opciones del historial de ejecución para continuar. El diálogo Opciones del historial de ejecución solo aparece cuando se ejecuta una rama o un proceso que previamente ha generado un historial de contactos para el ID de ejecución actual. Puede añadir información al historial de contactos o sustituir el historial de contactos existente para el ID de ejecución.

4. Para ejecutar el diagrama de flujo completo, abra el menú **Ejecutar** en la barra de herramientas y seleccione **Guardar y ejecutar diagrama de flujo**.

   Si el diagrama de flujo ya se ha ejecutado, se le solicitará que confirme la ejecución.

   El proceso, rama o diagrama de flujo se ejecuta en modalidad de producción. Los datos de la ejecución se guardan en las tablas del sistema adecuadas. Cada proceso que se ejecuta satisfactoriamente se visualiza con una marca de selección verde. Si hay errores, el proceso muestra una "X " roja.

5. Si desea poner en pausa la ejecución o detenerla, pulse el botón derecho del ratón en un cuadro de proceso, abra el menú **Ejecutar** y seleccione **Poner en pausa** o **Detener**.

6. Utilice una de las opciones de **Guardar** en la barra de herramientas. Si pulsa **Guardar y salir** antes de que el diagrama de flujo finalice la ejecución, el diagrama de flujo sigue en ejecución y se guarda cuando finaliza. Si alguien vuelve a abrir el diagrama de flujo mientras está aún en ejecución, los cambios realizados en el diagrama se perderán.

   Debe guardar el diagrama de flujo después de ejecutarlo para ver los resultados de la ejecución en cualquier informe. Cuando haya guardado el diagrama de flujo, los resultados de las ejecuciones repetidas se hacen disponibles de inmediato.

7. Para determinar si ha habido algún error durante la ejecución, pulse la pestaña **Análisis** y visualice el informe **Resumen de estado de diagrama de flujo de Campaign**.

Realización de una ejecución de producción de un proceso o una rama

Si se ejecuta solo un proceso o una rama, el ID de ejecución del diagrama de flujo no se incrementa.

Acerca de esta tarea

Realice una ejecución de producción después de guardar, validar y realizar una ejecución de prueba. Una ejecución de producción graba en las tablas de historial.

Después de iniciar una ejecución, los usuarios con privilegios administrativos pueden acceder a la página Supervisión, que muestra todos los diagramas de flujo en ejecución y su estado.

Importante: Para los procesos de contacto, cada ejecución de producción de un diagrama de flujo puede generar historial de contactos solo una vez. Para generar varios contactos de la misma lista de ID, obtenga una instantánea de la lista de ID y lea en la lista cada ejecución de diagrama de flujo.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo en modo de edición.
2. Pulse el proceso de la rama que desee ejecutar.
3. Abra el menú **Ejecutar** y seleccione **Guardar y ejecutar rama seleccionada**.

   Nota: Cuando se ejecuta sólo un proceso o una rama, si existen registros del historial de contactos, se le solicitará que elija las opciones del historial de ejecución para continuar. Para obtener detalles, consulte “Actualización del historial de contactos realizando una ejecución de producción” en la página 190.

   Cada proceso muestra una marca de verificación cuando se ha ejecutado correctamente. Si hay errores, el proceso muestra una "X " roja.
4. Pulse la pestaña **Análisis** y visualice el informe **Resumen de estado de diagramas de flujo de Campaign** para determinar si ha habido algún error durante la ejecución.

Puesta en pausa o detención de un diagrama de flujo

Cuando se pone en pausa un diagrama de flujo, una rama o un proceso en ejecución, el servidor deja de ejecutarse pero guarda todos los datos que ya se habían procesado. Cuando se detiene la ejecución de un diagrama de flujo, los resultados de los procesos actualmente en ejecución se pierden y una " X " roja aparece en dichos procesos.

Acerca de esta tarea

Puede poner en pausa una ejecución para liberar recursos informáticos en el servidor, por ejemplo. Después de poner en pausa una ejecución, puede continuar la ejecución o detenerla. Después de detener una ejecución, puede continuar la ejecución desde el punto en que se detuvo.

Nota: Si tiene los permisos adecuados, también puede controlar los diagramas de flujo desde la página Supervisión.

Procedimiento

1. En una página de diagrama de flujo, abra el menú **Ejecutar** .
2. Para poner en pausa la ejecución, seleccione **Pausa**. Para detener la ejecución, seleccione **Detener**.

Continuación de un diagrama de flujo detenido

Si ha detenido la ejecución de un diagrama de flujo, puede continuar la ejecución ejecutando la rama del diagrama de flujo que empieza con el proceso en el que la ejecución se detuvo. Este proceso se vuelve a ejecutar junto con todos los procesos en sentido descendente.

Procedimiento

1. En la página del diagrama de flujo en modo **Edición**, pulse el proceso que tiene una "X" roja.
2. Abra el menú **Ejecutar** y seleccione **Guardar y ejecutar rama seleccionada**.

   Nota: Si tiene los permisos adecuados, también puede controlar los diagramas de flujo desde la página Supervisión. Para obtener detalles, consulte la publicación *Campaign Guía del administrador*.

Continuación de la ejecución de un diagrama de flujo en pausa

Cuando se continúa una ejecución en pausa, la ejecución se reanuda en el punto exacto en que se detuvo. Por ejemplo, si un proceso Selección se pone en pausa después de procesar 10 registros, reanuda su proceso en el registro undécimo.

Procedimiento

1. En una página de diagrama de flujo, abra el menú **Ejecutar** .
2. Seleccione **Continuar**.

   Nota: Si tiene los permisos adecuados, también puede controlar los diagramas de flujo desde la página Supervisión. Para obtener detalles, consulte la publicación *Campaign Guía del administrador*.

Resolución de errores de tiempo de ejecución

Los procesos configurados correctamente se visualizan en color (el color específico refleja el tipo de proceso). Un proceso con su nombre en cursiva gris tiene un error de configuración. Para obtener más información sobre el error, mantenga el cursor del ratón sobre el proceso para ver un mensaje de error descriptivo.

Si un diagrama de flujo se detiene debido a un error, los procesos que se estaban ejecutando mostrarán una **X** roja.Mantenga el ratón sobre el proceso para ver un mensaje de error.

Nota: Si Campaign se configura de modo que las tablas del sistema se almacenan en una base de datos, no veráel diagrama de flujo, y la ejecución se detendrá debido a un fallo de conexión de la base de datos, los procesos no mostrarán una **X** roja. En su lugar, el diagrama aparecerá tal como lo hizo cuando se guardó por última vez.

También debe consultar el archivo de registro para ver si hay información sobre errores del sistema y revisar los informes de análisis y de rendimiento/rentabilidad de la campaña para ver si los resultados son los que esperaba.

Trabajo con archivos de registro de diagrama de flujo

Cada diagrama de flujo tiene su propio archivo de registro, denominado `CampaignName_CampaignCode_ FlowchartName.log`. De forma predeterminada, los archivos de diagrama de flujo se guardan en `inicio_Campaign/partitions/nombre_partición/logs`.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo para editarlo.
2. Abra el menú **Opciones de registro** . Las opciones disponibles dependen de sus permisos:
   - **Ver registro**: Cada diagrama de flujo tiene su propio archivo de registro, que registra eventos durante cada ejecución de diagrama de flujo y proceso. Puede analizar el archivo de registro para determinar cómo se realiza un diagrama de flujo y resolver errores.
   - **Opciones de registro**: Abra el diálogo Opciones de registro. Puede seleccionar los **Niveles de gravedad** que se han de incluir en el registro: Información, Aviso, Error, Depuración. También puede seleccionar las categorías de **Eventos** que se han de registrar. Por ejemplo: Asignación de memoria, Operaciones de archivo (apertura, lectura, grabación, etc.), Ejecución de proceso, operaciones de nivel de celda, entre otras. También puede especificar si se ha de incluir el ID de proceso en las entradas de registro.
   - **Habilitar registro**: Seleccione o desmarque este cuadro para activar o desactivar el diagrama de flujo actual.
   - **Borrar registro**: Elimine todas las entradas existentes del archivo de registro. Para realizar una copia de seguridad del archivo de registro antes de borrarlo, abra el archivo en modo de visualización y copie el contenido en otro archivo.
   - **Cambiar ruta del registro**: Especifique una ubicación diferente para el registro de diagrama de flujo actual.
3. Si el archivo de registro contiene demasiada información (o no suficiente), utilice **Opciones de registro** para ajustar el nivel de gravedad y las categorías de los eventos que se registran, a continuación, vuelva a realizar una ejecución de prueba de un proceso y vuelva a examinar el archivo de registro. Cuando haya acabado, vuelva al nivel de registro personalizado, para evitar problemas de rendimiento.

Resultados

Las opciones seleccionadas se aplican solo al diagrama de flujo que se está editando. Las opciones seleccionadas no persisten después de la sesión actual. La próxima vez que un usuario edite el diagrama de flujo, las opciones de registro volverán a los valores predeterminados.

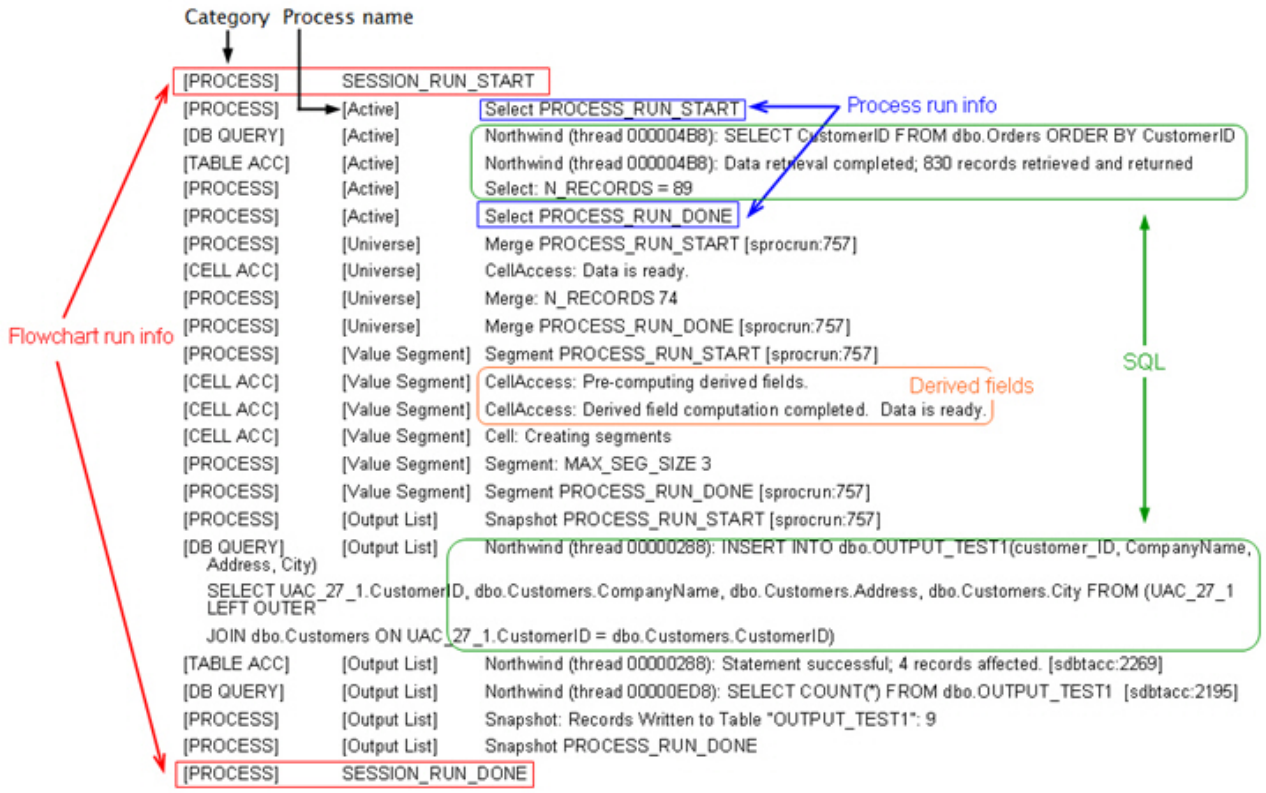
Estructura del archivo de registro de diagrama de flujo

Para analizar los archivos de registro de diagramas de flujo, resulta útil comprender la estructura del archivo de registro.

En el ejemplo siguiente se ilustra la estructura del archivo de registro. Para ver o establecer las opciones de registro, abra un diagrama de flujo para editarlo y utilice el menú **Opciones de registro** . En **Opciones de registro** puede ajustar el nivel de registro (Información, Aviso, Error, Depuración), especificar qué categorías de eventos se van a registrar e incluir el ID de proceso en las entradas de registro.

Timestamp	PID	Level (I, W, E)	Category	Process name	Message body
04/20/2005 17:14:20.667	(1752)	[I]	[PROCESS]		SESSION_RUN_START
04/20/2005 17:14:20.797	(1752)	[I]	[PROCESS]	[Active]	Select PROCESS_RUN_START
04/20/2005 17:14:20.907	(1752)	[I]	[DB QUERY]	[Active]	Northwind (thread 000004B8): SELECT
04/20/2005 17:14:20.957	(1752)	[I]	[TABLE ACC]	[Active]	Northwind (thread 000004B8): Query completed;
04/20/2005 17:14:22.069	(1752)	[I]	[TABLE ACC]	[Active]	Northwind (thread 000004B8): Data retrieval
04/20/2005 17:14:22.089	(1752)	[I]	[PROCESS]	[Active]	Select: N_RECORDS = 89
04/20/2005 17:14:22.099	(1752)	[I]	[PROCESS]	[Active]	Select PROCESS_RUN_DONE

En el ejemplo siguiente se muestra una parte de un archivo de registro de diagrama de flujo. Cuando se analiza un archivo de registro, resulta útil identificar dónde empieza y dónde termina la ejecución de cada proceso y ver el SQL que ha generado las consultas de base de datos. En función de su diagrama de flujo, también puede buscar información sobre campos derivados y otras entidades que le interese analizar.



Buscar diagramas de flujo y objetos relacionados con diagramas de flujo

Utilice **Buscar diagramas de flujo** para buscar un diagrama de flujo o un objeto relacionado con el diagrama de flujo especificando uno o más caracteres como criterio de búsqueda.

Acerca de esta tarea

Los objetos relacionados con el diagrama de flujo incluyen nombres de diagrama de flujo y nombres de cuadros de proceso, detalles de la configuración, descripciones, propietarios, variables de usuario, tablas de base de datos de usuario, segmentos, ofertas asociadas y cualquier otro objeto almacenado en los archivos de sesión de la campaña (.ses). Cuando realiza una búsqueda, se buscan todos los diagramas de flujo de todas las campañas de la partición actual. Las búsquedas no distinguen entre mayúsculas y minúsculas. Por ejemplo, una búsqueda de "Cliente" puede encontrar bases de datos de usuario, cuadros de proceso y ofertas asignadas que contienen la palabra "cliente".

Procedimiento

1. Pulse **Buscar diagramas de flujo** en cualquier ubicación disponible:
   - En la página **Todas las campañas** o **Todas las sesiones**
   - En cualquier pestaña de flujo de trabajo en modo de vista
2. Cuando se abra el diálogo **Buscar diagramas de flujo**, escriba su criterio de búsqueda.

   Si pulsa el botón **Buscar** sin escribir un criterio, los resultados de la búsqueda incluirán todos los diagramas de flujo.
3. Utilice el área Resultados de la búsqueda para examinar los resultados y, opcionalmente, navegar a un diagrama de flujo. Por ejemplo, puede pulsar el nombre de un diagrama de flujo para abrir el diagrama de flujo en modo de vista.

   Si desea ver una lista de todos los cuadros de proceso que contienen el criterio de búsqueda, expanda una celda en la columna **Cuadros de proceso coincidentes** o utilice los iconos **Expandir todo** / **Contraer todo** en la barra de herramienta de resultados de la búsqueda.
4. Los resultados de la búsqueda se conserva, incluso después de cerrar el diálogo. Por lo tanto, podrá navegar por diferentes diagramas de flujo y podrá acceder a los resultados de la búsqueda existentes. Los resultados se conservarán hasta que pulse **Borrar resultados** en el cuadro de diálogo o hasta que realice otra búsqueda.

Copia de diagramas de flujo

La copia de un diagrama de flujo existente ahorra tiempo porque se puede comenzar con un diagrama de flujo completado y modificarlo para satisfacer sus necesidades.

Procedimiento

1. Visualice el diagrama de flujo que desee copiar. Por ejemplo, pulse una pestaña del diagrama de flujo mientras visualiza su campaña.
2. Pulse el icono **Copiar** .
3. En el diálogo Duplicar diagrama de flujo, seleccione la campaña de destino en la que desee copiar el diagrama de flujo.
4. Pulse **Aceptar esta ubicación**.

   Nota: También puede pulsar dos veces sobre una carpeta para seleccionarla y aceptar la ubicación en un solo paso.

Resultados

El diagrama de flujo se copia en la campaña que ha seleccionado.

Los valores de configuración de procesos se copian en el nuevo diagrama de flujo. Sin embargo, los archivos o tablas temporales que se han creado como resultado de ejecutar el diagrama de flujo original no se copian en el nuevo diagrama de flujo.

Si el diagrama de flujo copiado incluye procesos de contacto (Lista de correo o Telemarketing) con celdas objetivo enlazadas a una hoja de cálculo de celdas objetivo, se generan nuevos códigos de celda para las celdas en el nuevo diagrama de flujo, para que no se produzcan códigos de celda duplicados. Si las celdas objetivo se han definido en el diagrama de flujo, y si la opción **Generar automáticamente código de celda** del proceso de contacto no está activada, NO se generan códigos de celda nuevos para el nuevo diagrama de flujo.

Nota: Si la lógica del diagrama de flujo utiliza campos derivados que hacen referencia a los códigos de celda del diagrama de flujo anterior, la lógica no se lleva a cabo en el nuevo diagrama de flujo.

Revisión de diagramas de flujo

En función de sus permisos, es posible que pueda revisar, pero no editar, los diagramas de flujo. La revisión de un diagrama de flujo significa que puede examinar las configuraciones de proceso y realizar cambios, pero no puede guardar los cambios ni realizar ejecuciones de producción. La opción de autoguardado del diagrama de flujo está inhabilitada y no se puede habilitar. Para guardar los cambios en un diagrama de flujo, debe tener permisos de edición.

Acerca de esta tarea

Si tiene permitido revisar, pero no editar diagramas de flujo, puede verificar el contenido de un diagrama de flujo sin cambiar accidentalmente el diagrama de flujo.

Un diagrama de flujo se abre en modo de revisión de la misma manera que se abre un diagrama de flujo en modo de edición. Los permisos aseguran que solo pueda acceder a diagramas de flujo en modo de revisión si no cuenta además con permisos de edición.

Siga estos pasos para revisar un diagrama de flujo.

Procedimiento

1. Utilice uno de los métodos siguientes para abrir un diagrama de flujo:
   - En la página Campañas, **Editar una pestaña** junto a la campaña y seleccione un diagrama de flujo en el menú.
   - Abra una campaña, pulse la pestaña del diagrama de flujo, luego pulse **Editar** en la barra de herramientas del diagrama de flujo.
   - Abra la pestaña **Análisis** de la campaña, pulse el enlace del diagrama de flujo, luego pulse **Editar** .

   Un mensaje indica que el diagrama de flujo está en modo de revisión y que los cambios que realice no se podrán guardar. La cabecera de la página dice "Revisión" y solo está visible la opción **Cancelar**.

2. Puede realizar las acciones siguientes en modo de revisión:
   - Guardar procesos como una plantilla.
   - Guardar el diagrama de flujo como una plantilla.
   - Modificar el diagrama de flujo (pero no se pueden guardar los cambios).
   - Realizar ejecuciones de prueba, si tiene los permisos adecuados.

   Importante: Incluso en modo de revisión, las ejecuciones de prueba pueden grabar salida y ejecutar desencadenantes. Además, si tiene los permisos adecuados, puede editar macros personalizadas y desencadenantes en el diagrama de flujo y, por lo tanto, puede cambiar el diagrama de flujo.

Visualización de diagramas de flujo en modo de solo lectura

Si tiene los permisos de visualización para un diagrama de flujo, puede abrirlo en modo de solo lectura para ver qué procesos se utilizan y cómo están conectados. Sin embargo, no puede abrir diálogos de configuración del proceso ni realizar cambios.

Procedimiento

1. Elija **Campaña** > **Campañas**.
2. Utilice uno de los métodos siguientes para abrir un diagrama de flujo.
   - Pulse **Ver una pestaña** junto al nombre de la campaña y seleccione un diagrama de flujo en el menú.
   - Abra la campaña y pulse la pestaña de diagramas de flujo.
   - Abra la pestaña Análisis de la campaña y, a continuación, pulse el nombre del diagrama de flujo que desee ver.

Qué hacer a continuación

Si desea ver más detalles del diagrama de flujo, como la forma en que el proceso está configurado, debe abrir el diagrama de flujo para revisión o edición: pulse el icono **Editar** en la barra del diagrama de flujo. Los permisos determinan si el diagrama de flujo se abre en modo de revisión o de edición.

Visualización de dos diagramas de flujo uno al lado de otro

Algunos diseñadores de campañas prefieren ver dos diagramas de flujo uno al lado de otro al desarrollar nuevos diagramas de flujo. Cuando utiliza Internet Explorer, debe utilizar **Archivo** > **Nueva sesión** para abrir ventanas del navegador adicionales.

Acerca de esta tarea

No utilice ningún otro método para abrir varias sesiones de navegador. Por ejemplo, no utilice una nueva pestaña; no abra otra sesión del navegador desde el menú **Inicio**; y no utilice **Archivo** > **Nueva ventana**. Si utiliza estos métodos puede liar o dañar la información que se visualiza en Campaign.

Nota: Cuando se utiliza el método de más abajo, no se pueden copiar procesos de un diagrama de flujo en otro. Para copiar procesos configurados en diagramas de flujo, utilice las opciones de la biblioteca de plantillas disponibles en el menú de comandos del botón derecho del ratón, tal como se explica en “Copia de procesos entre diagramas de flujo” en la página 36.

Procedimiento

1. Abra Internet Explorer.
2. Inicie sesión en IBM Marketing Software Suite y navegue hasta un diagrama de flujo de Campaign en modo de solo vista.
3. En la ventana del navegador que ha abierto en el paso 1, seleccione **Archivo** > **Nueva sesión** en la barra de menús de Internet Explorer.

   Se abre una nueva instancia de Internet Explorer.
4. En la nueva ventana del navegador, inicie sesión en IBM Marketing Software como el mismo usuario u otro diferente, y navegue hasta un diagrama de flujo de Campaign en modo de solo vista.

   Recuerde: Debe inhabilitar los bloqueadores de ventanas emergentes del navegador o los complementos del navegador como, por ejemplo, las barras de herramientas. Los bloqueadores de ventanas emergentes impiden la apertura de la ventana del diagrama de flujo.

Impresión de diagramas de flujo

Puede imprimir diagramas de flujo desde IBM Campaign.

Acerca de esta tarea

Nota: No utilice el comando **Archivo > Imprimir** del navegador web. Este procedimiento no siempre imprime los diagramas de flujo correctamente.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo en modo **Ver** o **Editar**.
2. Pulse el icono **Imprimir** .

Supresión de diagramas

Puede suprimir un diagrama de flujo si está seguro de que ya no lo necesita.

Acerca de esta tarea

La supresión de un diagrama de flujo elimina de forma permanente dicho diagrama de flujo y todos sus archivos asociados, incluido el archivo de registro. Si desea conservar partes de su diagrama de flujo para reutilizarlas, guárdelas como objetos almacenados. Los archivos de salida (como los archivos grabados por un proceso Instantánea, Optimización o de contacto) no se suprimen, y los historiales de contactos y respuestas se conservan.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo en modo de **Vista**.
2. Pulse el botón **Suprimir**.

   Importante: Si intenta suprimir un diagrama de flujo que está siendo editado por otro usuario, Campaign avisa de que el diagrama de flujo está abierto por otro usuario. Si continúa, se pierden los cambios de otros usuarios. Para evitar la pérdida del trabajo, no continúe sin comprobarlo primero con el otro usuario.
3. Si está seguro de que desea suprimir permanentemente el diagrama de flujo, pulse **Aceptar** para confirmar la supresión.

Se suprime el diagrama de flujo y todos sus archivos asociados.

Capítulo 5. Gestión de ofertas

Las ofertas son comunicaciones específicas de marketing que se envían a grupos concretos de personas utilizando uno o más canales. Cada oferta está basada en una plantilla de oferta que un administrador de Campaign define.

Una oferta simple de un minorista en línea podría consistir en el envío gratuito de todas las compras en línea efectuadas en el mes de abril. Una oferta más compleja podría consistir en una tarjeta de crédito de una institución financiera con una combinación personalizada de diseño gráfico, tipo de interés introductorio y fecha de caducidad que varíe en función de la calificación crediticia y de la región del destinatario.

En Campaign se crean ofertas que pueden utilizarse en una o más campañas.

Las ofertas pueden reutilizarse:

- en campañas diferentes
- en distintos momentos
- para diferentes grupos de personas (celdas)
- como "versiones" distintas mediante la variación de los campos parametrizados de la oferta.

El flujo de trabajo general es el siguiente:

1. (Opcional) Un administrador define atributos personalizados.
2. Un administrador crea plantillas de oferta (necesario) y les añade atributos personalizados (opcional).
3. Un usuario crea ofertas basadas en las plantillas.
4. Un diseñador de diagramas de flujo asigna las ofertas mediante la configuración de un proceso de contacto en un diagrama de flujo o relacionando ofertas con celdas objetivo que se han definido en la hoja de cálculo de celdas objetivo.
5. La campaña se ejecuta, y se hace la oferta al cliente.

Después de que una oferta se ha utilizado en una campaña que se ha ejecutado en modo de producción, la oferta no se puede suprimir. Sin embargo, se puede retirar. Las ofertas retiradas no se pueden asignar, y las ofertas asignadas que se han retirado ya no se enviarán. Las ofertas retiradas aparecen en gris en la jerarquía de ofertas. Están aún disponibles para la creación de informes y el seguimiento de respuestas.

Nota: Para poder trabajar con ofertas es necesario tener los permisos adecuados. Para obtener información sobre los permisos, consulte la *Campaign Guía del administrador*.

Atributos de oferta

Los atributos de oferta son la información que define una oferta. El nombre de oferta, la descripción y el canal son ejemplos de atributos de oferta.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2017

Algunos atributos son específicos de un tipo de oferta. Por ejemplo, el tipo de interés podría ser un atributo de una oferta de tarjeta de crédito, pero no de una oferta de envío gratis.

Hay tres tipos de atributos de oferta:

- **Básico**: los campos que son necesarios para definir una oferta, como el nombre de oferta, la política de seguridad, un código de oferta exclusivo, la descripción y los productos relevantes.
- **Estándar**: los atributos de oferta que se suministran con Campaign, que se pueden incluir opcionalmente en una oferta. Algunos ejemplos son el canal, la fecha efectiva y la fecha de caducidad.
- **Personalizado**: los atributos que se crean para la organización, como el departamento, el patrocinador, el tipo de interés y SKU.

Cuando los administradores definen atributos de ofertas en una plantilla de oferta, cada atributo se define como *estático* o *parametrizado*. El mismo atributo de oferta (por ejemplo, canal), puede ser estático en una plantilla de oferta, pero parametrizado en otra.

- **Atributos estáticos**: los atributos de oferta cuyos valores no cambian al crear una versión distinta de la oferta. Algunos ejemplos son el código de oferta, el nombre de oferta y la descripción.
- **Atributos estáticos ocultos**: los atributos estáticos se incluyen en una plantilla de oferta pero están ocultos para la persona que crea la oferta. Se puede buscar, hacer seguimiento e informar de los atributos ocultos. Por ejemplo, si una plantilla incluye el coste de oferta (el coste para la organización de la administración de la oferta), puede buscar todas las ofertas que cuestan menos de 1,00 $ de administrar. La información puede utilizarse en los informes para el análisis del ROI de rendimiento.
- **Atributos parametrizados**: los atributos de oferta cuyos valores se pueden proporcionar cuando se asigna la oferta. Por ejemplo, cuando escribe un valor, selecciona una opción de la lista desplegable predefinida o selecciona un campo de base de datos. Cuando se define la plantilla de oferta, el administrador puede configurar cualquier atributo de oferta estándar o personalizado como atributo parametrizado.

Los atributos parametrizados de las plantillas de ofertas tienen valores predeterminados que pueden sustituirse cuando la oferta se crea y cuando se asigna. Por ejemplo, el tipo de interés promocional de una oferta de tarjeta de crédito podría parametrizarse en su plantilla de oferta con valores del 5%, 8% y 12%. Cuando se utiliza la plantilla para crear una oferta, puede seleccionar uno de estos valores como el tipo de interés predeterminado. Cuando la oferta se utiliza posteriormente en un diagrama de flujo y se asigna a una celda, el diseñador de diagramas de flujo puede cambiar el tipo de interés a un valor diferente.

Versiones de una oferta

Una versión de oferta se crea cada vez que se cambian los atributos parametrizados de una oferta para crear una combinación exclusiva.

Por ejemplo, puede cambiar los siguientes atributos en una oferta de tarjeta de crédito:

- Diseño gráfico (faro, gatitos o coches de carreras)
- Tasas promocionales (5,99%, 8,99% o 12,99%)
- Fechas de validez de la oferta (enero, junio o septiembre)

Por lo tanto, una tarjeta de crédito con la imagen de un faro, la tasa promocional del 5,99% y la oferta válida desde el 1 al 31 de septiembre es una versión distinta de la oferta de una tarjeta de crédito con una imagen, tasa o fecha de validez diferente.

Nota: Para identificar de forma exclusiva instancias específicas de utilización de ofertas, utilice códigos de tratamiento.

Plantillas de oferta

Cuando crea una oferta, se basa en una plantilla de oferta. Las plantillas de ofertas se crean por un administrador con anterioridad.

Cada plantilla de oferta incluye varios campos necesarios, como el nombre de oferta y la política de seguridad. Además, las plantillas pueden incluir atributos personalizados que se han definido por separado. Por ejemplo, una plantilla para crear ofertas de "tarjeta de recompensa" puede incluir una lista desplegable "Descuento" (atributo personalizado) que contenga los valores 10%, 15% y 20%.

Al crear una oferta basada en esa plantilla, rellena los campos definidos en la plantilla. Por ejemplo, puede proporcionar un nombre de oferta, seleccionar una política de seguridad y elegir un valor predeterminado de la lista desplegable "Descuento". Si tiene permitido añadir valores a la lista, verá un botón **Añadir** junto al atributo cuando cree la oferta. Por ejemplo, si añade el valor 25%, la lista contendrá cuatro valores (10%, 15%, 20% y 25%).

Cuando guarda la oferta, esta pasa a estar disponible para su uso en diagramas de flujo de la campaña. El diseñador de diagramas de flujo puede asignar ofertas configurando un proceso de contacto, como Lista de correo, Telemarketing u Optimización.

El comportamiento de las listas desplegables en procesos de contacto está controlado por el parámetro de configuración genérico `disallowAdditionalValForOfferParam`. Este parámetro determina si los diseñadores de diagramas de flujo están limitados a seleccionar un valor de la lista cuando se configura un proceso de contacto. Si el parámetro es true, los diseñadores solo pueden seleccionar valores de la lista desplegable. Si el parámetro es false, los diseñadores pueden seleccionar valores fuera de la lista, por ejemplo de una tabla de base de datos.

Tratamientos

Las tratamientos son combinaciones exclusivas de una celda y una versión de oferta en un determinado punto en el tiempo. Puesto que permiten el seguimiento de respuestas de una forma muy concreta, la utilización de códigos de tratamiento para realizar seguimientos de respuestas es un procedimiento recomendado.

Los tratamientos se crean automáticamente cuando se ejecuta un diagrama de flujo con procesos de contacto (por ejemplo, Telemarketing o Lista de correo) asociados a ofertas. Cada tratamiento se identifica de forma exclusiva mediante un código de tratamiento, generado por el sistema, cuyo formato se especifica en la(s) plantilla(s) de oferta a partir de las cuales se produjeron las ofertas. Los códigos de tratamiento no pueden ser alterados por los usuarios.

Cada vez que un proceso de contacto se ejecuta (salvo en el modo de pruebas), Campaign registra los siguientes detalles:

- la versión o versiones de oferta asignadas en el proceso de contacto
- la(s) celda(s) a las que están asignadas las ofertas
- el código de tratamiento para cada combinación exclusiva de versión de oferta, celda y fecha/hora
- la fecha de ejecución del proceso de contacto

La ejecución del mismo proceso de contacto dos veces (en ejecuciones de producción) crea dos instancias de tratamiento, cada una con un código de tratamiento exclusivo. Esto permite realizar un seguimiento de las respuestas de una forma muy concreta, a nivel de una instancia de contacto exacta. Por ejemplo, podría ejecutarse la misma promoción del 15 de enero el 15 de febrero, y si ha utilizado códigos de seguimiento para efectuar un seguimiento, las personas que respondan al envío de correos del 15 de febrero podrán distinguirse de las que respondieron al envío de correos del 15 de enero mediante sus códigos de tratamiento, incluso si fueron el objetivo de ambas promociones.

Los códigos de tratamiento no están disponibles antes de la ejecución de diagrama de flujo, porque solo se generan en tiempo de ejecución y, por lo tanto, no son apropiados para requisitos de códigos preimpresos. Sin embargo, pueden sacarse como campos generados por Campaign a efectos de seguimiento o de impresión a petición.

Creación de ofertas

Cree ofertas para representar los mensajes de marketing que desea comunicar a sus clientes o posibles clientes.

Antes de empezar

Antes de poder crear una oferta, un administrador debe crear al menos una plantilla de oferta y debe tener permiso para utilizar dicha plantilla. Para poder crear ofertas en una carpeta, debe tener los permisos adecuados en la política de seguridad que rija en esa carpeta.

Acerca de esta tarea

En función de cómo haya definido el administrador las plantillas de oferta, creará una oferta nueva o una nueva versión de una oferta existente. Debe crear una oferta nueva en los casos siguientes:

- Cuando cambien los campos de una oferta no parametrizada.
- Cuando necesite un código de oferta nuevo a efectos de seguimiento (por ejemplo, para la preimpresión de códigos de respuesta en los sistemas de envío de correos).

Para crear una oferta puede seguir este procedimiento, o puede duplicar una oferta existente y editarla.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña** > **Ofertas**.
2. Pulse **Oferta nueva** .
3. Si sólo existe una plantilla de oferta, se abre la página Oferta nueva. Si hay más de una plantilla de oferta, se le solicita que seleccione una plantilla de oferta en la que basar la nueva oferta.

Nota: Los nombres de plantilla que se visualizan en gris están retirados y no se pueden utilizar para la creación de ofertas.

4. Pulse en **Continuar**.
5. Utilice la página Oferta nueva para definir la oferta. Los campos que se visualizan dependen de la plantilla de oferta que se está utilizando. Sin embargo, los campos siguientes siempre se incluyen:

Nombre de la oferta	Los nombres de oferta tienen determinadas restricciones de caracteres. Consulte Capítulo 12, "Caracteres especiales en nombres de objeto de IBM Campaign", en la página 261.
Política de seguridad	Una política que se define por el administrador.
Descripción	Opcional.
Código de la oferta	Las ofertas se identifican con códigos de oferta exclusivos asignados por el sistema y basados en un formato especificado por la compañía. Si sustituye o vuelve a generar códigos de oferta, Campaign no puede garantizar que el código de oferta nuevo sea exclusivo. Si utiliza un código de oferta no exclusivo para el seguimiento de respuestas, los resultados pueden ser inexactos Para obtener detalles sobre los códigos de oferta, consulte la publicación *Campaign Guía del administrador*.
Productos relevantes	La función de los productos relevantes relaciona los ID de producto con las ofertas. De forma opcional, se lista cualquier producto que desee asociar a esta oferta para el seguimiento de respuestas deducidas. Estos ID de productos se pueden utilizar a continuación para determinar si se puede considerar un evento, por ejemplo, una compra de un producto relevante, como una respuesta. Hay dos modos de definir los productos relevantes: • Utilice **Editar consulta** para crear una consulta que devuelva los ID de productos que considere relevantes. • Utilice **Importar ID de productos** para escribir o pegar una lista de ID de productos desde un archivo de origen. **Nota:** Cuando se realiza la gestión de ofertas desde IBM Marketing Operations, la función de productos relevantes no está disponible.

Atributos parametrizados	Opcionalmente, seleccione valores y especifique valores predeterminados. Los valores que puede ver y cambiar los define la plantilla de oferta que está utilizando. Los atributos parametrizados son atributos de oferta cuyos valores se pueden proporcionar cuando se asigna la oferta. La sección **Atributos parametrizados** puede contener campos, botones o menús desplegables, en los que puede seleccionar valores predefinidos o especificar sus propios valores predeterminados. Puede modificar la sección **Atributos parametrizados** solo si la plantilla de oferta tiene definidos atributos parametrizados. Si está disponible una lista de valores y se pueden añadir valores a ella, verá un botón **Añadir** junto al atributo. Por ejemplo, puede añadir el valor 25% a una lista de ofertas "Descuento". Si añade elementos de la lista, las adiciones se guardan en el atributo personalizado para que estén disponibles para todos los usuarios. Después de guardar los cambios, no puede eliminar ningún elemento que ha añadido. Sólo los administradores pueden eliminar elementos de listas, modificando el atributo personalizado.
Supresión de oferta para interacciones en tiempo real	De forma opcional, determine si desea dejar de presentar esta oferta en interacciones en tiempo real basándose en criterios que especifique. Esta sección solo se muestra si está definiendo una oferta utilizando una plantilla que tenga seleccionada la opción **Permitir ofertas creadas con esta plantilla para utilizarlas en interacciones en tiempo real**. Por ejemplo, puede suprimir la presentación de esta oferta a los visitantes que la han rechazado explícitamente, o puede suprimir la oferta después de que se haya presentado a un visitante de un determinado número de veces. Para obtener información detallada sobre la utilización de la sección **Supresión de oferta para interacciones en tiempo real**, consulte la publicación *Interact Guía del usuario*.

6. Pulse **Guardar cambios**.

Qué hacer a continuación

Para utilizar la oferta, asígnela a una celda en un diagrama de flujo o una hoja de cálculo de celda objetivo.

Edición de ofertas

Puede editar una oferta en cualquier momento, independientemente de si se ha utilizado en un proceso de contacto o no, en función de sus roles y permisos.

Acerca de esta tarea

Después de utilizar una oferta en producción (una vez que se ha asignado a una celda en un diagrama de flujo que se ha ejecutado en producción y ha registrado en un historial de contactos), solo puede editar el nombre de oferta, la descripción y los valores predeterminados de los atributos de oferta parametrizados. Esta restricción asegura que Campaign pueda realizar un seguimiento de los detalles de oferta exactos de las ofertas que ya se han realizado.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña > Ofertas**.
2. Pulse en el nombre de la carpeta.
3. Pulse el icono **Editar** en la página Resumen de la oferta.
4. Edite el nombre de la oferta, la descripción y los valores predeterminados de los atributos de oferta parametrizados. Para obtener las descripciones de estos campos, consulte “Creación de ofertas” en la página 138.
5. Pulse **Guardar**.

Asignación de ofertas a celdas en un diagrama de flujo

Los diseñadores de diagramas de flujo asignan ofertas a celdas mediante la configuración de un proceso de contacto en un diagrama de flujo. Una *celda* es una lista de clientes con los que desea ponerse en contacto con una oferta específica. Una *celda objetivo* es una celda que tiene una oferta asignada. Opcionalmente puede excluir grupos de control del contacto, para fines de análisis.

Antes de empezar

Antes de empezar, debe crear una oferta que esté disponible para la asignación. También puede elegir asociar ofertas con campañas utilizando la pestaña **Resumen** de la campaña. Las ofertas que están asociadas a una campaña aparecen en la parte superior de las listas de selección como ofertas "relevantes".

Acerca de esta tarea

Nota: Las organizaciones que utilizan un enfoque de gestión de "arriba a abajo " asignan ofertas a celdas en una hoja de cálculo de celdas objetivo. Luego un diseñador de diagramas de flujo selecciona destinatarios para esas ofertas. Para obtener más información, consulte “Asignación de ofertas a celdas en una hoja de cálculo de celdas objetivo” en la página 178.

Nota: Si Campaign está integrado con Marketing Operations, utilice Marketing Operations para asignar ofertas a celdas de salida en formato de hoja de cálculo de celdas objetivo de un proyecto de campaña. No puede asignar ofertas en un proceso de contacto a menos que trabaje con campañas heredadas.

Siga estos pasos para asignar ofertas a celdas en un diagrama de flujo.

Procedimiento

1. Abra una campaña y pulse una pestaña del diagrama de flujo.
2. Pulse **Editar** en la ventana del diagrama de flujo.
3. Pulse dos veces el proceso de contacto, tal como Lista de correo o Telemarketing, que contiene los destinatarios de la oferta.
4. Utilice la pestaña **Tratamiento** para asignar al menos una oferta a cada celda.
5. Pulse la pestaña **Parámetros** para ver los nombres y los valores de cada oferta parametrizada que se ha asignado en la pestaña **Tratamiento** y para ajustar los valores de parámetro de oferta.

   En función de cómo se ha definido la oferta, es posible que pueda seleccionar valores de una lista. Por ejemplo, si un proceso de Lista de correo incluye una oferta de descuento, puede ver los valores 10%, 15%, 20%. Si se muestra una lista de valores, el valor de configuración `Campaign | particiones |`

`partición[n] | servidor | flowchartConfig | disallowAdditionalValForOfferParam` determina si puede especificar más valores o si está restringido a seleccionar valores de la lista.

Nota: Si edita una oferta para cambiar un valor de parámetro después de asignar la oferta, se continúa utilizando el valor original en cualquier oferta asignada. Este comportamiento impide que se realicen cambios accidentales en los valores de los atributos de las ofertas que ya se han asignado. Por ejemplo, suponga que asigna una oferta con un valor de Coste por oferta de $1,00. Posteriormente, otro usuario edita la oferta en la página Resumen de la oferta y cambia el valor a $1,99. El valor asignado en la pestaña **Parámetros** de la lista de correo o Telemarketing continúa establecido en su valor original de $1,00. Para actualizar el valor, debe eliminarlo de forma explícita y, a continuación, debe volver a añadir la oferta en la pestaña **Tratamiento**: Seleccione la celda objetivo, pulse **Asignar ofertas** y elimine la oferta. Seleccione una pestaña diferente, vuelva a seleccionar la pestaña **Tratamiento** y asigne de nuevo la oferta. Ahora cuando selecciona la pestaña **Parámetros**, se muestra el valor editado ($1,99).

Qué hacer a continuación

Para obtener más información, consulte “Configuración de procesos Lista de correo o Telemarketing” en la página 107.

Asociación de ofertas relacionadas con campañas

Puede asociar ofertas con campañas para que sea más fácil para los usuarios seleccionar ofertas relevantes cuando configuran procesos de contacto en diagramas de flujo relevantes (asignan ofertas a celdas).

Procedimiento

1. Pulse **Campaign** > **Campañas**.
2. Localice la campaña y pulse el nombre de la campaña.
3. En la pestaña **Resumen** de la campaña, pulse **Añadir/eliminar ofertas**.
4. Examine o busque las ofertas que desea añadir y muévalas a la lista **Ofertas que se incluyen**.

