

IBM Unica Campaign
Versión 8 Release 6
25 de mayo de 2012

Guía del usuario

IBM

Nota

Antes de utilizar esta información y el producto que soporta, lea la información de “Avisos” en la página 249.

Esta edición aplica a la versión 8, reease 6, modificación 0 de IBM Unica Campaign y a todos los releases y modificaciones subsiguientes mientras no se indique lo contrario en nuevas ediciones.

© Copyright IBM Corporation 1988, 2012.

Contenido

Capítulo 1. Introducción a IBM Unica

Campaign	1
¿Quién utiliza Campaign?	1
Integración con otros productos de IBM Unica	2
Acerca de la integración con IBM Unica Marketing Operations	2
Acerca de las campañas heredadas	3
Conceptos de Campaign	3
Campañas	3
Diagramas de flujo	4
Sesiones	4
Procesos	5
Ofertas	5
Celdas	5

Capítulo 2. Cómo empezar con Campaign

Campaign	7
Nombre de usuario y contraseña	7
Inicio de sesión en IBM Unica Marketing	7
El rol y los permisos	8
Niveles de seguridad en Campaign	8
Establecimiento de la página de inicio	8

Capítulo 3. Campañas

Campañas	9
Preparación de los datos para las campañas	9
Utilización de segmentos de IBM Coremetrics en Campaign	9
Diseño de campañas	9
Ejemplo: campaña de retención multicanal	10
Acerca del acceso a las campañas	11
Cómo trabajar con campañas	12
Creación de una campaña	12
Asociación de segmentos estratégicos a una campaña	13
Asociación de ofertas a una campaña	13
Visualización de una campaña	14
Navegación desde una campaña heredada enlazada a un proyecto de Marketing Operations	15
Edición de los detalles del resumen de una campaña	15
Acerca de la ejecución de campañas	15
Impresión de una campaña	15
Desplazamiento de una campaña	16
Acerca de la supresión de campañas	16
Análisis de los resultados de la campaña	17
Organización de campañas	17
Adición de una carpeta de campaña	17
Edición del nombre y de la descripción de una carpeta de campaña	17
Desplazamiento de una carpeta de campaña	18
Supresión de una carpeta de campaña	18
Referencia de las campañas	19
Iconos de la página Todas las campañas	19
Iconos de la pestaña Resumen de campaña	19
Referencia de la pestaña Resumen de campaña	20

Capítulo 4. Diagramas de flujo

Diagramas de flujo	23
Creación de diagramas de flujo	23
Consideraciones en el diseño de diagramas de flujo	23
Creación de un diagrama de flujo nuevo	23
Copia de diagramas de flujo	24
Cómo copiar un diagrama de flujo	24
Visualización de diagramas de flujo	25
Visualización de un diagrama de flujo	25
Revisión de diagramas de flujo	25
Revisión de los procesos en un diagrama de flujo	26
Edición de diagramas de flujo	26
Apertura de un diagrama de flujo para editarlo	26
Edición de las propiedades de un diagrama de flujo	27
Validación de diagramas de flujo	27
Validación de un diagrama de flujo	28
Realización de pruebas de los diagramas de flujo	28
Ejecución de prueba de un diagrama de flujo	28
Ejecución de prueba de una rama de diagrama de flujo	28
Ejecución de diagramas de flujo	29
Ejecución de un diagrama de flujo	29
Ejecución de una rama de un diagrama de flujo	29
Ejecución de un proceso	30
Acerca de las opciones del historial de ejecuciones	31
Puesta en pausa de una ejecución de diagrama de flujo	32
Continuación de una ejecución de diagrama de flujo en pausa	32
Detención de una ejecución de diagrama de flujo	33
Continuación de una ejecución de diagrama de flujo	33
Resolución de errores en tiempo de ejecución	33
Supresión de diagramas	34
Supresión de un diagrama de flujo	34
Impresión de un diagrama de flujo	34
Empaquetado de archivos de diagrama de flujo para la resolución de problemas	34
Cómo empaquetar archivos de diagrama de flujo para la resolución de problemas	35
Envío del paquete de datos de diagrama de flujo al soporte técnico de IBM Unica	35
Opciones de empaquetado de los datos de diagrama de flujo	36
Referencia del diagrama de flujo	39
Iconos de la pestaña Diagrama de flujo (modo Vista)	39
Iconos de la página de diagrama de flujo (modo Edición)	40

Capítulo 5. Procesos

Procesos	41
Tipos de procesos	41
Procesos de manipulación de datos	41

Procesos de ejecución	42	Extracción de datos de una celda, tabla única o segmento estratégico	77
Procesos de optimización	42	Extracción de datos de la página de destino de eMessage	78
Utilización de procesos en los diagramas de flujo.	43	Referencia de la pestaña Extracción	80
Adición de un proceso nuevo a un diagrama de flujo	43	Instantánea	80
Conexión de dos procesos	44	Configuración de un proceso Instantánea	81
Ejemplo: conexiones de procesos	44	Planificación	83
Copia y pegado de un proceso	45	Configuración de un proceso Planificación	84
Cortado de un proceso	46	Utilización de la herramienta Calendario en el proceso Planificación	86
Pegado de procesos desde la biblioteca de plantillas	46	Planificación basada en desencadenantes	86
Desplazamiento de un proceso	46	Cubo	88
Supresión de un proceso	47	Configuración de un proceso Cubo	88
Supresión de una conexión entre dos procesos.	47	CreateSeg	89
Ejecución de un proceso	47	Configuración de un proceso CreateSeg	90
Configuración de procesos	50	Lista de correo	91
Acceso a la ventana de configuración de un proceso.	50	Configuración de un proceso de contacto (Lista de correo o Telemarketing)	91
Selección	50	Telemarketing	95
Configuración de un proceso Selección	50	Seguimiento	95
Cómo utilizar segmentos de IBM Coremetrics en un proceso Selección	52	Configuración de un proceso Seguimiento	96
Fusión	54	Respuesta	97
Cómo configurar un proceso Fusión	54	Configuración de un proceso Respuesta	98
Segmentar	55	Modelo	99
Segmentación por campo	56	Configuración de un proceso Modelo	100
Segmentación por consulta	56	Puntuación	101
Utilización de segmentos como entrada a otro proceso Segmentar	56	Configuración de un proceso Puntuación	102
Consideraciones a la hora de segmentar	57	Selección de orígenes de datos para los procesos	104
Configuración por campo de un proceso Segmentar	57	Selección de una celda, segmento o tabla como entrada de un proceso	104
Configuración por consulta de un proceso Segmentar	58	Selección de varias tablas como entrada de un proceso	104
Configuración del proceso Segmentar: pestaña Segmentar	58	Correlación de una tabla nueva para seleccionar como origen.	104
Configuración del proceso Segmentar: pestaña Extraer	60	Selección de un procesamiento en base de datos para los procesos	105
Configuración del proceso Segmentar: pestaña General.	61	Activación y desactivación del procesamiento en base de datos	106
Diálogos Segmento nuevo y Editar segmento	61	Activación y desactivación del procesamiento en base de datos en un diagrama de flujo	106
Muestreo	62	Activación del procesamiento en base de datos globalmente	106
Configuración de un proceso Muestreo	62	Creación de consultas en los procesos	106
Acerca del calculador del tamaños de la muestra	64	Cómo se evalúan las consultas en los procesos de Campaign	106
Audiencia	65	Creación de una consulta con Apuntar & pulsar	107
Niveles de audiencia	65	Creación de una consulta con el Generador de texto	108
Householding	66	Creación de una consulta utilizando el Asistente de Consulta	109
Cambio de niveles	66	Creación de consultas mediante SQL	110
Configuración del proceso Audiencia.	67	Análisis de campos	114
Ejemplo: proceso Audiencia	69	Análisis de un campo	115
Ejemplo: filtrado de registros	69	Restricción de la entrada en el análisis	115
Utilización de los mismos niveles de audiencia de entrada y de salida	70	Inhabilitación del análisis	117
Utilización de distintos niveles de audiencia de entrada y de salida	73	Establecimiento de las opciones de análisis	118
Extracción	75	Renovación de un recuento de análisis	119
Ejemplo: extracción de datos de transacciones	76	Inserción de una categoría de análisis en una consulta	119
Requisitos previos a la extracción de datos desde las páginas de destino de eMessage.	77	Impresión de los resultados de un análisis.	119
Configuración de un proceso Extracción.	77		

Exportación de los datos del análisis	120
Especificación de un archivo de salida para el registro de contactos	120
Especificación de un archivo de salida para el registro de contactos	120
Especificación de una tabla de base de datos para el registro de contactos	121
Modificación del valor de inicio de la selección aleatoria	122
Modificación del valor de inicio aleatorio para la selección de registros	122
Salto de ID duplicados en la salida de un proceso	122
Utilización de la herramienta Calendario	123

Capítulo 6. Ofertas 125

Atributos de oferta	125
Versiones de una oferta	127
Plantillas de oferta	127
Acerca de las listas de ofertas	128
Listas de ofertas estáticas	128
Listas de ofertas inteligentes	129
Seguridad y listas de ofertas	129
Tratamientos	129
Grupos de control	130
Asociación de celdas de control a celdas objetivo	130
Cómo trabajar con ofertas	131
Creación de ofertas nuevas	131
Productos relevantes para las ofertas	132
Duplicación de ofertas	134
Agrupación de ofertas	135
Edición de una oferta	135
Desplazamiento de una oferta o lista de ofertas	136
Adición de ofertas a listas de ofertas	136
Supresión de ofertas	136
Retirada de ofertas	137
Asignación de ofertas a celdas en el diálogo de configuración del proceso	138
Búsqueda de ofertas	139
Iconos de la página Todas las ofertas	140
Visualización de informes de ofertas en la página Resumen	141
Cómo trabajar con listas de ofertas	141
Adición de una lista de ofertas estática	141
Adición de una lista de ofertas inteligente	142
Edición de una lista de ofertas	142
Desplazamiento de listas de ofertas	143
Supresión de listas de ofertas	143
Retirada de listas de ofertas	143
Asignación de listas de ofertas a celdas	143
Gestión de ofertas cuando Marketing Operations está integrado con Campaign	144
Introducción a la utilización de activos de Marketing Operations en ofertas de Campaign	144
Cómo utilizar un activo de Marketing Operations en una oferta de Campaign	145

Capítulo 7. Celdas 149

Nombres y códigos de celda	149
Ejemplos: escenarios de renombrado de celdas	150
Cómo trabajar con celdas	153

Creación de una celda en un proceso de diagrama de flujo	153
Limitación del tamaño de las celdas de salida	153
Cambio del nombre de celda	157
Restablecimiento del nombre de celda	158
Acerca de copiar y pegar nombres y códigos de celda	159
Modificación del código de celda	160
Cómo emparejar y enlazar celdas de diagrama de flujo utilizando el diálogo Emparejar y enlazar celdas objetivo	160
Cómo desemparejar o desenlazar celdas de diagrama de flujo utilizando el diálogo Emparejar y enlazar celdas objetivo	161
Cómo emparejar y enlazar de forma manual celdas de diagrama de flujo utilizando el diálogo Emparejar y enlazar celdas objetivo	161
Enlazado de celdas de diagrama de flujo a celdas objetivo utilizando el diálogo de configuración del proceso	162
Desenlazado de celdas de diagrama de flujo de celdas objetivo utilizando el diálogo de configuración del proceso	162
Asignación de una oferta a un CSP de diagrama de flujo	163
Asignación de listas de ofertas a celdas	164
Establecimiento de parámetros en ofertas asignadas a celdas	164
Acerca de la hoja de cálculo de celda objetivo	164
Información del estado de celda en la hoja de cálculo de celda objetivo	165
Cómo trabajar con la hoja de cálculo de celda objetivo	166

Capítulo 8. Historial de contactos y seguimiento de respuestas 175

Historial de contactos y niveles de audiencia	175
Historial de contactos detallado	175
Grabación de entradas en las tablas del historial de contactos	176
Historial de tratamientos (UA_Treatment)	176
Historial de contactos base (UA_ContactHistory)	177
Historial de contactos detallado (UA_DtlContactHist)	179
Historial de ofertas	179
Inhabilitación de la escritura en el historial de contactos	180
Realización de una ejecución de prueba	180
Inhabilitación de las opciones de registro	180
Borrado de los historiales de contactos y respuestas	180
Cómo borrar el historial de contactos y el historial de respuestas	181
Acerca del seguimiento de respuestas	182
Realización del seguimiento de respuestas	182
Tipos de respuesta	186
Categorías de respuesta	187
Respuestas directas	187
Respuestas deducidas	189
Métodos de atribución	190
La mejor coincidencia	191
Coincidencia fraccional	191

Coincidencia múltiple	191
Capítulo 9. Objetos almacenados	193
Sobre los campos derivados	193
Creación de campos derivados	193
Almacenamiento de campos derivados	195
Cómo hacer que un campo derivado sea persistente	196
Acerca de las variables de usuario	198
Creación de una variable de usuario.	199
Acerca de las macros personalizadas	200
Creación de una macro personalizada	200
Directrices para la utilización de macros personalizadas	202
Gestión de una macro personalizada	204
Acerca de las plantillas	205
Copia de una plantilla a la Biblioteca de plantillas	205
Pegado de una plantilla de la biblioteca de plantillas	205
Gestión de una plantilla	206
Acerca de los catálogos de tablas almacenados	206
Acceso a catálogos de tablas almacenados	206
Edición de un catálogo de tablas	207
Eliminación de un catálogo de tablas	207
Capítulo 10. Sesiones	209
Cómo trabajar con sesiones.	209
Creación de una sesión	209
Visualización de una sesión	210
Edición de los detalles del resumen de una sesión	210
Edición de un diagrama de flujo de sesión	210
Edición de las propiedades de un diagrama de flujo de sesión	211
Acerca de la copia de sesiones.	211
Acerca de la ejecución de sesiones	211
Desplazamiento de una sesión.	211
Acerca de la supresión de sesiones	211
Acerca de la organización de sesiones	212
Adición de una carpeta de sesión.	212
Edición del nombre y de la descripción de una carpeta de sesión	213
Desplazamiento de una carpeta de sesión	213
Supresión de una carpeta de sesión	213
Iconos de la página Todas las sesiones	214
Acerca de los segmentos estratégicos	214
Mejora del rendimiento de los segmentos estratégicos	215
Requisitos previos de la creación de segmentos estratégicos	215
Creación de un segmento estratégico	216
Visualización de un segmento desde la página Todos los segmentos	217
Visualización de un segmento estratégico desde la página Resumen de campaña	217

Edición de los detalles del resumen de un segmento.	217
Edición del diagrama de flujo origen de un segmento estratégico	217
Iconos de la página Todos los segmentos	218
Ejecución de segmentos estratégicos	218
Organización de segmentos estratégicos	219
Supresión de segmentos estratégicos.	221
Acerca de las supresiones globales y de los segmentos de supresión global	222
Aplicación de supresiones globales	222
Inhabilitación de supresiones globales	222
Acerca de las jerarquías de dimensiones	223
Ejemplos: jerarquías de dimensiones.	223
Creación de jerarquías de dimensiones	224
Actualización de una jerarquía de dimensiones	225
Carga de una jerarquía de dimensiones almacenada	225
Acerca de los cubos	226

Capítulo 11. Informes	229
Tipos de informe	229
Portlets de listas de Campaign	230
Portlets de informes de IBM Cognos de Campaign	230
Cómo trabajar con informes	230
Acceso a informes y visualización de los mismos	231
Controles de los informes	232
La barra de herramientas Informes	232
Envío de un informe por correo electrónico	233
Visualización de informes en diversos formatos	233
Nueva ejecución de un informe	234
Listas de informes en Campaign	234
Informes de celda de un diagrama de flujo	235
Informes de tabla de referencias cruzadas de segmento.	240
Calendario de campañas	240
Informes de listados de ofertas y campañas	240
Informes de rendimiento	241

Apéndice. Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign	245
Caracteres especiales no soportados	245
Objetos sin restricciones de denominación.	245
Objetos con restricciones de denominación específicas	246

Cómo contactar con el soporte técnico de IBM Unica	247
---	------------

Avisos	249
Marcas registradas.	251

Capítulo 1. Introducción a IBM Unica Campaign

Campaign es una solución de gestión de marketing empresarial (EMM en sus siglas inglesas) basada en web que consta de un servidor back-end, un servidor web, un cliente ActiveX y seguridad Marketing Platform. Campaign permite a los usuarios diseñar, ejecutar y analizar campañas de marketing directo.

Campaign proporciona una interfaz gráfica de usuario fácil de utilizar que da soporte a los procesos de marketing directo de selección, supresión, segmentación, muestreo y creación de listas de salida de ID de clientes. La capa de comunicación de datos Interconexión Dinámica Universal (UDI en sus siglas inglesas) de Campaign permite acceder sin problemas a datos procedentes de los orígenes de datos, y manipularlos, incluidas las bases de datos (independientemente del tipo de base de datos) o archivos sin formato.

Los procesos de Campaign mantienen un historial de contactos y un historial de respuestas, y soportan la atribución de respuestas y la creación de informes.

Aunque la aplicación soporta SQL sin formato, macros y funciones, los usuarios no necesitan saber SQL para diseñar las campañas. Una vez correlacionadas, las tablas de base de datos pueden seleccionarse, fusionarse, muestrearse y segmentarse con facilidad, y los clientes resultantes pueden asociarse a diversas ofertas. Además, los resultados de una campaña pueden registrarse, puede hacerse un seguimiento de las respuestas y calcularse el retorno de la inversión (ROI). Las campañas pueden planificarse para que ejecuten en un momento determinado, o para que las desencadene un evento concreto, todo ello sin tener conocimientos de SQL.

Campaign maneja una campaña como si fuera una entidad discreta compuesta de uno o más diagramas de flujo, que, a su vez, se componen de uno o más procesos. Una campaña puede asociarse a uno o más segmentos estratégicos, ofertas e informes, y puede constar de varios diagramas de flujo.

Los procesos, bloques de construcción de los diagramas de flujo de las campañas, son el núcleo de Campaign, ya que son los que llevan a cabo la manipulación de los datos, la planificación, el emparejamiento de ofertas, la generación de listas y la optimización; así pues, los procesos se utilizan para definir e implementar una campaña.

¿Quién utiliza Campaign?

Campaign está diseñado para ser usado por expertos en marketing, y también por expertos en minería de datos, procesamiento analítico en línea (OLAP) y SQL.

Los *usuarios* de Campaign diseñan, ejecutan y analizan campañas de marketing directo. Los *administradores* de Campaign hacen el trabajo de base para sus compañeros realizando tareas iniciales y de seguimiento tales como la correlación de tablas de base de datos, el ajuste de los valores de configuración y la definición de atributos personalizados y plantillas de ofertas para los usuarios.

Puede obtener información adicional sobre las tareas realizadas por los Campaign administradores consultando la *Campaign Guía del Administrador*

Integración con otros productos de IBM Unica

Campaign integra de manera opcional con los siguiente productos de IBM® Unica :

- **Distributed Marketing** para soportar la ejecución distribuida y personalizada de campañas gestionadas de forma centralizada.
- **eMessage** para construir campañas de marketing por correo electrónico con un objetivo y cuantificables.
- **Interact** para obtener en tiempo real información de ofertas personalizadas y de perfiles de clientes que permita enriquecer la experiencia interactiva. Puede obtener información sobre las características de Interact de Campaign incluida la utilización de diagramas de flujo interactivos y de procesos de Interact en diagramas de flujo por lotes consultando la documentación de IBM Unica Interact.
- **Marketing Operations** para integrar las características de gestión de recursos de marketing de Marketing Operations con las características de desarrollo de campañas de Campaign. Puede obtener información adicional consultando “Acerca de la integración con IBM Unica Marketing Operations”.
- **CustomerInsight** para proporcionar acceso a las selecciones de grupo de CustomerInsight al diseñar campañas de marketing directo.
- **NetInsight** para proporcionar acceso a los segmentos de visitantes de NetInsight al diseñar campañas de marketing directo.
- **Optimize** para optimizar los contactos desde una perspectiva centrada en el cliente sin perder de vista reglas de negocio y restricciones.
- **PredictiveInsight** para aprovechar la puntuación de los modelos predictivos para el modelado de respuestas, la venta cruzada, la evaluación de clientes y la segmentación.

Puede obtener información adicional sobre la utilización de otros productos de IBM Unica integrados con Campaign consultando la documentación incluida en dichos productos.

Acerca de la integración con IBM Unica Marketing Operations

Campaign puede integrarse con Marketing Operations para utilizar sus características de gestión de recursos de marketing para crear, planificar y aprobar campañas.

Cuando se integra Campaign con Marketing Operations, muchas de las tareas realizadas previamente en un entorno autónomo de Campaign se llevan a cabo en Marketing Operations. Entre dichas tareas se incluyen:

- Trabajo con campañas:
 - Creación de campañas
 - Visualización, desplazamiento y supresión de campañas
 - Trabajo con los detalles del resumen de campañas
- Trabajo con hojas de cálculo de celda objetivo
- Asignación de ofertas a celdas
- Especificación de celdas de control
- Creación y completado de atributos de campaña personalizados
- Creación y completado de atributos de celda personalizados

Estas tareas se explican en la *Guía de integración de Marketing Operations y de Campaign*.

Las siguientes tareas se realizan en Campaign entornos tanto autónomos como integrados:

- Creación de diagramas de flujo
- Ejecución de diagramas de flujo
- Análisis detallado de campañas/ofertas/celdas
- Creación de informes de rendimiento de campañas (dependiendo del paquete de informes instalado)

Si también está habilitada la integración de ofertas, se realizan las siguientes tareas en Marketing Operations:

- Diseño de ofertas
 - Definición de atributos de oferta
 - Creación de plantillas de oferta
- Creación, aprobación, publicación, edición y retirada de ofertas
- Organización de ofertas utilizando listas de ofertas y carpetas de ofertas

Acerca de las campañas heredadas

Las campañas heredadas son campañas ya existentes creadas en Campaign (o Affinium Campaign 7.x) antes de que estuviera habilitada la integración. En un entorno integrado de Marketing Operations–Campaign, Campaign puede configurarse para acceder a los siguientes tipos de campaña heredada:

- Campañas creadas en un Campaign autónomo (ya sea la versión actual o una versión anterior de Campaign) antes de que se hubiera habilitado la integración de la versión 8.0. Estas campañas no pueden enlazarse a los proyectos de Marketing Operations.
- Campañas creadas con Affinium Campaign 7.x y enlazadas a proyectos de Affinium Plan 7.x. La funcionalidad de estas campañas permanece sin cambios desde la versión 7.x de ambos productos, basándose en los datos de correlación entre los atributos en ambos productos.

Puede acceder y trabajar con ambos tipos de campañas heredadas utilizando Campaign, incluso después de habilitar la integración de la versión 8.0, que se aplica a todas las campañas de nueva creación.

Conceptos de Campaign

Entre los conceptos básicos que debería comprender antes de utilizar Campaign se incluyen:

- “Campañas”
- “Diagramas de flujo” en la página 4
- “Sesiones” en la página 4
- “Procesos” en la página 5
- “Ofertas” en la página 5
- “Celdas” en la página 5

Campañas

Las campañas se crean en Campaign para gestionar y reflejar una campaña de marketing directo. Cada campaña se define mediante los siguientes elementos:

- nombre
- política de seguridad

- descripción
- objetivo
- código de campaña
- fechas efectiva y de caducidad
- iniciativas
- propietario
- cualquier atributo personalizado

Las campañas incluyen uno o más *diagramas de flujo* que se diseñan para realizar una secuencia de acciones en los datos para ejecutar las campañas.

Diagramas de flujo

En Campaign, los diagramas de flujo representan una secuencia de acciones que se llevan a cabo sobre los datos. Cada acción se define mediante un bloque de construcción denominado *proceso*. Mediante la configuración y unión de procesos, puede manipular los datos subyacentes para alcanzar sus objetivos. Los diagramas de flujo se pueden ejecutar manualmente, mediante un planificador o en respuesta a un desencadenante que se haya definido.

Los diagramas de flujo se utilizan para alcanzar objetivos concretos de marketing, como determinar los destinatarios cualificados de una campaña de marketing directo, la generación de una lista de envío de correos para dicho grupo de destinatarios y la asociación de cada destinatario a una oferta determinada. También se pueden utilizar los diagramas de flujo para hacer un seguimiento de los destinatarios de la campaña y hacer un procesamiento de los mismos, y para calcular el retorno de la inversión de la campaña.

Para cada campaña se diseñan uno o más diagramas de flujo para implementar dicha campaña, y se configuran los procesos de que consta(n) el/los diagrama(s) de flujo para llevar a cabo la manipulación de datos o acción necesaria.

Cada diagrama de flujo consta de los siguientes elementos:

- nombre
- descripción
- procesos que están configurados y conectados
- un origen de datos al menos

Los usuarios con licencia de Interact también pueden utilizar Campaign para ejecutar *diagramas de flujo interactivos* en tiempo real que dependan de la ocurrencia de un evento. Puede obtener información adicional sobre los diagramas de flujo consultando la *Guía del usuario de Interact*.

Sesiones

Una sesión es un lugar especial de la aplicación donde los administradores de Campaign crean construcciones de datos fundamentales, persistentes y globales (tales como segmentos estratégicos y cubos) que luego se ponen a disposición de todas las campañas. Al igual que las campañas, las sesiones también se componen de diagramas de flujo individuales.

Procesos

Los diagramas de flujo se componen de procesos individuales configurados para realizar una tarea determinada en una campaña o sesión, como la selección de datos, la fusión de dos grupos distintos de audiencia o escribir los resultados de la campaña.

Ofertas

Una oferta representa un único mensaje de marketing, que puede ser entregado de diversas formas.

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

Las ofertas se asignan a celdas objetivo en los diagramas de flujo utilizando uno de los procesos de contacto, y se hace un seguimiento de los resultados de la campaña capturando datos de los clientes que han recibido la oferta y de los clientes que han respondido.

Celdas

Una celda no es más que una lista de identificadores (tales como el ID de cliente o de posible cliente) procedentes de la base de datos. En Campaign, puede crear celdas mediante la configuración y ejecución de procesos de manipulación de datos en los diagramas de flujo. Dichas celdas de salida pueden utilizarse también como entrada de otros procesos en el mismo diagrama de flujo (situados por debajo del proceso que las ha creado). No hay ningún límite en el número de celdas que se puede crear.

Las celdas a las que se les asigna una o varias ofertas en Campaign se denominan celdas objetivo. Una celda objetivo es un grupo claramente definido de individuos homogéneos (o de cualquiera que sea la entidad para la que se ha definido el nivel de audiencia, ya sean clientes individuales o cuentas de unidades familiares). Por ejemplo, se pueden crear celdas para clientes de alto valor, para clientes que prefieren comprar por Internet, de cuentas de pago único, de clientes que han optado por recibir comunicaciones por correo electrónico o de clientes fidelizados. Cada celda o segmento creado puede tratarse de manera diferente, de forma que reciba distintas ofertas o comunicaciones a través de distintos canales.

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 Campaign los controles son siempre controles de resistencia.

Los términos "celda" y "segmento" se utiliza a veces indistintamente. Los segmentos estratégicos son celdas creadas en una sesión en vez de en un diagrama de flujo de campaña. Un segmento estratégico no se diferencia de otras celdas (tales como las creadas por un proceso Segmento en un diagrama de flujo) salvo en

que está disponible globalmente para ser utilizado en cualquier campaña. Un segmento estratégico es una lista estática de ID hasta que el diagrama de flujo que lo creó originalmente vuelve a ejecutarse.

Capítulo 2. Cómo empezar con Campaign

Antes de poder hacer nada con Campaign, las tablas de base de datos deberán estar correlacionadas, es posible que tenga que crear objetos de datos tales como segmentos, dimensiones o cubos, y habrá que planificar y diseñar campañas individuales. Estas tareas se realizan inicialmente con la ayuda de un consultor de IBM Unica, con el propósito de que esta campaña inicial le sirva de guía para diseñar y ejecutar campañas adicionales usted mismo – o bien, refinar, expandir y ampliar una campaña inicial con diversos niveles de apoyo.

Puede obtener información adicional relativa a la configuración y otras tareas administrativas consultando la *Guía de instalación de Campaign* y la *Guía del administrador de Campaign*.

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.

Inicio de sesión en IBM Unica Marketing

Antes de empezar a trabajar con IBM Unica Marketing, necesita lo siguiente.

- Una conexión de intranet (red) para acceder al servidor de IBM Unica Marketing .
- Microsoft Internet Explorer instalado en su sistema.
- Nombre de usuario y contraseña para iniciar sesión en IBM Unica Marketing.
- El URL para acceder a IBM Unica Marketing en la red. Si no está seguro del URL correcto, o si necesita un nombre de usuario o contraseña, póngase en contacto con su administrador de IBM Unica Marketing.

1. Lance el navegador Microsoft Internet Explorer.
2. Especifique el URL de IBM Unica Marketing en el campo de dirección del navegador.

Si IBM Unica Marketing está integrado con Windows Active Directory o con una plataforma de control de acceso web y ha iniciado sesión en dicho sistema, IBM Unica Marketing visualizará el panel de control o la página de inicio predeterminada configurada por el administrador de IBM Unica Marketing. El inicio de sesión está completado. En otro caso, aparecerá la página de inicio de sesión.

Si su versión de IBM Unica Marketing utiliza SSL, puede que se le solicite que acepte un certificado digital de seguridad la primera vez que inicie la sesión. Pulse **Sí** para aceptar el certificado.

3. Escriba su nombre de usuario y contraseña y, a continuación, pulse **Iniciar sesión**.

Puede aparecer una página de Cambio de contraseña, dependiendo de cómo estén configuradas las reglas de contraseña de IBM Unica Marketing. Escriba una nueva contraseña, confírmela volviendo a escribirla y pulse **Cambiar contraseña**.

Si el inicio de sesión es satisfactorio, IBM Unica Marketing mostrará el panel de control o la página de inicio predeterminada que haya configurado el administrador de IBM Unica Marketing.

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

La seguridad en Campaign funciona a dos niveles:

- **Funcional** - Determina las acciones que pueden realizarse sobre los tipos de objetos en función del rol o roles a los que se pertenezca. La organización define estos roles en la implementación, y cada rol tiene un conjunto de permisos asociados que determina las acciones que un usuario perteneciente a dicho rol puede realizar. Por ejemplo, si usted es un usuario al que se le ha asignado un rol denominado "Administrador", podría tener permisos para suprimir tablas del sistema, mientras que si es un usuario al que se le ha asignado el rol denominado "Revisor", se le podrían denegar los permisos necesarios para correlacionar y suprimir tablas del sistema.
- **Objeto** - Define los tipos de objeto sobre los que se pueden llevar a cabo las acciones permitidas. Es decir, incluso perteneciendo a un rol al que se le hayan otorgado permisos generales para editar campañas, la seguridad a nivel de objeto de Campaign puede configurarse para que no se pueda acceder a campañas ubicadas en determinadas carpetas. Por ejemplo, si pertenece al Departamento A, independientemente de los roles funcionales que tenga, se le puede denegar el permiso para acceder al contenido de las carpetas que pertenezcan al Departamento B.

Establecimiento de la página de inicio

Si no desea que aparezca la página del panel de control cuando inicia sesión por primera vez en IBM Unica Marketing, puede seleccionar como página de inicio una página de uno de los productos instalados de IBM.

Para establecer como página de inicio una página que esté visualizando, seleccione **Configuración > Establecer página actual como página de inicio**. Las páginas disponibles para su selección como página de inicio están determinadas por cada producto de IBM Unica Marketing y por los permisos que tenga en IBM Unica Marketing.

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

Capítulo 3. Campañas

Las campañas constan de uno o más diagramas de flujo que se diseñan para realizar una secuencia de acciones en los datos para ejecutar las campañas. Los diagramas se componen de procesos, que pueden configurarse para llevar a cabo la manipulación de datos, los contactos, la planificación y el seguimiento de respuestas necesarios para su campaña. Los procesos, en efecto, definen e implementan una campaña.

Si desea un ejemplo de diagramas de flujo diseñados para una campaña de retención utilizando varios canales para entregar una oferta, consulte “Ejemplo: campaña de retención multicanal” en la página 10

Preparación de los datos para las campañas

Para preparar los datos de una campaña, necesitará en primer lugar indicarle a Campaign qué tablas o archivos del origen de datos contienen la información de clientes y productos. La correlación de los datos en Campaign permite que dichos datos estén disponibles a los procesos para que puedan manipularlos. Si desea más detalles, consulte las secciones que tratan de la administración de las tablas de base de datos de la *Guía del administrador de Campaign*.

También podría necesitar crear ofertas, segmentos estratégicos y otros objetos de datos a usar en sus campañas. Puede obtener información relativa a la creación de objetos para su uso en campañas consultando Capítulo 9, “Objetos almacenados”, en la página 193.

Utilización de segmentos de IBM Coremetrics en Campaign

Los productos de IBM Coremetrics Web Analytics permiten a los usuarios definir segmentos basados en criterios de visita y de nivel de vista. Si dichos segmentos se ponen a disposición de Campaign, podrán utilizarse en diagramas de flujo, de modo que puedan ser objetivo de campañas de marketing. Esta funcionalidad de “segmentación en línea” proporciona una forma automática de incorporar datos de IBM Coremetrics en las campañas.

- Para configurar la integración, consulte la *Guía del administrador de Campaign*
- Para utilizar segmentos definidos por IBM Coremetrics en Campaign, consulte “Cómo utilizar segmentos de IBM Coremetrics en un proceso Selección” en la página 52.

Diseño de campañas

Antes de crear una campaña, debería haberla diseñado antes sobre el papel y haber fijado los objetivos de dicha campaña. Una vez diseñada una campaña sobre el papel, se implementa en Campaign mediante la creación de una campaña y la creación de uno o más diagramas de flujo para alcanzar los objetivos de su campaña.

Las campañas constan de uno o más diagramas de flujo. Los diagramas de flujo constan de procesos interconectados. Los procesos combinados en un diagrama de flujo son el núcleo de Campaign, puesto que realizan la manipulación real de los datos, el seguimiento de contactos, de la planificación y de las respuestas. Los procesos son, en efecto, el modo en que se define e implementa una campaña.

Ejemplo: campaña de retención multicanal

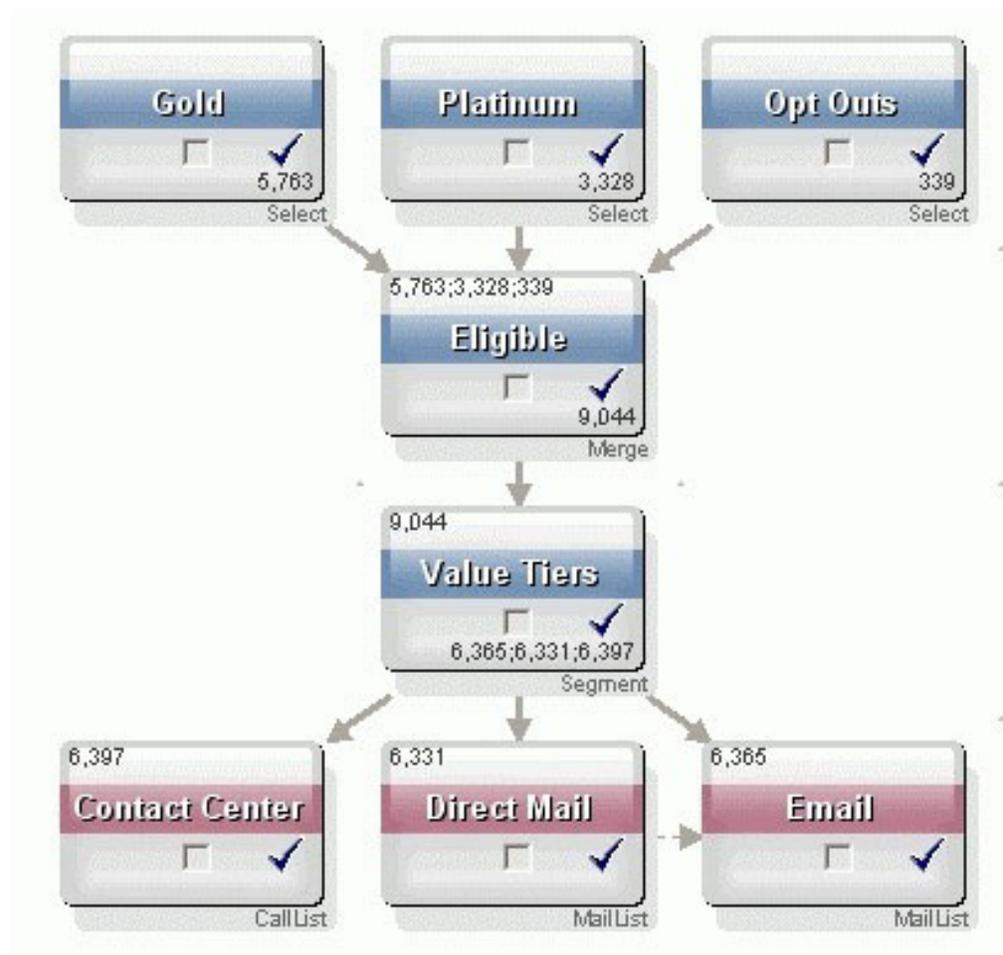
Este ejemplo muestra una campaña de retención que utiliza varios canales para enviar una oferta a clientes que podrían perderse por desgaste.

Dos diagramas son necesarios: uno para generar las listas de clientes a los que la oferta se enviará (a través de un canal diferente para cada segmento) y un segundo para el seguimiento de las respuestas a la oferta y para escribir los datos de las respuestas para creación de informes y análisis.

Diagrama de flujo de contactos

El diagrama de flujo de contactos tiene el propósito de seleccionar los clientes elegibles en cada segmento de valor, y generar una salida de listas de contactos para cada canal diferente de cada segmento.

Ejemplo de diagrama de flujo de una campaña de retención



En el primer nivel del diagrama de flujo, dos procesos Selección seleccionan los clientes de los segmentos Oro y Platino, mientras que un tercer proceso Selección contiene la lista de clientes que han optado por no recibir comunicaciones de marketing.

En el segundo nivel, un proceso Fusión combina los clientes Oro y Platino y excluye aquellos que han optado por no recibir comunicaciones.

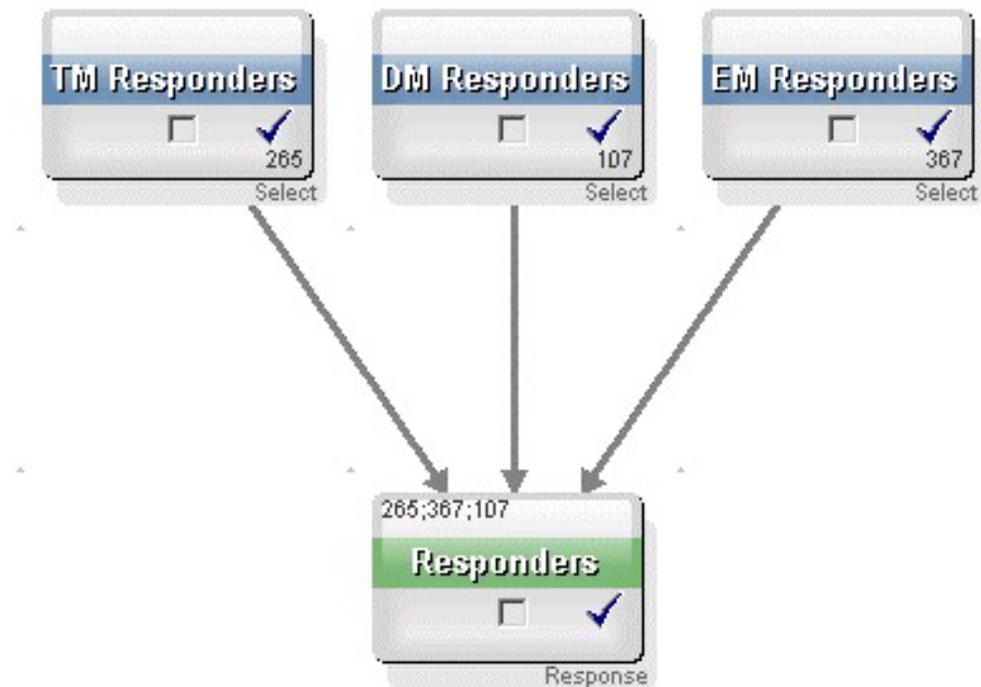
El tercer nivel utiliza un proceso Segmentar para segmentar todos los clientes elegibles en niveles de valor en función de sus puntuaciones.

Para terminar, los clientes de alto valor se envían a una lista de llamadas utilizando un proceso Telemarketing para contactarlos por teléfono con la oferta. Los clientes de valor medio se envían a una lista de correo utilizando un proceso un proceso Lista de correo, y recibirán un un envío de correos directo con la oferta. Los clientes de menor valor recibirán la oferta por correo electrónico.

Diagrama de flujo de respuesta

Un segundo diagrama de flujo en esta misma campaña hace un seguimiento de las respuestas recibidas a las ofertas telefónicas, por correo directo y por correo electrónico capturadas por el call center y por los sistemas de captura de respuestas. La información de las respuestas queda luego disponible a través de los diferentes informes de rendimiento en Campaign.

Diagrama de flujo del seguimiento de respuestas a una campaña de retención



Acerca del acceso a las campañas

Se accede a las campañas desde la página Todas las campañas, disponible en el enlace del menú **Campaña > Campañas**.

La información mostrada en la página Todas las campañas depende de cómo esté configurado el entorno de Campaign.

- **Entorno autónomo de Campaign**—La página Todas las campañas muestra todas las campañas y carpetas de campaña para las que se tiene al menos acceso de lectura.
- **Entorno integrado de Marketing Operations–Campaign**—Si se ha habilitado el acceso a las campañas heredadas, la página Todas las campañas solo muestra las campañas heredadas. En caso contrario, no se listan campañas en esta página. Las campañas creadas mediante Marketing Operations se acceden a través de los proyectos de campaña.

Puede obtener información adicional sobre las campañas heredadas consultando “Acerca de las campañas heredadas” en la página 3. Si desea información sobre cómo configurar Campaign para habilitar el acceso a campañas heredadas, consulte la documentación de la instalación.

Si desea acceder a proyectos de campaña creados en Marketing Operations desde la página Todas las campañas, pulse en el enlace de la carpeta **Proyectos de campaña**. Esta carpeta proporciona acceso a la vista de proyectos en Marketing Operations. Los proyectos que se visualicen dependerán de la vista predeterminada del proyecto que se haya establecido en Marketing Operations. Puede configurarlo para visualizar todos los proyectos de campaña si lo desea.

Puede obtener información adicional sobre los proyectos de campaña consultando la *Guía de integración de Marketing Operations y Campaign*. Si desea información adicional sobre las vistas de proyecto, consulte la *Guía de usuario de Marketing Operations*.

Nota: La carpeta **Proyectos de campaña** no puede suprimirse, moverse o copiarse.

Cómo trabajar con campañas

Esta sección describe las tareas que pueden realizarse con las campañas en Campaign.

Nota: Si su entorno de Campaign está integrado con Marketing Operations, deberá utilizar los proyectos de campaña en Marketing Operations para trabajar con campañas. Si su entorno de Campaign tiene campañas preexistentes creadas antes de haberse habilitado la integración y Campaign está configurado para acceder a campañas heredadas, siga las instrucciones de esta guía para trabajar con dichas campañas. Para obtener más información, consulte el apartado “Acerca de la integración con IBM Unica Marketing Operations” en la página 2.

Nota: Para poder trabajar con las campañas es necesario tener los permisos adecuados. Puede obtener información adicional sobre los permisos en la *Guía del administrador de Campaign*.

Creación de una campaña

1. Seleccione **Campaña > Campañas**.
Aparecerá la página Todas las campañas, en la que se visualizan las carpetas o campañas de la partición actual.
2. Desplácese por la estructura de carpetas hasta abrir la carpeta a la que desee añadir la campaña.
3. Pulse el icono **Añadir una campaña**.
Aparecerá la página Nueva campaña.
4. Rellene los campos del resumen de campaña.

5. Cuando haya terminado de especificar los detalles del resumen de campaña, pulse **Guardar y finalizar**.

La página Campañas listará la nueva campaña.

Nota: También puede pulsar **Guardar y añadir un diagrama de flujo** para empezar de forma inmediata a crear los diagramas de flujo de la campaña. Sin embargo, puede ser mejor asociar los segmentos y ofertas apropiados a la campaña antes de crear los diagramas de flujo, lo que facilita la selección de clientes y la creación de listas de contactos en el diagrama de flujo.

Asociación de segmentos estratégicos a una campaña

Un segmento estratégico es una lista de ID creada por el administrador del sistema (o por un usuario avanzado) en una sesión y puesta a disposición de todas las campañas. Un segmento estratégico no se diferencia de otros segmentos (tales como las creadas por el proceso Segmento) salvo en que está disponible globalmente para ser utilizado en cualquier campaña.

La asociación de un segmento estratégico a la campaña facilita la selección de dicho segmento cuando se crean los diagramas de flujo. La asociación de los segmentos estratégicos relevantes a la campaña también proporciona mayores posibilidades de creación de informes en Campaign

Asociación de un segmento a una campaña

1. En la pestaña Resumen de campaña, pulse el icono **Añadir/Eliminar segmentos**.
Aparecerá la ventana Añadir/Eliminar segmentos.
2. Seleccione el segmento que desee añadir:
 - Pulse en las carpetas para navegar por ellas hasta localizar el segmento que desee añadir;
 - Pulse **Vista de árbol/vista de lista** para cambiar la vista de lista del segmento y luego navegue al segmento que desee añadir;
 - Pulse **Buscar** para acceder a la pestaña Búsqueda, donde puede escribir un nombre o descripción para encontrar el segmento que desee añadir.
3. Seleccione el/los segmento(s) que desee añadir y pulse >> para moverlos a la lista **Segmentos incluidos**. Puede seleccionar varios segmentos utilizando **Mayúsculas+Clic** o **Control+Clic**.
4. Pulse **Guardar cambios** cuando haya terminado de seleccionar los segmentos que vaya a asociar a esta campaña.

Los segmentos añadidos se listan en la página Resumen de campaña bajo **Segmentos relevantes**.

Nota: Cuando se utiliza el proceso Selección para seleccionar clientes en los diagramas de flujo de campaña, los segmentos asociados a la campaña aparecerán en la parte superior de la lista, haciendo que sean fáciles de localizar.

Asociación de ofertas a una campaña

Al asociar ofertas a la campaña cuando se define la campaña, se facilita la selección de esa oferta cuando se asignan ofertas a celdas en procesos de contacto. La definición de ofertas relevantes para una campaña en la pestaña Resumen de campaña se conoce como una asociación “de arriba a abajo”; cuando una oferta se utiliza sin más en un diagrama de flujo si haberla asociado antes a una campaña, se conoce como una asociación “de abajo a arriba”.

Asociación de una oferta "de arriba a abajo" en la pestaña Resumen de campaña

1. En la pestaña Resumen de campaña, pulse el icono **Añadir/Eliminar ofertas**. Aparecerá la ventana Añadir/Eliminar ofertas.
2. Seleccione la oferta que desee añadir:
 - Pulse en las carpetas para navegar por ellas hasta localizar la oferta que desee añadir;
 - Pulse **Buscar** para acceder a la pestaña Búsqueda, donde puede escribir un nombre, descripción o código para encontrar la oferta que desea añadir.
3. Seleccione la/las oferta(s) que desee añadir y pulse >> para moverlos a la lista **Ofertas incluidas**. Puede seleccionar varios segmentos utilizando **Mayúsculas+Clic** o **Control+Clic**.
4. Pulse **Guardar cambios** cuando haya terminado de seleccionar las ofertas que vaya a asociar a esta campaña.

Las ofertas añadidas se enumeran en la pestaña Resumen de campaña bajo **Ofertas relevantes**. Aparecerán difuminadas en gris hasta se utilicen en un diagrama de flujo de esta campaña.

La sección Ofertas relevantes de la pestaña Resumen de campaña lista todas las ofertas asociadas a una campaña. Las ofertas asociadas "de arriba a abajo" se distinguen visualmente de las asociadas "de abajo a arriba": un asterisco junto al nombre de la oferta indica que dicha oferta se asoció a la campaña utilizando el método "de arriba a abajo". Las ofertas que se utilizaron directamente en un diagrama de flujo sin haber sido definidas previamente de arriba a abajo aparecen sin asterisco. Las ofertas definidas de arriba a abajo y que aún no se utilizan en un diagrama de flujo aparecerán difuminadas en gris hasta que se utilicen en un diagrama de flujo.

Cuando se utiliza un proceso de contactos para crear listas de contactos en sus diagramas de flujo de campaña, cualquier oferta definida de arriba a abajo aparecerá en la parte superior de la lista, haciendo que sean fáciles de localizar y seleccionar para la asignación de una o más celdas objetivo.

Visualización de una campaña

1. Seleccione **Campaña > Campañas**. Aparecerá la página Todas las campañas, en la que se visualizan las carpetas o campañas de la partición actual.
2. Vaya a la carpeta que contiene la campaña que desea ver.
3. Haga clic en el nombre de la campaña que desea ver para abrir la campaña en su pestaña Resumen.
O BIEN
4. Pulse en el icono **Ver una pestaña** que aparece junto al nombre de la campaña que desea ver. Aparecerán las opciones para las pestañas **Resumen**, **Celdas objetivo** y **Análisis** (a lo largo de la parte superior de la pantalla de Campaign, o en un menú emergente), y también aparecerá una opción para visualizar todos los diagramas de flujo de la campaña (si los hay).
5. Pulse en la pestaña de la campaña que desee visualizar. Se campaña se abrirá en la pestaña seleccionada.

Navegación desde una campaña heredada enlazada a un proyecto de Marketing Operations

1. Seleccione **Campaña > Campañas**.

Aparecerá la página Todas las campañas, en la que se visualizan las carpetas o campañas de la partición actual. Solo se listan las campañas heredadas.

Para visualizar campañas creadas con la integración Marketing Operations–Campaign habilitada, pulse la carpeta **Proyectos de campaña**. Si no hay campañas heredadas o las campañas heredadas no se han habilitado en la configuración, esta página aparecerá siempre vacía.

2. Pulse el nombre de la campaña previamente enlazada a un proyecto de Affinium Plan.

La campaña se abrirá en su pestaña **Resumen**.

3. Pulse en el nombre del proyecto mostrado en el campo **Proyecto relacionado**.

Se abrirá Marketing Operations, donde se muestra la pestaña **Resumen** del proyecto enlazado.

4. Para volver a Campaign, pulse el nombre del proyecto en el campo (**Campaña asociada (código)**) en Marketing Operations.

Edición de los detalles del resumen de una campaña

1. En la página Campañas, pulse el nombre de la campaña cuyos detalles de resumen desee editar.

También puede pulsar el icono **Editar una pestaña** y seleccionar Resumen en el menú contextual para acceder al resumen de campaña directamente en modo de edición.

La campaña se abrirá en su pestaña **Resumen**.

2. Pulse el icono **Editar resumen**.

3. Efectúe las ediciones deseadas en la pestaña **Resumen**.

Nota: Los nombres de campaña tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede consultar los detalles en “Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign”, en la página 245.

4. Cuando haya terminado de realizar los cambios, pulse **Guardar y finalizar**.

Los cambios se guardarán y la campaña se cerrará.

Acerca de la ejecución de campañas

Una campaña se ejecuta mediante la ejecución de uno o más diagramas de flujo en la campaña. Antes de poder ejecutar un diagrama de flujo, todos los procesos de dicho diagrama de flujo deben estar correctamente configurados. Los procesos de diagrama de flujo no configurados aparecen en gris; los configurados satisfactoriamente, en color.

Puede hacer una ejecución de prueba de un diagrama de flujo para ejecutarlo sin que se escriba salida a las tablas del sistema.

Impresión de una campaña

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

1. Seleccione la pestaña de la campaña que desee imprimir.

Se abrirá la pestaña seleccionada.

2. Pulse en el icono **Imprimir este elemento**.
Se abrirá una ventana nueva en la que se muestra una versión imprimible de la página actual.
3. Pulse **Imprimir**.
Aparecerá la ventana Imprimir, donde puede establecer las opciones de la impresora.
4. Pulse **Imprimir** en la ventana Imprimir.
La página se imprime.

Desplazamiento de una campaña

Las campañas pueden organizarse moviéndolas de una carpeta a otra.

Importante: Si alguien está editando un diagrama de flujo en la campaña que piensa mover, todo ese diagrama de flujo podría perderse al moverse la campaña. Asegúrese de que ninguno de los diagramas de flujo de la campaña esté abierto para su edición cuando se mueve la campaña.

1. En la página Campañas, marque la casilla de verificación que hay junto a la campaña que desea mover. Puede seleccionar varias campañas para moverlas a la misma ubicación al mismo tiempo.
2. Pulse en el icono **Mover**.
Aparecerá la ventana Mover elementos a
3. Pulse en la carpeta donde desee mover la campaña.
Desplácese por la lista pulsando en el signo + junto a una carpeta para abrirla.
4. Pulse **Aceptar esta ubicación**.

Nota: También puede hacer una doble pulsación en la carpeta para seleccionar y aceptar la ubicación en un solo paso.

La campaña se mueve a la carpeta de destino.

Acerca de la supresión de campañas

Cuando se suprime una campaña, dicha campaña y todos los archivos de diagrama de flujo se suprimen. Si hay partes de la campaña que desee almacenar para su reutilización, puede guardarlas como un objeto almacenado. Para obtener más información, consulte Capítulo 9, "Objetos almacenados", en la página 193.