   Puede utilizar **Mayús+Pulsación** o **Ctrl+Pulsación** para seleccionar varias ofertas.
5. Pulse **Guardar**.

Resultados

El área **Ofertas relevantes** de la pestaña Resumen muestra todas las ofertas asociadas a la campaña. Las ofertas están en gris hasta que alguien las utiliza en un diagrama de esta campaña.

Un asterisco junto a un nombre de oferta indica que la oferta se ha asociado con una campaña (asociación "de arriba a abajo "). Las ofertas que se han utilizado directamente en un diagrama de flujo ("de abajo arriba") sin que primero se hayan asociado a una campaña no tienen un asterisco.

Cuando los usuarios configuran un proceso de contacto para crear listas de contactos en los diagramas de flujo de campaña, las ofertas relevantes aparecen en

la parte superior de la lista, para que sean fáciles de localizar y seleccionar para su asignación a una o más celdas objetivo.

Productos relevantes para ofertas

Productos relevantes es un atributo necesario en las plantillas de ofertas, aunque no se ha de rellenar en cada oferta.

Puede asignar productos relevantes cuando crea o edita una oferta, utilizando la sección **Productos relevantes** de la página crear oferta o editar oferta.

La función de los productos relevantes relaciona los ID de producto con las ofertas. De forma opcional, se lista cualquier producto que desee asociar a esta oferta para el seguimiento de respuestas deducidas. Estos ID de productos se pueden utilizar a continuación para determinar si se puede considerar un evento, por ejemplo, una compra de un producto relevante, como una respuesta.

Hay dos modos de definir los productos relevantes:

- Utilice **Editar consulta** para crear una consulta que devuelva los ID de productos que considere relevantes.
- Utilice **Importar ID de productos** para escribir o pegar una lista de ID de productos desde un archivo de origen.

Nota: Cuando se realiza la gestión de ofertas desde IBM Marketing Operations, la función de productos relevantes no está disponible.

Importar productos relevantes a una oferta pegando los ID de producto

Puede asignar una lista de ID de productos relevantes a una oferta. Los productos relevantes son productos que no forman parte explícitamente de la oferta, pero que tiene la intención de contar como respuestas.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaign > Ofertas**.
2. Cree una oferta o abra una oferta para editarla.
3. Pulse **Importar ID de productos** en la sección Productos relevantes de la página Oferta nueva.

   Se abre el diálogo Seleccionar productos.
4. Copie los ID de productos de su archivo de origen.

   Nota: El contenido de origen puede incluir uno o más de los siguientes delimitadores: tabulador, coma, salto de línea o nueva línea. Se ignorarán varios delimitadores consecutivos. Si los ID de producto son cadenas de texto, no se eliminarán los espacios, y las mayúsculas y minúsculas se conservará.
5. Pegue los ID en la lista **Importar ID de productos**. También puede añadir, editar o suprimir manualmente entradas de la lista. No hay ningún límite para el número de entradas que puede añadir a la lista.
6. Pulse en **Importar**.

   Se importan los ID del área **Importar ID de productos** y se muestran en la sección **Seleccionar productos donde** con el prefijo"PRODUCTID =" añadido a cada ID de producto. Si se detectan errores durante la importación (por ejemplo, la presencia de caracteres alfabéticos cuando el campo ID de producto

es numérico, o que el texto del ID de producto exceda la longitud máxima de cadena) verá una ventana emergente para cada error. Tome nota del error y pulse **Aceptar** para visualizar el siguiente error.

Nota: La función Importar solo importa un ID de producto cada vez. Si aparece el mismo valor duplicado se omitirá.

7. Pulse **Guardar y probar consulta** para confirmar que la consulta obtiene resultados.

   Cuando se muestran los resultados en el diálogo Ver productos seleccionados, puede pulsar **Editar consulta** para volver al diálogo Seleccionar productos o pulse **Finalizar** para guardar y salir.

   Nota: Puede continuar pegando e importando ID de productos hasta que pulse **Guardar** en el diálogo Seleccionar productos o **Finalizar** en el diálogo Ver productos seleccionados. Después de cerrar el diálogo Ver productos seleccionados o el diálogo Seleccionar productos, no podrá importar ID adicionales. Si pulsa **Importar ID de productos** de nuevo, los ID existentes se borran a menos que pulse **Cancelar**.
   Los ID de productos de la lista **Seleccionar productos donde** se guardan como consulta para la oferta, y los ID se añaden a la lista **Productos relevantes** de la página de oferta.
8. Guarde la oferta.

Qué hacer a continuación

Si desea eliminar elementos de la lista de **Productos relevantes**, seleccione un elemento (o utilice **Ctrl+pulsación** o **Mayús+pulsación** para seleccionar varios elementos), a continuación pulse **Eliminar seleccionados**. Si desea volver a probar la consulta, utilice **Probar consulta**. Si desea editar la consulta, pulse **Probar consulta**. Para obtener instrucciones, consulte “Utilización de Editar consulta para crear o editar productos relevantes para una oferta”.

Utilización de Editar consulta para crear o editar productos relevantes para una oferta

Cuando crea o edita una oferta, puede utilizar **Editar consulta** en la sección Productos relevantes de la página para especificar una consulta que busque productos relacionados con la oferta.

Acerca de esta tarea

Puede utilizar **Editar consulta** para crear o editar una consulta que relacione productos con una oferta. Si ha utilizado **Importar ID de productos** para asignar una lista de ofertas relevantes a una oferta, la lista se guarda como una consulta. Puede utilizar **Editar consulta** para editar la consulta e incluso para añadir condiciones adicionales.

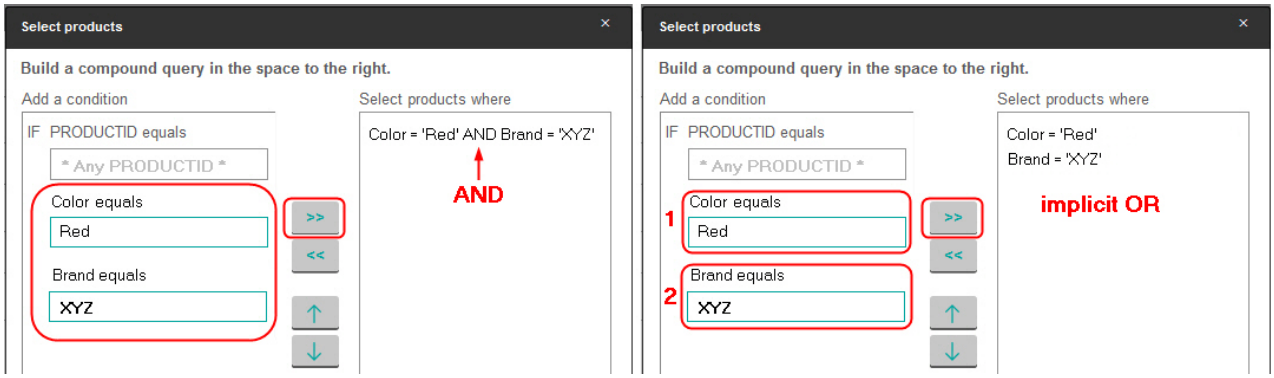
Procedimiento

1. Seleccione **Campaign > Ofertas**.
2. Cree o edite una oferta.
3. Localice la sección Productos relevantes en la página y pulse **Editar consulta**.

   Se abre el diálogo **Seleccionar productos**.

La lista **Añadir una condición** a la izquierda del diálogo muestra los campos de la tabla de base de datos del sistema `UA_Product`, tales como `ProductID` y otros campos adicionales añadidos por un administrador del sistema. La lista **Seleccionar productos donde** muestra la lista de productos relevantes definidos actualmente.

4. Edite la consulta añadiendo o eliminando condiciones:
   - Para crear una consulta AND: Cuando se añaden varios valores (campos) en un solo paso, se combinan como AND. Especifique al menos dos valores en el área **Añadir una condición**, pulse **>>** para moverlos a la lista **Seleccionar productos donde**. Por ejemplo: Color = 'Rojo' AND Marca = 'XYZ'.
   - Para crear una consulta OR: Cuando se añaden valores de uno en uno, de forma implícita se utiliza OR. Especifique un valor en un campo de la lista **Añadir una condición**, a continuación, pulse **>>** para moverlo a la lista **Seleccionar productos donde**. A continuación, especifique otra condición y vuelva a utilizar **>>**. Cada condición se muestra en la lista con OR añadido.



5. Pulse **Guardar y probar consulta** para mantener abierto el diálogo, de modo que pueda editar la consulta si es necesario después de realizar la prueba. O pulse **Guardar** para guardar la consulta y cerrar el diálogo.
6. En la página Editar oferta, pulse **Guardar** para guardar la oferta.

Qué hacer a continuación

Si desea eliminar elementos de la lista de **Productos relevantes**, seleccione un elemento (o utilice **Ctrl+pulsación** o **Mayús+pulsación** para seleccionar varios elementos), a continuación pulse **Eliminar seleccionados**. Si desea volver a probar la consulta, utilice **Probar consulta**. Si desea editar la consulta, pulse **Probar consulta**.

Duplicación de ofertas

Puede crear ofertas nuevas duplicando las ofertas existentes, para ahorrarse el tiempo de entrada de datos. Puede duplicar ofertas retiradas u ofertas activas.

Acerca de esta tarea

A las ofertas que se crean mediante duplicación se asignan automáticamente códigos de oferta exclusivos. Se denominan "Copia de <nombre de oferta original>" y tienen la misma descripción, política de seguridad y valores de atributo de oferta que la oferta original.

Nota: Las ofertas duplicadas se crean en la misma carpeta que sus originales, pero pueden moverse a una ubicación distinta después. Debe tener los permisos adecuados para poder duplicar y mover ofertas.

Duplicación de una oferta de la página de ofertas

Para ahorrar tiempo, puede duplicar una oferta de una lista de ofertas. A continuación, puede cambiar la nueva oferta de forma que se ajuste a sus necesidades.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña** > **Ofertas**. Se abre la página Ofertas.
2. Navegue hasta la carpeta que contiene la oferta o las ofertas que desea duplicar.
3. Seleccione la casilla de verificación junto a cada oferta que desee duplicar.
4. Pulse **Duplicar**.
5. Pulse **Aceptar** para confirmar. Las ofertas seleccionadas se duplican y visualizan en la lista de ofertas.

Duplicación de una oferta de la página de resumen de la oferta

Para ahorrar tiempo, puede duplicar una oferta mientras está visualizando o editando su información de resumen. A continuación, puede cambiar la nueva oferta de forma que se ajuste a sus necesidades.

Procedimiento

1. En la pestaña Resumen de la oferta que desea copiar, pulse **Duplicar**.

   Se abre una ventana de confirmación que indica que está a punto de duplicar la oferta y se generarán códigos de oferta nuevos.
2. Pulse **Aceptar** para confirmar. Verá la página Oferta nueva en modo de **Edición**, con los campos completados con valores de la oferta original pero con un código de oferta nuevo.
3. Edite los valores que desee cambiar, incluidos el nombre y la descripción de la oferta.

   Nota: Los nombres de oferta tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede obtener los detalles consultando Capítulo 12, “Caracteres especiales en nombres de objeto de IBM Campaign”, en la página 261
4. Pulse **Guardar** para crear la oferta nueva.

Agrupación de ofertas

Puede agrupar ofertas a efectos de creación de informes o análisis.

Por ejemplo, es posible que desee ver las tasas de respuesta a una oferta de "envío gratuito" enviada a través de varios canales y hecha en distintos momentos del año.

Nota: Para que un informe pueda utilizar un atributo de oferta a efectos de agrupación o de acumulación, el administrador de informes debe personalizar dicho informe.

Puede agrupar las ofertas de dos formas:

- utilizando atributos
- en carpetas

Agrupación de ofertas utilizando atributos

Puede crear cualquier número de atributos personalizados en sus ofertas para utilizarlos como "campos de agrupación de ofertas". Por ejemplo, si tiene varias promociones de tarjeta de crédito de afiliación a universidades, podría crear un atributo personalizado denominado "región" para poder utilizarlo luego en los informes. Esto le permitiría agrupar las ofertas dirigidas a alumnos de Nueva Inglaterra separándolas de aquellas dirigidas a los de la costa oeste.

Al crear ofertas que utilizan atributos personalizados, debe especificar los valores manualmente. También puede duplicar una oferta similar para reducir el esfuerzo de la entrada de datos, ya que los valores de los atributos parametrizados también se copian.

Los atributos de oferta también pueden utilizarse dentro de listas de ofertas inteligentes para identificar y agrupar las ofertas.

Agrupación de ofertas en carpetas

La agrupación de ofertas en carpetas puede ser útil a efectos de creación de informes. Si mantiene todas las ofertas relacionadas en la misma carpeta, y especifique la carpeta como destino cuando se le soliciten las ofertas sobre las que hay que crear el informe, todas las ofertas en esa carpeta (y en cualquiera de sus subcarpetas) se seleccionan automáticamente para la creación de informes.

Nota: La inclusión de carpetas y subcarpetas para la creación de informes de esta manera no logra la creación de informes de "acumulación" para las ofertas. Es una mera selección basada en la inclusión dentro de una estructura de carpetas.

Movimiento de ofertas o listas de ofertas

Puede mover uno o más ofertas entre carpetas. El procedimiento para mover ofertas es el mismo que para mover listas de ofertas, y se pueden mover ofertas y listas de ofertas en la misma operación.

Antes de empezar

El acceso a distintas ubicaciones está regido por distintas políticas de seguridad. Solo se pueden mover ofertas a aquellas carpetas en cuya política de seguridad se tengan permisos para poder hacerlo.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña** > **Ofertas**.
2. Seleccione las ofertas o listas de ofertas que desea mover y pulse **Mover**.

   Otro modo de mover una oferta (pero no una lista) es pulsar su enlace de nombre para ver su pestaña Resumen y pulsar **Mover**.
3. Cuando se le indique, seleccione una carpeta de destino y pulse **Aceptar esta ubicación**.

Retirada de ofertas o listas de ofertas

Si tiene los permisos adecuados, puede retirar ofertas y listas de ofertas para impedir que sigan utilizándose. Las ofertas retiradas ya no se pueden asignar y no se pueden distribuir como parte de una lista de ofertas.

Acerca de esta tarea

Las ofertas retiradas permanecen visibles en la jerarquía de ofertas, pero están en gris. Se pueden encontrar utilizando la característica de búsqueda, pueden duplicarse para crear ofertas nuevas y están disponibles para la creación de informes.

Nota: Una oferta retirada no se puede volver a habilitar. Si necesita una oferta con los mismos detalles, puede crear una nueva duplicando la oferta retirada.

Retirar una oferta no afecta a las campañas o diagramas de flujo en los que la oferta ya se ha utilizado, y mantiene la integridad de datos con cualquier dato de las tablas del sistema que se haya generado a partir de dicha oferta, como el historial de contactos y de respuestas.

Las listas de ofertas estáticas pueden limpiarse suprimiendo en ellas las ofertas retiradas. Las listas de ofertas inteligentes no requieren limpieza, ya que solo resuelven a ofertas no retiradas que coincidan con los criterios de la consulta.

El procedimiento para retirar ofertas es el mismo que para retirar listas de ofertas, y se pueden retirar ofertas y listas de ofertas en la misma operación.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña** > **Ofertas**.
2. Seleccione las ofertas o listas de ofertas que desea retirar y pulse **Retirar**.

   Otro modo de retirar una oferta (pero no una lista) es pulsar su enlace de nombre para ver su pestaña Resumen y pulsar **Retirar**.
3. Cuando se le solicite, pulse **Aceptar**.

Resultados

Las ofertas y listas de ofertas seleccionadas se retiran y se visualizan en gris.

Supresión de ofertas o listas de ofertas

Se utiliza el mismo procedimiento para suprimir una oferta o una lista de ofertas.

Acerca de esta tarea

Debe disponer de los permisos adecuados para suprimir una oferta o lista de ofertas. Para conservar la integridad del sistema, Campaign no le permite suprimir ofertas o listas de ofertas a las que se hace referencia en tablas del sistema. No puede suprimir ofertas o listas de ofertas que:

- estén asociadas a una campaña
- se han asignado a una celda en un proceso de contacto de un diagrama de flujo para el que se ha rellenado un historial de contactos
- se han asignado a una celda de un proceso Optimización en un diagrama de flujo

Importante: Si se intenta suprimir una oferta o lista de ofertas en estas situaciones, aparece un mensaje de confirmación que indica que la oferta o la lista de ofertas se retirarán en lugar de suprimirse. Puede restituirla, si lo desea. Para impedir un uso adicional de las ofertas o las listas a las que se hace referencia en las tablas del sistema, debe retirarlas en lugar de suprimirlas.

Si las ofertas que desea suprimir pertenecen a alguna lista de ofertas estática, se le solicitará que confirme la supresión. Si elige continuar, la(s) oferta(s) suprimida(s) se eliminan automáticamente de cualquier lista de ofertas estática.

Los procesos de contacto que contengan celdas asignadas a ofertas que después se hayan suprimido permanecerán configurados, pero la oferta aparecerá como "oferta desconocida" en el diálogo de configuración del proceso, y se generará una advertencia al ejecutarse el diagrama de flujo.

El procedimiento para suprimir ofertas es el mismo que para suprimir listas de ofertas, y se pueden suprimir ofertas y listas de ofertas en la misma operación.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña** > **Ofertas**.
2. Seleccione las ofertas o listas de ofertas que desea suprimir y pulse **Suprimir**.

   Otro modo de suprimir una oferta (pero no una lista de ofertas) es pulsar su nombre para ver su pestaña Resumen y pulse **Suprimir**.
3. Cuando se le solicite, pulse **Aceptar**.

Búsqueda de ofertas

Puede buscar ofertas, pero no listas de ofertas.

Puede realizar una búsqueda básica de ofertas utilizando cualquiera de los siguientes criterios:

- nombre o nombre parcial
- descripción o descripción parcial
- código de oferta o código de oferta parcial
- nombre del propietario

Además, puede utilizar la característica Búsqueda avanzada para encontrar ofertas o listas de ofertas utilizando consultas basadas en atributos de oferta y valores especificados.

Búsqueda de ofertas con Búsqueda avanzada

Con la opción **Búsqueda avanzada**, puede definir una consulta para encontrar las ofertas que coincidan con sus especificaciones.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña** > **Ofertas**.
2. Pulse **Filtrar**.

   Se abre el diálogo Búsqueda avanzada.
3. Utilice la primera lista desplegable para seleccionar un atributo de oferta.

4. En función del tipo de atributo que ha seleccionado, puede especificar más condiciones para la búsqueda. Por ejemplo:
   - En el atributo "Coste por oferta", buscar valores menores que o iguales a 10,00 $
   - En el atributo "Fecha de caducidad", buscar la fecha exacta 11/30/2015
   - En el atributo "Descripción", buscar valores especificados que no contengan la cadena "abc"
5. Si desea especificar otra condición, pulse **Añadir otra condición** y, a continuación, seleccione **And** o seleccione **Or** para combinar las condiciones. Para eliminar una condición, pulse **X**. Para cambiar el orden de una condición, pulse la flecha arriba o la flecha abajo.

   Nota: En función del operador u operadores que utilice en la consulta (=, >, contiene, empieza por, etc.), es posible que pueda seleccionar varios valores o un único valor. En algunos casos, cuando selecciona varios valores con un operador, crea condiciones "OR". Por ejemplo, si crea una consulta donde "Color =" y selecciona azul, rojo y blanco como los colores, la consulta que crea es "Color = azul OR color = rojo OR color = blanco".
6. Cuando haya terminado de construir la consulta, pulse **Aplicar**.

   La página Resultados de la búsqueda lista las ofertas que coinciden con los criterios de búsqueda.

Análisis de ofertas

Utilice informes de IBM Campaign para analizar una oferta individual o hacer un análisis en todo el sistema de varias ofertas.

Procedimiento

1. Para analizar una oferta individual:
   a. Seleccione **Campaña** > **Ofertas**.
   b. Pulse el nombre de una oferta.
   c. Pulse la pestaña **Análisis**.
   d. Seleccione un informe en la lista **Tipo de informe** en la parte superior de la página. El informe se mostrará en la misma ventana.
2. Para analizar los resultados de varias ofertas:
   a. Seleccione **Herramientas de análisis** > **Herramientas de análisis de Campaign**.
   b. Pulse una de las carpetas de informes.
   c. Pulse un enlace de informe.

      Si el informe permite filtrado, se abrirá la ventana Parámetro del informe.
   d. Seleccione uno o más objetos sobre los que filtrar el informe. Utilice **Ctrl+pulsación** para seleccionar varios objetos. Los permisos determinan qué objetos aparecen.
   e. Pulse **Generar el informe**.

      El informe se mostrará en la misma ventana. La fecha y hora de generación del informe se visualizan en la parte inferior de la página. Si el informe abarca más de una página, utilice los controles proporcionados para moverse a la parte superior o inferior del informe o para paginar hacia arriba y hacia abajo.

Listas de ofertas

Las listas de ofertas son grupos de ofertas configurables que puede utilizar para gestionar ofertas. Una misma oferta puede existir en más de una lista de ofertas. Puede añadir ofertas a listas de ofertas y asignar listas de ofertas a celdas. También puede editar, mover, suprimir o retirar listas de ofertas.

Después de utilizar una lista de ofertas, no puede suprimirse, pero puede retirarse. Las listas de ofertas retiradas ya no se pueden asignar. Las listas de ofertas asignadas que se han retirado ya no se distribuirán.

Puede crear dos tipos de listas de ofertas:

- "Creación de listas de ofertas estáticas": listas predefinidas cuyo contenido no cambia a menos que se edite la lista.
- "Creación de listas de ofertas inteligentes" en la página 152: una lista dinámica de ofertas que se especifica mediante una consulta, por lo que su contenido puede cambiar cada vez que se utiliza.

Las listas de ofertas aparecen en la misma jerarquía que las ofertas, pero se identifican mediante iconos diferentes:

	Ofertas
	Listas de ofertas estáticas
	Listas de ofertas inteligentes

Nota: Para poder trabajar con las las listas de ofertas es necesario tener los permisos adecuados. Para obtener información sobre los permisos, consulte la *Campaign Guía del administrador*.

Seguridad y listas de ofertas

La seguridad a nivel de objeto se aplica a las listas de ofertas en función de las carpetas en que residen las listas de ofertas y las ofertas incluidas en las listas.

Cuando se crea una lista de ofertas estática, solo se pueden añadir ofertas a las que se tenga acceso. Sin embargo, a cualquier persona con permiso para acceder a una lista de ofertas se le otorgan automáticamente permisos para acceder a las ofertas incluidas en dicha lista. Por lo tanto, cualquiera que pueda acceder a la lista también podrá utilizar la lista de ofertas y todas las ofertas contenidas en ella, aunque en condiciones normales no tuvieran acceso a dichas ofertas en función de sus permisos de seguridad.

De forma similar, los usuarios que puedan acceder a una carpeta que contenga una lista de ofertas inteligentes, podrán utilizar dicha lista de ofertas inteligentes. Obtendrán el mismo resultado que cualquiera que ejecute dicha lista de ofertas, incluso si en condiciones normales no tuvieran acceso a ofertas concretas (por ejemplo, en carpetas de otra división).

Creación de listas de ofertas estáticas

Las listas de ofertas estáticas son listas predefinidas de ofertas cuyo contenido no cambia a menos que la lista se edite explícitamente.

Acerca de esta tarea

Para crear una lista de ofertas estática, seleccione ofertas individuales para incluirlas en la lista.

Por lo general, las listas de ofertas estáticas se utilizan para utilizar de forma repetitiva un conjunto de ofertas específico y fijo. Por ejemplo, si tiene 5 de cada segmento RFM (Compras recientes, Frecuencia de compra, Valor monetario en sus siglas inglesas) que dan lugar a un total de 125 celdas, y desea asignar las mismas ofertas a cada celda, puede crear un único conjunto de ofertas en una lista de ofertas estática y asignar dicha lista de ofertas a las 125 celdas. El mismo tipo de reutilización se aplica a todos los diagramas de flujo y campañas.

Una limitación de las listas de ofertas dinámicas consiste en que los valores predeterminados se utilizan para cualquier atributo de oferta parametrizado.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña** > **Ofertas**.
2. Pulse **Nueva lista de ofertas**.
3. Especifique un nombre, una política de seguridad y una descripción.

   Nota: Los nombres de lista de ofertas tienen determinadas restricciones de caracteres. Consulte Capítulo 12, “Caracteres especiales en nombres de objeto de IBM Campaign”, en la página 261.
4. Está creando una lista de ofertas estática, por lo tanto, no seleccione **Esta es una lista de ofertas inteligentes**.
5. En la sección **Ofertas incluidas**, pulse **Añadir oferta**.
6. Utilice el diálogo Ofertas relevantes para localizar las ofertas que desea añadir a la lista. Puede utilizar el cuadro de búsqueda para localizar las ofertas.
7. Seleccione cada oferta que desee añadir a la lista.
8. Pulse **Añadir ofertas seleccionadas**.
9. Pulse **Guardar cambios**.

Creación de listas de ofertas inteligentes

Una lista de ofertas inteligentes es una lista dinámica de ofertas que puede resolverse en resultados diferentes cada vez que se utiliza la lista. Una lista de ofertas inteligentes se especifica mediante una consulta que puede basarse en los atributos de oferta, las ubicaciones de oferta (carpetas o subcarpetas), el propietario de la oferta, etc.

Acerca de esta tarea

Por lo general las listas de ofertas inteligentes se utilizan en campañas recurrentes. Puede configurar una celda para recibir una lista de ofertas inteligentes y luego cambiar el contenido de la lista de ofertas inteligentes sin tener que modificar el diagrama de flujo. Por ejemplo, si configura una lista de ofertas inteligentes para que sea el contenido de una determinada carpeta, entonces bastará con añadir o eliminar ofertas de dicha carpeta para modificar las ofertas hechas cada vez que se ejecute la campaña.

Otro ejemplo de utilización de listas de ofertas inteligentes consiste en configurar la lista de ofertas inteligentes de modo que devuelva de forma automática las ofertas que desea ofrecer. Si desea dar a la celda "cliente de alto valor" la "mejor

oferta de tarjeta de crédito" disponible, puede configurar una lista de ofertas inteligentes que incluya todas las ofertas de tarjeta de crédito, ordenadas por el tipo de interés más bajo y con el tamaño máximo establecido en 1. De forma automática, se encontrará la oferta de tarjeta de crédito con el tipo de interés más bajo disponible en el momento en que se ejecute el proceso de contacto del diagrama de flujo y se asignará a la celda de alto valor.

Nota: Las ofertas recién creadas pueden pasar a formar parte de listas de ofertas inteligentes sin necesidad de emprender acción alguna, siempre y cuando se ajusten a los criterios de consulta de las listas de ofertas inteligentes.

Para crear una lista de ofertas inteligentes, utilice una consulta para especificar las características de las ofertas que se han de incluir en la lista.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña** > **Ofertas**.
2. Pulse **Nueva lista de ofertas**.
3. Especifique un nombre, una política de seguridad y una descripción.
4. En **Tipo de lista**, seleccione **Esta es una lista de ofertas inteligentes**.
5. En la sección **Criterio de lista de ofertas inteligentes**, pulse **Añadir criterio**.
6. En el diálogo Lista de ofertas inteligentes, utilice las listas desplegables para crear una consulta que incluya ofertas en la lista. Seleccione un atributo de oferta, una condición y un valor. Para especificar varias expresiones, utilice **Crear condición** para añadir otro conjunto de listas desplegables, a continuación, combine las expresiones utilizando **And** u **Or**.
7. Utilice el separador **Restringir el acceso a la búsqueda** para limitar las carpetas seleccionadas. Para incluir las subcarpetas en los resultados de la búsqueda, seleccione **Restringir el acceso a todas las subcarpetas de las carpetas seleccionadas**.

   Nota: Las ofertas que se eligen como resultado de esta búsqueda están disponibles para cualquier usuario con permisos de acceso para esta lista de ofertas, incluso si normalmente no tienen permisos para ver o acceder a las ofertas.
8. Utilice los controles de **Ordenar las ofertas que coinciden por** para especificar las opciones para ordenar. Seleccione el atributo de oferta por el que desea que coincida el orden de clasificación, seleccione **Ascendente** o **Descendente** e indique si se deben limitar los resultados de búsqueda a las "X" primeras ofertas que coincidan. De forma predeterminada, no hay límite.
9. Pulse **Guardar cambios**.

Edición de listas de ofertas

Cuando cambia una lista de ofertas, las campañas que utilizan la lista usan la definición de lista de ofertas actualizada la próxima vez que se ejecutan.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña** > **Ofertas**.
2. Pulse el hiperenlace del nombre de la lista de ofertas que desee editar.

   Aparecerá la pestaña **Resumen** de la lista de ofertas.
3. Pulse **Editar** .
4. Efectúe los cambios.

Los nombres de lista de ofertas tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede consultar los detalles en Capítulo 12, “Caracteres especiales en nombres de objeto de IBM Campaign”, en la página 261.

5. Pulse **Guardar cambios**.

Cómo retirar listas de ofertas

Puede retirar una lista de ofertas en cualquier momento para evitar su uso posterior. La retirada de una lista de ofertas no afecta a las ofertas contenidas en dicha lista.

Las listas de ofertas retiradas permanecen visible en la jerarquía de ofertas, pero aparecen difuminadas en gris. Están disponibles para la creación de informes, pero ya no pueden asignarse.

Nota: Después de retirar una lista de ofertas, no podrá volver a habilitarla. Si necesita una lista de ofertas con los mismos detalles que los de una retirada, deberá volver a crearla manualmente.

Las listas de ofertas se retiran siguiendo los mismos pasos que para retirar ofertas, y se pueden retirar ofertas y listas de ofertas en la misma operación.

Asignación de listas de ofertas a celdas

Puede asignar listas de ofertas a celdas en procesos de contacto de la misma forma que asigna ofertas individuales. Puede asignar cualquier combinación de ofertas y listas de ofertas a la misma celda.

Sin embargo, los atributos parametrizados en las ofertas que están en la lista de ofertas utilizan sus valores predeterminados. No se pueden asignar valores de parámetro para las ofertas que están en la lista de ofertas. Para cambiar los valores parametrizados, puede realizar una de las siguientes acciones:

- Cambie los valores predeterminados asociados a la oferta existente, cree una copia de la oferta con los nuevos valores predeterminados y asegúrese de que se utiliza en la lista de ofertas.
- Asigne la oferta individualmente, fuera de la lista de ofertas.

Listas de ofertas en sistemas integrados con Marketing Operations

Si su entorno de Campaign está integrado con Marketing Operations, deberá utilizar Marketing Operations para asignar ofertas o listas de ofertas a celdas de salida en el formulario de la hoja de cálculo de celdas objetivo de un proyecto de campaña.

Listas de ofertas y campañas heredadas

Si el entorno de Campaign está configurado para acceder a campañas heredadas, utilice las instrucciones de esta guía para asignar ofertas o listas de ofertas a celdas de salida en campañas heredadas. En las campañas heredadas hay dos formas de asignar ofertas a celdas: desde la hoja de cálculo de celdas objetivo de la campaña o en el diálogo de configuración del proceso.

Gestión de ofertas en sistemas Marketing Operations-Campaign integrados

Si su entorno de IBM Campaign está integrado con IBM Marketing Operations, se trabaja con las ofertas de una de las dos formas.

- Si el sistema está configurado para que las ofertas se gestionen por Marketing Operations, se utiliza la opción **Ofertas** del menú **Operaciones**. Para obtener información sobre la creación de ofertas de esta manera, consulte *IBM Marketing Operations y IBM Campaign Guía de integración*.
- Si el sistema está configurado de modo que las ofertas se gestionan a través de Campaign, se utiliza la opción **Ofertas** del menú **Campaña**.

Pregunte al administrador del sistema qué opción de gestión de ofertas está configurada en su sistema.

Introducción a la utilización de activos de Marketing Operations en ofertas de Campaign

Si Marketing Operations y Campaign están instalados y dispone de la licencia del complemento de gestión de activos de marketing de IBM para Marketing Operations, las campañas pueden incluir activos digitales de las bibliotecas de activos de Marketing Operations. Campaign no necesita estar integrado con Marketing Operations, aunque puede estarlo.

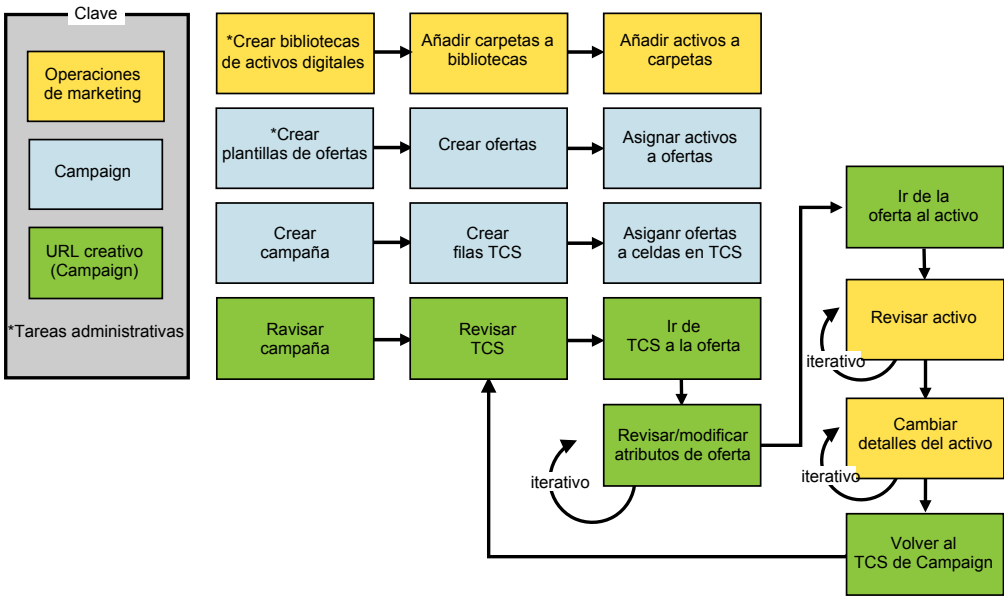
Un ejemplo de esta funcionalidad es crear una oferta que incluya un logotipo de producto almacenado en una biblioteca de activos de Marketing Operations.

Para incluir un activo de Marketing Operations en una oferta, un usuario crea una oferta basada en una plantilla que incluye el atributo **CreativeURL**. Un "URL creativo" es un puntero que indica la ubicación de un activo en Marketing Operations. El activo al que apunta el atributo **CreativeURL** se incluye en la oferta.

El atributo **CreativeURL** permite a los usuarios moverse de Campaign a Marketing Operations cuando configuren ofertas, plantillas de oferta o campañas.

Por ejemplo, cuando se crea o edita una campaña, puede ir de una hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS) a la oferta relacionada. Desde esa oferta, puede navegar al activo relacionado en Marketing Operations, donde podrá verlo o modificarlo. También puede subir un activo nuevo a la biblioteca, para su uso inmediato en la campaña.

El ejemplo siguiente muestra un posible flujo de trabajo para un sistema. Este ejemplo es para un sistema que no está integrado. El flujo de trabajo puede ser diferente.



Utilización de activos de Marketing Operations en ofertas de Campaign

En este tema se explica cómo relacionar un activo digital de Marketing Operations con una oferta de Campaign, para sistemas que no se han integrado. Si Marketing Operations está integrado con Campaign, y la integración de ofertas está habilitada, debe seguir un proceso ligeramente distinto. Consulte *IBM Marketing Operations y la Campaign Guía de integración*.

Acerca de esta tarea

Un activo es un archivo electrónico diseñado para su uso en un programa de marketing. Ejemplos de activos pueden ser logotipos, imágenes de marcas, documentos de investigación de marketing, materiales de referencia, material auxiliar corporativo o plantillas de documentos. Si utiliza Marketing Operations y también Campaign, puede incluir un archivo de una biblioteca de activos de Marketing Operations como parte de una oferta de Campaign. Para incluir un activo en una oferta, utilice el atributo **CreativeURL**. Un "URL creativo" es un puntero a un archivo en una biblioteca de activos de Marketing Operations.

Tabla 9. Utilización de activos de Marketing Operations en ofertas de Campaign

Tarea	Detalles
Requisito previo: crear y rellenar una biblioteca de activos en Marketing Operations.	Los administradores de Marketing Operations crean bibliotecas de activos que sirven de repositorios para los archivos. Los usuarios de Marketing Operations pueden cargar activos digitales y organizarlos en carpetas dentro de las bibliotecas de activos. Para obtener una lista de requisitos previos y de directrices, consulte la publicación *Campaign - Guía del administrador.*
Requisito previo: añadir el atributo **CreativeURL** a una plantilla de oferta.	Los administradores de Campaign añaden el atributo **CreativeURL** a una plantilla de oferta cuando definen la plantilla. Para obtener más información, consulte la publicación *Campaign - Guía del administrador.*

Tabla 9. Utilización de activos de Marketing Operations en ofertas de Campaign (continuación)

Tarea	Detalles
Cree una oferta que se base en una plantilla que incluya el atributo **CreativeURL** y relacione un activo con la oferta.	1. Seleccione **Campaña > Ofertas**, pulse **Oferta nueva** y seleccione una plantilla que incluya el atributo **CreativeURL**. 2. Utilice la página Oferta nueva para definir la oferta (nombre, política de seguridad y otra información) y luego pulse **Examinar biblioteca** en el **URL creativo**. (Los pasos 2 a 5 también se pueden llevar a cabo desde el modo de vista Hoja de cálculo de celdas objetivo. 3. En el diálogo, pulse una biblioteca para abrirla. Se abrirá la ventana de la biblioteca. 4. En la ventana de la biblioteca, vaya a una carpeta de la biblioteca de activos y seleccione el activo que desee utilizar en esta oferta. 5. Para añadir un activo, pulse **Añadir activo** y, a continuación, defina el nombre del activo, el propietario y demás información. En el campo **Archivo**, pulse **Cargar** y, a continuación, busque el activo. Puede cargar un archivo, obtener una vista previa de un archivo o una miniatura. 6. Siga las indicaciones para seleccionar y cargar activos en la biblioteca, guarde los cambios y acepte el activo. 7. Pulse **Guardar** para guardar la oferta. Ahora se incluirá un enlace al activo especificado en el campo **URL creativa**.
Asigne ofertas a celdas en la hoja de cálculo de celdas objetivo.	1. Vaya a la página Todas las campañas, pulse una campaña, seleccione la pestaña **Celdas objetivo** y edite la hoja de cálculo de celdas objetivo. 2. Pulse la columna **Ofertas asignadas** y pulse **Seleccionar una o más ofertas**. 3. Utilice la ventana Seleccionar ofertas para seleccionar la oferta que ha creado. 4. Guarde la hoja de cálculo de celdas objetivo y salga. Su campaña ahora incluye un activo digital de Marketing Operations. Normalmente, una campaña pasa ahora por un proceso de revisión y ajuste que se explica en los pasos siguientes.

Tabla 9. Utilización de activos de Marketing Operations en ofertas de Campaign (continuación)

Tarea	Detalles
Modificar la oferta (opcionalmente)	1. Vaya a la página Todas las campañas, pulse una campaña, seleccione la pestaña **Celdas objetivo** y edite la hoja de cálculo de celdas objetivo. 2. Pulse la columna **Ofertas asignadas** y pulse **Ver ofertas** . Se abre la ventana Ver/editar oferta. 3. Seleccione la oferta y pulse **Obtener vista previa**. (Si decide eliminar una oferta, selecciónela y pulse **Eliminar**). 4. Para abrir la oferta para editarla, pulse el icono **Editar** en la parte superior de la ventana. 5. Con la oferta abierta para editarla, puede editar los valores de los atributos parametrizados. También puede acceder a activos de Marketing Operations: a. Pulse el enlace **Examinar biblioteca** en el campo **URL creativa**. b. En la ventana que se abre, pulse en una biblioteca. c. En la ventana resultante, vaya a una carpeta en la biblioteca de activos y seleccione un activo para utilizarlo en esta oferta. d. Si desea añadir un activo, pulse **Añadir activo** y, a continuación, proporcione la información necesaria. En el campo **Archivo**, pulse **Cargar** y, a continuación, busque el activo. Puede cargar un archivo, una vista previa de un archivo o una miniatura. Siga las indicaciones para completar la acción. e. Pulse **Guardar** para guardar la oferta. Ahora se incluirá un enlace al activo seleccionado en el campo **URL creativa**.
Guardar y salir.	Cierre las ventanas en IBM Marketing Operations y regrese a la hoja de cálculo de celdas objetivo de Campaign. Guarde la hoja de cálculo de celdas objetivo y salga.

Descripción general de la integración de ofertas de eMessage con IBM Campaign

Si el administrador de Campaign ha habilitado la integración de ofertas de eMessage, las ofertas de Campaign pueden asociarse con activos de eMessage.

Cuando la integración de ofertas está configurada:

- Los usuarios de marketing de canales cruzados pueden crear y utilizar las mismas ofertas de marketing en varios canales para medir la efectividad de las ofertas en los canales. Por ejemplo, se puede comparar el correo electrónico con el correo directo.
- Los informes de rendimiento de Campaign muestran la suma de todos los contactos o respondedores de todos los canales que se han utilizado. Puede personalizar los informes para desglosar la información por canal.
- El informe de desglose de respuestas de oferta de campaña analiza las pulsaciones de enlaces de eMessage que están asociados con ofertas. Este informe lista todas las ofertas asociadas con una campaña y el número de respuestas para cada canal.

Cuando la integración de ofertas está configurada, el flujo de trabajo básico para los usuarios de eMessage es:

1. Utilizar Campaign para crear atributos de oferta, plantillas de oferta y ofertas, como haría normalmente, con las excepciones siguientes:

- Las listas de ofertas no están soportadas porque solo se puede asociar una oferta a un activo digital.
- No puede utilizar Campos derivados en los atributos de oferta de eMessage porque no puede completar Campos derivados en eMessage. Sin embargo, puede utilizar Campos derivados en una oferta si esa oferta también puede ser objetivo en otro canal.
- Puede completar atributos de oferta parametrizados con un valor constante. Sin embargo, no puede utilizar Campos derivados para el canal de correo electrónico y no puede cambiar los valores por destinatario.

2. Utilizar eMessage como haría normalmente, con una adición: debe asociar una oferta de Campaign con un activo digital en la Biblioteca de contenido de eMessage.
3. Añadir el activo y su oferta asociada a una comunicación por correo electrónico.
4. Si desea modificar la oferta, abra la página de resumen en Campaign. Pulse **Enlazar a activo digital de IBM eMessage** en la parte superior de la página de resumen de la oferta para ver una lista de activos de eMessage relacionados con la oferta. Efectúe una doble pulsación en un activo para abrirlo en la Biblioteca de contenido de eMessage.
5. Enviar el envío de correos.

   Los destinatarios abren el correo electrónico y pulsan en los enlaces de la oferta.

   eMessage recibe las respuestas y las procesa utilizando un proceso de ETL configurable y acaban en la base de datos de Campaign.

   Campaign comprueba si se ha actualizado la oferta y los datos de contacto a intervalos planificados por el administrador de Campaign. Campaign procesa la información de oferta y contacto y la mueve a las tablas de informe adecuadas.
6. Utilizar los informes de eMessage como lo haría normalmente. Además, se puede utilice el comando de desglose de respuestas de oferta de campaña para analizar las respuestas a sus ofertas.

La integración de ofertas de eMessage depende de un proceso de ETL para coordinar la información de oferta y respuesta entre eMessage y Campaign:

- Para configurar Campaign para la integración de ofertas de eMessage, consulte la publicación *Campaign Guía del administrador*.
- Para utilizar eMessage, consulte la publicación *IBM eMessage Guía del usuario*.

Tareas relacionadas:

"Visualización y edición de activos de eMessage que están enlazados a una oferta de Campaign"

Visualización y edición de activos de eMessage que están enlazados a una oferta de Campaign

Puede ver todos los activos digitales de eMessage relacionados para una oferta desde la página Resumen de la oferta y opcionalmente editar los activos en la Biblioteca de contenido.

Antes de empezar

Antes de poder ver los activos de eMessage en una oferta, debe utilizar eMessage Document Composer para asociar la oferta con al menos un activo en la Biblioteca de contenido. Cada activo puede estar asociado con solo una oferta cada vez, pero una oferta puede estar asociada a más de un activo. Para obtener más información, consulte la documentación de eMessage.

Acerca de esta tarea

Después de establecer la relación entre una oferta en Campaign y los activos en eMessage, puede ver los activos en la página Resumen de la oferta de Campaign.

Procedimiento

1. Pulse **Campaign > Ofertas**.
2. Localice una oferta que tenga activos de eMessage.
3. Pulse en el nombre de la carpeta.

   Aparece la página Resumen de la oferta.
4. Pulse **Enlazar a activo digital de IBM eMessage** en la parte superior de la página Resumen.

   La Biblioteca de contenido de eMessage se abre y muestra una lista de todos los activos de eMessage que están relacionados con la oferta.
5. Puede efectuar una doble pulsación en un activo para abrirlo.

Conceptos relacionados:

"Descripción general de la integración de ofertas de eMessage con IBM Campaign" en la página 158

Capítulo 6. Gestión de celdas objetivo

Una *celda* es un grupo de personas que desea como objetivo, por ejemplo, clientes de alto valor. Una *celda objetivo* es una celda que tiene una oferta asignada.

Las celdas se crean cuando se configura y luego ejecuta un proceso de manipulación de datos (Selección, Fusión, Segmentación, Muestreo, Audiencia o Extracción) en un diagrama de flujo. Por ejemplo, un proceso Selección puede generar una celda de salida que conste de clientes Gold. Una celda de salida se puede utilizar como entrada para otros procesos en el mismo diagrama de flujo.

Una celda objetivo se crea asignando una oferta a una celda. Puede asignar ofertas configurando un proceso de contacto (como Lista de correo o Telemarketing) en un diagrama de flujo o mediante la edición de la hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS). La mayoría de organizaciones utilizan solo uno de los dos enfoques:

- De abajo a arriba: un diseñador de campaña crea ofertas, luego asigna las ofertas mediante la configuración un proceso Lista de correo o Telemarketing en un diagrama de flujo.
- De arriba a abajo: un gestor de marketing crea ofertas y, a continuación, asigna las ofertas en una hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS). Luego un diseñador de campaña crea un diagrama de flujo para seleccionar destinatarios para las ofertas, y enlaza las celdas del diagrama de flujo con celdas de la TCS.

Cada celda tiene:

- Un **nombre de celda** generado por el sistema, exclusivo dentro del diagrama de flujo actual.
- Un **código de celda** generado por el sistema. El código de celda tiene un formato estándar que determina el administrador del sistema y es exclusivo cuando se genera. No se comprueba la exclusividad de los códigos de celda a menos que el parámetro de configuración del diagrama de flujo `AllowDuplicateCellCodes` se establezca en "No". En este caso, la exclusividad de los códigos de celda se impone solo dentro del diagrama de flujo actual.

  Los códigos de celda y generadores de códigos de celda se explican en la publicación *Campaign Guía del administrador*. Los parámetros de configuración se explican en la publicación *Marketing Platform Guía del administrador*.

Generación de celdas en un diagrama de flujo

Cuando se ejecuta un proceso de manipulación de datos en un diagrama de flujo, el proceso genera una o más celdas como salida. Una celda es una lista de ID. La salida generada puede utilizarse como entrada en procesos en sentido descendente.

Los procesos de manipulación de datos incluyen Selección, Fusión, Segmentación, Muestreo, Audiencia y Extracción. Cuando se ejecuta un proceso configurado, se crea una o más celdas como la salida. El número de celdas que se generan depende del tipo de proceso y sus detalles de configuración. Por ejemplo, puede configurar y, a continuación, ejecutar un proceso Selección para generar una celda de salida de unidades de familia de altos ingresos. Puede utilizar dicha celda como entrada en un proceso Segmentación para dividir los contactos por edad. La salida resultante del proceso Segmentación será varias celdas, segmentadas en grupos de edad.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2017

Si su organización utiliza la gestión de arriba a abajo para definir las campañas, puede enlazar las celdas de salida en un diagrama de flujo a las celdas objetivo del marcador de posición que se han definido en la hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS). De esta forma, el diseñador de la campaña genera salida que satisface los objetivos que están definidos en la TCS.

Limitación del tamaño de las celdas de salida

Para limitar el número de ID generados por procesos de manipulación de datos como Audiencia, Extracción, Fusión o Selección, utilice la pestaña **Límite tamaño celda** del diálogo de configuración de proceso.

Las opciones para limitar el tamaño de la celda de salida dependen de si el proceso acepta entrada de una celda o una tabla. En procesos que pueden aceptar cualquier tipo de entrada, la ventana Límite de tamaño de la celda cambia dinámicamente para presentar las opciones adecuadas al tipo de entrada.

- procesos que reciben entrada de una celda de salida
- procesos que reciben entrada de una tabla

Para cualquiera de los tipos de entrada, también puede cambiar el valor de inicio aleatorio. El valor de inicio aleatorio representa el punto de partida que utiliza Campaign para seleccionar los ID al azar.

procesos que reciben entrada de una celda de salida

Si un proceso toma la entrada de una celda de salida, la pestaña **Límite tamaño celda** incluye las opciones que se describen a continuación. Utilice estas opciones para limitar el número de ID que el proceso generará como salida.

Utilice los controles siguientes para afectar al tamaño de celda de salida:

- **Tamaño de celda ilimitado** devuelve todos los ID que satisfacen los criterios de consulta o selección. Esta opción es el valor predeterminado.
- **Limitar tamaño de celda de salida a Aleatorio (más lento)** no devuelve más que el número especificado de ID exclusivos, seleccionados aleatoriamente entre todos los ID que se ajustan al criterio de la consulta. En el cuadro de texto, especifique el número máximo de ID que desea que se devuelvan. Campaign correlaciona los registros de los que se han eliminado los duplicados que se devuelven de la base de datos con los de las celdas de entrada y a continuación realiza una selección aleatoria para llegar al tamaño de celda final. La lista de ID en las celdas que se pasan de proceso a proceso siempre es exclusiva.

  Nota: Utilice la opción **Aleatorio** sólo cuando sea importante que se devuelvan exactamente *N* registros. Esta opción utiliza una gran cantidad de espacio temporal y tarda más tiempo porque se deben llevar todos los ID al servidor de Campaign.
- **Limitar tamaño de celda de salida basado en tamaños de celdas de entrada**: para obtener más información sobre esta opción, consulte “Limitación del tamaño de celda de salida en función del tamaño de celda de entrada” en la página 163.

Limitación del tamaño de celda de salida en función del tamaño de celda de entrada

En los procesos que reciben entrada de celdas, puede utilizar los tamaños de las celdas de procesos conectados entrantes como atributos para limitar el tamaño de celda de salida, incluso si no se están utilizando los datos o ID de celda reales.

Acerca de esta tarea

Por ejemplo, si conecta 3 procesos, con una celda de salida cada uno, a un proceso Selección, podría utilizar solo una de las tres celdas de entrada como entrada real de datos del proceso Selección, pero puede utilizar los *atributos* de las demás celdas de entrada para especificar el tamaño de celda de salida del proceso Selección. Una línea continua conecta el proceso cuya celda de salida es utilizada realmente por el proceso Selección; una línea discontinua conecta los procesos cuyas celdas de salida no se usan como entrada de datos, sino que solo tienen una relación temporal con el proceso Selección.

Utilice la casilla de verificación **Limitar tamaño de celda de salida basado en tamaños de celdas de entrada** para especificar las celdas de entrada cuyos atributos de tamaño desea utilizar para limitar el tamaño de celda de salida del proceso actual. Algunas de estas opciones actúan en combinación con el valor **Limitar tamaño de salida a** especificado.

Procedimiento

1. Pulse la pestaña **Límite de tamaño de celda** en el diálogo de configuración del proceso.
2. Elija el método mediante el cual se calcularán los límites:
   - **Celda seleccionada de mayor tamaño**: especifica que el tamaño de celda de salida no debe superar el tamaño de la mayor celda de entrada seleccionada. Por ejemplo, si están seleccionadas las celdas A y B, con tamaños de 100 y 200, el tamaño de la celda de salida para este proceso se limitaría a 200.
   - **Tamaño máximo (arriba) menos la suma de todas las celdas seleccionadas**: utilice esta opción junto con el valor **Limitar tamaño de celda de salida a** especificado arriba. Esta opción especifica que el tamaño de la celda de salida no debe superar *N*, donde *N* es la diferencia entre el número especificado en el campo **Limitar tamaño de celda de salida a** de arriba y la suma de todas las celdas de entrada seleccionadas. Por ejemplo, si se ha especificado un valor de 1000 en **Limitar tamaño de celda de salida a** y se han seleccionado las celdas de entrada A y B con tamaños 100 y 200 respectivamente, el tamaño de celda de salida de este proceso se limitará a 1000 – (100+200) = 700.
   - **Tamaño de cualquier celda seleccionada**: especifica que el tamaño de celda de salida no debe superar el tamaño de cualquiera de las celdas de entrada seleccionadas. Por ejemplo, si están seleccionadas las celdas A, B y C, con tamaños de 100, 200 y 500 respectivamente, el tamaño de la celda de salida de este proceso se limitaría a 100.
   - **Suma de todas las celdas seleccionadas**: especifica que el tamaño de celda de salida no deberá superar el total (suma) de todas las celdas de entrada seleccionadas. Por ejemplo, si están seleccionadas las celdas A, B y C, con tamaños de 100, 200 y 500, el tamaño de la celda de salida de este proceso se limitaría a 800, la suma de los tamaños de las tres celdas de entrada.

3. En la lista de celdas de entrada, seleccione las casillas de verificación de las celdas de entrada en cuyos tamaños desee que se base el criterio del tamaño de celda de salida.

procesos que reciben entrada de una tabla

Si un proceso recibe entrada de una tabla o segmento estratégico, la pestaña **Límite tamaño celda** incluye las opciones que se describen a continuación. Utilice estas opciones para limitar el número de ID que se generan como salida del proceso en ejecuciones de producción o de prueba.

Utilice las opciones de **Especificar limite de tamaño de celda de salida** para controlar las ejecuciones de producción del proceso. La diferencia principal entre las dos opciones de **Límite** es su efecto en los recursos y el número final de registros cuando el origen de datos no está normalizado.

- **Tamaño de celda ilimitado**: devuelve todos los ID que cumplen los criterios de la selección o consulta. Esta opción es el valor predeterminado.
- **Limitar el tamaño de celda de salida a**: no devuelve más que el número especificado de ID exclusivos, seleccionados aleatoriamente entre todos los ID que cumplen los criterios de la consulta. En el cuadro de texto, especifique el número máximo de ID que desea que se devuelvan. Campaign elimina los duplicados de todo el conjunto de ID antes de la selección aleatoria y a continuación conserva sólo el número especificado de registros, de forma que se devuelve una lista de ID exclusivos incluso cuando existen duplicados en los campos de ID. Esta opción utiliza una gran cantidad de espacio temporal y tarda más tiempo porque se deben llevar todos los ID al servidor de Campaign. Utilice esta opción sólo cuando los datos estén normalizados en el campo de ID y si sea importante que se devuelvan exactamente *N* registros.
- **Limitar selección en función de**: utilice esta opción para limitar los registros que cumplen los criterios de la consulta. Esta opción reduce el tiempo y la memoria que se requieren para seleccionar el conjunto final de registros. Sin embargo, puede producir un número menor al especificado de ID exclusivos.
  - **Primeros N (más rápidos)**: Campaign recupera de la base de datos sólo los primeros *N* registros que cumplen los criterios de la consulta. A continuación, Campaign elimina los duplicados de estos ID. Si los datos no están normalizados, el resultado final contiene un número menor al solicitado de registros exclusivos. Este método es el más rápido ya que requiere menos tiempo para recuperar los datos y utiliza menos espacio de tabla temporal.
  - **Aleatorio**: Campaign recupera de la base de datos todos los registros que cumplen los criterios de la consulta y a continuación selecciona aleatoriamente el número de registros solicitado. A continuación,Campaign elimina los duplicados de estos ID. Si los datos no están normalizados, el resultado final contiene un número menor al especificado de registros exclusivos. Esta opción utiliza menos espacio temporal porque Campaign solo recupera y almacena los registros seleccionados aleatoriamente.

Utilice las opciones **Limitar tamaño de celda de salida durante una ejecución de prueba** para controlar las ejecuciones de prueba.

En algunos procesos, incluidos Audiencia y Selección, puede limitar el tamaño de celda específicamente para las ejecuciones de prueba. Utilice estas opciones para controlar la cantidad de datos devueltos y procesados durante las ejecuciones de prueba. Para obtener información, consulte “Aplicación de limitaciones en el tamaño de celda de salida en ejecuciones de prueba” en la página 165.

Aplicación de limitaciones en el tamaño de celda de salida en ejecuciones de prueba

En algunos procesos, incluidos Audiencia y Selección, puede limitar el tamaño de celda específicamente para las ejecuciones de prueba.

Utilice las opciones de esta sección para controlar la cantidad de datos devueltos y posteriormente procesados durante una ejecución de prueba.

- **Tamaño de celda ilimitado**: esta es la opción predeterminada. El número de ID devueltos a partir de los criterios de consulta o selección en la pestaña **Origen** de este proceso no cambia. Con esta opción, la ejecución de prueba opera sobre los mismos datos que en una ejecución de producción, pero no se completan los historiales de ofertas y contactos.
- **Limitar el tamaño de celda de salida a**: devuelve un número exacto especificado de ID seleccionados aleatoriamente de todos los ID que se ajustan a los criterios de consulta. En el cuadro de texto, especifique el número de ID que desea que se devuelvan. Con este método, Campaign elimina los duplicados de todo el conjunto de ID antes de la selección aleatoria, y luego retiene el número especificado de registros, de modo que se devuelve una lista de ID exclusivos incluso si existen duplicaciones en los campos de ID.

Nota: La selección de registros con esta opción utiliza una gran cantidad de espacio temporal y es la que lleva más tiempo, porque todos los ID deben llevarse al servidor de Campaign. Utilice esta opción sólo cuando los datos no estén normalizados en el campo ID y sea importante devolver exactamente *N* registros.

Cambio del valor de inicio aleatorio para la selección de registro

El valor de inicio aleatorio representa el punto de partida de IBM Campaign para la selección aleatoria de registros.

Acerca de esta tarea

Algunos procesos proporcionan la capacidad de seleccionar un conjunto de registros aleatorio. Si decide seleccionar registros aleatorios, hay veces en las que puede desear cambiar el valor de inicio aleatorio. Por ejemplo:

- El muestreo aleatorio produce resultados muy distorsionados (por ejemplo, si todos los hombres en los datos pertenecen a un grupo y todas las mujeres a otro).
- Tiene el mismo número de registros en la misma secuencia, y la utilización del mismo valor de inicio cada vez que se ejecuta este proceso da como resultado la creación de registros en las mismas muestras.

Siga los pasos siguientes para generar un punto de partida diferente para la selección de registro aleatoria.

Procedimiento

1. Haga clic en la pestaña **Límite de tamaño de celda** del diálogo de configuración de audiencia, extracción, fusión, selección o muestra.
2. Realice una de las operaciones siguientes:
   - Haga clic en el botón **Elegir** junto al campo **Valor de inicio aleatorio** para seleccionar aleatoriamente un nuevo valor inicial.

Se utilizará el mismo conjunto aleatorio de registros para cada ejecución posterior del proceso (a menos que la entrada del proceso cambie). Esto es importante si tiene previsto utilizar los resultados del proceso para el modelado, porque se deben comparar distintos algoritmos de modelado en el mismo conjunto de registros para determinar la efectividad de cada modelo.

- Si no tiene previsto utilizar los resultados para el modelado, puede hacer que el proceso seleccione un conjunto de registro aleatorio diferente cada vez que se ejecuta. Para hacerlo, especifique un cero (0) como **Valor de inicio aleatorio**. Un valor de 0 garantiza que se seleccionará un conjunto aleatorio diferente de registros cada vez que se ejecuta el proceso.

Consejo: El proceso Segmentar no incluye un control **Valor de inicio aleatorio**. Para que el proceso Segmentar seleccione un conjunto de registros aleatorio diferente cada vez que se ejecuta, defina el **Valor de inicio aleatorio** en 0 en el proceso en sentido ascendente que proporciona la entrada para el proceso Segmentar.

Nombes y códigos de celda

Los nombres y códigos de celda son importantes porque establecen los enlaces entre procesos que generan celdas o que reciben celdas de entrada.

Códigos de celda

Los códigos de celda tienen un formato estándar determinado por el administrador del sistema, y son exclusivos cuando se generan. Los códigos de celda pueden editarse. Por lo tanto, no se comprueba la exclusividad a menos que la propiedad **AllowDuplicateCellCodes** del diagrama de flujo de configuración sea `False`, en cuyo caso se fuerza a que los códigos de celda sean exclusivos solo dentro del diagrama de flujo actual. No hay comprobación de exclusividad en la hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS). Para obtener detalles sobre los códigos de celda y los generadores de código de celda, consulte en la publicación *Campaign Guía del administrador*.

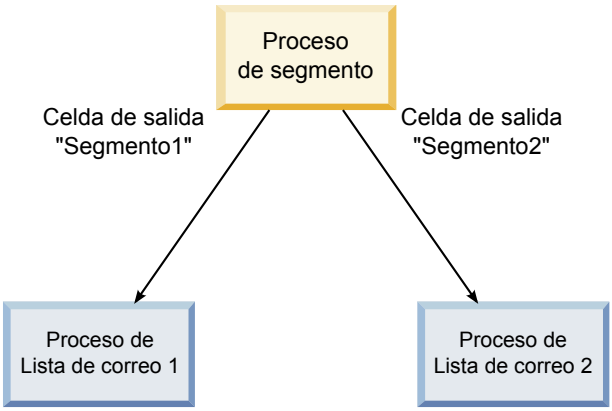
Nombres de celda

Nota: Los nombres de celda tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede consultar los detalles en Capítulo 12, “Caracteres especiales en nombres de objeto de IBM Campaign”, en la página 261.

De forma predeterminada, los nombres de celda se basan en el proceso a partir del cual se generan. Por ejemplo, si una celda se genera por un proceso denominado "Select1", el nombre de celda predeterminado es "Select1". Puede cambiar el nombre de celda. Si cambia un nombre de proceso, los nombres de las celdas generadas por dicho proceso también cambiarán automáticamente, tanto en ese proceso como en cualquier proceso conectado a continuación dentro del mismo diagrama de flujo. Si cambia un nombre de celda, también podría estar afectando a los enlaces entre dicha celda y cualquier proceso que esté a continuación y que utilice dicha celda como entrada.

Por ejemplo, si un proceso Segmentación genera dos celdas de salida denominadas Segmento1 y Segmento2, y estas celdas se utilizan como entrada en dos procesos Lista de correo (Lista de correo 1 y Lista de correo 2), si cambia los nombres de las celdas Segmento después de que ya estén conectadas a los procesos Lista de correo, debe comprender cómo Campaign maneja los nuevos nombres de celda.

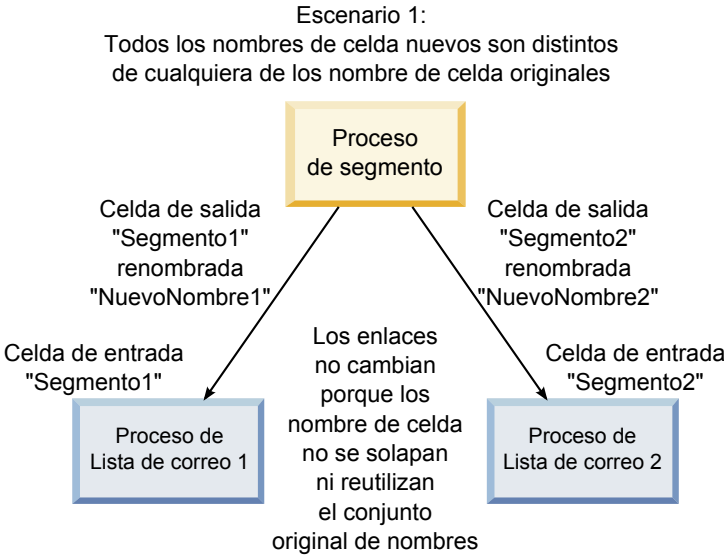
El siguiente diagrama muestra un ejemplo básico de un proceso Segmentación que genera dos celdas de salida que, a su vez, son la entrada de procesos Lista de correo que aparecen a continuación.



Ejemplos: escenarios de renombrado de celdas

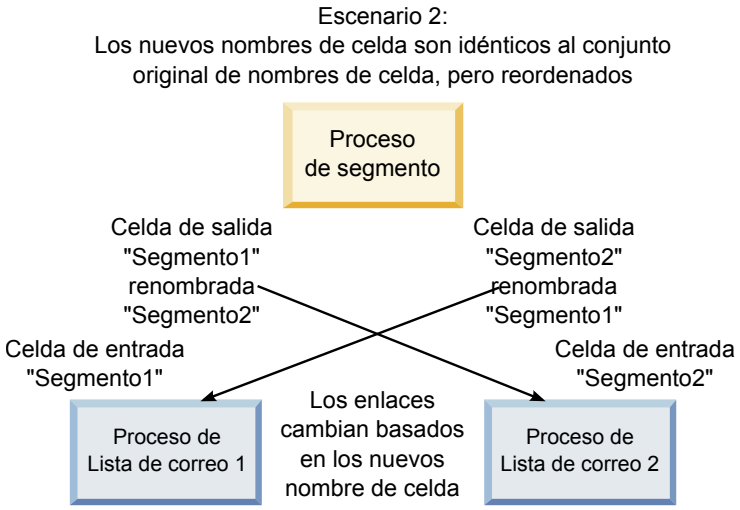
Escenario 1: todos los nombres de celda nuevos son distintos de los nombres originales

Si ningún nombre de celda nuevo se solapa con los nombres predeterminados originales (es decir, en el ejemplo, si no se utiliza "Segmento1" ni "Segmento2" como nombre de ninguna de las celdas de salida de Segmentación), entonces Campaign podrá mantener los enlaces originales basándose en el "orden" original de las celdas. En esta situación, y puesto que no hay solapamiento o reutilización de ninguno de los nombres originales, el enlazado entre las celdas de salida del proceso Segmentación y los dos procesos Lista de correo respectivos permanece intacto, tal y como se muestra en el siguiente diagrama.

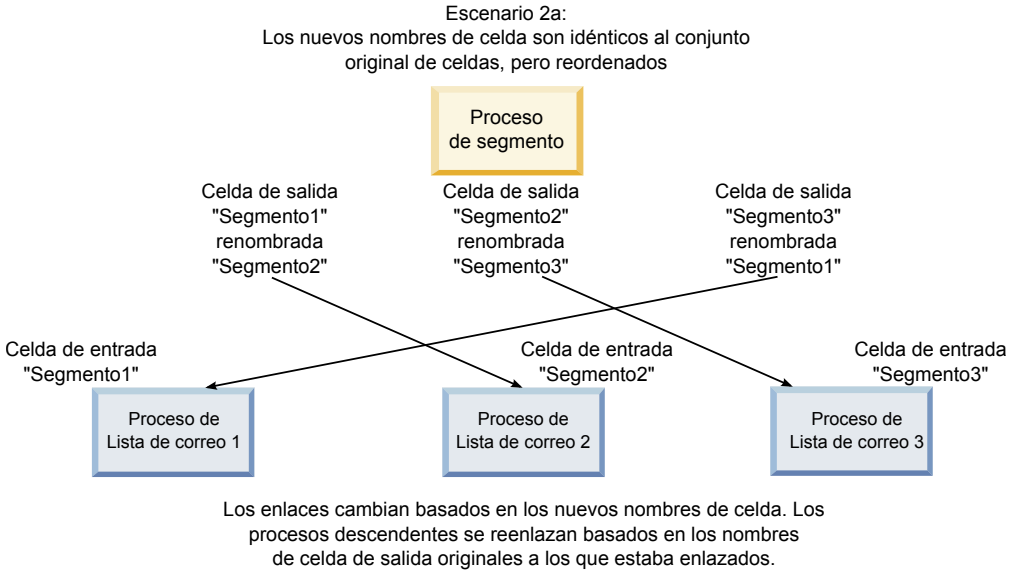


Escenario 2: el conjunto de nombres de celda nuevos es idéntico al conjunto original de nombres de celda, pero con el orden cambiado

Si los nombres nuevos elegidos para las celdas son exactamente los mismos que los nombres del conjunto original y solamente se les ha cambiado el orden, los procesos que hay a continuación buscarán las celdas disponibles por su nombre (es decir, los nombres de celda nuevos) y los enlaces se intercambiarán según sea necesario. En el ejemplo, la celda de salida recién renombrada Segmento2 es ahora la celda de entrada de Lista de correo 2, y la celda recién nombrada Segmento1 es ahora la celda de entrada de Lista de Correo 1, tal y como se muestra en el siguiente diagrama.

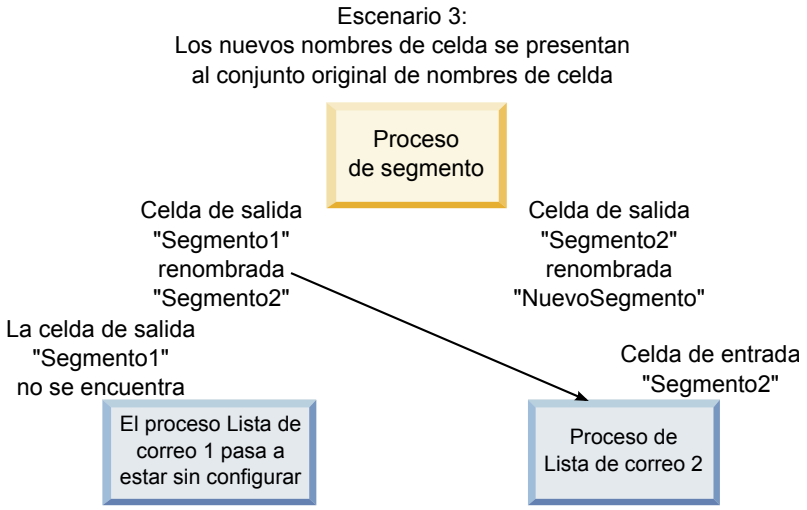


El siguiente diagrama ilustra la misma situación con tres celdas de salida y entrada.



Escenario 3: el conjunto de nombres de celda nuevos se solapa con algunos de los nombres de celda originales, y se añaden nombres de celda nuevos

Si los nuevos nombres se solapan con algunos de los nombres originales y se han añadido nombres de celda nuevos, se podrán reorganizar aquellos enlaces que utilicen nombres que estén en el conjunto original de nombres de celda, pero el resto quedarán rotos. Por ejemplo, si se renombra la celda "Segmento1" a "Segmento2" y se renombra la celda "Segmento2" a "SegmentoNuevo", la nueva "Segmento2" se enganchará a Lista de Correo 2, mientras que Lista de Correo 1 quedará sin configurar, ya que no se puede encontrar una celda de entrada con el nombre "Segmento1".



Cambio del nombre de celda

De forma predeterminada, el nombre de una celda creada en un proceso coincide con el nombre de proceso. En los procesos que crean más de una celda, los nombres de las celdas de salida son una concatenación del nombre de proceso y del nombre de segmento. Por ejemplo, un proceso Segmentación llamado "Segmento1" que cree 3 segmentos tendrá celdas de salida cuyos nombres predeterminados son "Segmento1.Segmento1", "Segmento1.Segmento2" y "Segmento1.Segmento3."

Los nombres de célula están diseñados para ser enlazados al nombre del proceso que los creó. Si edita un nombre de proceso, los nombres de celda cambiarán también de forma automática.

Sin embargo, si edita los nombres de celda, se eliminará su enlace al nombre de proceso. Esto significa que si posteriormente se cambia el nombre del proceso, el/los nombre(s) de celda ya noo cambiarán automáticamente.

Cambio del nombre de una celda en un proceso de diagrama de flujo

Acerca de esta tarea

Nota: Cuando guarde los cambios del nombre de celda de salida, si **Autogenerar** está seleccionado para el código de celda, este se volverá a generar. Si no desea que el código de celda cambie, deseleccione **Autogenerar** antes de editar el nombre de celda.

Procedimiento

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, efectúe una doble pulsación en el proceso cuyo nombre de celda de salida desee cambiar. Verá el diálogo de configuración del proceso.
2. Pulse la pestaña **General**. Verá la información general del proceso, incluyendo el nombre de proceso y el nombre de celda de salida.
3. Coloque el cursor en el campo **Nombre de celda de salida** de modo que el texto quede seleccionado, y edite el nombre de celda.
4. Pulse **Aceptar**. Los cambios se han guardado. Si ha editado el nombre de celda de modo que ya no coincida con el nombre de proceso, estos nombres ya no estarán enlazados.

   Nota: Guardar un diagrama de flujo no desencadenará ningún tipo de validación. Para comprobar que el diagrama de flujo se ha configurado correctamente sin errores, puede realizar manualmente una validación del diagrama de flujo.

Restablecimiento del nombre de celda

De forma predeterminada, el nombre de una celda creada en un proceso coincide con el nombre de proceso. En los procesos que crean más de una celda, los nombres de las celdas de salida son una concatenación del nombre de proceso y del nombre de segmento. Por ejemplo, un proceso Segmentación llamado "Segmento1" que cree 3 segmentos tendrá celdas de salida cuyos nombres predeterminados son "Segmento1.Segmento1", "Segmento1.Segmento2" y "Segmento1.Segmento3."

Si renombra el proceso, el/los nombre(s) de celda también cambiará(n) automáticamente, de modo que el nombre de celda y el nombre de proceso permanecen enlazados.

Sin embargo, si ha cambiado el nombre de celda manualmente, quedando así distinto del nombre de proceso, los nombres de celda y de proceso ya no estarán enlazados. Puede restaurar el enlace renombrando el nombre de celda para que quede igual que el nombre de proceso.

Restablecimiento del nombre de celda

Procedimiento

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, efectúe una doble pulsación en el proceso cuyo nombre de celda de salida desee restablecer. Verá el diálogo de configuración del proceso.
2. Pulse la pestaña **General**. Verá la información general del proceso.
3. El siguiente paso varía en función de si está editando un proceso que genera una sola celda o varias celdas:
   - En los procesos que generen una sola celda, edite el texto del campo **Nombre de celda de salida** de modo que quede idéntico al nombre de proceso que se muestra en el campo Nombre de proceso.
   - En los procesos que generen varias celdas, pulse **Restablecer nombres de celda**. Los nombres de celda se revertirán al formato predeterminado, que es una concatenación del nombre de proceso actual y del nombre de segmento.

   Los nombres de proceso y de celda volverán a estar enlazados. Si ahora cambia el nombre de proceso, el nombre de celda de salida también cambiará automáticamente.

4. Pulse **Aceptar**. Los cambios se guardarán y el diálogo de configuración del proceso se cerrará.

Modificación del código de celda

De forma predeterminada, el código de una celda lo genera el sistema automáticamente conforme al formato que los administradores hayan definido para todos los códigos de celda. La exclusividad de los códigos de celda se impone a través de todos los diagramas de flujo y campañas, pero puede haber duplicaciones de códigos de celda dentro de los diagramas de flujo si se establece a "Yes" el parámetro de configuración del diagrama de flujo `AllowDuplicateCellCodes`.

Para obtener más detalles sobre los parámetros de configuración en el parámetro de configuración central proporcionado por IBM Marketing Software, consulte la *Guía del administrador de Marketing Platform*.

Nota: Aunque se puede sustituir el código de celda predeterminado que genera el sistema, cualquier código de celda especificado de forma manual deberá seguir ajustándose al formato de código de celda. Este formato se visualiza debajo del campo **Código de celda** en el diálogo de configuración del proceso. Los formatos de código se representan mediante constantes y variables de la siguiente forma: las letras mayúsculas representan constantes alfabéticas, y una "n" minúscula representa un carácter numérico. Por ejemplo, un formato de código de celda "Annn" indica que el código de celda debe tener una longitud de 4 caracteres, siendo el primer carácter una "A" mayúscula seguida de 3 números. Un código de celda de muestra con este formato sería "A454."

Modificación del código de una celda en un proceso de diagrama de flujo

Procedimiento

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, efectúe una doble pulsación en el proceso cuyo nombre de celda de salida desee cambiar. Verá el diálogo de configuración del proceso.
2. Pulse la pestaña **General**. Verá la información general del proceso.
3. Deseleccione la casilla de verificación **Autogenerar** en caso de estar seleccionada. El campo **Código de celda** pasará a ser editable.
4. En el campo **Código de celda**, edite el código de celda. Recuerde que el código modificado debe ajustarse al formato de código de celda mostrado bajo el campo **Código de celda** .
5. Cuando haya terminado de editar el código de celda, pulse **Aceptar**. El diálogo de configuración del proceso se cerrará y los cambios se guardarán.

Acerca de copiar y pegar nombres y códigos de celda

En los procesos que generan más de una celda, puede utilizarse la característica de copiar y pegar para editar varios nombres y códigos de celdas de salida en la cuadrícula de celdas de salida.

Copia y pegado de todas las celdas de la cuadrícula

Acerca de esta tarea

En los procesos que generan más de una celda, puede utilizarse la característica de copiar y pegar para editar varios nombres y códigos de celdas de salida en la cuadrícula de **Celdas de salida**.

Procedimiento

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, efectúe una doble pulsación sobre el proceso cuyos nombres y códigos de celda desee copiar. Verá el diálogo de configuración del proceso.
2. Pulse la pestaña **General**. Verá la información general del proceso, incluida la cuadrícula de **Celdas de salida**.
3. En la cuadrícula de **Celdas de salida**, pulse en cualquier lugar para seleccionar todas las celdas. Siempre se seleccionan todas las celdas para el pegado independientemente de la posición del cursor.

   Nota: La columna **Código de celda** no podrá editarse ni seleccionarse a menos que deseleccione la casilla de verificación **Generación automática de códigos de celda**.
4. Pulse **Copiar**. Se copiarán todas las celdas al portapapeles.
5. Pulse dentro de la celda que queda en la parte superior izquierda de donde desea pegar las celdas.
6. Pulse **Pegar**. El contenido de las celdas copiadas sustituye el contenido original de un bloque de celdas del mismo tamaño que el copiado.

Pegado de nombres y códigos de celda procedentes de una hoja de cálculo externa

Procedimiento

1. Seleccione y copie celdas o texto procedentes de una hoja de cálculo externa u otra aplicación utilizando la característica de copia de dicha aplicación.
2. En Campaign, en un diagrama de flujo en modo **Edición**, efectúe una doble pulsación sobre el proceso cuyos nombres y códigos de celda desee copiar. Verá el diálogo de configuración del proceso.
3. Pulse la pestaña **General**. Verá la información general del proceso, incluida la cuadrícula de **Celdas de salida**.

   Nota: La columna **Código de celda** no podrá editarse ni seleccionarse a menos que deseleccione la casilla de verificación **Generación automática de códigos de celda**. Si desea pegar contenido en la columna **Código de celda**, asegúrese de que deselecciona esta casilla de verificación.
4. Pulse dentro de la celda en la que desea pegar lo que haya copiado. Si está copiando y pegando un grupo rectangular de celdas, pulse dentro de la celda que quedará en la parte superior izquierda del rectángulo.
5. Pulse **Pegar**. El contenido de la(s) celda(s) copiada(s) sustituye el contenido original de un bloque de celdas del mismo tamaño.

Hojas de cálculo de celdas objetivo

Cada campaña de marketing tiene una hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS), que proporciona una matriz visual de los segmentos y las ofertas. La TCS proporciona la capacidad de crear y examinar relaciones entre las celdas objetivo y sus ofertas asociadas o controles. (Los controles no están en contacto con una oferta, aunque pueden estar cualificados para la oferta).

Nota: Para utilizar la hoja de cálculo de celdas objetivo, debe tener permiso de política global para **Gestionar celdas objetivo de Campaign** .

La TCS incluye una fila por cada celda objetivo y, si utiliza grupos de control, una fila por cada celda de control correspondiente. Una celda objetivo es una celda que

tiene una oferta asignada. Una celda de control está cualificada para las ofertas, pero se excluye de recibir la oferta a efectos de análisis.Los controles no reciben comunicaciones, pero se miden con el grupo objetivo para comparación.

Cuando trabaja con la TCS, puede utilizar un enfoque de gestión de arriba a abajo o de abajo a arriba. La mayoría de organizaciones utilizan solo uno de los métodos de gestión siguientes.

Tabla 10. Gestión de la TCS de arriba a abajo y de abajo a arriba

De arriba hacia abajo	Este enfoque normalmente se utiliza en grandes organizaciones, donde una persona crea la TCS y otra persona diseña el diagrama de flujo. La primera persona crea una TCS que contiene celdas objetivo y de control. Por ejemplo, la TCS para una campaña de correo directo puede incluir 4 filas: una fila para una celda que obtiene una oferta del 10%, una fila para una celda que obtiene una oferta del 20%, una fila para la resistencia del 10% y una fila para la resistencia del 20%. A continuación, el diseñador del diagrama de flujo crea procesos para seleccionar los ID que se ajustan a la oferta del 10% y del 20% y los criterios de resistencia. Para enlazar la salida del proceso de manipulación de datos a una celda predefinida en la TCS, el diseñador del diagrama de flujo selecciona **Enlazar a celda objetivo** en cada cuadro de diálogo de configuración del proceso.
De abajo hacia arriba	Crea un diagrama que incluye un proceso Lista de correo o Telemarketing. Cuando se guarda el diagrama de flujo, se genera una TCS. La TCS incluye una fila por cada celda objetivo que proporciona entrada al proceso Lista de correo o Telemarketing. Las celdas de abajo a arriba no se pueden enlazar ni desenlazar. El concepto de enlace solo se aplica a la gestión de arriba a abajo.

Cuando trabaje con una hoja de cálculo de celdas objetivo, tenga en cuenta las directrices siguientes:

- El enlace se basa en códigos de celda, por lo tanto, evite cambiar códigos de celda después de enlazar celdas.
- Puede desenlazar o volver a enlazar una celda en cualquier momento, siempre que la celda no haya grabado en el historial de contactos.
- Si desenlaza una celda que tiene un historial de contactos, se "retira". Las celdas retiradas no se pueden volver a enlazar. No aparecen en la hoja de cálculo de celdas objetivo y no pueden seleccionarse en un cuadro de diálogo de configuración de proceso. (Si Campaign está integrado con Marketing Operations, las celdas retiradas continúan visualizándose en la hoja de cálculo de celdas objetivo, pero no se pueden reutilizar).

Importante: Podrían guardarse datos incorrectos si se realizan ediciones en el diagrama de flujo y la TCS por usuarios distintos a la vez. Para evitar conflictos, defina reglas empresariales que minimicen la posibilidad de editar una TCS cuando su diagrama de flujo se está editando o ejecutando. Por ejemplo, no edite un proceso de contacto del diagrama de flujo mientras otro usuario está cambiando las asignaciones de oferta en la TCS.

Nota: Si Campaign está integrado con Marketing Operations, debe utilizar Marketing Operations para trabajar con hojas de cálculo de celdas objetivo.

Tareas relacionadas:

"Enlace de celdas de diagrama de flujo a ofertas con objetivo definidas en la hoja de cálculo de celdas objetivo" en la página 180

"Desenlazar celdas de diagrama de flujo de ofertas con objetivo definidas en una hoja de cálculo de celdas objetivo" en la página 182

"Utilización de Corresponder y enlazar para eliminar una asociación" en la página 183

"Utilización de Corresponder y enlazar para asociar las celdas del diagrama de flujo con una hoja de cálculo de celdas objetivo." en la página 181

Gestión de hojas de cálculo de celdas objetivo

La hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS) para una campaña de marketing proporciona una matriz visual de segmentos y ofertas. La TCS proporciona la capacidad de crear y examinar relaciones entre las celdas objetivo y sus ofertas asociadas y resistencias.

Edición de una hoja de cálculo de celdas objetivo

Puede editar una hoja de cálculo de celdas objetivo para que contenga celdas objetivo y de control de las ofertas que tiene la intención de hacer.

Acerca de esta tarea

Por ejemplo, la hoja de cálculo de celdas objetivo para una campaña de correo directo puede incluir cuatro filas: una para una oferta del 10%, una para la resistencia del 10%, una para una oferta del 20% y otra para la resistencia del 20%.

Importante: No edite nunca los atributos de celdas en la hoja de cálculo de celdas objetivo al mismo tiempo que se editan o ejecutan los diagramas de flujo de la campaña asociada. Coloque las prácticas comerciales en su lugar para asegurarse de que los usuarios no editan ni ejecutan un diagrama de flujo al mismo tiempo que se edita la hoja de cálculo de celdas objetivo.

Procedimiento

1. Abra una campaña y pulse la pestaña **Celdas objetivo**.
2. Pulse **Editar** .

   Se abre la hoja de cálculo en modo de **Edición**. Las celdas existentes utilizadas en diagramas de flujo aparecen coloreadas.
3. Pulse los campos de la celda que desea editar y realice los cambios. A continuación encontrará las descripciones de los campos más comunes.

Para	Realice esta acción
Añadir una fila a la parte inferior de la hoja de cálculo	Pulse **Añadir una celda**.
Añadir varias filas a la parte inferior de la hoja de cálculo	1. Pulse **Añadir muchas celdas**. 2. Seleccione **N filas vacías**, especifique el número de filas que se deben añadir y pulse **Crear celdas objetivo**.

Para	Realice esta acción
Duplicar una o más filas	1. Seleccione como mínimo una fila. 2. Pulse **Añadir muchas filas**, seleccione **N filas duplicadas**, especifique el número de filas que se deben añadir y pulse **Crear celdas objetivo**. Las nuevas filas se añaden debajo de la fila seleccionada, con el código de celda y el nombre de celda ya completados. Todos los demás valores de columna salvo los **Utilizados en diagrama de flujo** se copian desde la fila seleccionada.
Buscar la hoja de cálculo de celdas objetivo	1. Pulse **Buscar**. 2. Utilice **Buscar** para especificar uno o varios caracteres. Puede especificar parte de una serie para buscar coincidencias en cualquier columna de la hoja de cálculo. Por ejemplo, "924" encuentra una fila que contiene el código de celda "A0000000924" y también encuentra una fila a la que se ha asignado "Offer9242013". 3. Pulse **Buscar siguiente** para resaltar la fila que contiene la primera coincidencia. 4. Pulse **Buscar siguiente** para continuar la búsqueda.
Pegar datos desde un origen externo	1. Copie el contenido de otra aplicación. 2. Pulse una celda en la hoja de cálculo de celda objetivo para que sea editable. 3. Utilice el menú que aparece al pulsar el botón derecho del ratón para **Pegar**.
Importar datos de celda objetivo de un archivo .csv	1. Obtenga un archivo de valores separados por comas en el formato necesario. Consulte “Formato de importación y exportación para los datos de TCS” en la página 176. 2. Abra una hoja de cálculo de celda objetivo para visualizarla (no para editarla). 3. Pulse **Importar celdas objetivo**. 4. En el diálogo **Importar TCS**, pulse **Examinar** para localizar el archivo .CSV que desea importar, seleccione el archivo y pulse **Abrir**. 5. Pulse en **Importar**. El contenido del archivo .CSV se añade debajo de las celdas existentes en la hoja de cálculo de celda objetivo.
Mover filas arriba o abajo, o suprimir filas	Seleccione una fila, a continuación, utilice las opciones de la barra de herramientas: Subir, Bajar o Suprimir.