Importante: Si suprime una campaña que tenga asociados registros de historiales de contactos o de respuestas, se suprimirán todos los registros de historiales de contactos y de respuestas correspondientes. No suprima la campaña si necesita conservar el historial asociado de contactos y de respuestas.

Supresión de una campaña

1. En la página Campañas, vaya a la campaña que desee suprimir.
2. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto a la campaña que desea suprimir. Puede seleccionar varias campañas para suprimirlas a la vez.
3. Pulse en el icono **Suprimir selección**.

Importante: Si intenta suprimir una campaña que tenga asociados registros de historiales de contactos o de respuestas, un mensaje de advertencia le indicará

que se suprimirán todos los registros de historiales de contactos y de respuestas correspondientes. Si necesita conservar el historial de contactos y de respuestas correspondiente, pulse **Cancelar**.

4. En la ventana de confirmación, pulse **Aceptar**.

Se suprime la campaña seleccionada.

Nota: También puede suprimir una campaña mientras visualiza dicha campaña pulsando en el icono **Suprimir**.

Análisis de los resultados de la campaña

Después de ejecutar la campaña, puede medir los resultados y utilizar dichos resultados para ajustar la estrategia. Campaign analiza información diversa de las campañas, incluyendo las tasas de respuesta real, ingresos y beneficios por respondedor. Basándose en esta información, Campaign puede calcular los ingresos y beneficios totales e incrementales, así como el ROI global

Campaign ofrece varios tipos de informes para ayudarle a recopilar y analizar la información de sus campañas. Puede obtener información adicional sobre el modo en que se trabaja con los informes consultando Capítulo 11, "Informes", en la página 229.

Organización de campañas

Puede organizar las campañas creando una carpeta o serie de carpetas. Después podrá mover las campañas de una carpeta a otra dentro de la estructura de carpetas creada. Puede añadir, mover y suprimir carpetas para organizar las campañas. También puede editar el nombre y la descripción de una carpeta.

Adición de una carpeta de campaña

1. Seleccione **Campaña > Campañas**.
Aparecerá la página Todas las campañas, en la que se visualizan las carpetas o campañas de la partición actual.
2. Desplácese a la carpeta a la que desee añadir una subcarpeta y pulse **Añadir una subcarpeta**, o pulse **Añadir una subcarpeta** para añadir una carpeta en el nivel superior.
Aparecerá la página Añadir una subcarpeta.
3. Especifique el nombre, la política de seguridad y la descripción de la carpeta.

Nota: Los nombres de carpeta tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede obtener los detalles consultando "Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign", en la página 245

4. Pulse **Guardar cambios**.

Volverá a la página Todas las campañas. Se mostrará la carpeta o subcarpeta nueva.

Edición del nombre y de la descripción de una carpeta de campaña

1. Seleccione **Campaña > Campañas**.
Aparecerá la página Todas las campañas, en la que se visualizan las carpetas o campañas de la partición actual.

2. Pulse en la carpeta que desee renombrar.
3. Pulse **Renombrar**.
Aparecerá la página Renombrar una subcarpeta.
4. Edite el nombre y la descripción de la carpeta.

Nota: Los nombres de carpeta tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede obtener los detalles consultando “Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign”, en la página 245

5. Pulse **Guardar cambios**.

Volverá a la página Todas las campañas. La carpeta o subcarpeta se ha renombrado.

Desplazamiento de una carpeta de campaña

1. Seleccione **Campaña > Campañas**.
Aparecerá la página Todas las campañas, en la que se visualizan las carpetas o campañas de la partición actual.
2. Vaya a la carpeta que contiene la subcarpeta que desee mover.
3. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto a la carpeta que desea mover. Puede seleccionar varias carpetas para moverlas a la misma ubicación al mismo tiempo.
4. Pulse en el icono **Mover**.
Aparecerá la ventana Mover elementos a
5. Pulse en la carpeta donde desee mover la subcarpeta.
Desplácese por la lista pulsando en el signo + junto a una carpeta para abrirla.
6. Pulse **Aceptar esta ubicación**.

Nota: También puede hacer una doble pulsación en la carpeta para seleccionar y aceptar la ubicación en un solo paso.

La subcarpeta y todo su contenido se mueven a la carpeta de destino.

Supresión de una carpeta de campaña

El contenido de una carpeta debe moverse o suprimirse antes de poder suprimirla.

Nota: Si tiene los permisos necesarios para suprimir una carpeta, Campaign también le permite suprimir cualquiera de las subcarpetas en esa carpeta.

1. Seleccione **Campaña > Campañas**.
Aparecerá la página Todas las campañas, en la que se visualizan las carpetas o campañas de la partición actual.
2. Vaya a la carpeta que contiene la subcarpeta que desee suprimir.
3. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto a la carpeta que desee suprimir. Puede seleccionar varias carpetas para suprimirlas a la vez.
4. Pulse **Suprimir seleccionadas**.
5. En la ventana de confirmación, pulse **Aceptar**.

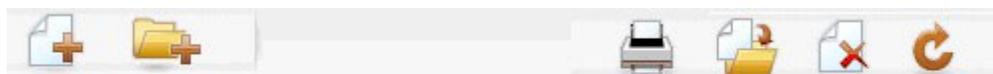
Se suprimen la carpeta y todas sus subcarpetas vacías.

Referencia de las campañas

En esta sección se describen los campos e iconos de la interfaz de Campaign para trabajar con las campañas.

Iconos de la página Todas las campañas

La página Todas las campañas utiliza los siguientes iconos



Los iconos, de izquierda a derecha, se describen en la siguiente tabla.

Nota: Muchos de los iconos de la interfaz de Campaign están asociados a funciones que requieren permisos. Puede obtener información adicional consultando la *Guía del administrador de Marketing Platform*.

Tabla 1. Iconos utilizados en la página Todas las campañas

Nombre del icono	Descripción
Añadir una campaña	Pulse para añadir una campaña nueva Nota: Este icono no aparecerá si el usuario carece de los permisos adecuados, o si está habilitada la integración de Marketing Operations y Campaign. Puede obtener información adicional relativa a la creación de proyectos de campaña en Marketing Operations, consulte la <i>Guía de integración de Marketing Operations and Campaign</i> .
Añadir una subcarpeta	Pulse para añadir una subcarpeta de campaña nueva.
Imprimir este elemento	Imprime la página
Mover	Seleccione una o más campañas pulsando la casilla de verificación situada junto a cada sesión y, a continuación, pulse este icono para especificar una ubicación nueva a la que mover las campañas seleccionadas.
Suprimir seleccionadas	Seleccione una o más campañas pulsando la casilla de verificación situada junto a cada elemento y, a continuación, pulse este icono para suprimir las campañas seleccionadas.
Volver a cargar campañas	Pulse este icono para renovar la lista de campañas en la página.

Iconos de la pestaña Resumen de campaña

La pestaña Resumen de campaña utiliza los siguientes iconos.



Los iconos, de izquierda a derecha, se describen en la siguiente tabla.

Nota: Muchos de los iconos de la interfaz están asociados a características que requieren permisos. Puede obtener información adicional consultando la *Guía del administrador de Marketing Platform*. Los siguientes iconos no aparecerán sin los permisos adecuados: **Editar resumen**, **Añadir/eliminar segmentos**, **Añadir/eliminar ofertas**, **Añadir un flujo**, **Mover esta campaña** y **Suprimir esta campaña**.

Tabla 2. Iconos de la pestaña Resumen de campaña

Nombre del icono	Descripción
Editar resumen	Pulse en este icono para editar la campaña
Añadir/suprimir segmentos	Pulse este icono para cambiar los segmentos estratégicos asociados a esta campaña.
Añadir/suprimir ofertas	Pulse este icono para cambiar las ofertas asociadas a esta campaña.
Ejecutar	Pulse este icono para acceder al menú Ejecutar , donde puede seleccionar Ejecutar todo para ejecutar todos los diagramas de flujo de esta campaña.
Añadir un diagrama de flujo	Pulse este icono para añadir un diagrama de flujo a esta campaña.
Imprimir este elemento	Pulse en este icono para imprimir el resumen de la campaña
Mover esta campaña	Pulse este icono para especificar una nueva ubicación a la que mover la campaña.
Suprimir esta campaña	Pulse este icono para suprimir la campaña

Referencia de la pestaña Resumen de campaña

La siguiente tabla describe los campos de la pestaña Resumen de campaña:

Tabla 3. Campos de la pestaña Resumen de campaña

Campo	Descripción
Política de seguridad	La política de seguridad que se aplica a la campaña
Descripción	Descripción de esta campaña, que se muestra debajo del nombre de campaña en la página Todas las campañas.
Objetivo	Objetivo de esta campaña.
Código de campaña	Un identificador exclusivo de la campaña, que se ajusta a un formato especificado. Campaign genera automáticamente un código de campaña exclusivo para cada campaña nueva, ajustándose al formato predeterminado o al formato personalizado de la organización. Puede editar este código o pulsar Regenerar código para generar un código nuevo. Nota: Si edita el código, Campaign ya no podrá garantizar la exclusividad global de los códigos de campaña. Si está realizando un seguimiento de respuestas, intente evitar la utilización de códigos editables (por ejemplo, los códigos de campaña) como códigos de seguimiento. En su lugar, utilice los códigos generados por Campaign, que no pueden editarse manualmente y cuya exclusividad está garantizada.

Tabla 3. Campos de la pestaña Resumen de campaña (continuación)

Campo	Descripción
Fechas de efectividad/caducidad	Rango de fechas durante el que la campaña es efectiva. Puede especificarse la fecha de forma manual o pulsarse el icono del calendario o las flechas de avance y retroceso para seleccionar la fecha.
Iniciativa(s)	Iniciativa en la que se enmarca la campaña. La lista de iniciativas disponibles es creada por el administrador del sistema.
Propietario	Este campo no editable muestra el nombre de usuario de la persona que ha creado esta campaña.

Los atributos personalizados creados por el administrador del sistema aparecen en la parte inferior de la página.

Capítulo 4. Diagramas de flujo

Los diagramas de flujo se utilizan para realizar una secuencia de acciones sobre los datos con el objetivo de ejecutar la lógica de la campaña. Las campañas constan de uno o más diagramas de flujo. Los diagramas de flujo constan de procesos, que se configuran para llevar a cabo la manipulación de datos, la creación de listas de contactos o el seguimiento de respuestas necesarios en una campaña. Los procesos, en efecto, definen e implementan una campaña.

Nota: Para poder trabajar con diagramas de flujo es necesario tener los permisos adecuados. Puede obtener información relativa a los permisos consultando la *Guía del administrador de IBM Unica Campaign*.

Creación de diagramas de flujo

Puede añadir un nuevo diagrama de flujo a su campaña creando uno nuevo o bien copiando uno existente.

La copia de un diagrama de flujo existente puede ahorrar tiempo porque puede comenzar con un diagrama completado y modificarlo para que se ajuste a sus necesidades.

Para facilitar la construcción de diagramas de flujo, puede utilizar plantillas de diagramas de flujo preconfiguradas para crear con rapidez lógica de campaña común o secuencias de cuadros de proceso. También se pueden guardar y reutilizar otros objetos, tales como consultas, catálogos de tablas, desencadenantes, macros personalizadas, variables de usuario y definiciones de campos derivados.

Consideraciones en el diseño de diagramas de flujo

Debe tener en cuenta las siguientes consideraciones al crear diagramas de flujo.

- **Evite dependencias cíclicas.** Procure no crear dependencias cíclicas entre los procesos. Por ejemplo, sea un diagrama de flujo con un proceso Selección que proporciona la entrada a un proceso CreateSeg. Si elige como entrada del proceso Selección un segmento creado por el mismo proceso CreateSeg al que el proceso Selección proporciona la salida, habrá creado una dependencia cíclica. Esta situación dará como resultado un error cuando intente ejecutar el proceso.
- **Aplicación de supresiones globales** Si su organización utiliza la función de supresión global, tenga en cuenta que un determinado conjunto de ID podrían quedar excluidos automáticamente de su uso en celdas objetivo y en campañas.

Creación de un diagrama de flujo nuevo

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

1. En la campaña o sesión a la que desee añadir un diagrama de flujo, pulse el icono **Añadir un diagrama de flujo**.
Aparecerá la página Propiedades del diagrama de flujo
2. Especifique un nombre y una descripción para el diagrama de flujo.

Nota: Los nombres de diagrama de flujo tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede consultar los detalles en “Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign”, en la página 245.

Nota: En **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, también podrá seleccionarse un diagrama de flujo interactivo.

3. Pulse **Guardar y editar el diagrama de flujo**.

La página de diagrama de flujo mostrará la paleta de procesos y un espacio de trabajo de diagrama de flujo en blanco.

4. Añada procesos al diagrama de flujo.

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.

Importante: Asegúrese de pulsar **Guardar** con frecuencia mientras añade y configura los procesos del diagrama de flujo.

5. Pulse **Guardar** o **Guardar y salir** cuando haya terminado de crear el diagrama de flujo.

Copia de diagramas de flujo

La copia de un diagrama de flujo existente para añadirlo a una campaña ahorra tiempo porque puede comenzar con un diagrama completado y modificarlo para que se ajuste a sus necesidades.

Si el diagrama de flujo copiado incluye procesos de contacto (Lista de correo o Telemarketing) con celdas objetivo enlazadas a celdas objetivo definidas en la hoja de cálculo de celda objetivo, se generarán nuevos códigos de celda para las celdas en la nueva copia del diagrama de flujo a fin de que no se produzcan duplicados de códigos de celda. Si las celdas objetivo se definieron en el diagrama de flujo, y si la opción **Generar automáticamente el código de celda** en el proceso de contacto está desactivada, NO se generan códigos de celda nuevos cuando se pega el diagrama de flujo copiado.

Nota: Cuando copia un diagrama de flujo, si la lógica del diagrama de flujo utiliza campos derivados que hacen referencia a códigos de celda del diagrama de flujo antiguo, se romperá la lógica en el diagrama de flujo nuevo.

Los valores de configuración del proceso se copian al diagrama de flujo nuevo. Sin embargo, los archivos temporales y tablas temporales creados como resultado de ejecutar el diagrama de flujo original no se copian al nuevo diagrama.

Cómo copiar un diagrama de flujo

1. Visualice el diagrama de flujo que desee copiar

Por ejemplo, puede pulsar en la pestaña del diagrama mientras visualiza su campaña.

2. Pulse en el icono **Copiar**.

Aparecerá la ventana Duplicar diagrama de flujo

3. Seleccione la campaña en la que desee copiar el diagrama de flujo.

Desplácese por la lista pulsando en el signo + junto a una carpeta para expandirla.

4. Pulse **Aceptar esta ubicación**.

Nota: También puede hacer una doble pulsación en la carpeta para seleccionar y aceptar la ubicación en un solo paso.

El diagrama de flujo se mueve a la campaña seleccionada.

Visualización de diagramas de flujo

Si dispone de permisos de visualización de un diagrama de flujo, podrá abrirlo en modo de solo lectura, lo que le permitirá visualizar la estructura del diagrama de flujo, pero no abrir los diálogos de configuración de los procesos ni realizar cambio alguno. En el modo de solo lectura, se pueden visualizar los procesos y las conexiones entre procesos para comprender con rapidez la finalidad del diagrama de flujo.

Cuando un diagrama de flujo está abierto para la visualización, también se puede alejar para ver más procesos de una vez, o acercarlo para aumentar una parte del diagrama de flujo y verla más de cerca.

Si desea ver detalles adicionales del diagrama de flujo, como, por ejemplo, la configuración de los procesos del diagrama de flujo, deberá abrir el diagrama de flujo en modo de revisión o de edición.

Visualización de un diagrama de flujo

Puede ver un diagrama de tres maneras:

- En la página Campañas, pulse el icono **Ver una pestaña** situado junto a la campaña y seleccione en el menú el diagrama de flujo que desee ver.
- Abra la pestaña Diagrama de flujo directamente desde la campaña.
- Abra la pestaña Análisis de la campaña y pulse en el nombre de diagrama de flujo en la lista de diagramas de flujo.

Acercamiento y alejamiento

Pulse en los iconos **Acercar** y **Alejar**.

Revisión de diagramas de flujo

Si tiene permisos de Revisión (y no permisos de Edición) de diagramas de flujo solo podrá abrirlos en modo Revisión, lo que le permite ver configuraciones de procesos y modificar el diagrama de flujo, pero no podrá guardar los cambios ni realizar ejecuciones de producción de diagramas de flujo ni de ninguno de sus procesos. Esto le permite verificar de forma segura el contenido de un diagrama de flujo, o copiar y reutilizar los procesos dentro de un diagrama de flujo sin temor a cambiar accidentalmente el diagrama de flujo.

Importante: Tenga en cuenta que las ejecuciones de prueba pueden escribir salida, y que las ejecuciones de prueba pueden ejecutar desencadenantes. Además, incluso en modalidad de Revisión, si tiene los permisos adecuados, puede editar macros personalizadas y desencadenantes en el diagrama de flujo, y por lo tanto podría cambiar el diagrama de flujo.

Otras acciones que puede realizar en modo de Revisión son:

- Ejecuciones de prueba si tiene los permisos adecuados.
- Guardar procesos o guardar como plantilla el diagrama de flujo que está revisando.

Importante: En el modo de Revisión, la opción de guardado automático 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.

Revisión de los procesos en un diagrama de flujo

Nota: Puede abrir un diagrama de flujo en modo de Revisión del mismo modo que se abre un diagrama de flujo en modo de Edición. Los valores de configuración de permisos garantizan de forma automática que solo se pueda acceder a los diagramas de flujo en modo Revisión si no se tienen además permisos de Edición.

Puede abrir un diagrama de flujo para su revisión de varias maneras:

- En la página Campañas, pulse el icono **Editar una pestaña** situado junto a la campaña y seleccione en el menú el diagrama de flujo que desee revisar.
- Abra la campaña y, a continuación, pulse en la pestaña Diagrama de flujo. En la página de diagrama de flujo, pulse el icono **Editar**.

También puede pulsar **Control** y pulsar en la pestaña del diagrama de flujo para abrir el diagrama de flujo directamente en modo de Revisión.

- Abra la pestaña **Análisis** de la campaña, pulse en el enlace al diagrama de flujo que desee revisar y después pulse el icono **Editar**.

En la pestaña Análisis, también puede pulsar **Control** y pulsar en el enlace del diagrama de flujo para abrir el diagrama de flujo directamente en modo Revisión.

Cuando entre en un diagrama en modo de revisión, verá un mensaje que indica que el diagrama está en modo de revisión y que los cambios que realice no se pueden guardar. La cabecera de la página indica "Revisión" y solo está visible la opción **Cancelar**.

Edición de diagramas de flujo

Un diagrama de flujo se edita para añadir o eliminar procesos, o para configurar dichos procesos. También puede editar el nombre y la descripción de un diagrama de flujo.

Importante: Si intenta editar un diagrama de flujo que ya está siendo editado por otro usuario, Campaign avisará de que el diagrama de flujo está abierto por otro usuario. 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 continúe con la apertura del diagrama de flujo sin hablarlo antes con el otro usuario.

Apertura de un diagrama de flujo para editarlo

Puede abrir un diagrama de flujo para su edición de varias maneras:

- En la página Campañas, pulse el icono **Editar una pestaña** que aparece junto a la campaña y seleccione el diagrama de flujo en el menú.

- Abra la campaña y, a continuación, pulse en la pestaña Diagrama de flujo. En la página de diagrama de flujo, pulse el icono **Editar**.
También puede pulsar **Control** y pulsar la pestaña diagrama de flujo para abrir el diagrama de flujo directamente en modo de **Edición**.
- Abra la pestaña **Análisis** de la campaña, pulse en el enlace al diagrama de flujo que desee editar y después pulse el icono **Editar**.
También puede pulsar **Control** y pulsar en el nombre del diagrama de flujo para abrir el diagrama de flujo directamente en modo de **Edición**.

Edición de las propiedades de un diagrama de flujo

1. Abra el diagrama de flujo para editarlo.
2. Pulse el icono **Propiedades** en la barra de herramientas del diagrama de flujo.
Aparecerá la página Editar propiedades del diagrama de flujo
3. Modifique el nombre de diagrama de flujo o la descripción.

Nota: Los nombres de diagrama de flujo tienen determinadas restricciones de caracteres. Consulte “Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign”, en la página 245.

4. Pulse **Guardar cambios**.
Se guardarán los detalles del diagrama de flujo modificados.

Validación de diagramas de flujo

Puede comprobar la validez de un diagrama de flujo en cualquier momento (excepto cuando el diagrama de flujo se está ejecutando) utilizando la característica **Validar de flujo de trabajo**. No es necesario haber guardado un diagrama para ejecutar una validación de él.

La validación comprueba lo siguiente en un diagrama de flujo:

- que los procesos del diagrama de flujo estén configurados.
- que los códigos de celda sean únicos en el diagrama de flujo, solo en caso de que el parámetro de configuración AllowDuplicateCellCodes se haya establecido a **No**. Si este parámetro se ha establecido a **Yes**, se permiten los códigos duplicados dentro de un diagrama de flujo.
- que los nombres de celda sean únicos dentro de un diagrama de flujo.
- que las ofertas y las listas de ofertas referenciadas por los procesos de contacto sean válidas (es decir, que no se hayan retirado ni suprimido). Las listas de ofertas referenciadas que estén vacías no generarán un error, solo una advertencia.
- que cualquier celda enlazada a una entrada de arriba a abajo desde la hoja de cálculo de celda objetivo siga conectada.

La herramienta de validación informa del primer error encontrado en el diagrama de flujo. Podría ser necesario ejecutar la herramienta de validación varias veces sucesivamente (después de corregir cada error visualizado) para asegurarse de que se han rectificado todos los errores encontrados.

Nota: Una buena práctica consiste en ejecutar las validaciones de los diagramas de flujo antes de ejecutar las ejecuciones de producción, en especial si se van a ejecutar los diagramas de flujo en modo de proceso por lotes o si no se va a estar supervisando de forma activa la ejecución.

Validación de un diagrama de flujo

1. En una página de diagrama de flujo en modo de **Edición**, pulse el icono **Ejecutar** y seleccione **Validar diagrama de flujo**.
Campaign comprueba el diagrama de flujo.
2. Si existen errores en el diagrama de flujo, aparecerá un cuadro de mensaje en el que se muestra el primer error encontrado. A medida que se va corrigiendo cada error y se vuelve a ejecutar la herramienta de validación, los errores restantes se van mostrando sucesivamente.

Realización de pruebas de los diagramas de flujo

Puede realizar una ejecución de prueba de un diagrama de flujo o de una rama si no desea generar datos de salida o actualizar tablas o archivos. Sin embargo, tenga en cuenta que los desencadenantes se ejecutan al finalizar tanto la ejecución de prueba como la de producción.

Cuando se prueban procesos, ramas o diagramas de flujo, tenga en cuenta que se aplica la supresión global.

Nota: Una buena práctica consiste en realizar las ejecuciones de prueba sobre procesos y ramas a medida que se construyen los diagramas de flujo, de modo que se puedan resolver los problemas a medida que vayan apareciendo. Asimismo recuerde guardar cada diagrama de flujo antes de ejecutarlo o de probarlo.

Ejecución de prueba de un diagrama de flujo

1. En una página de diagrama de flujo en modo de **Edición**, pulse el icono **Ejecutar** y seleccione **Ejecución de prueba del diagrama de flujo**.
El diagrama de flujo se ejecuta en modo de prueba y no se escribirán datos en ninguna tabla.
Cada proceso se visualiza con una marca de selección azul cuando se ha ejecutado satisfactoriamente. Si hay errores, el proceso muestra una "X" roja.
2. Pulse **Guardar y salir** para guardar el diagrama de flujo.
También puede pulsar **Guardar** para guardar el diagrama de flujo y dejarlo abierto para editarlo.
Si pulsa **Guardar y salir** antes de que el diagrama de flujo haya terminado de ejecutarse, el diagrama de flujo seguirá ejecutándose y se guardará al finalizar. Si usted u otro usuario vuelve a abrir el diagrama de flujo mientras este sigue ejecutándose, los cambios realizados en el diagrama de flujo se perderán. Por este motivo, guarde siempre un diagrama de flujo antes de ejecutarlo.
Para poner en pausa la ejecución, pulse con el botón derecho del ratón en el cuadro de proceso y seleccione **Ejecutar > Poner en pausa**. Para detener la ejecución, pulse con el botón derecho del ratón en el cuadro de proceso y seleccione **Ejecutar > Detener**.
3. Pulse la pestaña **Análisis** en la barra de herramientas de Campaign y vea el informe **Resumen del estado del diagrama de flujo de campaña** para determinar si se produjo algún error durante la ejecución del diagrama de flujo

Ejecución de prueba de una rama de diagrama de flujo

1. En una página de diagrama de flujo en modo **Edición**, pulse en un proceso de la rama que desee probar.
2. Pulse en el icono **Ejecutar** y seleccione **Realizar ejecución de prueba de la rama seleccionada**

El diagrama de flujo ejecuta en modo de pruebas y los datos no se escribirán en ninguna tabla.

Cada proceso se visualiza con una marca de selección azul cuando se ha ejecutado satisfactoriamente. Si hay errores, el proceso muestra una "X " roja.

Ejecución de diagramas de flujo

Puede optar por ejecutar un diagrama de flujo completo, una rama o un proceso individual del diagrama de flujo. Para obtener los mejores resultados, realice las ejecuciones de prueba a medida que va construyendo los diagramas de flujo, de modo que pueda ir resolviendo los errores según se vayan produciendo, y asegúrese de guardar cada diagrama de flujo antes de probarlo o de ejecutarlo.

Importante: En los diagramas de flujo que contengan procesos de contacto, tenga en cuenta que cada ejecución de producción de un diagrama de flujo puede generar un historial de contactos solo una vez. Para generar varios contactos de la misma lista de ID, haga una instantánea de la lista de ID y lea dicha lista en cada ejecución del diagrama de flujo.

Nota: Los usuarios con privilegios de administración pueden acceder a la página Supervisión, que muestra todos los diagramas de flujo en ejecución y sus estados, y proporciona controles para suspender, reanudar o detener las ejecuciones de diagrama de flujo.

Ejecución de un diagrama de flujo

1. Si está visualizando un diagrama de flujo, puede ejecutarlo pulsando en el icono **Ejecutar** y seleccionando luego **Ejecutar este**.
Si está editando un diagrama de flujo, pulse el icono **Ejecutar** y seleccione **Guardar y ejecutar diagrama de flujo**.
2. Si el diagrama ya se ha ejecutado, pulse **Aceptar** en la ventana de confirmación.
Los datos de la ejecución se guardan en las tablas del sistema adecuadas. Cada proceso se visualiza con una marca de selección azul cuando se ha ejecutado satisfactoriamente. Si hay errores, el proceso muestra una "X " roja.
3. Pulse **Guardar y salir** para guardar el diagrama de flujo.
También puede pulsar **Guardar** para guardar el diagrama de flujo y dejarlo abierto para editarlo.
Debe guardar el diagrama de flujo una vez después de la ejecución para ver los resultados de la ejecución en todos los informes. Una vez guardado el diagrama de flujo, los resultados de las sucesivas ejecuciones quedan disponibles de inmediato.

Nota: Si pulsa **Guardar y salir** antes de que el diagrama de flujo haya terminado de ejecutarse, el diagrama de flujo seguirá ejecutándose y se guardará al finalizar.
4. Pulse la pestaña **Análisis** en la barra de herramientas de **Analysis** tab on the Campaign y vea el informe **CampaignResumen del estado del diagrama de flujo** para determinar si se produjo algún error durante la ejecución del diagrama de flujo

Ejecución de una rama de un diagrama de flujo

1. En una página de diagrama de flujo en modo **Edición**, pulse en un proceso de la rama que desee ejecutar.

2. Pulse en el icono **Ejecutar** y seleccione **Guardar y ejecutar la rama seleccionada**

Nota: La ejecución de solo un proceso o rama de un diagrama de flujo no incrementa el ID de ejecución de un diagrama de flujo. Cuando ejecute solo un proceso o una rama, si existen registros del historial de contactos, se le solicitará que elija las opciones del historial de ejecución antes de poder continuar. Para obtener información detallada, consulte “Acerca de las opciones del historial de ejecuciones” en la página 31.

Cada proceso se visualiza con una marca de selección azul cuando se ha ejecutado satisfactoriamente. Si hay errores, el proceso muestra una X de color rojo

Ejecución de un proceso

Para asegurarse de que la configuración se ha realizado correctamente y de que los resultados son los esperados, asegúrese de ejecutar cada proceso tan pronto como haya configurado y conectado.

Nota: Cuando se ejecuta un proceso, los resultados de las ejecuciones anteriores se pierden.

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
2. Pulse en el proceso que desee ejecutar.

Si el proceso requiere datos de un proceso origen, asegúrese de que el proceso origen ya ha ejecutado satisfactoriamente, de modo que sus datos están disponibles.

3. Pulse en el icono **Ejecutar** o puse con el botón derecho en un cuadro de proceso y seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Realizar ejecución de prueba del proceso seleccionado:** utilice esta opción mientras construye el diagrama de flujo, de modo que se resuelvan los errores a medida que se van produciendo. Las ejecuciones de prueba no generan datos de salida ni actualizan tablas ni ficheros. (sin embargo, los desencadenantes se ejecutan cuando terminan las ejecuciones de prueba y se aplica la supresión global).
 - **Guardar y ejecutar el proceso seleccionado:** realizar una ejecución de producción. Procesos como Lista de correo y Telemarketing escriben entradas en el Historial de contactos. Cada ejecución de producción puede generar un historial de contactos una vez solo. Los procesos de contacto que ya hayan ejecutado en esa ejecución de producción solo podrán volver a ejecutarse si se borra antes el historial de contactos de la ejecución actual. Los desencadenantes ejecutan una vez completada la ejecución de producción.

Nota: La mera ejecución de un proceso o rama de un diagrama de flujo no incrementa el ID de ejecución de un diagrama de flujo. Cuando solo ejecute un proceso o una rama, si existen registros del historial de contactos, se le solicitará que elija las opciones del historial de ejecución antes de poder continuar. Para obtener información detallada, consulte “Acerca de las opciones del historial de ejecuciones” en la página 31.

4. Cuando termine la ejecución del proceso, pulse **Aceptar** en la ventana de confirmación.

El proceso muestra una marca azul cuando se ha ejecutado satisfactoriamente. Si hay errores, el proceso muestra una "X" roja.

Acerca de las opciones del historial de ejecuciones

Nota: Verá la ventana Opciones del historial de ejecución solo cuando ejecute una rama o proceso que ya haya generado un historial de contactos para el ID de ejecución actual. Si no existe una nueva instancia de ejecución para una determinada rama o proceso que se ha vuelto a ejecutar, la ventana Opciones del historial de ejecución no aparecerá.

Utilice la ventana Opciones del historial de ejecución para elegir cómo se grabará en la tabla del historial de contactos el nuevo historial de contactos generado el nuevo historial de contactos generado.

Escenario de opciones del historial de ejecuciones

Sea un diagrama de flujo con dos ramas y dos procesos de contactos, A y B, ambos configurados para registrar en el historial de contactos.

Se ejecuta una vez el diagrama de flujo entero (desde la parte superior, utilizando el comando Ejecutar diagrama de flujo). Esto crea un nuevo ID de ejecución (por ejemplo, ID de ejecución = 1) y genera historial de contactos para este ID de ejecución.

Después de esta primera ejecución satisfactoria de todo el diagrama de flujo, se edita el proceso de contacto A para dar una oferta de seguimiento a los mismos individuos que recibieron la primera oferta. Por tanto, desea ejecutar de nuevo el proceso de contacto A. El ID de ejecución actual es "1" y ya existe un historial de contactos para el proceso A y el ID de ejecución=1.

Cuando seleccione el proceso de contacto A y pulse "Ejecutar proceso", verá la ventana de opciones del Historial de ejecuciones. Puede optar por dejar el ID de ejecución sin modificar (ID de ejecución=1) y sustituir el historial de contactos existente asociado a este ID de ejecución, o puede crear una nueva instancia de ejecución (es decir, incrementar el ID de ejecución a 2), no tocar el historial de contactos asociado al ID de ejecución=1 y añadir un nuevo historial de contactos asociado al ID de ejecución=2.

Se está enviando una oferta de seguimiento y no se quiere perder el historial de contactos asociado a la primera oferta, así que se selecciona **Crear una instancia de ejecución nueva**. Esto cambia el ID de ejecución a "2" y añade a la tabla del historial de contactos los registros del historial de contactos de los mismos ID que recibieron la primera oferta.

Si ahora se edita y ejecuta el proceso de contacto B, no se verá una ventana de opciones del Historial de ejecuciones porque el ID de ejecución=2 actual y el historial de contactos asociado al ID de ejecución=2 no existen para el proceso de contacto B. Si solo se ejecuta el proceso de contacto B, se generarán registros adicionales del historial de contactos para el ID de ejecución = 2.

Referencia de la ventana de opciones del Historial de ejecuciones

La ventana de opciones del Historial de ejecuciones contiene las siguientes opciones.

Tabla 4. Opciones de la ventana de opciones del Historial de ejecuciones

Opción	Descripción
Crear una instancia de ejecución nueva	Ejecuta de nuevo una determinada rama o proceso del diagrama de flujo utilizando un ID de ejecución nuevo. Añade los resultados, asociados al nuevo ID de ejecución, a la tabla del historial de contactos. El historial de contactos existente permanece intacto.
Sustituir el historial de contactos de la ejecución anterior	Reutiliza el ID de ejecución anterior y sustituye el historial de contacto previamente generado para dicho ID de ejecución (solo para el proceso o la rama que se está ejecutando). Los registros del historial de contactos previamente generados para otras ramas o procesos del diagrama de flujo permanecen intactos.
Cancelar	Cancela la ejecución de la rama o proceso y no hace nada al historial de contactos existentes. El diagrama de flujo permanece abierto en modo Edición.

No se puede sustituir el historial de contactos si existe un historial de respuestas asociado. Por tanto, si se seleccionó **Sustituir el historial de contactos de la ejecución anterior** y existen registros asociados de historial de respuestas, se puede elegir una de las dos opciones siguientes:

- Pulsar **Aceptar** para borrar los registros asociados de historial de respuestas así como los registros del historial de contactos. Esta es la única opción si existe un historial de respuestas y se desea sustituir el historial de contactos de la ejecución anterior.
- Pulsar **Cancelar** para cancelar el borrado de los registros del historial de contactos. En su lugar puede elegirse **Crear una nueva instancia de ejecución** para crear una instancia de ejecución nueva en la que ejecutar el proceso de contactos actual.

Puesta en pausa de una ejecución de diagrama de flujo

Cuando se pone en pausa un diagrama de flujo, una rama o un proceso en ejecución, el servidor deja de ejecutar, pero guarda todos los datos ya procesados. La puesta en pausa de una ejecución puede interesar a fin de liberar recursos de computación del servidor.

Una vez pausada una ejecución, puede continuar la ejecución o detenerla.

En una página de diagrama de flujo, pulse el icono **Ejecutar** y seleccione **Poner en pausa esto**.

Nota: Si tiene los permisos adecuados, también podrá controlar los diagramas de flujo desde la página de Supervisión.

Continuación de una ejecución de 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 puso en pausa después de haber procesado 10 registros, reanudaría la ejecución procesando el registro undécimo.

En una página de diagrama de flujo, pulse el icono **Ejecutar** y seleccione **Continuar esto**.

Nota: Si tiene los permisos adecuados, también podrá controlar los diagramas de flujo desde la página de Supervisión. Puede obtener detalles consultando la *Guía del administrador de Campaign*.

Detención de una ejecución de diagrama de flujo

En una página de diagrama de flujo, pulse el **Icono de ejecución** y seleccione **Detener esto**.

Se perderán los resultados de cualquier proceso que esté ejecutando en ese momento y aparecerá una **X** roja en dichos procesos.

Nota: Si tiene los permisos adecuados, también podrá controlar los diagramas de flujo desde la página de Supervisión.

Continuación de una ejecución de diagrama de flujo

Puede continuar ejecutando un diagrama de flujo detenido ejecutando la rama del diagrama de flujo que comienza con el proceso en el que se detuvo el diagrama de flujo. Dicho proceso se volverá a ejecutar junto con todos los procesos que se encuentren por debajo.

1. En una página de diagrama de flujo en modo de **Edición**, pulse en el proceso que muestre una **X** roja.
2. Pulse en el icono **Ejecutar** y seleccione **Guardar y ejecutar la rama seleccionada**

Nota: Si tiene los permisos adecuados, también podrá controlar los diagramas de flujo desde la página de Supervisión. Puede obtener detalles consultando la *Guía del administrador de Campaign*.

Resolución de errores en tiempo de ejecución

Los procesos configurados correctamente se muestran coloreados (el color concreto indica el tipo de proceso). Un proceso gris con su nombre en cursiva tiene un error de configuración. Para obtener más información sobre el error, mantenga el cursor sobre el proceso para mostrar un mensaje descriptivo del error.

Si un diagrama de flujo se detiene debido a un error, los procesos que estaban ejecutando muestran una **X** roja. Mantenga el cursor sobre el proceso para ver un mensaje de error.

Nota: Si Campaign se configura de modo que las tablas del sistema se almacenen en una base de datos, no está viendo el diagrama de flujo y la ejecución se detiene debido a un error de conexión con la base de datos, los procesos no mostrarán una **X** roja. En su lugar, el diagrama de flujo aparece como lo hizo cuando se guardó por última vez.

También debería consultar el archivo de registro para obtener información sobre errores del sistema y revisar los informes de Análisis y rendimiento/Rentabilidad de la campaña para comprobar que los resultados son los esperados.

Supresión de diagramas

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 hay partes del diagrama de flujo que desee almacenar para su reutilización, puede guardarlas como un objeto almacenado.

Los archivos de salida (como los escritos por un proceso Instantánea, Optimizar o de contacto) no se suprimen, y la información de los historiales de contactos y de respuestas se conserva.

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 con la supresión del diagrama de flujo, los cambios del otro usuario se perderán para siempre. Para evitar la pérdida de trabajo, no continúe con la supresión del diagrama de flujo sin hablarlo antes con el otro usuario.

Supresión de un diagrama de flujo

1. Abra el diagrama que desee suprimir en modo de **Vista**.
Aparecerá la pestaña Diagrama de flujo
2. Pulse en el icono **Suprimir diagrama de flujo**.
3. En la ventana de confirmación, pulse **Aceptar**.
El diagrama de flujo y todos sus archivos asociados se eliminan.

Impresión de un diagrama de flujo

Se pueden imprimir copias en papel de un diagrama de flujo de Campaign.

Nota: No utilice el comando del navegador **Archivo > Imprimir**, ya que los diagramas de flujo podrían no imprimirse correctamente.

1. Abra el diagrama de flujo que desee imprimir, en modo de **Vista** o bien en modo de **Edición**.
2. Pulse en el icono **Imprimir**.
Verá la ventana Configuración de página.
3. Pulse **Aceptar**.
Verá la ventana Imprimir.
4. Pulse **Aceptar** para imprimir el diagrama de flujo actual.
Verá una ventana de Campaign en la que se indica que el diagrama de flujo se está imprimiendo.

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 . Puede seleccionar en una lista los elementos a incluir, y especificar rangos de fechas que delimiten los datos. Los datos se graban en la carpeta seleccionada, y el contenido puede comprimirse y enviarse al soporte técnico de IBM.

Además de los elementos de datos seleccionados, Campaign también crea un archivo resumen que identifica:

- Fecha y hora actual
- Números de versión y compilación del software
- Su nombre de usuario
- Las selecciones incluidas en el paquete

Cómo empaquetar archivos de diagrama de flujo para la resolución de problemas

Sólo un usuario con permisos para editar o ejecutar un diagrama de flujo (ejecución de prueba o de producción) puede realizar este procedimiento. Si se carece del permiso "Ver archivos de registro", no podrá seleccionar las entradas relativas al registro en la ventana de selección.

Utilice esta tarea para empaquetar de forma automática los datos de los archivos de diagrama de flujo de modo que pueda enviarlos al servicio técnico de IBM si necesita ayuda en la resolución de problemas de un diagrama de flujo.

1. Desde una página de diagrama de flujo en modo **Edición**, seleccione **Administración > Recopilar datos de diagrama de flujo**. Verá la ventana Crear paquete de datos para la resolución de problemas.
2. 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.
3. Pulse **Examinar** y seleccione la carpeta bajo la cual se guardará el paquete de datos.
4. Seleccione el recuadro de selección para cada elemento que desee incluir en el paquete. Algunos elementos, cuando se seleccionan, pueden permitir que se especifique información adicional con la que filtrar los datos extraídos.
Otra posibilidad es marcar la casilla de verificación **Seleccionar elementos predeterminados**. Esta casilla de verificación selecciona de forma automática los datos que suelen necesitarse en la resolución de problemas de los diagramas de flujo; incluye todos los elementos listados menos los archivos de registro, el contenido de la tabla de usuario y de las tablas de historiales de contactos y respuestas, los segmentos estratégicos y los archivos de seguimiento de la pila.
5. Pulse **Aceptar** para crear el paquete.

Envío del paquete de datos de diagrama de flujo al soporte técnico de IBM Unica

Puede enviar el paquete de datos al soporte técnico de IBM Unica por correo electrónico o utilizando algún método recomendado por su representante de soporte. El soporte técnico de IBM Unica acepta datos sin comprimir (todo el subdirectorio del paquete), pero usted tiene la opción de comprimir, cifrar y empaquetar los archivos en un único archivo antes de enviárselo a IBM

Opciones de empaquetado de los datos de diagrama de flujo

Tabla 5. 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 normalmente necesarios para la resolución de problemas de los diagramas de flujo. Esto incluye todos los elementos de la lista excepto los archivos de registro y el contenido de la tabla de usuario y de la 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.
Campaign Configuración	El archivo .config, que enumera las propiedades de configuración y los valores del entorno de Campaign para ayudar en la resolución de 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 relacionadas con la campaña actual.	

Tabla 5. Opciones de empaquetado de los datos de diagrama de flujo (continuación)

Elemento	Descripción de qué se incluye	Especificaciones adicionales que pueden establecerse
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 relacionadas con la campaña actual.	
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 celda objetivo	El archivo targetcellspreadsheet.dat, que incluye datos de UA_TargetCells para toda la hoja de cálculo de celda 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 siguientes campos de UA_CustomMacros en formato columna/fila: Nombre, IDFolder, Descripción, Expresión, TipoExpresión, NombreOrigDatos, TipoVarDatos, NBytesVarDatos, FechaCreación, CreadoPor, FechaActualización, ActualizarPor, PolíticaIS, ACLID	
Correlación de la tabla del sistema	El archivo systablemapping.xml. Incluye todas las correlaciones de la tabla 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.	<p>Seleccione las tablas del sistema que haya que incluir. Se incluirá la tabla entera (todas las filas y columnas).</p> <p>Si no se selecciona ninguna subopción, el paquete no incluirá ninguna tabla del sistema.</p>

Tabla 5. 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 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.	<p>Para cada conjunto seleccionado, el paquete incluirá el historial de contactos y los registros del historial de contactos detallado para dicho nivel de audiencia.</p> <p>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.</p> <p>Si no se selecciona ninguna subopción, el paquete no contendrá información alguna de la tabla del historial de contactos.</p>
+ Incluir tablas de historial de respuestas	Cuando se selecciona esta opción, se expande para mostrar las tablas de historial de respuestas para todos los niveles de audiencia.	<p>Para cada tabla seleccionada, el paquete incluirá los registros de historial de respuestas para ese nivel de audiencia.</p> <p>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.</p> <p>Si no selecciona una tabla, el paquete no contendrá ninguna información de la tabla de historial de respuestas.</p>
+ Incluir el contenido de las 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.	<p>Seleccione en el diagrama de flujo las tablas de usuario a incluir.</p> <p>Si no se selecciona ninguna, el paquete no incluirá contenido alguno de tablas de usuario.</p> <p>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.</p>
+ Incluir segmentos estratégicos	Cuando se selecciona esta opción, se expande para mostrar todos los segmentos estratégicos que se pueden seleccionar para el paquete.	

Tabla 5. Opciones de empaquetado de los datos de diagrama de flujo (continuación)

Elemento	Descripción de qué se incluye	Especificaciones adicionales que pueden establecerse
+ Incluir archivos de seguimiento de la pila	Opción disponible solo en 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.

Referencia del diagrama de flujo

Esta sección describe los iconos de la interfaz de Campaign para trabajar con diagramas de flujo.

Iconos de la pestaña Diagrama de flujo (modo Vista)

La pestaña Diagrama de flujo utiliza los siguientes iconos en el modo **Vista**.



Los iconos, de izquierda a derecha, se describen en la siguiente tabla.

Nota: Muchos de los iconos de la interfaz están asociados a características que requieren permisos. Puede obtener información adicional consultando la *Guía del administrador de Marketing Platform*. Los iconos **Copiar** y **Suprimir diagrama de flujo** no aparecen sin los permisos adecuados:

Tabla 6. Iconos de la pestaña Diagrama de flujo en modo Vista

Nombre del icono	Descripción
Editar	Pulse en este icono para editar el diagrama de flujo
Ejecutar	Pulse en este icono para acceder al menú Ejecutar .
Añadir un diagrama de flujo	Pulse en este icono para añadir otro diagrama de flujo a la campaña
Acercar	Pulse en este icono para aumentar el tamaño de la vista del diagrama de flujo.
Alejar	Pulse en este icono para disminuir el tamaño de la vista del diagrama de flujo.
Imprimir este elemento	Pulse en este icono para imprimir el diagrama de flujo
Copiar	Pulse en este icono para crear una copia de este diagrama de flujo
Suprimir diagrama de flujo	Pulse en este icono para suprimir el diagrama de flujo

Iconos de la página de diagrama de flujo (modo Edición)

La página de diagrama de flujo utiliza los siguientes iconos en modo **Edición**.



Los iconos, de izquierda a derecha, se describen en la siguiente tabla.

Nota: Muchos de los iconos de la interfaz están asociados a características que requieren permisos. Puede obtener información adicional consultando la *Guía del administrador de Marketing Platform*.

Tabla 7. Iconos de la página de diagrama de flujo en modo de edición

Nombre del icono	Descripción
Ejecutar	Pulse en este icono para acceder al menú Ejecutar .
Propiedades	Pulse en este icono para ver o editar la ventana de propiedades del diagrama de flujo-
Opciones	Pulse en este icono para acceder al menú Opciones .
Administrador	Pulse este icono para acceder al menú Admin. .
Informes	Pulse en este icono para acceder a los informes de las celdas de diagrama de flujo
Cortar	Seleccione uno o más elementos en el diagrama de flujo y pulse en este icono para eliminarlos.
Copiar	Seleccione uno o más elementos en el diagrama de flujo y pulse en este icono para copiarlos.
Pegar	Pulse en este icono para pegar en el diagrama de flujo los elementos que ha cortado o copiado.
Acercar	Pulse en este icono para aumentar el tamaño de la vista del diagrama de flujo.
Alejar	Pulse en este icono para disminuir el tamaño de la vista del diagrama de flujo.
Imprimir	Pulse en este icono para imprimir el diagrama de flujo

Capítulo 5. Procesos

Los procesos son los bloques de construcción de los diagramas de flujo, que pueden configurarse para realizar determinadas tareas para obtener las salidas que desee. Por ejemplo, el proceso Fusión se utiliza para fusionar dos grupos de audiencia distintos, los procesos de contacto (Telemarketing o Lista de correo) se utilizan para escribir una salida con el resultado de toda una campaña.

Las tareas suelen realizarse mediante la utilización de procesos que trabajan con *celdas*. Las celdas son listas de identificadores de destinatarios de mensajes de marketing (como ID de clientes o de posibles clientes). Normalmente los procesos de un diagrama de flujo reciben una o más celdas de entrada, transforman los datos y generan una o más celdas de salida.

Los procesos de los que se puede disponer en Campaign aparecen en la paleta de procesos del diagrama de flujo - el espacio que se utiliza para crear un diagrama de flujo y para trabajar con los procesos.

Los distintos tipos de proceso se distinguen mediante colores: los procesos de manipulación de datos se muestran en azul; los procesos de ejecución, en rojo; los procesos de optimización, en verde.

Para crear un diagrama de flujo, se mueven los procesos del tipo necesario desde la paleta de procesos al espacio de trabajo de diagrama de flujo, y se conectan y configuran.

Tipos de procesos

Los procesos de Campaign se dividen en tres tipos según la 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.

Un conjunto especializado de procesos de ejecución denominado "procesos de contacto" genera listas de contactos (Lista de correo o Telemarketing)

Nota: Además de los procesos de Campaign descritos en esta sección, Interact, Optimize, y eMessage proporcionan procesos adicionales para su uso en diagramas de campaña. Consulte la documentación de estos productos para obtener información sobre los procesos que proporcionan.

Procesos de manipulación de datos.

Los procesos de manipulación de datos se utilizan para seleccionar ID de clientes procedentes del origen de datos y trabajar con dichos ID de varias formas para crear grupos significativos o públicos objetivo.

Los procesos de manipulación de datos le permiten realizar tareas como seleccionar clientes basándose en un conjunto de criterios, combinar listas de

clientes para incluirlos o excluirlos, segmentar los clientes en grupos significativos, obtener muestras para grupos de prueba o de control o especificación de públicos objetivo para su campaña.

Los procesos de manipulación de datos son:

- “Selección” en la página 50
- “Fusión” en la página 54
- “Segmentar” en la página 55
- “Muestreo” en la página 62
- “Audiencia” en la página 65
- “Extracción” en la página 75

Procesos de ejecución

Una vez creada la campaña para seleccionar la audiencia deseada, necesita generar una salida con resultados que sean utilizables, usando para ello los procesos de ejecución. Los procesos de ejecución controlan la ejecución del diagrama de flujo y desencadenan el verdadero contacto con el cliente.

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:

- “Instantánea” en la página 80
- “Planificación” en la página 83
- “Cubo” en la página 88
- “CreateSeg” en la página 89
- “Lista de correo” en la página 91
- “Telemarketing” en la página 95

Nota: Los procesos Lista de correo y Telemarketing también se conocen como procesos de contacto.

Procesos de optimización

Los procesos de optimización le permiten ajustar la campaña para maximizar su efectividad. Los procesos de optimización se utilizan para generar puntuaciones que permiten refinar la selección de audiencias. Estos procesos le permiten realizar un seguimiento de contactos y respuestas, y utilizar los resultados de modelos predictivos de Campaign o de productos de minería de datos como PredictiveInsight para refinar la selección de audiencias y maximizar el ROI. Los procesos de optimización también pueden proporcionar la capacidad de determinar la campaña, oferta y canal más efectivos en toda la organización que hay que usar para contactar cada posible cliente individual.

Los procesos de optimización son:

- “Seguimiento” en la página 95
- “Respuesta” en la página 97
- “Modelo” en la página 99
- “Puntuación” en la página 101

Utilización de procesos en los diagramas de flujo

Campaign permite crear diagramas de flujo de campañas de forma sencilla mediante la manipulación visual de procesos. Se pueden crear, conectar, configurar y ejecutar los procesos, y probar distintos diseños de diagrama de flujo. La sección siguiente describe las tareas que pueden realizarse con los procesos.

- “Adición de un proceso nuevo a un diagrama de flujo”
- “Copia y pegado de un proceso” en la página 45
- “Pegado de procesos desde la biblioteca de plantillas” en la página 46
- “Desplazamiento de un proceso” en la página 46
- “Supresión de un proceso” en la página 47
- “Conexión de dos procesos” en la página 44
- “Supresión de una conexión entre dos procesos” en la página 47
- “Acceso a la ventana de configuración de un proceso” en la página 50
- “Ejecución de un proceso” en la página 30

Adición de un proceso nuevo a un diagrama de flujo

Un proceso se añade a un diagrama pulsando un recuadro de proceso en la paleta y, a continuación, pulsando en el espacio de trabajo de diagrama de flujo

También puede copiar un proceso existente configurado, o pegar una plantilla a partir de la biblioteca de plantillas. Las plantillas contienen al menos un proceso y al menos una conexión configurados.

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
2. En la paleta de procesos, pulse en el proceso que desee añadir al diagrama de flujo.
3. Pulse en la ubicación del espacio de trabajo donde desee colocar el cuadro. Tenga en cuenta que no se puede arrastrar el recuadro a una ubicación. Hay que pulsar.

Cuando añada procesos, intente colocarlos en un orden lógico en el diagrama, en función del flujo de la campaña. Evite colocar los recuadros de proceso unos encima de otros en el espacio de trabajo. Si esto ocurre, pulse en el recuadro de proceso superior y muévelo para que pueda ver el siguiente recuadro de la pila.

Los procesos recién añadidos aparecen en gris hasta que se configuran. Los procesos configurados se colorean en función de su tipo (los procesos de manipulación de datos son azules, los procesos de ejecución son rojos y los procesos de optimización son verdes).

4. Pulse el botón derecho (del ratón) sobre el proceso para ver una lista de acciones que se pueden realizar sobre él

Normalmente el siguiente paso será configurar el proceso haciendo doble clic en el espacio de trabajo y utilizando los diálogos resultantes. Debe conectar los cuadros para determinar el flujo de trabajo (algunos procesos deben conectarse antes de configurarlos porque requieren una entrada procedente de un proceso origen). Por ejemplo, podría configurar un proceso Selección para seleccionar unidades familiares de una determinada horquilla de ingresos y luego conectarlo a un proceso Audiencia o Fusión. Finalmente se hace una ejecución de prueba del proceso. Guarde con frecuencia el diagrama de flujo a medida que trabaja.