4. Pulse **Guardar** o **Guardar y salir**.

Qué hacer a continuación

El diseñador del diagrama de flujo puede crear ahora procesos para seleccionar ID que se ajustan a la oferta del 10% y el 20% y los criterios de resistencia. Para enlazar la salida del proceso de manipulación de datos a una celda en la hoja de cálculo de celda objetivo, el diseñador del diagrama de flujo selecciona **Enlazar a celda objetivo** en el cuadro de diálogo de configuración del proceso.

Especificación de celdas de control en una hoja de cálculo de celdas objetivo

Las celdas que contienen ID que se excluyen expresamente a efectos de análisis se denominan celdas de control. Cuando se asignan ofertas a celdas, opcionalmente se puede especificar una celda de control para cada celda objetivo.

Procedimiento

1. Abra una campaña y pulse la pestaña **Celdas objetivo**.
2. Pulse **Editar**.
3. Para designar una celda como celda de control: pulse la columna **Celda de control** para hacer que el campo sea editable y, a continuación, seleccione **Sí**.

   No se puede asignar ofertas a las celdas que están designadas como controles.
4. Para asignar una celda de control a una celda objetivo: pulse la columna **Código de celda de control** para hacer que el campo sea editable. A continuación, seleccione una celda de control (cualquier celda cuya columna **Celda de control** sea **Sí**) para la celda objetivo actual.

   Importante: Si asigna una celda de control (por ejemplo, la celda A) para una o más celdas objetivo, y luego cambia la celda de control (la celda A) a una celda objetivo, la celda A se elimina como control de las celdas objetivo que anteriormente la utilizaban como control.
5. Pulse **Guardar** o **Guardar y salir**.

Formato de importación y exportación para los datos de TCS

Para importar datos a una hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS), el archivo de valores separados por comas (.CSV) que prepare debe coincidir con el formato requerido. Cuando se exporta el contenido de una TCS, también es el formato en el que se exportan los datos.

- El archivo debe contener una fila de cabecera con nombres de columna que coincidan con los atributos de celda predefinidos y personalizados.
- Cada fila debe tener el mismo número de columnas, tal y como se especifica en la fila cabecera.
- Si no hay datos para una columna determinada, déjela en blanco.
- Los valores de los atributos personalizados se convertirán al tipo de datos adecuado. En cuanto a las fechas, la cadena de fecha deberá ajustarse al formato del entorno local del usuario.

Nombre de la columna	Descripción	¿Necesario?	Valores válidos
CellName	El nombre de la celda objetivo	Sí	
CellCode	El código de celda asignado a esta celda objetivo. Si está vacía, Campaign genera un código de celda, de lo contrario, se utiliza el valor especificado.	Sí	El código de celda debe ajustarse al formato de código de celda definido.

Nombre de la columna	Descripción	¿Necesario?	Valores válidos
IsControl	Indica si la celda de esta fila es una celda de control o una celda objetivo normal.	No	Yes | No
ControlCellCode	El CellCode de una celda donde IsControl = Yes.	Solo si IsControl = Yes	Un código de celda válido que existe para una celda marcada IsControl = Yes.
AssignedOffers	Un conjunto de ofertas, listas de ofertas, o una combinación de ambas, separadas por punto y coma.	No	Se pueden especificar ofertas utilizando códigos de oferta. Las listas de ofertas se pueden especificar utilizando nombres de listas de ofertas. El formato es: `NombreOferta1[CódigoOferta1]; NombreOferta2[CódigoOferta2]; NombreListaOfertas1[]; NombreListaOfertas2[]`, donde el nombre de oferta es opcional, pero el código de oferta es necesario, y el nombre de lista de ofertas debe ir acompañado obligatoriamente por corchetes vacíos.
FlowchartName	El nombre del diagrama de flujo asociado.	No*	
CellCount	Los recuentos de esta celda.	No*	
LastRunType	El tipo de la última ejecución de diagrama de flujo.	No*	
LastRunTime	La hora de la última ejecución de diagrama de flujo.	No*	
Atr1 personalizado	Añade una columna por cada atributo de celda personalizado que ha definido para el que va a importar datos.	No	Valores válidos exigidos por el tipo de datos del atributo personalizado y por el formato/entorno local del usuario.
*Esta columna se completa por Campaign. Si se especifica, se ignora. Se completa para la exportación.			

Generación de códigos de celda exclusivos para su uso en una hoja de cálculo de celdas objetivo

Campaign puede generar un código de celda exclusivo para su uso en la hoja de cálculo de celdas objetivo. Los códigos de celda tienen un formato estándar determinado por los administradores del sistema, y son exclusivos cuando se generan.

Procedimiento

1. Abra una campaña y pulse la pestaña **Celdas objetivo**.
2. Pulse **Editar**.
3. Pulse **Generar código de celda**.

   Se abre una ventana con el código de celda generado.
4. Seleccione y copie el código de celda generado y pulse **Aceptar**.
5. Pegue el código de celda en un campo de la hoja de cálculo de celdas objetivo.
6. Pulse **Guardar**.

Exportación de datos desde una hoja de cálculo de celdas objetivo

Puede exportar el contenido de una hoja de cálculo de celdas objetivo en formato de valores separados por comas (.csv) a una unidad local o de red. Se exportará todo el contenido de la hoja de cálculo de celdas objetivo; no se puede seleccionar un subconjunto del mismo.

Procedimiento

1. Abra una campaña y pulse la pestaña **Celdas objetivo** para abrir la hoja de cálculo de celdas objetivo para la campaña.
2. Pulse **Exportar celdas objetivo**.
3. Utilice el cuadro de diálogo resultante para abrir o guardar el archivo.

   Para obtener información acerca del formato de la exportación, consulte "Formato de importación y exportación para los datos de TCS" en la página 176.

Asignación de ofertas a celdas en una hoja de cálculo de celdas objetivo

Algunas organizaciones crean celdas objetivo y asignan ofertas en una hoja de cálculo de celdas objetivo. A continuación, otra persona crea un diagrama de flujo para seleccionar los clientes que van recibir las ofertas. Siga estas instrucciones si está utilizando una hoja de cálculo de celdas objetivo para asignar ofertas.

Acerca de esta tarea

Procedimiento

1. Abra una campaña y pulse la pestaña **Celdas objetivo** para abrir la hoja de cálculo de celdas objetivo para la campaña.
2. Pulse **Editar** en la barra de herramientas. La hoja de cálculo de celdas objetivo se abre en modo de edición y las celdas existentes que se utilizan en los diagramas de flujo se resaltan en color.
3. En la celda **Ofertas asignadas** de la celda objetivo en la que desea asignar una oferta, pulse el icono **Asignar ofertas** en la celda a la que desea asignar ofertas.
4. En la ventana Seleccionar oferta(s), localice y seleccione una o más ofertas o listas de ofertas, o pulse la pestaña **Buscar** para buscar una oferta por nombre, descripción o código.
5. Después de seleccionar las ofertas que desea asignar a la celda actual, pulse **Aceptar y cerrar**.

   Se cierra la ventana Seleccionar oferta(s), y la columna **Oferta(s) asignada(s)** se completa con las ofertas seleccionadas.
6. Pulse **Guardar** o **Guardar y salir**.

Visualización de ofertas o listas de ofertas asignadas en una hoja de cálculo de celdas objetivo

Puede ver (y opcionalmente editar) o desasignar ofertas o listas de ofertas en una hoja de cálculo de celdas objetivo.

Procedimiento

1. Abra una campaña y pulse la pestaña **Celdas objetivo** para abrir la hoja de cálculo de celdas objetivo para una campaña.

2. Pulse **Editar**. Se abre la hoja de cálculo de celdas objetivo en modo de edición. Las celdas existentes utilizadas en diagramas de flujo se resaltan con colores.
3. En la celda **Ofertas asignadas**, pulse el icono **Gestionar asignaciones de ofertas** .

   Se abre el diálogo Ver/editar detalles de ofertas. Cualquier oferta o lista de ofertas asignada se muestra en la sección **Ofertas asignadas**.
4. Para ver o editar un elemento del diálogo Ver/editar detalles de ofertas: Seleccione una oferta o lista de oferta y pulse **Vista previa**.

   Se abre una ventana que muestra los datos de la oferta. Opcionalmente, pulse Editar para realizar cambios en la oferta. Si se ha utilizado una oferta en producción (se ha asignado a una celda en un diagrama de flujo que se ha ejecutado en producción y se ha registrado en un historial de contactos), existe un límite de cambios permitidos.
5. Para desasignar una oferta o lista de ofertas en el diálogo Ver/editar detalles de ofertas: Seleccione las ofertas o listas de ofertas que desee eliminar de una celda y pulse el botón >> para mover los elementos seleccionados a la sección **Ofertas eliminadas**. A continuación, pulse **Aceptar cambios**.

   Se cierra la ventana Ver/editar detalles de ofertas. Los elementos eliminados ya no se visualizan en la columna **Oferta(s) asignada(s)** de la celda.
6. Pulse **Guardar** o **Guardar y salir**. O si desea descartar los cambios, pulse **Cancelar**.

Información del estado de celda en la hoja de cálculo de celdas objetivo

La hoja de cálculo de celdas objetivo en IBM Campaign muestra el estado actual de cada celda, incluidos el recuento de celda, el tipo de la última ejecución (ejecución de producción o de prueba de un diagrama de flujo, rama o proceso) y la hora de la última ejecución.

El recuento de celda es el número de ID de audiencia exclusivos en cada celda que están enlazados a una celda de salida en un diagrama de flujo que se ha ejecutado. Este estado de celda es el resultado de la última ejecución guardada, de producción o de prueba, del proceso correspondiente.

La información del estado de celda se muestra en la hoja de cálculo de celdas objetivo en Campaign (autónomo) o en Marketing Operations (cuando hay integración).

Actualización de los recuentos de celda:

Se efectúa cambios en la configuración de un proceso, se perderá cualquier resultado de ejecuciones anteriores y las columnas **Recuento de celda**, **Tipo de la última ejecución** y **Hora de la última ejecución** aparecerán en blanco en la hoja de cálculo de celdas objetivo. Para actualizar el recuento de celda, deberá ejecutar el diagrama de flujo, la rama o el proceso en modo de prueba o ejecución, y a continuación guardar el diagrama de flujo.

Acerca de esta tarea

Observe el efecto que los siguientes tipos de cambio de configuración del proceso tienen en los recuentos de celda en la hoja de cálculo de celdas objetivo.

- **Enlazado de una celda de salida de diagrama de flujo con una celda objetivo.** El recuento de celda permanecerá en blanco hasta que se guarde la siguiente ejecución de producción o prueba.

- **Desenlazado de una celda de salida de diagrama de flujo de una celda objetivo.** Se eliminan todos los resultados de la ejecución anterior y el recuento de celda está en blanco.

Renovación manual de los recuentos de celdas:

Los recuentos de celda en la hoja de cálculo de celdas objetivo se actualizan de forma automática cuando se ejecuta el diagrama de flujo, la rama o el proceso en producción, o cuando se guarda una ejecución de prueba. Si la hoja de cálculo de celdas objetivo está abierta cuando se completa la ejecución, debe renovar los recuentos de celda manualmente.

Procedimiento

1. Elija **Campaña** > **Campañas**.
2. Pulse un enlace de campaña.
3. Seleccione la pestaña **Celdas objetivo**.
4. Pulse **Obtener estado de celda**

Enlace de celdas del diagrama de flujo a una TCS

Las organizaciones grandes utilizan con frecuencia una persona para crear una hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS) para una campaña, y otra persona para diseñar los diagramas de flujo. La TCS asocia las ofertas a objetivos y controles. A continuación, el diseñador de diagramas de flujo configura procesos de diagrama de flujo que seleccionan destinatarios para las ofertas. Al enlazar celdas de salida en un diagrama de flujo con las celdas y ofertas que se han predefinido en la TCS, el diseñador del diagrama de flujo completa la asociación entre las celdas del diagrama de flujo y una TCS.

Enlace de celdas de diagrama de flujo a ofertas con objetivo definidas en la hoja de cálculo de celdas objetivo

Si su organización define previamente ofertas con objetivo en una hoja de cálculo de celdas objetivo, un diseñador de diagramas de flujo, debe configurar procesos para seleccionar destinatarios para las ofertas. El diseñador debe enlazar las celdas del diagrama de flujo a las celdas previamente definidas en la hoja de cálculo de celdas objetivo. Con esto se completa la asociación entre las celdas en la hoja de cálculo de celdas objetivo y los destinatarios definidos en el diagrama de flujo.

Antes de empezar

Antes de empezar, alguien de su organización debe definir celdas objetivo en una hoja de cálculo de celdas objetivo. Después el diseñador de diagramas de flujo puede seguir los pasos que se indican a continuación para asociar las celdas de salida en un diagrama de flujo a las celdas que se han definido en la TCS.

Nota: Un método alternativo es utilizar **Opciones** > **Corresponder y enlazar celdas objetivo**.

Acerca de esta tarea

Para asociar las celdas de diagrama con celdas predefinidas de una hoja de cálculo de celdas objetivo:

Procedimiento

1. En un diagrama de flujo en modo de **Editar**, pulse dos veces el proceso cuya celda de salida desea vincular a una celda de la hoja de cálculo de celdas objetivo.
2. Pulse la pestaña **General** en el diálogo de configuración del proceso.
3. Para abrir el diálogo Seleccionar celda objetivo:
   - En procesos que generen una única celda, como Selección, pulse **Enlazar a celda objetivo**.
   - En procesos que generen varias celdas, como Segmentación, pulse la fila **Nombre de celda de salida** o **Código de celda** de cada celda que desee enlazar. Pulse el botón de puntos suspensivos.

   Verá el diálogo Seleccionar celda objetivo, que muestra las celdas que se han predefinido en la hoja de cálculo de celdas objetivo para la campaña actual.
4. En el diálogo Seleccionar celda objetivo, seleccione la fila para la celda con la que desea enlazar la celda de salida actual.
5. Pulse **Aceptar**.

   El diálogo Seleccionar celda objetivo se cierra. El nombre de celda de salida y el código de celda en el diálogo de configuración del proceso se sustituyen por el nombre y el código de la hoja de cálculo de celdas objetivo. Estos campos están en cursiva para indicar que se obtienen de la hoja de cálculo.
6. Pulse **Aceptar** para guardar los cambios.
7. Guarde el diagrama de flujo. Los enlaces de las celdas objetivo no se guardan en la base de datos hasta que no se guarda el diagrama de flujo. Si se cancelan los cambios en el diagrama de flujo, los enlaces de celda no se guardan.

Conceptos relacionados:

"Hojas de cálculo de celdas objetivo" en la página 172

Utilización de Corresponder y enlazar para asociar las celdas del diagrama de flujo con una hoja de cálculo de celdas objetivo.

Utilice el diálogo **Corresponder y enlazar celdas objetivo** para asociar las celdas objetivo en un diagrama de flujo con las celdas definidas previamente en una hoja de cálculo de celdas objetivo. Esta opción es una alternativa a la utilización de un diálogo de configuración del proceso de diagrama de flujo para establecer el enlace.

Antes de empezar

Antes de empezar, alguien de su organización debe definir celdas objetivo en una hoja de cálculo de celdas objetivo. Después el diseñador de diagramas de flujo puede seguir los pasos que se indican a continuación para asociar las celdas de salida en un diagrama de flujo a las celdas que se han definido en la hoja de cálculo de celdas objetivo.

Nota: Para utilizar la coincidencia automática, asegúrese de que los nombres de celda de salida del diagrama de flujo coinciden con los nombres de celda de la hoja de cálculo de celdas objetivo o que empiezan con al menos los mismos tres caracteres.

Procedimiento

1. En un diagrama de flujo en modo de **Edición**, seleccione **Opciones** > **Corresponder y enlazar celdas objetivo**.

El diálogo Corresponder y enlazar celdas objetivo muestra las celdas objetivo disponibles en el panel izquierdo y las celdas de salida del diagrama de flujo en el panel derecho.

2. Utilice uno de los métodos siguientes para corresponder las celdas objetivo de la hoja de cálculo de celdas objetivo con las celdas del diagrama de flujo.

Para la coincidencia automática de las celdas basada en el nombre	Pulse **Coincidencia automática**. Las celdas con coincidencia automática satisfactoria tienen un estado de **Exacto** o **La mejor coincidencia**, y las celdas objetivo que coinciden se visualizan en rojo.
Para la coincidencia manual de celdas	Seleccione uno o más pares de celdas objetivo y celdas de salida del diagrama de flujo, y pulse **Coincidencia**. Se emparejarán las celdas objetivo seleccionadas, en orden, con las celdas de salida de diagrama de flujo. Las celdas de salida con coincidencia satisfactoria tienen un estado de **Manual**. Las celdas objetivo que coinciden se visualizan en rojo.

3. Pulse **Aceptar**. Se le advertirá de que se perderán los resultados de la ejecución del diagrama de flujo.
4. Pulse **Aceptar** para continuar.
5. Guarde el diagrama de flujo. Los enlaces de celdas objetivo no se guardan hasta que se guarda el diagrama de flujo. Si cancela los cambios del diagrama de flujo, los enlaces de celda no se guardan.

Resultados

La próxima vez que vea el diálogo **Corresponder y enlazar celdas objetivo** para este diagrama de flujo, el estado de las celdas coincidentes y enlazadas será **Enlazada**.

Conceptos relacionados:

"Hojas de cálculo de celdas objetivo" en la página 172

Desenlazar celdas de diagrama de flujo de ofertas con objetivo definidas en una hoja de cálculo de celdas objetivo

El diseñador de diagramas de flujo puede eliminar la asociación entre los ID que se han seleccionado en un diagrama de flujo y las ofertas con objetivo que se han predefinido en una hoja de cálculo de celdas objetivo. Este procedimiento solo va dirigido a organizaciones que definen ofertas con objetivo utilizando una hoja de cálculo de celdas objetivo.

Acerca de esta tarea

Si una celda no tiene historial de contactos, puede desenlazarla (y posteriormente volverla a enlazar), en cualquier momento.

Nota: Si desenlaza una celda que tiene un historial de contactos, se "retira". Las celdas retiradas no se pueden volver a enlazar. No aparecen en la hoja de cálculo de celdas objetivo y no pueden seleccionarse en un cuadro de diálogo de

configuración de proceso. (Si Campaign está integrado con Marketing Operations, las celdas retiradas continúan visualizándose en la hoja de cálculo de celdas objetivo, pero no se pueden reutilizar).

Procedimiento

1. En un diagrama de flujo en modo de **Edición**, efectúe una doble pulsación en el proceso cuya celda de salida desea desenlazar de la hoja de cálculo de celdas objetivo.
2. Pulse la pestaña **General** en el diálogo de configuración del proceso.
3. Abra la ventana Seleccionar celda objetivo:
   - En procesos que generan una sola celda como salida, como Selección, pulse **Enlazar a celda objetivo**.
   - En procesos que producen varias celdas, como Segmentación, pulse la fila **Nombre de celda de salida** o **Código de celda** de la celda que desee desenlazar. Pulse el botón de puntos suspensivos.

   La ventana Seleccionar celda objetivo muestra las celdas que están definidas en la hoja de cálculo de celdas objetivo para la campaña actual. La celda enlazada actualmente aparece resaltada.
4. Seleccione **[No enlazado]**.

   El nombre y el código de la celda ya no aparecerán resaltados.
5. Pulse **Aceptar**. El nombre de celda de salida y el código de celda en el diálogo de configuración del proceso ya no están en cursiva, lo que indica que ya no están enlazados a la hoja de cálculo de celdas objetivo.

Conceptos relacionados:

"Hojas de cálculo de celdas objetivo" en la página 172

Utilización de Corresponder y enlazar para eliminar una asociación

Puede utilizar el diálogo **Corresponder y enlazar** para eliminar la asociación entre las celdas objetivo en un diagrama de flujo y las celdas en la hoja de cálculo de celdas objetivo.

Acerca de esta tarea

Si una celda no tiene historial de contactos, puede desenlazarla (y posteriormente volverla a enlazar), en cualquier momento.

Importante: Si desenlaza una celda que tiene historial de contactos, se retira. Las celdas retiradas no se pueden volver a enlazar. No aparecen en la hoja de cálculo de celdas objetivo y no pueden seleccionarse en un diálogo de configuración de proceso. (Si Campaign está integrado con Marketing Operations, las celdas retiradas continúan visualizándose en la hoja de cálculo de celdas objetivo, pero no se pueden reutilizar).

Procedimiento

1. En un diagrama de flujo en modo de **Edición**, seleccione **Opciones** > **Corresponder y enlazar celdas objetivo**.

   Las celdas coincidentes o enlazadas se visualizan en el panel de la derecha, y su estado se indica en la columna **Estado**.
2. Para desemparejar todas las parejas de celdas, pulse **Anular coincidencia de todo**.

Las celdas objetivo desemparejadas se renuevan en el panel **Celdas objetivo disponibles**, y se borran las columnas **Estado** y **Nombre de celda objetivo**. Los pares de celdas enlazadas no cambian.

3. Para desenlazar todos los pares de celdas enlazados, pulse **Desenlazar todo**.

   Los pares previamente enlazados se desenlazan, pero siguen emparejados. Las celdas objetivo aparecen ahora en rojo en la lista **Celdas objetivo disponibles** como celdas objetivo emparejadas.

4. Guarde el diagrama de flujo. Los enlaces de celdas objetivo no se guardan hasta que se guarda el diagrama de flujo. Si se cancelan los cambios del diagrama de flujo, los enlaces de celda no se guardan.

Conceptos relacionados:

"Hojas de cálculo de celdas objetivo" en la página 172

Capítulo 7. Historial de contactos

IBM Campaign mantiene un historial de contactos para registrar información sobre las ofertas que se envían a los contactos. También se registra el historial sobre celdas de control, para identificar a los clientes a los que no se envía expresamente la oferta.

El término "historial de contactos" hace referencia a la información que Campaign mantiene sobre:

- **qué ofertas** se han enviado
- a **qué clientes** (o cuentas o unidades familiares, dependiendo del nivel de audiencia)
- por **qué canal**
- en **qué fecha**

Por ejemplo, una lista de clientes objetivo puede generarse como la salida de un proceso Lista de llamadas o Telemarketing en un diagrama de flujo de campaña. Cada cliente objetivo pertenece a una celda a la que se asigna una o más ofertas. Cuando el proceso Telemarketing o Lista de correo se ejecuta en modo de producción con el registro en el historial de contactos habilitado, los detalles se grabarán en varias tablas de la base de datos del sistema de Campaign.

En conjunto, dichas tablas comprenden el historial de contactos. El historial de contactos registra la versión de la oferta específica (incluyendo los valores de los atributos de oferta parametrizados) dada a cada ID en cada celda en tiempo de ejecución del diagrama de flujo. El historial de contactos también registra los miembros de las celdas de control, que se les excluye deliberadamente de recibir comunicaciones. Las celdas de control indican controles de resistencia o de sin contacto, por lo tanto a los clientes que pertenecen a celdas de control no se les asignan ofertas y no se incluyen en las listas de salida del proceso de contacto.

Descripción general del historial de contactos y los niveles de audiencia

Campaign mantiene un historial de contactos para cada nivel de audiencia, como cliente y unidad familiar. El historial de contactos proporciona un registro histórico de sus esfuerzos de marketing directo, incluyendo con quién se ha contactado, qué ofertas se han hecho, mediante qué canales.

Campaign mantiene un historial de contactos en las tablas de la base de datos del sistema:

- El historial de contactos base (UA_ContactHistory) se graba cuando todos los miembros de una celda se tratan igual (cuando se proporciona a todos la misma versión de una oferta).
- El historial de contactos detallado (UA_DtlContactHist) se graba solo cuando las personas de la misma celda reciben distintas versiones de oferta (ofertas con distintos valores para atributos de oferta personalizados) o un número diferente de ofertas.

  El historial de contactos detallado puede crecer con mucha rapidez, pero proporciona datos completos para soportar el seguimiento de respuestas detallado y para analizar los objetivos y controles.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2017

- Para cada ejecución de producción, los datos se registran en las tablas de tratamiento (UA_Treatment). La información de control para la resistencia también se registra aquí. La resistencia no recibe comunicaciones, pero se mide con el grupo objetivo para comparación. El historial de tratamiento se utiliza junto con el historial de contactos para formar un registro histórico completo de las ofertas que se han enviado.

El historial de contactos y el historial de respuestas correspondiente se mantienen para cada nivel de audiencia.

Por ejemplo, suponga que tiene dos niveles de audiencia, cliente y unidad familiar. La implementación de la tabla depende de cómo está configurada la base de datos:

- Normalmente, cada nivel de audiencia tiene su propio conjunto de tablas de historial de contactos y respuestas en la base de datos del sistema Campaign. Es decir, el nivel de audiencia Cliente tiene un conjunto de tablas (historial de contactos, historial de contactos detallado, historial de respuestas) y el nivel de audiencia Unidad familiar tiene su propio conjunto de tablas.
- Si la base de datos está configurada de modo que varios niveles de audiencia graban en las mismas tablas físicas subyacentes, cada nivel de audiencia no requiere su propio conjunto de tablas. Sin embargo, las tablas físicas subyacentes (historial de contactos, historial de contactos detallado, historial de respuesta), deben incluir una clave para cada nivel audiencia.

Cómo se actualizan las tablas del historial de contactos

Se graban entradas en las tablas del historial de contactos de Campaign cuando se ejecuta un proceso de contacto del diagrama de flujo, por ejemplo Telemarketing o Lista de correo, o el proceso Seguimiento en modo de producción con las opciones de registro de historial habilitadas. Las ejecuciones de prueba no completan las tablas del historial de contactos.

Cuando el registro del historial de contactos está habilitado, los detalles siguientes se graban en el historial de contactos durante una ejecución de producción:

- fecha y hora del contacto (de forma predeterminada, es el momento de ejecución del proceso de contacto)
- Las versiones de ofertas asignadas en el proceso de contacto, incluyendo los valores de atributos de oferta parametrizados;
- Las versiones exactas de las ofertas que se han hecho a cada ID de oferta;
- Para celdas objetivo y de control, los códigos de tratamiento para hacer seguimiento de cada combinación exclusiva de oferta, celda y fecha y hora de la oferta.

Las siguientes tablas del sistema están implicadas:

- El historial de contactos base (UA_ContactHistory), si se da a todos los miembros de una celda la misma versión de una oferta
- El historial de contactos detallado (UA_DtlContactHist), si las personas de la misma celda reciben diferentes versiones de ofertas
- Historial de tratamientos (UA_Treatment)
- El historial de ofertas (varias tablas del sistema que almacenan información de manera colectiva sobre ofertas que se han utilizado en producción)

El historial de tratamientos y el historial de ofertas pueden utilizarse en combinación con el historial de contactos para formar un registro histórico

completo de las ofertas que se han enviado. Los controles, a los que no se han asignado ofertas, se identifican en la tabla Tratamiento.

El historial solo se actualiza si la opción **Registrar en tablas de historial de contactos** está seleccionada en el cuadro de diálogo de los procesos Lista de correos, Telemarketing o Seguimiento.

Nota: Esto no afecta a cómo eMessage y Interact cargan datos en las tablas del historial de Campaign. Estos productos utilizan sus propios procesos de ETL para extraer, transformar y cargar datos en las tablas de historial de contactos y respuestas de Campaign.

Historial de tratamientos (UA_Treatment)

Se añaden filas a la tabla del historial de tratamientos (UA_Treatment) cada vez que un diagrama de flujo se ejecuta en modo de producción.

Si un diagrama de flujo está planificado para ejecutarse periódicamente, cada ejecución genera un nuevo conjunto de tratamientos, uno para cada oferta por celda, tanto para las celdas de contacto como de control, en tiempo de ejecución del diagrama de flujo. Por lo tanto, Campaign proporciona el seguimiento más granular posible, al registrar como otra instancia cada vez que se genera un tratamiento.

El historial de tratamientos funciona conjuntamente con el historial de contactos base para proporcionar una forma altamente comprimida y efectiva de almacenar información completa del historial de contactos:

- La tabla del historial de contactos base (UA_ContactHistory) solo registra la información de pertenencia a la celda para la audiencia correspondiente.
- El tratamiento o tratamientos dados a cada celda se registran en la tabla del historial de tratamientos (UA_Treatment).

Cada instancia de tratamiento se identifica con un código de tratamiento exclusivo a nivel global. El código de tratamiento puede utilizarse en el seguimiento de respuestas para hacer una atribución de cada respuesta a una instancia de tratamiento específica.

Cómo se manejan los controles en el historial de tratamiento

Una celda de control está cualificada para una oferta pero se excluye de recibir la oferta a efectos de análisis. Si se utilizan controles, el historial de tratamientos también registra datos de celda de control:

- Las filas correspondientes a las ofertas que se hacen a una celda objetivo se denominan tratamientos objetivo.
- Las filas correspondientes a las ofertas que se asignan a una celda de control se denominan tratamientos de control.

Los tratamientos objetivo tienen un tratamiento de control asociado si una celda de control se ha asignado a la celda objetivo en el proceso de contacto. A cada tratamiento de control se le asigna un código de tratamiento exclusivo, aunque los códigos no se distribuyen a los miembros de control. Los códigos de tratamiento de control se generan para facilitar el seguimiento de respuestas en los casos en que se utilice lógica de diagrama de flujo personalizada para identificar un control: los códigos de tratamiento de control pueden buscarse y asociarse al evento, de

modo que la respuesta pueda atribuirse a una instancia de tratamiento de control exacta.

Historial de contactos base (UA_ContactHistory)

Se escribe una fila en la tabla del historial de contactos base por cada combinación de ID de contacto, celda y fecha/hora de la ejecución de diagrama de flujo, tanto para celdas objetivo como para celdas control.

Pertenencia a celdas mutuamente exclusivas

Si las celdas son mutuamente exclusivas, y cada ID solo puede pertenecer a una celda, entonces cada ID tendrá una fila en la tabla del historial de contactos cuando se trate dentro de un único proceso de contacto, independientemente del número de ofertas asignadas. Por ejemplo, este es el caso si se definen celdas que correspondan a segmentos de valores "bajo", "medio" y "alto" y los clientes solo pueden pertenecer a uno de dichos segmentos en cualquier momento. Incluso si se hacen tres ofertas a al segmento de "alto valor" en el mismo proceso de contacto, solo se escribirá una fila en el historial de contactos base, puesto que el historial de contactos base registra la pertenencia a celdas.

Pertenencia a celdas no exclusiva

Si las personas pueden pertenecer a más de una celda objetivo (por ejemplo, si cada una de las celdas objetivo recibe ofertas en función de distintas reglas de elegibilidad, y los clientes pueden estar cualificados para ninguna, una o más de una de las ofertas), entonces cada persona tendrá el número de filas en la tabla del historial de contactos que corresponda al número de celdas de las que esa persona es miembro.

Por ejemplo, si define dos celdas: "Clientes que han realizado compras en los últimos 3 meses" y "Clientes que han gastado al menos 500 $ en el último trimestre", una persona podría ser miembro de una de esas células, o de ambas. Si la persona es miembro de ambas células, se grabarán dos entradas en el historial de contactos base de dicha persona cuando ejecute el proceso de contacto.

Incluso si se graban varias filas en la tabla del historial de contactos para una persona porque esta pertenece a más de una celda objetivo, todas las ofertas hechas en el mismo proceso de contacto se consideran como un "paquete" o interrupción únicos. Un "ID de paquete" exclusivo en la tabla del historial de contactos agrupa las filas grabadas por una determinada instancia de ejecución de un proceso de contacto específico para una persona. Solo tendrán lugar varias "interrupciones" a una persona o unidad familiar si dicha persona o unidad familiar pertenece a varias celdas en procesos de contacto distintos.

Grabación de campos con seguimiento adicionales en el historial de contactos

Se pueden crear campos con seguimiento adicionales y completarlos en la tabla del historial de contactos. Por ejemplo, podría interesarle grabar el código de tratamiento de la tabla de tratamientos, o un atributo de oferta, en el historial de contactos como un campo con seguimiento adicional.

Sin embargo, puesto que lo que se captura en el historial de contactos base es la pertenencia a la celda, y cada celda objetivo o de control graba una fila por ID de audiencia, tenga en cuenta que si está completando campos con seguimiento adicionales en el historial de contactos base con datos de oferta o de tratamiento, solo se grabará el primer tratamiento de cada celda objetivo o de control.

Ejemplo

Celda	Celda de control asociada	Oferta hecha a la celda
CeldaObjetivo1	CeldaControl1	OfertaA, OfertaB
CeldaObjetivo2	CeldaControl1	OfertaC
CeldaControl1	-	-

Cuando el diagrama de flujo que contiene el proceso de contacto que asigna las ofertas listadas a CeldaObjetivo1 y CeldaObjetivo2 se ejecuta en producción (con la escritura en el historial de contactos habilitada), se crea un tratamiento para cada combinación de celda, oferta hecha y fecha/hora de ejecución. Es decir, en este ejemplo se crearán seis tratamientos:

Tratamientos	Código de tratamiento
CeldaObjetivo1 recibe OfertaA	Tr001
CeldaObjetivo1 recibe OfertaB	Tr002
CeldaControl1 recibe OfertaA	Tr003
CeldaControl1 recibe OfertaB	Tr004
CeldaDestino2 recibe OfertaC	Tr005
CeldaControl1 recibe OfertaC	Tr006

Si ha añadido Código de tratamiento como un campo con seguimiento adicional en el historial de contactos base, solo se graba el primer tratamiento objetivo o de control para cada celda. Por tanto, en este ejemplo solo se escribirán tres filas al historial de contactos base, las del primer tratamiento para cada celda:

Celda	Código de tratamiento
CeldaObjetivo1	Tr001
CeldaControl1	Tr003
CeldaObjetivo2	Tr005

Por este motivo, la captura de atributos a nivel de oferta en la tabla del historial de contactos puede no ser una práctica recomendada, ya que solo proporcionará una información de contacto completa si:

- a las celdas objetivo solo se les asigna una oferta, y
- a cada celda de control solo se le asigna una celda objetivo

En todos los demás casos solo se generan los datos asociados al primer tratamiento (o tratamiento de control). Una alternativa consiste en utilizar una vista de base de datos para presentar simultáneamente la información a nivel de oferta y proporcionar acceso a ella, mediante la unión de las tablas del sistema UA_ContactHistory y UA_Treatment. También se puede generar esta información en un historial de contactos alternativo.

Nota: Si genera información de atributos de oferta como campos con seguimiento adicional, *puede* visualizarse toda la información de tratamiento porque el historial de contactos detallado y el historial de contactos alternativo graban una fila para cada tratamiento (en lugar de una fila para cada celda).

Historial de contactos detallado (UA_DtlContactHist)

Solo se escribe en la tabla del historial de contactos si se está utilizando un escenario en el que las personas de una misma celda reciben distintas versiones de una oferta.

Por ejemplo, las personas de la misma celda podrían recibir la misma oferta de hipoteca, pero dicha oferta puede personalizarse de modo que la Persona A reciba una oferta de tasa del 5%, mientras que la Persona B reciba una oferta de tasa del 4%. El historial de contactos detallado contiene una fila por cada versión de oferta que recibe una persona y una fila por cada celda de control en función de las versiones de la oferta que habrían recibido.

Historial de ofertas

El historial de ofertas consta de varias tablas del sistema que almacenan de forma colectiva información acerca de una versión de oferta que se ha utilizado en producción.

Solo se añadirán filas nuevas a la tabla del historial de ofertas si la combinación de valores de atributos de oferta parametrizados es exclusiva. De lo contrario, se referenciarán las filas existentes.

Actualización del historial de contactos realizando una ejecución de producción

Al realizar una ejecución de producción, puede actualizar el historial de contactos para el ID de ejecución actual. Utilice la ventana **Opciones del historial de ejecución** para elegir cómo se grabará el nuevo historial de contactos en la tabla del historial de contactos.

Procedimiento

1. En una página del diagrama de flujo en modo de **Edición**, pulse el proceso que desea ejecutar.
2. Abra el menú **Ejecutar** y seleccione **Guardar y ejecutar rama seleccionada**.
3. Si existen registros del historial de contactos, se le solicita que elija las opciones del historial de ejecución.

   El diálogo **Opciones del historial de ejecución** solo aparece cuando se ejecuta una rama o un proceso que previamente ha generado un historial de contactos para el ID de ejecución actual. Puede añadir información al historial de contactos o sustituir el historial de contactos existente para el ID de ejecución.

Opción	Descripción
Crear una nueva instancia de ejecución	Vuelva a ejecutar una rama o un proceso específico del diagrama de flujo utilizando un nuevo ID de ejecución. Añada los resultados, asociado con el nuevo ID de ejecución, a la tabla del historial de contactos. El historial de contactos existente permanece intacto.

Opción	Descripción
Sustituir el historial de contactos de la ejecución anterior	Reutilice el ID de ejecución anterior y sustituya el historial de contactos previamente generado para dicho ID de ejecución (sólo para el proceso o la rama que se está ejecutando). Los registros del historial de contactos que se generaron previamente para otras ramas o procesos del diagrama de flujo permanecen intactos.
Cancelar	Cancele la ejecución de la rama o el proceso y no haga nada en el historial de contactos existente. El diagrama de flujo permanece abierto en modo Editar.

Escenario de Opciones del historial de ejecución

En este ejemplo, dispone de un diagrama de flujo con dos ramas y dos procesos de contacto, A y B, ambos configurados para registrar en el historial de contactos.

Ejecuta todo el diagrama de flujo (desde la parte superior, utilizando el comando **Ejecutar diagrama de flujo**) una vez. Esto crea un nuevo ID de ejecución (por ejemplo, ID de ejecución = 1) y genera el historial de contactos para este ID de ejecución.

Después de este primera ejecución correcta de la totalidad del diagrama de flujo, puede editar el proceso de contacto A para dar un seguimiento a los mismos que han recibido la primera oferta. Por lo tanto, desea volver a ejecutar el proceso de contacto A. El ID de ejecución actual es "1" y existe el historial de contactos para el proceso A y el ID de ejecución = 1. Si desea conservar el historial de contactos original.

Cuando selecciona el proceso de contacto A y pulsa **Ejecutar proceso**, se abre la ventana Opciones del historial de ejecución. Si elige no cambiar el ID de ejecución (ID de ejecución = 1), tendrá que sustituir el historial de contactos existente, que no es lo que desea hacer. En lugar de ello, seleccione **Crear una nueva instancia de ejecución**. Esta opción incrementa el ID de ejecución a 2, conserva el historial de contactos asociado con el ID de ejecución = 1, y añade nuevo historial de contactos al ID de ejecución = 2. De esta manera, no perderá el historial de contactos que está asociado a la primera oferta.

Si ahora edita y ejecuta el proceso de contacto B, la ventana Opciones del historial de ejecución no se abre porque está utilizando un nuevo ID de ejecución (ID de ejecución = 2), que no tiene ningún historial de contactos asociado. Cuando se ejecuta solo el proceso de contacto B, puede generar más registros de historial de contactos para el ID de ejecución = 2.

Especificación de una tabla de base de datos para el registro de contactos

Puede registrar información de contacto en una base de datos cuando configure un proceso de contacto.

Procedimiento

1. En el cuadro de diálogo de configuración del proceso, seleccione **Nueva tabla correlacionada** o **Tabla de base de datos** de la lista **Habilitar exportación a** o

Registrar en. Esta opción normalmente aparece en la parte inferior de la lista, después de la lista de tablas correlacionadas.

Se abre el cuadro de diálogo Especificar tabla de base de datos.

2. Especifique el nombre de la tabla.

   Nota: Puede utilizar variables de usuario en el nombre de tabla. Por ejemplo, si especifica MiTabla<*VarUsuario.a*> como el nombre de tabla, y el valor de *VarUsuario.a* es "ABC" en el momento en que se ejecuta el proceso, la salida se graba en una tabla denominada MiTablaABC. Debe establecer el **Valor inicial** y el **Valor actual** de la variable de usuario antes de ejecutar el diagrama de flujo.
3. Seleccione un nombre de base de datos de la lista.
4. Pulse **Aceptar**.

   Se cierra la ventana Especificar tabla de base de datos. El campo **Exportar a/registrar en** del diálogo de configuración del proceso visualiza el nombre de la tabla de base de datos que ha especificado.
5. Si existe una tabla con el nombre que ha especificado, elija una opción para escribir los datos de salida:
   - **Añadir a datos existentes**: si selecciona esta opción, la tabla existente debe tener un esquema compatible con los datos de salida. En otras palabras, los nombres y tipos de campos deben coincidir, y los tamaños de campos deben permitir que se escriban datos de salida.
   - **Sustituir todos los registros**: si selecciona esta opción, las filas existentes en la tabla se sustituyen por las nuevas filas de salida.

Especificación de un archivo de salida para el registro de contactos

También puede generar el historial de contactos en un archivo sin formato con un diccionario de datos o un archivo delimitado.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo en modo de **Edición**.
2. En el cuadro de diálogo de configuración del proceso para un proceso de contacto, seleccione **Archivo** de la lista **Habilitar exportación a** o **Registrar en**. La opción **Archivo** se suele visualizar en la parte inferior de la lista, después de la lista de tablas correlacionadas.

   Se abre el cuadro de diálogo Especificar archivo de salida.
3. Seleccione un tipo de archivo de salida:
   - **Archivo sin formato con diccionario de datos**: crea un archivo de ancho fijo y un nuevo archivo del diccionario de datos.
   - **Archivo sin formato basado en un diccionario de datos existente**: crea un archivo de ancho fijo y selecciona un archivo de diccionario de datos existente.
   - **Archivo delimitado**: permite crear un archivo en el que los valores de campo están delimitados por un tabulador, una coma u otro carácter. Si selecciona **Otros**, especifique el carácter que se debe utilizar como delimitador. Marque **Incluir etiquetas en la fila superior** si desea que la primera fila del archivo contenga una cabecera de columna para cada columna de datos.
4. Entre la ruta completa y el nombre de archivo en el campo **Nombre de archivo** o utilice **Examinar** para seleccionar un archivo existente.

   Nota: Puede incluir variables de usuario en el nombre de archivo de salida (**Opciones** > **variables de usuario**). Por ejemplo, si especifica

`MiArchivo<VariableUsuario.a>.txt` como nombre de archivo, y el valor de *VariableUsuario.a* es "ABC" en el momento en que se ejecuta el proceso, la salida se grabará en `MiArchivoABC.txt`. Debe establecer el **Valor inicial** y el **Valor actual** de la variable de usuario antes de ejecutar el diagrama de flujo.

5. Campaign completa el campo **Diccionario de datos** con un archivo .dct con el mismo nombre y ubicación que el archivo que ha especificado. Si desea utilizar un diccionario de datos distinto o cambiar el nombre del diccionario de datos, especifique la ruta completa y el nombre del archivo del diccionario de datos en el campo **Diccionario de datos**.
6. Pulse **Aceptar**.