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

Conexión de dos procesos

Los procesos se conectan en el diagrama de flujo para especificar la dirección del flujo de datos y el orden en que ejecutan los procesos. Si mueve procesos dentro del espacio de trabajo, las conexiones existentes permanecerán y se ajustarán a la nueva ubicación del proceso desplazado. Las conexiones pueden añadirse o suprimirse con facilidad.

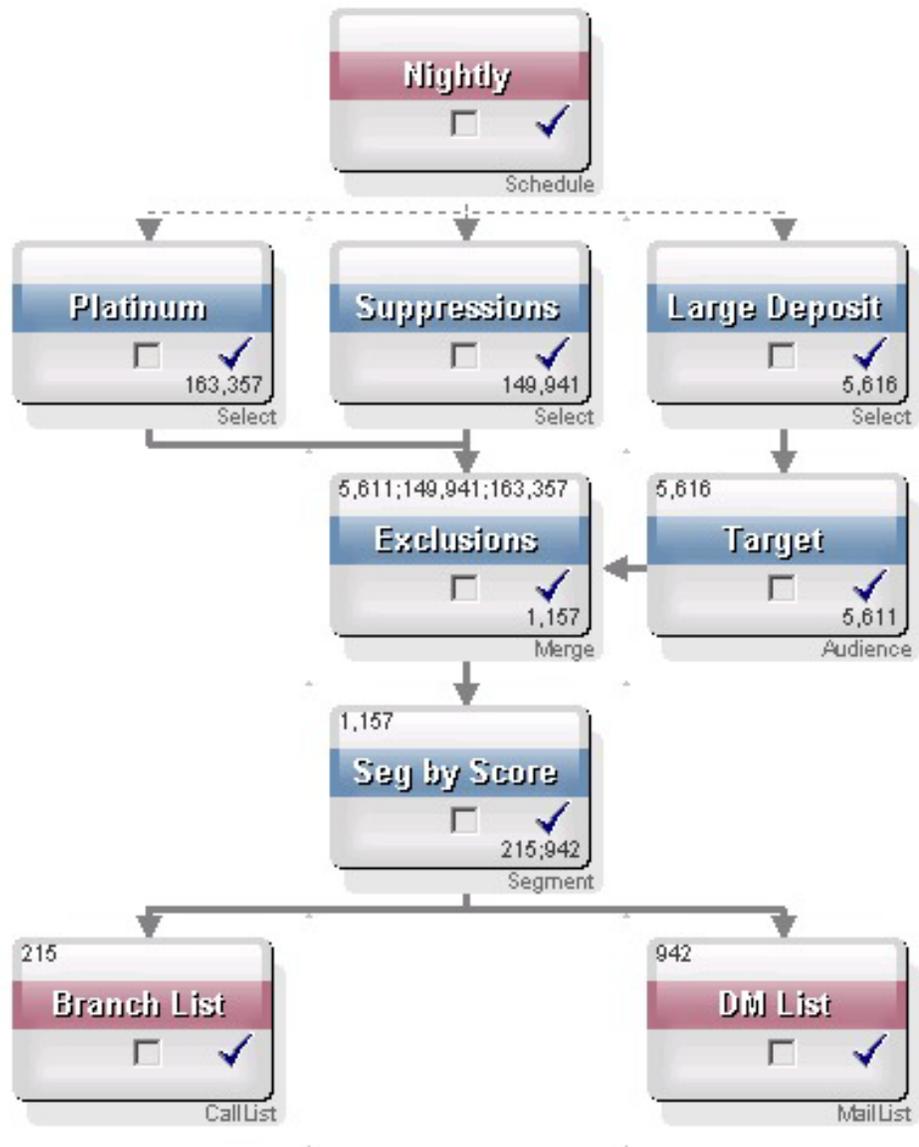
1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
Verá la paleta de procesos y el espacio de trabajo.
2. Mueva el cursor sobre el recuadro de conexión en el proceso desde el que desee crear una conexión.
El cursor cambia a tres flechas hacia abajo.
3. Pulse y arrastre una línea al proceso al que desee establecer una conexión.
El proceso de origen aparece resaltado. A medida que se arrastra el cursor, se va dibujando una línea de conexión desde el proceso de origen.
4. Libere el ratón en cualquier punto sobre el proceso de destino.

Los procesos origen y destino aparecen conectados con una flecha que muestra la dirección del flujo de datos. El proceso de origen se ejecutará antes de que el proceso de destino, y los datos de salida del proceso de origen pueden estar disponibles como entrada al proceso de destino.

Nota: Si el proceso de destino recibe datos del origen del proceso, la conexión se muestra como una línea sólida. Si el proceso de destino no recibe datos del proceso de origen, pero no puede ejecutar satisfactoriamente hasta que el proceso de origen haya completado, la conexión se mostrará como una línea discontinua.

Ejemplo: conexiones de procesos

El diagrama de flujo siguiente está planificado para ejecutarse automáticamente cada noche. Las conexiones de línea discontinuas entre el proceso Planificación y tres procesos Selección indican que los procesos Selección no ejecutarán hasta que el proceso Planificación termine de ejecutar, pero que no se pasan datos desde el proceso Planificación a los procesos Selección.



Copia y pegado de un proceso

La copia de un proceso configurado puede ahorrarle tiempo cuando cree diagramas de flujo. Puede pegar el proceso en cualquier lugar del espacio de trabajo o en otro diagrama de flujo.

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

Nota: Para seleccionar varios procesos, puede pulsar **Mayús+pulsar** los procesos, arrastrar el recuadro de selección a su alrededor o utilizar **Control+A** para seleccionar todos los procesos del diagrama de flujo.

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

También puede seleccionar **Pegar** del menú o pulsar **Control+V**.

Una copia del proceso aparece en el espacio de trabajo.

5. Pulse y arrastre el proceso copiado en la ubicación que desee.

Cortado de un proceso

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
Verá la paleta de procesos y el espacio de trabajo.
2. En los procesos que ya estén en el espacio de trabajo, pulse en el proceso que desee cortar.

Nota: Puede seleccionar varios procesos con la combinación **Mayúsculas+Clic**, arrastrar el ratón para seleccionar un grupo de procesos o utilizar **Control+A** para seleccionar todos los procesos en el diagrama de flujo.

3. Pulse en el icono **Cortar** en la barra de herramientas del Diagrama de flujo.
También puede pulsar **Cortar** en el menú o pulsar **Control+X**.

El proceso se elimina del diagrama de flujo y se guarda en el portapapeles. Luego podrá pegar este proceso en el diagrama de flujo actual o en otro diagrama de flujo.

Pegado de procesos desde la biblioteca de plantillas

La utilización de plantillas de la biblioteca de plantillas puede suponer un ahorro de tiempo cuando se construye un diagrama de flujo. Las plantillas contienen al menos un proceso y al menos una conexión configurados.

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
Verá la paleta de procesos y el espacio de trabajo.
2. Pulse en el icono de **Opciones** y seleccione **Plantillas almacenadas**.
Verá la ventana Plantillas almacenadas, que lista las plantillas disponibles.
3. Seleccione la plantilla que desea pegar en el diagrama de flujo de la **Lista de elementos**.
4. Pulse **Pegar plantilla**.

El proceso o procesos en la plantilla seleccionada se pegan en el diagrama de flujo.

Si uno o más cuadros de proceso se pegan encima de otro cuadro de proceso en el espacio de trabajo de diagrama de flujo, aparecerán apilados. Pulse en el cuadro de proceso superior y muévelo si desea ver el siguiente cuadro de proceso de la pila.

Desplazamiento de un proceso

Puede mover cualquier proceso en un diagrama de flujo que esté editando arrastrándolo a una ubicación diferente en el espacio de trabajo.

Campaign permite colocar los procesos unos encima de otros; sin embargo, si el diagrama de flujo es grande y tiene muchos procesos, puede ser más sencillo utilizar la funcionalidad de zoom para poder ver todos los procesos en vez de solaparlos.

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
Verá la paleta de procesos y el espacio de trabajo.

2. En el espacio de trabajo, pulse y arrastre el proceso que desea mover a la nueva ubicación.

Cuando suelte el ratón, el proceso se mueve a la nueva posición. Las conexiones existentes al y desde el proceso que está moviendo se mantienen y se vuelven a dibujar para adaptarse a la nueva ubicación.

Supresión de un proceso

Al diseñar y construir diagramas de flujo puede que necesite eliminar procesos que ha añadido.

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
Verá la paleta de procesos y el espacio de trabajo.
2. En el espacio de trabajo, pulse con el botón derecho del ratón en el proceso que desee suprimir y seleccione **Suprimir** en el menú.

Nota: Puede seleccionar más de un proceso al mismo tiempo manteniendo pulsada la tecla **Mayús** a la vez que selecciona con el ratón.

Verá un mensaje de confirmación en el que pregunta si desea eliminar los elementos seleccionados.

3. Pulse **Aceptar**.
4. El/los proceso(s) seleccionado(s) se eliminan del espacio de trabajo. También se elimina cualquier conexión a y desde dichos procesos en el diagrama de flujo.

Supresión de una conexión entre dos procesos

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
Verá la paleta de procesos y el espacio de trabajo.
2. Pulse en la conexión que desee suprimir.
3. Realice una de las siguientes acciones:
 - Pulse con el botón derecho del ratón en la conexión y seleccione **Suprimir** en el menú.
 - Pulse la tecla **Suprimir**.
 - Pulse en el icono **Cortar** en la barra de herramientas del Diagrama de flujo.
 - Pulse **Ctrl+X**.

La conexión se suprime.

Ejecución de un proceso

Para asegurarse de que la configuración se ha realizado correctamente y de que los resultados son los esperados, asegúrese de ejecutar cada proceso tan pronto como haya configurado y conectado.

Nota: Cuando se ejecuta un proceso, los resultados de las ejecuciones anteriores se pierden.

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
2. Pulse en el proceso que desee ejecutar.

Si el proceso requiere datos de un proceso origen, asegúrese de que el proceso origen ya ha ejecutado satisfactoriamente, de modo que sus datos están disponibles.

3. Pulse en el icono **Ejecutar** o puse con el botón derecho en un cuadro de proceso y seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Realizar ejecución de prueba del proceso seleccionado:** utilice esta opción mientras construye el diagrama de flujo, de modo que se resuelvan los errores a medida que se van produciendo. Las ejecuciones de prueba no generan datos de salida ni actualizan tablas ni ficheros. (sin embargo, los desencadenantes se ejecutan cuando terminan las ejecuciones de prueba y se aplica la supresión global).
 - **Guardar y ejecutar el proceso seleccionado:** realizar una ejecución de producción. Procesos como Lista de correo y Telemarketing escriben entradas en el Historial de contactos. Cada ejecución de producción puede generar un historial de contactos una vez solo. Los procesos de contacto que ya hayan ejecutado en esa ejecución de producción solo podrán volverse a ejecutar si se borra antes el historial de contactos de la ejecución actual. Los desencadenantes ejecutan una vez completada la ejecución de producción.

Nota: La mera ejecución de un proceso o rama de un diagrama de flujo no incrementa el ID de ejecución de un diagrama de flujo. Cuando solo ejecute un proceso o una rama, si existen registros del historial de contactos, se le solicitará que elija las opciones del historial de ejecución antes de poder continuar. Para obtener información detallada, consulte "Acerca de las opciones del historial de ejecuciones" en la página 31.

4. Cuando termine la ejecución del proceso, pulse **Aceptar** en la ventana de confirmación.

El proceso muestra una marca azul cuando se ha ejecutado satisfactoriamente. Si hay errores, el proceso muestra una "X" roja.

Acerca de las opciones del historial de ejecuciones

Nota: Verá la ventana Opciones del historial de ejecución solo cuando ejecute una rama o proceso que ya haya generado un historial de contactos para el ID de ejecución actual. Si no existe una nueva instancia de ejecución para una determinada rama o proceso que se ha vuelto a ejecutar, la ventana Opciones del historial de ejecución no aparecerá.

Utilice la ventana Opciones del historial de ejecución para elegir cómo se grabará en la tabla del historial de contactos el nuevo historial de contactos generado el nuevo historial de contactos generado.

Escenario de opciones del historial de ejecuciones: Sea un diagrama de flujo con dos ramas y dos procesos de contactos, A y B, ambos configurados para registrar en el historial de contactos.

Se ejecuta una vez el diagrama de flujo entero (desde la parte superior, utilizando el comando Ejecutar diagrama de flujo). Esto crea un nuevo ID de ejecución (por ejemplo, ID de ejecución = 1) y genera historial de contactos para este ID de ejecución.

Después de esta primera ejecución satisfactoria de todo el diagrama de flujo, se edita el proceso de contacto A para dar una oferta de seguimiento a los mismos individuos que recibieron la primera oferta. Por tanto, desea ejecutar de nuevo el proceso de contacto A. El ID de ejecución actual es "1" y ya existe un historial de contactos para el proceso A y el ID de ejecución=1.

Cuando seleccione el proceso de contacto A y pulse "Ejecutar proceso", verá la ventana de opciones del Historial de ejecuciones. Puede optar por dejar el ID de ejecución sin modificar (ID de ejecución=1) y sustituir el historial de contactos existente asociado a este ID de ejecución, o puede crear una nueva instancia de ejecución (es decir, incrementar el ID de ejecución a 2), no tocar el historial de contactos asociado al ID de ejecución=1 y añadir un nuevo historial de contactos asociado al ID de ejecución=2.

Se está enviando una oferta de seguimiento y no se quiere perder el historial de contactos asociado a la primera oferta, así que se selecciona **Crear una instancia de ejecución nueva**. Esto cambia el ID de ejecución a "2" y añade a la tabla del historial de contactos los registros del historial de contactos de los mismos ID que recibieron la primera oferta.

Si ahora se edita y ejecuta el proceso de contacto B, no se verá una ventana de opciones del Historial de ejecuciones porque el ID de ejecución=2 actual y el historial de contactos asociado al ID de ejecución=2 no existen para el proceso de contacto B. Si solo se ejecuta el proceso de contacto B, se generarán registros adicionales del historial de contactos para el ID de ejecución = 2.

Referencia de la ventana de opciones del Historial de ejecuciones:

La ventana de opciones del Historial de ejecuciones contiene las siguientes opciones.

Tabla 8. Opciones de la ventana de opciones del Historial de ejecuciones

Opción	Descripción
Crear una instancia de ejecución nueva	Ejecuta de nuevo una determinada rama o proceso del diagrama de flujo utilizando un ID de ejecución nuevo. Añade los resultados, asociados al nuevo ID de ejecución, a la tabla del historial de contactos. El historial de contactos existente permanece intacto.
Sustituir el historial de contactos de la ejecución anterior	Reutiliza el ID de ejecución anterior y sustituye el historial de contacto previamente generado para dicho ID de ejecución (solo para el proceso o la rama que se está ejecutando). Los registros del historial de contactos previamente generados para otras ramas o procesos del diagrama de flujo permanecen intactos.
Cancelar	Cancela la ejecución de la rama o proceso y no hace nada al historial de contactos existentes. El diagrama de flujo permanece abierto en modo Edición.

No se puede sustituir el historial de contactos si existe un historial de respuestas asociado. Por tanto, si se seleccionó **Sustituir el historial de contactos de la ejecución anterior** y existen registros asociados de historial de respuestas, se puede elegir una de las dos opciones siguientes:

- Pulsar **Aceptar** para borrar los registros asociados de historial de respuestas así como los registros del historial de contactos. Esta es la única opción si existe un historial de respuestas y se desea sustituir el historial de contactos de la ejecución anterior.
- Pulsar **Cancelar** para cancelar el borrado de los registros del historial de contactos. En su lugar puede elegirse **Crear una nueva instancia de ejecución** para crear una instancia de ejecución nueva en la que ejecutar el proceso de contactos actual.

Configuración de procesos

Debe configurar un proceso después de añadirlo al diagrama de flujo. Al configurar un proceso, se proporciona información importante a Campaign, como el origen de los datos que va a utilizar el proceso, con qué IDs hay que trabajar y qué hacer con la salida. Por ejemplo, se puede configurar un cuadro Selección para que seleccione todos los clientes que han realizado una compra en los últimos seis meses.

Una práctica recomendada consiste en colocar los procesos del diagrama de flujo en el orden en que se van a utilizar cuando se ejecute la campaña. Algunos procesos deben conectarse antes de configurarlos porque requieren una entrada procedente de un proceso origen.

Acceso a la ventana de configuración de un proceso

1. Dentro de una campaña o sesión, abra un diagrama de flujo para su edición. Verá la paleta de procesos y el espacio de trabajo.
2. Efectúe una doble pulsación sobre el proceso que desee configurar. También puede pulsar en el proceso con el botón derecho y seleccionar **Configuración del proceso** en el menú.
Verá la ventana de configuración del proceso.
3. Especifique la información en los campos de cada pestaña de la ventana de configuración del proceso. Si necesita ayuda, pulse **Ayuda**.
4. Cuando haya terminado de especificar los detalles de configuración, pulse **Aceptar**.

Los procesos configurados correctamente se muestran coloreados (el color concreto indica el tipo de proceso). Un proceso gris con su nombre en cursiva tiene un error de configuración. Para obtener más información sobre el error, mantenga el cursor sobre el proceso para mostrar un mensaje descriptivo del error.

Selección

El proceso Selección se utiliza para definir los criterios de construcción de listas de contactos, tales como clientes, cuentas o unidades familiares, a partir de los datos de marketing. Selección es el proceso que con más frecuencia se utiliza en Campaign. La mayoría de los diagramas de flujo comienzan con uno o más procesos Selección. El proceso Selección genera como salida una celda que contiene una lista de ID como, por ejemplo, ID de clientes, que puede ser modificada y refinada por otros procesos.

Configuración de un proceso Selección

Defina un proceso Selección para construir una lista de contactos a partir de los datos de marketing. Puede especificar todos los ID de un segmento o tabla, o puede utilizar una consulta para seleccionar ID específicos. Luego pueden utilizarse uno o más procesos Selección como entrada a otro proceso. Por ejemplo, podría seleccionar todos los clientes fieles, luego crear otra selección con todos los que han optado por quedar fuera de las comunicaciones, y fusionarlos en una única lista.

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
2. Haga clic en el proceso Selección en la paleta y, a continuación, pulse el espacio de trabajo para añadir el proceso al diagrama de flujo.

El cuadro del proceso Selección en el área de trabajo aparecerá en gris mientras no se haya configurado.

3. Efectúe una doble pulsación en el cuadro del proceso Seleccionar del espacio de trabajo de diagrama de flujo.

Aparecerá el diálogo de configuración del proceso.

4. En la pestaña Origen, utilice la lista desplegable **Entrada** para seleccionar un segmento o tabla que servirá como origen de datos del proceso.

Nota: Si IBM Coremetrics se integra con Campaign, puede seleccionar **IBM Coremetrics Segments** como entrada. Para obtener instrucciones al respecto, consulte “Cómo utilizar segmentos de IBM Coremetrics en un proceso Selección” en la página 52. La configuración de la integración se explica en la *Guía del administrador de IBM Unica Campaign*.

5. Elija una de las opciones **Seleccionar todos**. El nombre de la opción dependerá del nivel de audiencia del origen de datos de entrada. Por ejemplo, si el nivel de audiencia es Cliente, se verá **Seleccionar todos los ID de cliente** y **Seleccionar ID de cliente con**:

- Elija **Seleccionar todos los ID** para incluir todas las filas del origen de datos seleccionado en la lista de **Entrada**.
- Elija **Seleccionar ID con** para seleccionar ID a partir de una consulta.

6. Si eligió **Seleccionar ID con**, cree una consulta utilizando uno de los siguientes métodos:

- **Apuntar & Pulsar:** esta es la vista predeterminada. Pulse en las celdas de columna **Nombre del campo**, **Oper.**, **Valor** y **Y/O** para seleccionar los valores de la lista en el lado derecho del diálogo y construir la consulta. Este método es la forma más fácil de crear una consulta y ayuda a evitar errores de sintaxis.
- **Generador de texto:** pulse este botón para escribir SQL sin formato o utilizar el **Asistente de Consulta** para elegir entre una amplia variedad de macros suministradas, como operadores lógicos y funciones de cadena.

7. Si está creando una consulta, seleccione los campos que desee incluir en la consulta a partir de la lista Campos disponibles, incluyendo los Campos generados y los Campos derivados de IBM Unica Campaign. Para obtener más información, consulte “Creación de consultas en los procesos” en la página 106. Utilice **Comprobar la sintaxis** y **Probar la consulta** para asegurarse de que la consulta no tenga errores.

Nota: Si la consulta incluye un campo de tabla que tenga el mismo nombre que un Campo generado de Campaign, deberá calificar el nombre del campo utilizando la siguiente sintaxis: <nombre_tabla>.<nombre_campo>

8. Pulse la pestaña **Límite del tamaño de la celda** si desea limitar el número de ID generados por el proceso.

9. Pulse en la pestaña **General** para especificar el **Nombre del proceso** (por ejemplo, puede llamarse Clientes fieles), el nombre de la **Celda de salida** (de forma predeterminada, este coincide con el nombre del proceso) y el **Código de celda** (lo habitual es aceptar el valor predeterminado). Escriba una **Nota** que describa lo que pretende conseguir este proceso Selección.

10. Pulse **Aceptar**.

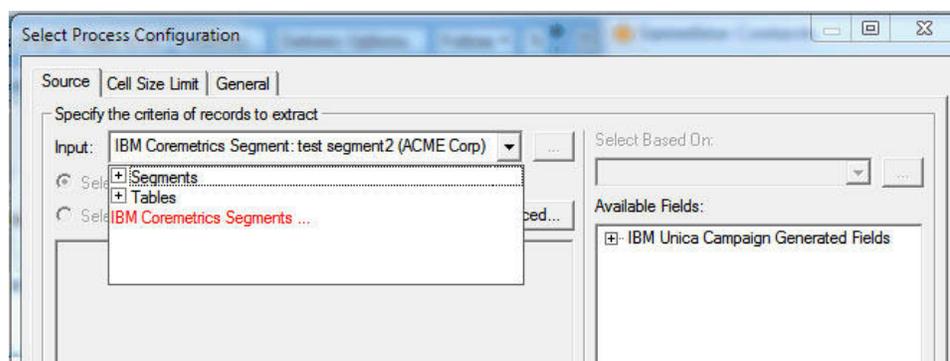
El proceso queda ahora configurado. Puede efectuar una ejecución de prueba del proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

Cómo utilizar segmentos de IBM Coremetrics en un proceso Selección

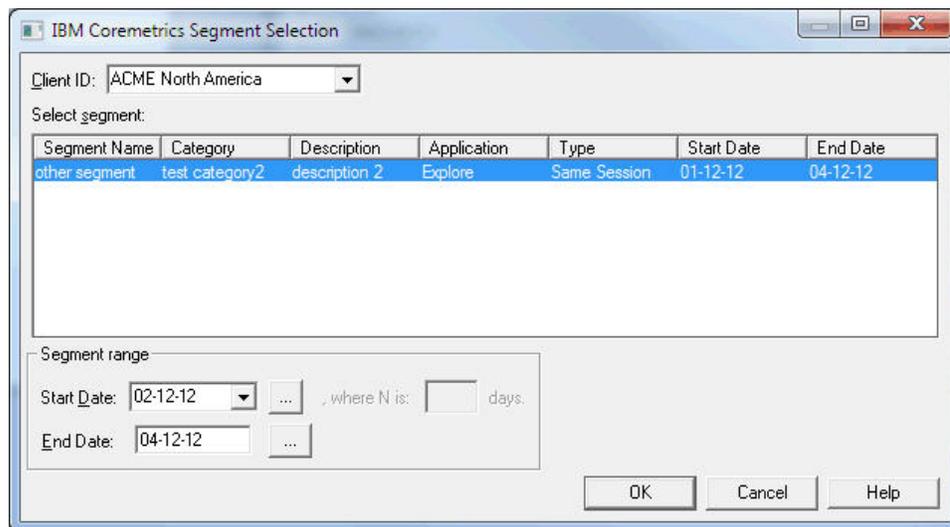
Al configurar un proceso Selección, puede elegir **segmentos de IBM Coremetrics** como origen de datos para utilizar segmentos exportados de productos de IBM Coremetrics en su campaña.

Nota: La opción **Segmentos de IBM Coremetrics** solo estará disponible si IBM Coremetrics y Campaign están integrados. La configuración de la integración se explica en la *Guía del administrador de IBM Unica Campaign*

1. Efectúe una doble pulsación sobre un cuadro Selección de un diagrama de flujo de Campaign para abrir el diálogo de configuración del proceso Selección.
Si va a modificar un cuadro Selección que contiene un segmento de IBM Coremetrics definido anteriormente, el cuadro de **Entrada** en la pestaña **Origen** mostrará el nombre del segmento existente.
2. Abra la lista **Entrada** y pulse **Segmentos de IBM Coremetrics**.



Se abrirá el diálogo Selección de segmentos de IBM Coremetrics.



3. En el diálogo Selección de segmentos de IBM Coremetrics:
 - Seleccione un **ID de cliente** en la lista desplegable para visualizar una lista de todos los segmentos publicados asociados a ese cliente concreto de IBM Coremetrics.

- La lista **Seleccione segmento** muestra los segmentos definidos en IBM Coremetrics, incluida la aplicación en la que el segmento fue creado, su tipo y las fechas de inicio y finalización.
 - La **Descripción** debería ayudarle a determinar la finalidad del segmento. Si necesita más información del segmento, efectúe una doble pulsación sobre él para ver la expresión del segmento y otra información definida en IBM Coremetrics.
 - La **Fecha de inicio** y la **Fecha de finalización** que aparecen junto a cada segmento indican el rango de fechas definido por IBM Coremetrics 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 Coremetrics 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 Coremetrics.
4. Seleccione un segmento de la lista. Si se está modificando un proceso Selección (y no creándolo), se mostrará el rango de segmento existente.
 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.
 - El rango que especifique debe estar dentro de la fecha de inicio y de la fecha de finalización definidas para el segmento en IBM Coremetrics (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 Coremetrics 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 Coremetrics no se sobrecargue con la exportación de un conjunto de datos grande.
 Por ejemplo, supóngase que se ha definido un segmento en IBM Coremetrics 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 Coremetrics 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 Coremetrics 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 Coremetrics 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 ejecutará satisfactoriamente hasta que se alcance la fecha de finalización definida por IBM Coremetrics.
 - 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 segmento seleccionado.

- Si especifica **ÚLTIMO MES**; deben estar disponibles los datos de todo el mes anterior. Ejemplo número 1: si el segmento definido por IBM Coremetrics 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 Coremetrics 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 Coremetrics 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.

Cuando ejecuta el proceso Selección, extrae datos de IBM Coremetrics 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 Coremetrics a ID de audiencia de Campaign. Los ID de audiencia quedan así disponibles para su utilización en los procesos subsiguientes. Puede obtener información técnica sobre los detalles del funcionamiento en la *Guía del administrador de Campaign*.

En raras ocasiones, al ejecutar un diagrama de flujo, el número de ID de IBM Coremetrics 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 Coremetrics, 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 llenar la tabla de conversión con datos actualizados. Deberá volver a ejecutar el diagrama de flujo una vez actualizada la tabla de conversión.

Fusión

El proceso Fusión se utiliza para especificar qué celdas de entrada se incluyen y se combinan, y cuáles se excluyen (suprimidas). Esto permite incluir o excluir celdas de los procesos subsiguientes en el diagrama de flujo. Por ejemplo, el proceso Fusión se utiliza para suprimir los clientes "opt-out", que han solicitado no recibir ningún tipo de material de marketing.

Cómo configurar un proceso Fusión

El proceso Fusión acepta una o más celdas de entrada y produce una celda de salida. Usted especifica qué celdas de entrada se incluyen y combinan, y cuáles se excluyen de la salida.

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
2. Haga clic en el proceso Fusión en la paleta y, a continuación, pulse el espacio de trabajo para añadir el proceso al diagrama de flujo.

3. Asegúrese de que el proceso Fusión esté conectado a uno o más procesos configurados cuyas celdas de salida se utilizarán como entrada al proceso Fusión.

Nota: Todas las celdas de entrada deberían tener el mismo nivel de audiencia.

4. Efectúe una doble pulsación en el proceso Fusión del espacio de trabajo de diagrama de flujo.

Aparecerá el diálogo de configuración del proceso. Las celdas procedentes de procesos conectados al proceso Fusión se visualizan automáticamente en la lista **Entrada**.

5. En la pestaña **Método**, especifique las celdas de entrada que desee incluir o excluir. Pulse en cada celda de la lista **Entrada** y utilice el botón **Añadir>>** apropiado para añadirla a la lista **Registros para incluir** o a la lista **Registros para excluir**.

Los ID en las celdas de la lista **Registros a incluir** se combinarán en una lista de ID exclusivos. Los ID en la lista **Registros para incluir** no aparecerán en la salida fusionada.

6. Especifique cómo desea manejar los ID duplicados en las celdas de entrada (especificados en la lista **Registros a incluir**) seleccionando una de las opciones siguientes:

- **Fusionar/Depurar al incluir:** elimina ID duplicados para producir una lista de ID únicos que aparecen en al menos una celda de entrada. Se trata de un "OR" o "ANY" lógico.
- **Hacer coincidir (AND) al incluir:** solo incluye aquellos ID que aparecen en todas las celdas de entrada. Se trata de un "AND" o "ALL" lógico.

La primera opción incluirá un cliente A si dicho cliente se encuentra en la célula **Gold.out** O en la célula **Platinum.out** (pero el registro sólo se incluirá una vez, por lo que no tendrá duplicados). La segunda opción incluirá el cliente A solo si dicho cliente aparece *a la vez* en la celda **Gold.out** Y en la celda **Platinum.out**. La segunda opción es útil cuando solo se desea incluir un cliente si cumple varios criterios.

7. Pulse la pestaña **Límite del tamaño de la celda** si desea limitar el número de ID generados por el proceso.
8. Pulse la pestaña **General** para asignar un **Nombre de proceso**, un nombre de **Celda de salida** y un **Código de celda**, y escriba una **Nota** que describa el proceso.
9. Pulse **Aceptar**.

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.

Segmentar

El proceso Segmentar se utiliza para dividir los datos en grupos distintos (segmentos) para que puedan recibir distintos tratamientos u ofertas. Una vez creados los segmentos, el proceso Segmentar se conecta a un proceso de contacto (como Lista de correo o Telemarketing) para asignar tratamientos u ofertas a dichos segmentos. No hay ningún límite en el número de segmentos que se puede crear.

Por ejemplo, podría interesarle dividir los clientes en segmentos de valor alto, valor medio y valor bajo en función de su historial de compras. Cada uno de dichos segmentos podría entonces recibir una oferta distinta al conectarse a un proceso de contacto.

Hay dos formas de segmentar los datos: utilizando valores distintos en un campo o filtrando los datos de un campo mediante una consulta. Además de los campos de las tablas de base de datos, pueden utilizarse campos derivados para segmentar los datos, lo que le permite realizar agrupamientos.

Importante: Los segmentos creados por el proceso Segmentar no son iguales que los segmentos estratégicos persistentes a nivel global creados por el proceso CreateSeg, que pueden utilizarse en cualquier sesión o campaña.

Segmentación por campo

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. Esta opción resulta especialmente útil cuando los valores del campo se corresponden con los segmentos que desea crear.

Por ejemplo, suponga que desea asignar un oferta diferente a los clientes de 10 regiones. La base de datos de clientes contiene un campo denominado regionID que indica la región a la que pertenece cada cliente. Segmente por el campo regionID para crear los 10 segmentos regionales.

Segmentación por consulta

La opción segmentar por consulta segmenta los datos en función de los resultados de una consulta que usted crea. Esta opción resulta especialmente útil cuando es necesario filtrar los datos de un campo para crear los segmentos necesarios.

Por ejemplo, suponga que desea dividir los clientes en segmentos de valor alto (más de 500\$), de valor medio (250\$-500\$) y de valor bajo (menos de 250\$) en función de su historial de compras durante el último año. El campo PurchaseHistory de la base de datos de clientes almacena la cantidad total en dólares de las compras de cada cliente. Utilice una consulta aparte para crear cada segmento seleccionando registros cuyos valores en el campo PurchaseHistory se ajustan a los criterios del segmento.

Nota: También se pueden segmentar los datos utilizando SQL sin formato.

Utilización de segmentos como entrada a otro proceso Segmentar

Los segmentos también pueden utilizarse como celdas de entrada de otro proceso Segmentar. Por ejemplo, suponga que desea segmentar los clientes en seis rangos de edad. La base de datos contiene un campo denominado AgeRange que asigna a cada cliente un rango de edad de entre seis posibles. Segmente por el campo AgeRange para crear los seis segmentos.

Luego podría utilizar esos seis segmentos como entrada de otro proceso Segmentar 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 Segmentar 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.

Consideraciones a la hora de segmentar

Tenga en cuenta las siguientes opciones y directrices al segmentar datos:

- “Elección de un método de segmentación”
- “Creación de segmentos mutuamente exclusivos”
- “Restricción del tamaño de segmento”
- “Selección de celdas de origen”

Elección de un método de segmentación

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 vaya a segmentar.

Creación de segmentos mutuamente exclusivos

Puede especificar que los segmentos sean mutuamente exclusivos, lo que significa que se garantiza que cada registro que cumpla con los criterios no aparecerá en más de un segmento. Cuando los segmentos se asignan a ofertas, esto garantiza que cada cliente solo reciba 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

El tamaño predeterminado del número de registros por segmento es ilimitado. Puede interesar restringir el tamaño del segmento creado si, por ejemplo, se están realizando ejecuciones de prueba del diagrama de flujo o del proceso.

Se puede limitar el tamaño del segmento a cualquier número entero positivo. Si el tamaño de segmento especificado es menor que el número total de registros generado, el segmento constará de una selección aleatoria de los registros que cualifican.

Selección de celdas de origen

Todas las celdas de entrada deben definirse 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.

Configuración por campo de un proceso Segmentar

1. En la pestaña **Segmento** de la ventana **Configuración del proceso Segmentar**, especifique la entrada al proceso utilizando la lista desplegable **Entrada**. Para utilizar más de una celda de origen, pulse el botón **varias celdas** y seleccione las celdas desde el cuadro de diálogo.
2. Seleccione **Segmentar por campo** y utilice la lista desplegable para seleccionar el campo que desee utilizar para crear los segmentos.

Se abre la ventana **Campo seleccionado para el análisis** y se inicia de forma automática el análisis del campo seleccionado.

3. Espere a que finalice el análisis antes de pulsar **Aceptar** para asegurarse de que todos los segmentos se hayan creado correctamente.

La lista de segmentos y el campo **n° de segmentos** se actualizan en función del resultado del análisis del campo seleccionado. Pulse **Analizar** para repetir el análisis en cualquier momento después de haber hecho la selección inicial.

4. Establezca el resto de opciones de configuración si lo desea.

5. Pulse **Aceptar**.

El proceso se ha configurado y aparece habilitado en el diagrama de flujo. Puede probar el proceso para verificar que devuelve el resultado esperado.

Configuración por consulta de un proceso Segmentar

1. En la pestaña **Segmento** de la ventana **Configuración del proceso Segmentar**, especifique la entrada al proceso utilizando la lista desplegable **Entrada**. Para utilizar más de una celda de origen, pulse el botón **varias celdas** y seleccione las celdas desde el cuadro de diálogo.
2. Seleccione **Segmentar por consulta**.
3. Determine el número de segmentos que desea crear y especifique dicho número en el campo **n° de segmentos**.
4. Para construir una consulta para cada segmento, seleccione el segmento y pulse **Editar** para acceder a la ventana Editar segmento. Puede consultar los detalles en “Diálogos Segmento nuevo y Editar segmento” en la página 61.
5. Establezca el resto de opciones de configuración si lo desea.
6. Pulse **Aceptar**.

El proceso está configurado y aparece habilitado en el diagrama de flujo. Puede probar el proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

Configuración del proceso Segmentar: pestaña Segmentar

La siguiente tabla describe los campos, botones y controles de la pestaña Segmentar de la ventana **Configuración del proceso Segmentar**.

Tabla 9. Pestaña Segmentar

Campo/control	Descripción
Entrada	Especifica la entrada del proceso Segmentar. La lista desplegable contiene todas las celdas de salida de cualquier proceso conectado al proceso Segmentar.
Botón de varias celdas	Permite elegir más de una celda de origen como entrada para el proceso Segmentar.
Segmentar por campo	Especifica el campo que se utilizará para la segmentación de los datos. Los datos se segmentarán utilizando los distintos valores que tiene el campo seleccionado. Cada valor distinto del campo dará lugar a un nuevo segmento.
Botón Analizar	Abre la ventana Analizar campo seleccionado , que calcula los valores y distribuciones de los registros del campo seleccionado. Solo está activo cuando se segmenta por campo.
Botón Campos derivados	Abre la ventana Crear campo derivado . Solo está activo cuando se segmenta por campo.
Segmentar por consulta	Segmenta los datos a partir de una consulta que se crea

Tabla 9. Pestaña Segmentar (continuación)

Campo/control	Descripción
N° de segmentos	<p>Especifica el número de segmentos a crear. Solo está activo cuando se segmenta por consulta. De forma predeterminada, se crean tres segmentos con los nombres predeterminados "Segment1", "Segment2" y "Segment3".</p> <p>Cuando se segmenta por campo: el campo N° de segmentos se actualiza en función del resultado del análisis del campo seleccionado.</p>
Segmentos mutuamente excluyentes	<p>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).</p>
Crear tablas de extracción	<p>Indica si el segmento debe 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.</p> <p>La selección de esta casilla de verificación habilita las opciones de la pestaña Extraer.</p> <p>Esta casilla de verificación se inhabilita al seleccionarse Segmentos mutuamente excluyentes.</p>
Nombre de segmento	<p>Lista todos los segmentos por su nombre. De forma predeterminada, se crean tres segmentos con los nombres predeterminados "Segment1", "Segment2" y "Segment3".</p> <p>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 diferenciados, "A" y "B", se crearán dos segmentos denominados "Acct_Status_A" y "Acct_Status_B".</p>
Tamaño máx.	<p>Número máximo de registros permitidos en cada segmento.</p>
Tamaño	<p>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.</p>
Consulta	<p>La consulta que define los criterios de este segmento. Solo aparece cuando se segmenta por consulta.</p>
Subir 1	<p>Sube al proceso seleccionado una posición en el orden de procesamiento. Los segmentos se procesan en el orden en que aparecen listados en la tabla.</p>
Bajar 1	<p>Baja el segmento seleccionado una posición en el orden de procesamiento. Los segmentos se procesan en el orden en que aparecen listados en la tabla.</p>
Botón Nuevo segmento	<p>Abre la ventana Segmento nuevo. Solo está activo cuando se segmenta por consulta.</p>
Botón Editar	<p>Abre la ventana Editar segmento para editar el segmento seleccionado.</p>
Eliminar	<p>Elimina el segmento seleccionado. Cuando se elimina un segmento, el campo N° de segmentos se actualiza de forma automática.</p>

Tabla 9. Pestaña Segmentar (continuación)

Campo/control	Descripción
No ejecutar procesos subsiguientes para segmentos vacíos	Impide que los procesos que están por debajo de este proceso en la secuencia de ejecución se ejecuten con segmentos vacíos.

Configuración del proceso Segmentar: pestaña Extraer

La pestaña Extraer de la ventana Configuración del proceso Segmentar se utiliza para permitir que la salida especificada para el proceso Segmentar pueda utilizarse como entrada a los procesos Lista de correo o Telemarketing en el diagrama de flujo. La siguiente tabla describe los campos, botones y controles de la pestaña Extraer.

Tabla 10. Pestaña Extraer

Campo	Descripción
Origen de datos de destino	Ubicación en la que se escribirá la salida de este proceso. El servidor de Campaign y cualquier otro origen de datos al que se esté conectado estarán disponibles en la lista desplegable Origen de datos de destino .
Campos candidato	Lista de campos que están disponibles para la extracción, incluidos el nombre de campo y el tipo de datos, en función del origen de datos de entrada. Si el origen de entrada es una página de destino de eMessage, cada nombre de campo será un atributo de dicha página de destino. Si el atributo contiene caracteres especiales o espacios, se convertirá a un nombre de campo válido. Los tipos de datos de los atributos de la página de destino se listan como texto. Nota: Los nombres de objeto del esquema se limitan a 30 caracteres. Limite los nombres de los atributos a 30 caracteres o menos para producir nombres de columna válidos en la salida extraída.
Campos a extraer	Los campos que eligió extraer en la lista Campos candidatos. El Nombre de salida toma el valor predeterminado del nombre de campo en la columna Campos a extraer.
Botón Analizar	Abre la ventana Analizar campo seleccionado, que calcula los valores y distribuciones de los registros en el campo seleccionado. Solo está activo cuando se ha seleccionado un nombre de campo en la lista Campos candidato .
Botón Campos derivados	Abre la ventana Crear campo derivado.
Botón Más	Abre la ventana Valores avanzados, que incluye la opción para omitir registros duplicados y para especificar cómo Campaign identifica los duplicados.

Configuración del proceso Segmentar: pestaña General

La pestaña General de la configuración del proceso Segmentar permite modificar el **Nombre del proceso**, los nombres de las **Celdas de salida** o los **Códigos de celda**, o escribir una **Nota** sobre el proceso. Puede obtener detalles sobre estas opciones consultando los temas:

- “Cambio del nombre de celda” en la página 157
- “Restablecimiento del nombre de celda” en la página 158
- “Copia y pegado de todas las celdas de la cuadrícula” en la página 159
- “Modificación del código de celda” en la página 160

Diálogos Segmento nuevo y Editar segmento

La siguiente tabla describe los campos, botones y controles de los diálogos **Segmento nuevo** y **Editar segmento**.

Nota: El diálogo **Segmento nuevo** solo puede accederse cuando se segmenta por consulta. Cuando se segmenta por campo, solo pueden accederse los campos **Nombre** y **Tamaño máx.** en el diálogo **Editar segmento**.

Tabla 11. Controles Segmento nuevo y Editar segmento

Campo/control	Descripción
Nombre	Nombre del segmento.
Máx.Tamaño	Número máximo de registros permitidos en el segmento.
Selección basada en	Especifica un origen de datos en el que basar la consulta.
Seleccionar todos los ID de <nivel_audiencia>	Incluye todos los ID del origen de datos en la lista desplegable de Entrada. <nivel_audiencia> coincide con el nivel de audiencia de la celda de origen.
Seleccionar ID de <nivel_audiencia> con	Proporciona acceso a las funciones para crear una consulta para seleccionar solo determinados ID en función de los criterios definidos. <nivel_audiencia> es el nombre del nivel de audiencia de la celda de origen.
Botón Avanzadas	Abre la pestaña Avanzadas, que proporciona las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none">• Utilizar SQL sin formato: utilizar una consulta en SQL sin formato para segmentar los datos.• Utilizar ámbito de consulta de la celda de origen: solo está disponible si una celda de origen de este proceso Segmentar utilizar una consulta. Seleccione esta casilla de verificación para combinar la consulta de la celda de origen (mediante un “AND”) con los criterios de selección actuales.
Botón Campos derivados	Abre la ventana Crear campo derivado.
Cuadro de texto y botones de consulta.	Si desea información relativa a la utilización del cuadro de texto de consulta y de los campos y botones asociados, consulte “Creación de consultas en los procesos” en la página 106

Muestreo

Utilice el Proceso Muestreo para crear una o más celdas para diferentes tratamientos, grupos de control o un subconjunto de datos para el modelado. Hay una amplia variedad de configuraciones disponible para el muestreo.

Configuración de un proceso Muestreo

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, asegúrese de que uno o más procesos configurados (tales como un proceso Selección) estén conectados como entrada al cuadro del Proceso Muestreo.
2. Efectúe una doble pulsación en el proceso Muestreo del espacio de trabajo de diagrama de flujo.

Aparecerá el diálogo de configuración del proceso.

3. Utilice la lista desplegable **Entrada** para seleccionar las celdas que desee muestrear. La lista incluye todas las celdas de salida procedentes de los procesos conectados al proceso Muestreo. Para utilizar más de una celda de origen, seleccione la opción **Varias celdas**. Si se ha seleccionado más de una celda de origen, se realizará el *mismo* muestreo en *cada* celda de origen.

Nota: Todas las celdas seleccionadas deben definirse en el mismo nivel de audiencia.

4. Utilice el campo **Nº de muestreos/Celdas de salida** para especificar cuántas muestras hay que crear para cada celda de entrada. De forma predeterminada, se crean tres muestras por cada celda de entrada, con los nombres predefinidos "Muestra1", "Muestra2" y "Muestra3".
5. Para cambiar los nombres predeterminados de las muestras, seleccione una muestra en la columna **Nombre de salida** y luego escriba un nombre nuevo en el cuadro **Nombre de celda** en la sección **Editar celda de salida**. Puede utilizar cualquier combinación de letras, números y espacios, pero no utilice puntos (.) o barras inclinadas (/ o \).

Importante: Si cambia el nombre de una muestra, deberá actualizar todos los procesos posteriores que utilicen esta muestra como celda de entrada. La modificación de un nombre podría desconfigurar procesos posteriores conectados. En general, debe editar los nombres de las muestras antes de conectar los procesos posteriores.

6. Especifique el tamaño de las muestras utilizando uno de los métodos siguientes:
 - **Especificar tamaño en %:** después de seleccionar esta opción, utilice el campo % (porcentaje) en la sección **Editar celda de salida** para especificar el porcentaje de registros a utilizar en la muestra seleccionada en la columna Nombre de salida. Utilice el campo **Nº máx. de registros** si desea limitar el tamaño de la muestra. El valor predeterminado es **Ilimitado**. Después de cambiar los valores, pulse en cualquier otro campo para ver el cambio en la lista de Nombres de salida. Seleccione otro ejemplo en la columna Nombre de salida y ajústelo el porcentaje, o utilice la casilla de verificación **Todos los restantes** para asignar los registros restantes a esa muestra. Solo se puede seleccionar **Todos los restantes** para una celda de salida.
 - **Especificar el tamaño en nº de registros:** después de seleccionar esta opción, utilice el campo **Nº max. de registros** para especificar el número máximo de registros que debe asignarse al grupo de muestras seleccionado en la columna Nombre de salida. Seleccione la siguiente muestra de la

columna Nombre de salida y especifique un número máximo de registros para dicho grupo, o utilice la casilla de verificación **Todos los restantes** para asignar los registros restantes a dicha muestra. Solo se puede seleccionar **Todos los restantes** para una celda de salida.

7. Asegúrese de que cada muestra en la lista **Nombre de salida** tiene un Tamaño definido o tiene seleccionado **Todos las restantes**.
8. (Opcional) Pulse **Calculador de tamaños de muestra** para utilizar el calculador que le ayudará a comprender la relevancia estadística de los tamaños de las muestras en la evaluación del resultado de la campaña. Puede especificar el nivel de precisión que desee especificando un límite de error y calculando el tamaño necesario de la muestra, o puede especificar un tamaño de muestra y calcular el límite de error que resultará. El resultado se presenta con un nivel de fiabilidad del 95%.
9. 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 se hayan asignado 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.
10. Si ha seleccionado **Muestra aleatoria**, en la mayoría de los casos bastará con aceptar el valor inicial predeterminado.

En casos excepcionales, puede que le interese pulsar **Elegir** para generar aleatoriamente un nuevo valor inicial, o especificar un valor numérico en el campo **Valor inicial**. Estos son algunos ejemplos en los que podría ser necesario utilizar un valor inicial nuevo:

 - Tiene exactamente el mismo número de registros en la misma secuencia y, si utiliza el mismo valor inicial, los registros se crean en la misma muestra cada vez.
 - Observa que la muestra aleatoria genera resultados indeseados (por ejemplo, si se asignan todos los hombres a un grupo y todas las mujeres a otro).
11. Si ha seleccionado **X sí, X no** o **Porciones secuenciales**, deberá especificar cómo se ordenan los registros. El orden de clasificación determina cómo se asignan los registros a 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.
12. Pulse en la pestaña **General** si desea modificar el valor predeterminado de **Nombre de proceso** y **Nombres de celda 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. Puede aceptar el valor predeterminado de los **Códigos de celda** o no marcar la casilla **Generación automática de códigos de celda** y asignar los códigos manualmente. Escriba una **Nota** para describir claramente la finalidad del proceso Muestreo.
13. Pulse **Aceptar**.

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 del tamaños de la muestra

Campaign proporciona un calculador de tamaños de la muestra que ayuda a comprender la relevancia estadística de los tamaños de las muestras en la evaluación de los resultados de una campaña. Puede especificarse el nivel de precisión deseado indicando un límite de error y calculando el tamaño de la muestra necesario, o puede especificarse un tamaño de la muestra y calcularse el límite de error resultante. Los resultados se muestran con un nivel de fiabilidad del 95%.

Utilización del calculador de tamaños de muestra

1. En la pestaña **Muestra** del diálogo de configuración del proceso Muestreo, pulse **Calculador de tamaños de muestra**.
Aparecerá la ventana Calculador de tamaños de muestra.
2. En **Estimación de la tasa de respuesta**, especifique sus estimaciones de las tasas de respuesta mínima y máxima esperadas en la campaña de marketing. Ambos valores deben ser porcentajes situados en el rango 0-100. Cuanto más baja sea la tasa de respuesta esperada, mayor tendrá que ser el tamaño de la muestra para alcanzar el mismo nivel de precisión.
3. En **Estimación de modelado**, proporcione la información de la estimación de modelado.
 - Si no está utilizando un modelo, seleccione **Sin modelo**.
 - Si está utilizando un modelo, seleccione **Rendimiento del modelo** y luego especifique el porcentaje adecuado de rendimiento del modelo. Esto representa el área bajo la curva de elevación y aparece en el informe de **Rendimiento del modelo**.
4. Para calcular el tamaño necesario de la muestra para un determinado límite de error:
 - a. En el campo **Límite de error (+ o -)**, especifique un valor en el rango 0 - 100 como límite de error aceptable.
 - b. Pulse **Calcular el tamaño de la muestra**. El tamaño mínimo de la muestra necesario para alcanzar el límite de error especificado se muestra en el cuadro de texto Tamaño de muestra mín.
5. Para calcular el límite de error esperado para un determinado tamaño de muestra:

- a. Especifique el tamaño de la muestra en el cuadro de texto **Tamaño de muestra mín.**
 - b. Pulse **Calcular el límite de error.**
El límite de error se muestra en el cuadro de texto **Límite de error (+ o -)**.
6. Cuando haya terminado, pulse Hecho.
Se cerrará la ventana Calculador de tamaños de muestra.

Nota: Puede copiar y pegar el tamaño de muestra calculado para usarlo en el diálogo de configuración del proceso Muestreo.

Audiencia

Los niveles de audiencia definen la entidad de destino con la que se quiere trabajar como, por ejemplo, cuenta, cliente, unidad familiar, producto o unidad de negocio, y los definen los administradores de sistema durante el proceso de correlación de tablas.

Utilice el proceso Audiencia en un diagrama de flujo para cambiar de un nivel de audiencia a otro, o para descartar ID en función del nivel de audiencia. Mediante este proceso, puede seleccionar todas, alguna o una sola entidad en un nivel en relación con otro nivel.

Por ejemplo, puede utilizar el proceso Audiencia para:

- Seleccionar un cliente por unidad familiar en función de alguna regla de negocio (por ejemplo, el varón de más edad o la persona con el mayor saldo)
- Seleccionar todas las cuentas que pertenezcan a un determinado conjunto de clientes
- Seleccionar todas las cuentas con un saldo negativo que pertenezcan a un determinado conjunto de clientes
- Seleccionar todas las unidades familiares que tengan individuos titulares de cuentas corrientes
- Seleccionar clientes con tres o más compras en un determinado espacio de tiempo

Nota: El proceso Audiencia puede seleccionar de cualquier tabla definida, por lo que también puede utilizarse como proceso de nivel superior en el diagrama de flujo para seleccionar datos inicialmente.

Niveles de audiencia

Los niveles de audiencia los definen administradores de Campaign para representar diferentes objetivos potenciales de las campañas, como cuenta, cliente, unidad familiar, producto o unidad de negocio. Los niveles de audiencia se organizan con frecuencia jerárquicamente, aunque no siempre. A continuación se muestran algunos ejemplos de niveles de audiencia jerárquicos que se encuentran habitualmente en las bases de datos de marketing de clientes:

- 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, cliente y unidad familiar) es importante comprender cómo utilizar el proceso Audiencia para alcanzar sus objetivos de negocio de la mejor manera.

Los niveles de audiencia son creados y mantenidos por un administrador de Campaign. Para moverse de un nivel de audiencia a otro es necesario que todos los niveles de audiencia usados tengan claves definidas en la misma tabla. Esto proporciona un mecanismo de “búsqueda” para cambiar de un nivel a otro.

Los niveles de audiencia son globales y van unidos a cada tabla base correlacionada. Así, cuando se carga un diagrama de flujo, los niveles de audiencia se cargan junto con las correlaciones de tabla dentro de dicho diagrama de flujo.

Si tiene permisos para correlacionar tablas en Campaign, puede correlacionar una nueva tabla a uno o más niveles de audiencia existentes, pero no puede crear nuevos niveles de audiencia. Solo los usuarios con los permisos adecuados, normalmente los administradores de sistema, pueden crear niveles de audiencia.