Inhabilitación de la escritura en el historial de contactos

Si no desea que las ejecuciones de producción actualicen las tablas del historial de contactos, puede configurar el proceso Telemarketing o Lista de correo para impedir el registro. Sin embargo, la mejor práctica es no para inhabilitar el registro del historial de contactos.

Acerca de esta tarea

Las ejecuciones de prueba no llenan las tablas del historial de contactos, por lo tanto, si desea ejecutar un proceso de contacto sin grabar en el historial de contactos, puede realizar una ejecución de prueba.

El historial de contactos se actualiza cuando un proceso de contacto del diagrama de flujo se ejecuta en modo de producción con las opciones de registro de contactos habilitadas. Si desea impedir que un proceso de contacto grabe en el historial de contactos, puede configurar el proceso para inhabilitar el registro durante las ejecuciones de producción.

Importante: La mejor práctica es no para inhabilitar el registro del historial de contactos. Si ejecuta una campaña en modo de producción sin el registro en el historial de contactos, no podrá volver a generar el historial de contactos con precisión en una fecha posterior si cambia alguno de los datos subyacentes.

Procedimiento

1. Efectúe una doble pulsación en el proceso de contacto (Telemarketing o Lista de correo) para el que desea inhabilitar el registro en el historial de contactos.
2. Pulse la pestaña **Registro**.
3. En la ventana para configurar el registro de las transacciones de contactos, borre las casillas de verificación **Registrar en las tablas de historial de contactos** y **Registrar en otros destinos**.

   Nota: Para cambiar la opción **Registrar en las tablas de historial de contactos**, la configuración del valor de **OverrideLogToHistory** debe estar establecido en `true` y debe tener los permisos adecuados.
4. Si lo desea, también puede pulsar **Más opciones** para acceder a **Opciones de registro del historial de contactos** y seleccionar **Crear tratamientos únicamente**. Esta opción genera nuevos tratamientos en la tabla Tratamientos pero no actualiza el historial de contactos.
5. Pulse **Aceptar**.

Resultados

Cuando ejecute el proceso de contacto, no se grabarán entradas en las tablas del historial de contactos o en destinos de registro alternativos.

Nota: Esto no afecta a cómo eMessage y Interact cargan datos en las tablas del historial de Campaign. Estos productos utilizan sus propios procesos de ETL para extraer, transformar y cargar datos en las tablas de historial de contactos y respuestas de Campaign.

Borrado de los historiales de contactos y respuestas

Si se borra el historial de contactos y respuestas permanentemente, se suprimen los registros del historial de las tablas del sistema. Estos datos no son recuperables.

Antes de empezar

El procedimiento siguiente elimina permanentemente del historial de contactos y respuestas. Si pudiera ser necesaria una recuperación posterior, haga una copia de seguridad de la base de datos de las tablas del sistema antes de borrar cualquier historial.

Nota: El historial también se suprime permanentemente cuando se suprime una campaña. En este caso, se le solicitará si desea continuar. Si continúa, se suprime toda la campaña y todo su contenido, incluidos todo el historial de contactos y respuestas.

Acerca de esta tarea

Puede desear borrar los registros del historial de contactos o respuestas en las siguientes situaciones:

- Si se ha ejecutado una ejecución de producción por error.
- Si decide cancelar una campaña tras una ejecución de producción.

Puede elegir suprimir todos los registros asociados del historial de contactos y respuestas, o suprimir solo los registros del historial de respuestas. Normalmente, es mejor no suprimir un historial de contactos para el que se han registrado respuestas. Sin embargo, tiene la opción de hacerlo.

En todo momento se preservará la integridad referencial de las tablas del sistema de Campaign. Todas las tablas del historial de contactos se graban de forma simultánea, y las limpiezas del historial de contactos se realizan simultáneamente en todas las tablas del historial de contactos. Por ejemplo, las entradas de la tabla de tratamientos no pueden suprimirse si hay entradas en las tablas del historial de contactos base o detallado que hacen referencia a ellas.

Para suprimir permanentemente un historial de contactos y/o respuestas para un proceso de contacto, siga los pasos siguientes.

Procedimiento

1. En un diagrama de flujo, en modo de edición, efectúe una doble pulsación en el proceso de contacto cuyo historial desea eliminar permanentemente.
2. En el diálogo de configuración del proceso, pulse la pestaña **Registro**. Verá la ventana para configurar el registro de las transacciones de contactos.
3. Pulse **Borrar historial**.

Si no hay entradas del historial de contactos, un mensaje indica que no hay entradas que borrar.

4. Si existe el historial de contactos, especifique qué entradas se deben suprimir:
   - Todas las entradas
   - Todas las entradas dentro de un rango de fechas seleccionado
   - Ejecuciones de diagrama de flujo específicas identificadas por la fecha y la hora de ejecución
5. Pulse **Aceptar**.

   Si no existen registros en el historial de respuestas para las entradas seleccionadas, verá un mensaje de confirmación.
6. Si existen registros en el historial de respuestas para alguna de las entradas que ha seleccionado, utilice el cuadro de diálogo de opciones de borrado de historial:
   - **Borrar todos los registros asociados de los historiales de contactos y de respuestas**: las entradas especificadas se borran en el historial de contactos y en el historial de respuestas.
   - **Borrar registros asociados del historial de respuestas**: las entradas especificadas solo se borran en el historial de respuestas. Los registros del historial de contactos se retienen.
   - **Cancelar**: no se borra ningún registro, ni en historial de contactos ni en el historial de respuestas.

Capítulo 8. Seguimiento de respuestas de campaña

Utilice el proceso Respuesta en un diagrama de flujo para realizar un seguimiento de las acciones que se producen después de una campaña. Cuando se ejecuta el proceso Respuesta, los datos se graban en las tablas del historial de respuestas y están disponibles para los informes de rendimiento de Campaign.

El seguimiento de respuestas ayuda a evaluar la efectividad de las campañas. Puede determinar si las acciones tomadas por las personas son en respuesta a las ofertas que se han dado. Puede evaluar los respondedores y los no respondedores a los que se han enviado ofertas. También puede evaluar controles (personas a los que no se han enviado ofertas) para ver si han realizado la acción deseada a pesar de no haber sido contactados.

Campaign guarda el historial de respuestas y lo utiliza en los informes de rendimiento de Campaign, por lo que puede determinar fácilmente:

- **Quién ha respondido**: la lista de entidades de audiencia (como clientes individuales o unidades familiares) cuyo comportamiento ha coincidido con los tipos de respuesta de los que se realiza seguimiento.
- **Qué hicieron y cuándo**: Campaign registra las acciones que se han realizado y la fecha y hora de las acciones. Ejemplo son click-through en un sitio web o la compra de un elemento específico. Esta información depende de los tipos de respuesta que se han configurado y/o datos adicionales que se capturan durante el proceso de respuesta.
- **A qué tratamiento de oferta han respondido**: Los códigos generados por Campaign (códigos de campaña, oferta, celda o tratamiento) y los atributos de ofertas con valores no nulos devueltos por la persona que responde se emparejan para el seguimiento de respuestas.
- **Cómo se atribuye la respuesta**: los criterios incluyen la coincidencia de códigos generados por Campaign o valores no nulos para atributos de ofertas, si los respondedores estaban en el grupo objetivo original o un grupo de control, y si la respuesta se ha recibido antes de la fecha de caducidad.
- **Información adicional**: las tablas del historial de respuestas también registran la siguiente información:
  - si la respuesta ha sido directa (se han devuelto uno o más códigos generados por Campaign) o deducida (no se han devuelto códigos de respuesta).
  - si la persona estaba en una celda objetivo o celda de control
  - si la respuesta es exclusiva o duplicada
  - puntuaciones de atribución (la mejor, fraccional y múltiple)
  - tipo de respuesta (acción) atribuido a la respuesta
  - si la respuesta se ha recibido antes o después de la fecha de caducidad de la versión de oferta específica. (Esta información depende de la propiedad siguiente: **Valores > Configuración > Campaign > particiones > partición[n] > servidor > flowchartConfig > AllowResponseNDaysAfterExpiration**. El valor predeterminado es 90 días)

Tareas relacionadas:

"Actualización del historial de respuestas" en la página 117

© Copyright IBM Corp. 1998, 2017

Cómo realizar un seguimiento de las respuestas a una campaña

Para realizar el seguimiento de respuestas, cree un diagrama de flujo que incluye el proceso Respuesta. El proceso Respuesta toma la entrada de un proceso Selección o Extracción y normalmente utiliza una tabla de acciones como los datos de origen.

Utilización de una tabla de acciones como entrada para el proceso Respuesta

Una *tabla de acciones* es una tabla de base de datos opcional o archivo que contiene los datos de respuesta recopilados después de que las ofertas se presenten a los clientes. Normalmente hay una tabla de acciones por nivel de audiencia.

Una tabla de acciones sirve normalmente como datos de origen de la celda de entrada para el proceso Respuesta. No es necesaria una tabla de acciones para procesar las respuestas, pero se considera una práctica recomendada.

Una tabla de acciones incluye datos como la identificación del cliente, los códigos de respuesta y los atributos de interés. En función de cómo se hace el seguimiento de las respuestas en la organización, estas pueden estar directamente relacionadas con datos transaccionales, como compras o contratos y suscripciones.

Cuando se utiliza una tabla de acciones como entrada para un proceso Respuesta, las acciones o los eventos de la tabla se evalúan para ver si se deben atribuir como respuestas a contactos o tratamientos de control. Campaign lee la tabla de acciones y, si encuentra una coincidencia entre los atributos relevantes y/o códigos de respuesta, Campaign completa las tablas del historial de respuestas para el seguimiento de respuestas.

Las tablas del sistema de Campaign incluyen una tabla de acciones de muestra para el nivel de audiencia Cliente, denominada `UA_ActionCustomer`. Los administradores pueden personalizar la tabla según sea necesario.

Importante: Los administradores deben asegurarse de que cualquier tabla de acciones que se utiliza para el seguimiento de respuestas está bloqueada durante el proceso Respuesta. Los administradores también deben borrar las filas después de la ejecución de cada proceso Respuesta para asegurarse de que no se acreditan las respuestas varias veces. Por ejemplo, Campaign puede estar configurado para ejecutar SQL después del proceso Respuesta para depurar la tabla de acciones.

Para obtener información importante acerca de las tablas de acciones, consulte la publicación *Campaign Guía del administrador*.

Cómo funciona el proceso Respuesta

El proceso Respuesta se configura en un diagrama de flujo para evaluar y generar la salida de los ID que se consideran respuestas a la oferta. La evaluación se realiza comparando una combinación de códigos de respuesta u otros atributos de oferta estándar o personalizados de la tabla de acciones.

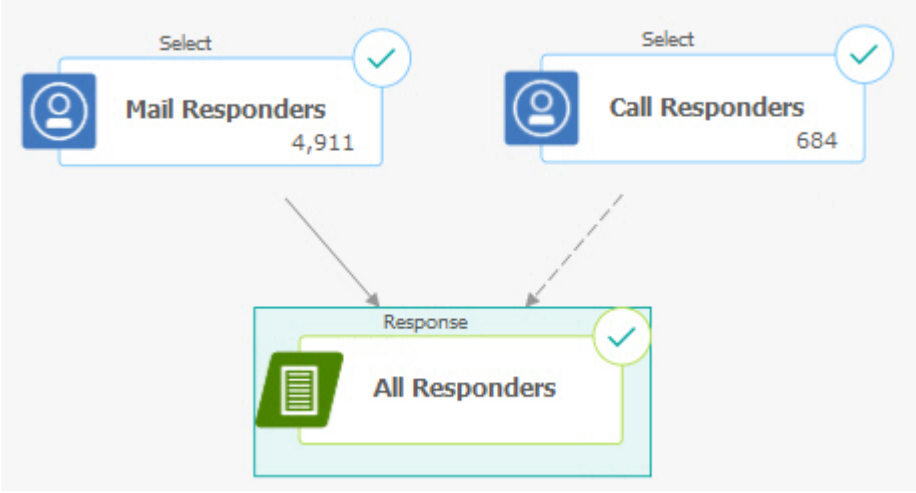
La lógica del procesamiento de respuestas utiliza códigos de respuesta de interés y atributos de respuesta de interés para determinar las respuestas directas y deducidas:

- Códigos de respuesta de interés: cualquier código generado por Campaign (código de campaña, oferta, celda o tratamiento) que está correlacionado en el proceso Respuesta se considera un "código de respuesta de interés".
- Atributos de respuesta de interés: cualquier otro atributo de oferta, estándar o personalizado, que se correlacione en el proceso Respuesta se considera un "atributo de respuesta de interés". Por ejemplo, puede utilizar el campo "Productos relevantes" como un atributo de oferta para hacer un seguimiento de las respuestas deducidas.

Estas respuestas se graban en la tabla del sistema del historial de respuestas (`UA_ResponseHistory`, o su equivalente para cada nivel de audiencia) cuando se ejecuta el proceso Respuesta. Hay una tabla del sistema del historial de respuestas para cada nivel de audiencia del que se hace seguimiento.

Los datos del historial de respuestas están entonces disponibles para que los informes de rendimiento de Campaign los utilicen y analicen.

El ejemplo siguiente muestra un diagrama de flujo simple que realiza un seguimiento de las respuestas para dirigir el correo y las ofertas telefónicas.



Tareas relacionadas:

"Actualización del historial de respuestas" en la página 117

Referencia relacionada:

"Informes de rendimiento de IBM Campaign" en la página 254

Utilización de varios diagramas de flujo de seguimiento de respuestas

Muchas organizaciones eligen utilizar varios diagramas de flujo de seguimiento de respuestas, por diversas razones.

Se puede tener un diagrama de flujo de seguimiento de respuestas único para todas las campañas de la empresa. Si se utiliza una única tabla de acciones, normalmente el administrador del sistema configurará diagramas de flujo de sesión para grabar datos en la tabla de acciones para procesarlos.

Sin embargo, la implementación de Campaign puede utilizar una o varias tablas de acciones por comodidad, cada una relacionada con un diagrama de flujo de seguimiento de respuestas aparte.

Las secciones siguientes describen porqué puede utilizar varios diagramas de flujo de seguimiento de respuestas.

Hace un seguimiento de respuestas para distintos niveles de audiencia

(Obligatorio) Necesita un diagrama de flujo de seguimiento de respuestas por cada nivel de audiencia del que reciba respuestas y haga un seguimiento de las mismas. El proceso Respuesta opera al nivel de audiencia de la celda de entrada, y graba de forma automática en la tabla de historial de repuestas adecuada para dicho nivel de audiencia. Para hacer un seguimiento de las respuestas de dos niveles de audiencia distintos (por ejemplo, cliente y unidad familiar), necesitará dos procesos Respuesta distintos, que probablemente se encontrarán en dos diagramas de flujo independientes.

Existen requisitos de proceso en tiempo real frente a proceso por lotes

(Obligatorio) La mayoría de las sesiones de seguimiento de respuestas serán diagramas de flujo por lotes que procesen periódicamente los eventos grabados en una tabla de acciones (por ejemplo, el procesamiento nocturno de las compras de los clientes). La frecuencia de las ejecuciones de los seguimientos de respuestas dependerá de la disponibilidad de los datos utilizados para completar la tabla de acciones.

Por ejemplo, si procesa respuestas de distintos canales (como la web o el correo directo), podría necesitar sesiones de procesamiento de respuestas independientes, ya que la frecuencia con que los datos de las transacciones entrantes están disponibles es distinta en cada canal.

Desea evitar la duplicación de grandes volúmenes de datos

(Opcional) Si maneja grandes volúmenes de datos (millones de transacciones de ventas por día), deberá evaluar si le interesa construir un diagrama de flujo de seguimiento de respuestas que se correlacione directamente con los datos de origen en vez extraerlos, transformarlos y cargarlos (hacerles un ETL, en sus siglas inglesas) en una tabla de acciones.

Por ejemplo, puede crear un diagrama de flujo de seguimiento de respuestas en el que un proceso Extracción extraiga transacciones directamente de la tabla del historial de transacciones de compra de un sistema de comercio electrónico (en función de un determinado rango de fechas), y un proceso Respuesta que se correlacione directamente con columnas de la tabla de esta extracción.

Desea proteger datos específicos para distintas situaciones

(Opcional) Podría interesarle integrar determinados datos (como los tipos de respuesta) para situaciones diferentes, como, por ejemplo, canales diferentes. Por ejemplo, si está interesado en el seguimiento concreto de un determinado tipo de respuesta (como "consulta") que es específico de un canal (como, por ejemplo, un "call center"), puede crear un campo derivado para filtrar dichas respuestas y utilizarlo en un diagrama de flujo de seguimiento de respuestas para extraer todas

las consultas de la base de datos del call center. Podría resultar más cómodo crear los datos necesarios para el seguimiento de respuestas utilizando campos derivados, y extraer los datos directamente del origen, que grabar los datos en una sola tabla de acciones.

Necesita lógica personalizada de procesamiento de respuestas

(Opcional). Si necesita escribir sus propias reglas de atribución de respuestas, puede crear un diagrama de flujo de seguimiento de respuestas aparte para implementar la lógica personalizada del seguimiento de respuestas. Por ejemplo, si necesita identificar las personas que responden a una oferta "Compre 3 obtenga 1 gratis", necesitará examinar varias transacciones para determinar si se puede considerar que una persona ha respondido. Una vez encontradas las personas que cualifican, puede pasárselas como entrada a un proceso Respuesta para registrar las respuestas utilizando el código de tratamiento y el tipo de respuesta adecuado.

Desea un diagrama de flujo de respuestas para cada producto o grupo de productos que se ha promocionado

(Opcional) Puede crear un diagrama de flujo de respuestas independiente para cada producto o grupo de productos que se ha promocionado mediante las ofertas. De esta forma, puede analizar fácilmente la respuesta por producto.

Desea un diagrama de flujo de respuestas por campaña

(Opcional) En este escenario, tiene uno o varios diagramas de flujo que generan salida, pero solo un diagrama de flujo por campaña que realiza el seguimiento por respondedores. Si los datos están disponibles por campaña, esta es una forma cómoda de configurar el procesamiento de respuestas.

Seguimiento de respuestas utilizando códigos de oferta multiparte

Se puede realizar un seguimiento de respuestas utilizando un campo derivado que conste de un código de oferta multiparte (es decir, un código de oferta que consta de dos o más códigos). Todas las partes del código de oferta deben concatenarse mediante la propiedad de configuración a nivel de partición `offerCodeDelimiter`. El ejemplo siguiente crea un campo derivado llamado `CodigoOfertaMultiple` que consta de dos partes concatenadas mediante el delimitador predeterminado "-":

```
CódigoOfertaMúltiple = string_concat(CódigoOferta1, string_concat("-",
CódigoOferta2))
```

Al configurar un proceso Respuesta para que utilice el campo derivado como un campo de acción candidato, deberá emparejar el campo derivado con el atributo de oferta/tratamiento de cada código de oferta del código multiparte.

Ámbito de fecha en el seguimiento de respuestas

Además de grabar si las respuestas se hicieron en el mismo periodo de validez de la oferta (es decir, después de la fecha efectiva y antes de la fecha de caducidad o en ella), el seguimiento de respuestas también registra si la respuesta tuvo lugar fuera de un rango de fechas válido para todas las ofertas. Campaign realiza un seguimiento de las respuestas tardías de todas las ofertas en función de un periodo de tiempo configurable después de la fecha de caducidad de una oferta para proporcionar datos sobre la frecuencia con que las ofertas se amortizan después de su fecha de finalización oficial.

El ámbito de fecha para el seguimiento de respuestas en Campaign se establece de modo global, y se aplica a todas las ofertas de la campaña. El administrador del sistema establecerá el número de días transcurridos desde la fecha de caducidad de la oferta durante los cuales se realizará un seguimiento de las respuestas.

El establecimiento de esta fecha limita de forma automática las posibles instancias de tratamiento que pueden coincidir con un evento. Cuanto menor sea el ámbito de la fecha, más mejorará el rendimiento, ya que se devolverán menos instancias de la tabla de tratamientos para obtener las posibles coincidencias.

Para obtener detalles sobre el establecimiento del ámbito de fecha, consulte "Establecimiento del número de días desde el fin de una campaña durante los cuales se registran las respuestas" en la publicación *Campaign Guía del administrador*.

Seguimiento de las respuestas de los controles

Se realiza un seguimiento de las respuestas de los grupos de control y de las respuestas de oferta de forma simultánea, utilizando el proceso Respuesta.

Las respuestas de las celdas de control se tratan de la misma forma que las respuestas deducidas, con la diferencia de que antes se descartan los códigos de respuesta. En el caso de las respuestas procedentes de los miembros de una celda de control, los códigos de seguimiento se ignoran y se comprueba cualquier atributo de interés (por ejemplo, productos relevantes) en busca de coincidencias con las instancias de tratamiento de control. Campaign utiliza un código de tratamiento interno y exclusivo a nivel global que se genera para todos los tratamientos de control; sin embargo, los códigos de tratamiento de control no se ofrecen, ya que los tratamientos de control son siempre controles de resistencia no asociados a contacto alguno.

Puede ocurrir que un mismo evento se acredite tanto para las instancias de tratamiento objetivo como para las instancias de tratamiento de control. Por ejemplo, si un determinado cliente es objetivo de una oferta del 10% de cualquier compra realizada en la sección de mujeres, y dicho cliente también es miembro de un grupo de control de resistencia que supervisa cualquier compra en la tienda, si dicho cliente realiza una compra utilizando el cupón, el evento se asociará con la instancia de tratamiento objetivo (utilizando el código de tratamiento del cupón) y con la instancia de tratamiento de control. Las instancias de tratamiento de control también se marcan dentro del rango válido de fechas o después de la fecha de caducidad, de la misma forma que las instancias de tratamiento objetivo - esto proporciona una comparación de control válida para la actividad tardía de la celda objetivo.

La atribuciones mejor o fraccional no se utilizan en las respuestas de las celdas de control - siempre se utiliza la atribución múltiple. Es decir, si una persona que responde está en una celda de control para una oferta y su acción cualifica como respuesta deducida para varios tratamientos de control, todos estas sentencias de control coincidentes se acreditarán para la respuesta.

Seguimiento de respuestas a ofertas personalizadas

Si ha utilizado campos de oferta controlados por datos, personalizados o derivados o parametrizados, en la generación de distintas versiones de ofertas, para que las ofertas puedan atribuirse correctamente a estas ofertas personalizadas, la tabla de acciones deberá contener campos que representen los campos de atributos de oferta parametrizados. Una vez que dichos campos se han correlacionado en un

proceso Respuesta como atributos de interés y se han completado, podrán utilizarse para emparejar respuestas con la versión de oferta o con la instancia de tratamiento. Las respuestas que tengan valores para dichos "atributos de interés" deberán coincidir exactamente con los valores registrados de esa persona en el historial de la versión de la oferta a fin de que se produzca la atribución a dicho tratamiento.

Por ejemplo, si tuviera ofertas de vuelos que estuvieran personalizadas con un aeropuerto de origen y otro de destino, entonces la tabla de acciones debería contener campos para "Aeropuerto de origen" y "Aeropuerto de destino". Cada transacción de compra de un vuelo contendría dichos valores, con lo que el seguimiento de respuestas sería capaz de emparejar el vuelo concreto comprado por una persona con la(s) version(es) de oferta hecha(s) en promoción a dicha persona. Estos campos también se utilizarían para realizar un seguimiento de las respuestas deducidas de los miembros del grupo de control, para ver si compraron alguno de los vuelos que se les ofrecieron en promoción.

Tipos de respuesta

Los tipos de respuesta son las acciones específicas de las que se realiza un seguimiento, tales como click-through, consulta, compra, activación, uso, etc. Cada tipo de respuesta se representa mediante un código de respuesta exclusivo. Los tipos y códigos de respuesta se definen globalmente en la tabla del sistema Tipo de respuesta de Campaign y están disponibles a todas las ofertas, aunque no todos los tipos de respuesta sean relevantes para todas las ofertas. Por ejemplo, no cabe esperar un tipo de respuesta click-through a una oferta de correo directo.

Cuando se escriben los eventos en la tabla de acciones, cada fila de evento solo puede tener un tipo de respuesta. Si el tipo de respuesta de una acción está vacío (nulo), se le realizará un seguimiento como si tuviera el tipo de respuesta predeterminado ("desconocido").

Si un único evento tiene que estar asociado a varios tipos de respuesta, deberán escribirse varias filas en la tabla de acciones, una por cada tipo de respuesta. Por ejemplo, si una institución financiera realiza un seguimiento del nivel de utilización para compras de una tarjeta de crédito nueva durante el primer mes tras la activación con tipos de respuesta "Compra100", "Compra500" y "Compra1000", una compra de 500 $ podría tener que generar un evento con los tipos de respuesta "Compra100" y "Compra500", porque la compra cumple ambas condiciones.

Si necesita detectar secuencias complejas de transacciones independientes que, en conjunto, constituyen un evento de respuesta, necesitará una sesión de supervisión aparte que busque las transacciones que cualifiquen y, una vez encontradas, envíe un evento a la tabla de acciones. Por ejemplo, si una promoción de un minorista recompensa a los clientes que compren 3 DVD cualesquiera durante el mes de diciembre, se podrá construir un diagrama de flujo para calcular el número de compras de DVD de cada cliente, seleccionar los clientes que hayan hecho tres o más compras y grabar dichos clientes a la tabla de acciones con un tipo especial de respuesta (como, por ejemplo, "Compra3DVD").

Puede obtener detalles adicionales sobre los tipos de respuesta consultando la *Guía del administrador de Campaign*.

Categorías de respuesta

Las respuestas en Campaign se clasifican en dos categorías:

- Respuesta directa – se han devuelto uno o más códigos de seguimiento generados por Campaign enviados con la oferta, debiendo coincidir todos los atributos de interés devueltos.
- Respuesta deducida - no se han devuelto códigos de seguimiento, pero al menos un atributo de oferta utilizado en el seguimiento de respuestas se ha devuelto y ha coincidido. Las respuestas de los grupos de control de resistencia son siempre respuestas deducidas.

Respuestas directas

Una respuesta se considera directa si:

- Si se devuelve a la persona que responde al menos un código generado por Campaign (código de campaña, celda, oferta o tratamiento) que coincida exactamente con una o más de las posibles instancias de tratamiento objetivo generadas por Campaign.

Y

- Los "atributos de interés" (es decir, cualquier atributo de oferta, estándar o personalizado, que se haya correlacionado en el proceso Respuesta para el seguimiento) devueltos deben tener un valor que coincida exactamente con el valor del atributo en el tratamiento.

Por ejemplo, si un código de tratamiento es un código de respuesta de interés y "canal de respuesta" es una atributo de interés, una respuesta entrante con los valores "XXX123" para el código de tratamiento y "comercio minorista" para el canal de respuesta, no se considerará una coincidencia directa para un tratamiento con los valores respectivos de "XXX123" y "web".

Una respuesta con un valor nulo para un atributo de interés no puede coincidir con un tratamiento que tenga dicho atributo de oferta. Por ejemplo, una respuesta a la que le falte un valor para "tipo de interés" no puede coincidir con ninguna oferta creada a partir de una plantilla que contenga el tipo de interés como atributo de oferta.

Sin embargo, una respuesta con un valor para un atributo de interés que no exista en un tratamiento no impide una coincidencia. Por ejemplo, si se ha creado una oferta Envío gratuito a partir de una plantilla de oferta que carezca del atributo de oferta "tipo de interés", y "tipo de interés" es un atributo de interés, el valor del atributo "tipo de interés" de una respuesta entrante no importa cuando Campaign evalúa las posibles coincidencias asociadas a la oferta Envío gratuito.

El seguimiento de respuestas tiene en cuenta si la respuesta tuvo lugar dentro del período de tiempo válido de la oferta (es decir, después de la fecha efectiva y antes de la fecha de caducidad o en ella) o si la respuesta tuvo lugar fuera del rango de fechas válido. Campaign realiza un seguimiento de las respuestas tardías durante un período de tiempo configurable después de la fecha de caducidad de una oferta.

El seguimiento de respuestas también identifica si una respuesta directa proviene de una persona que responde perteneciente al grupo contactado inicialmente, es decir, la celda objetivo.

Nota: Si una respuesta directa no procedió del grupo objetivo original, dicha respuesta se considerará una respuesta "viral", o una "transmisión", lo que significa que el respondedor obtuvo de algún modo un código de respuesta válido sin haber recibido la oferta originalmente.

Puede ser de gran utilidad comprender qué proporción de las respuestas procede del grupo objetivo, sobre todo si se está intentando atraer clientes de alto valor. Dichos valores pueden desglosarse en informes de rendimiento para ver cuántas respuestas directas procedieron del grupo objetivo original y cuántas fueron respuestas virales.

Las respuestas directas pueden ser coincidencias exactas o inexactas.

Tareas relacionadas:

"Actualización del historial de respuestas" en la página 117

Referencia relacionada:

"Informes de rendimiento de IBM Campaign" en la página 254

Coincidencias exactas directas

Una respuesta se considera una coincidencia exacta directa si Campaign puede identificar de forma exclusiva una instancia de tratamiento objetivo única para acreditarla.

Nota: Es una práctica recomendada utilizar códigos de tratamiento generados por Campaign para el seguimiento, porque Campaign siempre podrá identificar de forma exclusiva una instancia de tratamiento que acreditar si se devuelve el código de tratamiento.

Por ejemplo, si ha utilizado los códigos de tratamiento generados en un diagrama de flujo de contacto como códigos de cupón en una oferta, y una persona que responde devuelve un código de tratamiento en una de las celdas objetivo de la oferta, entonces la respuesta es una coincidencia exacta directa para esa oferta.

Si se reciben varios códigos de seguimiento o atributos de interés, todos los valores de códigos y atributos deberán coincidir exactamente para que la instancia de tratamiento se contabilice. Es decir, si una persona que responde proporciona un código de oferta y un atributo de oferta con un valor no nulo, ambos deberán coincidir exactamente con los valores de código y oferta del tratamiento.

Coincidencias inexactas directas

Una respuesta se considera una coincidencia inexacta directa si Campaign no puede identificar de forma exclusiva una instancia de tratamiento única para acreditarla, pero el/los código(s) de seguimiento devuelto(s) coincide(n) con varias instancias de tratamiento objetivo posibles.

Para acotar las instancias de tratamiento objetivo que recibirán crédito para esta respuesta, si hubo alguna instancia de tratamiento objetivo que contactase al respondedor, Campaign descartará entonces las instancias de tratamiento que no contactaron al respondedor. Si ninguna instancia de tratamiento objetivo contactó al respondedor, se conservarán todas, y todas recibirán crédito para una respuesta viral.

Por ejemplo, si un cliente en el segmento de alto valor ha recibido una oferta de una campaña hecha a clientes de alto y bajo nivel, y devolvió el código de oferta,

esto coincidiría inicialmente con dos instancias de tratamiento objetivo (una para la celda de alto valor y una para la celda de bajo valor). Si se aplica esta regla de seguimiento de respuestas, puesto que la instancia de tratamiento para la celda de valor alto iba realmente dirigida a este respondedor, pero no así la instancia de tratamiento para la celda de valor bajo, se descartará esta última. Solo se acreditará para esta respuesta la instancia de tratamiento asociada al grupo de clientes de alto valor .

Además, si la fecha de respuesta se encontraba dentro del rango de fechas válidas de cualquiera de las instancias de tratamiento restantes, se descartarán todas aquellas instancias de tratamiento que no se encuentren entre sus fechas efectiva y de caducidad.

Por ejemplo, si a un cliente le contactaron en el mes de enero y febrero instancias de la misma campaña, y se ha devuelto el código de oferta, coincidiría con dos instancias de tratamiento objetivo (una de enero y otra de febrero). Si cada versión de oferta caducase al final del mes en que se emite, una respuesta en febrero provocaría que la instancia de tratamiento de enero se descartase por haber caducado. Solo la instancia de tratamiento de febrero recibiría el crédito para esta respuesta.

Una vez aplicadas las reglas de seguimiento de respuestas y descartadas todas las instancias de tratamiento objetivo inválidas, Campaign utilizará distintos métodos de atribución para calcular el crédito que hay que dar a las instancias de tratamiento restantes.

Respuestas deducidas

Una respuesta se considera deducida cuando se cumplen las siguientes condiciones:

- no se han devuelto códigos de seguimiento generados por Campaign (código de campaña, celda, oferta o tratamiento)
- el respondedor pertenece a una celda objetivo o a una celda de control
- se ha devuelto al menos un atributo de oferta utilizado en el seguimiento de respuestas
- todos los atributos de oferta devueltos tienen coincidencia

Una respuesta con un valor nulo para un atributo de interés no puede coincidir con un tratamiento que tenga dicho atributo de oferta. Por ejemplo, una respuesta a la que le falte un valor para "tipo de interés" no puede coincidir con ninguna oferta creada a partir de una plantilla que contenga el tipo de interés como atributo de oferta.

Sin embargo, una respuesta con un valor para un atributo de interés que no exista en un tratamiento no excluye una coincidencia. Por ejemplo, si se ha creado una oferta Envío gratuito a partir de una plantilla de oferta que carezca del atributo de oferta "tipo de interés", y "tipo de interés" es un atributo de interés, el valor del atributo "tipo de interés" de una respuesta entrante no importa cuando Campaign evalúa las posibles coincidencias asociadas a la oferta Envío gratuito.

Además, la persona que responde debe haber sido contactada (es decir, debe haber estado en la celda objetivo, o en un grupo que se haya contactado) para que su respuesta cuente como deducida.

Por ejemplo, si a un cliente se le ha enviado un cupón de descuento de 1 $ en detergente de lavandería y dicho cliente compra detergente de lavandería (incluso sin haber canjeado el cupón), Campaign deducirá una respuesta positiva a dicha instancia de tratamiento objetivo.

Respuestas deducidas de grupos de control

Todas las respuestas de los miembros de los grupos de control (que son siempre controles de resistencia en Campaign) son respuestas deducidas. El emparejamiento de respuestas deducidas es el único mecanismo de acreditación de respuestas procedentes de los miembros de un grupo de control de resistencia.

Puesto que los miembros de un grupo de control no reciben comunicación alguna, no pueden tener ningún código de seguimiento que devolver.

El seguimiento de respuestas supervisa los miembros de los grupos de control para detectar si realizan la acción deseada sin haber recibido ninguna oferta. Por ejemplo, una campaña puede dirigirse a un grupo de clientes que no tienen cuentas corrientes con una oferta de cuenta corriente. A los miembros del grupo de control se les realiza un seguimiento para ver si abren una cuenta corriente en el mismo período de tiempo de la oferta de la cuenta corriente.

Todos los eventos entrantes se evalúan para comprobar si son posibles respuestas deducidas de instancias de tratamiento de control. Los códigos de respuesta se descartan y el resto de atributos de interés se evalúa contra las instancias de tratamiento de control para posibles acreditaciones de respuestas.

Métodos de atribución

Campaign soporta tres métodos por los cuales se acreditan respuestas a las ofertas:

- La mejor coincidencia
- Coincidencia fraccional
- Coincidencia múltiple

Estos tres métodos de atribución de respuestas se utilizan de forma simultánea y se registran como parte del historial de respuestas. Puede optar por utilizar un método, todos los métodos o una combinación de ellos en los distintos informes de rendimiento para evaluar el rendimiento de la campaña y de las ofertas.

La atribución de respuestas se realiza en las instancias de tratamiento objetivo que quedan una vez descartadas las respuestas no válidas (porque la instancia de tratamiento no contactó con el respondedor o porque la instancia objetivo caducó).

Por ejemplo, un respondedor de una celda objetivo recibe tres ofertas y devuelve un código de celda; no se puede identificar una instancia de tratamiento exacta. La atribución de mejor coincidencia seleccionaría una de las tres ofertas para otorgarle el crédito completo; la atribución de coincidencia fraccional le otorgaría 1/3 de crédito a cada una de las ofertas, y la atribución de coincidencia múltiple le otorgaría un crédito completo a todas y cada una de las tres ofertas por la respuesta.

Tareas relacionadas:

"Actualización del historial de respuestas" en la página 117

Referencia relacionada:

"Informes de rendimiento de IBM Campaign" en la página 254

La mejor coincidencia

En la atribución de mejor coincidencia, solo una única instancia de tratamiento objetivo recibe el crédito completo de una respuesta, mientras que cualquier otra instancia de tratamiento coincidente recibirá un crédito cero. Cuando varias instancias de tratamiento coinciden para una respuesta, Campaign selecciona como mejor coincidencia aquella instancia de tratamiento con la fecha de contacto más reciente. Si hay varias instancias de tratamiento con la misma fecha y hora de contacto, Campaign acreditará una de ellas al azar.

Nota: En el caso de varias instancias de tratamiento con la misma fecha y hora de contacto, se acreditará siempre la misma instancia, pero no es de esperar que Campaign seleccione una instancia de tratamiento específica.

Coincidencia fraccional

En la atribución de coincidencia fraccional, las *n* instancias de tratamiento coincidentes recibirán $1/n$ de crédito por la respuesta, de modo que la suma de todas las puntuaciones atribuidas es 1.

Coincidencia múltiple

En la atribución de coincidencia múltiple, *n* instancias de tratamiento coincidentes recibirán un crédito completo por la respuesta. Esto puede provocar una sobreacreditación de los tratamientos y debería utilizarse con precaución. A los grupos de control siempre se les realiza un seguimiento utilizando atribución múltiple: cada respuesta de un miembro de un grupo de control recibirá un crédito completo.

Capítulo 9. Objetos almacenados

Si hay componentes de campaña que se utilizan con frecuencia, puede guardarlos como objetos almacenados. La reutilización de objetos almacenados entre diagramas de flujo y campañas ahorra tiempo y asegura la coherencia.

Los tipos de objeto almacenado en IBM Campaign son:

- "Campos derivados"
- "Variables de usuario" en la página 215
- "Macros personalizadas" en la página 216
- "Plantillas" en la página 221
- "Catálogo de tablas almacenado" en la página 223

Nota: Para obtener información relacionada, lea sobre las sesiones y segmentos estratégicos que se pueden reutilizar entre campañas.

Campos derivados

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.

En muchos procesos, la ventana de configuración incluye un botón **Campos derivados** que se puede utilizar para crear una variable nueva para consultar, segmentar, ordenar, calcular o proporcionar la salida a una tabla.

Puede hacer que los campos derivados que cree queden explícitamente disponibles para un proceso subsiguiente habilitando la opción **Hacer continuo** al crearlos.

Los campos derivados que están disponibles para un proceso se listan en la carpeta **Campos derivados**. Los campos derivados sólo están disponibles para el proceso en el que se han creado. Si no ha creado ningún campo derivado en un proceso, no aparecerá ninguna carpeta **Campos derivados** en la lista.

Para utilizar un campo derivado en otro proceso no subsiguiente, almacene la expresión del campo derivado en la lista **Campos derivados almacenados** para que esté disponible para todos los procesos y todos los diagramas de flujo.

Nota: No utilice un campo generado de Campaign (UCGF) en un campo derivado de lista de correo salvo que el campo generado sea constante. Campaign utiliza valores constantes para campos generados y no los vuelve a calcular para registrarlos en el conjunto de resultados. Por tanto, es posible que vea resultados en blanco o incorrectos de campos derivados que llaman a un campo generado que cambia de valor. En lugar de utilizar un campo derivado, cree el campo generado necesario directamente en la tabla o archivo de realización de la lista de correo. A continuación, marque el archivo o la tabla en Campaign como Selección y utilice un proceso Instantánea para manipular un nuevo archivo o tabla de realización con los datos del antiguo.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2017

Restricciones de nombres para campos derivados

Los nombres de los campos derivados tienen las restricciones siguientes:

- No pueden ser igual que alguno de los tipos de nombres siguientes:
  - Una palabra clave de base de datos (como INSERT, UPDATE, DELETE o WHERE)
  - Un campo en una tabla de base de datos correlacionada
- No pueden utilizar las palabras `Yes` (Sí) o `No`.

Si no cumple estas restricciones de nombres, cuando se invoque los campos derivados se producirán errores de base de datos y desconexiones.

Nota: Los nombres de campos derivados también tienen restricciones específicas de caracteres. Para obtener detalles, consulte Capítulo 12, “Caracteres especiales en nombres de objeto de IBM Campaign”, en la página 261

Creación de campos derivados

Puede crear campos a partir de uno o más campos existentes, incluso entre diferentes orígenes de datos.

Procedimiento

1. En la ventana de configuración de un proceso que soporte campos derivados, pulse **Campos derivados**.

   Se abre el diálogo Crear campo derivado.
2. Todos los campos derivados que se han creado anteriormente en este proceso aparecen en la lista **Nombre de campo**. Para crear un campo derivado nuevo, especifique un nombre distinto.
3. Seleccione la casilla de verificación **Hacer persistente** si desea almacenar y pasar los valores calculados para este campo. Esta opción hace que el campo derivado esté disponible para un proceso posterior.
4. Defina el campo derivado directamente en el área de expresiones o utilice el Ayudante de Fórmula. Puede efectuar una doble pulsación en un campo disponible para añadirlo al área de expresiones.

   Sólo los campos de las tablas que se seleccionen en el diálogo de configuración del proceso se podrán utilizar en una expresión de campo derivado. Si una tabla deseada no aparece, asegúrese de que se haya seleccionado como una tabla de origen.

   Un campo derivado puede ser un valor nulo. Utilice NULL para devolver un valor nulo para una instantánea. Utilice NULL_STRING para devolver un valor nulo con un tipo de datos de cadena si desea que el campo derivado se utilice con una macro de Campaign.

   Puede especificar una cadena en un campo derivado como constante. Si utiliza una serie, debe estar rodeada por comillas dobles. Por ejemplo, "mi serie". Las comillas no son necesarias para las cadenas numéricas.
5. (Opcional) Pulse **Campos derivados almacenados** si desea poder utilizar el campo derivado en otro proceso o diagrama de flujo. También puede utilizar esta opción para cargar un campo derivado existente u organizar la lista de campos derivados almacenados.
6. Pulse **Comprobar sintaxis** para detectar cualquier error.
7. Pulse **Aceptar** para guardar el campo derivado.

Creación de un campo derivado a partir de una existente

Puede crear un nuevo campo derivado basándolo en un campo derivado existente y, a continuación, cambiando la expresión.

Acerca de esta tarea

Sólo los campos de las tablas que se seleccionen en el diálogo de configuración del proceso se podrán utilizar en una expresión de campo derivado. Si una tabla deseada no aparece, asegúrese de que se haya seleccionado como una tabla de origen.

Procedimiento

1. En la ventana de configuración de un proceso que soporte campos derivados, pulse **Campos derivados**.

   Se abre el diálogo Crear campo derivado.
2. En la lista **Nombre de campo**, seleccione un campo derivado existente.

   La expresión del campo seleccionado aparecerá en el área **Expresión**.
3. Cambie el nombre del campo derivado existente por el nombre que desea utilizar para el nuevo campo derivado.

   Importante: No se pueden utilizar las palabras "Yes" o "No" como nombres de campos derivados. Si se hace, se desconecta la base de datos cuando se llama a estos campos derivados.
4. Edite la expresión de campo derivado.
5. Pulse **Aceptar**.

Creación de un campo derivado basado en una macro

Puede crear un campo derivado basándolo en una macro.

Procedimiento

1. En el diálogo de configuración de un proceso que soporta campos derivados, pulse **Campos derivados**.
2. En el diálogo Crear campo derivado, pulse **Ayudante de fórmulas**.
3. Seleccione una macro de la lista efectuando una doble pulsación sobre ella.