En el proceso Audiencia se especifica un nivel de audiencia de entrada y un nivel de audiencia de salida. Los niveles de audiencia de entrada y de salida pueden ser iguales (por ejemplo, Cliente) o distintos (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.

Householding

“Householding” es un término genérico que se emplea para describir la reducción del número de miembros en el nivel de audiencia actual mediante la aplicación de un ámbito utilizando otro nivel de audiencia. Uno de los ejemplos más habituales de householding es la identificación de un individuo objetivo dentro de cada unidad familiar. Podría seleccionarse una persona dentro de cada unidad familiar en función de una regla de negocio de marketing como, por ejemplo:

- La persona con el mayor valor económico de todas las cuentas
- La persona con el mayor número de compras dentro de una determinada categoría de producto
- La persona con la mejor ocupación
- El varón más joven por encima de los 18 años en la unidad familiar

Se puede utilizar el proceso Audiencia para cambiar los niveles de audiencia y filtrar los ID conforme a criterios especificados por el usuario..

Cambio de niveles

Algunas campañas complejas necesitan un procesamiento a diferentes niveles de audiencia para llegar a la lista final de entidades de destino. Esto puede suponer empezar en un nivel de audiencia, realizar algunos cálculos y recoger la salida, moverse después a otro nivel de audiencia y realizar otros cálculos.

Por ejemplo, podría necesitar soportar supresiones complejas a distintos niveles. Por lo tanto, en un modelo de datos donde hay una relación uno-a-muchos o muchos-a-muchos entre clientes y cuentas, a un analista de marketing podría interesarle construir una campaña que haga lo siguiente:

- Elimina todas las cuentas de clientes que satisfagan ciertos criterios (por ejemplo, eliminar las cuentas de impagos)
- Elimina cuentas particulares que satisfagan ciertos criterios (por ejemplo, eliminar todas las cuentas de baja rentabilidad)

En este ejemplo, la campaña podría comenzar a nivel de cliente, realizar supresiones a nivel de cliente (suprimir las cuentas de impagos), cambiar al nivel

de cuenta, aplicar las supresiones a nivel de cuenta (suprimir las cuentas de baja rentabilidad) y luego volver al nivel de cliente para obtener la información final de contacto.

Configuración del proceso Audiencia

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

- Una clave se define como clave “primaria” o “predeterminada” de la tabla (esta clave predeterminada representa la audiencia utilizada con más frecuencia en este origen de datos).
- El resto de claves son claves “alternativas” que están disponibles para cambiar de nivel de audiencia.

Una vez que cambie los niveles de audiencia, Campaign muestra solo aquellas tablas cuya clave predeterminada este definida en el mismo nivel de audiencia. Si trabaja habitualmente con distintos niveles de audiencia, podría necesitar correlacionar la misma tabla más de una vez en Campaign, cada vez con una clave primaria/predeterminada diferente. El nivel predeterminado asociado a una tabla se especifica durante el proceso de correlación de tablas. Para obtener más información sobre la correlación de tablas, consulte la Guía del administrador de Campaign.

Las opciones disponibles en el diálogo de configuración del proceso Audiencia dependen de varias opciones 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 en las siguientes secciones están disponibles para todos los pares de selecciones de tablas de entrada y salida.

Configuración de un proceso Audiencia

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
2. Haga clic en el proceso Audiencia en la paleta y, a continuación, pulse el espacio de trabajo para añadir el proceso al diagrama de flujo.
3. Asegúrese de que el proceso Audiencia esté conectado a uno o más procesos configurados (como los procesos Selección o Fusión) cuyas celdas de salida se utilizarán como entrada al proceso Audiencia.
4. Efectúe una doble pulsación en el proceso Audiencia del espacio de trabajo de diagrama de flujo.
Aparecerá el diálogo de configuración del proceso.
5. En la pestaña Origen, elija el origen de datos de entrada en la lista desplegable **Entrada**. Si uno o más procesos están conectados al proceso Audiencia, sus celdas de salida también aparecerán en la lista.

El nivel de audiencia correspondiente a esta entrada se visualiza junto al campo **Entrada**. Si no hay entradas al proceso Audiencia, el nivel de audiencia aparecerá como “no seleccionado”.

Las opciones de Selección también reflejan el nivel de audiencia de entrada. Por ejemplo, si seleccionó una entrada con un nivel de audiencia de Cliente, las opciones de **Selección** cambian a **Todas las entradas**, **Algunas entradas** y **Una entrada por cliente**.

6. Seleccione la salida de audiencia en la lista desplegable **Seleccionar audiencia**. La lista solo muestra los niveles de audiencia definidos para las tablas que contienen claves definidas en el mismo nivel de audiencia que el origen de datos de entrada. Si una tabla tiene más de un nivel definido, cada nivel está disponible como una entrada en la lista **Seleccionar audiencia**.

Nota: Si no encuentra el nivel de audiencia que desea, puede que necesite volver a correlacionar una tabla.

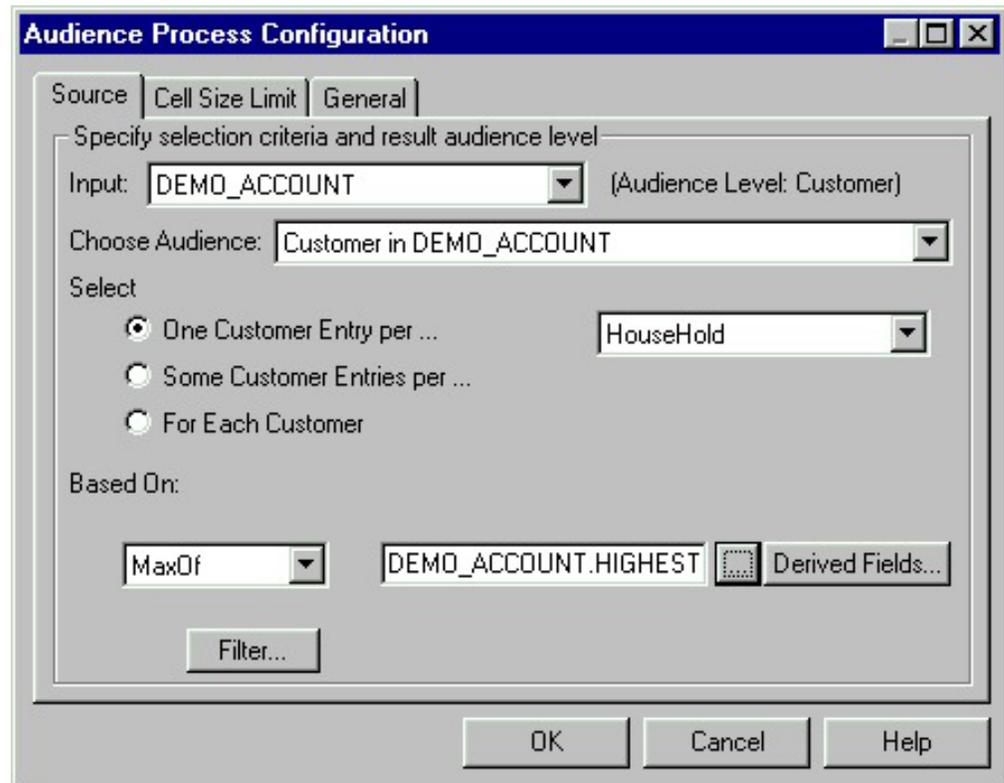
Las opciones de **Selección** reflejan ahora los niveles de audiencia tanto de entrada como de salida.

Por ejemplo, si la entrada tiene un nivel de audiencia de Unidad familiar y elige un nivel de audiencia de salida de Persona, las opciones de **Selección** se etiquetarán así: **Todas las entradas de ID de persona**, **Algunas entradas de ID de persona** y **Una entrada de ID de persona por ID de Unidad familiar**, de modo que puede especificar cómo se seleccionan los ID al cambiar de un nivel de audiencia a otro.

7. Utilice las opciones de **Selección** y de **Filtro** para especificar cómo deben seleccionarse los registros. Estas opciones varían dependiendo de si está seleccionando Todos los ID (en cuyo caso no hay opciones de filtrado), cambiando de nivel o quedándose en el mismo nivel. Para obtener más información sobre cómo seleccionar y filtrar en función de si está cambiando los niveles de audiencia, consulte:
 - Utilización de los mismos niveles de audiencia de entrada y de salida
 - Utilización de distintos niveles de audiencia de entrada y de salida
8. Pulse la pestaña **Límite del tamaño de la celda** si desea limitar el número de ID generados por el proceso.
9. Pulse la pestaña **General** para proporcionar un **Nombre de proceso** y una **Nota** que indique el propósito del proceso (por ejemplo, "Este cuadro contacta una persona por unidad familiar"). También puede modificar el nombre de una **Celda de salida** o los **Códigos de celda**.
10. Pulse **Aceptar**. 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.

Ejemplo: proceso Audiencia

La siguiente figura muestra un proceso Audiencia configurado.



- El nivel de audiencia seleccionado es **Cliente**, el nivel de audiencia predeterminado de la tabla DEMO_ACCOUNT (este nivel de audiencia se muestra a la derecha del campo **Entrada**).
- El nivel de audiencia de salida es el mismo: **Cliente**, tal y como se define en la tabla DEMO_ACCOUNT. La tabla DEMO_ACCOUNT tiene otros dos niveles de audiencia definidos: Rama y Unidad familiar .
- El proceso está configurado para seleccionar una **Entrada de cliente por unidad familiar** en función del máximo del campo HIGHEST_ACC_IND .

Ejemplo: filtrado de registros

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 pulsa en **Filtrar**, aparece la ventana Especificar criterios de selección, que permite especificar una expresión de consulta que especifique qué registros se van a utilizar 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.

Utilización de los mismos niveles de audiencia de entrada y de salida

Cuando se ha seleccionado el mismo nivel de audiencia en la lista **Elegir audiencia** y en la lista **Entrada**, puede utilizar las opciones de **Seleccionar** para llevar a cabo las siguientes operaciones:

- “Selección de una entrada de <Audiencia de Entrada/Salida> por <Audiencia diferente>”
- “Selección de algunos registros <Audiencia> por <Audiencia distinta>” en la página 71
- “Selección de entradas para cada entrada en un nivel de audiencia dado” en la página 72

Las opciones de **Seleccionar** varían dependiendo de la relación de la entrada seleccionada y de los niveles de audiencia de salida. Las opciones que no son relevantes se inhabilitan.

Nota: Campaign incluye el nombre del nivel de audiencia seleccionado en las etiquetas de opción de **Seleccionar**. Por ejemplo, si el nivel de audiencia de entrada es Cliente, la opción **Una entrada por** aparece como **Una entrada de Cliente por**. En las secciones siguientes, esta parte del texto de la opción que cambia de forma dinámica se indicará con <Audiencia de Entrada/Salida> cuando sea pertinente.

Las opciones **Seleccionar** incluyen:

Tabla 12. Opciones de Seleccionar de la configuración del proceso Audiencia

Método	Descripción	Ejemplo
Uno por	Un miembro del nivel de audiencia de entrada/salida, cuyo ámbito viene indicado por otro nivel de audiencia	Un cliente por unidad familiar
Algunos por	Algunos miembros del nivel de audiencia de entrada/salida, cuyo ámbito viene indicado por otro nivel de audiencia	Todos los clientes cuyas compras estén por encima de la media dentro de la unidad familiar
Para cada	Selecciona miembros si el número de miembros en el nivel de audiencia seleccionado cumple alguna condición	Número de cuentas > 1 o número de compras > 3

Selección de una entrada de <Audiencia de Entrada/Salida> por <Audiencia diferente>

Elija esta opción si los niveles de audiencia de entrada y de salida son iguales, pero se utiliza un nivel de audiencia distinto para establecer el ámbito de la salida. Por ejemplo, puede seleccionar el cliente de cada unidad familiar que tenga la cuenta más antigua (el nivel de audiencia de entrada es cliente, el nivel de audiencia de salida es cliente, se establece el ámbito según el nivel Unidad familiar y se utiliza MinOf(BaseInfo.AcctStartDt) para seleccionar).

Especifique una regla de negocio para indicar cómo se selecciona la entidad individual (por ejemplo, el mínimo, el máximo o la mediana de algún campo), o seleccione **Cualquiera** (en este caso no hay opciones de campo disponibles).

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 pertinentes de **Seleccionar** se vuelven disponibles.

2. Seleccione la opción **Una entrada por**.

Aparecerá una lista desplegable junto a la opción seleccionada

3. Seleccione un nivel de audiencia de la lista desplegable.

En la lista aparecen todos los niveles de audiencia alternativos definidos (que no sean la audiencia de entrada).

4. Elija un valor a utilizar de la lista desplegable **Basado en**:

- **Cualquiera** elimina la necesidad de elegir un valor **Basado en**
- **MáximoDe** devuelve el valor máximo del campo seleccionado
- **MedianaDe** devuelve la mediana del campo seleccionado
- **MínimoDe** devuelve el valor mínimo del campo seleccionado

Cada una de estas funciones devolverá exactamente un miembro del nivel de audiencia de entrada. Si hubiera más de una entrada vinculada al máximo, al mínimo o a la mediana, se devolverá la primera entrada que se encuentre.

5. Si ha seleccionado cualquier criterio **Basado en** que no sea **Cualquiera**, seleccione un campo sobre el que opere la función. Esta lista desplegable incluye todos los campos de la tabla seleccionada en el campo **Elegir audiencia** y cualquier tabla de dimensiones correlacionada. Expanda una tabla pulsando en el signo “ + ”. Los campos derivados creados aparecen al final.

Por ejemplo, para seleccionar en cada unidad familiar el titular de cuenta que tenga el mayor saldo, se seleccionaría “**MáximoDe**” para el criterio **Basado en** y Saldo en la lista de campos de tabla.

También puede crear o seleccionar campos derivados pulsando **Campos derivados**.

6. (Opcional) Si ha seleccionado un recuento en el que basarse, el botón **Filtro** pasa a estar disponible.

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

Para filtrar registros antes de realizar el cálculo **Basado en**, pulse **Filtrar**.

Aparecerá la ventana Especificar criterios de selección. Puede especificar una expresión de consulta para especificar qué registros se utilizarán en el cálculo **Basado en**. El criterio de filtrado se aplica antes de realizar el cálculo **Basado en**, lo que le permite eliminar registros para que no se tengan en cuenta.

7. Pulse **Aceptar** para guardar la consulta y cierre la ventana Especificar criterios de selección.

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

Selección de algunos registros <Audiencia> por <Audiencia distinta>

Esta selección indica que hay varias entradas por audiencia. En esta situación, los niveles de audiencia de entrada y de salida son iguales, pero se utiliza un nivel de audiencia distinto para establecer el ámbito de la salida. Podría seleccionar esta opción, por ejemplo, para seleccionar todos los clientes dentro de cada unidad

familiar que han realizado compras de más de 100\$ (el nivel de audiencia de entrada es cliente, el nivel de audiencia de salida es cliente, el ámbito se establece a nivel de Unidad familiar, se utiliza Máximo valor de compra >100\$).

Además de crear una consulta, el criterio Basado en también soporta palabras clave que permiten llevar a cabo el equivalente funcional de una macro GROUPBY.

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 pertinentes de Seleccionar se vuelven disponibles.
2. Seleccione la opción Algunas entradas por... Aparecerá una lista desplegable junto a la opción seleccionada
3. Seleccione un nivel de audiencia de la lista desplegable. En la lista aparecen todos los niveles de audiencia alternativos definidos (que no sean la audiencia de entrada).
4. Pulse en el campo Basado en para especificar una consulta. Se abrirá la ventana Especificar criterios de selección.
5. Escriba o cree una expresión de consulta válida y, a continuación, pulse Aceptar para guardarla y cierre la ventana Especificar criterios de selección.
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. Seleccione esta opción si el número de miembros en los niveles de audiencia seleccionados cumple alguna condición (por ejemplo, Número de cuentas > 1 o Número de compras > 3).

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

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 pertinentes de **Seleccionar** se vuelven disponibles.
2. Seleccione la opción **Para cada**.

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

Aparecerá una lista desplegable junto a la opción seleccionada

3. Elija una selección **Basado en**.

Si la tabla seleccionada en **Seleccionar audiencia** (es decir, la audiencia de salida) no está normalizada, podría haber duplicaciones en el resultado. Puede utilizar un método **Basado en** para que lo utilice Campaign cuando seleccione registros a fin de evitar duplicaciones (por ejemplo, si es posible que el resultado incluya más de una persona en la misma unidad familiar, puede utilizarse **Basado en** para seleccionar una única persona de dicha unidad familiar basándose en el criterio configurado en esta función).

Debe seleccionar uno de los métodos **Basado en**, ya sea **Recuento** o **Condición**:

- Especifique un **Recuento** para utilizarlo en **Basado en**:

Esta opción le permite seleccionar el ID del <Nivel de audiencia de entrada>, donde el número de ocurrencias de ID del <Nivel de audiencia de entrada> cumple la condición especificada.

Para alternar entre distintas relaciones (<,<=,>,>=,=), pulse el botón del operador repetidamente hasta que se visualice la relación deseada.

-- O BIEN --

- Especifique una **Condición** para utilizarla en **Basado en**:

Pulse en el cuadro de texto a la derecha de **Condición**.

Aparecerá la ventana Especificar criterios de selección.

Escriba o construya una expresión de consulta válida y después pulse **Aceptar** para guardar la entrada y cerrar la ventana Especificar criterios de selección.

4. (Opcional) Si ha seleccionado un recuento en el que basarse, **Filtro** pasa a estar disponible.

Utilice la función **Filtro** para reducir el número de ID que estarán disponibles para el cálculo **Basado en**. Por ejemplo, puede interesarle seleccionar ID de clientes en función de su saldo promedio en los últimos seis meses, pero, antes de hacerlo, querrá descartar todos los clientes cuyas cuentas están inactivas.

Para filtrar registros antes de realizar el cálculo **Basado en**, pulse **Filtrar**.

Aparecerá la ventana Especificar criterios de selección. Puede especificar una expresión de consulta para especificar qué registros se utilizarán en el cálculo **Basado en**. El criterio de filtrado se aplica antes de realizar el cálculo **Basado en**, lo que le permite eliminar registros para que no se tengan en cuenta.

5. Pulse **Aceptar** para guardar la consulta y cierre la ventana Especificar criterios de selección.
6. Siga configurando el proceso completando los campos del resto de pestañas.

Utilización de distintos niveles de audiencia de entrada y de salida

Si se han seleccionado distintos niveles de audiencia en la lista **Elegir audiencia** y en la lista **Entrada**, puede utilizar las opciones de **Seleccionar** para llevar a cabo las siguientes operaciones:

- “Selección de todas las entradas de <Nivel de audiencia de salida>” en la página 74
- “Selección de algunas entradas de <Nivel de audiencia de salida diferente>” en la página 74
- “Selección de una <Audiencia de salida> por <Audiencia de entrada diferente>” en la página 75

Nota: Campaign incluye el nombre del nivel de audiencia seleccionado en las etiquetas de opción de **Seleccionar**. Por ejemplo, si el nivel de audiencia de entrada es Cliente, la opción **Una entrada por** aparece como **Una entrada de Cliente por**. En las secciones siguientes, esta parte del texto de la opción que cambia de forma dinámica se indicará con <Audiencia de Entrada/Salida> cuando sea pertinente.

Las opciones **Seleccionar** incluyen:

Tabla 13. Opciones de Seleccionar de la configuración del proceso Audiencia (entrada y salida distintas)

Método	Descripción	Ejemplo
Todos	Selecciona todos los miembros del nivel de audiencia de entrada, con el ámbito de otro nivel de audiencia.	Todos los clientes por unidad familiar
Algunos	Selecciona algunos miembros del nivel de audiencia de salida, conservando solo aquellos ID que cumplan una condición especificada	Todos los clientes de 18 años o más dentro de una unidad familiar
Uno por	Selecciona exactamente un registro de audiencia de salida por cada registro de audiencia de entrada	Un cliente por unidad familiar

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, para seleccionar todos los clientes en una unidad familiar o todas las cuentas que pertenezcan a un cliente). Esto crea una celda de salida con todas las entradas del nivel de audiencia de salida asociadas a los ID de entrada. Cambia los niveles de audiencia sin aplicar selección alguna ni criterios de filtrado.

Si cambia de un nivel de audiencia primario a otro nivel de audiencia, ya no podrá utilizar campos derivados en los procesos siguientes.

1. Seleccione un origen de entrada para **Entrada** y una audiencia de salida diferente para **Seleccionar audiencia**.
Las opciones de **Seleccionar** se vuelven disponibles.
2. Seleccione **Todas las entradas de <Nivel de audiencia de salida>**
3. Pulse **Aceptar** para cerrar el diálogo de configuración del proceso Audiencia y guardar la configuración.

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

Seleccione esta opción para cambiar el nivel de audiencia de entrada a un nivel de audiencia de salida diferente, manteniendo solo aquellos ID que cumplan una determinada condición. Por ejemplo, podría seleccionar todos los clientes de 18 años o más en una unidad familiar, o seleccionar todas las cuentas de un cliente con balances positivos.

Los criterios **Basado en** permiten especificar una expresión de consulta para limitar las entradas seleccionadas del nivel de audiencia de salida.

1. Seleccione un origen de entrada para **Entrada** y una audiencia de salida diferente para **Seleccionar audiencia**.
Las opciones de **Seleccionar** se vuelven disponibles.
2. Pulse para seleccionar **Algunas entradas de <Nivel de audiencia de salida>**
El campo **Basado en** se vuelve disponible.
3. Pulse en el campo **Basado en** para especificar una consulta.
Aparecerá la ventana Especificar criterios de selección.

4. Escriba o construya una expresión de consulta válida y después 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 las 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, elegir una dirección de correo electrónico por cliente). Debe especificar una regla de negocio para indicar cómo debería seleccionarse la entidad única (mín/máx/mediana de algún campo) o seleccionar **Cualquiera** (en este caso, no hay selecciones de campo disponibles).

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

Además de crear una consulta, el criterio **Basado en** también soporta palabras clave que permiten realizar el equivalente funcional de una función macro GROUPBY.

1. Seleccione un origen de entrada para **Entrada** y una audiencia de salida para el proceso Audiencia.
Las opciones de **Seleccionar** se vuelven disponibles.
2. Seleccione **Un <Nivel de audiencia de salida> por <Nivel de audiencia de entrada>**.
3. Seleccione un valor de la lista desplegable de **Basado en**.
(La selección de campo, utilizando la lista desplegable a la derecha, se vuelve inactiva cuando se selecciona **Cualquiera**. Si esta es su selección, salte al paso 5).
4. Seleccione un campo en la siguiente lista desplegable con la que se relaciona la función **Basado en**:
 - a. Pulse en el cuadro de texto **Basado en**.
Aparecerá la ventana Seleccionar campo. Aparecerán todos los campos de la tabla seleccionada en la lista desplegable **Seleccionar audiencia**, incluidas las tablas de dimensiones correlacionadas.
Puede expandir una tabla pulsando en el signo "+". Los campos derivados creados aparecen 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 **Filtrar**.
6. Pulse **Aceptar** para cerrar el diálogo de configuración del proceso Audiencia, guardando las entradas.

Extracción

El proceso Extracción permite seleccionar campos de una tabla y escribirlos en otra tabla para un proceso subsiguiente. Está diseñado para reducir grandes cantidades de datos a un tamaño manejable para operaciones subsiguientes, dando lugar a enormes mejoras en el rendimiento.

El proceso Extracción puede recibir entrada de una celda (si está conectado a un proceso **Selección**, por ejemplo) de una única tabla, de un segmento estratégico, de

una lista optimizada (solo Optimize) o de una página de destino de eMessage (solo eMessage). Si selecciona un segmento estratégico como entrada, deberá unirlo a una tabla antes de poder extraer los campos.

Si se utilizan varios procesos Extracción en serie, solo se escriben los campos del proceso Extracción final.

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

- Los campos extraídos se adjuntan a la celda de entrada
- Los campos extraídos se calculan antes de la ejecución de la consulta en ese proceso
- Varios campos extraídos están disponibles en procesos subsiguientes
- Cuando los campos extraídos se envían a un proceso de contacto:
 - Si un campo extraído no está definido para una celda, su valor es igual a NULL
 - Si un único ID está en más de una célula, una fila es la salida para cada célula
- Cuando se envían los campos extraídos a un proceso Segmento o Decisión, deberá existir un campo extraído en todas las celdas de entrada seleccionadas para que pueda ser utilizado en la segmentación por consulta.

Tablas extraídas

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

A diferencia de una tabla temporal, una tabla extraída *no* se suprime al final de una ejecución de diagrama de flujo. Necesita persistir para que los usuarios puedan seguir accediéndola a fin de realizar operaciones sobre ella como, por ejemplo, analizar sus campos.

Una tabla extraída solo se suprime cuando se suprimen los correspondientes proceso Extracción, diagrama de flujo, campaña o sesión.

Nota: A fin de ahorrar espacio en el data mart, el administrador del sistema puede suprimir periódicamente las tablas con prefijo **UAC_EX**. Tenga presente que, si estas tablas se suprimen antes de volver a ejecutar sus diagramas de flujo o de intentar analizar campos en las tablas no ausentes, los usuarios tendrán antes que volver a ejecutar sus procesos Extracción afectados. De lo contrario, Campaign generará errores "Tabla no encontrada".

Ejemplo: extracción de datos de transacciones

Suponga 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 sean delincuentes (aproximadamente el 90% de su base de clientes), lo que da como resultado 4 Gb de datos.

Incluso si Campaign hubiera creado una tabla temporal para esos clientes, la unión con la tabla de transacciones de compras implicaría recuperar aproximadamente el 90% de los 4 GB de filas (y descartar todas las transacciones menos las de los últimos tres meses) para ejecutar una macro GROUPBY por ejemplo.

En vez de esto, se puede configurar un proceso Extracción (colocado al nivel de transacción de compra) para sacar todas las transacciones de los últimos tres meses, ponerlas en una tabla de la base de datos y después ejecutar varias macros GROUPBY y otros cálculos contra él (por ejemplo, mín/máx y promedio).

Requisitos previos a la extracción de datos desde las páginas de destino de eMessage.

Antes de poder configurar un proceso Extracción para que acepte una entrada procedente de las páginas de destino de eMessage, deben cumplirse los siguientes requisitos previos:

- eMessage debe estar instalado, ejecutando y habilitado.
- Las páginas de destino de eMessage deben estar configuradas adecuadamente.
- Debe ejecutarse el envío de correos y deben recibirse respuestas de los destinatarios del envío de correos.

Puede obtener información adicional sobre las páginas de destino de eMessage consultando la *Guía del usuario de eMessage*.

Configuración de un proceso Extracción

El procedimiento para configurar el proceso Extracción difiere dependiendo de cuál de los siguientes orígenes de entrada elija:

- “Extracción de datos de una celda, tabla única o segmento estratégico”
- “Extracción de datos de la página de destino de eMessage” en la página 78
- lista optimizada (consulte la *Guía del usuario de Optimize*).

Extracción de datos de una celda, tabla única o segmento estratégico

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
2. Efectúe una doble pulsación en el proceso Extracción del espacio de trabajo de diagrama de flujo.
3. Haga clic en el proceso Extracción en la paleta y, a continuación, pulse el espacio de trabajo para añadir el proceso al diagrama de flujo.
Aparecerá el diálogo de configuración del proceso.
4. En la ficha **Origen**, seleccione una celda de entrada, una sola tabla o un segmento estratégico de la lista **Entrada**. Si selecciona un segmento estratégico, asócielo con una tabla seleccionando una tabla de la lista **Selección basada en**.
5. Especifique los registros que hay que utilizar como entrada:
 - **Seleccionar todos los registros** para incluir todos los registros del origen de datos de entrada.
 - **Seleccionar registros con** para seleccionar registros basados en los criterios definidos utilizando consultas.
6. Si eligió **Seleccionar registros con**, cree una consulta utilizando uno de los siguientes métodos:
 - **Apuntar y pulsar**: pulse en las celdas de columnas **Nombre del campo**, **Oper.**, **Valor** y **Y/O** para seleccionar valores con el fin de construir la consulta. Este método constituye la forma más simple de crear una consulta y le ayuda a evitar errores de sintaxis.
 - **Generador de texto**: utilice esta herramienta para escribir SQL sin formato o utilizar las macros proporcionadas. Puede utilizar el **Asistente de Consulta**

dentro del **Generador de texto** para seleccionar macros de IBM Unica, incluidos operadores lógicos y funciones de cadena.

Puede seleccionar campos de la lista Campos disponibles, incluyendo los Campos generados y los Campos derivados de IBM Unica Campaign. Para obtener más información, consulte “Creación de consultas en los procesos” en la página 106.

Nota: Si la consulta incluye un campo de tabla que tenga el mismo nombre que un campo generado de Campaign, deberá cualificar el nombre del campo utilizando la siguiente sintaxis: <nombre_tabla>.<nombre_campo>.

7. En la ficha **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 Unica Campaign**.
 - Para almacenar los datos en una tabla de nombre exclusivo con un prefijo UAC_EX, seleccione una base de datos disponible.
8. Seleccione campos de la lista de **Campos elegibles** y añádalos a la lista **Campos a extraer**. Utilice los controles para eliminar o reordenar los campos. Para obtener más información sobre los campos de la pestaña Extraer, consulte “Referencia de la pestaña Extracción” en la página 80.
9. Realice cualquiera de las siguientes tareas opcionales:
 - Pulse **Perfil** para volver a visualizar una lista de valores para el campo seleccionado. Consulte “Análisis de campos” en la página 114.
 - Pulse **Campos derivados** para crear una variable en la lista de campos candidatos. Consulte “Sobre los campos derivados” en la página 193
 - Pulse **Más** para excluir los ID duplicados de la salida. Consulte “Salto de ID duplicados en la salida de un proceso” en la página 122.
10. Opcionalmente, utilice la ficha **Límite tamaño celda** para limitar el número de ID generados por el proceso. Consulte “Limitación del tamaño de las celdas de salida” en la página 153.
11. De forma opcional, utilice la ficha **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.
12. Pulse la pestaña **General** para modificar el **Nombre de proceso** y el nombre de la **Celda de salida**, o los **Códigos de celda**, enlazar a una celda objetivo o especificar una **Nota** relativa al proceso.

Puede obtener información adicional sobre el enlazado a celdas objetivo consultando “Enlazado de celdas de diagrama de flujo a celdas objetivo utilizando el diálogo de configuración del proceso” en la página 162.
13. Pulse **Aceptar**.

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

Extracción de datos de la página de destino de eMessage

Asegúrese de que el entorno de IBM Unica cumple los requisitos antes de intentar extraer datos de la página de destino de eMessage. Puede obtener información adicional consultando “Requisitos previos a la extracción de datos desde las páginas de destino de eMessage.” en la página 77.

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, haga doble clic en el proceso Extracción del espacio de trabajo del diagrama de flujo.
Aparecerá 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: Solo se puede seleccionar una página de destino de eMessage como entrada a un proceso Extracción. Para poder extraer datos de más de una página de destino, configure varios procesos Extracción.

4. Si hubiera más de un nivel de audiencia disponible para la página de destino, seleccione el nivel de audiencia apropiado de la lista desplegable. Si solo hubiera un nivel de audiencia disponible, se seleccionará de forma automática.
5. Pulse **Aceptar**.
6. En la pestaña **Extraer**, seleccione una ubicación de salida.
 - Para almacenar los datos en formato binario, seleccione **Servidor de IBM Unica de Campaign**.
 - Para almacenar los datos en una tabla de nombre exclusivo con un prefijo UAC_EX, seleccione una base de datos disponible.
7. Seleccione campos a extraer en la lista **Campos candidatos**.
 - Pulse **Añadir** para añadir los campos seleccionados a la lista de **Campos a extraer**.
 - Para eliminar campos de la lista de **Campos a extraer**, selecciónelos y pulse **Eliminar**.
 - Utilice los botones **Subir 1** y **Bajar 1** para cambiar el orden de los campos en la lista **Campos a extraer**.
 - Para cambiar el nombre de salida predeterminado de un campo a extraer, seleccione el campo en la lista **Campos a extraer**, pulse el nombre en la columna **Nombre de salida** y luego especifique el nombre nuevo.

Para obtener más información sobre los campos de la pestaña Extraer, consulte "Referencia de la pestaña Extracción" en la página 80.

8. Realice cualquiera de las siguientes tareas opcionales:
 - Añadir un campo derivado a la lista de campos candidato. Consulte "Sobre los campos derivados" en la página 193
 - Especificar que se excluyan de la salida los ID duplicados. Consulte "Salto de ID duplicados en la salida de un proceso" en la página 122.
 - Limitar el tamaño de la celda de salida (es decir, limitar el número de ID generados por el proceso). Consulte "Limitación del tamaño de las celdas de salida" en la página 153.
 - Pulse la pestaña **General** para modificar el **Nombre de proceso** y el nombre de la **Celda de salida**, o los **Códigos de celda**, enlazar a una celda objetivo o especificar una **Nota** relativa al proceso.

Puede obtener información adicional sobre el enlazado a celdas objetivo consultando "Enlazado de celdas de diagrama de flujo a celdas objetivo utilizando el diálogo de configuración del proceso" en la página 162.

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

9. Pulse **Aceptar**.

Se ha configurado el proceso. Puede probar el proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

Nota: Durante el proceso de extracción, Campaign crea una vista intermedia en la base de datos de las tablas del sistema con un prefijo UCC_LPV. Esta vista interna permanece en la base de datos hasta que el cuadro de proceso se suprime. Si elimina la vista, deberá reconfigurar su proceso Extracción correspondiente antes de volver a ejecutar el proceso o diagrama; de lo contrario, Campaign generará un error de tabla inexistente.

Referencia de la pestaña Extracción

La siguiente tabla describe los campos de la pestaña Extracción:

Tabla 14. Campos de la pestaña Extracción

Campo	Descripción
Origen de datos de destino	Ubicación en la que se escribirá la salida de este proceso. El servidor de Campaign y cualquier otro origen de datos al que se esté conectado están disponibles en la lista desplegable de Orígenes de de datos de destino.
Campos de candidatos	Lista de campos disponibles para extraer, incluido el nombre de campo y el tipo de datos, en función del origen de datos de entrada. Si el 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 convertirá en un nombre de campo válido. Los tipos de datos de todos los atributos de la página destino aparecen listados como texto. Nota: Los nombres de objeto del esquema se limitan a 30 caracteres. Limite los nombres de los atributos a 30 caracteres o menos para producir nombres de columna válidos en la salida extraída.
Campos a extraer	Los campos que eligió extraer en la lista Campos candidatos. El Nombre de salida toma el valor predeterminado del nombre de campo en la columna Campos a extraer.
Botón Analizar	Abre la ventana Analizar campo seleccionado, que calcula los valores y distribuciones de los registros en el campo seleccionado. Solo está activo cuando se ha seleccionado un nombre de campo en la lista Campos candidato .
Botón Campos derivados	Abre la ventana Crear campo derivado.
Botón Más	Abre la ventana Valores avanzados, que incluye la opción para omitir registros duplicados y para especificar cómo Campaign identifica los duplicados.

Instantánea

Utilice el proceso Instantánea para capturar una lista de ID y de datos asociados, y exportarlos a una tabla o un archivo.

Para asociar ofertas o realizar un seguimiento de ellas con la lista, utilice un proceso Lista de correo o Telemarketing. Para asegurarse de que no se exportan filas duplicadas, utilice un proceso Extracción y después haga una instantánea de los resultados.

Configuración de un proceso Instantánea

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, asegúrese de que el proceso Instantánea esté conectado a uno o más procesos configurados cuyas celdas de salida se utilizarán como entrada del proceso Instantánea.

Nota: Todas las celdas seleccionadas como celdas de entrada deben tener el mismo nivel de audiencia.

2. Efectúe una doble pulsación en el proceso Instantánea del espacio de trabajo de diagrama de flujo.

Aparecerá el diálogo de configuración del proceso.

3. Pulse la pestaña Instantánea
 - a. En la lista desplegable **Entrada**, especifique las celdas de entrada a usar como origen de datos de la instantánea.

Nota: Si el proceso Instantánea no está conectado a un proceso que proporcione celdas de salida, no habrá celdas que seleccionar en la lista desplegable **Entrada**. La opción **Varias celdas** en la lista desplegable sólo está disponible si el proceso de entrada genera varias celdas.

- b. En la lista desplegable **Exportar a**, especifique una tabla o archivo en el que se vaya a escribir 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.

- Si la tabla que desea utilizar no aparece en la lista, o si desea generar la salida a una tabla no correlacionada, seleccione **Tabla de base de datos**. Verá la ventana Especificar tabla de base de datos, donde se especifican los nombres de la tabla y de la base de datos. Las variables de usuario están soportadas en el nombre de tabla especificado aquí.
 - Si selecciona **Archivo** en la lista desplegable **Exportar a**, verá la ventana Especificar archivo de salida, donde se especifica el tipo de archivo en el que desea escribir la salida, su nombre de archivo y el correspondiente diccionario de datos.
 - Si desea crear una tabla de usuarios nueva, seleccione **Tabla correlacionada nueva** en la lista desplegable **Exportar a**. Puede obtener instrucciones consultando la *Guía del administrador de Campaign*.
- c. Seleccione una opción para especificar cómo se manejan las actualizaciones a la tabla o archivo de salida:
 - **Añadir a datos existentes.** Añade la información nueva al final de la tabla o del archivo. Si selecciona esta opción para un archivo delimitado, las etiquetas no se exportarán como 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 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 nuevo archivo con los sufijos "_1", "_2" y así sucesivamente, añadidos al nombre de archivo.
4. Especifique los campos escritos por el proceso Instantánea.
 - a. Seleccione los campos que desea incluir en la salida a partir de la lista **Campos candidatos**.
Puede utilizar los campos generados por Campaign expandiendo la lista de Campos generados de Campaign, o utilizar campos derivados pulsando el botón **Campos derivados**. Puede seleccionar varios campos a la vez utilizando **Control+Pulsación** o un rango de campos contiguos utilizando **Mayús+pulsación**.
 - b. Mueva los campos seleccionados a la lista **Campos a instantánea** pulsando **Añadir>>**.
 - c. Elimine campos de la lista Campos a instantánea seleccionándolos y pulsando **<<Eliminar**.
 - d. Si ha seleccionado una tabla como destino de la instantánea, los campos de dicha tabla aparecen en la lista **Campos de exportación** en la columna **Campo de tabla**. Puede encontrar de forma automática campos coincidentes pulsando **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 de exportación**. Si hay varios campos coincidentes, se toma la primera coincidencia. Puede modificar manualmente los emparejamientos pulsando **<<Eliminar o Añadir>>**.
 - e. Si lo desea, vuelva a ordenar los campos en la lista **Campos a instantánea** seleccionando un campo y pulsando **Subir1** o **Bajar1** para moverlo hacia arriba o hacia abajo en la lista.

Nota: Para ver los valores de un campo, seleccione el campo y pulse **Analizar**.

5. Para especificar que se omitan los registros con ID duplicado, o especificar el orden de los registros en la salida, pulse **Más**.
Verá la ventana Configuración avanzada
 - a. Para especificar que los registros con ID duplicado se salten, seleccione la casilla de verificación **Saltar registros con ID duplicado** y seleccione los criterios que Campaign utilizará para decidir qué registro hay que retener si se devuelven ID duplicados. Por ejemplo, puede seleccionar MaxOf y Household_Income para especificar que, cuando se devuelvan ID duplicados, Campaign solo exporte el ID con los ingresos de unidad familiar más elevados.

Nota: Esta opción sólo elimina los duplicados dentro de la misma celda de entrada. Los datos de la instantánea todavía pueden contener ID duplicados si el mismo ID aparece en varias celdas de entrada. Si desea eliminar todos los ID duplicados, deberá utilizar un proceso Fusión o Segmentar por delante del proceso Instantánea a fin de depurar los ID duplicados o crear segmentos mutuamente excluyentes.
 - b. Para especificar que la salida de la instantánea tenga algún tipo de ordenación, seleccione la casilla de **Ordenar por**, el campo por el que hay que ordenar y el orden de clasificación. Por ejemplo, puede seleccionar Last_Name y **Ascendente** para especificar que la lista de ID se ordene por apellido en orden ascendente.

6. Pulse **Aceptar** para cerrar la ventana Configuración avanzada.
El salto de ID duplicados y el orden de clasificación especificados se muestra debajo de la lista **Campos a instantánea** en la pestaña **Instantánea**.
7. (Opcional) Pulse la pestaña **General** para asignar un nombre y/o notas al proceso.
El nombre aparece sobre el proceso en el diagrama de flujo. La nota aparece cuando se apunta al proceso en el diagrama de flujo.
8. Pulse **Aceptar**.

El proceso está configurado y aparece habilitado en el diagrama de flujo. Puede probar el proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

Planificación

Nota: El proceso Planificación no está relacionado con Unica Scheduler. Scheduler inicia un diagrama de flujo incluso si no está ejecutando, mientras que el proceso Planificación de un diagrama de flujo solo funciona si el diagrama de flujo está ejecutando. No se debe utilizar Scheduler para planificar un diagrama de flujo que utilice el proceso Planificación.

El proceso Planificación se utiliza para iniciar un proceso, una serie de procesos o un diagrama de flujo completo. Un proceso Planificación está activo durante un período de tiempo definido. Durante dicho tiempo, podrían ocurrir eventos especificados que provoquen el inicio de la ejecución de subsiguientes procesos conectados. El proceso Planificación se utiliza principalmente para controlar la temporización de un diagrama de flujo completo.

Se puede configurar un proceso Planificación para definir el período total de planificación estableciendo un límite temporal en días, horas y minutos, a partir del momento en que el proceso comienza a ejecutar.

Las opciones de planificación son precisas y flexibles:

- Se puede configurar un proceso para que ejecute de muchas maneras, incluyendo la ejecución repetitiva, mediante desencadenante, mediante calendario, etc.
- Puede combinar varias opciones de planificación, como la planificación del proceso para que se ejecute todos los lunes a las 9:00 a.m., pero también siempre que lo desencadene un determinado evento (como una visita al sitio web).
- Puede planificar un proceso por lotes, por ejemplo, para ejecutar por la noche cuando no interfiera con los trabajos durante el día.

No hay límites predefinidos en el número de opciones que se pueden utilizar a la vez para planificar un diagrama de flujo, siempre y cuando las selecciones no entren en conflicto de forma activa. (por ejemplo, no se puede planificar un diagrama de flujo para que ejecute "Solo una vez" y "Cada lunes")

En general, un proceso sólo se ejecuta cuando todas las entradas han ejecutado satisfactoriamente (es decir, cuando todos los procesos conectados al proceso actual han ejecutado, aunque la dependencia solo sea temporal). Sin embargo, cuando existan varias entradas de planificación en cada rama, el proceso ejecutará en el momento en que cualquier entrada **individual** complete (un "o" en vez de un "y" de las entradas).

Un proceso de contacto que tenga el seguimiento habilitado contendrá un planificador implícito. La utilización de un proceso Planificación en medio de un diagrama de flujo es una función avanzada, por lo que deberá asegurarse de que obtiene el comportamiento deseado y el resultado correcto.

Nota: Si el proceso Planificación del diagrama de flujo le dice a dicho diagrama de flujo que ejecute antes de que haya completado una ejecución anterior, Campaign retendrá la ejecución hasta que haya finalizado la ejecución anterior. Solo puede retenerse una ejecución de esta forma. En algunos casos, esto puede significar que el diagrama no ejecute tantas veces como se esperaba.

Por ejemplo, si un diagrama de flujo tarda dos horas en ejecutar, y se tiene un proceso Planificación que intenta desencadenar tres ejecuciones espaciadas en 10 minutos solo, Campaign iniciará la primera ejecución. Cuando el proceso Planificación intente iniciar la segunda ejecución, Campaign la pondrá en cola. Cuando el proceso Planificación intente iniciar la tercera ejecución, Campaign la ignorará. Cuando termine la primera ejecución, Campaign iniciará la segunda ejecución y la tercera nunca se iniciará.

Configuración de un proceso Planificación

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, haga doble clic en el proceso Planificación del espacio de trabajo del diagrama de flujo.
Aparecerá el diálogo de configuración del proceso.
2. 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 permanece 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 la opción **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.
3. Si selecciona **Ejecución personalizada** en la lista desplegable **Planificar para ejecutar**, las opciones de **Ejecución personalizada** se habilitan. Especifique si la planificación ejecuta en un momento o momentos determinados, o si está basada en desencadenantes entrantes, seleccionando la casilla de verificación

Ejecutar por hora y/o la casilla de verificación **Ejecutar por desencadenante(s)**. Puede obtener detalles adicionales sobre los desencadenantes consultando la *Guía del administrador de Campaign*.

Nota: Estas opciones no son mutuamente excluyentes: puede elegir utilizar desencadenantes junto con los tiempos planificados.

- Si elige **Ejecutar por tiempo**, debe especificar al menos una fecha y hora. Si hay varias entradas, estas deben separarse por coma. Pulse **Calendario** para acceder a la función Calendario para seleccionar fechas y horas.
- Si elige **Ejecutar por desencadenante**, debe especificar al menos un desencadenante.

El/los desencadenante(s) nombrados deben definirse utilizando **Herramientas > Desencadenantes almacenados** para que el proceso Planificación quede completamente configurado. 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. Un nombre de desencadenante no tiene por qué ser exclusivo, pudiendo usarse el mismo desencadenante en varias campañas o diagramas de flujo y activarlos todos a la vez.

4. Especifique los valores de retardo y autorización seleccionando la casilla de verificación **Esperar autenticación de usuario antes de cada ejecución** y/o la casilla de verificación **Período de retardo antes de cada ejecución**.

Nota: Estas opciones no son mutuamente excluyentes: puede elegir una de las dos o ambas.

- 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. Si se especifica esta opción, tendrá prioridad sobre cualquier otro indicador de planificación; el proceso no se iniciará a menos que se haya dado 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 **Período de retardo antes de cada ejecución**, deberá especificar la cantidad de tiempo que hay que esperar después de que se haya cumplido una condición de planificación y antes de que ejecute el proceso utilizando los campos **Días**, **Horas** y **Minutos**. Este retraso se aplica a todas las demás opciones de planificación especificadas. Por ejemplo, si un proceso de planificación está configurado para ejecutarse a las 9:00 a.m. el lunes por la mañana con un retraso de una hora, los procesos posteriores comenzará a ejecutarse a las 10:00 a.m.
5. (Opcional) Una vez completada la ejecución planificada, especifique los desencadenantes que hay que enviar seleccionando la casilla de verificación **Enviar desencadenante(s) después de cada ejecución** y especificando al menos un desencadenante.

Si selecciona la casilla de verificación **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. El/los desencadenante(s) nombrados deben definirse utilizando **Herramientas**

> **Desencadenantes almacenados.** Si se especifican varios nombres de desencadenante, deberán ir separados por coma.

6. (Opcional) Pulse la pestaña **General** para asignar un nombre y/o notas al proceso.

El nombre aparece sobre el proceso en el diagrama de flujo. La nota aparece cuando se apunta al proceso en el diagrama de flujo.

7. Pulse **Aceptar**.

El proceso está configurado y aparece habilitado en el diagrama de flujo. Puede probar el proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

Utilización de la herramienta Calendario en el proceso Planificación

La herramienta Calendario está disponible en el diálogo de configuración del proceso Planificación cuando se selecciona **Ejecución personalizada** en la lista desplegable **Planificar para ejecutar**.

Es la misma herramienta Calendario que puede encontrarse en otras partes de Campaign, con la diferencia de que permite seleccionar la hora además de la fecha.

1. En la pestaña del diálogo de configuración del proceso Planificación **Planificar**, pulse Calendario. Este botón sólo está habilitado si se ha seleccionado **Ejecución personalizada** desde la lista desplegable **Planificar para ejecutar**.

Aparecerá la herramienta Calendario. De forma predeterminada ya están seleccionadas la fecha y hora actuales.

2. Especifique la fecha en que desea que el diagrama de flujo ejecute o inicie:
 - Pulse la fecha en el mes mostrado, o bien
 - cambie el mes, el año y la hora utilizando la lista desplegable **Mes**.
 - Cambie el año utilizando las flechas de arriba y abajo.
3. Especifique la hora escribiendo la hora deseada en el campo **Hora de ejecución** con el formato hh:mm, seguida de una designación a.m. o p.m.
4. Pulse Aplicar para entrar la fecha y hora especificadas, dejando la ventana Calendario abierta, o pulse **Aceptar** para entrar la fecha y hora especificadas y cerrar la ventana Calendario.

Dejar la ventana Calendario abierta permite entrar con facilidad varias selecciones de fecha y hora.

Planificación basada en desencadenantes

El proceso Planificación puede trabajar con desencadenantes de las siguientes maneras:

- “Ejecución desencadenada” en la página 87
- “Envío de desencadenantes tras cada ejecución” en la página 87
- “Utilización de desencadenantes con otras opciones de planificación” en la página 88

Configuración de un proceso Planificación para que ejecute mediante un desencadenante

1. En la pestaña Planificar del diálogo de configuración del proceso Planificación, seleccione **Ejecución personalizada** en la lista desplegable **Planificar para ejecutar**.

Se habilitarán las características de **Ejecución personalizada**.

2. En el campo **Ejecutar por desencadenante(s)**, especifique el nombre de cada uno de los desencadenantes que pueden activar este proceso Planificación. Separe varios desencadenantes con comillas.
 - El nombre de desencadenante puede contener cualquier carácter salvo comas.
 - Un nombre de desencadenante no tiene por qué ser exclusivo, pudiendo usarse el mismo desencadenante en varias campañas o diagramas de flujo y activarlos todos a la vez.

Ejecución desencadenada

Cuando se selecciona **Ejecución personalizada** en la lista desplegable **Planificar para ejecutar**, la opción **Ejecutar por desencadenante(s)** aparecerá disponible. Habilite esta opción para especificar uno o varios desencadenantes de entrada que activen el proceso Planificación.

Si habilita **Ejecutar por desencadenante(s)**, debe especificar uno o varios desencadenantes. Los desencadenantes nombrados deberán definirse mediante **Herramientas > Desencadenantes almacenados** para que el proceso Planificación quede plenamente configurado.

Un desencadenante de entrada es un suceso externo que pone en marcha de forma automática un diagrama de flujo o una campaña. Un desencadenante puede ser cualquier cosa que se defina como, por ejemplo, una pulsación en un enlace de un sitio web, la recepción de un mensaje de correo electrónico, un indicador de respuesta de un teleoperador, la finalización de la carga de una base de datos o cualquier otro evento que se defina.

La opción **Ejecutar por desencadenante(s)** utiliza la aplicación **unica_actrg** de IBM Unica (incluida en la instalación de Campaign) para realizar la ejecución. Para comprender los entresijos de **Ejecutar por desencadenante(s)**, conviene recurrir a un ejemplo.

Ejemplo: ejecución desencadenada

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

Más concretamente, cuando el cliente realiza una compra:

- El sitio web lanza el ejecutable `unica_actrg` pasándole el código de campaña y el nombre de desencadenante.
- El escucha de Campaign comprueba que la campaña esté activa y que exista el nombre de desencadenante, y después ejecuta el proceso Planificación, con lo que se desencadena el diagrama de flujo de campaña.

Puede obtener detalles adicionales sobre los desencadenantes consultando la *Guía del administrador de Campaign*.

Envío de desencadenantes tras cada ejecución

Un desencadenante de salida ejecuta una línea de comandos, que puede ser un archivo de proceso por lotes o un archivo de script. Puede hacer que Campaign ejecute uno o más desencadenantes cada vez que el proceso Planificación active los nombres de desencadenante del campo **Enviar desencadenante(s) tras cada ejecución**. Si especifica varios nombres de desencadenante, deberán estar separados por coma.

Esta función permite enviar un desencadenante de salida a un archivo ejecutable. La ruta completa y el nombre del archivo deben estar definidos en la ventana

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 pueden utilizarse con cualquier otra opción de planificación o de forma aislada. Cuando se utilizan de forma combinada, se puede, por ejemplo, configurar un diagrama de flujo para que ejecute cada lunes a las 9:00 de la mañana, así como cada vez que alguien pulse en un banner publicitario de internet.

Si, por ejemplo, se ha planificado el diagrama de flujo con la opción **Ejecutar con desencadenante(s)** en función de los accesos a un sitio web, y también se especifica un **Período de retardo previo a cada ejecución**, el diagrama de flujo no comenzará hasta que el evento tenga lugar (el "acceso" web) y haya vencido el período de retardo.

Cubo

El proceso Cubo soporta la creación de cubos de datos a partir de dimensiones basadas en segmentos estratégicos que se han creado para las tablas de la base de datos de clientes.

Nota: El proceso Cubo está pensado para que lo utilicen usuarios de perfil técnico o consultores de IBM Unica . Una práctica recomendada es crear todas las construcciones globales (cubos y segmentos estratégicos, por ejemplo) en el área **Sesiones** de la aplicación.

Los usuarios pueden seleccionar uno o más segmentos definidos, crear un cubo y luego exprimir los datos para seleccionar un público objetivo que luego se pueda convertir en los procesos adecuados (en el proceso Selección, por ejemplo) para incluirlos en un diagrama de flujo.

Configuración de un proceso Cubo

Los cubos creados en el área **Sesiones** estarán disponible globalmente.