   Se visualizan la declaración y la descripción de la macro, y la macro se inserta en el **Asistente de fórmula**.
4. Seleccione los campos adecuados de la lista **Campos disponibles a la expresión** para completar la expresión.
5. Pulse **Aceptar**.

Cómo hacer que los campos derivados sean persistentes

Cuando un campo derivado se hace persistente, se le indica a Campaign que almacene sus valores calculados y que los ponga a disposición de procesos subsiguientes. Esto ahorra tiempo y recursos porque Campaign no tiene que volver a calcular dichos valores en sentido descendente en el diagrama de flujo.

Procedimiento

1. En la ventana de configuración de un proceso que soporte campos derivados, pulse **Campos derivados**.

   Aparecerá la ventana Crear campo derivado.

2. Seleccione la casilla de verificación **Hacer persistente** para almacenar y pasar los valores calculados para este campo.

Ejemplo: campo derivado persistente

Podría tener un proceso Selección configurado para seleccionar los ID en función de una restricción sobre un campo derivado, y que estuviese conectado a un proceso Instantánea para generar los registros seleccionados que incluyan dicho campo derivado. Si se marca el campo derivado para que sea persistente, el valor calculado se pasará del proceso Selección al proceso Instantánea.

Los campos derivados persistentes también se utilizan con cualquier campo derivado de tipo agregado (por ejemplo, AVG o GROUPBY). Estos campos agregados se calculan en función de las diversas filas de datos dentro de la celda actual, de modo que el valor de estos campos agregados cambia cuando cambia el contenido de la celda. Con los campos derivados persistentes se puede optar por conservar el valor calculado original y luego llevarlo a otros procesos. Si, por el contrario, opta por volver a calcular el campo derivado, obtendrá un valor calculado en función de los registros restantes de la celda actual.

Cuando un proceso recibe varias entradas, como cuando un proceso Instantánea trabaja con la entrada procedente de dos procesos Selección, todos los campos derivados persistentes estarán disponibles al proceso situado en sentido descendente.

Si un campo derivado persistente no está disponible a todos los procesos Selección entrantes, y está incluido en la salida de un proceso Instantánea, entonces el proceso Instantánea mostrará un valor NULL en dicho campo derivado persistente en todas las filas de salida procedentes de los procesos Selección que no tengan dicho campo derivado persistente.

Si un campo derivado persistente no está disponible en todos los procesos Selección entrantes, y lo utiliza para definir un proceso Segmentación, entonces el proceso Segmentación tendrá segmentos vacíos para los procesos Selección que no tuvieran dicho campo derivado persistente.

El proceso Segmentación seguirá sin configurar si intenta definir un segmento con una expresión que utilice más de un campo derivado persistente que no esté disponible a todos los procesos Selección.

Se aplican las siguientes directrices a los campos derivados persistentes (PDF en sus siglas inglesas):

- un PDF se adjunta a una celda entrante (vector)
- los PDF se calculan antes de la ejecución de la consulta
- varios PDF disponibles a los siguientes procesos:
  - Instantánea: si un PDF no está definido para una celda, su valor = NULL. Si un único ID es mayor que una celda, se genera una fila por cada celda.
  - Segmento: los PDF no están disponibles para la segmentación por campo cuando se seleccionan varias celdas de entrada. Los PDF deben existir en todas las celdas de entrada seleccionadas para su utilización en un segmento por consulta.
- Los PDF solo conservan un valor (seleccionado al azar) por valor de ID, independientemente del número de veces que aparezca un ID en los datos. Por tanto, cuando la salida no incluye ningún campo de tabla (e incluye un ID de IBM), solo habrá un registro por valor de ID.

Sin embargo, cuando utilice un campo derivado basado en un campo de tabla, la salida incluirá un campo de tabla de manera indirecta. Por lo tanto, habrá un registro para cada instancia de un valor de ID. (Es decir, si el valor de ID aparece siete veces en los datos, habrá siete registros en la salida).

Los campos derivados persistentes solo almacenan un *único* valor para cada ID de audiencia, seleccionado al azar a partir de los valores disponibles. Esto significa que, cuando se trabaja con datos sin normalizar, deberá utilizarse una función de macro GROUPBY para lograr los resultados deseados.

Por ejemplo, suponga que quiere buscar en la tabla de transacciones de compra el importe más elevado en dólares gastado por un cliente en una única transacción, y guardarlo como campo derivado persistente para que sea procesado en sentido descendente. Podría escribir un campo derivado (y luego persistirlo como un campo derivado persistente) de la siguiente manera:

```
importe_compra_mas_alto = groupby(CID, maxof, Purch_Amt)
```

Realizado contra datos de transacciones de compra sin normalizar, el cálculo sería el siguiente:

CID	DATE	PURCH_AMT	IMPORTE_COMPRA_MAS_ALTO
A	1/1/2007	200 $	300 $
A	15/3/2007	100 $	300 $
A	30/4/2007	300 $	300 $

Cuando se persiste el campo derivado, selecciona (al azar) un valor cualquiera (todos son 300 $) y persiste el valor 300 $ para el cliente A.

Un segundo ejemplo, menos evidente, consistiría en seleccionar una puntuación de modelo predictivo de una tabla de puntuación para un modelo X determinado. Aquí el campo derivado sería algo similar a esto:

```
Puntuacion_ModeloX = groupby(CID, maxof, if(Model = 'X', 1, 0), Score)
```

Y los datos podrían ser similares a:

CID	MODEL	SCORE	PUNTUACION_MODELOX
A	A	57	80
A	B	72	80
A	X	80	80

La persistencia del campo derivado, Puntuacion_ModeloX, arroja el resultado deseado de un valor de puntuación 80. Es incorrecto crear un campo derivado:

```
Puntuacion_ModeloX_Malo = if(Model = 'X', Score, NULL)
```

Esto daría el siguiente resultado:

CID	MODEL	SCORE	PUNTUACION_MODELOX_MALO
A	A	57	NULO
A	B	72	NULO
A	X	80	80

Después, cuando se persiste el campo derivado Puntuacion_ModeloX_Malo, el valor persistido podría ser NULL o 80. value could be NULL or 80. Si está trabajando con datos sin normalizar, y los valores del campo derivado no son todos iguales, la persistencia de dicho campo derivado podría suponer que se devolviera *cualquiera* de los valores devueltos. Por ejemplo, si se define Puntuacion_Campo_Derivado = SCORE y se persiste, podría resultar en el valor 57, 72, ó 80 para el cliente A. Para asegurar el comportamiento deseado, deberá utilizar la macro GROUPBY sobre el ID de cliente y garantizar que el valor del campo derivado es el *mismo* para todos los datos de ese cliente.

Almacenamiento de campos derivados

Almacene un campo derivado si desea poder utilizarlo en otro proceso en el mismo diagrama de flujo o en otro diferente.

Acerca de esta tarea

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. Un campo derivado solo está disponible en el proceso donde se ha creado. No está disponible en ningún otro proceso (salvo en un proceso inmediatamente posterior si se ha habilitado **Hacer persistente**).

Si desea almacenar una definición de campo derivado para que pueda utilizarlo en otros procesos y diagramas de flujo, siga el procedimiento siguiente.

Procedimiento

1. En la ventana de configuración de un proceso que soporta campos derivados, pulse **Campos derivados** y cree el campo derivado que desee almacenar. Por ejemplo, defina una expresión como (saldo/límite_crédito) * 100.
2. En el diálogo **Crear campo derivado**, abra la lista **Campos derivados almacenados** y seleccione **Guardar expresión actual en lista almacenada**.
3. Utilice el diálogo Guardar expresión de campo derivado para especificar si se debe guardar la expresión en una carpeta. Puede asignar una política de seguridad y opcionalmente cambiar la expresión y asignarle un nombre diferente. La expresión que se guarda se almacenará en una lista a la que puede acceder al configurar otros procesos y diagramas de flujo.
4. Pulse **Guardar**.

Utilización y gestión de campos derivados almacenados

Un campo derivado que se ha almacenado puede utilizarse en otro diagrama de flujo. Un campo derivado consta de una expresión, como por ejemplo AccountType='gold'. 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.

Procedimiento

1. Para utilizar una expresión guardada en un proceso de diagrama de flujo:
   a. Abra el diálogo de configuración de un proceso que soporta campos derivados, y pulse **Campos derivados**.
   b. Abra el menú **Campos derivados almacenados** y seleccione **Recuperar expresión de lista almacenada**.
   c. Seleccione una expresión de la lista y pulse **Utilizar expresión**.
2. Para crear, editar, mover o suprimir expresiones almacenadas:

a. Abra el menú **Opciones** y seleccione **Campos derivados almacenados**.
b. Utilice el diálogo Expresiones de campo derivado almacenado para crear o editar expresiones, suprimir expresiones o mover una expresión a una carpeta diferente.

Variables de usuario

Campaign soporta variables de usuario, que se pueden utilizar durante el proceso de configuración al crear consultas y expresiones.

Directrices para utilizar variables de usuario

Se aplican las siguientes directrices a las variables de usuario:

- Las variables de usuario son locales en el diagrama de flujo en el cual se definen y utilizan, pero tienen un ámbito global dentro de una ejecución de diagrama de flujo.
- Las variables de usuario utilizan la siguiente sintaxis: VarUsu.NombreVarUsu
- Las variables de usuario tienen **Valores iniciales**, que es el valor que se asigna cuando una variable de usuario se define inicialmente en el diálogo de variables **Variables de usuario**. El **Valor inicial** solo se utiliza para establecer el **Valor actual** antes de lanzar una ejecución de diagrama de flujo. El **Valor actual** es el que utiliza Campaign durante una ejecución de diagrama de flujo.

  Nota: Si no se ha establecido el **Valor actual** de una variable para un usuario, y se lanza una ejecución de proceso o una ejecución de rama, Campaign no podrá resolver la variable de usuario. Campaign solo establece el **Valor actual** de una variable de usuario al **Valor inicial** antes de una ejecución de diagrama de flujo.
- Se puede cambiar el **Valor actual** de una variable de usuario en la ventana Campo derivado de un proceso Selección.
- Las variables de usuario pueden establecerse a constantes o a expresiones, como VarUsu.miVar = Avg(TablaUsuario.Edad).

  Nota: Si utiliza una expresión que devuelva varios valores (como TablaUsuario.Edad+3, que devolverá un valor para cada registro de la tabla), la variable de usuario se establece al primer valor devuelto.
- Cuando utilice variable de usuario en sentencias SQL, no las entrecomille, ni con comillas simples ni con dobles.
- Si pasa nombres de objeto a la base de datos (por ejemplo, si utiliza una variable de usuario que contiene un nombre de diagrama de flujo), debe asegurarse de que el nombre de objeto solo contiene caracteres soportados por su base de datos particular. De lo contrario, recibirá un error de base de datos.
- Los valores de las variables de usuario se pueden pasar en la ejecución del proceso.
- Las variables de usuario están soportadas en desencadenantes de salida.
- Se soporta la utilización de variables de usuario en macros personalizadas.
- No puede cambiar el nombre de una variable de usuario en los casos siguientes:
  - Ha creado un campo derivado utilizando la variable de usuario en un proceso de diagrama de flujo y ha guardado o ejecutado el diagrama de flujo o el proceso.

– Ha creado la variable de usuario en un proceso de diagrama de flujo y ha publicado el diagrama en Distributed Marketing.

Creación de variables de usuario

Puede definir variables para utilizarlas en los procesos que se añaden a un diagrama de flujo.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo en modo de **Edición**.
2. Pulse **Opciones** y seleccione **Variables de usuario**.

   Se abre el diálogo variables de usuario.
3. En la columna **Nombre de variable**, escriba un nombre para la nueva variable de usuario: pulse la zona activa **<Pulse aquí para añadir un nuevo elemento>**.
4. En la columna **Tipo de datos**, seleccione un tipo de datos de la lista. Si no selecciona un tipo de datos, la aplicación seleccionará **Ninguno** cuando se pulse **Aceptar**.

   El tipo de datos **Ninguno** puede producir resultados imprevisibles, por lo tanto, es mejor especificar el tipo de datos correcto.
5. En la columna **Valor inicial**, especifique un valor inicial. También puede analizar campos para ver los valores disponibles pulsando el botón de puntos suspensivos (...) que pasa a estar disponibles al pulsar dentro de la columna.
6. En la columna **Valor actual**, especifique un valor actual para la variable de usuario. También puede analizar campos para ver los valores disponibles pulsando el botón de puntos suspensivos (...) que está disponible cuando se pulsa en el interior de la columna.
7. Repita estos pasos para cada variable de usuario que desee crear.
8. Pulse **Aceptar**.

   La aplicación almacena las nuevas variables de usuario. Puede acceder a ellas más tarde, cuando configure procesos.

Resultados

Después de ejecutar un diagrama de flujo, el **Valor actual** de cada variable de usuario se visualiza en la sección **Valor actual** de cada variable de usuario. Si el valor actual es diferente del valor inicial, puede restaurar el valor inicial pulsando en **Restaurar valores predeterminados**.

Nota: Si el **Valor actual** de una variable de usuario se vuelve a definir en un proceso Selección, el restablecimiento del **Valor actual** al **Valor inicial** manualmente no tiene ningún efecto sobre el valor de la variable de usuario durante la ejecución de un diagrama de flujo, rama o proceso.

Macros personalizadas

Una macro personalizada es una consulta que se crea utilizando una expresión de IBM , SQL sin formato o SQL sin formato que incluye un valor. Las macros personalizadas soportan el uso de variables.

Creación de macros personalizadas

Las macros que crea están disponibles cuando se configuran procesos en un diagrama de flujo y se definen campos derivados.

Acerca de esta tarea

Campaign soporta los tipos siguientes de macros personalizadas, que a su vez soportan un número ilimitado de variables:

- Macros personalizadas que utilizan una expresión de IBM
- Macros personalizadas que utilizan SQL sin formato
- Macros personalizadas que utilizan SQL sin formato y que incluyen un valor especificado

El soporte de SQL sin formato mejora el rendimiento al permitir que complejas transacciones se lleven a cabo en la base de datos en lugar de filtrar los datos en bruto y manipularlos en el servidor de aplicaciones.

Importante: Los usuarios no técnicos pueden utilizar macros personalizadas, por lo tanto, cuando cree una macro personalizada debe describir cómo funciona muy cuidadosamente, colocar tipos similares de macros en carpetas especiales, etc. Este enfoque puede ayudar a reducir la posibilidad de que alguien utilice una macro personalizada incorrectamente y recupere datos que no se esperan.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo en modo de **Edición**.
2. Abra el menú **Opciones** y seleccione **Macros personalizadas**.
3. En el diálogo Macros personalizadas, pulse **Elemento nuevo**.
4. En la lista **Guardar bajo**, seleccione la carpeta donde desea guardar la macro. Si no existen carpetas, utilice el valor predeterminado **Ninguna**.
5. En el campo **Nombre**, escriba un nombre y una declaración para la macro, para que pueda hacerse referencia.

   Utilice la sintaxis siguiente: `NombreMacro(var1,var2,...)`

   Por ejemplo: `GrupoGenPor(id,val1,table,val2)`

   `NombreMacro` debe ser exclusivo y alfanumérico. Puede incluir subrayados (_), pero no espacios.

   Nota: Si una macro personalizada tiene el mismo nombre que una macro incorporada, la macro personalizada tiene prioridad. Para evitar confusiones, no asigne a las macros personalizadas nombres de operador o nombres que sean iguales a los de macros incorporadas. La excepción es si específicamente desea que la macro personalizada nueva se utilice siempre, en lugar de la macro incorporada.

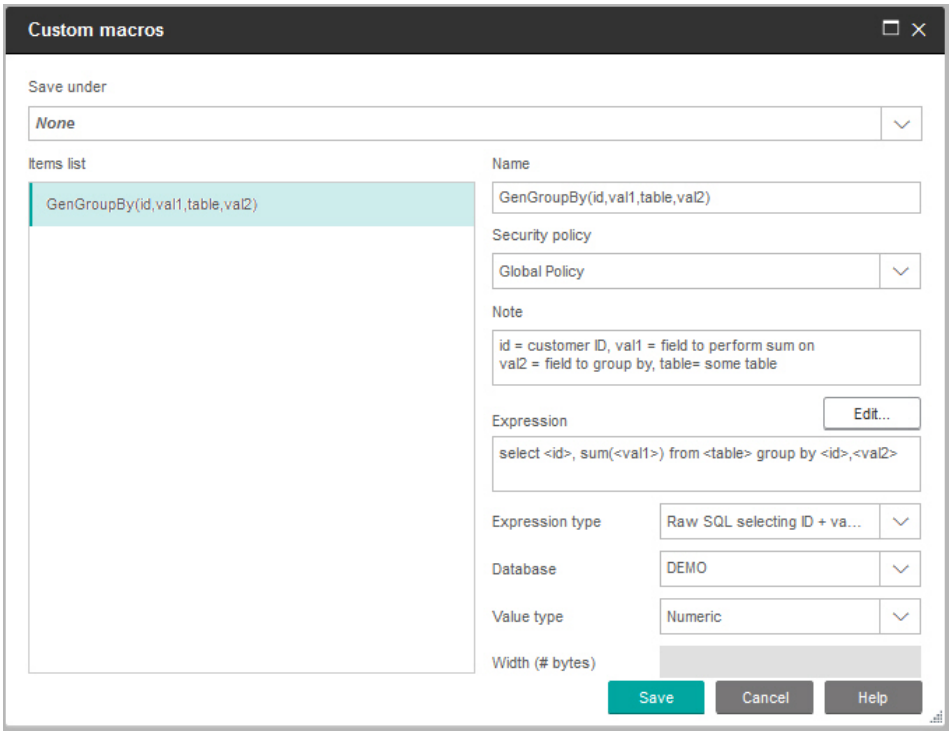
   Importante: Los nombres de variable deben coincidir con los nombres de variable de la definición de macro personalizada en la ventana Expresión, y deben expresarse como una lista separada por comas entre paréntesis.
6. En la lista **Política de seguridad**, seleccione una política de seguridad para la nueva macro personalizada.
7. Utilice el campo **Nota** para describir la finalidad para la que se ha diseñado la macro personalizada y lo que representa cada variable. Asegúrese de describir detalladamente la macro, de modo que los usuarios comprendan cómo funciona cuando la encuentren en las listas.
8. En la lista **Tipo de expresión**, seleccione el tipo de macro personalizada que está creando:

- **Expresión de macros de IBM**: Para obtener más información, consulte la *Guía del usuario de IBM Macros*.
- **SQL sin formato selec. lista de ID**: Si selecciona esta opción, debe seleccionar una **Base de datos**.
- **SQL sin formato selec. ID + valor**: Si selecciona esta opción, debe seleccionar una **Base de datos** y un **Tipo de valor**. Asegúrese de seleccionar el tipo de valor correcto. De lo contrario, cuando después intente analizar esta consulta, se generará un error de "Tipo no coincidente". Si selecciona **Texto** como tipo de valor, rellene el campo **Anchura (N° bytes)**. Puede obtener esta información de la base de datos. Si no tiene acceso a la base de datos o no puede obtener la información, especifique `256`, el ancho máximo.

9. Pulse el campo **Expresión** para abrir el diálogo Especificar criterios de selección.
10. Cree la expresión de búsqueda. Puede utilizar tantas variables como desee. La sintaxis de las variables es alfanumérica y la variable debe estar encerrada entre corchetes angulares (< >). Los operandos (valores y cadenas) y operadores pueden ser variables.

    Importante: No utilice variables de usuario de diagrama de flujo en definiciones de macro personalizada, ya que las macros personalizadas son globales pero las variables de usuario de diagramas de flujo no lo son.

    El ejemplo siguiente muestra una definición de macro personalizada.



11. Pulse **Guardar**.

    La macro personalizada se guarda en la lista de elementos.
12. Cierre el diálogo **Macros personalizadas**.

Resultados

Ahora se puede acceder a la macro por su nombre para utilizarla en los procesos de diagrama de flujo y en las definiciones de campos derivados. Si necesita editar

la macro, seleccione **Macros personalizadas** en el menú **Opciones**.

Directrices para la utilización de macros personalizadas

Tenga presentes las siguientes directrices cuando cree o utilice una macro personalizada:

- El nombre de una macro personalizada debe ser alfanumérico. No se pueden utilizar espacios en la cadena del nombre, pero sí se pueden utilizar caracteres de subrayado (_).
- Si un origen de datos se ha configurado con la propiedad ENABLE_SELECT_SORT_BY = TRUE, entonces *deberá* escribir macros personalizadas en SQL sin formato con una cláusula **ORDER BY** a fin de ordenar los registros devueltos por los campos de clave de audiencia por los que busca. De lo contrario, si el orden de clasificación no es el esperado, se generará un error cuando la macro personalizada se utilice en un campo derivado en un proceso Instantánea.
- Si no compara un valor devuelto por una macro personalizada, si dicho valor es numérico, los valores distintos de cero se tratarán como TRUE (y por tanto se seleccionarán los ID asociados a ellos) y los valores igual a cero se tratarán como FALSE. Los valores de tipo cadena se tratan siempre como FALSE.
- Cuando se crea una macro personalizada que utiliza SQL sin formato, el empleo de una tabla temporal puede incrementar el rendimiento del SQL sin formato considerablemente a limitar la cantidad de datos con los que necesita trabajar.

  Cuando una macro personalizada utiliza tablas temporales en su lógica subyacente, se fuerza una tabla temporal a subir a la base de datos para que no falle la lógica.

  Sin embargo, si una macro personalizada se utiliza en un SELECT de nivel superior, entonces no habrá historial que pueda utilizar Campaign para forzar la subida de una tabla temporal a la base de datos, con lo que fallará la lógica.

  Por tanto, al crear una macro personalizada que utilice SQL sin formato, podría interesarle crear dos versiones de la misma macro: una que utilice tokens de la tabla temporal y otra que no los utilice.

  La macro personalizada sin los tokens de la tabla temporal podrá utilizarse en el nivel superior del árbol (por ejemplo, en el primer SELECT). La que tiene tokens de tabla temporal podrá utilizarse en cualquier otra parte del árbol en la que pueda aprovecharse una tabla temporal.
- Al combinar valores devueltos por macros personalizadas cuando se efectúan consultas de datos sin normalizar, podrían producirse uniones automáticas, lo que probablemente no será el comportamiento deseado.

  Por ejemplo, si utiliza una macro personalizada basada en SQL sin formato que devuelve un valor y (en un proceso Instantánea, por ejemplo) se genera la salida de la macro personalizada y un campo adicional de la tabla en que se base la macro personalizada, Campaign realizará una unión automática sobre dicha tabla. Si la tabla no está normalizada, el resultado será un producto cartesiano (es decir, el número de registros mostrados será mayor de lo esperado).
- Las macros personalizadas se invocan ahora por referencia, porque la definición de una macro personalizada no se copia al proceso actual.

  En tiempo de ejecución, una macro personalizada se resuelve buscando su definición en la tabla del sistema **UA_CustomMacros** (donde se almacenan las definiciones) y luego se utiliza/ejecuta.
- A diferencia de las consultas almacenadas, los nombres de las macros personalizadas deben ser exclusivos independientemente de la ruta de la

carpeta. En releases anteriores a 5,0, se podía tener una consulta almacenada llamada A, por ejemplo, en las carpetas F1 y F2.

Campaign soporta consultas de releases anteriores. Sin embargo, las referencias a consultas almacenadas no exclusivas deben utilizar la sintaxis antigua.

storedquery(<nombre consulta>)

- Cuando se resuelven las variables de usuario en las macros personalizadas, Campaign utiliza el valor actual de la variable de usuario al comprobar la sintaxis. Si el valor actual se ha dejado en blanco, Campaign generará un error.
- El token de tabla temporal se facilita como una característica avanzada de optimización del rendimiento que limita la cantidad de datos extraída de la base de datos por el conjunto de ID de audiencia en la tabla temporal a disposición del proceso actual. Esta lista de ID de la tabla temporal podría ser un superconjunto de los ID de la celda actual. Por tanto, las funciones de agregado realizadas sobre la tabla temporal (por ejemplo, promedio o suma) no están soportadas y podrían generar resultados incorrectos.
- Si tiene la intención de utilizar una macro personalizada en varias bases de datos, podría interesarle utilizar una expresión IBM en vez de SQL sin formato, ya que el SQL sin formato puede ser específico de una base de datos concreta.
- Si una macro personalizada contiene SQL sin formato y otra macro personalizada, la macro personalizada se resuelve, ejecuta y devuelve su valor antes de que se ejecute el SQL sin formato.
- Campaign trata las comas como separador de parámetro. Si está utilizando comas como caracteres litereales en un parámetro, encierre el texto en llaves ({}) como en el siguiente ejemplo:

  TestCM({STRING_CONCAT(VarUsu.Test1, VarUsu.Test2) })
- Campaign soporta la sustitución simple de parámetros en macros personalizadas que utilicen SQL sin formato. Por ejemplo si configura un cuadro de proceso Selección en un diagrama de flujo que contenga esta consulta:

  ```
  exec dbms_stats.gather_table_stats(tabname=> <temptable>,ownname=>
  'autodcc')
  ```

  Campaign sustituiría satisfactoriamente la tabla temporal real en el lugar del token <temptable>. Tenga en cuenta que las comillas simples alrededor del nombre de tabla son obligatorias.

Las siguientes tablas muestran cómo trata Campaign las macros personalizadas en consultas y campos derivados.

Macros personalizadas en consultas y campos derivados (procesos Selección, Segmentación y Audiencia)

Tipo de macro personalizada	Cómo se utiliza
SQL sin formato: ID	Ejecuta como una consulta aparte. La lista de ID se fusiona con otros resultados. Si una nmacro personalizada contiene otras macros personalizadas más SQL sin formato, las macros personalizadas se resolverán y ejecutarán y luego se ejecutará el SQL sin formato.
SQL sin formato: ID + valor	Asume que el valor devuelto se utilizará en una expresión o como comparación. Si el valor no se utiliza de esa forma, Campaign tratará un valor distinto de cero como TRUE en la selección de ID, y una cadena y un valor de cero como FALSE.

Tipo de macro personalizada	Cómo se utiliza
Expresión IBM	Se resuelve la expresión y se realiza una comprobación de sintaxis. Se soporta una consulta por tabla, y los ID se emparejan/fusionan.

En una consulta en SQL sin formato (procesos Selección, Segmentación y Audiencia)

Tipo de macro personalizada	Cómo se utiliza
SQL sin formato: ID	La macro personalizada se resuelve y después se ejecuta la consulta.
SQL sin formato: ID + valor	No está soportado.
Expresión IBM	Se resuelve la expresión, pero no se realiza una comprobación de sintaxis. Si la expresión es incorrecta, lo detectará el servidor de base de datos cuando se ejecute.

Organización y edición de macros personalizadas

Puede crear una estructura de carpetas para organizar las macros personalizadas. Puede mover macros personalizadas de una carpeta a otra. Puede cambiar el nombre, la descripción y la expresión de la macro.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo en modo de **edición**.
2. Pulse **Opciones** y seleccione **Macros personalizadas**.
   Se abre el diálogo Macros personalizadas.
3. Seleccione una macro en la **Lista de elementos**.
   El área **Información** muestra información detallada de la macro seleccionada.
4. Pulse **Editar/mover** para editar o mover la macro seleccionada.
   Se abre el diálogo Editar/mover macros personalizadas.
5. Puede cambiar el nombre de la macro, editar la nota, cambiar la carpeta/ubicación donde se almacena la macro, o pulsar **Editar** para editar la expresión.
6. Pulse **Guardar** para guardar los cambios.
7. Pulse **Cerrar**.

Plantillas

Una plantilla es un grupo de procesos seleccionados y guardados desde los diagramas de flujo.

Las plantillas le permiten diseñar y configurar uno o más procesos una sola vez y guardarlos en la Biblioteca de plantillas. Las plantillas guardan configuraciones de proceso y correlaciones de tablas, y están disponibles a cualquier sesión o campaña.

Copia de una plantilla en la biblioteca de plantillas

Puede añadir plantillas a la biblioteca de plantillas copiándolas.

Acerca de esta tarea

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo en modo de **edición**.
2. Seleccione los procesos que desea guardar como una plantilla. Utilice **Ctrl+pulsación** para seleccionar varios procesos. Utilice **Ctrl+A** para seleccionar todos los procesos del diagrama de flujo.
3. Pulse con el botón derecho cualquier proceso seleccionado y seleccione **Copiar en biblioteca de plantillas**.

   Aparecerá la ventana Guardar plantilla.
4. Especifique un nombre para la plantilla en el campo **Nombre**.

   No puede utilizar espacios en el nombre. Las plantillas almacenadas se identifican mediante nombres, que deben ser exclusivos en la carpeta en la que estén almacenadas.
5. (Opcional) Especifique una descripción en el campo **Nota**.
6. (Opcional) Utilice la lista **Guardar bajo** para seleccionar una carpeta para la plantilla, o bien utilice **Nueva carpeta** para crear una nueva carpeta. Puede crear cualquier número de carpetas (incluyendo el anidamiento de carpetas en una jerarquía) para organizar y almacenar las plantillas.
7. Pulse **Guardar**.

Cómo pegar una plantilla de la biblioteca de plantillas

Puede pegar una plantilla de la biblioteca de plantillas en un diagrama de flujo que esté creando.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo en modo de edición.
2. Pulse **Opciones** y seleccione **Plantillas almacenadas**.

   Se abre el diálogo Plantillas almacenadas.
3. Seleccione una plantilla de la lista **Elementos**.
4. Pulse **Pegar plantilla**.

Resultados

La plantilla seleccionada se pegará en el espacio de trabajo de diagrama de flujo.

Nota: Los procesos insertados pueden aparecer por encima de otros procesos que ya están en el diagrama. Todos los procesos insertados aparecen inicialmente seleccionados para que sea fácil moverlos en grupo.

Cualquier otra sesión o campaña puede acceder a las plantillas a través de la biblioteca de plantillas. Si se pega una plantilla en un diagrama de flujo que tenga distintas correlaciones de tablas, la correlación subsiguiente se amplía con la nueva correlación, pero no se sustituye, a menos que el/los nombre(s) de tabla coincidan.

Organización y edición de plantillas

Puede crear nuevas carpetas, editar, mover y eliminar plantillas almacenadas.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo en modo de **Edición**.
2. Pulse **Opciones** y seleccione **Plantillas almacenadas**.
3. En la **Lista de elementos**, seleccione la plantilla que desee editar o mover.
4. Pulse **Editar/mover**.

   Se abre el diálogo Editar/mover plantillas almacenadas.
5. En el campo **Guardar bajo**, especifique una nueva ubicación para la plantilla.
6. También puede cambiar el nombre de la plantilla almacenada, o editar la nota asociada a ella.
7. Pulse **Guardar**.
8. Pulse **Cerrar**.

Catálogo de tablas almacenado

Un catálogo de tablas es una recopilación de tablas de usuario correlacionadas.

Información de metadatos del almacén de catálogos de tablas sobre las correlaciones de tablas de usuarios para reutilizarlas entre diagramas de flujo. De forma predeterminada, los catálogos de tablas se almacenan en formato binario con la extensión `.cat`.

Para obtener información sobre la creación y la utilización de catálogos de tablas, consulte *Campaign Guía del administrador*

Acceso a catálogos de tablas almacenados

Puede acceder a catálogos de tablas almacenados desde dentro de un diagrama de flujo. Un catálogo de tablas es una recopilación de tablas de usuario correlacionadas.

Acerca de esta tarea

Nota: Si tiene permisos de administrador, también puede acceder a catálogos almacenados desde la página Configuración de campaña. Para obtener más información, consulte la publicación *Campaign Guía del administrador*.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo en modo de **Edición**.
2. Pulse **Opciones** y seleccione **Catálogos de tablas almacenados**. Se abre la ventana Catálogos de tablas almacenados.

Edición de catálogos de tablas

En un diagrama de flujo, puede editar el nombre o la descripción de un catálogo de tablas, o mover el catálogo de tablas a una ubicación diferente.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo en modo de **Edición**.
2. Pulse **Opciones** y seleccione **Catálogos de tablas almacenados**.

   Se abre el diálogo Catálogos de tablas almacenados.

3. Seleccione un catálogo de tablas en la **Lista de elementos**.

   El área **Información** muestra la información detallada del catálogo de tablas seleccionado, incluidos el nombre del catálogo de tablas y la ruta de archivo.
4. Pulse **Editar/mover**.
5. Puede cambiar el nombre del catálogo de tablas almacenado, editar la descripción del catálogo de tablas o cambiar la carpeta/ubicación donde el catálogo de tablas está almacenado.
6. Pulse **Guardar**.
7. Pulse **Cerrar**.

Supresión de catálogos de tablas

Puede eliminar de forma permanente un catálogo de tablas para que ya no esté disponible para ningún diagrama de flujo de ninguna campaña.

Acerca de esta tarea

La eliminación de un catálogo de tablas suprime el archivo .cat, que apunta a tablas de base de datos y posiblemente a archivos sin formato. La eliminación de un catálogo de tablas no afecta a las tablas subyacentes en la base de datos. Sin embargo, no se elimina permanentemente del archivo de catálogo.

Importante: Utilice solo la interfaz de Campaign para eliminar catálogos de tablas o realizar operaciones de tabla. Si elimina tablas o cambia catálogos de tablas directamente en el sistema de archivos, Campaign no puede garantizar la integridad de los datos.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo en modo de **Edición**.
2. Abra el menú **Opciones** y seleccione **Catálogos de tablas almacenados**.

   Se abre el diálogo Catálogos de tablas almacenados.
3. Seleccione un catálogo de tablas en la **Lista de elementos**.

   El área **Información** muestra la información detallada del catálogo de tablas seleccionado, incluidos el nombre del catálogo de tablas y la ruta de archivo.
4. Pulse **Eliminar**.

   Verá un mensaje de confirmación en el que se le pide confirmación para la eliminación del catálogo de tablas seleccionado.
5. Pulse **Aceptar**.
6. Pulse **Cerrar**.

Resultados

El catálogo se elimina de la **Lista de elementos** y ya no está disponible para ningún diagrama de flujo de ninguna campaña.

Capítulo 10. Diagramas de flujo de sesión

Las sesiones proporcionan una manera de crear "artefactos" globales, persistentes, para su uso en todas las campañas. Cada sesión contiene uno o más diagramas de flujo. La ejecución de un diagrama de flujo de sesión hace que los resultados de la sesión (los artefactos de datos) estén disponibles globalmente para todas las campañas.

Los diagramas de flujo de sesión no están destinados a utilizarse en campañas de marketing. No tienen ofertas asociadas ni fechas de inicio y finalización.

Para trabajar con sesiones, utilice el menú Sesiones. Los usuarios avanzados pueden crear diagramas de flujo de sesión para realizar cálculos fuera de una campaña y para realizar tareas de ETL que no están asociadas a ninguna iniciativa de marketing o programa específicos.

A menudo, un diagrama de flujo de sesión se inicia con un proceso Planificación, para asegurarse de que los datos se renuevan regularmente.

Cuando se ejecuta un diagrama de flujo de sesión, los artefactos de datos que se crean estarán disponibles para su uso en cualquier número de diagramas de flujo de campaña.

Algunos ejemplos típicos son los siguientes:

- Utilice el proceso Crear segmento de un diagrama de flujo de sesión para crear *segmentos estratégicos*, que son segmentos que pueden utilizarse en varias campañas.

  Por ejemplo, empiece con un proceso Planificación, continúe con un proceso Selección, luego un proceso Crear segmento para generar los segmentos estratégicos para opt-ins, opt-outs o supresiones globales. El proceso Planificación actualiza periódicamente el segmento, que se graba como una lista de miembros estática. El segmento resultante está entonces disponible para la selección en diagramas de flujo de campaña.
- Realice la preparación de datos de tablas grandes complejas. Un diagrama de flujo de sesión puede tomar una instantánea de los datos en fragmentos de datos más pequeños para reutilizarlos en Campaign.
- Configure tareas de modelado periódicas para puntuar datos o cree campos derivados para ETL/acumulaciones. Por ejemplo, si un diagrama de flujo de sesión crea y graba puntuaciones de modelo que luego se correlacionan en un catálogo/correlación de tablas, las puntuaciones de modelo se pueden utilizar en diagramas de flujo de campaña para selección y objetivo.

Nota: Al diseñar diagramas de flujo, tenga cuidado de no crear dependencias cíclicas entre los procesos. Por ejemplo, si un proceso Selección proporciona entrada a un proceso Crear segmento, no utilice un segmento creado por ese proceso Crear segmento como entrada para el proceso Selección. Esta situación dará como resultado un error cuando intente ejecutar el proceso.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2017

Creación de sesiones

Cree una sesión si necesita crear "artefactos de datos" globales y persistentes, que se puedan utilizar en todas las campañas. A continuación, añada un diagrama de flujo a la sesión y ejecútela para crear los objetos persistentes.

Acerca de esta tarea

Cada sesión contiene uno o más diagramas de flujo. Ejecute un diagrama de flujo de sesión para que los resultados de la sesión (los artefactos de datos) estén disponibles globalmente para todas las campañas. Puede crear, ver, editar, mover y suprimir sesiones, además de organizar sesiones en carpetas. Para trabajar con sesiones, debe tener los permisos adecuados. No se copian las sesiones, sino más bien los diagramas de flujo de las sesiones.No se ejecuta una sesión; se ejecuta cada uno de sus diagramas de flujo individualmente.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña > Sesiones**.

   La página Todas las sesiones muestra la estructura de carpetas que se utiliza para organizar las sesiones de la compañía.
2. Localice la carpeta donde desea añadir una sesión y pulse **Añadir sesión**.

   Se muestra la página Sesión nueva.
3. Especifique un nombre, una política de seguridad y una descripción.

   Nota: Los nombres de sesión tienen restricciones de caracteres. Puede consultar los detalles en Capítulo 12, “Caracteres especiales en nombres de objeto de IBM Campaign”, en la página 261.
4. Pulse **Guardar cambios**.

   Nota: También puede pulsar **Guardar y añadir un diagrama de flujo** para empezar inmediatamente la creación de un diagrama de flujo de sesión.

Adición de diagramas de flujo a sesiones

Una sesión puede contener uno o más diagramas de flujo. Un diagrama de flujo de sesión se crea de la misma manera que se crea un diagrama de flujo de campaña, excepto en que se empieza mediante la apertura de una sesión.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña** > **Sesiones**.
2. Pulse el nombre de una sesión.
3. Pulse Añadir un diagrama de flujo .
4. Cree el diagrama de flujo como haría normalmente.

Edición de diagramas de flujo de sesión

Para editar un diagrama de flujo de sesión, utilice el menú Sesiones.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña** > **Sesiones**.

   Se abre la página Todas las sesiones.

2. Pulse **Editar una pestaña** junto al nombre de la sesión cuyos diagramas de flujo desea editar.
3. En el menú, pulse el nombre del diagrama de flujo que desea editar.
4. Realice los cambios en el diagrama de flujo:
   - Utilice la paleta y el espacio de trabajo para añadir y cambiar configuraciones de proceso.
   - Para cambiar el nombre o la descripción del diagrama de flujo, pulse el icono **Propiedades** en la barra de herramientas de la ventana de diagrama de flujo.
5. Pulse **Guardar** o **Guardar y salir** para cerrar la ventana del diagrama de flujo.

Organización de sesiones en carpetas

Seleccione **Campaign > Sesiones** y, a continuación, utilice la página Todas las sesiones para crear carpetas para las sesiones y mueva las sesiones de una carpeta a otra.

Acerca de esta tarea

Puede completar las operaciones siguientes después de seleccionar **Campaña > Sesiones**.

Tabla 11. Organización de sesiones en carpetas

Tarea	Descripción
Añadir una carpeta	Pulse **Nueva carpeta** para añadir una carpeta en el nivel superior. Para añadir una subcarpeta, seleccione una carpeta existente, a continuación, pulse **Nueva carpeta**. Especifique un nombre, una política de seguridad y una descripción. **Nota:** Los nombres de carpeta tienen restricciones de caracteres. Puede consultar los detalles en Capítulo 12, “Caracteres especiales en nombres de objeto de IBM Campaign”, en la página 261.
Editar un nombre de carpeta o descripción	Pulse un nombre de carpeta, pulse **Editar** y, a continuación, cambie el nombre.
Mueva una carpeta y todo su contenido	**Importante:** Si alguien está editando un diagrama de flujo en la campaña que piensa mover, los resultados del diagrama de flujo o el diagrama de flujo entero podrían perderse al moverse la sesión. Asegúrese de que ninguno de los diagramas de flujo de la sesión esté abierto para edición cuando mueva la sesión. 1. Marque la casilla de verificación situada junto a la carpeta o carpetas que desea mover. 2. Pulse **Mover**. 3. Seleccione una carpeta de destino y pulse **Aceptar esta ubicación**.
Suprimir una carpeta	Puede suprimir una carpeta de sesión vacía y todas sus subcarpetas vacías. Si tiene permiso para suprimir una carpeta, también puede suprimir sus subcarpetas. 1. Si es necesario, mueva o suprima el contenido de la carpeta de sesión. 2. Abra la carpeta que contiene la subcarpeta que desea suprimir. 3. Marque el cuadro situado junto a la carpeta o carpetas que desea suprimir. 4. Pulse **Suprimir** y, a continuación, confirme la supresión.

Movimiento de sesiones

Pueden moverse sesiones de una carpeta a otra con fines organizativos.

Acerca de esta tarea

Nota: Si alguien está editando un diagrama de flujo en la sesión que tiene previsto mover, el diagrama de flujo puede perderse al mover la sesión. Debe asegurarse de que ninguno de los diagramas de flujo de la sesión esté abierto para su edición cuando se mueve la sesión.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña > Sesiones**.

   Se abre la página Todas las sesiones.
2. Abra la carpeta que contiene la sesión que desea mover.
3. Seleccione la casilla de verificación situada junto a la sesión que desea mover. Puede seleccionar varias sesiones.
4. Pulse **Mover**.

   Se abre el diálogo Mover elementos a.
5. Seleccione una carpeta de destino y pulse **Aceptar esta ubicación**.

Visualización de sesiones

Abra una sesión en modo de solo lectura para acceder a sus diagramas de flujo asociados.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña** > **Sesiones**.
2. Cuando aparezca la página Todas las sesiones, utilice uno de los métodos siguientes:
   - Pulse un nombre de sesión para visualizar la pestaña Resumen y también cualquier pestaña de diagrama de flujo.
   - Pulse **Ver una pestaña** junto al nombre de la sesión que desea ver y, a continuación, seleccione Resumen o un diagrama de flujo en el menú.

Edición de sesiones

Puede cambiar el nombre, la política de seguridad o la descripción de una sesión.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña** > **Sesiones**.
2. Pulse el nombre de una sesión.
3. En la pestaña Resumen de la sesión, pulse **Editar**.
4. Cambie el nombre de sesión, la política de seguridad o la descripción.

   Nota: Los nombres de sesión tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede consultar los detalles en Capítulo 12, “Caracteres especiales en nombres de objeto de IBM Campaign”, en la página 261.
5. Pulse **Guardar**.

Supresión de sesiones

Cuando se suprime una sesión, se suprime la sesión y todos sus archivos de diagrama de flujo. Si hay partes de la sesión que desea retener para reutilizarlas, guárdelas como objetos almacenados antes de suprimir la sesión.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña** > **Sesiones**.
2. Abra la carpeta que contiene la sesión que desea suprimir.
3. Seleccione la casilla de verificación situada junto a una o más sesiones que desea suprimir.
4. Pulse **Suprimir**.
5. Pulse **Aceptar** para confirmar.