1. Antes de poder crear un cubo utilizando un proceso Cubo, debe crear un segmento estratégico o jerarquía de dimensiones.
2. En un diagrama de flujo de sesión, seleccione un proceso Cubo y arrástrelo al espacio de trabajo.
3. Efectúe una doble pulsación en el proceso Cubo del espacio de trabajo de diagrama de flujo.
Verá el diálogo de configuración del proceso.
4. En la pestaña **Origen**, utilice la lista desplegable **Segmentos de entrada** para seleccionar uno o varios segmentos como entrada del cubo.

Importante: Si está seleccionando 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. Aparecerá la ventana Definiciones de cubo.

En la ventana Definiciones de cubo se puede:

- pulsar **Añadir** para añadir un cubo nuevo
- seleccionar un cubo existente y pulsar **Editar** para modificarlo

- seleccionar un cubo existente y pulsar **Eliminar** para suprimirlo
6. Para añadir un cubo:
 - a. Pulse **Añadir**. Aparecerá la ventana Editar cubo.
 - b. Especifique un nombre y una descripción del cubo en las áreas correspondientes.
 - c. Seleccione hasta tres dimensiones de las listas desplegables correspondientes. Las dimensiones deben estar relacionadas con los segmentos estratégicos en los que se basa el origen del cubo.
 - d. Pulse **Aceptar** cuando haya terminado de especificar la información del cubo. La ventana Editar Cubo se cierra y la nueva definición de cubo se visualiza en la lista de cubos en la pestaña **Definiciones de Cubo**.
 7. Pulse la pestaña **Seleccionar campos adicionales a rastrear** para especificar campos adicionales para el seguimiento.
Aparecerá la ventana Seleccionar campos adicionales.
En la ventana Seleccionar definiciones adicionales 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 **Analizar** para analizar un campo seleccionado.
 8. (Opcional) Pulse la pestaña **General** para asignar un nombre y/o notas al proceso.
El nombre aparece sobre el proceso en el diagrama de flujo. La nota aparece cuando se pasa el ratón por encima del proceso en el diagrama de flujo.
 9. Pulse **Aceptar**.
El proceso está configurado y aparece habilitado en el diagrama de flujo. Puede probar el proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

CreateSeg

Utilice el proceso CreateSeg para crear listas de ID de audiencia a partir de tablas de base de datos de clientes. Los segmentos pueden utilizarse entonces como entrada para los procesos de selección así como para crear dimensiones y cubos, o como segmento de supresión global para un nivel de audiencia.

El proceso Crear segmento se ha diseñado para que lo utilicen los administradores de Campaign. El proceso Crear segmento se debería crear en el área **Sesiones** de Campaign de forma que los segmentos sean estratégicos y tengan disponibilidad global para que se puedan utilizar en todas las campañas.

Nota: Un método recomendado es crear todas las construcciones globales en el área **Sesiones** de Campaign para que se utilicen en varias campañas. Sin embargo, es posible utilizar Crear segmento con una campaña y no con un diagrama de flujo de sesión.

Para trabajar con segmentos estratégicos, haga lo siguiente:

- Cree un segmento en el área **Sesiones**.
- Gestione los segmentos desde el área **Segmentos**.
- Utilice estos segmentos en campañas de la sección **Campaña**.

Configuración de un proceso CreateSeg

Nota: El proceso CreateSeg está diseñado para que los administradores de Campaign, y debería crearse y definirse en el área Sesiones de la aplicación, de modo que los segmentos sean estratégicos y tengan disponibilidad global para que puedan utilizarse en todas las campañas.

1. En un diagrama de flujo de sesión en modo **Edición**, añada un proceso CreateSeg al espacio de trabajo de diagrama de flujo.
2. Proporcione una entrada al proceso CreateSeg conectándolo a uno o más procesos de manipulación de datos (por ejemplo, un proceso Selección).
3. Efectúe una doble pulsación sobre el proceso CreateSeg.
Aparecerá el diálogo de configuración del proceso.
4. En la pestaña **Definir segmentos**, haga lo siguiente:
 - a. Seleccione una o más celdas origen en la lista desplegable **Entrada**. Estas celdas de origen se convertirán en segmentos.
 - b. Seleccione **Crear segmentos mutuamente exclusivos** si desea que los segmentos creados sean mutuamente excluyentes.
 - c. En el área **Segmentos resultado**, resalte una celda de entrada y pulse **Editar** para configurar el segmento.
Aparecerá la ventana Editar segmento.
5. En la ventana Editar segmento, haga lo siguiente:
 - a. Dé al segmento un nombre que describa su propósito y una breve descripción de lo que el segmento hace conforme a su diseño.
 - b. En la lista desplegable **En carpetas**, seleccione la carpeta donde se almacenará el segmento.
 - c. En la lista desplegable Origen de datos de la tabla temporal, seleccione un origen de datos en el que guardar en caché el segmento estratégico.

Nota: La selección de un origen de datos solo es necesaria si la propiedad doNotCreateServerBinFile en la página de configuración Campaña|Servidor|Optimización se ha establecido a TRUE. Si esta propiedad no se ha establecido a True, deberá seleccionarse al menos un origen de datos.
 - d. En la lista desplegable **Política de seguridad**, seleccione, si procede, la política de seguridad a la que pertenecerá el segmento creado.
 - e. Cuando haya terminado, pulse **Aceptar** para regresar a la pestaña **Definir segmentos**.
6. (Opcional) Pulse la pestaña **General** para asignar un nombre y/o notas al proceso.
El nombre aparece sobre el proceso en el diagrama de flujo. La nota aparece cuando se pasa el ratón por encima del proceso en el diagrama de flujo.
7. Pulse **Aceptar**.

El proceso está configurado y aparece habilitado en el diagrama de flujo.

Nota: Los segmentos estratégicos solo se crean y quedan disponibles para su selección cuando el proceso CreateSeg ha ejecutado satisfactoriamente en modo de producción. La ejecución del proceso CreateSeg en modo de prueba no crea ni actualiza segmentos estratégicos.

Puede probar el proceso CreateSeg, pero las ejecuciones de prueba no crean segmentos estratégicos ni actualizan los ya existentes.

Lista de correo

El proceso Lista de correo es uno de los procesos de contacto. Utiliza las celdas de salida de otros procesos en el diagrama de flujo para generar una lista de contactos para una campaña de correo directo, asignar ofertas específicas a dicha lista de contactos y registrar el historial de contactos.

Configuración de un proceso de contacto (Lista de correo o Telemarketing)

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, asegúrese de que el proceso de contacto esté conectado a uno o más procesos configurados cuyas celdas de salida se utilizarán como entrada del proceso de contacto.

Importante: Todas las celdas seleccionadas como celdas de entrada deben tener el mismo nivel de audiencia.

2. Efectúe una doble pulsación en el proceso de contacto del espacio de trabajo de diagrama de flujo.
Aparecerá el diálogo de configuración del proceso.
3. En la pestaña **Cumplimiento**, especifique los detalles del cumplimiento de la salida de la lista.
 - a. En la lista desplegable **Entrada**, especifique las celdas de entrada a usar como origen de datos de la lista de contactos.

Nota: Si el proceso de contacto no está conectado a un proceso que proporcione celdas de salida, no habrá celdas que seleccionar en la lista desplegable **Entrada**. La opción **Varias celdas** en la lista desplegable sólo está disponible si el proceso de entrada genera varias celdas.

- b. (Opcional) Para especificar dónde se debe escribir la salida de la lista de contactos, asegúrese de que la casilla de verificación **Habilitar exportación a** esté seleccionada y utilice la lista desplegable para especificar una de las siguientes opciones:
 - Si desea escribir la salida del proceso a una tabla de base de datos, seleccione su nombre en la lista desplegable **Habilitar exportación a**.
 - Si la tabla de base de datos que desea utilizar no aparece en la lista, o si desea que la salida del proceso se escriba a una tabla no correlacionada, seleccione **Tabla de base de datos** en la lista desplegable para abrir la ventana Especificar tabla de base de datos. Utilice esta ventana para especificar la tabla y los nombres de base de datos. Las variables de usuario están soportadas en el nombre de tabla especificado aquí.
 - Si desea escribir la salida del proceso a un archivo, seleccione **Archivo** en la lista desplegable **Habilitar exportación a** para abrir la ventana Especificar de archivo de salida. Utilice esta ventana para especificar el tipo de archivo en el que desea escribir la salida, su nombre de archivo, y el diccionario de datos correspondiente.
 - Si desea crear una tabla de usuario nueva, seleccione **Tabla correlacionada nueva** en la lista desplegable **Habilitar exportación a**. Puede obtener instrucciones consultando la *Guía del administrador de Campaign*.

Nota: Puede probar el proceso de contacto ejecutando dicho proceso con la salida exportada a un archivo temporal que se pueda revisar.

La casilla de verificación **Habilitar exportación a** está seleccionada de forma predeterminada. Si la deselecciona, podrá ejecutar el proceso si salida a un archivo o tabla de base de datos.

- c. (Opcional) Cree un archivo resumen (.sum) para este proceso especificando una ruta y un nombre de archivo en el campo **Archivo resumen**, o navegue a la ubicación pulsando en el botón de puntos suspensivos. Un archivo resumen contiene información sobre la exportación que una empresa de envío de correos podría necesitar para realizar los envíos.
 - d. (Opcional) Enviar un desencadenante cuando el proceso termine de ejecutar seleccionando la casilla de verificación **Enviar desencadenante(s)** y seleccionando en lista desplegable el desencadenante que quiera enviar. Para enviar varios desencadenantes, use **Control+Clic** para seleccionar cada desencadenante que desee añadir. Los desencadenantes seleccionados aparecerán en el campo **Enviar desencadenante(s)** separados por coma.
4. Pulse el separador **Tratamiento** para asignar una o más ofertas o listas de ofertas a cada celda objetivo definida en este proceso. Pulse la pestaña **Parámetros** para especificar los parámetros de oferta de cada célula.
 5. Pulse el separador **Personalización** para especificar los campos que se escriben en la lista de contactos.
 - a. Seleccione los campos que desea incluir en la salida a partir de la lista **Campos candidatos**.

Puede utilizar los campos generados de IBM Unica Campaign expandiendo la lista de campos generados de **IBM Unica Campaign**, o utilizar campos derivados pulsando el botón **Campos derivados**. Seleccione varios campos a la vez utilizando **Control+Clic** o un rango contiguo de campos utilizando **Mayús+Clic**.
 - b. Mueva los campos seleccionados a la lista **Campos de exportación** pulsando **Añadir>>**.
 - c. Elimine los campos de la lista **Campos de exportación** seleccionándolos y pulsando **<<Eliminar**.
 - d. Si ha seleccionado una tabla como destino de la exportación, los campos de dicha tabla aparecen en la lista **Campos de exportación** en la columna **Campo de tabla**. Puede encontrar de forma automática campos coincidentes pulsando **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 de exportación**. Si hay varios campos coincidentes, se toma la primera coincidencia. Puede modificar manualmente los emparejamientos pulsando **<<Eliminar o Añadir>>**.
 - e. Si lo desea, vuelva a ordenar los campos en la lista **Campos de exportación** seleccionando un campo y pulsando **Subir1** o **Bajar1** para moverlo hacia arriba o hacia abajo en la lista.

Nota: Para ver los valores de un campo, seleccione el campo y pulse **Analizar**.

6. Para especificar que se omitan los registros con ID duplicado, o especificar el orden de los registros en la salida, pulse **Más**.

Verá la ventana Configuración avanzada

 - a. Para especificar que los registros con ID duplicado se salten, seleccione la casilla de verificación **Saltar registros con ID duplicado** y seleccione los criterios que Campaign utilizará para decidir qué registro hay que retener

si se devuelven ID duplicados. Por ejemplo, puede seleccionar MaxOf y Household_Income para especificar que, cuando se devuelvan ID duplicados, Campaign solo exporte el ID con los ingresos de unidad familiar más elevados.

Nota: Esta opción sólo elimina los duplicados dentro de la misma celda de entrada. La lista de contactos todavía puede contener ID duplicados si el mismo ID aparece en varias celdas de entrada. Si desea eliminar todos los ID duplicados en la lista de contactos, deberá utilizar un proceso Fusión o Segmentar por delante del proceso de contacto a fin de depurar los ID duplicados o crear segmentos mutuamente excluyentes.

- b. Para especificar que la lista de contactos de salida tenga algún tipo de ordenación, seleccione la casilla de verificación **Ordenar por**, el campo por el que hay que ordenar y el orden de clasificación. Por ejemplo, puede seleccionar Last_Name y **Ascendente** para especificar que la lista de ID se ordene por apellido en orden ascendente.
7. Pulse **Aceptar** para cerrar la ventana Configuración avanzada.
El salto de ID duplicados y el orden de clasificación especificados se muestra debajo de la lista **Campos de exportación** en la pestaña **Personalización**.
 8. Pulse la pestaña **Registro** para especificar cómo desea registrar las transacciones de contacto procedentes de este proceso.

Nota: 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, marque el recuadro de selección **Registrar en las tablas de historial de contactos**.

Nota: Para que la información de contactos esté disponible para el seguimiento y la elaboración de informes en Campaign, realice el registro en las tablas del sistema. Si está configurando una lista de envío de correos, **no** registre en las tablas del sistema si tiene previsto enviar su lista de envío de correos a una empresa de envíos que lleve a cabo un procesamiento (como validar direcciones o householding). En su lugar, utilice un proceso Seguimiento para registrar la información devuelta por la empresa de envíos para capturar solo la lista de clientes que recibieron una oferta.

- b. Para registrar a un destino distinto de las tablas del sistema, ya sea de forma adicional o alternativa, seleccione la casilla de verificación **Registrar en otro destino**.

Nota: Podría interesarle almacenar la información de contacto en otra tabla o archivo si su organización necesita un procesamiento adicional de la información en otro formato. También podría interesarle registrar la información fuera de las tablas del sistema si desea probar la información de salida generada por el proceso de contacto antes de guardarla en las tablas del sistema.

- c. Si ha seleccionado **Registrar en otro destino**, utilice la lista desplegable **Registrar a** para especificar una tabla o archivo.

Si selecciona **Archivo**, verá la ventana Especificar archivo de salida, donde se especifica el tipo de archivo en el que desea escribir la salida, su nombre de archivo y el correspondiente diccionario de datos.

9. Especifique los campos que desea que salgan al historial de contactos seleccionando campos de la lista **Campos candidatos** y moviéndolos a la lista

Campos a salida utilizando el botón **Añadir>>**. También puede utilizar campos derivados como Campos candidato.

Elimine los campos de la lista **Campos a salida** seleccionándolos y pulsando <<**Eliminar**.

Si lo desea, vuelva a ordenar los campos en la lista **Campos a registro** seleccionando un campo y pulsando **Subir1** o **Bajar1** para moverlo hacia arriba o hacia abajo en la lista.

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.

10. Seleccione una opción para especificar cómo se manejan las actualizaciones a la tabla o archivo de salida:
 - **Añadir a datos existentes** - añade la nueva información de contacto al final de la tabla o archivo. Si selecciona esta opción para un archivo delimitado, las etiquetas no se exportarán como primera fila. Esto es el procedimiento recomendado para las tablas de base de datos.
 - **Reemplazar todos los registros** - elimina los datos existentes en la tabla o archivo y los sustituye con la nueva información de contacto.
11. Para personalizar la información que se escribe en el historial de contactos, pulse **Más opciones**.

Aparecerá la ventana Opciones de registro del historial de contactos.

- a. Para evitar actualizar el historial de contactos cuando este proceso se ejecuta, seleccione **Crear tratamientos solo**.

Esta opción genera nuevos tratamientos en la tabla Tratamientos *sin* actualizar el historial de contactos, lo que básicamente permite una actualización demorada del historial. Por ejemplo, puede evitar grabar el historial de contacto porque tiene la intención de eliminar direcciones inválidas y duplicadas mediante un procesamiento posterior. Si espera a tener la lista de ID a los que se les envían las ofertas, el historial de contactos resultante será más pequeño y preciso.

Tenga en cuenta que si selecciona esta casilla de verificación, aparecerán inhabilitadas en esta ventana otras opciones que ya no aplican (porque no se va a registrar un historial de contactos).

De forma predeterminada, esta casilla de verificación no está seleccionada y el historial de contactos se actualiza cuando ejecuta el proceso. Puede obtener información adicional sobre el registro del historial de contactos consultando Capítulo 8, "Historial de contactos y seguimiento de respuestas", en la página 175.

- 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**.

Se considera que todas las ofertas hechas a una persona en el mismo proceso de contacto forman un único "paquete"; de forma predeterminada, **Utilizar ID del último paquete** no está seleccionada, lo que indica que a cada paquete se le asigna un ID exclusivo en cada ejecución de producción del proceso de contacto.

Si ha seleccionado **Crear tratamientos solo** para impedir que el historial de clientes se actualice, también podría seleccionar esta casilla de verificación para asegurarse de que el ID de paquete de la ejecución anterior se asigna a cada conjunto de ofertas, lo que enlaza las ofertas al historial de contactos existentes.

- c. Seleccione el nivel de audiencia en el que se está haciendo un seguimiento del historial de contactos en la lista desplegable **Seguimiento del nivel de audiencia**.
 - d. Escriba la fecha en la que se contactará con las personas de la lista de contactos en el campo **Fecha de contacto**. También puede pulsar para seleccionar la fecha en un calendario. Si no se especifica una fecha en este campo, Campaign utilizará la fecha de la ejecución de diagrama de flujo.
 - e. Especifique un código de estado para el seguimiento utilizando la lista desplegable **Código de estado del contacto**.
 - f. Seleccione y mueva campos hacia y desde las listas **Campos candidatos y Campos a registro** utilizando los botones **Añadir>>**, **<<Eliminar, Emparejar>>**, **Subir1** y **Bajar1** de la misma forma en que se seleccionan los campos en la pestaña **Registro**.
 - g. Pulse **Cerrar** cuando haya terminado de especificar campos adicionales para el registro.
Volverá a la pestaña **Registro** del diálogo de configuración del proceso.
12. (Opcional) Para borrar todas o algunas de las entradas existentes del historial de contactos y del historial de respuestas asociado, pulse **Borrar historial**.

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.

13. (Opcional) Pulse la pestaña **General** para asignar un nombre y/o notas al proceso.
El nombre aparece sobre el proceso en el diagrama de flujo. La nota aparece cuando se apunta al proceso en el diagrama de flujo.
14. Pulse **Aceptar**.

El proceso está configurado y aparece habilitado en el diagrama de flujo. Puede probar el proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

Telemarketing

El proceso Telemarketing es un proceso de contacto. Utilícelo para generar una lista de contactos (para una campaña de telemarketing, por ejemplo), asignar ofertas específicas a dicha lista de contactos y registrar el historial de contactos.

Puede configurar un proceso Telemarketing de la misma forma que se configura un proceso Lista de correo. Consulte "Configuración de un proceso de contacto (Lista de correo o Telemarketing)" en la página 91.

Seguimiento

El proceso Seguimiento se utiliza para actualizar los estados de contacto o campos adicionales de seguimiento de los registros del historial de contactos.

Nota: El proceso Seguimiento solo puede actualizar filas existentes del historial de contactos, pero no puede crear filas nuevas.

Por ejemplo, si los registros se escribieron inicialmente en historial de contactos con un estado de contacto "Propuesto," puede utilizar el proceso Seguimiento para actualizar después con un estado de contacto "Contactado" los registros del historial de contactos que fueron contactados. O, por ejemplo, si todos los contactos a quienes se les envía un correo directo se escriben en el historial de

contactos con un estado "Contactado" y después se recibe una lista de envíos de correos que no se pudieron efectuar, se podrían actualizar las personas de dicha lista con estados de contacto "No entregado".

Configuración de un proceso Seguimiento

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, asegúrese de que el proceso Seguimiento esté conectado a uno o más procesos configurados cuyas celdas de salida se utilizarán como entrada del proceso Seguimiento.
2. Efectúe una doble pulsación en el proceso Seguimiento del espacio de trabajo de diagrama de flujo.
Aparecerá el diálogo de configuración del proceso.
3. Pulse la pestaña **Origen**.
 - a. Seleccione la(s) celda(s) de origen en la lista desplegable **Entrada**.
 - b. Seleccione la fecha de contacto que quiera asociar a los registros actualizados por el proceso Seguimiento utilizando la lista desplegable **Fecha de contacto**. Se selecciona el valor "Hoy" de forma predeterminada. También se pueden utilizar campos derivados para completar la **Fecha de contacto**.
 - c. Seleccione el **Código de estado de contacto** que desee asociar a los registros que se actualicen en el historial de contactos.
4. Pulse la pestaña **Correlación con tratamientos**.
Aparecerá la lista **Campos de acción candidatos**, en la que se puede seleccionar el campo que hay que hacer coincidir con el Código de tratamiento. El código de tratamiento identifica de forma exclusiva la fila que hay que actualizar en el historial de contactos.
Seleccione el campo que desee utilizar para el emparejamiento con la lista **Campos de acción candidatos**, y muévelo a la lista **Campos coincidentes de oferta/tratamiento** utilizando el botón **Añadir>>**, de modo que se empareje con el código de tratamiento.
5. Pulse la pestaña **Registro** para especificar cómo desea actualizar el historial de contactos de este proceso.

Nota: Debe tener los permisos adecuados para habilitar o inhabilitar las actualizaciones a 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 tablas del historial de contactos**.
Si selecciona **Registrar en tablas del historial de contactos** y desea escribir campos adicionales en el historial de contactos, pulse **Campos adicionales** para mostrar el diálogo Opciones de registro del historial de contactos. Utilice los botones **Añadir**, **Eliminar**, **Emparejar**, **Subir1** y **Bajar1** para seleccionar y mover los campos seleccionados en la lista **Campos candidato** a la lista **Campos a registro** tal y como hizo para seleccionar los campos en la pestaña **Registro**. Los campos sin coincidencia no se actualizan.
Pulse **Cerrar** cuando haya terminado de especificar los campos adicionales para el registro.
- b. Para registrar en un destino distinto del historial de contactos, o adicional a este, en las tablas del sistema, seleccione la casilla de verificación **Registrar en otro destino** para permitir la escritura en una tabla o archivo alternativos.
- c. Si ha seleccionado **Registrar en otro destino**, utilice la lista desplegable **Registrar en** para especificar si la salida debe escribirse en un archivo o en una tabla nueva de base de datos:

Si selecciona **Archivo**, aparecerá la ventana Especificar archivo de salida. Utilice esta ventana para especificar el tipo de archivo en el que desee escribir la salida, el nombre de archivo y el diccionario de datos correspondiente.

Si selecciona Tabla nueva, utilice el diálogo Definición de tabla nueva que aparece para especificar la información de la tabla nueva en la que desea que Campaign escriba la salida del registro.

- d. Si ha seleccionado **Registrar en otro destino**, especifique los campos que desea incluir en la salida seleccionando campos en la lista **Campos candidato** y moviéndolos a la lista **Campos a salida** utilizando el botón **Añadir>>**.

También puede utilizar campos derivados como Campos candidato.

Elimine los campos de la lista **Campos a salida** seleccionándolos y pulsando **<<Eliminar**.

Si lo desea, vuelva a ordenar los campos en la lista **Campos a registro** seleccionando un campo y pulsando **Subir1** o **Bajar1** para moverlo hacia arriba o hacia abajo en la lista.

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.

- e. Solo si ha seleccionado **Registrar en otro destino**, seleccione una opción para especificar cómo se tratan las actualizaciones al archivo o a la tabla de salida:

- **Añadir a datos existentes** — añade la información nueva de contacto al final de la tabla o del archivo. Si selecciona esta opción para un archivo delimitado, las etiquetas no se exportarán como primera fila. Esto es el procedimiento recomendado para las tablas de base de datos.
- **Reemplazar todos los registros** - elimina los datos existentes en la tabla o archivo y los sustituye con la nueva información de contacto.

6. (Opcional) Pulse la pestaña **General** para asignar un nombre y/o notas al proceso.

El nombre aparece sobre el proceso en el diagrama de flujo. La nota aparece cuando se apunta al proceso en el diagrama de flujo.

7. Pulse Aceptar.

El proceso está configurado y aparece habilitado en el diagrama de flujo. Puede probar el proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

Respuesta

El proceso Respuesta hace un seguimiento de las respuestas de clientes contactados en un proceso de contacto, como Lista de correo o Telemarketing. En función de las reglas definidas durante el proceso de configuración, el proceso Respuesta evalúa qué respuestas se consideran válidas, y cómo se les da crédito en las campañas u ofertas. La salida del proceso Respuesta se escribe en varias tablas del sistema del historial de respuestas, donde pueden accederse los datos para su análisis utilizando los informes de rendimiento y rentabilidad de Campaign.

En su forma más simple, el proceso Respuesta puede aparecer en su propio diagrama de flujo conectado a un proceso Selección (y opcionalmente a un proceso Segmentar). En un diagrama de flujo como ese, el proceso Selección selecciona ID de una tabla correlacionada que contiene datos de respondedores y sus acciones de

respuesta. El proceso Segmentar segmenta estos ID en grupos significativos y luego se pasan a un proceso Respuesta donde se aplican las reglas de seguimiento de respuestas y se escribe una salida en las tablas de historial de respuestas.

Un proceso Respuesta está estrechamente alineado con sus procesos de contacto correspondientes, en los que los respondedores de los que ahora se está haciendo un seguimiento fueron quizás miembros de celdas a las que se dirigieron determinadas ofertas. Por lo tanto, antes de poder configurar una respuesta de proceso, deberá:

- Conocer el nivel de audiencia de la lista de contactos y asegurarse de que se han correlacionado el historial de contactos y las tablas del sistema de historial de respuestas para cada nivel de audiencia con el que se está contactando y del que se está haciendo un seguimiento. Los administradores de sistema suelen encargarse de esto.
- Configurar un proceso Respuesta aparte para cada nivel de audiencia en el que se esté haciendo un seguimiento de respondedores.
- Conocer los códigos que representan los tipos de respuesta de las que se quiere hacer un seguimiento.
- Saber qué códigos generados por Campaign (códigos de campaña, celda, oferta o tratamiento) se enviaron a la lista de contactos, de modo que pueda correlacionarlos para el seguimiento.
- Habilitar Campaign para que cree tablas temporales en la base de datos de tablas del sistema de Campaign (es decir, la propiedad AllowTempTables debe tener valor true).

Configuración de un proceso Respuesta

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, asegúrese de que el proceso Respuesta esté conectado a uno o más procesos configurados cuyas celdas de salida se utilizarán como entrada del proceso Respuesta.
2. Efectúe una doble pulsación en el proceso Respuesta del espacio de trabajo de diagrama de flujo.
Aparecerá el diálogo de configuración del proceso.
3. Pulse la pestaña **Origen**.
 - a. Seleccione la(s) celda(s) de origen en la lista desplegable **Entrada**. Las celdas de origen proceden de la tabla correlacionada del data mart que contiene la información de las respuestas de los clientes.

Nota: Si está utilizando un archivo sin formato con delimitadores como entrada del proceso Respuesta, deberá asegurarse de que todos los tipos de datos en los archivos de entrada estén correlacionados correctamente, ya que el proceso Respuesta no impone esto. La utilización de un tipo de datos correlacionado incorrectamente (por ejemplo, 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, las tablas de sistema en DB2).

- b. Seleccione la fecha que quiera que el proceso Respuesta asocie a la salida de registros utilizando la lista desplegable **Fecha de respuesta**. Se selecciona el valor "Hoy" de forma predeterminada. También puede utilizar campos derivados para completar la **Fecha de respuesta**.
- c. Seleccione el **Código de tipo de respuesta** del que desee realizar un seguimiento. Los códigos de tipo de respuesta se definen de forma global y están disponibles a todas las campañas.

4. Pulse la pestaña **Correlación con tratamientos**.

Verá la lista **Campos de acción candidatos** en la que seleccionará los campos significativos para el seguimiento. En la lista **Campos coincidentes de oferta/tratamiento**, la columna **Atributo de oferta/tratamiento** lista todos los atributos de oferta o tratamiento en el sistema.

a. Seleccione los campos de los que desee hacer un seguimiento en la lista **Campos de acción candidatos** y muévalos a la lista **Campos coincidentes de oferta/tratamiento** utilizando el botón **Añadir>>** de modo que se emparejen los campos adecuados para la coincidencia.

Puede seleccionar varios campos a la vez utilizando **Control+Pulsación** o un rango de campos contiguos utilizando **Mayús+pulsación**. También puede utilizar campos derivados para los **Campos de acción candidatos**.

b. Elimine los campos de la lista **Campos coincidentes de oferta/tratamiento** seleccionándolos y pulsando **<<Eliminar**.

c. Si lo desea, vuelva a ordenar los campos en la lista **Campos coincidentes de oferta/tratamiento** seleccionando un campo y pulsando **Subir1** o **Bajar1** para moverlo hacia arriba o hacia abajo en la lista.

Nota: Los campos no correlacionados y aquellos para los que no hay valores disponibles (o NULL) no se utilizan en la atribución de respuestas. Para que una instancia de tratamiento reciba crédito de respuesta, todos los campos rellenos deben coincidir salvo los controles, de los que se ignoran todos los códigos.

5. Pulse la pestaña **Registro** para especificar los campos que desee registrar en el historial de respuestas.

Seleccione los campos de la lista **Campos candidatos** y muévalos a la lista **Campos a registro** utilizando el botón **Añadir>>**. También puede utilizar campos derivados como Campos candidato.

Elimine los campos de la lista **Campos a registro** seleccionándolos y pulsando **<<Eliminar**.

Reordene los campos de la lista **Campos a registro** seleccionando un campo y pulsando **Arriba1** o **Abajo1** para subirlo o bajarlo en la lista.

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 **Campos a registro**. Si hay varios campos coincidentes, se toma la primera coincidencia.

6. (Opcional) Pulse la pestaña **General** para asignar un nombre y/o notas al proceso.

El nombre aparece sobre el proceso en el diagrama de flujo. La nota aparece cuando se apunta al proceso en el diagrama de flujo.

7. Pulse **Aceptar**.

El proceso está configurado y aparece habilitado en el diagrama de flujo. Puede probar el proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

Modelo

Utilice el proceso Modelo para crear un archivo de modelo de tiempo de ejecución que se puede utilizar en la puntuación en tiempo real o por lotes. Automatiza la creación de un modelo de respuesta que se puede utilizar en la puntuación de clientes o clientes potenciales para determinar los candidatos que con más probabilidad responderán.

Normalmente se configura el proceso Modelo en un diagrama de flujo para que reciba entrada de dos celdas, una que representa los respondedores (contactos que han reaccionado positivamente o que emprendieron alguna acción al recibir una oferta o comunicación) y otra que representa los no respondedores (contactos que no han emprendido acción).

Por ejemplo, se podrían utilizar dos procesos Selección, uno que seleccione las personas con quienes se contactó mediante una oferta y otro que seleccione los respondedores. Luego se utilizaría un proceso Fusión para excluir los respondedores, quedando así una lista de no respondedores. Se conectaría la salida de Fusión y la salida de Selección de "respondedores" al proceso Modelo para proporcionar las celdas de no respondedores y respondedores al modelo.

En otro escenario se podría utilizar un proceso Selección para seleccionar todos los contactos de una oferta y luego utilizar un proceso Segmentar para segmentar esa celda en respondedores y no respondedores.

Configuración de un proceso Modelo

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, asegúrese de que el proceso Modelo esté conectado a uno o más procesos configurados cuyas celdas de salida se utilizarán como entrada del proceso de contacto.
2. Efectúe una doble pulsación en el proceso Modelo del espacio de trabajo de diagrama de flujo.
Aparecerá el diálogo de configuración del proceso.
3. En la pestaña **Origen**, seleccione las celdas de respondedores y no respondedores en las listas **Respondedor** y **No respondedor**. Las listas desplegables se completan con celdas de entrada al proceso Modelo, y aparecerán vacías si no hay entradas al proceso.

Nota: Ambas celdas de entrada deben tener el mismo nivel de audiencia.

4. En la lista **Variables a usar en el modelado**, seleccione las variables que tiene que utilizar el proceso Modelo durante la generación del modelo. Puede seleccionar todas las variables (pulsando **Utilizar todas**) y dejar que el proceso Modelo decida qué conjunto de entradas es el más efectivo para el modelado. Sin embargo, mediante la eliminación de variables que no añaden valor al modelo (por ejemplo, variables que contengan el mismo valor para todos los registros o distintos valores para todos los registros), se puede acelerar el proceso automático de selección de variables.

Nota: Si no tiene claro cuál puede ser el valor predictivo de una variable, inclúyala y deje que el proceso Modelo decida si debe utilizarse.

También puede utilizar campos derivados en la configuración de un modelo.

5. En la pestaña **Método**, utilice las opciones del **Mejor modelo** para elegir cómo los algoritmos de minería de datos han de llegar al mejor modelo: basándose en un período de tiempo especificado o a partir de un número especificado de modelos candidato.
 - **Mejor modelo en** – (Predeterminado) Permite especificar un límite temporal para el modelado. El proceso **Modelo** se queda con los mejores modelos construidos durante el período de tiempo especificado. El valor predeterminado es de tres horas.
 - **Mejores modelos entre** – Permite especificar el número de modelos que se va a construir. El proceso **Modelo** se quedará con el mejor de dichos modelos. El valor predeterminado es 20.

6. Seleccione el tipo de modelado que se va a realizar seleccionando un algoritmo de la lista desplegable Algoritmo a usar. Puede seleccionar uno, varios o todos.

Nota: La selección de **Todos los algoritmos** (la opción predeterminada) dará lugar a un modelo más preciso, pero podría llevar más tiempo.

7. Establezca el número máximo de modelos a mantener especificando cualquier entero positivo en el campo **Nº máx. de modelos a mantener**. El valor predeterminado es cinco. Los mejores modelos se guardan añadiendo un signo almohadilla (#) al final del nombre de archivo especificado. Si se conserva más de un modelo, se añadirá un índice al nombre de archivo base indicativo de la clasificación del modelo.

Nota: Cuantos más modelos elija conservar, más espacio en disco necesitará para guardar la información correspondiente.

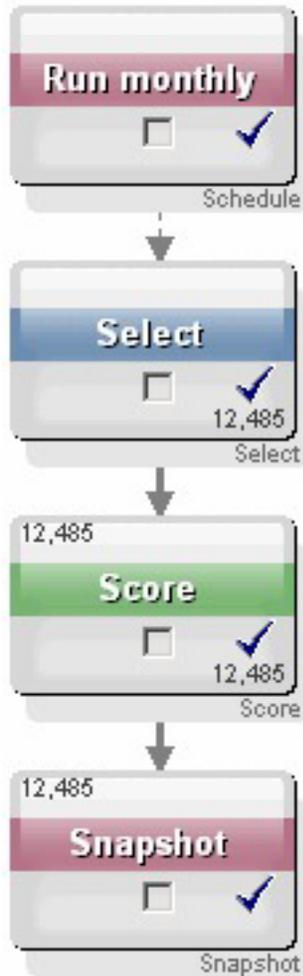
8. En el campo **Nombre de archivo del modelo**, especifique el nombre de vía de acceso absoluta del archivo del modelo que se va a crear, o pulse **Navegar** para navegar a un archivo. Una vez ejecutado el proceso, generará un archivo de modelo *NOMBRE.rtm*, que puede utilizarse para puntuar con el proceso Puntuación.
9. (Opcional) Pulse la pestaña **General** para asignar un nombre y/o notas al proceso.
El nombre aparece sobre el proceso en el diagrama de flujo. La nota aparece cuando se pasa el ratón por encima del proceso en el diagrama de flujo.
10. Pulse **Aceptar**.

El proceso está configurado y aparece habilitado en el diagrama de flujo. Puede probar el proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

Puntuación

Utilice el proceso Puntuación para evaluar la probabilidad de que cada cliente efectúe una compra o de que responda a una oferta, y para identificar los mejores clientes o posibles clientes de la campaña que piensa ejecutar. La puntuación se basa en los resultados del modelado importado de un archivo de modelo de tiempo de ejecución (archivo .rtm) creado por PredictiveInsight o por el proceso Modelo de Campaign.

El proceso Puntuación podría utilizarse en un diagrama de flujo de la siguiente manera: el diagrama de flujo comienza con un proceso Planificación que ejecuta el diagrama de flujo cada mes. Está conectado a un proceso Selección que genera una lista de ID de cliente a partir de los datos de un data mart. Los ID se envían luego a un proceso Puntuación para puntuar conforme a un modelo. Finalmente, los resultados del proceso Puntuación se envían a un proceso Instantánea para escribirlos en una hoja de cálculo.



Configuración de un proceso Puntuación

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, asegúrese de que el proceso Puntuación esté conectado a un proceso configurado cuya(s) celda(s) de salida se utilizarán como entrada del proceso Puntuación.
2. Efectúe una doble pulsación en el proceso Puntuación del espacio de trabajo de diagrama de flujo.
Aparecerá el diálogo de configuración del proceso.
3. Utilice la lista desplegable **Entrada** para seleccionar una celda origen que contenga los ID de cliente que desee puntuar.

Importante: No puede seleccionar varias celdas de origen para puntuar.

4. En el campo **Número de modelos**, especifique el número de modelos que desee crear especificando un entero, o utilizando los botones de flecha arriba y abajo para incrementar o decrementar el recuento.

Nota: La lista desplegable **Parámetros de** contendrá tantos modelos como se hayan especificado en el campo **Número de modelos**, llamados Modelo 1, Modelo 2, Modelo 3, etc. Si se cambia el número de modelos, los modelos listados en la lista desplegable **Parámetros de** cambia de forma automática.

5. Especifique un **Nombre del campo de puntuación** y un **Archivo de modelo** para cada modelo a puntuar. Utilice la lista desplegable **Parameters de** para seleccionar cada modelo que necesite configurar.
6. En el campo **Nombre del campo de puntuación**, escriba el nombre del campo donde desee almacenar la puntuación de ese modelo. El nombre predeterminado es **scoreN_1**.

Si escribe **MYSCORE** en el campo y hay un único campo de salida en el modelo especificado, el nombre del campo de puntuación será **MYSCORE**. Si hay varias salidas, los nombres de los campos de puntuación serán **MYSCORE_1**, **MYSCORE_2**, **MYSCORE_3**, etc.

Cuando Campaign muestre la lista de campos disponibles, los campos de puntuación aparecerán como si perteneciesen a una tabla.
7. En el campo **Archivo del modelo**, escriba la ruta completa y el nombre de archivo del archivo del modelo que utilizará para puntuar los ID de cliente. Especifique la ruta completa y el nombre de archivo del modelo que desee utilizar, o pulse **Examinar** para abrir una ventana de selección de archivos estándar de Windows.
8. Pulse **Emparejar nombres de variable** para emparejar nombres de variable con campos de la tabla del origen de entrada. Se abrirá la ventana **Emparejar nombres de variables**.

Para que los clientes se puntúen adecuadamente, deberá asegurarse de que pueda emparejar las variables utilizadas por el modelo con los campos correspondientes en el conjunto de datos a puntuar. Por ejemplo, si el modelo utiliza una variable **saldo_medio**, deberá emparejar dicha variable con un campo que contenga el saldo medio en el conjunto de datos a puntuar.

 - a. Seleccione campos en la lista **Campos disponibles** que coincidan con los campos del conjunto de datos y muévalos a la lista **Variables emparejadas** utilizando el botón **Añadir>>**.

Puede emparejar nombres de campo idénticos de forma automática pulsando **Emparejar**, lo que sustituirá cualquier emparejamiento manual. También puede crear campos derivados pulsando **Campos derivados**.

Importante: Debe emparejar todas las variables en la **Lista de variables emparejadas** para configurar el proceso Puntuación. Los nombres de variable no tienen por qué coincidir con los nombres de campo, pero los tipos de datos (numérico o cadena) sí deben coincidir.
 - b. Cuando haya terminado de emparejar los nombres de variable, pulse **Aceptar**.

Se cierra la ventana **Emparejar nombres de variables** y regresa a la pestaña **Puntuación** en el diálogo de configuración del proceso.
9. (Opcional) Pulse la pestaña **General** para asignar un nombre y/o notas al proceso.

El nombre aparece sobre el proceso en el diagrama de flujo. La nota aparece cuando se pasa el ratón por encima del proceso en el diagrama de flujo.
10. Pulse **Aceptar**.

El proceso está configurado y aparece habilitado en el diagrama de flujo. Puede probar el proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

Selección de orígenes de datos para los procesos

En muchos procesos, incluidos Audiencia, CreateSeg, Cubo, Extracción, Modelo, Respuesta, Segmentar y Selección, debe especificar un origen de los datos sobre los que actuará el proceso. El origen de datos de un proceso puede ser una celda de entrada, un segmento, una tabla o varias tablas.

En la mayoría de los casos se especifica un origen de datos para un proceso en el campo **Entrada** en la primera pestaña de la ventana de configuración, utilizando la lista desplegable **Entrada**. Si desea instrucciones, consulte las instrucciones de configuración de cada proceso. Por ejemplo, consulte "Configuración de un proceso Selección" en la página 50.

Selección de una celda, segmento o tabla como entrada de un proceso

En la primera pestaña del diálogo de configuración del proceso, seleccione la celda, segmento o tabla de entrada en la lista desplegable **Entrada**. La lista desplegable **Entrada** muestra todas las tablas base que están correlacionadas actualmente en el catálogo de tablas junto con sus niveles de audiencia. Si hay una celda de entrada, solo se mostrarán aquellas tablas que tengan el mismo nivel de audiencia que la celda.

Selección de varias tablas como entrada de un proceso

Puede seleccionar más de una tabla como entrada de un proceso.

1. En el diálogo de configuración del proceso, seleccione **Tablas > Varias tablas** en la lista desplegable **Entrada**.

Nota: Si selecciona varias tablas, dichas tablas deben tener el mismo nivel de audiencia.

También puede pulsar el botón de puntos suspensivos, en cuyo caso la ventana **Seleccionar tablas a usar** mostrará todas las tablas base del catálogo de tablas de la campaña.

2. Marque la casilla que aparece junto a cada tabla que desee seleccionar.
3. Pulse **Aceptar** para volver al diálogo de configuración del proceso. El campo **Entrada** muestra "Varias tablas", que puede ver pulsando el botón de puntos suspensivos.

Correlación de una tabla nueva para seleccionar como origen

En el diálogo de configuración del proceso, seleccione **Tablas > Tabla nueva** en la lista desplegable **Entrada**.

La ventana **Definición de tabla nueva** preselecciona el tipo de la tabla base de registros. Una tabla base nueva se correlaciona en un diálogo de configuración del proceso de la misma forma que una tabla se correlaciona en el diálogo **Correlaciones de tabla**.

Nota: Debe tener los permisos adecuados para poder correlacionar tablas. Para obtener más información sobre la correlación de tablas, consulte la *Guía del administrador de Campaign*.

Selección de un procesamiento en base de datos para los procesos

El procesamiento en base de datos es una opción que puede activarse o desactivarse en los procesos de un diagrama de flujo tanto a nivel global como para cada diagrama de flujo.

Nota: El procesamiento en base de datos no está soportado para todas las bases de datos. El administrador de Campaign le puede confirmar si esta opción está disponible para sus orígenes de datos.

El procesamiento en base de datos determina:

- qué operaciones se realizan a nivel de base de datos o a nivel local del servidor de Campaign
- qué se hace con los resultados de las operaciones

En general, la opción de procesamiento en base de datos mejora el rendimiento de un diagrama de flujo al impedir que los ID de la base de datos se copien innecesariamente en el servidor de Campaign para su procesamiento. Cuando se activa el procesamiento en base de datos, tareas de procesamiento tales como ordenación, unión y fusión de datos se realizan, siempre que sea posible, en el servidor de base de datos y no en el servidor de Campaign, y las celdas de salida de los procesos se almacenan en tablas temporales dentro del servidor de base de datos.

Dependiendo de la lógica necesaria, algunas funciones se tendrán que seguir realizando en Campaign, incluso estando activado el procesamiento en base de datos. Por ejemplo, cuando Campaign calcula un campo derivado, primero evalúa la fórmula del campo derivado para ver si hay alguna parte del cálculo que pueda realizarse utilizando SQL. Si pueden utilizarse sentencias SQL para realizar el cálculo, entonces dicho cálculo podrá hacerse "en base de datos". En caso contrario, se crean tablas temporales en el servidor de Campaign para manejar los cálculos y persistir los resultados entre proceso y proceso dentro de un diagrama de flujo.

Importante: El procesamiento en base de datos no se puede llevar a cabo si se ha especificado alguna limitación en el tamaño de celda de salida o si se han inhabilitado las tablas temporales del proceso.

El procesamiento de marcos personalizadas consistentes en sentencias de SQL sin formato se lleva a cabo en base de datos con las siguientes limitaciones:

- Todas las macros personalizadas de SQL sin formato deben empezar con un `select` y deben contener exactamente un `from` en el resto del texto.
- En aquellas bases de datos que solo soporten la sintaxis `insert into <TablaTemp>`, deberá tener al menos una tabla base correlacionada con los mismos datos al mismo nivel de audiencia que la macro personalizada de SQL sin formato. Si los campos seleccionados por la macro personalizada de SQL sin formato son demasiado grandes para los campos de la tabla temporal, se producirá un error en tiempo de ejecución.

Importante: Si está utilizando SQL sin formato con un procesamiento en base de datos, deberá codificar el SQL sin formato para crear una unión con la tabla temporal procedente del proceso anterior pues, de lo contrario, los resultados no recibirán el ámbito de los resultados procedentes del proceso anterior.

Activación y desactivación del procesamiento en base de datos

El procesamiento en base de datos puede establecerse:

- para cada diagrama de flujo
- globalmente, para todo el sistema

Una práctica recomendada para esta opción es desactivar la configuración global y establecerla a nivel de diagrama de flujo.

Activación y desactivación del procesamiento en base de datos en un diagrama de flujo

La opción de procesamiento en base de datos de un diagrama de flujo individual sustituye a la configuración global.

1. En una página de diagrama de flujo en modo **Edición**, pulse el icono **Administración** y seleccione **Configuración avanzada**.
Aparecerá la ventana Configuración avanzada.
2. Seleccione la casilla de verificación **Utilizar optimización en-BD durante la ejecución de diagrama de flujo**.
3. Pulse **Aceptar**.

Cuando guarde y ejecute el diagrama de flujo, el procesamiento en base de datos se utilizará allí donde sea posible.

Activación del procesamiento en base de datos globalmente

Para activar el procesamiento en base de datos globalmente, asigne a la propiedad Campaña > particiones > partición[n] > servidor > optimización > useInDbOptimization en la página Configuración el valor adecuado TRUE o FALSE).

Para obtener información sobre la utilización de la página Configuración, consulte la *Guía de administración de IBM Unica Marketing Platform*.

Creación de consultas en los procesos

Cuando configure un determinado proceso, puede utilizar consultas que devuelvan datos específicos de los orígenes de datos. Campaign facilita la creación de consultas utilizando cualquiera de los siguientes métodos:

- “Creación de una consulta con Apuntar & pulsar” en la página 107
- “Creación de una consulta con el Generador de texto” en la página 108
- “Creación de una consulta utilizando el Asistente de Consulta” en la página 109
- “Creación de consultas mediante SQL” en la página 110

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 siguiente sentencia:

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

se evalúa así:

$([VarUsuario.1] < PDF) < [VarUsuario.2]$

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

$[1 | 0] < [VarUsuario.2]$

Para que el ejemplo se evaluara como PDF mayor que [VarUsuario.1] y menor que [VarUsuario.2], habría que construir la siguiente consulta:

$[VarUsuario.1] < PDF \text{ AND } PDF < [VarUsuario.2]$

Esta sentencia es equivalente a la siguiente:

$([VarUsuario.1] < PDF) \text{ AND } (PDF < [VarUsuario.2])$

Creación de una consulta con Apuntar & pulsar

Estas instrucciones explican cómo crear una consulta utilizando la función **Apuntar y pulsar** en un diálogo Configuración del proceso.

Para editar una consulta, efectúe una doble pulsación en cualquier elemento de la consulta para seleccionar otro valor. La selección de un elemento nuevo en la lista desplegable **Seleccionar basado en** eliminará la consulta existente.

1. En un proceso que utiliza consultas como, por ejemplo, Segmento, Selección o Extracción, acceda al diálogo de configuración del proceso donde se pueden construir las consultas. Por ejemplo, abra un recuadro de proceso Selección y pulse **Seleccionar ID de cliente con** en la ficha Selección.

De forma predeterminada, se mostrará el editor de consultas de **Apuntar & Pulsar**.

2. Para crear una consulta, pulse en cada celda de la columna (**Nombre de campo**, **Oper.**, **Valor**, **Y/O**) y, a continuación, efectúe una doble pulsación en una selección de la lista de la derecha. Si aparece la opción **Analizar**, puede utilizarla para visualizar los valores del campo. Al pulsar en cada columna y efectuar después una selección, puede crear la consulta:

- Utilice **Nombre de campo** para indicar qué campo va a consultar. Puede realizar la selección de la lista de **Campos disponibles**, incluyendo los campos generados de IBM Unica Campaign. También puede crear **Campos derivados**.
- Utilice **Oper.** para seleccionar un operador de comparación (por ejemplo, =, <, >, Between).
- Seleccione un **Valor** para el campo.
- Para añadir otra expresión, pulse en la columna **Y/O** y, a continuación, efectúe una doble pulsación sobre Y u O para indicar cómo combinar las expresiones.
- Para añadir un paréntesis con el fin de controlar el orden de la evaluación, seleccione una expresión y, a continuación, utilice **Añadir (...)** para añadir un conjunto de paréntesis, **Eliminar (...)** para eliminar un solo conjunto de paréntesis o **Borrar todo (...)** para eliminar todos los paréntesis de 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').

- Seleccione una expresión o varias expresiones y, a continuación, utilice **Mover arriba** o **Mover abajo** para reordenar expresiones.
 - Seleccione una expresión y, a continuación, utilice **Insertar** para añadir una fila en blanco.
3. Pulse **Comprobar sintaxis** para confirmar si la sintaxis de la consulta es válida. La comprobación de la sintaxis no supone carga alguna en el servidor de base de datos.
Campaign indica si la sintaxis contiene errores.
 4. Para ver los resultados de la consulta, pulse **Probar 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. Las consultas podrían devolver datos no normalizados. Para obtener un recuento de resultados preciso, realice una ejecución de prueba del proceso.

Se muestra una barra de progreso mientras la consulta se prueba. Pulse **Cancelar** para detener la prueba.

Cuando se ha completado la prueba, Campaign indica el número de filas que ha devuelto la consulta. (Este número puede ser diferente cuando se ejecuta la campaña.)

5. Pulse **Aceptar**.

Creación de una consulta con el Generador de texto

Estas instrucciones describen cómo crear una consulta nueva utilizando la función Generador de texto en el diálogo de configuración del proceso.

Para editar una consulta existente, edite el texto de la consulta directamente en el cuadro de texto de consulta.

1. En un proceso que requiera consultas, como Segmentar, Selección o Extracción, acceda al diálogo de configuración del proceso que contiene el cuadro de texto de consulta.

De forma predeterminada, se mostrará el editor de consultas de **Apuntar & Pulsar**. Todas las consultas existentes se muestran en el cuadro de texto de consulta.

2. Pulse **Generador de texto**.

Las columnas de la consulta de **Apuntar y Pulsar** se sustituyen con un cuadro de texto vacío.

3. Elija un origen de datos de entrada, y un origen de datos para consultar desde la lista desplegable **Seleccionar basado en**.

Se muestra la lista de **Campos disponibles** en función de la elección hecha en **Seleccionar basado en**.

4. Cree la consulta haciendo lo siguiente:

- Seleccione el/los nombre(s) de campo o tabla en la lista **Campos disponibles** y efectúe una doble pulsación para entrarlos en el cuadro de texto de consulta. También puede pulsar una vez y luego pulsar **<-Usar** para moverlo al cuadro de texto de consulta.
- Especifique los valores y operadores necesarios. Para ver los valores de un campo seleccionado, puede pulsar **Analizar**.

Nota: Aunque se pueden especificar los nombres de campo y tabla directamente en el cuadro de texto de consulta, la selección de los mismos en la lista ayuda a evitar errores de sintaxis.

5. Para comprobar la sintaxis de la consulta, pulse **Comprobar sintaxis**. Campaign muestra una ventana de confirmación en la que se visualizan todos los errores encontrados. Pulse **Aceptar**

La comprobación de la sintaxis de las consultas no supone carga alguna en el servidor de base de datos.

6. Para ver el resultado de ejecutar la consulta, pulse **Probar 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. Las consultas podrían devolver datos no normalizados. Para obtener un recuento preciso en el resultado, realice una ejecución de prueba del proceso.

Se muestra una barra de progreso mientras la consulta se prueba. Pulse **Cancelar** para detener la prueba.

Cuando se ha completado la prueba, Campaign muestra una ventana de confirmación en la que se visualizan el número de filas devueltas por la consulta (este número podría ser diferente cuando se ejecute la campaña).

7. Una vez finalizada la creación de la consulta, pulse **Aceptar**.

Se cerrará el cuadro de configuración del proceso y volverá a la página de diagrama de flujo en modo **Edición**.

Creación de una consulta utilizando el Asistente de Consulta

El **Asistente de Consulta** proporciona funciones y operadores seleccionables que se pueden combinar con los campos disponibles para construir una consulta. El **Asistente de Consulta** le ayuda a construir consultas en el lenguaje de macro de Campaign, o con macros personalizadas.

1. En un proceso que requiera consultas, como Segmentar, Selección o Extracción, acceda al diálogo de configuración del proceso que contiene el cuadro de texto de consulta.

De forma predeterminada, se mostrará el editor de consultas de **Apuntar & Pulsar**. Todas las consultas existentes se muestran en el cuadro de texto de consulta.

2. Pulse **Generador de texto**.

Las columnas de la consulta de **Apuntar y Pulsar** se sustituyen con un cuadro de texto vacío. El botón del **Asistente de Consulta** aparece habilitado.

3. Pulse **Asistente de Consulta**.

El Asistente de Consulta aparece debajo del cuadro de texto de consulta. El Asistente de Consulta contiene un conjunto de botones para insertar operadores de uso común, así como una lista completa de macros.

4. Cree la consulta haciendo lo siguiente:

- a. Seleccione la macro que desee utilizar en la lista de macros del **Asistente de Consulta** y efectúe una doble pulsación para entrarla en el cuadro de texto de consulta. Cuando se selecciona una macro, el **Asistente de Consulta** muestra una breve descripción y la sintaxis de la macro seleccionada.

Nota: Si selecciona una macro personalizada, la descripción y la sintaxis fueron creadas por la persona que escribió la macro.

- b. Especifique los operadores necesarios escribiéndolos o utilizando los botones del Asistente de Consulta.

Nota: Aunque se pueden especificar los nombres de campo y tabla directamente en el cuadro de texto de consulta, la selección de los mismos en la lista ayuda a evitar errores de sintaxis.

5. Siga creando la consulta utilizando el **Generador de texto**.
6. Una vez finalizada la creación de la consulta, pulse **Cerrar**.
Se cerrará el Asistente de Consulta.
7. Pulse **Aceptar** para cerrar el diálogo de configuración del proceso.

Creación de consultas mediante SQL

Si usted es un usuario con experiencia en SQL, podrá escribir sus propias consultas en SQL o utilizar las consultas creadas en otras aplicaciones copiándolas y pegándolas. La escritura de SQL sin formato es una función avanzada de Campaign; los usuarios se responsabilizan de la corrección de la sintaxis y de los resultados de la consulta.

Importante: La obtención de resultados correctos mediante SQL sin formato en un proceso Selección (es decir, la lista correcta de ID de audiencia) requiere la utilización del token <TempTable> cuando está habilitada la optimización en base de datos y existe una celda de entrada al proceso Selección. Además, a fin de mejorar considerablemente el rendimiento cuando Campaign procesa tablas de gran tamaño, utilice el token <TempTable> incluso sin estar utilizando la optimización en base de datos.

Una consulta SQL debe devolver una lista **only** de ID exclusivos tal y como los defina la clave de una tabla base.

La consulta debe ajustarse a la siguiente sintaxis:

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

La consulta solicita a la base de datos que realice la ordenación y que elimine los duplicados de los datos. Si se omiten las cláusulas DISTINCT o ORDERBY, Campaign todavía ordenará y eliminará los duplicados de los datos en el servidor de aplicaciones, de modo que usted seguirá recibiendo el resultado correcto, pero es probable que el rendimiento sea inferior.

- Si ha elegido **Seleccionar todos los ID de cliente**, podrá escribir comandos en SQL sin formato para que se ejecuten contra los registros de una determinada base de datos antes o después de que el proceso **Selección** se ejecute.
- Si ha optado por aplicar criterios de selección a los ID de cliente, aparte de los mencionados anteriormente, también podrá habilitar el uso de SQL sin formato en el **Editor de consultas** al crear los criterios de selección. De lo contrario, solo podrá utilizar **Expresiones Unica** y macros personalizadas.

Creación de sentencias en SQL sin formato en Campaign

En los procesos que requieran consultas, pulse **Avanzado** en la ventana de edición de consultas para acceder a las funciones de **Configuración avanzada**. Las funciones que aparezcan pueden cambiar de un proceso a otro.

Por ejemplo, en el proceso Selección se puede utilizar la **Configuración avanzada** para crear una consulta que utilice SQL sin formato o que ejecute un procesamiento previo o posterior de comandos SQL.

La ventana de configuración avanzada incluye dos paneles:

- **Preprocesamiento** — especifique un SQL sin formato a procesar antes de que ejecute la consulta.
- **Postprocesamiento** — especifique un SQL sin formato a procesar después de que ejecute la consulta.

Esta característica le permite incorporar procedimientos en SQL como parte de la ejecución de un proceso, y resulta de utilidad cuando se utiliza Campaign en tareas tales como ETL (extracción, transformación, carga en sus siglas inglesas), actualizaciones rutinarias del data mart, ajuste de rendimiento incorporado y funciones de seguridad.

Puede utilizar sentencias SQL de pre y postprocesamiento en la **Configuración avanzada** para:

- ejecutar procedimientos almacenados en la base de datos
- crear, descartar y volver a crear tablas e índices
- otorgar o modificar privilegios a otros usuarios o grupos
- organizar comandos de base de datos de múltiples pasos
- ejecutar rutinas de base de datos complejas sin tener que utilizar scripts externos para conectar a la base de datos

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

- Las sentencias SQL de preprocesamiento se ejecutan antes de que ejecute la consulta.
- Las sentencias SQL de postprocesamiento se ejecutan después de que ejecute la consulta.

Pueden utilizarse tanto con SQL sin formato como con procesamiento estándar en la consulta del proceso Selección.

Consultas en SQL sin formato y procesamiento en base de datos

Puede obtener detalles sobre el procesamiento en base de datos con consultas en SQL sin formato consultando “Selección de un procesamiento en base de datos para los procesos” en la página 105.

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

Cuando se utiliza una consulta en SQL sin formato en un proceso Selección en una celda de entrada, el comportamiento de Campaign cambiará dependiendo de si la optimización en base de datos está habilitada o no.

Cuando la optimización en base de datos está inhabilitada, la lista de ID procedente de la consulta en SQL sin formato se empareja de forma automática con la lista de ID procedente de la celda de entrada, de modo que la lista resultante de ID es un subconjunto de la celda esperada. Sin embargo, cuando la optimización en base de datos está habilitada, Campaign asume que la lista de ID generada por el proceso Selección es la lista definitiva, de modo que no emparejará de forma automática esta lista con la lista de ID de ninguna celda de entrada. Por tanto, cuando esté habilitada la optimización en base de datos, es fundamental que

la consulta en SQL sin formato escrita para un proceso Selección intermedio (es decir, un proceso Selección con una celda de entrada) utilice el token <TempTable> para unirse de forma adecuada a la celda de entrada. Esto no solo asegura que el resultado sea correcto; al realizarse una unión con la celda de entrada también se mejora el rendimiento al impedirse un procesamiento innecesario de ID de audiencia que no están en la celda de entrada.

Nota: A fin de lograr el mejor rendimiento, utilice el token <TempTable> aun sin utilizar la optimización en base de datos. La utilización del token <TempTable> puede mejorar el rendimiento de forma significativa, sobre todo cuando Campaign procesa tablas de gran tamaño.

Además, la utilización del token <OutputTempTable> mantiene la optimización en base de datos e impide que los ID de audiencia se desplacen desde la base de datos hasta el servidor de Campaign.

Ejemplo: utilización de los tokens TempTable y OutputTempTable: Suponga que tiene un proceso Selección1 que selecciona 10.000 clientes “Oro” (por ejemplo, Indiv.AcctType = ‘Oro’). 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 “Oro”).