Acerca de los segmentos estratégicos

Un segmento estratégico es una lista de ID persistente globalmente, que está disponible para su uso en varias campañas. Un segmento estratégico es una lista estática de ID hasta que el diagrama de flujo que lo creó originalmente vuelve a ejecutarse.

Los segmentos estratégicos se crean mediante el proceso Crear segmento en un diagrama de flujo de sesión. Un segmento estratégico no es diferente de los segmentos creados por un proceso Segmentación en un diagrama de flujo, salvo que un segmento estratégico está disponible globalmente. La disponibilidad depende de la política de seguridad que se aplica a la carpeta en la que el segmento estratégico está almacenado.

Campaign soporta varios segmentos estratégicos. La lista de ID que se crea para cada segmento estratégico y nivel de audiencia se almacena en las tablas del sistema de Campaign. Puede asociar cualquier número de segmentos estratégicos a una campaña.

Los segmentos estratégicos pueden utilizarse para la supresión global. Un segmento de supresión global define la lista de ID que quedan excluidos de forma automática de las celdas de un diagrama de flujo para un determinado nivel de audiencia.

Los segmentos estratégicos también se utilizan en cubos. Un cubo puede crearse a partir de cualquier lista de ID, pero los cubos que están basados en segmentos estratégicos son globales y los distintos informes de segmentos pueden analizarlos.

Los segmentos estratégicos pueden especificar de forma opcional uno o más orígenes de datos de IBM en los que ese segmento estratégico se almacenará en memoria caché (en la base de datos, por lo que no será necesario cargar los ID de segmento estratégico para cada diagrama de flujo que utilice el segmento). Esto puede proporcionar mejoras significativas del rendimiento. Los segmentos estratégicos en memoria caché se almacenan en tablas temporales, a las que se asigna el parámetro de configuración `SegmentTempTablePrefix`.

Nota: Para poder trabajar con los segmentos estratégicos es necesario tener los permisos adecuados. Para obtener información sobre los permisos, consulte la publicación *Campaign Guía del administrador*.

Tareas relacionadas:

"Creación de segmentos para uso global en varias campañas" en la página 104

Requisitos previos de la creación de segmentos estratégicos

Antes de crear un segmento estratégico, debe cumplir con los requisitos previos siguientes.

- La propiedad de configuración `saveRunResults (Campaign|partitions|partition[n]|server|flowchartRun)` debe establecerse en `TRUE`.
- Debe tener los permisos adecuados para trabajar con segmentos estratégicos.
- Determinar cómo se van a organizar los segmentos estratégicos, la estructura jerárquica de las carpetas y los convenios de denominación que se van a utilizar.
- Determinar exactamente qué segmentos estratégicos son importantes para usted.
- Determinar la lógica que hay detrás de sus segmentos estratégicos.
- Identificar la relación existente entre los distintos segmentos estratégicos.
- Identificar los niveles de audiencia adecuados a sus segmentos estratégicos.
- Determinar con qué frecuencia deben renovarse los segmentos estratégicos.
- Determinar qué nivel de detalle se ha definido en cada segmento estratégico. Por ejemplo, ¿debería un segmento incluir todas las supresiones?
- Determinar si desea mantener segmentos estratégicos históricos en una carpeta de archivos.
- Tener en cuenta el tamaño de los segmentos estratégicos que desea crear y su impacto potencial en el rendimiento. Consulte “Mejora del rendimiento de los segmentos estratégicos”.

Mejora del rendimiento de los segmentos estratégicos

De forma predeterminada, el proceso Crear segmento crea un archivo binario en el servidor de aplicaciones, lo que puede requerir mucho tiempo para un segmento estratégico de gran tamaño. Cuando Campaign actualiza el archivo binario, descarta las filas y vuelve a insertarlas en una tabla guardada en la memoria caché; el archivo entero se escribe de nuevo para ordenarlo. En segmentos estratégicos extremadamente grandes (por ejemplo, 400 millones de ID), requerirá mucho tiempo volver a grabar el archivo completo, incluso cuando la mayoría de los ID no hayan cambiado.

Para mejorar el rendimiento, establezca la propiedad `doNotCreateServerBinFile` en la página Configuración en `TRUE`. Un valor `TRUE` especifica que los segmentos estratégicos crean una tabla temporal en el origen de datos en lugar de crear un archivo binario en el servidor de aplicaciones. Cuando esta propiedad se establece en `TRUE`, se debe especificar al menos un origen de datos válido en la pestaña Definir segmentos de la configuración del proceso Crear segmento.

Otras optimizaciones de rendimiento, como la creación de índices y la generación de estadísticas, que no pueden aplicarse a tablas de segmentos guardadas en memoria caché, sí pueden utilizarse con las tablas temporales de Segmentación. Las propiedades `PostSegmentTableCreateRunScript`, `SegmentTablePostExecutionSQL` y `SuffixOnSegmentTableCreation` de la página Configuración dan soporte a estas optimizaciones del rendimiento.

Para obtener más información sobre las propiedades de la página Configuración, consulte la publicación *Campaign Guía del administrador*.

Creación de segmentos estratégicos

Un segmento estratégico es aquel que está disponible para su uso en varias campañas. Cree segmentos estratégicos en un diagrama de flujo de sesión, ejecute

el diagrama de flujo en modo de producción y guarde el diagrama de flujo. A continuación, los segmentos resultantes se pueden utilizar en campañas de marketing.

Antes de empezar

Debe cumplir los requisitos previos que se describen en “Requisitos previos de la creación de segmentos estratégicos” en la página 230. Por ejemplo, debe tener los permisos adecuados y `Campaign|partitions|partition[n]|server|flowchartRun | saveRunResults` debe estar establecido en `TRUE`.

Procedimiento

1. Cree una sesión, o abra una sesión existente para editar.
2. Cree un diagrama de flujo cuyo proceso final de salida sea el proceso Crear segmento.

   Para obtener instrucciones, consulte “Creación de segmentos para uso global en varias campañas” en la página 104.
3. Ejecute el diagrama de flujo en modo de producción y pulse **Guardar y salir**. La ejecución del proceso en modo de pruebas no crea un segmento estratégico ni actualiza uno ya existente. Debe ejecutar el proceso en modo de producción en un diagrama de flujo de sesión.

Resultados

Los segmentos estratégicos se listan en la página Todos los segmentos y están disponibles para su uso en todas las campañas.

Ejemplo: diagrama de flujo de sesión que crea segmentos estratégicos

En un diagrama de flujo en el área Sesiones de Campaign, añada dos procesos Selección, uno para seleccionar todos los registros a partir de un campo determinado de una tabla correlacionada de una despensa de datos, y el otro para seleccionar todos los registros de la misma despensa de datos que hayan sido clasificados como opt-outs y que haya, por tanto, que eliminarlos de la lista total de ID.

A continuación, utilice un proceso Fusión cuya entrada sean las celdas de salida de los dos procesos Selección para eliminar los ID de los opt-outs y generar una celda de salida con los ID elegibles.

Después añada un proceso Segmentación al que se le pasen los ID elegibles del proceso Fusión, de modo que los divida en tres grupos discretos de ID.

Por último, añada un proceso Crear segmento para generar los tres segmentos como una lista de Id de audiencia persistente a nivel global.

Ejecute el diagrama en modo de producción para crear el segmento estratégico y hacer que esté disponible para su uso en varias campañas.

Visualización de segmentos estratégicos

Puede ver información sobre los segmentos estratégicos que se han creado con el proceso Crear segmento en un diagrama de flujo de sesión. El diagrama de flujo de sesión debe ejecutarse en modo de producción para generar los segmentos, que luego están disponibles globalmente.

Procedimiento

Siga uno de los métodos siguientes:

- Vaya a la página Resumen de cualquier campaña que utilice segmentos estratégicos y, a continuación, pulse el nombre de segmento en la lista **Segmentos relevantes**.
- Seleccione **Campaña** > **Segmentos** y luego pulse el nombre del segmento que desee ver.

Resultados

La página Resumen proporciona información sobre el segmento.

Elemento	Descripción
Descripción	La descripción del segmento proporcionada en el proceso Crear segmento.
Diagrama de flujo de origen	El nombre del diagrama de flujo de sesión donde se ha definido el segmento.
Nivel de audiencia	El nivel de audiencia del segmento.
Recuento actual	El número de ID en este segmento y la fecha en que se ha ejecutado el segmento por última vez.
Utilizado en las siguientes campañas	Una lista de las campañas que utilizan el segmento, con enlaces a dichas campañas.

Edición de los detalles del resumen de un segmento estratégico

Puede cambiar el nombre o la descripción de un segmento estratégico.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña** > **Segmentos**.
2. Haga clic en el nombre del segmento cuyo resumen desea editar.

   El segmento se abrirá en su pestaña **Resumen**.
3. Cambie el nombre o la descripción del segmento.

   Nota: Los nombres de segmento tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede consultar los detalles en Capítulo 12, “Caracteres especiales en nombres de objeto de IBM Campaign”, en la página 261.
4. Pulse **Guardar cambios**.

Edición del diagrama de flujo de origen de un segmento estratégico

Puede realizar cambios en el diagrama de flujo de sesión de sesión donde está definido un segmento estratégico.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña** > **Segmentos**.

   Se muestra la página Todos los segmentos.
2. Pulse en el nombre del segmento cuyo diagrama de flujo desee editar.

   Aparece la página Resumen del segmento.

3. En **Diagrama de flujo origen**, pulse el enlace al diagrama de flujo.
   Se abre la página de diagrama de flujo en modo **Solo lectura**.
4. Pulse **Editar** para abrir el diagrama de flujo en modo **Edición**.
5. Efectúe los cambios deseados al diagrama de flujo.
6. Pulse **Guardar** o **Guardar y salir**.

Qué hacer a continuación

El segmento estratégico no se actualiza hasta que vuelva a ejecutar el diagrama de flujo de sesión en el modo de producción. Si desea actualizar el segmento, ejecute el diagrama de flujo de sesión en el modo de producción y, después, guárdelo. El segmento solo se guardará si la propiedad de configuración Campaign | partitions | partition[n] | server | flowchartRun | saveRunResults está definido en TRUE.

Nota: Cuando se vuelve a ejecutar un proceso CreateSeg en el modo de producción, se suprime el segmento estratégico existente creado por dicho proceso. Cualquier usuario del segmento estratégico existente (incluidas supresiones globales) podría ver un error del tipo "segmento no válido", si la nueva ejecución del proceso CreateSeg no se puede completar correctamente, o mientras se sigue ejecutando.

Ejecución de segmentos estratégicos

Si cambia el contenido de la despensa de datos, deberá volver a generar los segmentos estratégicos. Para volver a generar un segmento estratégico, ejecute en modo de producción el diagrama de flujo en el que se ha creado dicho segmento. El valor de configuración Habilitar salida en modo Ejecución de prueba no tiene efecto, ya que los segmentos estratégicos solo se generan en modo de producción.

Nota: Cuando un proceso Crear segmento se vuelve a ejecutar en modo de producción, se suprime el segmento estratégico existente creado por dicho proceso. Esto significa que cualquier usuario del segmento estratégico existente (incluidas las supresiones globales) podría ver un error de "segmento inválido" si la nueva ejecución del proceso Crear segmento no logra finalizar satisfactoriamente, o mientras se esté ejecutando.

Organización de segmentos estratégicos

Puede organizar los segmentos estratégicos creando una carpeta o serie de carpetas. Después podrá mover los segmentos estratégicos de una carpeta a otra dentro de la estructura de carpetas creada.

Nota: La carpeta en la que un segmento estratégico reside especifica la política de seguridad que se aplica al segmento estratégico, determinando quién puede acceder a él, editarlo o suprimirlo.

Adición de una carpeta de segmentos

Puede añadir, mover y suprimir carpetas para organizar los segmentos estratégicos. También puede editar el nombre y la descripción de la carpeta.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña > Segmentos**.
   Se abre la página Todos los segmentos.
2. Pulse la carpeta donde desea añadir una subcarpeta.

3. Pulse **Nueva carpeta**.
4. Escriba un nombre, política de seguridad y descripción de la carpeta.

   Nota: Los nombres de carpeta tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede consultar los detalles en Capítulo 12, "Caracteres especiales en nombres de objeto de IBM Campaign", en la página 261.
5. Pulse **Guardar**.

Edición del nombre y descripción de una carpeta de segmento

Puede cambiar el nombre o la descripción de una carpeta.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña > Segmentos**.

   Se muestra la página Todos los segmentos.
2. Pulse la carpeta cuyo nombre desea cambiar.
3. Pulse **Renombrar carpeta**.
4. Edite el nombre o la descripción de la carpeta.

   Nota: Los nombres de carpeta tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede consultar los detalles en Capítulo 12, "Caracteres especiales en nombres de objeto de IBM Campaign", en la página 261.
5. Pulse **Guardar**.

Movimiento de una carpeta de segmentos

Puede organizar sus segmentos estratégicos creando carpetas para los mismos, y moviendo las carpetas a una estructura jerárquica.

Antes de empezar

Importante: Si alguien está editando el diagrama de flujo de cualquier segmento que tenga intención de mover, todo ese diagrama de flujo podría perderse al moverse el segmento. Asegúrese de que ninguno de los diagramas de flujo de origen esté abierto para edición cuando mueva la subcarpeta.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña > Segmentos**.

   Se abre la página Todos los segmentos.
2. Localice la carpeta que desee mover y seleccione la casilla de verificación junto a la carpeta. Puede seleccionar varias carpetas para moverlas a la misma ubicación al mismo tiempo.
3. Pulse **Mover**.
4. Utilice el diálogo Mover elementos a, seleccione una carpeta de destino y pulse **Aceptar esta ubicación**.

   La subcarpeta y todos sus segmentos se mueven a la carpeta de destino.

Supresión de una carpeta de segmento

El contenido de una carpeta debe moverse o suprimirse antes de poder suprimirla.Si tiene los permisos necesarios para suprimir una carpeta, también puede suprimir cualquiera de las subcarpetas de esa carpeta.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña > Segmentos**.

2. Localice la carpeta que desee suprimir y seleccione la casilla de verificación junto a la carpeta. Puede seleccionar varias carpetas para suprimirlas a la vez.
3. Pulse **Suprimir**.
4. Pulse **Aceptar** para confirmar.

   Se suprimirán la carpeta y todas sus subcarpetas vacías.

Movimiento de un segmento

Pueden moverse segmentos estratégicos de una carpeta a otra con fines organizativos.

Acerca de esta tarea

Importante: Si un diagrama de flujo de origen del segmento que tiene intención de mover está abierto en edición, podría perderse todo el diagrama de flujo al mover el segmento. Asegúrese de que ninguno de los diagramas de flujo origen esté abierto en edición antes de mover la subcarpeta.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña > Segmentos**.
2. Abra la carpeta que contiene el segmento que desea mover.
3. Seleccione la casilla de verificación para el segmento que desea mover. Puede seleccionar varios segmentos para moverlos a la misma ubicación al mismo tiempo.
4. Pulse **Mover**.

   Se abre la ventana.
5. Utilice el diálogo Mover elementos a, seleccione una carpeta de destino y pulse **Aceptar esta ubicación**.

   El segmento se mueve a la carpeta de destino.

Supresión de segmentos estratégicos

Utilice el procedimiento siguiente para suprimir un segmento estratégico.

Acerca de esta tarea

Los segmentos estratégicos pueden suprimirse de las siguientes maneras:

- Al suprimir el propio segmento estratégico en su ubicación de carpeta en la página Todos los segmentos. Los segmentos estratégicos que suprima con este método se vuelven a crear si los procesos Crear segmento que los han generado originalmente se vuelven a ejecutar en modo de producción.
- Al suprimir el proceso Crear segmento creador del segmento estratégico. El segmento estratégico solo se borrará cuando se guarde el diagrama de flujo. Los segmentos estratégicos suprimidos de esta forma no se pueden recuperar. Para obtener detalles, lea la información acerca de la supresión de procesos en diagramas de flujo.
- Al suprimir el diagrama de flujo que contiene el proceso Crear segmento creador del segmento estratégico. Los segmentos estratégicos suprimidos de esta forma no se pueden recuperar. Para obtener detalles, lea la información acerca de la supresión de diagramas de flujo.

Utilice el procedimiento siguiente para suprimir un segmento estratégico directamente desde la página Todos los segmentos.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña > Segmentos**.
2. Abra la carpeta que contiene el segmento que desea suprimir.
3. Seleccione la casilla de verificación situada junto al segmento que desea suprimir. Puede seleccionar varios segmentos para suprimirlos a la vez.
4. Pulse **Suprimir**.
5. Pulse **Aceptar** para confirmar.

   Se suprimirá el segmento.

   Nota: Si aún hay diagramas de flujo activos que contengan el segmento, dicho segmento se podrá volver a crear cuando se ejecuten esos diagramas de flujo. Si un diagrama de flujo que contiene el segmento estaba abierto para edición cuando ha suprimido el segmento, también se vuelve a crear.

Acerca de las supresiones globales y de los segmentos de supresión global

Utilice la supresión global para excluir una lista de ID en un único nivel de audiencia de todas las celdas de todos los diagramas de flujo de Campaign.

Para definir la supresión global, un administrador crea una lista de ID exclusivos como un segmento estratégico en un diagrama de flujo de sesión y ejecuta el diagrama de flujo de la sesión. A continuación los diseñadores de la campaña pueden especificar el segmento como un segmento de supresión global para un nivel de audiencia específico en un diagrama de flujo de campaña. Solo puede configurarse un segmento de supresión global por cada nivel de audiencia.

Si un segmento de supresión global está configurado para un nivel de audiencia, todos los procesos Selección, Extracción o Audiencia de nivel superior asociados a dicho nivel de audiencia excluyen automáticamente los ID de sus resultados de salida, a menos que la supresión global esté inhabilitada para un diagrama de flujo específico. De forma predeterminada, todos los diagramas de flujo (excepto los diagramas de flujo de sesión) tienen la supresión global habilitada.

Nota: La especificación y gestión de segmentos de supresión global requieren el permiso de "Gestionar supresiones globales" y suelen realizarse por un administrador de Campaign. Para obtener detalles, consulte la publicación *IBM Campaign Guía del administrador*.

Aplicación de supresiones globales

Si un segmento de supresión global se ha definido para un nivel de audiencia, todos los procesos de nivel superior Selección, Extracción o Audiencia asociados a dicho nivel de audiencia excluirán de forma automática de sus celdas de salida los ID del segmento de supresión global (a menos que se haya inhabilitado explícitamente la supresión global en un diagrama de flujo específico). De forma predeterminada, los diagramas de flujo tienen la supresión global habilitada, de modo que no es necesario hacer nada para aplicar una supresión global configurada.

Una excepción a la habilitación predeterminada de la supresión global es el diagrama de flujo que contiene el proceso Crear segmento que creó el propio

segmento estratégico global. En este caso, la supresión global siempre está inhabilitada (solo para el nivel de audiencia para el que se está creando el segmento de supresión global).

Nota: Tenga en cuenta además que las consultas de prueba en los procesos Selección, Extracción o Audiencia no tienen en cuenta supresión global alguna.

Cambio de audiencias con las supresiones globales

Si va a cambiar de Audiencia 1 a Audiencia 2 en un diagrama de flujo, y tiene una supresión global definida para cada uno de dichos niveles de audiencia, el segmento de supresión global de la Audiencia 1 se aplicará a la tabla de entrada, y el segmento de supresión global de la Audiencia 2 se aplicará a la tabla de salida.

Inhabilitación de supresiones globales para un diagrama de flujo

La supresión global es una característica que aplica el administrador para excluir una lista de ID en un único nivel de audiencia de todas las celdas de todos los diagramas de flujo de Campaign. De forma predeterminada, los diagramas de flujo tienen habilitada la supresión global. Si los permisos lo permiten, puede inhabilitar esta característica para diagramas de flujo individuales.

Acerca de esta tarea

Puede inhabilitar las supresiones globales de diagramas de flujo individuales si dispone de los permisos adecuados. Si no tiene los permisos correspondientes, no puede cambiar la configuración, y debe ejecutar el diagrama de flujo con la configuración existente. Un administrador puede otorgar permisos de sustitución de la supresión global a usuarios específicos para que puedan diseñar y ejecutar campañas especiales a las que se permita contactar ID suprimidos normalmente, por ejemplo, los ID de un grupo de resistencia universal.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo para editarlo.
2. Abra el menú **Administrador** y seleccione **Opciones avanzadas**.
3. En el diálogo Opciones avanzadas, seleccione **Inhabilitar supresiones globales para este diagrama de flujo**.
4. Pulse **Aceptar**.

Acerca de las jerarquías de dimensiones

Una jerarquía de dimensiones es un conjunto de consultas SQL de selección que pueden aplicarse a cualquier lista de ID. Al igual que los segmentos estratégicos, las jerarquías de dimensiones pueden ponerse a disposición global en un proceso Selección o utilizarse como base de la construcción de cubos.

Entre las dimensiones especificadas con más frecuencia se encuentran la hora, la geografía, el producto, el departamento y el canal de distribución. Sin embargo, puede crear cualquier tipo de dimensión que se adecúe de la mejor manera a su empresa o campaña.

Como bloques de construcción de los cubos, las dimensiones se convierten en la base de diversos informes (total de ventas de todos los productos con niveles

crecientes de agregación, análisis de referencias cruzas de gastos frente a ventas por geografía, etc.).Las dimensiones no están limitados a un solo cubo; pueden ser utilizadas en muchos cubos.

Una jerarquía de dimensiones consta de varios *niveles*, que a su vez se componen de *elementos de dimensión*, o *elementos* en su forma abreviada.

Puede tener dimensiones compuestas de un número ilimitado de niveles y elementos, así como de:

- Puntos de datos construidos como entrada a la creación de informes de análisis de clientes y selección visual.
- Acumulaciones en número ilimitado de categorías para soportar prestaciones detalladas. (Las dimensiones deben acumularse limpiamente entre los límites, de modo que los elementos sean mutuamente excluyentes y no se solapen).

Tareas relacionadas:

"Creación de un cubo multidimensional de atributos" en la página 103

Ejemplos: jerarquías de dimensiones

Los dos ejemplos siguientes ilustran una jerarquía de dimensiones básica creada en una despensa de datos y después correlacionada en Campaign.

Ejemplo: jerarquía de dimensiones de edades

Nivel más bajo: (21-25), (26-30), (31-35), (36-45), (45-59), (60+)

Acumulaciones: *Joven* (18-35), *Maduro* (35-59), *Anciano* (60+)

Ejemplo: jerarquía de dimensiones de ingresos

Nivel más bajo: >100.000 $, 80.000-100.000 $, 60.000-80.000 $, 40.000-60.000 $

Acumulaciones: *Altas (> 100.000 $), Medianas (60.000-100.000 $), Bajas (< 60.000 $)* (> 100.000 $), (60.000-100.000 $), (< 60.000 $)

Creación de jerarquías de dimensiones

Para utilizar dimensiones en Campaign, debe hacer lo siguiente:

- Definir y crear en la despensa de datos una dimensión jerárquica en una tabla o en archivo sin formato con delimitadores.
- Correlacionar esta tabla de dimensiones jerárquica o archivo sin formato con una dimensión de Campaign

Nota: El administrador del sistema de Campaign, o bien los miembros del equipo consultor de IBM , crea una dimensión jerárquica en la despensa de datos, siendo una operación externa a Campaign. Tenga también en cuenta que el nivel más bajo de la dimensión jerárquica deberá utilizar SQL sin formato o bien una expresión de IBM pura (sin macros personalizadas, segmentos estratégicos o campos derivados) para definir los elementos individuales.

Cuando esta dimensión jerárquica se correlacione después en Campaign, Campaign ejecutará este código para llevar a cabo las distintas acumulaciones.

Correlación de una dimensión jerárquica con una dimensión de Campaign

Para correlacionar dimensiones, cree una dimensión en Campaign y luego especifique el archivo o la tabla que contiene la dimensión jerárquica. La dimensión jerárquica debe existir en la despensa de datos para poder completar esta tarea.

Antes de empezar

Nota: Puesto que, en casi todos los casos, las dimensiones se utilizan para crear cubos, puede que desee crear dimensiones a partir de un diagrama de flujo en el área **Sesiones** de la aplicación.

Procedimiento

1. Abra el diálogo Jerarquías de dimensiones de una de estas formas:
   - En un diagrama de flujo en modo **Editar**, abra el menú **Administración** y seleccione **Jerarquías de dimensiones**.
   - En la página Configuración administrativa, seleccione **Gestionar jerarquías de dimensiones**.
2. En el diálogo Jerarquías de dimensiones, pulse **Nueva dimensión**.

   Se abre el diálogo Editar dimensión.
3. Escriba la siguiente información acerca de la dimensión que está creando:
   - Nombre de dimensión.
   - Descripción.
   - Número de niveles de la dimensión. (En la mayoría de los casos, este número corresponde a los niveles de la dimensión jerárquica en la despensa de datos con los que está correlacionando esta dimensión).
   - Si está utilizando esta dimensión como base para un cubo, asegúrese de que esté seleccionada la casilla de verificación **Los elementos son mutuamente exclusivos**, (está seleccionada de forma predeterminada). De lo contrario, cuando utilice esta dimensión para crear un cubo dará como resultado un error, ya que los valores de los elementos no pueden solaparse en un cubo.
4. Pulse **Correlacionar tabla**.

   Se abre el diálogo Editar definición de tabla.
5. Seleccione una de las opciones siguientes:
   - Correlacionar con archivo existente
   - Correlacionar con tabla existente en la base de datos seleccionada

   Prosiga con los pasos de correlación de una tabla. Para obtener detalles, consulte la publicación *Campaign Guía del administrador*.

   Nota: Cuando se correlacionan tablas para las jerarquías de dimensiones, los nombres de campo "Level1_Name", "Level2_Name", etc. deben existir en la tabla para que la correlación sea correcta.

   Cuando termine de correlacionar la tabla para la dimensión, se abrirá la ventana Editar dimensión con la información de la nueva dimensión.
6. Pulse **Aceptar**.

   Se abre la ventana Jerarquías de dimensiones con la dimensión recién correlacionada incluida.

7. Para almacenar una jerarquía de dimensiones de modo que esté disponible para su uso futuro y que no sea necesario volver a crearla, pulse **Guardar** en el diálogo Jerarquías de dimensiones.

Actualización de una jerarquía de dimensiones

Campaign no soporta actualizaciones automáticas de jerarquías de dimensiones. Si los datos subyacentes cambian, deberá actualizar las jerarquías de dimensiones manualmente.

Acerca de esta tarea

Nota: Los cubos constan de dimensiones basadas en segmentos estratégicos. Por lo tanto, debe actualizar las dimensiones siempre que se actualicen los segmentos estratégicos.

Procedimiento

1. Abra la ventana Jerarquías de dimensiones de una de estas formas:
   - En un diagrama de flujo en modo **Editar**, abra el menú **Administración** y seleccione **Jerarquías de dimensiones**.
   - En la página Configuración administrativa, seleccione **Gestionar jerarquías de dimensiones**.
2. En el diálogo Jerarquías de dimensiones, pulse **Actualizar todo**.

   De forma alternativa, para actualizar una dimensión individual, seleccione la dimensión y, a continuación, pulse **Actualizar**. Debe cargar la jerarquía de dimensiones para poder utilizarla.

Carga de una jerarquía de dimensiones almacenada

Después de definir una jerarquía de dimensiones, puede cargarla para hacer que sea accesible en Campaign.

Procedimiento

1. Abra el diálogo Jerarquías de dimensiones de una de estas formas:
   - En un diagrama de flujo en modo **Editar**, abra el menú **Administración** y seleccione **Jerarquías de dimensiones**.
   - En la página Configuración administrativa, seleccione **Gestionar jerarquías de dimensiones**.

   Se abre el diálogo Jerarquías de dimensiones.
2. Resalte las jerarquías de dimensiones que desee cargar y pulse **Cargar**.

Acerca de los cubos

Un cubo es la segmentación simultánea de una lista de ID (casi siempre un segmento estratégico) que realizan las consultas proporcionadas por varias jerarquías de dimensiones. Una vez creado el cubo, podrá ver los informes de tablas de referencias cruzadas de segmentos que presentan los detalles de dos dimensiones del cubo en cualquier momento.

Antes de poder crear un cubo, deberá realizar las siguientes tareas preliminares:

- Crear un segmento estratégico.
- Crear dimensiones basadas en el segmento estratégico.

- Se aplican las siguientes directrices a los cubos:
- Las métricas de cubo pueden definirse como cualquier expresión de Campaign, con las siguientes restricciones:
  - Puede especificar un número ilimitado de métricas adicionales NUMERIC y Campaign calculará min, max, sum y promedio para ellas. Las métricas seleccionadas pueden ser campos derivados o campos derivados persistentes.
  - La función de agregación sobre el recuento de celda (min, max, promedio, % del nº total, etc.) se calcula de forma automática.
  - La función de agregación sobre el valor de atributo (por ejemplo, avg(edad)) calcula de forma automática min, max, suma y promedio.
  - Las expresiones que contienen varios valores de atributo (por ejemplo, (atributo1 + atributo2)) están soportadas en los campos derivados.
  - El proceso Cubo soporta campos derivados y campos derivados persistentes.
  - Las expresiones groupby (por ejemplo, (groupby_where (ID, balance, avg, balance, (trxn_date > reference_date)))) están soportadas en los campos derivados.
  - Las expresiones que implican variables de usuario (definidas en el mismo diagrama de flujo que el proceso Cubo Y expuestas a marketing distribuido) están soportadas en campos derivados y persistentes. Para obtener información adicional sobre marketing distribuido, consulte la *Guía de usuario de marketing distribuido*.
  - Las expresiones que utilizan SQL sin formato están soportadas en los campos derivados que utilicen una macro personalizada de SQL sin formato.
  - Las expresiones que utilizan una macro personalizada están soportadas en un campo derivado.
- Aunque los cubos se componen de hasta tres dimensiones, las métricas pueden visualizarse con solo dos dimensiones a la vez. La tercera dimensión no visualizada se sigue calculando y se almacena en el servidor, pero no se utiliza en la creación de informes/selección visual de ese informe concreto.
- Los cubos también pueden construirse sobre celdas como segmentos (que, por ejemplo, pueden crearse a nivel de transacción). Sin embargo, si un cubo se construye sobre una celda, dicho cubo estará disponible solo en ese diagrama de flujo. Por este motivo, puede interesarle basar los cubos en segmentos estratégicos.
- A menos que las tablas estén normalizadas, la definición de dimensiones con una relación muchos-a-muchos con el nivel de audiencia podría producir resultados inesperados. El algoritmo de cubo se basa en tablas normalizadas. Antes de seleccionar y crear un cubo, normalice los datos acumulándolos (al nivel de cliente a través de una sesión de preparación de datos, por ejemplo).

  Nota: Si se crea un cubo a partir de dimensiones no normalizadas, los recuentos de suma serán erróneos en los informes de tablas de referencias cruzadas, por el modo en que Campaign procesa los ID de dimensión. Si tiene que utilizar dimensiones no normalizadas, cree los cubos con solo dos dimensiones y utilice las transacciones como la métrica de más bajo nivel de las dimensiones no normalizadas, en vez de los ID de cliente, puesto que la suma de las transacciones será correcta.
- Al crear una dimensión de cubo, deberá asignar a la dimensión un nombre, un nivel de audiencia y una tabla que correspondan a la dimensión. Después, cuando trabaje en una sesión o en un diagrama de flujo de campaña, correlacionará dicha dimensión de la misma manera que si estuviera correlacionando una tabla de base de datos.

- Los cubos deben crearse cuando los usuarios no estén accediendo a ellos, normalmente una vez finalizada la jornada laboral o durante los fines de semana.

Tareas relacionadas:

"Creación de un cubo multidimensional de atributos" en la página 103

Capítulo 11. Descripción general de informes de IBM Campaign

IBM Campaign proporciona informes que ayudan en la gestión de la campaña y de las ofertas.

Algunos informes están pensados para utilizarse durante la fase de diseño del diagrama de flujo. Otros informes ayudan a analizar las respuestas de contactos y la efectividad de la campaña después de desplegar una campaña.

Los informes de IBM Campaign proporcionan varios tipos diferentes de información:

- Los **informes específicos de objetos** analizan una campaña, oferta, celda o segmento específicos. Para acceder a estos informes, pulse la pestaña **Análisis** para una campaña u oferta.
- Los **informes de todo el sistema** proporcionan el análisis en varias campañas, ofertas, celdas o segmentos. Para acceder a estos informes, seleccione **Análisis** > **Herramientas de análisis de campaña**.
- Los**informes de celda** proporcionan información sobre clientes o posibles clientes que son objetivo o se utilizan como controles. Los informes de celda son útiles al crear diagramas de flujo de campaña. Para acceder a estos informes, pulse el icono **Informes** mientras edita un diagrama de flujo.

Los informes que están disponibles dependen de varios factores:

- Sus permisos, que se establecen por el administrador de IBM Campaign.
- Algunos informes están disponibles solo si ha instalado el paquete de informes de IBM Campaign y IBM Campaign integrado con Cognos. Para obtener más información, consulte la publicación *IBM Marketing Software Reports Guía de instalación y configuración*. Asimismo consulte la publicación *IBM Campaign Report Specification*, que se proporciona como un archivo comprimido con el paquete de informes.
- Los paquetes de informes de Cognos para eMessage, Interact y Distributed Marketing también están disponibles, si tiene licencias para estos productos adicionales. Puede acceder a los informes desde la página **Herramientas de análisis** para cada producto o desde la pestaña **Análisis** de la campaña o la oferta. Puede obtener información adicional consultando la documentación de dichos productos.

Utilización de celdas de diagrama de flujo durante el desarrollo del diagrama de flujo

Al medida que crea un diagrama de flujo de Campaign, puede utilizar informes de celda de diagrama de flujo para analizar la precisión de cada proceso. Los informes de celda de diagrama de flujo proporcionan información sobre qué ID están seleccionados y cómo cada proceso en sentido descendente afecta a la lista de selecciones.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2017

Antes de empezar

Para acceder a los informes de celda, debe tener permiso para editar o revisar los diagramas de flujo y ver o exportar informes de celda. Consulte la publicación *IBM Campaign Guía del administrador* para obtener información sobre los permisos de informe de celda para el rol administrativo definido por el sistema.

Acerca de esta tarea

IBM Campaign proporciona informes de celda para utilizarlos durante el desarrollo del diagrama de flujo. Algunos informes examinan cada celda, o lista de identificadores, que un proceso de manipulación de datos (Selección, Fusión, Segmentación, Muestreo, Audiencia o Extracción) genera como salida. Otros informes muestran el flujo de datos en todo el diagrama de flujo, de un proceso al siguiente. Mediante el análisis de los datos de celda, puede refinar sus selecciones e identificar posibles errores. También puede confirmar que cada proceso esté produciendo la salida que esperaba. Por ejemplo, el informe de contenido de celda muestra los valores de los campos, tales como nombres, números de teléfono y direcciones de correo electrónico, para cada ID en la celda.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo en modo de edición.
2. Pulse **Informes** en la barra de herramientas del diagrama de flujo.
3. Seleccione un informe en la lista:
   - "Informe Lista de celdas: Visualización de información acerca de todas las celdas de un diagrama de flujo"
   - "Informe Análisis variable de celdas: Análisis de una característica de una celda" en la página 245
   - "Informe Tabla de referencias cruzadas de celdas: Análisis de dos características de una celda de forma simultánea" en la página 246
   - "Informe Contenido de celdas: Visualización del contenido de las celdas" en la página 247
   - "Informe Celdas en cascada: Análisis de celdas en cascada en procesos en sentido descendente" en la página 248

Informe Lista de celdas: Visualización de información acerca de todas las celdas de un diagrama de flujo

Utilice el informe **Lista de celdas** para obtener información sobre todas las celdas que se encuentran en el diagrama de flujo actual. El informe proporciona información sobre los procesos que se han ejecutado.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo en modo de **Edición**.
2. Pulse **Informes** en la barra de herramientas.

   Se abre la ventana Informes específicos de celda. Cada celda del diagrama de flujo se corresponde con una fila del informe.

   El informe Lista de celdas está seleccionado de forma predeterminada en la lista **Informe a visualizar**. Este informe muestra los datos de la última ejecución del diagrama de flujo. La columna Estado indica el tipo de ejecución de diagrama de flujo, por ejemplo, ejecución de prueba o ejecución de producción.

3. Para ordenar la visualización, pulse una cabecera de columna del informe.

4. Para cambiar la visualización, pulse **Opciones** en la barra de herramientas del diálogo y seleccione una de las opciones siguientes:
   - **Vista de árbol**: visualice las celdas del diagrama de flujo en una jerarquía de carpetas. Los niveles representan los niveles y las relaciones en el diagrama de flujo. Expanda o contraiga cada nivel para mostrar u ocultar los elementos situados debajo.

     Si el diagrama de flujo contiene procesos Fusión, se utiliza codificación por colores en todo el informe. Por ejemplo, Merge1 aparece en rojo y Merge2 en azul. Las celdas hijo y padre de cada proceso Fusión también se codifican con colores, así que se pueden identificar fácilmente independientemente de cómo se ordene la lista. Por ejemplo, si Merge1 aparece en rojo, el campo **ID de celda** aparecerá en rojo para todos los procesos hijo y todos los procesos padre Merge1.
   - **Vista de tabla**: visualice las celdas del diagrama de flujo con un formato de tabla (valor predeterminado).

Informe Análisis variable de celdas: Análisis de una característica de una celda

Utilice el informe **Análisis de variable de celda** para visualizar los datos que están asociados a una variable de una celda especificada. Por ejemplo, puede seleccionar la celda Gold.out y especificar Edad como la variable para ver el rango de edad de todos los clientes con tarjetas de crédito oro.

Acerca de esta tarea

El informe de análisis de variable de celda visualiza información demográfica que puede servir para identificar posibles objetivos para la campaña.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo en modo de **Edición**.
2. Pulse **Informes** .
3. Seleccione **Análisis de variable de celda** en la lista **Informe a visualizar**.
4. Seleccione la celda que desea analizar en la lista **Celda a perfilar**.
5. Seleccione un campo de la lista **Campo**.
6. (Opcional) Para modificar la visualización, pulse **Opciones** , a continuación, cambie las opciones siguientes:
   - **Número de intervalos**: IBM Campaign agrupa valores de campo para crear segmentos de igual tamaño, o intervalos. Los valores de campo a lo largo del eje horizontal se organizan en agrupamientos. Por ejemplo, si especifica cuatro intervalos para Edad, los valores pueden agruparse en intervalos de 20 a 29 y de 30 a 39, de 40 a 49 y de 50 a 59. Si el número que especifica es inferior al número de los distintos valores de campo, algunos campos se unirán en un intervalo. El número máximo predeterminado de intervalos es 25.
   - **Análisis por metatipo**: Esta opción garantiza que los valores de campo que representan fechas, dinero, números de teléfono y otros datos numéricos se

ordenan y agrupan correctamente, más que con la ordenación en texto ASCII. Por ejemplo, cuando analiza por metatipo, las fechas se ordenan como fechas, no como valores numéricos.

- **Ver tabla**: visualiza el informe en un formato de tabla. Cada agrupamiento se representa como una fila, y el recuento de cada agrupamiento aparece como una columna.
- **Gráfico**: Visualiza el informe como un gráfico. Esta opción es el valor predeterminado. Pulse el botón derecho en el informe para acceder a más opciones de visualización.
- **Mostrar 2ª celda**: si hay más de una celda disponible para el análisis, seleccione esta opción para ver una segunda celda en el informe. Las dos celdas se muestran una junto a la otra en formato gráfico.

Informe Tabla de referencias cruzadas de celdas: Análisis de dos características de una celda de forma simultánea

Utilice el informe **Tabla de referencias cruzadas de variables de celda** para analizar los datos de dos campos simultáneamente para la celda especificada. Por ejemplo, puede seleccionar Edad e Importe para la celda Gold.out para ver el importe relativo de las compras por edad para clientes con tarjetas de crédito oro.

Acerca de esta tarea

Cada campo que selecciona representa un eje de la cuadrícula. Por ejemplo, podría seleccionar Edad para el eje X e Importe para el eje Y. El informe divide los valores de campo en una serie de intervalos a lo largo de cada eje. El tamaño del cuadro en cada intersección representa el número relativo de los ID de cliente que tienen ambos atributos. Por ejemplo, utilizando Edad e Importe, puede identificar visualmente qué grupos de edad han gastado más dinero.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo en modo de **Edición**.
2. Configure y ejecute el proceso para generar la celda que desea analizar.
3. Pulse **Informes** en la barra de herramientas.
4. Seleccione **Tabla de referencias cruzadas de variables de celda** en la lista **Informe a visualizar**.
5. Seleccione una celda en la lista **Celda**.
6. Seleccione campos (variables) para analizar en las listas **Campo 1** y **Campo 2**.
7. (Opcional) Para modificar la visualización, pulse **Opciones** , a continuación, cambie las opciones siguientes:
   - **Número de intervalos**: IBM Campaign agrupa los valores de campo a lo largo de cada eje para crear segmentos de igual tamaño, o intervalos. Por ejemplo, si especifica cuatro intervalos para Edad, los valores pueden agruparse en intervalos de 20 a 29 y de 30 a 39, de 40 a 49 y de 50 a 59. Si el número que especifica es inferior al número de los distintos valores de campo, algunos campos se unirán en un intervalo. El número predeterminado de intervalos es 10.
   - **Análisis por metatipo**: esta opción está habilitada de forma predeterminada. Esta opción garantiza que los valores de campo que representan fechas, dinero, números de teléfono y otros datos numéricos se ordenan y agrupan

correctamente, más que con la ordenación en texto ASCII. Por ejemplo, cuando analiza por metatipo, las fechas se ordenan como fechas, no como valores numéricos.

- **Ver tabla**: visualiza el informe en un formato de tabla.
- **Gráfico 2-D**: visualiza el informe como un gráfico 2-D (predeterminado). Pulse el botón derecho en el informe para acceder a más opciones de visualización.
- **Gráfico 3-D**: visualiza el informe como un gráfico 3-D. Pulse el botón derecho en el informe para acceder a más opciones de visualización.
- **Mostrar celda 1**: especifique cómo se visualiza la información de celda en el eje X. En el caso de ciertos campos numéricos, puede seleccionar campos con los que operar en el menú **Campo de valor**.
- **Campo de valor** (para Mostrar celda 1 y Mostrar celda 2): añada una variable a la variable existente que se está analizando. Esta segunda variable aparecerá como un cuadro dentro del cuadro que representa a la primera variable.

Informe Contenido de celdas: Visualización del contenido de las celdas

Utilice el informe **Contenido de celda** para visualizar los detalles de los registros de una celda. Con las opciones de informe, puede visualizar los valores reales de campos, como las direcciones de correo electrónico, los números de teléfono y otros datos demográficos para cada cliente de la celda.