Por contra, una consulta en SQL sin formato que omita el token <TempTable> y la unión:

```
Select p.CustID from Compras 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 de ellos) y después selecciona todos aquellos clientes cuya suma de compras supere 500 \$, independientemente de que sean clientes “Oro” o no.

Por tanto, a fin de lograr el mejor rendimiento, incluso estando inhabilitada la optimización en base de datos, escriba las consultas en SQL sin formato utilizando el token <TempTable> cuando haya una celda de entrada.

Por motivos de simplicidad, este ejemplo no utiliza el token <OutputTempTable>, pero, a fin de mantener la optimización en base de datos e impedir que los ID de audiencia se extraigan de la base de datos y se lleven hasta el servidor de Campaign, deberá incluir el token <OutputTempTable> en la consulta en SQL sin formato. Por ejemplo:

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

Referenciación de tablas de extracción en consultas en SQL sin formato

Pueden referenciarse tablas de extracción en procesos en sentido descendente mediante SQL sin formato utilizando el token <Extract>. Utilice este token para

especificar subconjuntos de datos que se vayan a procesar de forma subsiguiente, lo que puede mejorar el rendimiento cuando se trabaja con tablas muy grandes.

El ejemplo siguiente consulta una tabla de extracción para seleccionar los ID de cliente de todos los clientes cuyo saldo de cuenta sobrepasa 1.000 \$.

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

En los diagramas de flujo que contengan varios procesos Extracción, el token <Extract> siempre se referirá a la tabla de extracción disponible más reciente.

Nota: Después de una fusión, el token <Extract> puede ser válido o no serlo. Realice una ejecución de prueba del diagrama de flujo para determinar si el token funciona como estaba previsto.

Creación de una consulta en SQL sin formato en el área de entrada de texto SQL

1. Habilite la opción **Seleccionar registros con** en la pestaña Origen del proceso Selección.
2. Pulse **Avanzado**.
Aparecerá la ventana Configuración avanzada.
3. Habilite **Utilizar SQL sin formato para la selección de registros**.
4. Seleccione el origen de datos al que consultar en la lista desplegable **Base de datos**.
5. Seleccione la audiencia objetivo en la lista desplegable **Nivel de audiencia**.
6. Pulse **Aceptar** para cerrar la ventana Configuración avanzada.
7. Pulse dentro del área de entrada de texto SQL.
8. Cree una consulta haciendo lo siguiente:
 - especifique SQL sin formato en el panel de entrada de texto SQL
 - utilice el **Asistente de Consulta**
 - utilice **Apuntar y pulsar**

Nota: Si pulsa **Apuntar y pulsar**, volverá a la creación de una expresión de búsqueda no SQL.

9. (Opcional) Pulse **Probar consulta**.

Importante: Las supresiones globales y los límites de tamaño de celda no se aplican a los recuentos de Probar consulta. También podría ocurrir que las consultas devolviesen datos sin normalizar. Para obtener un recuento preciso del resultado, realice una ejecución de prueba del proceso.

10. Cuando haya terminado de crear y de probar la consulta, pulse **Aceptar** para cerrar la ventana y guardar la configuración.

Paso de varios comandos en una sentencia en SQL sin formato

Se pueden pasar varios comandos en una sentencia en SQL sin formato.

Si la base de datos permite el paso de varios comandos, podrá especificar tantos comandos SQL como necesite, conforme a las reglas siguientes:

- Los comandos deberán estar separados por un delimitador adecuado.
- El último comando deberá ser un comando select.

- Dicho comando select deberá seleccionar todos los campos relevantes necesarios para la definición del nivel de audiencia, en el mismo orden en que esté definido dicho nivel de audiencia.
 - No se utilizará ninguna otra sentencia select.
1. Habilite la opción **Seleccionar registros con** en la pestaña Origen del proceso Selección.
 2. Pulse **Avanzado**.
Aparecerá la ventana Configuración avanzada.
 3. Pulse para habilitar **Utilizar SQL sin formato**.
Esto activará el SQL sin formato, una característica que pasa la consulta, tal y como está, a la base de datos.
 4. Seleccione la base de datos y el nivel de audiencia deseados.
Pulse **Aceptar**.
 5. Especifique los comandos SQL en el cuadro de texto **Seleccionar registros con**.
Pulse **Aceptar**.

Especificación de sentencias SQL de pre o postprocesamiento

1. En la pestaña **Origen** de un proceso Selección, pulse **Avanzado**.
Aparecerá la ventana Configuración avanzada.
2. Para especificar una sentencia en SQL sin formato de preprocesamiento, efectúe una doble pulsación dentro del campo **Preprocesamiento** y especifique la sentencia SQL que desee ejecutar antes de que ejecute el proceso.
3. A continuación, pulse en el campo **Base de datos** en esa línea, y seleccione el nombre de la base de datos en la que desea ejecutar esta sentencia.

Nota: La lista desplegable **Base de datos** muestra todas las bases de datos disponibles (aquellas a las que se les ha configurado una categoría de origen de datos en la página de configuración de Marketing Platform). Si la base de datos no aparece en esta lista desplegable, póngase en contacto con el administrador del sistema de Campaign.

4. Pulse para seleccionar la casilla de verificación **SQL** si solo desea visualizar funciones SQL en el panel de la lista. Vuelva a pulsar para deshacer la selección y vea la lista completa de funciones y operadores disponibles.

Nota: Si ya habilitó la opción **Utilizar SQL sin formato** en la ventana Configuración avanzada, se habilitará la opción **SQL** del Asistente de Consulta. Esto ocultará las funciones de macro de Campaign, de modo que solo se muestren los operadores y funciones de SQL.

Análisis de campos

La función **Analizar** le permite obtener una vista previa de una lista de valores distintos y su frecuencia de aparición para un campo seleccionado. Puede analizar cualquier campo que esté disponible en cualquier proceso donde aparezca el botón **Analizar**, como la lista desplegable **Segmentar por campo** del proceso Segmentar, o las listas **Campos disponibles** o **Campos candidato** de otros diálogos de configuración del proceso. Solo se incluyen en el recuento los registros de la celda actual, a menos que los recuentos se hayan precalculado.

Nota: Debe tener los permisos adecuados para analizar los campos. Si tiene dudas sobre su acceso a esta función, pregunte a un administrador del sistema.

Análisis de un campo

Campaign analiza un campo cuando se selecciona de una lista y se pulsa a continuación el botón **Analizar**. Se puede analizar cualquier campo de cualquier origen de datos correlacionado. También se pueden analizar los campos derivados.

1. En la ventana de configuración de un proceso que incluye el botón **Analizar**, seleccione el campo que desee analizar.
2. Pulse **Analizar**.

Se abrirá la ventana Analizar campo seleccionado.

Campaign analiza los datos del campo seleccionado. Los recuentos de la frecuencia y las categorías se actualizan a medida que avanza el análisis.

Nota: Espere hasta que haya finalizado el análisis antes de utilizar los resultados para asegurarse de que se hayan procesado todas las categorías y se hayan terminado todos los recuentos.

Cuando el análisis se ha completado, la ventana Analizar campo seleccionado muestra la información siguiente:

- La lista de valores del campo seleccionado, que se visualiza en la columna **Categoría**, y el correspondiente **Recuento** de ID con ese valor.

Nota: Campaign organiza valores por categoría, agrupándolos para crear segmentos de un tamaño similar. El máximo número de categorías predeterminado (intervalos de valores distintos) que se va a mostrar es 25. Se puede cambiar el número máximo de categorías.

- El panel **Estadística** de la derecha muestra el recuento total de ID y otros detalles de los datos de ese campo, incluyendo:
 - El número de valores NULL encontrados.
 - El número total de categorías, o valores, de dicho campo.
 - Valores estadísticos de los datos, incluidos el promedio, la desviación estándar, el mínimo y el máximo.

Nota: Los valores **Media**, **Desv. est.**, **Mín.** y **Máx.** no están disponibles para los campos ASCII. Cuando analice campos de texto, dichos valores aparecen todos a cero.

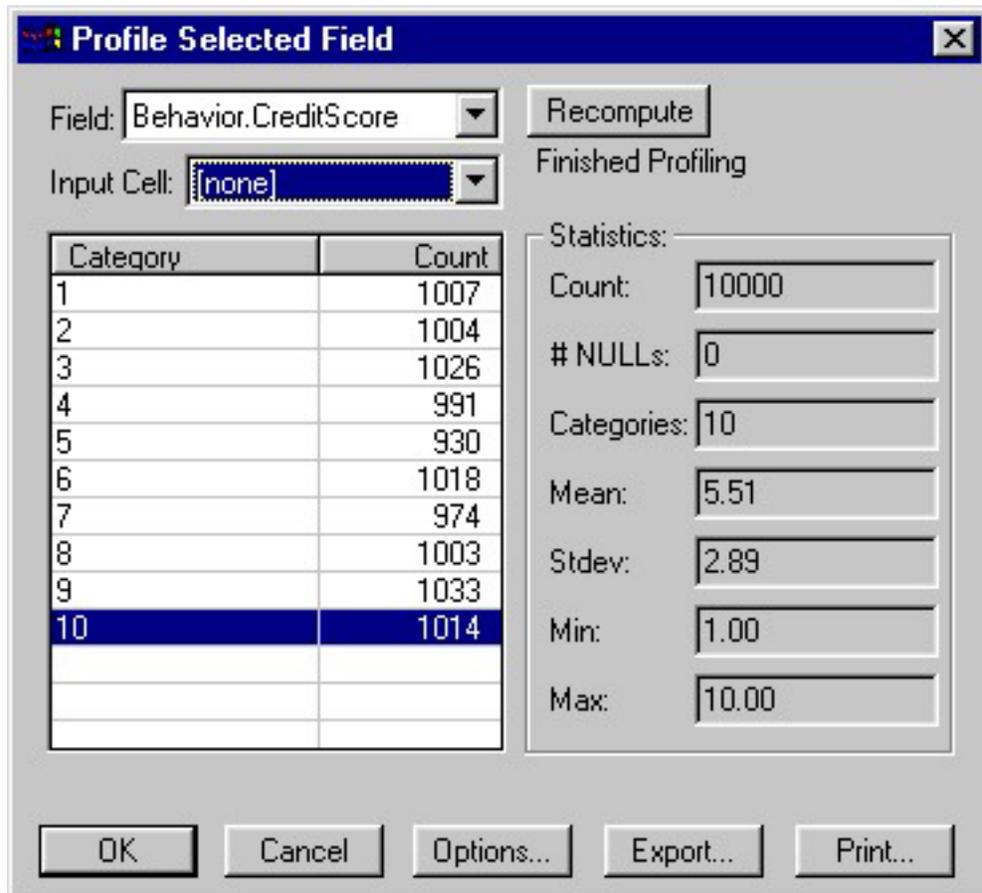
Restricción de la entrada en el análisis

Cuando Campaign analiza un campo, solo crea aquellos segmentos disponibles en la entrada del proceso en el que se está llevando a cabo el análisis.

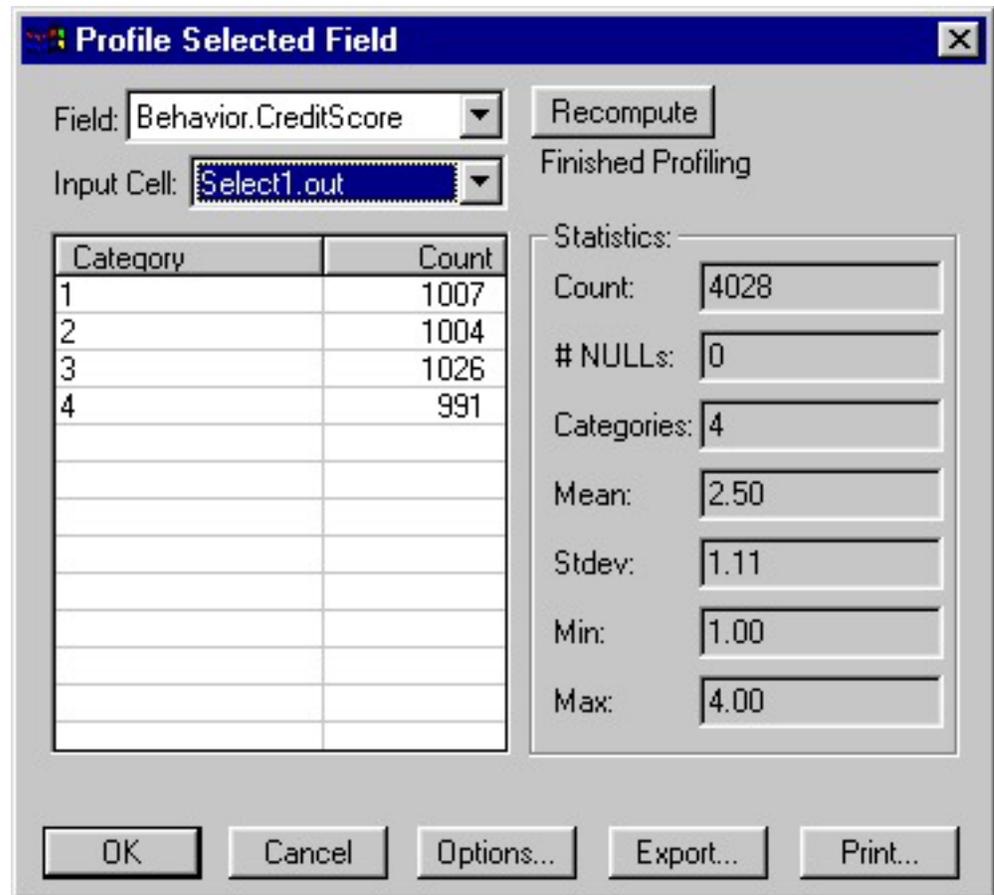
En otras palabras, si se restringe la entrada al proceso Segmentar y luego se analizan esos datos en función del mismo campo sobre el que se había restringido, el resultado del análisis solo podrá mostrar los segmentos que estaban disponibles en la entrada restringida.

Por ejemplo, si en un proceso Segmentar utiliza una consulta para seleccionar solo aquellos ID asociados a capacidad de endeudamiento < 5 de una lista de 10 niveles potenciales de capacidad de endeudamiento, entonces si se analiza el mismo campo (en este ejemplo, Behavior.CreditScore), Campaign solo podrá mostrar los cuatro segmentos correspondientes a los cuatro niveles restantes de capacidad de endeudamiento.

Los siguientes ejemplos comparan un análisis no restringido (donde **Celda de entrada** en la ventana Analizar campo seleccionado se ha establecido a **Ninguno**) y un análisis restringido (donde la **Celda de entrada** se establece a Select1.out).



En la ventana Analizar campo seleccionado, la **Celda de entrada** está establecida a Ninguna. Cuando se realiza el análisis, se muestran los 10 valores distintos del campo Behavior.CreditScore.



En la ventana Analizar campo seleccionado, la **Celda de entrada** se ha establecido a Select1.out, la celda de salida de un proceso Selección que proporciona entrada al proceso actual, que está restringido a capacidades de endeudamiento de 1 a 4.

Cuando se realiza el análisis, solo se muestran cuatro categorías, correspondiente cada una de ellas a uno de los valores permitidos en la celda de entrada.

Inhabilitación del análisis

El análisis en tiempo real permite ver y utilizar las características de un campo seleccionado. Sin embargo, puede afectar al rendimiento cuando se trabaja con bases de datos grandes. Por esta razón, Campaign permite la inhabilitación de esta opción.

Cuando el análisis en tiempo real está inhabilitado y pulsa **Perfil**, un mensaje en la parte inferior de la ventana Analizar campo seleccionado indica que se ha inhabilitado el análisis en tiempo real.

Si el análisis está inhabilitado y el campo no está configurado para ser precalculado, la ventana Analizar campo seleccionado indicará que no hay datos disponibles, no mostrará recuentos ni categorías, y todos los contadores de **Estadística** estarán a cero.

Si hay disponible valores precalculados para un campo, éstos se visualizarán en lugar de los valores activos cuando se lleva a cabo un análisis. La ventana Analizar

campo seleccionado indica que el origen de datos es "Importado" y muestra la fecha y hora en que se calcularon por última vez los valores.

Puede obtener información adicional sobre la inhabilitación del análisis en tiempo real consultando la *Guía del administrador de IBM Unica Campaign*.

Establecimiento de las opciones de análisis

Puede modular el comportamiento de la función Análisis haciendo lo siguiente:

- "Restricción de la entrada en el análisis" en la página 115
- "Inhabilitación del análisis" en la página 117

Además puede establecer dichas opciones en la ventana Opciones de análisis:

- "Especificación del número máximo de segmentos de análisis"
- "Análisis por tipo meta"

Acceso a la ventana Opciones de análisis

1. Desde cualquier diálogo de configuración del proceso en el que esté disponible la opción Analizar, seleccione un campo a analizar o pulse **Analizar**.
Aparecerá la ventana Analizar campo seleccionado.
2. En la ventana Analizar campo seleccionado, pulse Opciones.
Aparerá la ventana Opciones de análisis.

Especificación del número máximo de segmentos de análisis

Cuando se **Analiza** un campo, Campaign crea de forma automática los segmentos hasta el número máximo establecido en la ventana de Opciones de análisis. De forma predeterminada, se permite un máximo de 25 segmentos.

Se puede cambiar el número máximo de segmentos a utilizar en el análisis. Una vez modificado este valor, el nuevo valor se utilizará en todos los análisis subsiguientes hasta que se restablezca.

Nota: Si el número de valores diferentes del campo que se está analizando supera el número máximo de segmentos permitidos, la función Analizar agrupará los valores en segmentos de tamaño similar para evitar que se exceda el número máximo de segmentos.

Establecimiento del número máximo de segmentos en el análisis

1. En la ventana Analizar campo seleccionado, pulse **Opciones**.
Aparerá la ventana Opciones de análisis.
2. En el campo **Número de segmentos**, especifique un entero para indicar el número máximo de segmentos en los que desea agrupar los valores del campo. El valor predeterminado es 25.
3. Pulse **Aceptar**.

El análisis se vuelve a realizar utilizando el nuevo valor del número máximo de segmentos.

Análisis por tipo meta

Se puede especificar si se debe utilizar información de tipo metadato en el análisis habilitando o inhabilitando la casilla de verificación **Análisis por tipo meta** en la ventana Opciones de análisis.

Lo normal es que **Analizar por tipo meta** esté habilitado. Los tipos de datos asociados a campos que contienen fechas, divisas, números de teléfono y otra información numérica se ordenan y agrupan correctamente utilizando la información de metadatos, que es preferible a la mera ordenación basada en texto ASCII.

Por ejemplo, la siguiente tabla muestra un campo fecha que se ha ordenado utilizando información de tipo meta y sin utilizarla. El análisis efectuado sin utilizar el tipo meta produce una ordenación puramente numérica, mientras que el análisis que se vale del tipo meta reconoce el formato fecha de los datos y los ordena en consecuencia.

Analizado con tipo meta	Analizado sin tipo meta
25-DEC-2006	20-FEB-2007
20-FEB-2007	20-MAR-2007
20-MAR-2007	25-DEC-2006

Renovación de un recuento de análisis

Podría interesarle renovar el recuento de análisis cuando ocurra algo que puede modificar los resultados (por ejemplo, cuando se añaden valores nuevos a un campo) o siempre que se actualice la tabla de base de datos.

Para renovar los resultados del análisis de campo de la ventana **Analizar campo** seleccionado, pulse **Recalcular**.

Nota: Cuando se analiza por primera vez un campo a partir de tabla de dimensiones, Campaign devuelve recuentos que corresponden al campo de la tabla de dimensiones. Cuando se pulsa **Recalcular** para renovar los resultados del análisis, Campaign devuelve recuentos que corresponden a la unión resultante con la tabla base enlazada a la tabla de dimensiones. Si desea analizar una tabla de dimensiones sin hacer una unión a la tabla base, correlacione la tabla de dimensiones como una tabla base.

Inserción de una categoría de análisis en una consulta

Durante la creación de una expresión de consulta en un diálogo de configuración del proceso, puede insertar un valor de campo en dicha expresión de consulta.

1. Realice un análisis del campo seleccionado.
2. Una vez finalizado el análisis, en la ventana **Analizar campo** seleccionado efectúe una doble pulsación en una categoría para insertar dicho valor en la ubicación actual del cursor dentro del cuadro de texto de consulta.

Nota: Si no ve el valor que desea, podría deberse a que varios valores se hayan agrupado en un segmento de análisis. Si establece el número máximo de segmentos de análisis a un número mayor que el número de categorías (informado en la ventana **Analizar campo** seleccionado), cada valor del campo se listará en una categoría aparte. Esto posibilita el acceso a todas las categorías existentes.

Impresión de los resultados de un análisis

1. Pulse **Imprimir** en la ventana **Analizar campo** seleccionado.

Aparece la página Configuración de página, en la que se puede especificar la impresora y las opciones de impresión.

2. Pulse **Aceptar** para confirmar el envío del trabajo de impresión a la impresora.

Exportación de los datos del análisis

Después de realizar el análisis de un campo, puede exportar los datos del análisis a un archivo de texto delimitado.

1. En la ventana Analizar campo seleccionado, pulse **Exportar**.

Nota: El botón **Exportar** solo está disponible cuando se finaliza el análisis. Aparecerá la ventana Exportar datos del informe.

2. (Opcional) Seleccione la casilla de verificación **Incluir etiquetas de columna** para incluir cabeceras de columna en los datos exportados.
3. Pulse **Exportar**.
Aparecerá la ventana de descarga de archivo.
4. Pulse **Abrir** para abrir los datos del análisis, o pulse **Guardar** para especificar una ubicación en la que guardar el archivo.
Si pulsó **Abrir**, los datos del análisis se muestran en una ventana de hoja de cálculo.
Si pulsó **Guardar**, aparece la ventana **Guardar como**.
5. Si pulsó **Guardar**, en la ventana **Guardar como** navegue a la ubicación donde desee guardar el archivo de exportación y escriba el nombre de archivo que desee utilizar para el archivo de exportación. De forma predeterminada, el nombre del archivo de exportación es Campaign.xls.
6. Pulse **Aceptar**.
Los datos se exportan al archivo especificado y aparece la ventana **Descarga completada**.

Especificación de un archivo de salida para el registro de contactos

Los procesos de contacto como Lista de correo o Telemarketing pueden escribir resultados en:

- una tabla del sistema
- un archivo externo nuevo o existente que se especifique
- una tabla de base de datos no correlacionada

Especificación de un archivo de salida para el registro de contactos

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, en el diálogo de configuración del proceso, seleccione **Archivo** en las listas desplegables **Exportar a** o **Registrar en**. La opción **Archivo** suele aparecer en la parte inferior de la lista, a continuación de la lista de tablas correlacionadas.
Aparecerá la ventana **Especificar archivo de salida**
2. Seleccione el tipo de archivo en el que desea escribir:
 - **Archivo sin formato con diccionario de datos** para crear un archivo nuevo de ancho fijo y un archivo nuevo de diccionario de datos.
 - **Archivo sin formato basado en un diccionario de datos existente** para crear un archivo nuevo de ancho fijo y seleccionar un archivo de diccionario de datos existente.

- **Archivo delimitado** para crear un archivo nuevo en el que los valores de campo están delimitados por un tabulador, una coma u otro carácter.
3. Si ha seleccionado **Archivo delimitado**:
 - Seleccione la opción **Pestaña, Coma, u Otra**. Si ha seleccionado **Otros**, especifique el carácter que desea utilizar como delimitador en el campo **Otros**.
 - Marque **Incluir etiquetas en la fila superior** si desea que la primera fila del archivo contenga etiquetas para cada columna de datos.
 4. Escriba la ruta completa y el nombre del archivo en el campo **Nombre de archivo**. También puede pulsar **Examinar** para navegar a un directorio y seleccionar un archivo existente.

Nota: Puede utilizar variables de usuario en el nombre de archivo de salida. Por ejemplo, si especifica MiArchivo<UserVar.a>.txt como el nombre de archivo, y el valor de la variable de usuario "a" es "ABC" en el momento en que se ejecuta el proceso, la salida se grabará en un archivo denominado MiArchivoABC.txt. Tenga en cuenta que debe establecer el valor inicial y el valor actual de la variable de usuario antes de ejecutar el diagrama de flujo.

5. Campaign completa automáticamente el campo **Diccionario de datos** con un archivo .dct con el mismo nombre y en la misma ubicación que el archivo especificado.
6. Si desea utilizar un diccionario de datos diferente, o renombrar el diccionario de datos, especifique la ruta completa y el nombre del archivo de diccionario de datos en el campo **Diccionario de datos**.
7. Pulse **Aceptar**.
Se cerrará la ventana Especificar archivo de salida. Volverá al diálogo de configuración del proceso y el campo **Exportar/Registrar a** muestra la ruta y el nombre de archivo especificados.

Especificación de una tabla de base de datos para el registro de contactos

1. En el diálogo de configuración del proceso, seleccione **Tabla nueva** o **Tabla de base de datos** en las listas desplegables **Exportar a** o **Registrar a**. Esta opción suele aparecer al final de la lista, a continuación de la lista de tablas correlacionadas.

Aparecerá la ventana Especificar tabla de base de datos.

2. Especifique el nombre de tabla.

Nota: Puede utilizar variables de usuario en el nombre de tabla. Por ejemplo, si especifica MiTabla<UserVar.a> como el nombre de tabla, y el valor de la variable de usuario "a" es "ABC" en el momento en que se ejecuta el proceso, la salida se grabará 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 el nombre de base de datos de la lista desplegable.
4. Pulse **Aceptar**.
Se cerrará la ventana Especificar tabla de base de datos. Volverá al diálogo de configuración del proceso, y el campo **Exportar/Registrar a** muestra el nombre de la base de datos especificado.
5. Si ya existe una tabla con el nombre especificado, elija una opción para grabar 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. Es decir, los nombres de campo y los tipos de campo deben coincidir, y los tamaños de campo deben permitir la escritura de los datos de salida.
- Sustituir todos los registros - si selecciona esta opción, las filas existentes en la tabla se sustituirán por las nuevas filas de salida.

Modificación del valor de inicio de la selección aleatoria

El valor de inicio aleatorio representa el punto de partida de Campaign para la selección aleatoria de registros. Si está seleccionando registros aleatoriamente, es posible que desee cambiar el valor de inicio aleatorio en situaciones como las siguientes:

- Tiene el mismo número de registros en la misma secuencia, y la utilización del mismo valor cada vez que ejecute este proceso da como resultado registros que se crean en la misma muestra.
- El muestreo aleatorio actual produce resultados muy distorsionados (por ejemplo, si todos los hombres en los datos van a parar a un grupo y todas las mujeres a otro).

Modificación del valor de inicio aleatorio para la selección de registros

En la pestaña **Límite del tamaño de celda** del diálogo de configuración del proceso, modifique el punto de partida de la selección aleatoria de una de las siguientes maneras:

- especifique un valor numérico en el cuadro de texto **Valor de inicio aleatorio**, o bien
- pulse **Seleccionar** para que Campaign seleccione de forma aleatoria un valor inicial nuevo.

Salto de ID duplicados en la salida de un proceso

Los procesos Extracción, Telemarketing, Lista de correo e Instantánea le permiten especificar de qué forma se van a tratar los ID duplicados en la salida del proceso. El tratamiento predeterminado consiste en permitir ID duplicados en la salida. Siga estos pasos para excluir registros con ID duplicados de la salida.

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

Verá la ventana **Configuración avanzada**.

- a. Seleccione **Omitir registros con ID duplicados** y especifique los criterios para determinar qué registros se van a conservar si se devuelven ID duplicados. Por ejemplo, seleccione **MaxOf** y **Household_Income** para exportar solamente el ID con los ingresos de unidad familiar más elevados.

Nota: Esta opción solo elimina los duplicados dentro 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, deberá utilizar un proceso **Fusión** o **Segmentar** por delante del proceso **Extracción** a fin de depurar los ID duplicados o crear segmentos mutuamente excluyentes.

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

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

Nota: En el recuadro Lista de correos o Proceso de telemarketing, la opción **Omitir registros con ID duplicados** de la ficha **Historial** pertenece solamente a la tabla de cumplimiento creada por el proceso y no a los registros que se graban en el historial de contactos. Las tablas del historial de contactos solamente gestionan ID exclusivos. El diseñador de diagramas de flujo debe asegurarse de que el conjunto de resultados obtenga los registros correctos antes de llegar a las tablas del historial de contactos. Utilice el proceso de extracción para eliminar duplicados en el conjunto de resultados antes del recuadro Lista de correos o Proceso de telemarketing para asegurarse de que los registros correctos se graban en la tabla cumplimiento y en el historial de contactos.

Utilización de la herramienta Calendario

La herramienta Calendario está disponible en todos los campos de Campaign en los que se pueda especificar un valor de fecha.

1. Pulse en el botón de puntos suspensivos situado junto al campo que requiera un valor de fecha.

Aparecerá la herramienta Calendario. La fecha actual se selecciona de forma predeterminada.

2. Pulse la fecha del mes visualizado para seleccionarla, o bien:
 - cambie el mes utilizando la lista desplegable **Mes**
 - cambie el año utilizando las flechas de arriba y abajo
3. Pulse **Aceptar** para entrar la fecha especificada en el campo y cerrar la ventana de Calendario.

Capítulo 6. Ofertas

Las ofertas son comunicaciones específicas de marketing que se envían a grupos concretos de personas utilizando uno o más canales. Pueden ser sencillas o complejas. Por ejemplo, una oferta sencilla procedente 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

Una vez que una oferta se ha utilizado, no puede suprimirse, pero puede ser retirada.

Las ofertas retiradas no se pueden volver a asignar, y las ofertas asignadas que hayan sido retiradas ya no podrán hacerse. Las ofertas retiradas siguen siendo visibles (aunque difuminadas en gris) en la jerarquía de ofertas, y siguen estando disponibles para la creación de informes y el seguimiento de respuestas.

Nota: Los nombres de oferta tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede obtener los detalles consultando "Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign", en la página 245

Las ofertas se identifican con con códigos de oferta exclusivos generados por el sistema y basados en un formato especificado por la empresa. Los códigos de oferta pueden sustituirse o volverse a generar (dependiendo de sus permisos de seguridad), pero, si lo hace, Campaign ya no comprobará la exclusividad del código de oferta nuevo. Si se crea un código de oferta no exclusivo, y se utiliza dicho código de oferta en el seguimiento de respuestas, podrían generarse resultados de seguimiento imprecisos.

Puede obtener detalles adicionales sobre los códigos de oferta consultando "Administración de códigos exclusivos" en la *Guía del administrador de Campaign*.

Atributos de oferta

Los atributos de oferta son los campos que definen una oferta. El nombre, la descripción y el canal de una oferta son ejemplos de atributos de una oferta. Algunos atributos son específicos de un tipo de oferta. Por ejemplo, un tipo de interés podría ser un atributo de una oferta de tarjeta de crédito, pero no de una oferta de "envío gratuito".

Hay tres tipos de atributos de oferta:

- **Básico** — el conjunto mínimo de atributos necesario para definir una oferta: el nombre de la oferta, el código de oferta única, una descripción de la oferta y los productos relacionados.
- **Estándar** — campos opcionales y predefinidos que definen una oferta. El canal, por ejemplo, puede ser un atributo opcional de una oferta.
- **Personalizado** — campos adicionales creados de forma personalizada para las definiciones de oferta de una organización, tales como departamento, patrocinador, tipos de interés promocionales y habituales, números de referencia (SKU), etc. Los atributos personalizados se pueden añadir a plantillas de oferta para definir más una oferta, o para analizar la ofertas (por ejemplo, puede agrupar las ofertas por atributo personalizado para un análisis de acumulación). Puede obtener más detalles sobre los atributos personalizados consultando “Atributos personalizados” en la *Guía del administrador de Campaign*.

Al definir atributos de oferta en una plantilla de oferta, cada atributo puede definirse como *estático* o *parametrizado*. Un mismo atributo de oferta (por ejemplo, canal), puede ser estático en una plantilla de oferta, pero ser parametrizado en otra.

- **Atributos estáticos** — son atributos de oferta cuyos valores no cambian al crearse una versión distinta de la oferta. Por ejemplo, el canal, el código de oferta, y el nombre y la definición de la oferta son atributos de oferta estáticos.
- **Atributos estáticos ocultos** — algunos atributos estáticos, aunque formen parte de la definición de la oferta, pueden diseñarse para que sean invisibles a los usuarios cuando utilicen la plantilla de oferta para crear ofertas. Por tanto, los atributos ocultos no se pueden editar, pero se puede hacer un seguimiento de ellos e incluirlos en informes al igual que otros atributos de oferta. Por ejemplo, un atributo estático oculto podría ser el coste de la oferta (el coste que le supone a la organización administrar la oferta). No se puede cambiar el valor de dicho atributo, pero puede utilizarse en las búsquedas (por ejemplo, si desea encontrar todas las ofertas cuya administración cueste menos de 1,00 \$) o en la creación de informes (por ejemplo, en informes de rendimiento de análisis del ROI).
- **Atributos parametrizados** — son atributos de oferta cuyos valores pueden completarse en el momento de la asignación de la oferta especificando un valor, seleccionando una opción de una lista desplegable predefinida, especificando el valor a partir de un campo de la base de datos o calculando los valores en campos derivados. Los administradores pueden, en el momento de crear las plantillas de oferta, hacer que cualquier atributo de oferta estándar o personalizado sea un parámetro.

Los atributos personalizados 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 introductorio de una tarjeta de crédito podría parametrizarse en su plantilla de oferta de modo que los usuarios puedan seleccionar 5,99%, 8,99% o 12,99% en una lista desplegable como tipo de interés predeterminado cuando creen una oferta utilizando esta plantilla. Cuando la oferta se utiliza posteriormente en un diagrama de flujo y se asigna a una celda, los usuarios pueden cambiar el tipo de interés a un valor diferente si fuera necesario.

Versiones de una oferta

Nota: El término "versiones de oferta", tal y como empezó a utilizarse en las versiones 7.x de Campaign, no tiene el mismo significado que "versiones de oferta" tenía en versiones anteriores (de 5.1 a 6.x) de Campaign. Las versiones de oferta no aparecen en la jerarquía de árbol de ofertas y no tienen números de versión ni códigos. Para identificar instancias específicas de utilización de ofertas, deberían utilizarse códigos de tratamiento.

Una versión de oferta se crea cada vez que se cambian los atributos parametrizados de una oferta para crear una combinación única.

Por ejemplo, puede cambiar los siguientes atributos en una oferta de tarjeta de crédito:

- El diseño gráfico (faro, gatitos o coches de carreras)
- Las tasas promocionales (5,99%, 8,99%, o 12,99%);
- Las fechas de validez de la oferta (válida durante el mes de enero, junio o septiembre).

Así, una tarjeta con la imagen de un faro, una tasa promocional del 5,99% y una oferta válida del 1 al 31 de septiembre del 2006 es una versión de oferta distinta de la de una tarjeta con la imagen de un faro, una tasa promocional del 5,99% y una oferta válida del 1 al 31 de enero del 2007.

Plantillas de oferta

Las ofertas se crean utilizando las plantillas de ofertas disponibles en Campaign. Dichas plantillas ya las ha creado un administrador del sistema o de ofertas. Cada plantilla de oferta tiene una política de seguridad que determina quién puede acceder y utilizar la plantilla; solo se pueden ver las plantillas de oferta a las que se tiene acceso.

La utilización de las plantillas adecuadas para crear una oferta nueva optimiza el proceso de creación de plantillas. Por ejemplo, si crea una oferta de tarjeta de crédito utilizando una plantilla diseñada para ofertas de tarjeta de crédito, solo tendrá que completar aquellos campos que sean relevantes para las ofertas de tarjeta de crédito.

El administrador también puede crear listas desplegables de valores que se puedan seleccionar al completar la información de la oferta, ahorrando tiempo en la búsqueda de datos y reduciendo los errores en la entrada de datos. El administrador puede diseñar los atributos de oferta de modo que tengan listas desplegables a las que se puedan añadir elementos nuevos cuando se utilice el atributo en una oferta. Si se permiten valores nuevos, verá un botón **Añadir** al lado del atributo de oferta. Cuando se añaden valores nuevos a uno de dichos atributos, también podrá borrar los valores añadidos, pero no podrá borrar los valores que no hayan sido añadidos por usted.

Las plantillas de oferta definen:

- el formato del código de oferta
- el formato del código de tratamiento
- los atributos de oferta y su orden de visualización

- si un atributo es estático, oculto o parametrizado, en aquellos casos en que lo sean
- los valores predeterminados de los atributos de oferta

En cualquier momento pueden añadirse nuevas plantillas de oferta, sin haber un límite en el número de plantillas definidas en Campaign. La plantilla es un atributo implícito de las ofertas creadas a partir de ella, de modo que se puedan buscar ofertas utilizando la plantilla como criterio de búsqueda.

Nota: Las plantillas de oferta no pueden suprimirse, pero los administradores pueden retirarlas para evitar que sigan utilizándose. Las plantillas de oferta retiradas aparecen difuminadas en gris en la lista de plantillas de oferta, y no pueden utilizarse para crear ofertas nuevas.

Puede obtener detalles sobre la gestión de plantillas de oferta consultando “Administración de plantillas de oferta” en la *Guía del administrador de Campaign*.

Acerca de las listas de ofertas

Las listas de ofertas son agrupaciones de ofertas que pueden crearse en Campaign para facilitar la asignación de varias ofertas, o de un conjunto potencialmente variable de las mismas, a lo largo del tiempo.

Una misma oferta puede existir en más de una lista de ofertas. Las listas de ofertas aparecen en la misma jerarquía que las ofertas, pero se identifican mediante iconos. Las ofertas únicas tienen un icono de hoja única con el signo de dólar, las listas de ofertas estáticas tienen un icono con varias hojas con el signo de dólar y las ofertas inteligentes tienen el icono de varias hojas con un signo de dólar y una lupa.

Al igual que ocurre con las ofertas, una vez que una lista de ofertas se ha utilizado, no puede suprimirse, pero puede retirarse.

Las listas de ofertas retiradas no se pueden volver a asignar, y las listas de ofertas asignadas que hayan sido retiradas ya no podrán hacerse.

Hay dos tipos de lista de ofertas:

- “Listas de ofertas estáticas”
- “Listas de ofertas inteligentes” en la página 129

Nota: Los nombres de lista de ofertas tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede consultar los detalles en “Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign”, en la página 245.

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. Una limitación de las listas de ofertas dinámicas consiste en que los valores predeterminados se utilizan para cualquier atributo de oferta parametrizado.

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.

Listas de ofertas inteligentes

Las listas de ofertas inteligentes son listas dinámicas de ofertas que pueden resolver a distintos conjuntos de resultados cada vez que se utiliza una lista inteligente. 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.

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 ofertas a dicha carpeta y quitarlas de ella 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 para que devuelva de forma automática las ofertas que quieran hacerse. Si desea darle a la celda “cliente de valor elevado” la “mejor oferta de tarjeta de crédito” disponible, puede configurar una lista de ofertas inteligentes que incluya todas las ofertas de tarjeta de crédito, ordenada por el tipo de interés más bajo y con un tamaño máximo de conjunto establecido a 1. La oferta de tarjeta de crédito con el tipo de interés más bajo disponible en el/los momento(s) en que se ejecute el proceso de contacto del diagrama de flujo se encontrará de forma automática y se hará a la celda de valor elevado.

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 residan 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 las ofertas individuales (por ejemplo, las que estén en las carpetas de otra unidad organizativa).

Tratamientos

Los 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 (Telemarketing o Lista de correo) asociados a ofertas.

Cada tratamiento se identifica 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.

Grupos de control

Al planificar una oferta, debe considerar si desea utilizar grupos de control de resistencia para las celdas a las que se ha asignado dicha oferta. Los grupos de control son grupos de no contacto que pueden utilizarse para comparar la "elevación" o diferencia de respuesta respecto de una celda objetivo activa que ha recibido una oferta.

Los controles se aplican a nivel de celda en Campaign. Cuando se asignan ofertas a celdas, ya sea en un proceso de contacto en un diagrama de flujo o a partir de una hoja de cálculo de celda objetivo, se puede especificar de forma opcional una celda de control para cada celda objetivo.

Asociación de celdas de control a celdas objetivo

Una única celda de control puede utilizarse como control de varias celdas objetivo, pero cada celda objetivo solo puede tener una única celda de control, donde la celda está definida por su CellID (ID de celda). 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. Si se necesitan distintas relaciones de control, cree una copia de la celda (p.ej. adjuntando un proceso Selección y realizando un Seleccionar todo de la celda anterior). Esto creará otra celda objetivo a la que se podrá aplicar una relación distinta a la celda de control.

Cómo trabajar con ofertas

Se pueden realizar las siguientes tareas con las ofertas:

- “Creación de ofertas nuevas”
- “Duplicación de ofertas” en la página 134
- “Edición de una oferta” en la página 135
- “Desplazamiento de una oferta o lista de ofertas” en la página 136
- “Adición de ofertas a listas de ofertas” en la página 136
- “Supresión de ofertas” en la página 136
- “Retirada de ofertas” en la página 137
- “Asignación de una oferta a un CSP de diagrama de flujo” en la página 163
- “Búsqueda de ofertas” en la página 139
- “Visualización de informes de ofertas en la página Resumen” en la página 141

Nota: Para poder trabajar con ofertas es necesario tener los permisos adecuados. Puede obtener información adicional sobre los permisos en la *Guía del administrador de Campaign*.

Creación de ofertas nuevas

Debe crear ofertas para representar los mensajes de marketing que desea comunicar a sus clientes reales o potenciales. Dependiendo de cómo haya definido el administrador las plantillas de oferta, se creará una oferta nueva o bastará con crear una versión de una oferta.

Debe crear una oferta nueva en los casos siguientes:

- Siempre que cambien los campos de oferta no parametrizados.
- 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).

Aparte de crear una oferta completamente nueva, otra forma de añadir una oferta consiste en duplicar una oferta existente y realizando las modificaciones necesarias.

Nota: Para poder crear ofertas en una carpeta, debe tener los permisos adecuados en la política de seguridad que rija esa carpeta.

Adición de una oferta nueva

Nota: Antes de poder crear una oferta nueva, deberá tener permisos de acceso a al menos una plantilla de oferta en la que basar la oferta.

1. Seleccione **Campaña > Ofertas**.

Verá la página Ofertas.

2. Pulse el icono **Añadir una oferta**.

Si tiene más de una plantilla de oferta en el sistema de Campaign, verá la página Seleccionar una plantilla de oferta. Si solo existe una plantilla de oferta, no seleccionará una plantilla; se le llevará directamente a la página Oferta nueva.

3. Seleccione la plantilla en la que basar su nueva oferta. Se mostrarán el nombre, la descripción, los usos recomendados, los formatos de código de oferta y tratamiento y los atributos parametrizados de la plantilla de oferta seleccionada.

4. Pulse **Continuar**.

Verá la página Oferta nueva.

5. Especifique los valores de la nueva oferta, incluidos los valores predeterminados de los atributos parametrizados.

En el caso de los atributos cuyos valores se han proporcionado en una lista desplegable y que permiten la adición de elementos de lista, podrá añadir los elementos de lista aquí, al crear la oferta. Las adiciones hechas a la lista se guardan en el atributo personalizado de la oferta y quedan así disponibles a todos los usuarios. Una vez guardados los cambios, no se podrán eliminar los elementos de lista añadidos. Solo los administradores pueden eliminar elementos de las listas modificando el atributo personalizado.

Nota: Los nombres de oferta tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede consultar los detalles en “Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign”, en la página 245.

6. Cuando haya terminado de especificar los detalles de la oferta, pulse **Guardar cambios**.

Verá la página Resumen de oferta de la oferta nueva.

Productos relevantes para las ofertas

Productos relevantes es un atributo necesario en las plantillas de oferta, aunque no es necesario completarlo en cada oferta. Cuando crea una oferta, puede especificar una consulta que devuelva la lista de ID de producto que desea asociar con dicha oferta. Estos ID de producto se pueden utilizar para realizar un seguimiento de respuestas deducidas a fin de determinar si un evento (por ejemplo, una compra) se considera una respuesta (por ejemplo, la compra de uno de los productos relevantes asociados a una oferta se considera una respuesta).

También se puede importar una lista de ID de producto durante la creación de la oferta copiándolos de un archivo de origen y pegándolos en la definición Productos relevantes cuando se crea una oferta nueva.

Importación de una lista de productos relevantes en una oferta mediante el pegado

1. En Campaign, cuando se crea una nueva oferta, en la página Oferta nueva, pulse **Importar ID de producto**. Se abrirá la ventana Seleccionar productos.
2. Copie los ID de producto del archivo de origen utilizando Copiar en el menú contextual o Control+C.

Nota: Al copiar ID de producto, puede utilizar al menos uno de los siguientes delimitadores: tabulador, coma o retorno de carro/salto de línea. Se ignorarán varios delimitadores consecutivos. Si los ID de producto son cadenas de texto, no se eliminarán los espacios, y el tratamiento de mayúsculas y minúsculas se conservará.

3. Pegue los ID que ha copiado en la lista de Importar ID de producto utilizando Pegar en el menú de contexto, o Control+V. Mientras trabaja en la ventana Seleccionar productos, también puede, de forma manual, añadir, editar o suprimir entradas de la lista Importar ID de producto. No existe límite en el número de entradas que puede pegar en la lista Importar ID de producto.
4. Cuando haya terminado de añadir entradas a la lista Importar ID de producto, pulse **Importar**.

Los ID del área de Importar ID de producto se importan y se listan en la sección Seleccionar productos donde, con “PRODUCTID =” prefijado 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 sólo importa un ID de producto una vez; las apariciones duplicadas del mismo valor se ignorarán de forma automática.

Nota: Puede seguir pegando e importando ID de producto hasta que pulse **Guardar cambios** en la ventana Seleccionar productos. Una vez que haya salido de la ventana Seleccionar productos, no podrá importar ID de producto adicionales. Si se pulsa de nuevo **Importar Id de producto**, se borran las consultas existentes, lo que le permite empezar de cero. Si no desea borrar la consulta existente, pulse **Cancelar** cuando se le solicite la confirmación.

5. Cuando haya terminado la importación de ID de producto, pulse **Guardar cambios**. Los ID de producto que estaban en la lista Seleccionar Productos Donde se guardan como consulta para la oferta, y la lista de ID de producto se muestra en Producto(s) relevante(s).
6. Continúe con la creación de la oferta.

Edición de la consulta de productos relevantes para una oferta

Después de importar una lista de productos relevantes para una oferta, la lista se guarda como una consulta. Puede editar esta consulta, lo que incluye la adición de más condiciones de consulta, cuando se edita la oferta.

1. En Campaign, abra la oferta cuya lista de productos relevantes desee editar.
2. Bajo la lista de productos relevantes, pulse **Editar consulta** . Se abrirá la ventana Seleccionar productos, en la que se muestra la lista de ID que aparecen actualmente en la consulta de Seleccionar productos donde.
3. Edite la consulta utilizando el botón << para eliminar una entrada seleccionada de la lista, o los botones de flecha arriba y abajo para cambiar el orden de las entradas. Añada una cláusula de consulta utilizando cualquiera de los atributos de la tabla UA_Products, incluido Product ID, utilizando el botón >> para moverlo a la lista de **Seleccionar productos donde**.
4. Cuando haya terminado de editar la consulta, pulse **Guardar cambios** para guardar la consulta
5. En la página Editar oferta, pulse **Guardar cambios** para guardar la oferta.

Borrado de la consulta de productos relevantes para una oferta

Después de importar una lista de productos relevantes para una oferta, la lista se guarda como una consulta. Se puede borrar toda la consulta, incluidos todos los ID de producto existentes en la consulta cuando se edita la oferta.

1. En Campaign, abra la oferta cuya lista de productos relevantes desee borrar.
2. Bajo la lista de productos relevantes, pulse **Importar ID de productos** . Verá una advertencia en la que se indica que la importación de ID de productos restablecerá todas las condiciones existentes.
3. Pulse **Aceptar**. Se abrirá la ventana Seleccionar productos sin visualizarse ningún ID. Ahora puede importar ID de producto nuevos, o no importar ningún ID para dejar la consulta vacía.
4. Pulse **Guardar cambios** para guardar la consulta
5. En la página Editar oferta, pulse **Guardar cambios** para guardar la oferta.

Eliminación de los productos seleccionados en la consulta de productos relevantes

Puede eliminar productos seleccionados de la consulta en lugar de borrar la totalidad de la consulta.

1. En Campaign, abra la oferta de la que quiera eliminar los ID de producto seleccionados de los productos relevantes.
2. En la lista de productos relevantes, seleccione los elementos que desee eliminar presionando la tecla Control y seleccionando con el ratón.
3. Cuando haya terminado de seleccionar los elementos que desea eliminar, pulse **Eliminar** . Los elementos seleccionados se borrarán de los productos relevantes.
4. Pulse **Guardar cambios** para guardar la oferta.

Duplicación de ofertas

La duplicación de ofertas existentes para crear ofertas nuevas puede permitir ahorrar tiempo en la introducción de datos. Pueden duplicarse tanto las ofertas retiradas como las activas. A las ofertas creadas mediante duplicación se les asigna códigos de oferta de forma automática, se las denomina "Copia de<nombre de la oferta original>" y tienen los mismos valores de atributo, descripción y política de seguridad 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 en la página Ofertas

1. Seleccione **Campaña > Ofertas**. Aparecerá la página Ofertas.
2. Vaya a la carpeta que contiene la(s) oferta(s) que desea replicar.
3. Seleccione la(s) casilla(s) de verificación que aparecen junto a la(s) oferta(s) que desea duplicar.
4. Pulse el icono **Duplicar ofertas seleccionadas**. Aparecerá una ventana de confirmación.
5. Pulse **Aceptar** para continuar. La(s) oferta(s) seleccionada(s) se duplicarán y aparecerán en la lista de ofertas.

Duplicación de una oferta en la página Resumen de la oferta

1. En la página Resumen de la oferta de la oferta que desea copiar, pulse el icono **Crear oferta duplicada**. Aparecerá una ventana de confirmación.
2. Pulse **Aceptar** para continuar. Verá la página Oferta nueva en modo Edición con los campos ya completados con valores procedentes 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 "Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign", en la página 245

4. Pulse **Guardar cambios** para crear la oferta nueva. La oferta se guarda y se le llevará a la página Resumen de oferta de la oferta nueva.

Agrupación de ofertas

Podría interesarle agrupar ofertas a efectos de creación de informes o de 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.

Los informes pueden agruparse de dos formas.

- utilizando atributos
- en carpetas

Utilización de 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 universidades en 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". Es una mera selección basada en la inclusión dentro de una estructura de carpetas.

Edición de una oferta

Puede editar una oferta existente en cualquier momento, se haya utilizado o no en un proceso de contacto, en función de sus roles y permisos.

Nota: Una vez que una oferta se ha utilizado en producción (una vez que se ha asignado a una celda en un diagrama de flujo que se ha ejecutado en producción y registrado en un historial de contactos), solo puede editar el nombre, la descripción y los valores predeterminados de los parámetros parametrizados de la oferta. Esta restricción asegura que Campaign pueda realizar un seguimiento de los detalles de oferta exactos de las ofertas que ya se han hecho a personas.

1. Seleccione **Campaña > Ofertas**. Aparecerá la página Ofertas.

2. Vaya a la oferta que desee editar y pulse en el hiperenlace del nombre de oferta. La página Resumen de la oferta aparecerá en modo de solo lectura.
3. Pulse el icono **Editar** para entrar en el modo **Edición**.
4. Efectúe los cambios.

Nota: Los nombres de oferta tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede obtener los detalles consultando “Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign”, en la página 245

5. Cuando haya terminado de realizar los cambios, pulse **Guardar cambios**. Los cambios se guardarán y volverá a la página de la oferta en modo de solo lectura.

Desplazamiento de una oferta o lista 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.

Nota: Cuando se mueve cualquier objeto de Campaign, debe tener presente que el acceso a distintas ubicaciones puede estar 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.

1. En la página Ofertas, seleccione la(s) oferta(s) o lista(s) de ofertas que desee mover y pulse el icono **Mover elementos seleccionados**.

Una forma alternativa de mover una oferta es ver su página Resumen de oferta y pulsar el icono **Mover a otra carpeta**. No obstante, tenga en cuenta que este método alternativo sólo está disponible para mover ofertas, no listas de ofertas.

Aparecerá la ventana Mover elementos a

2. Vaya a la carpeta a la que desee mover los elementos seleccionados.
3. Pulse **Aceptar esta ubicación**.

La(s) oferta(s) o lista(s) de ofertas seleccionada(s) se colocan en la carpeta seleccionada.

Adición de ofertas a listas de ofertas

Se pueden añadir ofertas a listas de ofertas estáticas al crear la lista de ofertas o editando la lista.

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.

Supresión de ofertas

Debe disponer de los permisos adecuados antes de poder suprimir una oferta o lista de ofertas. Además, para preservar la integridad del sistema, Campaign no le permitirá suprimir ofertas o listas de ofertas que estén referenciadas en las tablas del sistema. Esto incluye aquellas ofertas o listas de ofertas que:

- estén asociadas a una campaña
- se hayan asignado a una celda en un proceso de contacto en un diagrama de flujo para el que se haya generado un historial de contactos
- se hayan asignado a una celda en un proceso Optimizar en un diagrama de flujo

Importante: Si se intenta suprimir una oferta o lista de ofertas en estas situaciones, aparecerá un mensaje de confirmación que indica que la oferta o la lista de ofertas se retirará en lugar de suprimirse. Para evitar que las ofertas o listas de ofertas que han sido referenciadas en las tablas del sistema sigan utilizándose, es preferible retirarlas antes que 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.

Supresión de una oferta o lista de ofertas

1. En la página Ofertas, seleccione la(s) oferta(s) o lista(s) de ofertas que desee suprimir y pulse el icono **Suprimir elementos seleccionados** .

O BIEN

En la página Resumen de la oferta de la oferta que desea suprimir, pulse el icono **Suprimir esta oferta**. Aparecerá una ventana de confirmación.

2. Pulse **Aceptar**. Volverá a la página Ofertas. La(s) oferta(s) suprimida(s) ya no se visualizan.

Retirada de ofertas

Si tiene los permisos adecuados, puede retirar ofertas y listas de ofertas para impedir que sigan utilizándose. 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 ofertas retiradas permanecen visible en la jerarquía de ofertas, pero aparecen difuminadas en gris. Se pueden encontrar utilizando la función de búsqueda, pueden duplicarse para crear ofertas nuevas y están disponibles para la creación de informes. Sin embargo, ya no pueden asignarse ni pueden hacerse como parte de una lista de ofertas.

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.

Nota: Una vez retirada una oferta, no podrá volver a habilitarla. En su lugar, si necesita una oferta con los mismos detalles, puede crear una nueva duplicando la oferta retirada.

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.

Retirada de una oferta o lista de ofertas

1. En la página Ofertas, seleccione cualquier oferta o lista de ofertas que desee retirar y pulse el icono **Retirar listas seleccionadas**.

Una forma alternativa de retirar una oferta es ver su página Resumen de oferta y pulsar el icono **Retirar esta oferta**. Sin embargo, este método solamente está disponible para ofertas, no para listas de ofertas.

2. Pulse **Aceptar**.

Las ofertas y las listas de ofertas seleccionadas se retiran y se visualizan en gris.

Asignación de ofertas a celdas en el diálogo de configuración del proceso

Nota: 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 celda objetivo de un proyecto de campaña. 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 celda objetivo de la campaña o en el diálogo de configuración del proceso. Para obtener más información, consulte el apartado “Acerca de la integración con IBM Unica Marketing Operations” en la página 2.

Puede asignar ofertas o listas de ofertas a una celda de salida en la ventana de configuración de un proceso de contacto.

Antes de configurar el proceso de contacto, asegúrese de que la oferta o lista de ofertas que desea utilizar existe.

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, efectúe una doble pulsación en el proceso de contacto que contiene la(s) celda(s) a las que desea asignar su oferta(s). Verá el diálogo de configuración del proceso.
2. Pulse la pestaña **Tratamiento**.
Verá la interfaz **Asignar ofertas a celdas**, que muestra una fila por cada celda objetivo definida en el proceso.
3. Por cada celda de destino de la tabla, pulse la columna **Oferta** para seleccionar de una lista desplegable de ofertas disponibles, o pulse **Asignar Ofertas**.

Nota: Si la(s) celda(s) de entrada están enlazadas a una celda de arriba a abajo definida en la Hoja de cálculo de celda objetivo (TCS en sus siglas inglesas) y las ofertas o listas de ofertas ya se han asignado a la(s) celda(s) en la TCS, aquellas se mostrarán aquí. Puede sustituir estas asignaciones si lo desea. Cualquier cambio que realice en el proceso de contacto se reflejará en la TCS después de guardar el diagrama de flujo.

4. Para utilizar grupos de control de resistencia, seleccione la casilla de verificación **Utilizar grupos de control de resistencia**.

La tabla de asignación de ofertas se actualiza de forma dinámica para mostrar las columnas adicionales que indican si una celda objetivo es un control, y qué celda es un control de la celda actual.

- a. Por cada celda, indique si se trata de una celda de control pulsando en la columna **¿Control?** y seleccionando **S** o **N**. De forma predeterminada, el valor es **N**. A las celdas designadas como celdas de control no se les puede asignar ofertas. Una vez designadas como celdas de control, estas celdas aparecerán en la lista desplegable **Celda de control**, de forma que pueda seleccionarlas como controles de celdas objetivo.

- b. Por cada celda que no sea una celda de control, especifique opcionalmente una celda de control en la lista desplegable **Celda de control**. Esta lista se completa con los nombres de las celdas a las que se ha indicado **¿Control? = S**.
5. Pulse la pestaña **Parámetros** para especificar los parámetros de oferta de cada celda. Si las ofertas que está asignando contienen atributos parametrizados, podrá ver los valores predeterminados y sustituirlos si lo desea. Se ve una fila por parámetro y por oferta. Por ejemplo, si una oferta contiene cuatro atributos parametrizados, verá cuatro filas de dicha oferta.
6. Utilice el menú desplegable **Para celda(s)** para indicar a qué celda(s) se les aplicarán los valores de los parámetros especificados.
- Si tiene varias celdas y selecciona [**Todas las celdas**], verá una fila por oferta y por parámetro. Los valores especificados en el campo **Valor asignado** se aplicarán a cada celda que haya recibido esa oferta.
- Si se asigna la misma oferta a varias celdas, pero con valores de parámetro distintos para celdas distintas, la vista [**Todas las celdas**] mostrará [**Varios valores**] para dichos parámetros.
- Si selecciona una celda individual, la tabla solo mostrará las ofertas asignadas a la celda que ha seleccionado. Los valores especificados en el campo **Valores asignados** solo se aplican a esa celda.
- Nota:** Si tiene muchos valores de parámetro por especificar, puede ahorrar esfuerzo en la entrada de datos utilizando la opción [**Todas las celdas**] para aplicar los valores que se aplican a la mayoría de las celdas y luego seleccionar las celdas individuales para cambiar sus valores de parámetro.
7. Edite el/los valor(es) en el/los campo(s) **Valor asignado** según sea necesario.
- Nota:** Puede utilizar constantes, campos derivados o campos de tabla como valores de parámetro.
8. Cuando haya terminado de asignar ofertas y de especificar valores de parámetro de oferta, deberá completar el resto de la configuración del proceso.

Búsqueda de ofertas

Campaign soporta búsquedas de ofertas, pero no de 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 función Búsqueda avanzada para encontrar ofertas o listas de ofertas utilizando consultas basadas en atributos de oferta y valores especificados.

Utilización de la búsqueda avanzada para buscar ofertas

1. En una carpeta de ofertas, pulse el icono **Búsqueda avanzada**. Aparecerá la ventana **Opciones de búsqueda avanzada**.
2. En la sección **Crear una condición**, seleccione un atributo de oferta para utilizarlo en el campo **En este atributo**.
3. En función del tipo de atributo que ha seleccionado, puede especificar más condiciones para la búsqueda. Por ejemplo:

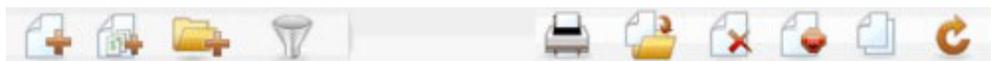
- en el atributo "Coste por oferta", buscar valores menores que o iguales a 10,00 \$
 - en el atributo "Fecha de caducidad", buscar la fecha 30/11/2007
 - en el atributo "Descripción", buscar valores que no contengan la cadena "2005"
4. Pulse **AND>>** o **OR>>** para mover el/los conjunto(s) de criterios a la sección **Buscar ofertas donde** y construir la consulta. Para eliminar una condición de la sección **Buscar ofertas donde**, pulse <<.

Nota: En función del operador u operadores utilizados en la consulta (por ejemplo, =, >, contains, begins with, etc.), es posible que pueda seleccionar varios valores o un único valor solo. Tenga en cuenta que en algunos casos, cuando selecciona varios valores con un operador, está creando 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".

5. Una vez finalizada la construcción de la consulta, pulse **Buscar**.
La página Resultados de la búsqueda muestra las ofertas que coinciden con los criterios de búsqueda.

Iconos de la página Todas las ofertas

La página Todas las ofertas utiliza los siguientes iconos



Los iconos, de izquierda a derecha, se describen en la siguiente tabla.

Tabla 15. Iconos de la página Todas las ofertas

Nombre del icono	Descripción
Añadir una oferta	Pulse para añadir una oferta nueva
Añadir una lista	Pulse para añadir una lista de ofertas nueva
Añadir una subcarpeta	Pulse para añadir una subcarpeta de oferta nueva
Búsqueda avanzada	Pulse para abrir el diálogo Opciones de búsqueda avanzada, donde se pueden especificar atributos y valores para buscar ofertas.
Imprimir este elemento	Seleccione una o más ofertas pulsando la casilla de verificación situada junto a cada oferta y, a continuación, pulse este icono para imprimir la(s) oferta(s) seleccionada(s).
Mover elementos seleccionados	Seleccione una o más ofertas pulsando la casilla de verificación situada junto a cada oferta y, a continuación, pulse este icono para mover la(s) oferta(s) seleccionada(s).
Suprimir elementos seleccionados	Seleccione uno o más ofertas o listas de ofertas pulsando la casilla de verificación situada junto a cada elemento y, a continuación, pulse este icono para suprimir el/los elemento(s) seleccionado(s).

Tabla 15. Iconos de la página Todas las ofertas (continuación)

Nombre del icono	Descripción
Retirar listas seleccionadas	Seleccione una o más ofertas o listas de ofertas pulsando la casilla de verificación situada junto a cada elemento y, a continuación, pulse este icono para retirar el/los elemento(s) seleccionado(s).
Duplicar ofertas seleccionadas	Seleccione una o más ofertas pulsando la casilla de verificación situada junto a cada oferta y, a continuación, pulse este icono para duplicar la(s) oferta(s) seleccionada(s).
Volver a cargar ofertas	Pulse este icono para renovar la lista de ofertas y de listas de oferta en la página.

Visualización de informes de ofertas en la página Resumen

Puede acceder a los informes de ofertas en la página Resumen de las mismas. Estos informes son los mismos que los informes disponibles en el área de la aplicación **Herramientas de análisis de Campaign**, salvo que proporcionan datos solo de la oferta actual.

1. Pulse **Campaña > Ofertas**.
Aparecerá la página Ofertas.
2. Desplácese por la estructura de carpetas para encontrar la oferta cuyo informe desee ver.
3. Pulse en el nombre de la carpeta.
Aparecerá la página Resumen de oferta.
4. Pulse la pestaña **Análisis**.
5. Seleccione un informe en la lista desplegable **Tipo de informe**.

Campaign muestra el informe seleccionado.

Cómo trabajar con listas de ofertas

Se pueden realizar las siguientes tareas con las listas de ofertas:

- “Adición de una lista de ofertas estática”
- “Adición de una lista de ofertas inteligente” en la página 142
- “Edición de una lista de ofertas” en la página 142
- “Desplazamiento de listas de ofertas” en la página 143
- “Supresión de listas de ofertas” en la página 143
- “Retirada de listas de ofertas” en la página 143
- “Asignación de listas de ofertas a celdas” en la página 143

Nota: Para poder trabajar con las las listas de ofertas es necesario tener los permisos adecuados. Puede obtener información adicional sobre los permisos en la *Guía del administrador de Campaign*.

Adición de una lista de ofertas estática

1. Seleccione **Campaña > Ofertas**.
Aparecerá la página Ofertas.
2. Pulse el icono **Añadir una lista**.

Aparecerá la página Lista de ofertas nueva.

3. Especifique un nombre, la política de seguridad y, opcionalmente, una descripción de la lista de ofertas.

Nota: Los nombres de lista de ofertas tienen determinadas restricciones de caracteres. Para obtener información detallada, consulte “Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign”, en la página 245.

4. Deje sin marcar la casilla de verificación **Esta lista de ofertas es inteligente**.
5. En la sección **Ofertas incluidas**, utilice la vista de árbol o lista para seleccionar ofertas que añadir a la lista. Mueva las ofertas seleccionadas al cuadro **Ofertas incluidas** utilizando el botón >>.
6. Cuando haya terminado de seleccionar las ofertas, pulse **Guardar cambios**. Volverá a la página Resumen de lista de ofertas de la lista nueva.

Adición de una lista de ofertas inteligente

1. Seleccione **Campaña > Ofertas**.
Aparecerá la página Ofertas.
2. Pulse el icono **Añadir una lista**.
Aparecerá la página Lista de ofertas nueva.
3. Especifique un nombre, la política de seguridad y, opcionalmente, una descripción de la lista de ofertas.
4. Seleccione la casilla de verificación **Esta lista de ofertas es inteligente**.
5. En la sección **Ofertas incluidas**, utilice los atributos de oferta existentes, sus valores y los operadores AND y OR para crear las condiciones de inclusión de ofertas en esta lista de ofertas.
6. Si lo desea, utilice la vista de carpetas en Restringir acceso de búsqueda (para todos los usuarios) para limitar la búsqueda a las carpetas seleccionadas. Para incluir subcarpetas en los resultados de búsqueda, seleccione la casilla de verificación Incluir subcarpetas.

Nota: Toda oferta seleccionada mediante esta búsqueda estará disponible a cualquier usuario con permisos de acceso a esta lista de ofertas, incluso si en condiciones normales no tienen permiso para ver dichas ofertas o acceder a ellas.

7. Si lo desea, utilice las listas desplegadas en **Ordenar ofertas coincidentes por** para seleccionar el atributo de oferta por el que desea ordenar las ofertas coincidentes, y si el orden de clasificación es ascendente o descendente.
8. Si lo desea, indique si quiere limitar los resultados de búsqueda a las "X" primeras ofertas coincidentes. De forma predeterminada, no hay límite.
9. Cuando haya terminado de definir los criterios de la lista de ofertas inteligentes, pulse **Guardar cambios**. Volverá a la página Resumen de lista de ofertas de la lista nueva.

Edición de una lista de ofertas

Después de guardar los cambios a la lista de ofertas, cualquier campaña que utilice listas de ofertas usará de forma automática las definiciones de listas de ofertas más recientes la próxima vez que se ejecute.

1. Seleccione **Campaña > Ofertas**.
Aparecerá la página Ofertas.
2. Pulse el hipervínculo del nombre de la lista de ofertas que desee editar.

- Aparecerá la pestaña **Resumen** de la lista de ofertas.
3. Pulse el icono **Editar**.
Los detalles de la lista de ofertas aparecerán en modo **Edición**.
 4. Haga los cambios que desee.
Los nombres de lista de ofertas tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede consultar los detalles en “Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign”, en la página 245.
 5. Cuando haya terminado de realizar los cambios, pulse **Guardar cambios**.
Volverá a la página Resumen de lista de ofertas de la lista.

Desplazamiento de listas de ofertas

Se pueden mover una o más listas de ofertas entre carpetas siguiendo los mismos pasos que cuando se mueven ofertas, y se se pueden mover ofertas y listas de ofertas en la misma operación.

Supresión de listas de ofertas

Se pueden suprimir una o más listas de ofertas siguiendo los mismos pasos que cuando se suprimen ofertas, y se se pueden suprimir ofertas y listas de ofertas en la misma operación.

Retirada de 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: Una vez retirada 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

Nota: 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 celda objetivo de un proyecto de campaña. 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 celda objetivo de la campaña o en el diálogo de configuración del proceso. Para obtener más información, consulte el apartado “Acerca de la integración con IBM Unica Marketing Operations” en la página 2.

Puede asignar listas de ofertas a celdas en procesos de contacto de la misma forma en que se asignan ofertas individuales. Puede asignar cualquier combinación de ofertas y listas de ofertas a la misma celda.

Sin embargo, cualquier atributo parametrizado contenido en las ofertas de la lista de ofertas utilizará sus valores predeterminados. No podrá asignar valores de parámetro a las ofertas contenidas en la lista de ofertas. Si necesita cambiar los valores parametrizados, puede realizar una de las acciones siguientes:

- cambiar el/los valor(es) predeterminado(s) asociado(s) a la oferta existente, crear una copia de la oferta con los valores predeterminados deseados y asegurarse de que se utilice en la lista de ofertas
- asignar la oferta de forma individual, fuera de la lista de ofertas

Gestión de ofertas cuando Marketing Operations está integrado con Campaign

Si su entorno de IBM Unica Campaign está integrado con IBM Unica Marketing Operations, hay dos posibilidades de gestionar las ofertas.

- Si el sistema está configurado de modo que las ofertas se gestionen mediante la versión de la funcionalidad de Marketing Operations, entonces se utiliza la opción **Ofertas** del menú **Operaciones**. Puede obtener información relativa a la creación de ofertas de esta manera consultando la *Guía de integración de IBM Unica Marketing Operations y Campaign*.
- Si el sistema está configurado de modo que las ofertas se gestionen mediante la versión de la funcionalidad de Campaign, entonces se utiliza la opción **Ofertas** del menú **Campaign**.

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 tiene instalado Marketing Operations y Campaign, y dispone de licencias para los complementos IBM Unica Marketing Asset Management para Marketing Operations, las campañas pueden incluir activos digitales de las bibliotecas de activos de Marketing Operations. Por ejemplo, una oferta puede incluir un logotipo del producto que se ha almacenado en una biblioteca de activos de Marketing Operations.

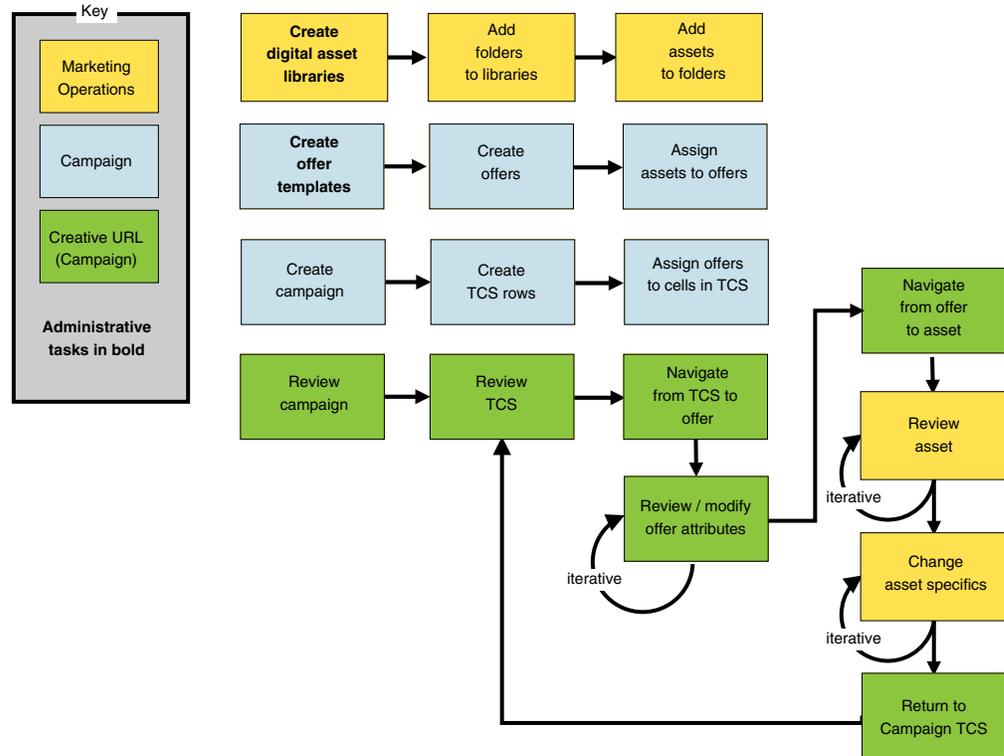
Para incluir un activo en una oferta, un usuario crea una oferta basada en una plantilla que incluye el atributo **CreativeURL**. Un "URL creativa" es un puntero que indica la ubicación de un activo de Marketing Operations. El activo al que apunta el atributo **CreativeURL** está incluido en la oferta.

El atributo **CreativeURL** permite que los usuarios se muevan con fluidez de Campaign a Marketing Operations cuando configuren ofertas, plantillas de ofertas o campañas.

Por ejemplo, cuando se crea o se edita una campaña, puede ir desde la celda de la hoja de cálculo de celda objetivo (TCS) hasta la oferta relacionada con esa celda. Desde la oferta se puede ir al activo relacionado en Marketing Operations, donde se puede ver o modificar. También puede cargarse un activo nuevo a la biblioteca para que pueda utilizarse de forma inmediata en la campaña.

En el ejemplo siguiente se muestra un flujo de trabajo posible. Su flujo puede ser diferente.

Importante: Campaign puede que no se integre con Marketing Operations. Sin embargo, la integración de la oferta *no* debe estar habilitada. La creación de la oferta se realiza en Campaign.



Cómo utilizar un activo de Marketing Operations en una oferta de Campaign

En este tema se explica cómo relacionar un activo digital de Marketing Operations en una oferta de Campaign.

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 "Creative URL" (URL creativa) es un puntero a un archivo de una biblioteca de activos de Marketing Operations

Tabla 16. Cómo utilizar un activo de Marketing Operations en una oferta de Campaign

Tarea	Detalles
Requisito previo: crear y llenar 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 <i>Campaign - Guía del administrador</i> .

Tabla 16. Cómo utilizar un activo de Marketing Operations en una oferta de Campaign (continuación)

Tarea	Detalles
<p>Requisito previo: añadir el atributo CreativeURL a una plantilla de oferta.</p>	<p>Los administradores de Campaign añaden el atributo CreativeURL a una plantilla de oferta al definir dicha plantilla.</p> <p>Para obtener más información, consulte la publicación <i>Campaign - Guía del administrador</i>.</p>
<p>Cree una oferta basada en una plantilla que incluya el atributo CreativeURL y relacione un activo con la oferta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Campaña > Ofertas, pulse el icono Añadir una oferta y seleccione una plantilla que incluya el atributo CreativeURL. 2. Utilice la página Oferta nueva para definir la oferta (nombre, política de seguridad, y demás 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 celda objetivo. Nota: En un entorno UMO-UC integrado, puede escribir la URL en el campo URL creativa para un activo almacenado en otra ubicación como, por ejemplo, en un servidor. 3. En la ventana emergente, 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 cambios para guardar la oferta. <p>Ahora se incluirá un enlace al activo especificado en el campo URL creativa.</p>
<p>Asignar ofertas a celdas en la hoja de cálculo de celda objetivo (TCS en sus siglas inglesas) de Campaign.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vaya a la página Todas las campañas, pulse en una campaña, seleccione la pestaña Celdas objetivo y edite la TCS. 2. Pulse en la columna Ofertas asignadas y pulse Seleccionar una o más ofertas. 3. Utilice la ventana Seleccionar ofertas para seleccionar la oferta creada. 4. Guarde la TCS y salga. <p>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.</p>

Tabla 16. Cómo utilizar un activo de Marketing Operations en una oferta de Campaign (continuación)

Tarea	Detalles
Modificar la oferta (opcionalmente)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vaya a la página Todas las campañas, pulse en una campaña, seleccione la pestaña Celdas objetivo y edite la TCS. 2. Pulse en la columna Ofertas asignadas y pulse Ver ofertas. 3. Se abrirá la ventana Ver/editar oferta. Seleccione la oferta y pulse Obtener vista previa. Si decide eliminar una oferta, selecciónela y pulse Eliminar. 4. Para editar la oferta, ábrala pulsando el icono Editar en la parte superior de la ventana emergente. 5. Con la oferta abierta para editarla, puede editar los valores de los atributos parametrizados. También puede acceder a activos de Marketing Operations: <ol style="list-style-type: none"> 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 cambios para guardar la oferta. <p>Ahora se incluirá un enlace al activo seleccionado en el campo URL creativa.</p>
Guardar y salir.	Cierre las ventanas de IBM Marketing Operations y vuelva a la TCS de Campaign. Guarde la TCS y salga.

Capítulo 7. Celdas

Una celda es una lista de identificadores (como, por ejemplo, ID clientes o de clientes potenciales procedentes de la base de datos) a la que se asigna una o varias ofertas en Campaign.

Las celdas se crean mediante la configuración y ejecución de procesos de manipulación de datos en los diagramas de flujo. Estas celdas de salida pueden utilizarse también como entrada de otros procesos en el mismo diagrama de flujo (situados por debajo del proceso que las ha creado).

Cada celda generada en un diagrama de flujo tiene:

- Un **código de celda** generado por el sistema. El código de celda tiene un formato estándar establecido por los administradores del sistema, y se genera de forma que sea exclusivo. No se comprueba la exclusividad de los códigos de celda a menos que el parámetro de configuración del diagrama de flujo AllowDuplicateCellCodes se haya establecido a "No", en cuyo caso se fuerza la exclusividad de los códigos de celda siempre dentro del diagrama de flujo actual. Puede obtener detalles sobre los códigos de celda y los generadores de código de celda en la *Guía del administrador de Campaign*. Para obtener detalles sobre los parámetros de configuración que proporciona IBM Unica Marketing, consulte la publicación *Marketing Platform Guía del administrador*.
- Un **nombre de celda** generado por el sistema y que es exclusivo dentro del diagrama de flujo actual.

Además de crear celdas en los diagramas de flujo, también se pueden crear códigos de celda marcadores de posición en la hoja de cálculo de celda objetivo, a los que más adelante se les podrá enlazar celdas creadas en los diagramas de flujo.

Nombres 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 los administradores de sistema, y son exclusivos cuando se generan. Puesto que los códigos de celda pueden editarse, no se comprueba su exclusividad a menos que el parámetro de configuración del diagrama de flujo AllowDuplicateCellCodes se haya establecido a "No", en cuyo caso se fuerza 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 celda objetivo (TCS en sus siglas inglesas). Puede obtener detalles sobre los códigos de celda y los generadores de código de celda en la *Guía del administrador de Campaign*. Para obtener detalles sobre los parámetros de configuración que proporciona IBM Unica Marketing, consulte la publicación *Marketing Platform Guía del administrador*.

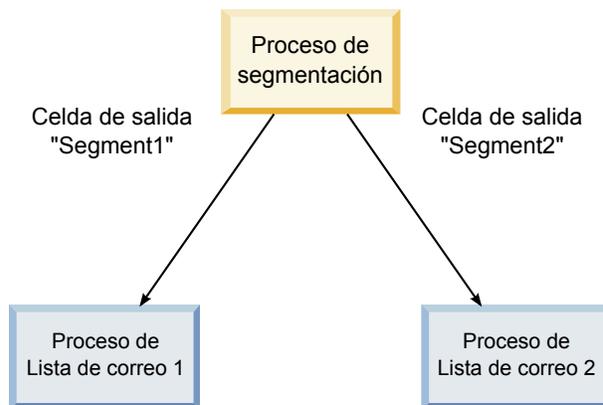
Nombres de celda

Nota: Los nombres de celda tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede consultar los detalles en “Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign”, en la página 245.

De forma predeterminada, los nombres de celda se basan en el proceso que las genera (por ejemplo, si una celda es generada por un proceso denominado "Select1", el nombre de celda predeterminado será "Select1", aunque puede sustituirse. 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 tiene un proceso Segmentar que genera dos celdas de salida llamadas Segmento1 y Segmento2, y dichas celdas se utilizan como entrada a dos procesos Lista de correo,(Lista de correo 1 y Lista de correo 2), si se cambian los nombres de las celdas Segmento después de haber conectado los procesos Lista de correo, tendrá que entender cómo Campaign maneja los nombres de celda.

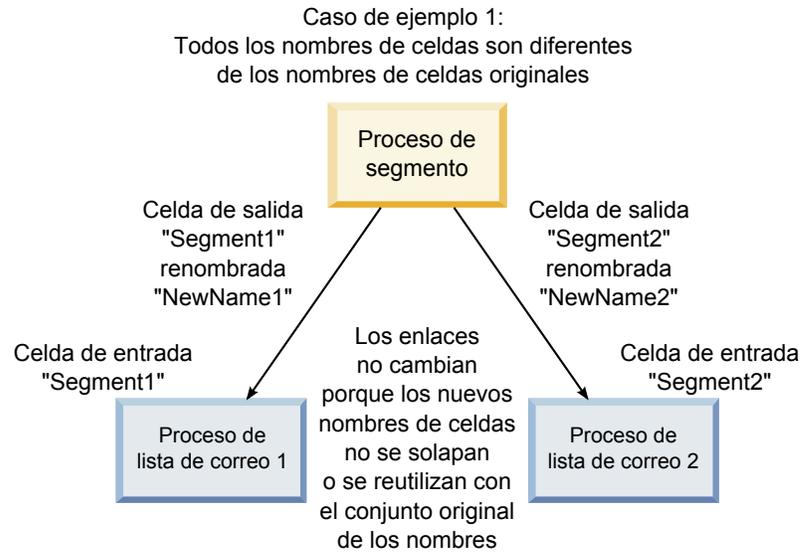
El siguiente diagrama muestra un ejemplo básico de un proceso Segmentar que genera dos celdas de salida que, a su vez, son la entrada de procesos Lista de correo que aparecen a continuación.



Ejemplos: escenarios de renombrado de celdas

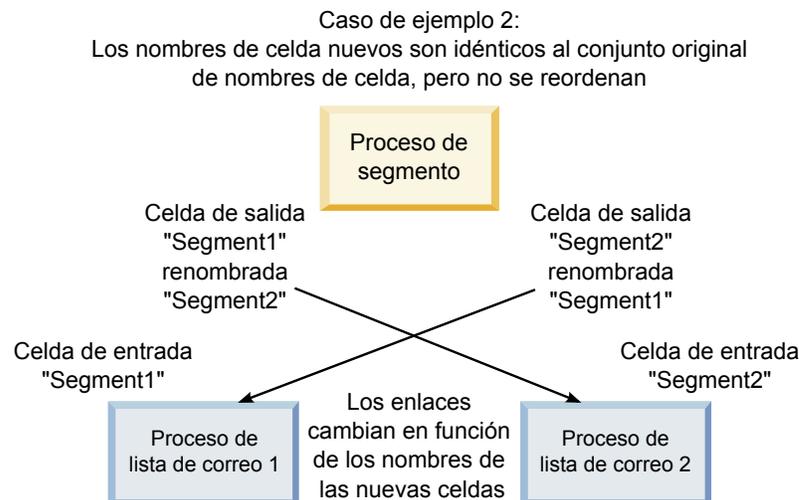
Escenario 1: todos los nombres de celda nuevos son distintos de los nombres originales

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 Segmentar), 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 Segmentar y los dos procesos Lista de correo respectivos permanece intacto, tal y como se muestra en el siguiente diagrama.



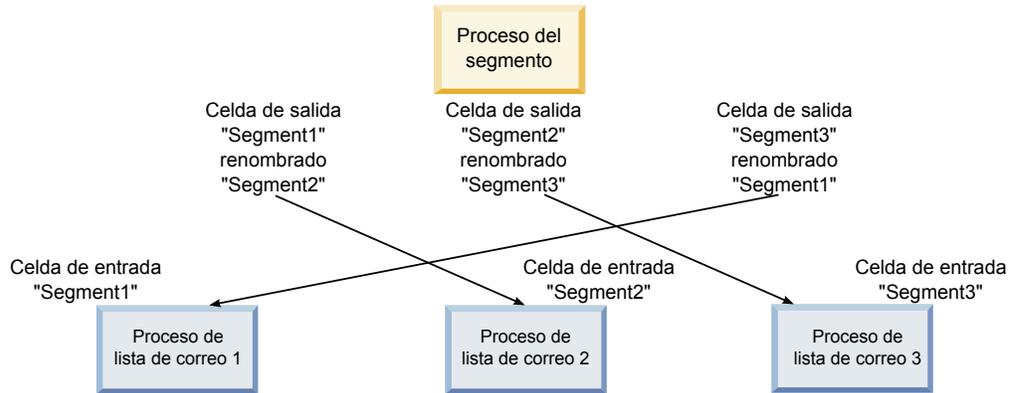
Escenario 2: el conjunto de nombres de celda nuevos es idéntico al conjunto original de nombres de celda, pero con el orden cambiado

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.

Caso de ejemplo 2a:
 Los nombres de célula nuevos son idénticos al conjunto original de nombres de célula y se reordenan

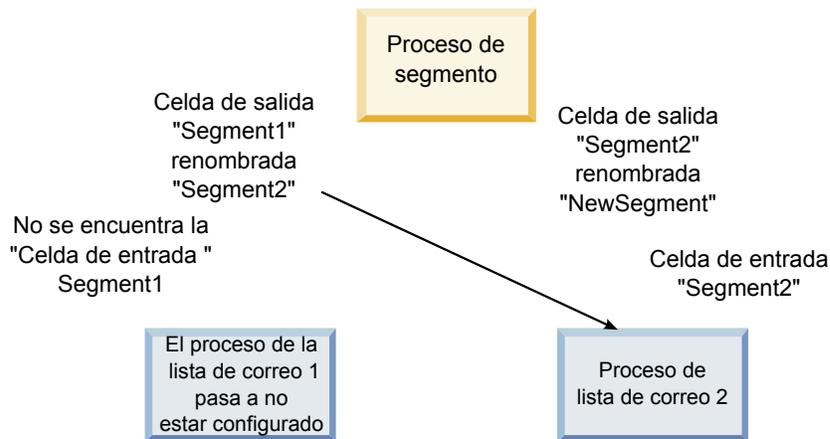


Los enlaces cambian en función de los nombres de célula. Los procesos en sentido descendente se vuelven a enlazar en función de los nombres de célula de salida originales a los que estaban enlazados.

Escenario 3: el conjunto de nombres de célula nuevos se solapa con algunos de los nombres de célula originales, y se añaden nombres de célula nuevos

Si los nuevos nombres se solapan con algunos de los nombres originales y se han añadido nombres de célula nuevos, se podrán reorganizar aquellos enlaces que utilicen nombres que estén en el conjunto original de nombres de célula, pero el resto quedarán rotos. Por ejemplo, si se renombra la célula "Segmento1" a "Segmento2" y se renombra la célula "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 célula de entrada con el nombre "Segmento1".

Caso de ejemplo 3:
 Los nombres de las celdas nuevas se especifican en el conjunto original de los nombres de celdas



Cómo trabajar con celdas

Se pueden realizar las siguientes tareas con las celdas:

- “Creación de una celda en un proceso de diagrama de flujo”
- “Limitación del tamaño de las celdas de salida”
- “Cambio del nombre de celda” en la página 157
- “Restablecimiento del nombre de celda” en la página 158
- “Acerca de copiar y pegar nombres y códigos de celda” en la página 159
- “Modificación del código de celda” en la página 160
- “Enlazado de celdas de diagrama de flujo a celdas objetivo utilizando el diálogo de configuración del proceso” en la página 162
- “Desenlazado de celdas de diagrama de flujo de celdas objetivo utilizando el diálogo de configuración del proceso” en la página 162
- “Asignación de una oferta a un CSP de diagrama de flujo” en la página 163
- “Asignación de listas de ofertas a celdas” en la página 164
- “Establecimiento de parámetros en ofertas asignadas a celdas” en la página 164

Creación de una celda en un proceso de diagrama de flujo

Puede crear celdas como salida de cualquier proceso de manipulación de datos (como Audiencia, Extracción, Fusión o Seleccionar) en un diagrama de flujo.

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, configure un proceso de manipulación de datos.
2. Cuando ejecute el proceso, una o más celdas (dependiendo del tipo de proceso y de los detalles de configuración) se crearán como salida del proceso.

Nota: Además de crear celdas en diagramas de flujo, también se pueden crear celdas marcadoras de posición en la hoja de cálculo de celda objetivo y enlazarlas después a celdas del diagrama de flujo.

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, pulse la pestaña **Límite de tamaño de la celda** del diálogo de configuración del proceso.

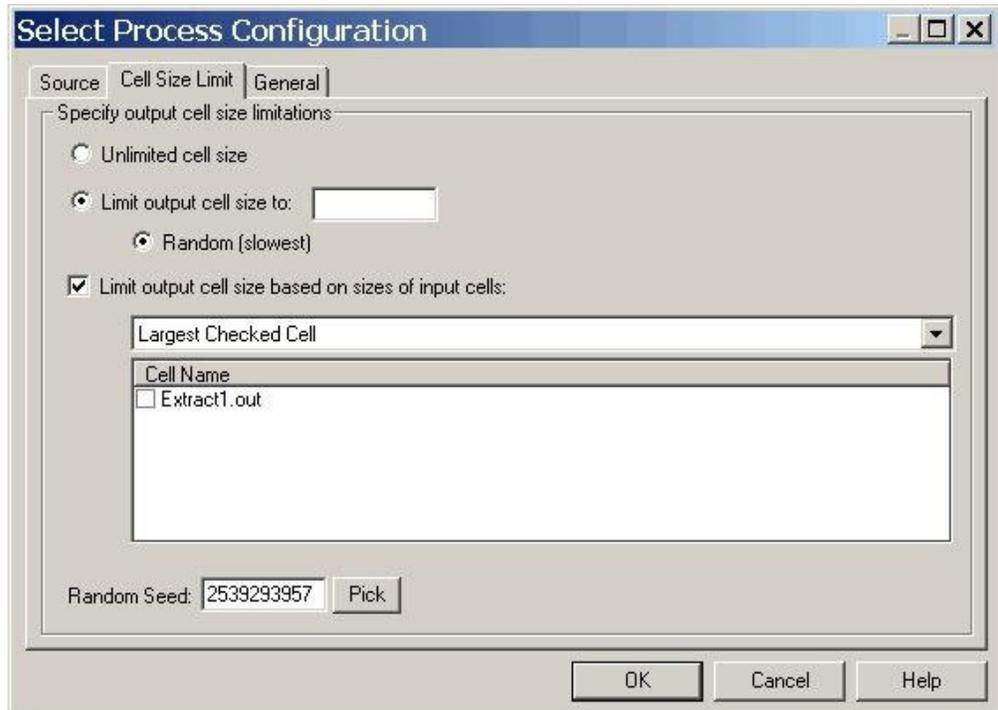
Las opciones que tiene para limitar el tamaño de la celda de salida dependen de si el proceso acepta entrada procedente de una celda o una tabla. En procesos que pueden aceptar cualquier tipo de entrada, la ventana Límite de tamaño de la celda cambia dinámicamente para presentar las opciones adecuadas 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 se puede cambiar el el valor de inicio aleatorio para la selección aleatoria de ID.

Procesos que reciben entrada de una celda de salida

Si el proceso toma una entrada de una celda de salida, utilice la ficha Límite tamaño celda para limitar el número de ID de salida.



En esta ventana, se especifican los límites que desea asignar al tamaño de celda de salida.

- **Tamaño de celda ilimitado** devuelve todos los ID que se ajustan a los criterios de consulta o selección en la pestaña de este proceso. Esta es la opción predeterminada.
- **Limitar tamaño de celda de salida a** devuelve un número exacto especificado de ID exclusivos, 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, y para aquellos procesos que reciben entrada de celdas, Campaign empareja los registros sin duplicados devueltos por la base de datos con los de la(s) celda(s) de entrada, y luego lleva a cabo una selección aleatoria para llegar al tamaño de celda final. Tenga en cuenta que la lista de ID en las celdas pasadas de proceso en proceso siempre es exclusiva.

Nota: Si selecciona registros con la opción **Aleatorio** se utiliza una gran cantidad de espacio temporal y es la que lleva más tiempo porque todos los ID deben recuperarse en el servidor de Campaign. Utilice esta opción sólo cuando sea importante devolver exactamente N registros.

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.

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.

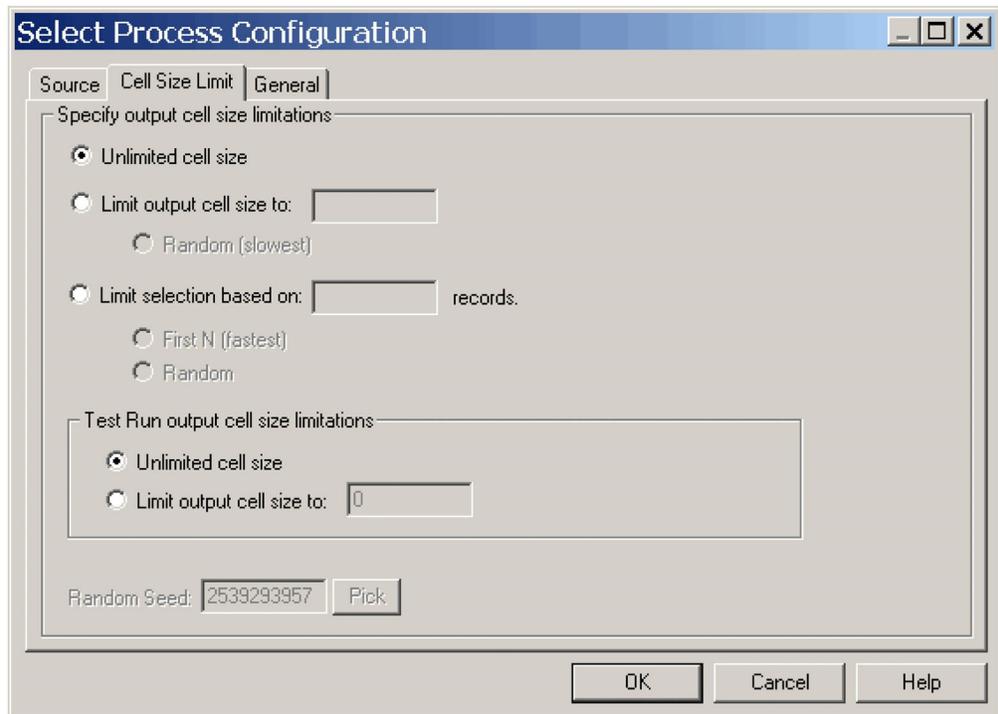
Utilice la casilla de verificación **Limitar el tamaño de celda de salida en función de los tamaños de celdas de entrada** para especificar las celdas de entrada cuyos atributos de tamaño desee utilizar para limitar el tamaño de celda de salida del proceso actual. Algunas de estas opciones actúan en combinación con el valor **Limitar tamaño de salida a** especificado.

Limitación del tamaño de celda de salida en función del tamaño de las celdas de entrada:

1. Pulse la pestaña **Límite del tamaño de celda** del proceso.
Verá la ventana Límite del tamaño de celda.
2. Elija el método mediante el cual los límites se calcularán seleccionando una opción en la lista desplegable:
 - **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, B y C, con tamaños de 250, 500 y 100 respectivamente, el tamaño de la celda de salida de este proceso se limitaría a 500, que es el mayor de todos los tamaños de las celdas de entrada.
 - **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 entrada no debe exceder x , donde x 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 deberá exceder el tamaño de cualquiera de las celdas de entrada seleccionadas. Por ejemplo, si están seleccionadas las celdas A, B y C, con tamaños de 250, 500 y 100 respectivamente, el tamaño de la celda de salida de este proceso se limitaría a 100, que es el menor de todos los tamaños de las celdas de entrada.
 - **Suma de todas las celdas seleccionadas** — especifica que el tamaño de celda de salida no deberá exceder el tamaño total (suma) de todas las celdas de entrada seleccionadas. Por ejemplo, si están seleccionadas las celdas A, B y C, con tamaños de 250, 500 y 100 respectivamente, el tamaño de la celda de salida de este proceso se limitaría a 850, que es 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 el proceso recibe entrada de una tabla (o de un segmento estratégico, en procesos que permitan esta opción) aparecerá la ventana Límite de tamaño de celda.



Utilice esta ventana para especificar los límites del tamaño de celda de salida. Las diferencias esenciales entre las opciones **Límite** residen en su impacto en los recursos y en el número final de registros resultantes cuando el origen de datos no está normalizado.

- **Tamaño de celda ilimitado:** devuelve todos los ID que se ajustan a los criterios de consulta o selección en la pestaña de este proceso. Esta es la opción predeterminada.
- **Limitar el tamaño de celda de salida a:** devuelve un número exacto especificado de ID exclusivos seleccionados aleatoriamente de todos los ID que se ajustan a los criterios de consulta. Especifique el número de ID que desea que se devuelvan. 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 solo cuando los datos no estén normalizados en el campo ID, y si es importante que se devuelvan exactamente N registros.

- **Limitar selección basado en:** utilice estas opciones para limitar los registros de Campaign que se ajustan a los criterios de la consulta. Estas opciones reducen el tiempo y los recursos de memoria utilizados en la selección del conjunto definitivo de registros, pero pueden dar lugar a un número de ID exclusivos inferior al especificado.
 - **Primeros N (la más rápida):** Campaign solo recupera los primeros registros de la base de datos que se ajustan a los criterios de consulta. Campaign deja de aceptar registros una vez recibido el número de registros. A continuación, Campaign elimina las duplicaciones de dichos ID; si los datos no están

normalizados, el resultado final contendrá menos registros exclusivos. Este es el método más rápido puesto que tarda menos tiempo en recuperar los datos y utiliza menos espacio temporal.

- **Aleatorio:** Campaign recupera de la base de datos todos los registros que cumplen los criterios de consulta y, a continuación, selecciona al azar un número de registros a partir de dichos registros. A continuación, Campaign elimina las duplicaciones de dichos ID retenidos; si los datos no están normalizados, el resultado final contendrá menos registros exclusivos. Esta opción utiliza menos espacio temporal porque Campaign solo recupera y almacena los registros seleccionados aleatoriamente.

Aplicación de limitaciones en el tamaño de celda de salida en ejecuciones de prueba

En algunos procesos, incluidos Audiencia y Selección, también se 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 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 Segmentar 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 no cambiarán automáticamente.

Cambio del nombre de una celda en un proceso de diagrama de flujo

Nota: Cuando guarde los cambios del nombre de celda de salida, si **Autogenerar** está seleccionado para el código de celda, este se generará. Si no desea que el código de celda cambie, deselectione **Autogenerar** antes de editar el nombre de celda.

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 Segmentar 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

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 volverán 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.

Acerca de copiar y pegar nombres y códigos de celda

En los procesos que generan más de una celda, puede utilizarse la función de copia y pegado 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

En los procesos que generan más de una celda, puede utilizarse la función de copia y pegado para editar varios nombres y códigos de celdas de salida en la cuadrícula de **Celdas de salida**.

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

1. Seleccione y copie celdas o texto procedentes de una hoja de cálculo externa u otras aplicaciones utilizando la función de copia de dichas aplicaciones.
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.

Modificación del código de celda

De forma predeterminada, el código de una celda lo genera el sistema de forma automática conforme al formato que el administrador haya 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 Unica Marketing, 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 ejemplo de código de celda con este formato sería "A454."

Modificación del código de una celda en un proceso de diagrama de flujo

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.

Cómo emparejar y enlazar celdas de diagrama de flujo utilizando el diálogo Emparejar y enlazar celdas objetivo

Además de enlazar celdas desde el diálogo de configuración de cada proceso, se pueden enlazar y gestionar celdas objetivo para todo el diagrama de flujo desde el diálogo **Emparejar y enlazar celdas objetivo**. Antes de hacerlo, asegúrese de que existan códigos y nombres de celda marcadores de posición en la hoja de cálculo de celda objetivo de la campaña. Si desea realizar un emparejamiento automático, asegúrese de que las celdas definidas en la hoja de cálculo de celda objetivo tengan el mismo nombre que los nombres de la celda de salida, o nombres que coincidan al menos en los tres primeros caracteres.

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, seleccione la opción **Opciones > Emparejar y enlazar celdas objetivo**.

Verá el diálogo **Emparejar y enlazar celdas objetivo**, donde se muestran las Celdas objetivo disponibles en el panel izquierdo, y las celdas de salida de diagrama de flujo en el panel derecho.

2. Para emparejar de forma automática celdas objetivo y celdas de salida del diagrama de flujo en función del nombre, pulse **Coincidencia automática**.
Las celdas emparejadas automáticamente de forma satisfactoria tendrán un estado de **Exacto** o **El mejor emparejamiento** que se muestra en el panel derecho. Las celdas objetivo que han sido emparejadas se muestran en rojo.
3. Para completar el enlazado de estos pares de celdas emparejadas, pulse **Aceptar** para guardar y cerrar el diálogo.
Se le advertirá de que se perderán los resultados de ejecución de diagrama de flujo. Pulse **Aceptar** para continuar.
La próxima vez que visualice el diálogo **Emparejar y enlazar celdas objetivo** de este diagrama de flujo, verá que el estado de las celdas que emparejó y enlazó es **Enlazada**.

Nota: Los enlaces de las celdas objetivo no se guardan en la base de datos mientras no se guarde el diagrama de flujo. Si se cancelan los cambios al diagrama de flujo, los enlaces de celda no se guardarán en la base de datos.

Cómo desemparejar o desenlazar celdas de diagrama de flujo utilizando el diálogo **Emparejar y enlazar celdas objetivo**

Nota: El desenlazado de celdas que tienen asociado un historial de contactos provoca que dichas celdas se "retiren". Puesto que las celdas retiradas no se muestran en la hoja de cálculo de celda objetivo, ya no serán visibles allí. Si desea conservar las celdas en la hoja de cálculo de celda objetivo, suprima el historial de contactos de la celda antes de desenlazarla.

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, seleccione la opción **Opciones > Emparejar y enlazar celdas objetivo**.
En el panel derecho se mostrarán todas las celdas emparejadas o enlazadas, con su estado indicado en la columna **Estado**.
2. Para desemparejar todas las parejas de celdas, pulse **Desemparejar todas**.
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 todas**.
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.

Nota: Los enlaces entre celdas objetivo no se guardan en la base de datos mientras no se guarde el diagrama de flujo. Si se cancelan los cambios al diagrama de flujo, los enlaces de celda no se guardarán en la base de datos.

Cómo emparejar y enlazar de forma manual celdas de diagrama de flujo utilizando el diálogo **Emparejar y enlazar celdas objetivo**

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, seleccione la opción **Opciones > Emparejar y enlazar celdas objetivo**.
Verá el diálogo **Emparejar y enlazar celdas objetivo**, donde se muestran las **Celdas objetivo disponibles** en el panel izquierdo, y las celdas de salida de diagrama de flujo en el panel derecho.

2. Seleccione uno o más pares de celdas objetivo y celdas de salida de diagrama de flujo a emparejar, y pulse **Emparejar > >**.
Se emparejarán las celdas objetivo seleccionadas, en orden, con las celdas de salida de diagrama de flujo. Se mostrará un estado **Manual** en las celdas de salida emparejadas satisfactoriamente, y las celdas objetivo emparejadas se mostrarán en rojo.
3. Para completar el enlazado de estos pares de celdas emparejadas, pulse **Aceptar** para guardar y cerrar el diálogo.
Se le advertirá de que se perderán los resultados de ejecución de diagrama de flujo. Pulse **Aceptar** para continuar.
La próxima vez que visualice el diálogo **Emparejar y enlazar celdas objetivo** de este diagrama de flujo, verá que el estado de las celdas que emparejó y enlazó es **Enlazada**.

Nota: Los enlaces de las celdas objetivo no se guardan en la base de datos mientras no se guarde el diagrama de flujo. Si se cancelan los cambios al diagrama de flujo, los enlaces de celda no se guardarán en la base de datos.

Enlazado de celdas de diagrama de flujo a celdas objetivo utilizando el diálogo de configuración del proceso

Antes de proceder, asegúrese de que existan nombres y códigos de celdas marcadoras de posición en la hoja de cálculo de celda objetivo de la campaña.

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, efectúe una doble pulsación en el proceso cuya(s) celda(s) de salida desee enlazar a celda(s) de la hoja de cálculo de celda objetivo. Verá el diálogo de configuración del proceso.
2. Pulse la pestaña **General**. Verá la información general del proceso.
3. Acceda a la ventana Seleccionar celda objetivo.
 - En procesos que generen una única celda, como Selección, pulse **Enlazar a celda objetivo...**
 - En procesos que generen varias celdas, como Segmentar, pulse la fila **Nombre de celda de salida** o **Código de celda** de cada celda que desee enlazar. Pulse el botón de puntos suspensivos que aparece.Verá la ventana Seleccionar celda objetivo, en la que se muestran las celdas definidas en la hoja de cálculo de celda objetivo de la campaña actual.
4. En la ventana Seleccionar celda objetivo, seleccione la fila de la celda con la que desee enlazar la celda de salida actual.
5. Pulse **Aceptar**. Se cerrará la ventana Seleccionar celda objetivo. El nombre y el código de celda de destino en el diálogo de configuración del proceso se sustituirán con el código y el nombre de la celda en la hoja de cálculo de celda objetivo. Aparecen en cursiva, lo que indica que están enlazados a la hoja de cálculo de celda objetivo.
6. Pulse **Aceptar**. El diálogo de configuración del proceso se cerrará y los cambios se guardarán.

Desenlazado de celdas de diagrama de flujo de celdas objetivo utilizando el diálogo de configuración del proceso

Importante: El desenlazado de celdas que tienen asociado un historial de contactos provoca que dichas celdas se "retiren". Puesto que las celdas retiradas no se muestran en la hoja de cálculo de celda objetivo, ya no serán visibles allí. Si desea

conservar las celdas en la hoja de cálculo de celda objetivo, suprima el historial de contactos de la celda antes de desenlazarla.

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, efectúe una doble pulsación en el proceso cuya(s) celda(s) de salida desee desenlazar de celda(s) en la hoja de cálculo de celda objetivo. Verá el diálogo de configuración del proceso.
2. Pulse la pestaña **General**. Verá la información general del proceso.
3. Acceda a la ventana Seleccionar celda objetivo.
 - En procesos que generen una única celda, como Selección, pulse **Enlazar a celda objetivo...**
 - En procesos que generen varias celdas, como Segmentar, pulse la fila **Nombre de celda de salida** o **Código de celda** de la celda que desee desenlazar. Pulse el botón de puntos suspensivos que aparece.Verá la ventana Seleccionar celda objetivo, en la que se muestran las celdas definidas en la hoja de cálculo de celda objetivo de la campaña actual. La celda enlazada actualmente aparece resaltada.
4. En la ventana Seleccionar celda objetivo, seleccione [**No enlazada**]. El nombre y el código de la celda ya no aparecerán resaltados.
5. Pulse **Aceptar**. Se cerrará la ventana Seleccionar celda objetivo. El nombre y el código de celda de destino en el diálogo de configuración del proceso ya no aparecen en cursiva, lo que indica que ya no están enlazados a la hoja de cálculo de celda objetivo.
6. Pulse **Aceptar**. El diálogo de configuración del proceso se cerrará y los cambios se guardarán.

Asignación de una oferta a un CSP de diagrama de flujo

Antes de poder hacer esto, deber haber creado las ofertas y las celdas.

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, efectúe una doble pulsación en el proceso a cuya(s) celda(s) de salida desee asignar una o varias ofertas. Verá el diálogo de configuración del proceso.
2. Pulse la pestaña **Tratamiento**. Verá la interfaz de asignación de ofertas del proceso, con una cuadrícula en la que se muestran todas las celdas de entrada del proceso.
3. Si desea utilizar los grupos de control que están completamente excluidos del contacto, marque la casilla de verificación **Utilizar grupos de control de resistencia**. Las columnas relevantes a los grupos de control se añaden a la cuadrícula de celdas objetivo.
4. Por cada celda, pulse la columna **¿Control?** e indique si esta celda es o no una celda de control seleccionando **S** o **N**. Si especifica que una celda es una celda de control, las columnas restantes de dicha celda se inhabilitarán y no se podrá especificar una celda de control ni una oferta para dicha celda. Si especifica que una celda no es de control, podrá especificar una celda de control y una oferta para dicha celda.
5. Por cada celda que no sea de control, especifique una celda de control y una o más ofertas.

Hay dos formas de asignar ofertas:

- Pulse en la columna **Oferta** de la celda para ver una lista de ofertas disponibles y seleccionar de ella.
- Pulse **Asignar ofertas...** para abrir la ventana Oferta(s), donde podrá mover las ofertas desde la lista de ofertas disponibles a la lista de Ofertas asignadas utilizando los botones **Añadir>>** y **<<Eliminar**.

Nota: Para asignar una o más ofertas a varias celdas, seleccione todas las filas a las que desee asignar ofertas y pulse **Asignar ofertas...** para abrir la ventana Asignar oferta(s).

6. Cuando haya terminado de asignar ofertas a las celdas del proceso, pulse **Aceptar**. El diálogo de configuración del proceso se cerrará y los cambios se guardarán.

Asignación de listas de ofertas a celdas

Una lista de ofertas se asigna a una celda del mismo modo en que se asignan una oferta individual o varias ofertas a una celda, ya sea desde un diagrama de flujo o en la hoja de cálculo de celda objetivo. Sin embargo, no se pueden especificar los valores de los parámetros en ofertas dentro de la lista de ofertas. Se utilizarán los valores predeterminados en los campos de oferta parametrizados.

Establecimiento de parámetros en ofertas asignadas a celdas

Una vez asignadas las ofertas a las celdas en procesos de estilo contacto (CSP en sus siglas inglesas) de diagrama de flujo, podrá especificar los valores de los atributos parametrizados de las ofertas asignadas.

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, efectúe una doble pulsación en el proceso para cuya(s) celda(s) de entrada desee establecer los valores de los atributos de oferta parametrizados. Verá el diálogo de configuración del proceso.
2. Pulse la pestaña **Parámetros**. Verá la interfaz para especificar los valores de parámetro de cada celda de entrada.
3. En el campo **Para celda(s)**, utilice la lista desplegable para seleccionar una celda determinada por nombre, o seleccione **[Todas las celdas]** para asignar los mismos valores de parámetro a más de una celda. También puede pulsar el botón de puntos suspensivos para abrir la ventana **Seleccionar celdas a usar**, en la que puede seleccionar las celdas que desee utilizar como entrada.
Para la celda que ha seleccionado, o para todas las celdas, verá una fila por cada combinación oferta/parámetro.

Nota: La selección de **[Todas las celdas]** proporciona la vista compuesta de celdas/ofertas/parámetros.

4. Por cada combinación oferta/parámetro, pulse en la columna **Valor asignado** para visualizar los valores disponibles en una lista desplegable (si procede), o bien edite el texto del campo. En cada celda que haya recibido la oferta, el valor del parámetro se establecerá al valor que especifique.

Nota: Si tiene más de una celda, todas ellas asignadas a la misma oferta, pero con valores distintos para el mismo parámetro, se mostrará una fila para dicha oferta, pero se mostrará el valor **[Varios valores]** en la columna **Valor asignado**.

5. Cuando haya terminado de especificar los valores de los parámetros de oferta, pulse **Aceptar**. El diálogo de configuración del proceso se cerrará y los cambios se guardarán.

Acerca de la hoja de cálculo de celda objetivo

Nota: Si su entorno de Campaign está integrado con Marketing Operations, deberá utilizar Marketing Operations para trabajar con hojas de cálculo de celda objetivo. Si su entorno de Campaign está configurado para acceder a campañas heredadas, siga las instrucciones de esta guía para trabajar con hojas de cálculo de celda

objetivo de campañas heredadas. Para obtener más información, consulte “Acerca de la integración con IBM Unica Marketing Operations” en la página 2.

La hoja de cálculo de celda objetivo (TCS en sus siglas inglesas) es una función de tipo hoja de cálculo que tienen todas las campañas, y que muestra todas las celdas utilizadas en los diagramas de flujo de dicha campaña y sus detalles, incluidos las ofertas asignadas. Además de proporcionar una vista accesible de todas las celdas utilizadas en los diagramas de flujo de una campaña, es una herramienta de asignación de ofertas basada en celdas.

La hoja de cálculo de celda objetivo puede editarse en cualquier momento, y escribe valores en las tablas del sistema de Campaign cuando se guarda.

Puede utilizarse de dos formas:

- **De arriba a abajo** — primero se crean todas las celdas objetivo y de control en la hoja de cálculo de celda objetivo, y después se enlazan a las celdas creadas en los diagramas de flujo utilizando sus códigos de celda. En la TCS pueden editarse todos los campos de aquellas celdas creadas dentro de la TCS, salvo aquellos que están **"Utilizados en diagrama de flujo"** can be edited in the TCS.
- **De abajo a arriba** — cada celda objetivo creada en un proceso de diagrama de flujo se muestra en la TCS una vez guardado el diagrama de flujo. En la TCS solo podrán editarse los atributos personalizados de aquellas celdas que hayan sido creadas en los diagramas de flujo.

Se puede cambiar entre los dos modos en cualquier momento, aunque no es algo que se haga con frecuencia, ya que es probable que las tareas de definición de arriba a abajo y de abajo a arriba las realicen personas diferentes.

Importante: Se deberían establecer reglas de negocio que minimicen la posibilidad de que una hoja de cálculo de celda objetivo se edite cuando cualquiera de los diagramas de flujo de la campaña asociada se estén editando o ejecutando. Si distintos usuarios editan al mismo tiempo el diagrama de flujo y la TCS, podrían guardarse datos incorrectos y generarse conflictos. Por ejemplo, si un usuario está editando algunos procesos de contacto desde un diagrama de flujo mientras otro usuario modifica las asignaciones de ofertas de las mismas celdas desde la TCS.

Sin embargo, en algunos casos será necesario cambiar entre modos. Por ejemplo, si está trabajando en un diagrama de flujo y se da cuenta de que no se ha definido una celda objetivo en la TCS en modo de arriba a abajo, puede guardar el diagrama de flujo, cambiar al modo de arriba a abajo (ir a la TCS y crear ahí la celda) y después volver al modo de abajo a arriba (volver al diagrama de flujo y enlazar con la nueva celda de la TCS. El proceso de contacto se configura después correctamente).

Las celdas creadas en la TCS en modo de arriba a abajo nunca aparecen visualmente inhabilitadas (difuminadas en gris) si no se están utilizando en el modo de abajo a arriba.

Información del estado de celda en la hoja de cálculo de celda objetivo

La hoja de cálculo de celda objetivo en 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 celda 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 vacías en la hoja de cálculo de celda 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.

Observe el efecto que los siguientes tipos de cambio de configuración del proceso tienen en los recuentos de celda (TCS).

- **Enlazado de una celda de salida de diagrama de flujo con una celda objetivo.** El recuento de celda permanecerá vacío 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 queda vacío.

Renovación manual de los recuentos de celda

Los recuentos de celda en la hoja de cálculo de celda 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 TCS está abierta cuando termina la ejecución, deberá renovar los recuentos de celda manualmente pulsando el icono **Obtener estado de celda**.

Cómo trabajar con la hoja de cálculo de celda objetivo

Consulte los siguientes temas para obtener información sobre cómo trabajar con la hoja de cálculo de celda objetivo (TCS en sus siglas inglesas):

- “Adición de una fila a la hoja de cálculo de celda objetivo” en la página 167
- “Adición de varias filas vacías a la hoja de cálculo de celda objetivo” en la página 167
- “Duplicación de filas en la hoja de cálculo de celda objetivo” en la página 167
- “Búsqueda en la hoja de cálculo de celda objetivo” en la página 167
- “Cómo especificar si la celda actual es una celda de control” en la página 168
- “Especificación de una celda de control para la celda actual” en la página 168
- “Generación y utilización de códigos de celda en la hoja de cálculo de celda objetivo” en la página 168
- “Edición de la hoja de cálculo de celda objetivo” en la página 169
- “Pegado de datos procedentes de una fuente externa en la hoja de cálculo de celda objetivo” en la página 169
- “Asignación de ofertas a celdas en la hoja de cálculo de celda objetivo” en la página 172
- “Cómo deshacer una asignación de ofertas a celdas en la hoja de cálculo de celda objetivo” en la página 173
- “Visualización de ofertas o listas de ofertas asignadas” en la página 173

Adición de una fila a la hoja de cálculo de celda objetivo

1. En la campaña a la que desee añadir una celda, pulse la pestaña **Celdas objetivo**.
Aparecerá la hoja de cálculo de celda objetivo de la campaña actual.
2. Pulse el icono **Editar**.
Aparecerá la hoja de cálculo en modo **Edición**. Las celdas existentes utilizadas en diagramas de flujo aparecen coloreadas.
3. Pulse el icono **Añadir una celda**.
Se añadirá una fila a la parte inferior de la hoja de cálculo.

Adición de varias filas vacías a la hoja de cálculo de celda objetivo

1. En la campaña a la que desee añadir celdas, pulse la pestaña **Celdas objetivo**.
Aparecerá la hoja de cálculo de celda objetivo de la campaña actual.
2. Pulse el icono **Editar**.
Aparecerá la hoja de cálculo en modo **Edición**. Las celdas existentes utilizadas en diagramas de flujo aparecen coloreadas.
3. Pulse el icono **Añadir muchas celdas** y seleccione **N filas vacías** en la lista desplegable. Aparecerá la ventana **Añadir varias filas nuevas**.
4. En el campo **Número de filas a crear**, especifique el número de filas que desee añadir.
5. Pulse **Crear celdas objetivo**.
Verá las nuevas filas de celda objetivo añadidas al final de la hoja de cálculo, con el código de celda y el nombre de celda ya rellenos.
6. Especifique cualquier información adicional que tenga de las celdas de la hoja de cálculo y pulse **Guardar** o **Guardar y volver** para guardar los cambios.

Duplicación de filas en la hoja de cálculo de celda objetivo

1. En la campaña a la que desee duplicar celdas, pulse la pestaña **Celdas objetivo**.
Aparecerá la hoja de cálculo de celda objetivo de la campaña actual.
2. Pulse el icono **Editar**.
Aparecerá la hoja de cálculo en modo **Edición**. Las celdas existentes utilizadas en diagramas de flujo aparecen coloreadas.
3. Seleccione la fila que desee duplicar.
4. Pulse el icono **Añadir muchas celdas** y seleccione **N filas duplicadas** en la lista desplegable.
Aparecerá la ventana **Añadir varias filas nuevas**.
5. En el campo **Número de filas a crear**, especifique el número de filas que desee añadir.
6. Pulse **Crear celdas objetivo**.
Verá que las nuevas filas de celda se han añadido debajo de la fila seleccionada, con el código de celda y el nombre de celda rellenos. Todos los demás valores de columna, salvo los **Utilizados en diagrama de flujo**, se copian de la fila de la celda original.
7. Especifique cualquier información adicional que tenga de las celdas de la hoja de cálculo y pulse **Guardar** o **Guardar y volver** para guardar los cambios.

Búsqueda en la hoja de cálculo de celda objetivo

La función **Búsqueda** en la hoja de cálculo de celda objetivo le permite especificar una cadena parcial y encuentra coincidencias en cualquier columna de la hoja de

cálculo. Por ejemplo, si se especifica "924" en el campo de búsqueda, coincidirán tanto la fila que contenga una celda con código "A000000924" como la fila de una celda asignada a una oferta llamada "Offer9242007."

Nota: La función de búsqueda sólo está disponible en modalidad de Edición en la hoja de cálculo de celda objetivo.

1. En la campaña a la que desee buscar celdas, pulse la pestaña **Celdas objetivo**. Aparecerá la hoja de cálculo de celda objetivo de la campaña actual.
2. Pulse en el enlace **Editar** de la hoja de cálculo. Aparecerá la hoja de cálculo en modo **Edición**. Las celdas existentes utilizadas en diagramas de flujo aparecen coloreadas.
3. Pulse **Buscar**.
4. En la ventana Buscar, escriba la cadena que desee buscar y, a continuación, pulse **Buscar cadena**. Aparecerá resaltada la fila que contiene la primera coincidencia encontrada para la cadena de búsqueda.
5. Pulse **Buscar siguiente** para continuar buscando coincidencias en la hoja de cálculo.

Cómo especificar si la celda actual es una celda de control

1. En la hoja de cálculo de celda objetivo en modo **Edición**, pulse en la columna **Celda de control** de la celda que esté editando. La celda se volverá editable, con una lista desplegable.
2. Seleccione **Sí** o **No** en la lista desplegable para indicar si la celda actual es una celda de control.
3. Pulse **Guardar** o **Guardar y volver** para guardar los cambios.

Importante: Si asigna una celda de control (por ejemplo, la celda A) como control de una o más celdas objetivo, y a continuación cambia la celda A a celda objetivo, la celda A dejará de ser control de aquellas celdas que la estuvieran utilizando previamente como un control.

Especificación de una celda de control para la celda actual

1. En la hoja de cálculo de celda objetivo en modo **Edición**, pulse en la columna **Código de celda de control** de la celda que esté editando. La celda se volverá editable, con una lista desplegable. Los códigos de celda de aquellas celdas designadas como celdas de control (es decir, que tienen un valor de **Sí** en su columna Celda de control) están disponibles para ser seleccionadas como celdas de control.
2. Seleccione la celda que desee utilizar como un control para la celda actual a partir de la lista desplegable.
3. Pulse **Guardar** o **Guardar y volver** para guardar los cambios.

Generación y utilización de códigos de celda en la hoja de cálculo de celda objetivo

Utilice esta función para que Campaign genere un código de celda exclusivo para su uso en la hoja de cálculo de celda objetivo.

1. En la hoja de cálculo de celda objetivo en modo **Edición**, pulse el icono **Generar código de celda**. Aparecerá una ventana con el código de celda generado.
2. Pulse dentro de la ventana y utilice el ratón para seleccionar el código de celda.

3. Pulse el botón derecho y seleccione **Copiar** en el menú contextual.
4. Pulse el campo de la hoja de cálculo de celda objetivo en el que desee pegar el código de celda.
5. Pulse el botón derecho y seleccione **Pegar** en el menú contextual. El código de celda generado se pega en la hoja de cálculo de celda objetivo.
6. Pulse **Guardar** o **Guardar y volver** para guardar los cambios.

Edición de la hoja de cálculo de celda objetivo

Cuando edite los atributos de celdas en la hoja de cálculo de celda objetivo, procure no hacerlo al mismo tiempo que se esté editando o ejecutando cualquier diagrama de flujo de la campaña asociada.

Importante: Si distintos usuarios editan al mismo tiempo el diagrama de flujo y la TCS, podrían guardarse datos incorrectos y generarse conflictos. Por ejemplo, si un usuario está editando algunos CSP desde un diagrama de flujo mientras otro usuario modifica las asignaciones de ofertas de las mismas celdas desde la TCS.

1. En la campaña en la que desee editar celdas, pulse la pestaña **Celdas objetivo**. Aparecerá la hoja de cálculo de celda objetivo de la campaña actual.
2. Pulse el icono **Editar**. Aparecerá la hoja de cálculo en modo **Edición**. Las celdas existentes utilizadas en diagramas de flujo aparecen coloreadas.
3. Pulse el/los campo(s) de celda que desee editar y realice las modificaciones.
4. Utilice los iconos de la barra de herramientas de Campaign para mover una fila seleccionada en la hoja de cálculo arriba o abajo, o suprimir las filas seleccionadas.
5. Cuando haya finalizado la edición, pulse **Guardar** o **Guardar y volver** para guardar los cambios.

Pegado de datos procedentes de una fuente externa en la hoja de cálculo de celda objetivo

1. En la campaña en la que desee editar celdas, pulse la pestaña **Celdas objetivo**. Verá la hoja de cálculo de celda objetivo de la campaña actual.
2. Pulse el enlace **Editar** en la hoja de cálculo. Verá la hoja de cálculo en modo **Edición**. Las celdas existentes utilizadas en diagramas de flujo aparecen coloreadas.
3. En la aplicación externa, copie el contenido de las celdas o el texto que desee pegar en la hoja de cálculo de celda objetivo.
4. En la hoja de cálculo de celda objetivo en modo **Edición**, pulse la celda en la que desee pegar el contenido copiado o, para seleccionar varias celdas, presione la tecla **Mayús** mientras selecciona las celdas.
5. Pulse el botón derecho y seleccione **Pegar** en el menú contextual. El contenido de las celdas copiado se pega en la(s) celda(s) seleccionada(s).
6. Pulse **Guardar** o **Guardar y volver** para guardar los cambios.

Importación de los datos de un archivo .csv en la hoja de cálculo de celda objetivo

Puede importar grandes cantidades de datos de celda objetivo en la hoja de cálculo de celda objetivo procedentes de un archivo en formato .csv. El archivo debe tener el formato especificado en "Formato requerido de un archivo .csv para importarlo en TCS".

1. En la campaña en la que desee importar datos de celda objetivo, pulse la pestaña **Celdas objetivo**. Verá la hoja de cálculo de celda objetivo de la campaña actual.
2. Pulse en el icono **Importar celdas objetivo** de la hoja de cálculo.
3. En el diálogo **Importar TCS**, utilice el botón **Examinar** para navegar hasta el archivo .csv que desee importar, seleccione el archivo y pulse **Abrir** en el diálogo **Seleccionar archivo**.
4. Pulse en **Importar**.
5. La hoja de cálculo de celda objetivo se renueva con el contenido del archivo .csv añadido debajo de las celdas que pudieran existir en la TCS.

Formato exigido a un archivo CSV para poder importarlo a la hoja de cálculo de celda objetivo

A fin de poder importar satisfactoriamente datos a la hoja de cálculo de celda objetivo, el archivo de valores separados por coma (.csv) que se prepare deberá ajustarse al siguiente formato. También es el formato en que se exporta el contenido de una hoja de cálculo de celda objetivo.

- El archivo debe contener una fila 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 determinada columna, debe dejarse 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 de la configuración regional del usuario.

Nombre de la columna	Descripción	Obligatoria	Valores válidos
CellName	El nombre de la celda objetivo	Sí	
CellCode	El código de celda asignado a esta celda objetivo. Si está vacía, Campaign generará un código de celda; en caso contrario, se utilizará el valor especificado.	Sí, siempre que esta fila se haya marcado con IsControl = Yes.	El código de celda debe ajustarse al formato de código de celda definido.
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 marcada con IsControl = Yes.	No	Un código de celda válido que exista para una celda marcada con IsControl = Yes.

Nombre de la columna	Descripción	Obligatoria	Valores válidos
AssignedOffers	Un conjunto de ofertas, listas de ofertas, o una combinación de ambas, separadas por punto y coma.	No	Las ofertas se pueden especificar mediante códigos de oferta y las listas de ofertas se pueden especificar utilizando nombres de listas de ofertas. El formato es: NombreOferta1[CodigoOferta1]; NombreOferta2[CodigoOferta2]; NombreListaOfertas1[]; NombreListaOfertas2[], donde el nombre de oferta es opcional, pero el código de oferta es obligatorio, y el nombre de lista de ofertas debe ir acompañado obligatoriamente con corchetes vacíos.
FlowchartName	El nombre del diagrama de flujo asociado.	No. Esta columna la completará Campaign. Si se especifica, se ignorará. Se completará para exportar.	
CellCount	Los recuentos de esta celda.	No. Esta columna la completará Campaign. Si se especifica, se ignorará. Se completará para exportar.	
LastRunType	El tipo de la última ejecución de diagrama de flujo.	No. Esta columna la completará Campaign. Si se especifica, se ignorará. Se completará para exportar.	

Nombre de la columna	Descripción	Obligatoria	Valores válidos
LastRunTime	La hora de la última ejecución de diagrama de flujo.	No. Esta columna la completará Campaign. Si se especifica, se ignorará. Se completará para exportar.	
Atr1 personalizado	Añade una columna por cada atributo de celda personalizado que se haya definido y para el que se vayan a importar datos.	No	Valores válidos exigidos por el tipo de datos del atributo personalizado y por el formato/configuración regional del usuario.

Exportación de datos de la hoja de cálculo de celda objetivo

Puede exportar el contenido de la hoja de cálculo de celda objetivo en formato .csv a una ubicación de una unidad local o en red. Se exportará todo el contenido de la TCS; no se puede seleccionar un subconjunto del mismo.

1. En la campaña TCS la que desee exportar el contenido de la TCS, pulse la pestaña **Celdas objetivo**. Verá la hoja de cálculo de celda objetivo de la campaña actual.
2. Pulse el icono **Exportar celdas objetivo**.
3. En el diálogo Descarga de archivo, pulse **Guardar**.
4. En el diálogo **Guardar como**, especifique un nombre de archivo, navegue hasta el directorio donde desea guardarlo, y pulse **Guardar**. El diálogo Descarga de archivo indicará cuándo ha finalizado la descarga.
5. Pulse **Cerrar** para volver a la hoja de cálculo de celda objetivo.

Asignación de ofertas a celdas en la hoja de cálculo de celda objetivo

Puede asignar ofertas a celdas en modo "de arriba a abajo" en la hoja de cálculo de celda objetivo.

1. En la campaña a la que desee asignar ofertas a celdas, pulse la pestaña **Celdas objetivo**. Verá la hoja de cálculo de celda objetivo de la campaña actual.
2. Pulse en el enlace **Editar** de la hoja de cálculo. Verá la hoja de cálculo en modo Edición. Las celdas existentes utilizadas en diagramas de flujo aparecen coloreadas.
3. En la hoja de cálculo de celda objetivo en modo **Edición**, pulse la columna **Oferta(s) asignada(s)** en la fila de la celda a la que desee asignar ofertas. Verá el icono **Buscar ofertas**.
4. Pulse el icono **Buscar ofertas**. Verá la ventana Seleccionar oferta(s).
5. En la ventana Seleccionar oferta(s), desplácese por las carpetas de ofertas para seleccionar una o más ofertas, o listas de ofertas, o pulse la pestaña **Buscar** para buscar una oferta por nombre, descripción o código.

6. Cuando haya seleccionado la(s) oferta(s) que desea asignar a la celda actual, pulse **Aceptar y cerrar**.
Se cerrará la ventana Seleccionar oferta(s), y la columna **Oferta(s) asignada(s)** se completará con la(s) oferta(s) seleccionada(s).
7. Cuando haya terminado de asignar ofertas a celdas, pulse **Guardar** o **Guardar y volver** para guardar los cambios.

Cómo deshacer una asignación de ofertas a celdas en la hoja de cálculo de celda objetivo

Después de haber asignado ofertas a celdas, puede desasignarlas.

1. En la campaña a la que desee desasignar ofertas de celdas, pulse la pestaña **Celdas objetivo**. Verá la hoja de cálculo de celda objetivo de la campaña actual.
2. Pulse en el enlace **Editar** de la hoja de cálculo. Verá la hoja de cálculo en modo Edición. Las celdas existentes utilizadas en diagramas de flujo aparecen coloreadas.
3. En la hoja de cálculo de celda objetivo en modo **Edición**, pulse la columna **Oferta(s) asignada(s)** en la fila de la celda de la que desee desasignar ofertas. Verá el icono **Ver ofertas**.
4. Pulse el icono **Ver ofertas**.
Verá la ventana Ver/Editar detalles de oferta, con las ofertas o listas de ofertas asignadas en la sección Ofertas asignadas.
5. Seleccione la(s) oferta(s) o lista(s) de ofertas que desee eliminar de la celda, y pulse el botón >> para mover los elementos seleccionados a la sección Ofertas eliminadas.
6. Cuando haya terminado de eliminar las ofertas o listas de ofertas, pulse **Aceptar cambios**.
La ventana Ver/Editar detalles de oferta se cerrará y la(s) oferta(s) o lista(s) de ofertas eliminadas ya no aparecerán en la columna Oferta(s) asignadas de la celda.
7. Cuando haya terminado de desasignar ofertas de celdas, pulse **Guardar** o **Guardar y volver** para guardar los cambios.

Visualización de ofertas o listas de ofertas asignadas

Después de haber asignado ofertas o listas de ofertas a celdas, puede ver las ofertas asignadas u obtener vista previa del contenido de las listas de ofertas asignadas.

1. En la campaña de la que desee ver las ofertas o listas de ofertas asignadas a celdas, pulse la pestaña **Celdas destino**. Verá la hoja de cálculo de celda objetivo de la campaña actual.
2. Pulse en el enlace **Editar** de la hoja de cálculo. Verá la hoja de cálculo en modo Edición. Las celdas existentes utilizadas en diagramas de flujo aparecen coloreadas.
3. En la hoja de cálculo de celda objetivo en modo Edición, pulse la columna **Oferta(s) asignada(s)** en la fila de la celda de la que desee ver las ofertas o listas de ofertas asignadas.
Verá el icono **Ver ofertas**.
4. Pulse el icono **Ver ofertas**.
Verá la ventana Ver/Editar detalles de oferta, con las ofertas o listas de ofertas asignadas visualizadas en la sección Ofertas asignadas.
5. Seleccione una lista de ofertas y pulse **Vista previa de la lista de ofertas**.

Verá la página Resumen de la lista de ofertas seleccionada, en la que se muestra la vista previa de las ofertas incluidas.

Iconos de la pestaña Celdas objetivo

La pestaña Celdas objetivo utiliza los siguientes iconos.



Los iconos, de izquierda a derecha, se describen en la siguiente tabla.

Tabla 17. Iconos de la pestaña Celdas objetivo

Nombre del icono	Descripción
Editar	Pulse este icono para editar la hoja de cálculo de celda objetivo (TCS en sus siglas inglesas). Nota: La edición de la hoja de cálculo de celda objetivo requiere los permisos adecuados. Puede obtener información adicional consultando la <i>Guía del administrador de Marketing Platform</i> .
Importar celdas objetivo	Pulse este icono para importar el contenido de un archivo .csv a la hoja de cálculo de celda objetivo.
Exportar celdas objetivo	Pulse este icono para exportar la totalidad del contenido de esta hoja de cálculo de celda objetivo a un archivo .csv.
Obtener estado de celda	Pulse este icono para renovar los datos de la hoja de cálculo de celda objetivo.

Capítulo 8. Historial de contactos y seguimiento de respuestas

En Campaign, el término genérico "historial de contactos" se refiere a la información capturada relativa a:

- **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 para una campaña puede producirse como la salida de un proceso de contacto (como, por ejemplo, Lista de correo o Telemarketing) en el diagrama de flujo de la campaña. Cada uno de los clientes objetivo pertenece a una celda asignada a una o más ofertas. Cuando el proceso Lista de correo o Telemarketing se ejecuta en modo de producción (no en modo de prueba) con el registro en el historial de contactos habilitado, los detalles se escribirán en varias tablas de la base de datos de sistema de Campaign.

En conjunto, dichas tablas comprenden el historial de contactos, que registra la versión de la oferta específica (incluidos los valores de los atributos personalizados de la oferta) hecha a cada ID de cada celda en tiempo de ejecución del diagrama de flujo, así como los miembros de las celdas de control, que son retenidos para que no reciban ninguna comunicación.

Las celdas de control en Campaign son siempre controles de resistencia o sin contacto, de modo que a los clientes que pertenezcan a las celdas de control no se les puede asignar oferta alguna y no se incluyen en las listas de salida de los procesos de contacto (aunque se escriben en las tablas del historial de contactos).

Historial de contactos y niveles de audiencia

Campaign registra y mantiene dos historiales distintos, uno de contactos y otro de detalles de contactos, para cada nivel de audiencia definido por los administradores del sistema. Cada nivel de audiencia tiene sus propias tablas de historial de contactos e historial de contactos detallado en la base de datos de sistema de Campaign, aunque estas pueden correlacionarse con la misma tabla física subyacente en la base de datos.

Para obtener más detalles sobre el historial de contactos y niveles de audiencia, consulte la *Guía del administrador de Campaign*.

Historial de contactos detallado

Cuando todos los miembros de una celda reciben el mismo tratamiento (es decir, cuando reciben la(s) misma(s) versión(es) de oferta), se registra un historial de contactos básico. Sin embargo, cuando distintas personas de la misma celda reciben un número diferente de ofertas o diferentes versiones de oferta (cuando las ofertas están personalizadas, de modo que las personas de la misma celda reciben distintas versiones de oferta), Campaign registra exactamente lo que cada persona recibe en el historial de contactos detallado.

También se registra en el historial de contactos detallado toda la información de control, identificándose la oferta específica que habría recibido una persona de no haber sido seleccionada para estar en el grupo de control de resistencia. Esta información permite un análisis adecuado y una comparación de las celdas objetivo y de control a la hora de efectuar los cálculos de elevación y ROI.

El historial de contactos detallado puede crecer con mucha rapidez, pero proporciona una información completa que le permitirá realizar un seguimiento de respuestas a un nivel muy detallado y analizar los objetivos y los controles.

Grabación de entradas en las tablas del historial de contactos

Las entradas solo se graban en las tablas del historial de contactos cuando un proceso de contacto del diagrama de flujo (Telemarketing o Lista de correo) se ejecuta en modo de producción con las opciones de registro de contactos habilitadas. Las ejecuciones de prueba no completan ninguna tabla del historial de contactos.

Si tiene los permisos adecuados, puede habilitar o inhabilitar el registro en el historial de contactos en la ventana de configuración de un proceso de contacto.

Importante: En los diagramas de flujo que contengan procesos de contacto, tenga en cuenta que cada ejecución de producción de un diagrama de flujo solo puede generar historial de contactos una vez. Para generar varios contactos de la misma lista de ID, haga una instantánea de la lista de ID y lea dicha lista en cada ejecución del diagrama de flujo. Otra posibilidad consiste en utilizar la misma lista de ID como entrada de varios procesos de contacto.

Cuando el registro en el historial de contactos está habilitado, el historial de contactos captura los siguientes detalles:

- fecha y hora del contacto (de forma predeterminada, es el momento de ejecución del proceso de contacto)
- la(s) version(es) asignada(s) en el proceso de contacto, incluidos los valores de atributo de oferta parametrizados
- qué version(es) de oferta exacta(s) se hicieron a cada ID
- en las celdas objetivo y de control, los códigos de tratamiento para hacer un seguimiento de cada combinación única de versión de oferta, celda y fecha/hora

La ejecución de producción de un proceso de contacto de diagrama de flujo afecta a las siguientes tablas del sistema:

- historial de tratamientos (UA_Treatment)
- historial de contactos base (UA_ContactHistory)
- historial de contactos detallado (UA_DtlContactHist)
- historial de ofertas

Para obtener detalles adicionales sobre las tablas del sistema grabadas con el historial de contactos, consulte la *Guía del administrador de Campaign*.

Historial de tratamientos (UA_Treatment)

Cada vez que un diagrama de flujo se ejecuta en modo de producción, se añaden filas a la tabla del historial de tratamientos (UA_Treatment). En otras palabras, si tiene un diagrama de flujo planificado para ejecutar periódicamente, cada ejecución nueva generará un conjunto nuevo de tratamientos, uno por cada oferta por celda,

tanto para las celdas de contacto como para las de control, en tiempo de ejecución del diagrama de flujo. Campaign proporciona, por tanto, el seguimiento más preciso posible al registrar como instancia aparte cada vez que se genera un tratamiento. El historial de tratamientos funciona conjuntamente con el historial de contactos para proporcionar una forma muy compacta y eficiente de almacenar toda la información del historial de contactos. La tabla del historial de contactos base (UA_ContactHistory) solo registra la información de pertenencia de la celda para la audiencia adecuada, mientras el el/los tratamiento(s) dado(s) a cada celda se registra(n) en la tabla del historial de tratamientos (UA_Treatment).

Cada instancia de tratamiento se identifica con un código de tratamiento exclusivo a nivel global que puede utilizarse en el seguimiento de respuestas para hacer una atribución directa a una instancia de tratamiento específica.

El historial de tratamientos también registra los datos de las celdas de control si se están utilizando controles. Las filas correspondientes a las ofertas hechas a una celda objetivo se denominan tratamientos objetivo. Las filas correspondientes a las ofertas hechas a una celda de control se denominan tratamientos de control. Los tratamientos objetivo tendrán un tratamiento de control asociado si se asignó una celda de control a la celda objetivo en el proceso de contacto. A cada tratamiento de control también se le asigna un código de tratamiento exclusivo, aunque los códigos no se distribuyen a los miembros de control de resistencia. 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

Sin embargo, 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 cumplir los requisitos para recibir una o más de una de las ofertas, o ninguna), entonces cada persona tendrá el número de filas en la tabla del historial de contactos que corresponda al número de celdas de las que 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	CeldaObjetivo2	OfertaA, OfertaB
CeldaDestino2	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 se ha añadido el código de tratamiento como un campo con seguimiento adicional en el historial de contactos base, solo se escribirá 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
CeldaControl	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: En el historial de contactos detallado y en el historial de contactos alternativo, el comportamiento es distinto: se escribe una fila por cada tratamiento (en vez de una fila por cada celda). Por tanto, si se genera información de atributos de oferta como campos con seguimiento adicionales, podrá mostrarse toda la información de los tratamientos, ya que se grabarán filas para todos los tratamientos.

Actualizaciones al historial de contactos

Las entradas nuevas de la tabla del historial de contactos se añaden después de las entradas existentes. Puede borrar manualmente las entradas seleccionadas utilizando la función **Borrar historial**.

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 un individuo, así como una fila por cada celda de control en función de las versiones de oferta que habrían recibido.

Historial de ofertas

El historial de ofertas consta de varias tablas del sistema que almacenan de forma colectiva la información exacta sobre la versión de oferta utilizada 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.

Puede obtener detalles adicionales sobre las tablas del historial de contactos consultando la *Guía del administrador de Campaign*.

Inhabilitación de la escritura en el historial de contactos

Importante: Aunque es posible inhabilitar la escritura en el historial de contactos, la inhabilitación del registro en el historial de contactos no es una práctica recomendada. Si ejecuta una campaña en producción y no registra en el historial de contactos, no podrá volver a generar dicho historial de forma precisa en una fecha posterior si cambia cualquier dato subyacente.

Sin embargo, puede ejecutar los procesos de contacto sin grabar en las tablas de historial de contactos de dos maneras:

- “Realización de una ejecución de prueba”
- “Inhabilitación de las opciones de registro”

Realización de una ejecución de prueba

Las entradas solo se graban en las tablas del historial de contactos cuando un proceso de contacto del diagrama de flujo (Telemarketing o Lista de correo) se ejecuta en modo de producción con las opciones de registro de contactos habilitadas. Las ejecuciones de prueba no completan ninguna tabla del historial de contactos.

Inhabilitación de las opciones de registro

Cada proceso de contacto puede configurarse para inhabilitar el registro en el historial de contactos durante las ejecuciones de producción.

1. Efectúe una doble pulsación en el proceso de contacto en el que desee inhabilitar el registro en el historial de contactos. Verá el diálogo de configuración del proceso.
2. Pulse la pestaña **Registro**. Verá la ventana para configurar el registro de las transacciones de contactos.
3. Para impedir cualquier registro en el historial de contactos, deselectione las casillas de verificación **Registrar en tablas del historial de contactos** y **Registrar en otros destinos**.

Si lo desea, también puede pulsar **Más opciones** para ver la ventana Opciones de registro de historial de contactos. Esta ventana proporciona un control adicional sobre qué información se registra en el historial de contactos. Consulte “Configuración de un proceso de contacto (Lista de correo o Telemarketing)” en la página 91 para obtener más información.

4. Pulse **Aceptar**. El diálogo de configuración del proceso se cerrará y los cambios se guardarán. Cuando ejecute este proceso de contacto, no se escribirán entradas en las tablas del historial de contactos o en destinos de registro alternativos mientras dichas opciones no vuelvan a habilitarse.

Borrado de los historiales de contactos y respuestas

Podría interesarle borrar los registros de los historiales de contactos o respuestas si, por ejemplo, realizó una ejecución de producción por error, o si, tras una ejecución de producción, decide cancelar la campaña.

Importante: El borrado de los historiales de contactos y respuestas suprime estos datos en la base de datos de forma permanente. Los historiales de contactos y respuestas que han sido borrados no podrán recuperarse. 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.

En todo momento se preservará la integridad referencial de todas las tablas del sistema de Campaign. Todas las tablas del historial de contactos se graban de forma simultánea, y cualquier limpieza del historial de contactos también se realiza 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 las estén referenciando.

Solo podrá borrar el historial de contactos si dispone de los permisos adecuados para ello, y si no existen registros asociados en el historial de respuestas. Por lo tanto, si borra el historial de contactos, deberá borrar también el historial de respuestas asociado.

Importante: En situaciones normales, lo mejor es no suprimir un historial de contactos para el que se han registrado respuestas. Sin embargo, si debe suprimir el historial de contactos, puede optar por borrar todos los registros asociados de los historiales de contactos y respuestas, o solo borrar los registros del historial de respuestas.

Cómo borrar el historial de contactos y el historial de respuestas

Importante: El borrado del historial de contactos suprime de forma permanente los registros de las tablas del sistema. Estos datos no podrán recuperarse.

1. En un diagrama de flujo en modo Edición, efectúe una doble pulsación en el proceso de contacto cuyo historial desee borrar. Verá el diálogo de configuración del proceso.
2. Pulse la pestaña **Registro**. Verá la ventana para configurar el registro de las transacciones de contactos.
3. Pulse **Borrar historial**. Verá la ventana Borrar historial de contactos.

Nota: Si no existen entradas en el historial de contactos, al pulsar **Borrar historial** un mensaje de error indicará que no hay entradas que borrar.

4. Seleccione la opción adecuada para borrar el historial: todas las entradas, todas las entradas en un rango seleccionado de fechas o ejecuciones de diagrama de flujo específicas identificadas por la fecha y hora de ejecución.
5. Pulse **Aceptar**.
 - Si no existen registros en el historial de respuestas para las entradas seleccionadas, verá un mensaje de confirmación.
 - Si existen registros en el historial de respuestas para cualquiera de las entradas seleccionadas, verá la ventana Opciones de borrado de historial. Seleccione una de las siguientes opciones:
 - **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 no se borran.
 - **Cancelar:** no se borra ningún registro, ni en historial de contactos ni en el historial de respuestas.
6. Cuando se complete la acción seleccionada, aparecerá un mensaje de confirmación que indica que los registros especificados se han borrado.
7. Pulse **Aceptar** para cerrar el mensaje de confirmación.

8. Pulse **Aceptar** para cerrar el diálogo de configuración del proceso.

Acerca del seguimiento de respuestas

En Campaign, el término "seguimiento de respuestas" se refiere al proceso mediante el cual se determina si los eventos o acciones emprendidos por personas son respuestas a ofertas que han recibido. El seguimiento de respuestas también incluye un seguimiento del comportamiento de las personas de los grupos de control de resistencia, para ver si llevaron a cabo la acción deseada a pesar de no haber sido contactados.

Campaign captura la siguiente información sobre las respuestas a las campañas:

- quién responde — la lista de entidades de audiencia (como personas, clientes o unidades familiares) cuyo comportamiento coincide con los tipos de respuesta de los que se está haciendo un seguimiento.
- las acciones que llevan a cabo, y la fecha y hora de dichas acciones — por ejemplo, una pulsación en una página web o una compra de un artículo determinado.
- a qué tratamiento de oferta han respondido — cualquier código generado por Campaign (código de campaña, oferta, celda o tratamiento) así como cualquier atributo de oferta con valor no nulo devueltos por la persona que responde se emparejan para el seguimiento de respuestas.
- cómo se contabilizan sus respuestas — determina cómo se da crédito a las respuestas a la campaña en función del emparejamiento de los códigos generados por Campaign o de los valores no nulos de los atributos de oferta, tanto si las personas que responden están en el grupo objetivo original como si están en un grupo de control, y si la respuesta se recibió antes de la fecha de caducidad.

Realización del seguimiento de respuestas

Puede realizar el seguimiento de respuestas mediante la creación de un diagrama de flujo que contenga un proceso Respuesta que recibe entrada de una tabla de acciones a través de un proceso Selección o de un proceso Extracción. La tabla de acción es un archivo o tabla que contiene un registro de todas las acciones o suceso que se han evaluado para ver si se deben atribuir como respuestas a cualquier contacto o tratamiento de control.

El proceso Respuesta se configura para procesar, evaluar y generar los ID que usted considere respuestas a la oferta, en función de un emparejamiento de alguna combinación de códigos de respuesta y/o otros atributos de oferta estándar o personalizados en la tabla de acciones. Cualquier código generado por Campaign (código de campaña, oferta, celda o tratamiento) que esté correlacionado en el proceso Respuesta se considera un "código de respuesta de interés". Cualquier otro atributo de oferta, estándar o personalizado, que esté correlacionado en el proceso Respuesta se considerará "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. La lógica del procesamiento de respuestas utiliza los códigos de respuesta de interés y los atributos de respuesta de interés para determinar las respuestas directas y deducidas.

La ejecución del proceso Respuesta graba dichas respuestas en la tabla del sistema del historial de respuestas (UA_ResponseHistory o su equivalente para cada nivel

de audiencia). Al igual que sucede con el historial de contactos, hay una tabla del sistema del historial de respuestas para cada nivel de audiencia del que se hace un seguimiento.

Los datos capturados en el historial de respuestas quedan disponibles para el análisis utilizando los informes de rendimiento de Campaign.

Campaign registra automáticamente los siguientes datos relacionados con el seguimiento de respuestas:

- si la respuesta fue directa (se devolvieron uno o más códigos generados por Campaign) o deducida (no se devolvieron códigos de respuesta)
- si la respuesta se recibió antes o después de la fecha de caducidad de la versión de oferta específica
- si la persona que responde está en una celda objetivo o en una celda de control de la campaña
- si la respuesta es exclusiva o duplicada
- puntuaciones de atribución (la mejor, fraccional y múltiple)
- tipo de respuesta (acción) atribuido a la respuesta

Utilización de varios diagramas de flujo de seguimiento de respuestas

Es posible tener un único diagrama de flujo de seguimiento de respuestas para todas las campañas de la empresa. Si se utiliza una única tabla de acciones, lo normal es que el administrador del sistema haya configurado 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.

Puede interesarle utilizar varios diagramas de flujo de seguimiento de respuestas cuando:

- esté haciendo un seguimiento de respuestas para distintos niveles de audiencia
- tenga requisitos de proceso en tiempo real frente a proceso por lotes
- desee evitar la duplicación de grandes volúmenes de datos
- desee integrar determinados datos para distintas situaciones
- necesite lógica personalizada de procesamiento de respuestas

Si realiza 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.

Si tiene 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.

Si 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 de 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.

Si desea integrar determinados datos para diferentes 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.

Si necesita una lógica de procesamiento de respuestas personalizada

(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 califican, puede pasárselas como entrada a un proceso Respuesta para registrar las respuestas utilizando el código de tratamiento y el tipo de respuesta adecuado.

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 "-":