Acerca de esta tarea

Este informe puede visualizar valores de cualquier origen de tabla definido en el nivel de audiencia actual. Este informe es útil para verificar el resultado de las ejecuciones y para confirmar que está seleccionando el conjunto de contactos previsto.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo en modo de **Edición**.
2. Pulse **Informes** en la barra de herramientas.
3. Seleccione **Contenido de celda** en la lista **Informe a visualizar**.
4. Seleccione una celda en el menú desplegable **Celda a visualizar**.
5. (Opcional) Para modificar la visualización, pulse **Opciones** , a continuación, especifique las opciones siguientes:
   - **Número de filas para ver**: cambia el número máximo de filas que el informe visualizar. El valor predeterminado es 100.
   - **Campos para ver**: seleccione campos en el área Campos disponibles y añádalos al área Campos para ver.
   - **Omitir registros con ID duplicados**: elija omitir registros con campos duplicados. Esto resulta útil cuando se están utilizando tablas sin normalizar. Esta opción está inhabilitada de forma predeterminada.

   Nota: El campo de número de registros está limitado a 10000.

Informe Celdas en cascada: Análisis de celdas en cascada en procesos en sentido descendente

Utilice el informe **Celdas en cascada** para ver cuántas personas se eliminan con cada proceso en sentido descendente de su diagrama de flujo. El informe proporciona información sobre la salida de cada proceso de manipulación de datos, de modo que puede ver cómo cada proceso subsiguiente afecta a sus selecciones. A continuación, puede refinar los recuentos objetivo basándose en la visualización de la disminución en que se incurre por cada uno de los criterios sucesivos.

Acerca de esta tarea

Mediante el análisis de la disminución de los miembros de audiencia a medida que se procesan las celdas, puede refinar sus selecciones e identificar posibles errores. También puede confirmar que cada proceso esté produciendo la salida que esperaba. Por ejemplo, puede ver cuántos ID están seleccionados inicialmente y luego ver qué ocurre cuando se utiliza un proceso Fusión en esos resultados. De esta forma, puede ver la disminución en que se incurre por cada uno de los criterios sucesivos. Si el diagrama de flujo es complejo y contiene varias rutas de proceso, puede seleccionar la ruta que desea analizar.

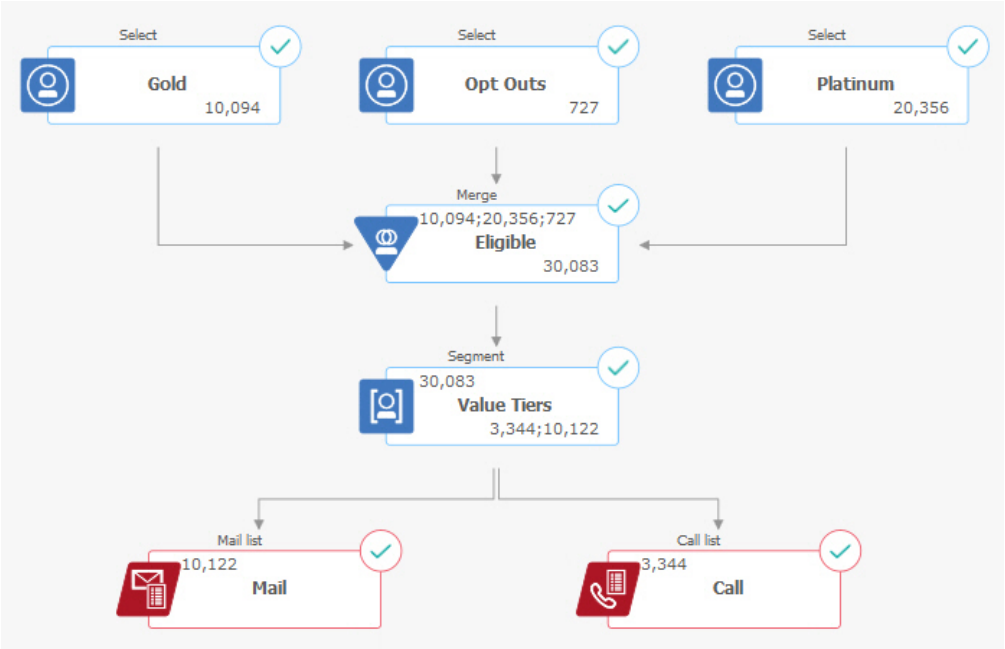
Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo en modo de **Edición**.
2. Pulse **Informes** en la barra de herramientas del diagrama de flujo.
3. Seleccione **Celdas en cascada** en la lista **Informe a visualizar**.
4. Seleccione la celda que desea analizar en la lista **Celda**.
5. Si la celda está conectada a varios procesos en sentido descendente, utilice la lista **Ruta** para indicar qué ruta del diagrama de flujo que desea analizar.

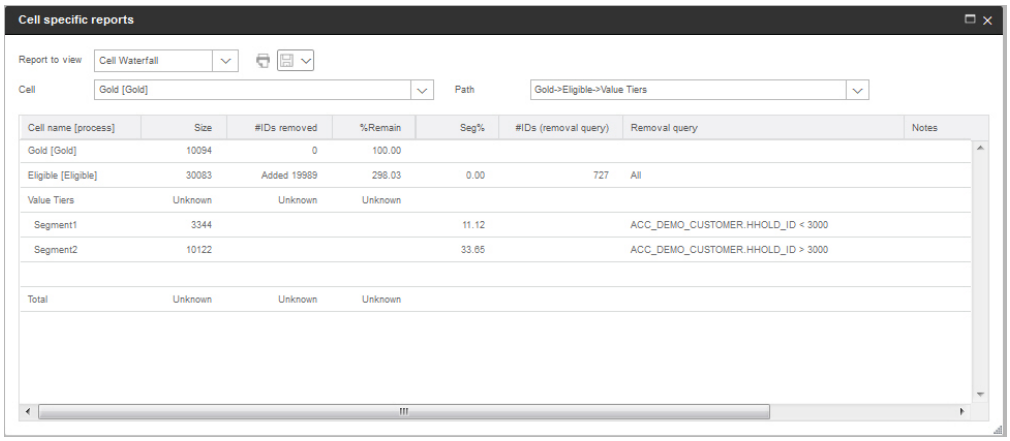
Ejemplo de informe de celdas en cascada

Este ejemplo muestra cómo puede utilizar un informe de celdas en cascada para identificar los procesos que afectan al volumen de salida. El informe proporciona detalles sobre la salida por porcentaje y cantidad.

Este ejemplo analiza la salida de un proceso Selección denominado "Gold" en el diagrama de flujo de campaña que se muestra a continuación.



El informe de celdas en cascada para este diagrama de flujo se muestra en la figura siguiente. La celda Gold está seleccionada en la lista **Celda** en la parte superior del informe. Por lo tanto, el informe analiza la salida del proceso Selección "Gold". La lista **Ruta** no es relevante en este ejemplo debido a que la célula Gold sólo tiene una ruta en este diagrama de flujo (de Gold a Elegible). Si el cuadro de proceso Gold ha proporcionado salida a otros procesos del diagrama de flujo, podría utilizar la lista **Ruta** en otras secuencias.



Cada celda se identifica por su nombre de celda de salida, además de un [Nombre de proceso] que se muestra entre corchetes. Estos nombres se han asignado en la pestaña General del diálogo de configuración del proceso.

Este informe de ejemplo muestra la siguiente progresión:

1. Los ID en la celda Gold se pasan a un proceso Fusión denominado Elegible.
2. Puede ver que algunos ID se han añadido y algunos se han eliminado.
3. Al examinar el diagrama de flujo, puede ver que el proceso Platinum (Selección) ha añadido algunos ID y el proceso Opt Outs (Selección) ha eliminado algunos ID.

4. Los ID elegibles (Gold y Platinum, menos Opt-Outs) se pasan a un proceso Segmentación denominado Niveles de valores.
5. El proceso Segmentación divide los ID Elegible en varios canales de contacto.

La fila Total muestra cuántos ID ha seleccionado originalmente el proceso Gold. Esta fila también muestra el número y el porcentaje de ID Gold que se mantienen.

Impresión o exportación de informes de celda de diagrama de flujo

Puede imprimir cualquier informe de celda de diagrama de flujo o exportarlo a otro formato.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo.
2. Pulse **Informes** .
3. Seleccione un informe de la lista y establezca los controles específicos del informe.
4. Pulse **Imprimir** para imprimir el informe.
5. Pulse **Exportar** para guardar el informe como un archivo CSV (valores separados por comas). Asigne un nombre de archivo, pero no incluya una ruta o extensión. Si desea incluir cabeceras de columna en el archivo CSV, seleccione **Incluir etiquetas de columna**. A continuación, pulse **Exportar**.

   Se le solicitará que confirme si abre o guarda el archivo.

Utilización de informes para analizar campañas y ofertas

IBM Campaign proporciona informes que sirven de ayuda para analizar la información sobre las campañas y ofertas. Algunos informes pueden ejecutarse durante el desarrollo de la campaña como parte de su proceso de planificación. Otros informes muestran los resultados de la campaña, para que pueda analizar y ajustar sus ofertas y la estrategia de campaña.

Antes de empezar

Antes de ejecutar una campaña, utilice los informes de celda de diagrama de flujo de IBM Campaign para analizar sus selecciones. Para utilizar los informes de celda, abra un diagrama de flujo en modo de edición y pulse el enlace **Informes** en la parte superior de la página. Para obtener más información, consulte el apartado “Utilización de celdas de diagrama de flujo durante el desarrollo del diagrama de flujo” en la página 243.

Acerca de esta tarea

Los informes de IBM Campaign proporcionan información detallada sobre ofertas, segmentos y campañas. Con la visualización de los informes, puede analizar las ofertas de campaña, las tasas de respuesta, los ingresos, los beneficios por respondedor y otros datos para calcular los ingresos totales e incrementales, los beneficios y el rendimiento de la inversión.

Procedimiento

1. Para analizar una campaña, oferta o segmento individual, utilice la pestaña **Análisis**:
   a. Abra el menú **Campaña** y elija **Campañas**, **Ofertas** o **Segmentos**.
   b. Pulse el nombre de una campaña, oferta o segmento.
   c. Pulse la pestaña **Análisis**.
   d. Seleccione un informe en la lista **Tipo de informe** en la parte superior de la página. El informe se mostrará en la misma ventana.
2. Para analizar los resultados en varias campañas, ofertas, celdas o segmentos, utilice la página **Análisis de campaña**:
   a. Seleccione **Herramientas de análisis > Herramientas de análisis de Campaign**.
   b. Pulse una de las carpetas de informes.
   c. Pulse un enlace de informe.

      Si el informe permite filtrado, se abrirá la ventana Parámetro del informe.
   d. Seleccione uno o más objetos sobre los que filtrar el informe. Utilice **Ctrl+pulsación** para seleccionar varios objetos. Los permisos determinan qué objetos aparecen.
   e. Pulse **Generar el informe**.

      El informe se mostrará en la misma ventana. La fecha y hora de generación del informe se visualizan en la parte inferior de la página. Si el informe abarca más de una página, utilice los controles proporcionados para moverse a la parte superior o inferior del informe o para paginar hacia arriba y hacia abajo.

Resultados

La barra de herramientas Informes se muestra para los informes creados por Cognos. No está disponible para los informes de calendario o segmento ni para los informes de celda de diagrama de flujo. Puede realizar las siguientes tareas en la barra de herramientas Informes:

- **Mantener esta versión**: envía el informe por correo electrónico
- **Aumentar detalle/reducir detalle**: se utiliza para informes que permiten el análisis dimensional.
- **Enlaces asociados**: se utiliza para informes que permiten el análisis dimensional.
- **Formato de visualización**: el formato de visualización predeterminado para los informes es HTML. Puede elegir otros formatos de visualización en la lista. El icono cambia para indicar la opción de la vista seleccionada.

  Nota: No todos los informes se pueden visualizar en todos los formatos. Por ejemplo, los informes que utilizan varias consultas no se pueden ver en CSV o XML.

Lista de informes de IBM Campaign

Los informes de IBM Campaign están pensados para ayudar a diseñar campañas de marketing efectivas y analizar los resultados de las campañas.

Informes estándar

Los administradores y diseñadores de campañas utilizan los informes siguientes para planificar y analizar las campañas.

Tabla 12. Informes estándar para el desarrollo de campañas

Informe	Descripción	Cómo acceder
Análisis de tabla de referencias cruzadas de segmento	Los administradores de campañas utilizan este informe para ver los detalles de las celdas y crear un proceso Selección para su uso en una campaña o sesión del diagrama de flujo. Este informe calcula información detallada sobre dos dimensiones cualquiera de un cubo y muestra los resultados en formato tabular. Solo las celdas o segmentos estratégicos que forman parte de un cubo pueden analizarse en este informe.	Utilice la pestaña **Análisis** de la campaña.
Análisis de perfil de segmento	Los administradores de campañas utilizan este informe para crear segmentos estratégicos y construir cubos para su uso en varias campañas. Este informe calcula y muestra el recuento de las dimensiones de un segmento estratégico. La información se muestra en vistas tanto tabular como gráfica. Solo los segmentos estratégicos que forman parte de un cubo pueden analizarse en este informe.	Utilice la pestaña **Análisis** de la campaña.
Resumen de estado de diagramas de flujo de campaña	Los diseñadores de campañas utilizan este informe después de realizar una ejecución de prueba o de producción para determinar si ha habido algún error durante la ejecución del diagrama de flujo.	Utilice la pestaña **Análisis** de la campaña.
Calendario de campañas	Los diseñadores de campañas utilizan los informes de calendario al planificar y ejecutar campañas. Estos informes muestran las campañas y las ofertas en un calendario en función de las fechas de efectividad y de caducidad definidas en la campaña. Las flechas dobles indican las fechas de inicio (>>) y de finalización (<) de una campaña.	Seleccione **Herramientas de análisis > Herramientas de análisis de Campaign**.

Informes de celda de un diagrama de flujo

Utilice los informes de celda de diagrama de flujo al diseñar los diagramas de flujo de campaña, para ayudar a identificar los objetivos previstos de una campaña de marketing. Una celda es una lista de identificadores que un proceso de manipulación de datos (Selección, Fusión, Segmentación, Muestreo, Audiencia o Extracción) genera como salida. Para acceder a los informes de celda, pulse el icono **Informes** cuando edite un diagrama de flujo.

Tabla 13. Informes de celda de diagrama de flujo de campaña

Informe	Descripción
lista de celda	Muestra información sobre todas las celdas que están en el diagrama de flujo actual. Cada celda representa un posible grupo objetivo. Para obtener más información: consulte “Informe Lista de celdas: Visualización de información acerca de todas las celdas de un diagrama de flujo” en la página 244.
análisis de variable de celda	Muestra la información demográfica para identificar posibles objetivos para su campaña. Puede visualizar los datos para una variable de una celda. Por ejemplo, puede visualizar el rango de edad de los clientes con tarjetas de crédito oro. Para obtener más información: consulte “Informe Análisis variable de celdas: Análisis de una característica de una celda” en la página 245.

Tabla 13. Informes de celda de diagrama de flujo de campaña (continuación)

Informe	Descripción
tabla de referencias cruzadas de variables de celda	Muestra la información demográfica para identificar posibles objetivos para su campaña. Puede visualizar datos para dos variables de una celda. Por ejemplo, utilizando Edad y Cantidad para la celda de tarjetas de crédito "Gold", puede identificar visualmente los grupos de edad que han gastado más dinero. Para obtener más información: consulte “Informe Tabla de referencias cruzadas de celdas: Análisis de dos características de una celda de forma simultánea” en la página 246.
Contenido de celdas	Muestra detalles acerca de los registros en una celda. Por ejemplo, puede ver las direcciones de correo electrónico, los números de teléfono y otros datos demográficos para cada cliente de una celda. Utilice este informe para verificar los resultados de las ejecuciones y confirmar que está seleccionando el conjunto de contactos previsto. Para obtener más información: consulte “Informe Contenido de celdas: Visualización del contenido de las celdas” en la página 247.
cascada de celdas	Analiza la disminución de los miembros de la audiencia a medida que se procesan las celdas, por lo que puede refinar sus selecciones e identificar posibles errores. Por ejemplo, puede ver cuántos ID están inicialmente seleccionados y, a continuación, ver qué ocurre cuando se utiliza un proceso Fusión para excluir opt-outs. Para obtener más información: consulte “Informe Celdas en cascada: Análisis de celdas en cascada en procesos en sentido descendente” en la página 248.

Informes de Cognos

Los informes de Cognos se suministran con el paquete de informes de IBM Campaign. Utilice los informes de Cognos para planificar, ajustar y analizar campañas. Estos informes son ejemplos que puede personalizar para su propio uso. Para acceder a estos informes, debe integrar IBM Campaign con IBM Cognos. Para ver instrucciones, consulte la publicación *IBM Marketing Software Reports Guía de instalación y configuración*.

Tabla 14. Informes de Cognos

Informe	Descripción	Cómo acceder
Resumen de campañas	Los diseñadores de campañas utilizan este informe al crear y ejecutar campañas. Este informe muestra información acerca de todas las campañas que se han creado. Lista el código de campaña, la fecha de creación, las fechas de inicio y finalización, la fecha de ejecución más reciente, la iniciativa y el objetivo de cada campaña. Para obtener más información: consulte la publicación *IBM Campaign Report Specifications* proporcionada con el paquete de informes.	Seleccione **Herramientas de análisis > Herramientas de análisis de Campaign**.

Tabla 14. Informes de Cognos (continuación)

Informe	Descripción	Cómo acceder
Listados de campañas por oferta	Los diseñadores de campañas utilizan este informe al planificar las ofertas o al crear y ejecutar las campañas. Este informe muestra qué ofertas se han proporcionado con diversas campañas; lista las campañas agrupadas por ofertas. Lista el código de campaña, la iniciativa, las fechas de inicio y de finalización y la fecha de ejecución más reciente. Para obtener más información: consulte la publicación *IBM Campaign Report Specifications* proporcionada con el paquete de informes.	Seleccione **Herramientas de análisis > Herramientas de análisis de Campaign**.
Informes de rendimiento	Los diseñadores de campañas y gestores de marketing utilizan el informe de resumen financiero hipotético de una oferta al planificar ofertas y campañas. Utilizan los otros informes de rendimiento después de desplegar una campaña y obtener datos de respuesta. Estos informes analizan los resultados de la campaña examinando los datos de contactos y respuestas en las campañas, ofertas, celdas o segmentos. Para obtener más información: consulte "Informes de rendimiento de IBM Campaign".	Seleccione **Herramientas de análisis > Herramientas de análisis de Campaign** > **Informes de rendimiento** para analizar los resultados de una o más campañas, ofertas, celdas o segmentos. Para analizar los resultados de una campaña específica, abra la pestaña **Análisis** de la campaña u oferta.

Informes de rendimiento de IBM Campaign

Los informes de rendimiento se proporcionan con el paquete de informes de IBM Campaign. Los informes de rendimiento son informes de ejemplo que puede modificar para analizar los datos de contactos y respuestas en una o más campañas, ofertas, celdas o segmentos.

Para utilizar estos informes, debe integrar IBM Campaign con IBM Cognos. Para más información, consulte:

- *IBM Marketing Software Reports Guía de instalación y configuración*.
- *IBM Campaign Report Specifications*, que es un archivo comprimido con el paquete de informes. Las especificaciones proporcionan ejemplos de salida de los informes de rendimiento.

Los informes de rendimiento están disponibles en las siguientes formas:

- En la pestaña **Análisis** de una campaña u oferta.
- Al seleccionar **Herramientas de análisis > Herramientas de análisis de Campaign** > **Informes de rendimiento** para analizar los resultados de una o más campañas, ofertas, celdas o segmentos.

Utilice el informe de resumen financiero hipotético de una oferta al planificar ofertas y campañas. Utilice los otros informes de rendimiento después de desplegar una campaña y obtener datos de respuesta.

Tabla 15. Informes de rendimiento

Informe	Descripción
Resumen financiero hipotético de una oferta	Este informe calcula el rendimiento financiero hipotético de una oferta basado en la entrada. Puede especificar los parámetros para evaluar los distintos escenarios de tasa de respuesta. El informe calcula el rendimiento financiero para seis escenarios, aumentando al alza en función de la tasa de respuesta especificada y el incremento de la tasa de respuesta. Por ejemplo, si especifica una tasa de respuesta del 2% y un incremento de 0,25%, el informe devolverá los datos de rendimiento de seis escenarios con tasas de respuesta en el rango del 2% al 3,25%. También puede cambiar los parámetros de este informe, como el coste por contacto, el coste fijo de realización de la oferta y los ingresos por respuesta.
Desglose detallado de las respuestas de una campaña	El informe de desglose detallado de respuestas de oferta de una campaña proporciona los datos de rendimiento de campañas para tipos de respuesta de oferta. Lista todas las ofertas asociadas a una campaña e indica el número de respuestas para cada tipo en todos los canales. Si la integración de ofertas de eMessage está configurada, este informe incluye información sobre el tipo de respuesta de pulsación en enlace de eMessage. La página de destino y el mensaje de respuesta SMS no están soportados actualmente. El proceso de ETL no completa en este momento las columnas que existen para estos tipos de respuesta.
Resumen financiero de campañas por oferta (real)	El informe de resumen financiero de campañas por oferta (real) proporciona datos financieros para las ofertas en campañas. Incluye datos como los costes de contacto, ingresos brutos, beneficio neto y ROI.
Rendimiento de ofertas de campaña por mes	El informe de rendimiento de ofertas de campaña por mes muestra el rendimiento de una campaña en un mes determinado con datos de rendimiento para cada oferta dentro de la campaña. Lista el número de ofertas hechas, el número de transacciones de respuesta y la tasa de respuesta de ese mes concreto.
Comparativa de rendimiento de campañas	El informe de comparativa de rendimiento de campañas compara el rendimiento financiero de las campañas. Incluye datos como las transacciones de respuesta y la tasa de respuesta, el número de respondedores exclusivos y la tasa de respondedor. También incluye información relativa a la elevación sobre el grupo de control, que muestra el incremento en la respuesta comparado con el grupo de control.
Comparativa de rendimiento de campañas (con ingresos)	El informe de comparativa de rendimiento de campañas (con ingresos) compara el rendimiento financiero de las campañas seleccionadas. Incluye datos como las transacciones de respuesta, la tasa de respuesta, el número de respondedores exclusivos, la tasa de respondedores y los ingresos reales. También incluye información opcional relativa a la elevación sobre el grupo de control, que muestra el incremento en la respuesta comparado con el grupo de control.
Comparativa de rendimiento de campañas por iniciativa	El informe de comparativa de rendimiento de campañas por iniciativa compara el rendimiento financiero de las campañas seleccionadas agrupadas por sus iniciativas. Incluye datos como las transacciones de respuesta y la tasa de respuesta, el número de respondedores exclusivos y la tasa de respondedor. También incluye información opcional relativa a la elevación sobre el grupo de control, que muestra el incremento en la respuesta comparado con el grupo de control.
Resumen de rendimiento de campañas por celda	El informe Resumen de rendimiento de campañas por celda proporciona datos de rendimiento de las campañas con las celdas agrupadas por las campañas correspondientes. Incluye datos como el número de ofertas hechas, el número de transacciones de respuesta, la tasa de respuesta, el número de respondedores exclusivos y la tasa de respondedor. También incluye información relativa a la elevación sobre el grupo de control, que muestra el incremento en la respuesta comparado con el grupo de control.

Tabla 15. Informes de rendimiento (continuación)

Informe	Descripción
Resumen de rendimiento de campañas por celda (con ingresos)	El informe Resumen de rendimiento de campañas por celda (con ingresos) proporciona datos de rendimiento de las campañas seleccionadas con las celdas agrupadas por las campañas correspondientes. Incluye datos como el número de ofertas hechas, el número de transacciones de respuesta, la tasa de respuesta, el número de respondedores exclusivos, la tasa de respondedor y los ingresos reales. También incluye información opcional relativa a la elevación sobre el grupo de control, que muestra el incremento en la respuesta comparado con el grupo de control. **Nota:** Este informe requiere que se haga un seguimiento adicional del campo Ingresos de la tabla de historial de respuestas.
Resumen de rendimiento de campañas por celda e iniciativa	El informe Resumen de rendimiento de campañas por celda e iniciativa proporciona datos de rendimiento de las campañas seleccionadas con las celdas agrupadas por las campañas e iniciativas correspondientes. Incluye datos como el número de ofertas hechas, el número de transacciones de respuesta, la tasa de respuesta, el número de respondedores exclusivos y la tasa de respondedor. También incluye información opcional relativa a la elevación sobre el grupo de control, que muestra el incremento en la respuesta comparado con el grupo de control.
Resumen de rendimiento de campañas por celda y oferta	El informe Resumen de rendimiento de campañas por celda y oferta proporciona un modo de visualizar el rendimiento de campaña tanto por celda como por oferta en el mismo informe. Se lista cada campaña con cada celda y los nombres de las ofertas asociadas. Por cada combinación de celda y oferta, el informe muestra el número de ofertas hechas, el número de transacciones de respuesta, la tasa de respuesta, el número de destinatarios y respondedores exclusivos, y la tasa de respondedor. También incluye información relativa a la elevación sobre el grupo de control, que muestra el incremento en la respuesta comparado con el grupo de control.
Resumen de rendimiento de campañas por celda y oferta (con ingresos)	El informe Resumen de rendimiento de campañas por celda y oferta (con ingresos) proporciona un modo de visualizar el rendimiento de campaña tanto por celda como por oferta en el mismo informe, junto con la información relativa a los ingresos. Se lista cada campaña con cada celda y los nombres de las ofertas asociadas. Por cada combinación de celda y oferta, el informe muestra el número de ofertas hechas, el número de transacciones de respuesta, la tasa de respuesta, el número de destinatarios y respondedores exclusivos, la tasa de respondedor y los ingresos. También incluye información relativa a la elevación sobre el grupo de control, que muestra el incremento en la respuesta comparado con el grupo de control. **Nota:** Este informe requiere que se haga un seguimiento adicional del campo Ingresos de la tabla de historial de respuestas.
Resumen de rendimiento de campañas por oferta	El informe Resumen de rendimiento de campañas por oferta proporciona un resumen del rendimiento de campañas y ofertas con las ofertas agrupadas por las campañas correspondientes. Incluye datos como el número de ofertas hechas, el número de transacciones de respuesta, la tasa de respuesta, el número de respondedores exclusivos y la tasa de respondedor. También incluye información relativa a la elevación sobre el grupo de control, que muestra el incremento en la respuesta comparado con el grupo de control.
Resumen de rendimiento de campañas por oferta (con ingresos)	El informe Resumen de rendimiento de campañas por oferta (con ingresos) proporciona un resumen del rendimiento de las ofertas de las campañas seleccionadas. Incluye datos como el número de ofertas hechas, el número de transacciones de respuesta, la tasa de respuesta, el número de respondedores exclusivos, la tasa de respondedor y los ingresos reales. También incluye información opcional relativa a la elevación sobre el grupo de control, que muestra el incremento en la respuesta comparado con el grupo de control.
Rendimiento de ofertas por día	El informe Rendimiento de ofertas por día muestra el rendimiento de las ofertas de una fecha o rango de fechas determinados. Lista el número de ofertas hechas, el número de transacciones de respuesta y la tasa de respuesta durante la fecha o rango de fechas especificados.

Tabla 15. Informes de rendimiento (continuación)

Informe	Descripción
Comparativa de rendimiento de ofertas	El informe Comparativa de rendimiento de ofertas compara el rendimiento de las ofertas seleccionadas. Incluye datos como el número de ofertas hechas, el número de transacciones de respuesta, la tasa de respuesta, el número de respondedores exclusivos y la tasa de respondedor. También incluye información relativa a la elevación sobre el grupo de control, que muestra el incremento en la respuesta comparado con el grupo de control.
Métricas del rendimiento de las ofertas	El informe Métricas del rendimiento de las ofertas compara el rendimiento de las ofertas seleccionadas en función de diversas atribuciones de respuesta, como La mejor coincidencia, Coincidencia fraccional o Coincidencia múltiple. También incluye información opcional relativa a la elevación sobre el grupo de control y las diferencias porcentuales entre varias tasas de atribución.
Resumen del rendimiento de ofertas por campaña	El informe Resumen del rendimiento de ofertas por campaña proporciona un resumen por campaña del rendimiento de las ofertas seleccionadas. Incluye datos como el número de ofertas hechas, el número de transacciones de respuesta, la tasa de respuesta, el número de respondedores exclusivos y la tasa de respondedor. También incluye información relativa a la elevación sobre el grupo de control, que muestra el incremento en la respuesta comparado con el grupo de control.

Conceptos relacionados:

"Cómo realizar un seguimiento de las respuestas a una campaña" en la página 198

"Proceso Respuesta" en la página 117

"Respuestas directas" en la página 204

"Métodos de atribución" en la página 207

IBM Cognos para Campaign

Los portlets de informe de IBM Cognos se proporcionan con el paquete de informes de Campaign. Utilice los portlets de informe para analizar las tasas de respuesta y la efectividad de las campañas.

Puede habilitar y, a continuación, añadir portlets de panel de control predefinidos a los portlets de panel de control que cree. Para gestionar los paneles de control y añadirles portlets, pulse **Panel de control > Crear panel de control**.

Tabla 16. IBM Cognos para Campaign

Informe	Descripción
Comparación del retorno de la inversión de Campaign	Un informe de IBM Cognos que compara, en un nivel superior, el retorno de la inversión (ROI) de las campañas creadas o actualizadas por el usuario que visualiza el informe.
Comparación de tasas de respuesta de Campaign	Un informe de IBM Cognos que compara las tasas de respuesta de una o varias campañas creadas o actualizadas por el usuario que visualiza el informe.
Comparación de ingresos por oferta de Campaign	Un informe de IBM Cognos que compara los ingresos recibidos hasta la fecha por campaña que contiene ofertas creadas o actualizadas por el usuario que visualiza el informe.
Respuestas a ofertas durante los últimos 7 días	Un informe de IBM Cognos que compara el número de respuestas que se han recibido durante los últimos 7 días basándose en cada oferta creada o actualizada por el usuario que visualiza el informe.

Tabla 16. IBM Cognos para Campaign (continuación)

Informe	Descripción
Comparación de la tasa de respuesta a ofertas	Un informe de IBM Cognos que compara la tasa de respuesta por oferta creada o actualizada por el usuario que visualiza el informe.
Desglose de respuestas de oferta	Un informe de IBM Cognos que muestra las ofertas activas creadas o actualizadas por el usuario que visualiza el informe, desglosadas por estado.

Portlets de lista de Campaign

Los portlets de lista estándar de Campaign están disponibles para su uso en los paneles de control incluso si el paquete de informes para Campaign no se ha instalado.

Tabla 17. Portlets de lista de Campaign

Informe	Descripción
Mis marcadores personalizados	Una lista de los enlaces a sitios web o los archivos creados por el usuario que visualiza el informe.
Mis campañas recientes	Una lista de las campañas más recientes creadas por el usuario que visualiza el informe.
Mis sesiones recientes	Una lista de las sesiones más recientes creadas por el usuario que visualiza el informe.
Portlet de supervisor de campaña	Una lista de campañas que se han ejecutado o que se están ejecutando que las creó el usuario que visualiza el informe.

Envío de informes por correo electrónico

Si su servidor SMTP está configurado para trabajar con Cognos, puede enviar por correo electrónico un informe directamente desde Campaign.

Antes de empezar

Si ha adquirido la licencia de Cognos con los productos de IBM , la opción de incluir un enlace al informe no estará soportada. Para poder utilizar esta característica, deberá adquirir una licencia completa de Cognos.

Procedimiento

1. Cuando el informe haya terminado de ejecutarse, pulse **Conservar esta versión** en la barra de herramientas Informes y seleccione **Enviar informe por correo electrónico** en la lista. Se visualiza la página **Establecer las opciones de correo electrónico**, donde se especifican los destinatarios y el texto de mensaje opcional.
2. Para enviar el informe como un archivo adjunto en el mensaje de correo electrónico, seleccione la casilla de verificación **Adjuntar el informe** y deseleccione la casilla de verificación **Incluir un enlace al informe**.
3. Pulse **Aceptar**. Se enviará la solicitud al servidor de correo electrónico.

Nueva ejecución de un informe

Los informes se generan contra el origen de datos para que reflejen los datos más recientes. Si cree que los datos han cambiado desde la última vez que se ejecutó el informe que desea ver, y desea ver una versión actualizada del mismo, puede volver a ejecutar el informe.

Capítulo 12. Caracteres especiales en nombres de objeto de IBM Campaign

Algunos caracteres especiales no están soportados en los nombres de objeto de IBM Campaign. Además, algunos objetos tienen restricciones de nombre específicas.

Nota: Si pasa los nombres de objeto a la base de datos (por ejemplo, si utiliza una variable de usuario que contiene un nombre de diagrama de flujo), debe asegurarse de que el nombre del objeto sólo contiene caracteres soportados por la base de datos particular. De lo contrario, recibirá un error de base de datos.

Caracteres especiales no admitidos

Los siguientes caracteres especiales no están soportados en los nombres de campañas, diagramas de flujo, carpetas, ofertas, listas de ofertas, segmentos o sesiones. Estos caracteres tampoco están soportados en el Nombre de nivel de audiencia y los nombres de campo correspondientes, que se definen en la configuración de Campaign.

Tabla 18. Caracteres especiales no admitidos

Carácter	Descripción
%	Porcentaje
*	Asterisco
?	Signo de interrogación
|	Barra vertical (|)
:	Dos puntos
,	Coma
<	Símbolo Menor que
>	Símbolo Mayor que
&	Ampersand
\	Barra invertida
/	Barra inclinada
"	Comillas dobles
+	Más
$	Dólar
Tabulador	Tabulador

Objetos sin restricciones de nombre

Los objetos siguientes en IBM Campaign no tienen restricciones respecto a los caracteres utilizados en sus nombres.

- nombres de *visualización* de atributo personalizado (los nombres *internos* no tienen restricciones de denominación)
- plantillas de oferta

© Copyright IBM Corp. 1998, 2017

Objetos con restricciones de nombre específicas

Los objetos siguientes en IBM Campaign tienen restricciones específicas en sus nombres.

- Nombres *internos* de atributo personalizado
- Los nombres de nivel de audiencia y los nombres de campo correspondientes, que se definen en la configuración de Campaign
- Celdas
- Campos derivados
- Nombres de campo y tabla de usuario

Para estos objetos, los nombres deben:

- Contener sólo caracteres numéricos o alfabéticos, o el carácter de subrayado (_)
- Empezar por un carácter alfabético

Para los idiomas que no se basan en el latín, IBM Campaign soporta todos los caracteres soportados por la codificación de serie configurada.

Nota: Los nombres de campos derivados tienen restricciones adicionales.

Capítulo 13. Empaquetado de archivos de diagrama de flujo para la resolución de problemas

Si necesita ayuda de IBM para resolver los problemas de un diagrama de flujo, puede recopilar automáticamente los datos relevantes para enviárselos al soporte técnico de IBM .

Antes de empezar

Solo un usuario con permisos para editar o ejecutar un diagrama de flujo puede realizar este procedimiento. Si se carece del permiso "Ver registros", no podrá seleccionar las entradas relativas al registro en la ventana de selección.

Acerca de esta tarea

Realice esta tarea para empaquetar los archivos de datos de diagrama de flujo para que pueda enviarlos a soporte técnico de IBM. Puede especificar qué elementos se deben incluir e indicar rangos de fechas para limitar los datos. Los datos se graban en la carpeta seleccionada, y el contenido puede comprimirse y enviarse al soporte técnico de IBM.

Procedimiento

1. Abra un diagrama de flujo en modo de **edición**.
2. Seleccione **Administrador** > **Recopilar datos del diagrama de flujo**.
3. En la ventana Crear paquete de datos para la resolución de problemas, escriba un nombre para el paquete o deje el nombre predeterminado. El nombre de paquete se utilizará para crear una subcarpeta en la que los elementos de datos seleccionados se grabarán.
4. Pulse **Examinar** y seleccione la carpeta donde se guardará el paquete de datos.
5. Seleccione los elementos que desea incluir en el paquete o marque **Seleccionar elementos predeterminados** para seleccionar todos los datos que se requieren normalmente. Algunos elementos, cuando se seleccionan, pueden permitir que se entre información adicional.

   Para obtener más información, consulte “Opciones de empaquetado de los datos de diagrama de flujo” en la página 264.
6. Pulse **Aceptar** para crear el paquete.
7. Envíe el paquete de datos al soporte técnico de IBM por correo electrónico o utilice el método recomendado por su representante de soporte. El soporte técnico de IBM acepta datos sin comprimir (todo el subdirectorio del paquete), pero tiene la opción de comprimir, cifrar y empaquetar los archivos en un único archivo antes de enviárselo.

Resultados

Además de los elementos de datos seleccionados, Campaign crea un archivo resumen que identifica:

- Fecha y hora actuales
- Números de versión y compilación del software
- Su nombre de usuario

© Copyright IBM Corp. 1998, 2017

- Las selecciones incluidas en el paquete
- Nombre e ID de campaña
- Nombre e ID del diagrama de flujo

Opciones de empaquetado de los datos de diagrama de flujo

Seleccione **Administrador** > **Recopilar datos de diagrama de flujo** para empaquetar los archivos del diagrama de flujo que se van a enviar al soporte técnico de IBM . Cuando se le solicite, especifique las opciones descritas en este tema.

Tabla 19. Opciones de empaquetado de los datos de diagrama de flujo

Elemento	Descripción de qué se incluye	Especificaciones adicionales que pueden establecerse
Casilla de verificación **Seleccionar elementos predeterminados**	Todos los datos habitualmente necesarios para la resolución de problemas de los diagramas de flujo, incluidos todos los elementos de la lista excepto los archivos de registro y el contenido de la tabla de usuario y tabla del historial de contactos.	
Diagrama de flujo	El archivo de diagrama de flujo `.ses`.	**¿Incluir resultados de la ejecución?** Incluir o excluir de forma opcional los archivos de datos del tiempo de ejecución, también llamados archivos "de subrayado".
Registro del diagrama de flujo	El archivo de diagrama de flujo `.log`.	Establezca de forma opcional las marcas de fecha y hora iniciales y finales. Si no se establecen, el archivo de registro entero será el predeterminado.
Registro del escucha	El archivo `unica_aclsnr.log`.	Establezca de forma opcional las marcas de fecha y hora iniciales y finales. Si no se establecen, el archivo de registro entero será el predeterminado.
Registro de inicio	El archivo `AC_sess.log`.	Establezca de forma opcional las marcas de fecha y hora iniciales y finales. Si no se establecen, el archivo de registro entero será el predeterminado.
Registro de mensajes web	El archivo `AC_web.log`.	Establezca de forma opcional las marcas de fecha y hora iniciales y finales. Si no se establecen, el archivo de registro entero será el predeterminado.
Configuración Campaign	El archivo `.config`, que lista las propiedades y los valores de configuración desde el entorno de Campaign para ayudarle a resolver los problemas del diagrama de flujo.	
Atributos personalizados de Campaign	El archivo `customcampaignattributes.dat`, que enumera pares de nombre y valor de atributo de los atributos personalizados de Campaign. Solo se incluyen las entradas que están relacionadas con la campaña actual.	
Atributos personalizados de celda	El archivo `customcellattributes.dat`, que enumera pares de nombre y valor de atributo de los atributos personalizados de las celdas de Campaign. Solo se incluyen las entradas que están relacionadas con la campaña actual.	

Tabla 19. Opciones de empaquetado de los datos de diagrama de flujo (continuación)

Elemento	Descripción de qué se incluye	Especificaciones adicionales que pueden establecerse
Definiciones de oferta	Se incluyen todas las filas para cada una de las siguientes tablas de sistema:`UA_AttributeDef.dat`, `UA_Folder.dat`, `UA_Offer.dat`, `UA_OfferAttribute.dat`, `UA_OfferList.dat`, `UA_OfferListMember.dat`, `UA_OfferTemplate.dat`, `UA_OfferTemplAttr.dat`, `UA_OfferToProduct.dat`, `UA_Product.dat`, `UA_ProductIndex.dat`	
Datos de la hoja de cálculo de celdas objetivo	El archivo `targetcellspreadsheet.dat`, que incluye datos de `UA_TargetCells` para toda la hoja de cálculo de celdas objetivo. Incluye los datos de la actual campaña, en formato de texto delimitado por columna/fila.	
Definiciones de macro personalizadas	El archivo `custommacros.dat`, que incluye los campos siguientes de `UA_CustomMacros`, con el formato columna/fila: `Nombre`, `IDCarpeta`, `Descripción`, `Expresión`, `TipoExpresión`, `NombreOrigenDatos`, `TipoVarDatos`, `NBytesVarDatos`, `FechaCreación`, `CreadoPor`, `FechaActualización`, `ActualizadoPor`, `PolíticaIS`, `IDACL`	
Correlación de tablas del sistema	El archivo `systablemapping.xml`. Incluye todas las correlaciones de tablas del sistema, incluido el origen de datos.	
+ Incluir el contenido de la tabla del sistema	Al seleccionarse esta opción, se expande para enumerar todas las tablas del sistema.	Seleccione las tablas del sistema que haya que incluir. Se incluirá la tabla entera (todas las filas y columnas). Si no se selecciona ninguna subopción, el paquete no incluirá ninguna tabla del sistema.
+ Incluir tablas del historial de contactos	Cuando se selecciona esta opción, se expande para mostrar el historial de contactos y las tablas del historial de contactos detallado para cada nivel de audiencia.	Para cada conjunto seleccionado, el paquete incluirá el historial de contactos y los registros del historial de contactos detallado para dicho nivel de audiencia. Se pueden establecer de forma opcional las marcas de fecha y hora iniciales y finales. Si no se establecen, el archivo de registro entero serán todos los registros. Si no se selecciona ninguna subopción, el paquete no contendrá información alguna de la tabla del historial de contactos.

Tabla 19. Opciones de empaquetado de los datos de diagrama de flujo (continuación)

Elemento	Descripción de qué se incluye	Especificaciones adicionales que pueden establecerse
+ Incluir tablas del historial de respuestas	Cuando se selecciona esta opción, se expande para mostrar las tablas de historial de respuestas para todos los niveles de audiencia.	Para cada tabla seleccionada, el paquete incluirá los registros de historial de respuestas para ese nivel de audiencia. Para cada tabla seleccionada, se pueden establecer de forma opcional las marcas de fecha y hora iniciales y finales. Si no se establecen, el archivo de registro entero serán todos los registros. Si no selecciona una tabla, el paquete no contendrá ninguna información de la tabla de historial de respuestas.
+ Incluir contenido de tablas del usuario	Cuando se selecciona esta opción, se expande para mostrar el contenido de la tabla de usuario que puede seleccionarse para el paquete.	Seleccione las tablas de usuario del diagrama de flujo que se deben incluir. Si no se selecciona ninguna, el paquete no incluirá contenido alguno de tablas de usuario. Para cada tabla de usuario que seleccione, puede establecer opcionalmente el número máximo de filas que desee incluir. Si no establece un número máximo de filas, el paquete incluirá la tabla entera.
+ Incluir segmentos estratégicos	Cuando se selecciona esta opción, se expande para mostrar todos los segmentos estratégicos que se pueden seleccionar para el paquete.	Seleccione los datos de segmento para cada segmento estratégico del diagrama de flujo que desee incluir.
+ Incluir archivos de rastreo de pila	Opción disponible solo para versiones UNIX. Cuando se selecciona esta opción, se expande para mostrar la lista de archivos de seguimiento de la pila (`*.stack`) en el mismo directorio que `unica_aclsnr.log`.	Seleccione los archivos de seguimiento de la pila que desee incluir en el paquete. Si no selecciona ninguna subopción, el paquete no incluirá ningún archivo de seguimiento de la pila.

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).

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

© Copyright IBM Corp. 1998, 2017

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 CorporationNorth 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

© Copyright IBM Corp. 1998, 2017

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 CorporationB1WA 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 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.

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