```
CodigoOfertaMultiple = string_concat(CodigoOferta1, string_concat("-",  
CodigoOferta2))
```

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 hace un seguimiento de las respuestas tardías de todas las ofertas en función de un periodo de tiempo configurable transcurrido 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 transcurridos desde el fin de una campaña durante los cuales se registran respuestas" en la *Guía del administrador de Campaign*.

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 monitoriza 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.

Las 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, todas 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) versión(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 suceso 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 ha devuelto uno o más de los códigos de seguimiento generados por Campaign y 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 un 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 transcurrido 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.

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 de 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 con dicha 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.

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 sobreactuación 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, debe tratar de diseñarlos y guardarlos como objetos almacenados. La reutilización de objetos almacenados entre diagramas y entre campañas puede resultar en un ahorro de tiempo y en más coherencia entre las campañas.

Los tipos de objeto almacenado en Campaign son:

- Campos derivados
- Variables de usuario
- Macros personalizadas
- Plantillas
- Catálogos de tablas almacenados

Sobre los 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 puede utilizarse para crear una variable nueva para consultar, segmentar, ordenar, calcular o proporcionar la salida a una tabla.

Puede hacer que los campos derivados creados queden explícitamente disponibles a un proceso subsiguiente habilitando la opción **Hacer persistente** durante la creación.

En general, los campos derivados disponibles a un proceso se listan en la carpeta **Campos derivados**. Los campos derivados sólo están disponibles al proceso en el que se han creado. Si no se ha creado ningún campo derivado en un proceso, no aparecerá ninguna carpeta de **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**. La inclusión en la lista Campos derivados almacenados hace que un campo derivado quede disponible a todos los procesos y a todos los diagramas.

Creación de campos derivados

Puede crear campos derivados en las ventanas de configuración de los procesos que soportan campos derivados.

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.

Restricciones de nombre de los campos derivados

Los nombres de los campos derivados tienen las siguientes restricciones:

- no pueden coincidir con ninguno de los siguientes tipos de nombre:
 - una palabra clave de base de datos (como INSERT, UPDATE, DELETE, o WHERE)

- un campo de una tabla de base de datos
- no pueden utilizar las palabras Yes o No.

Si no sigue estas restricciones de nombre, podrán producirse errores de base de datos y desconexiones cuando se invoquen esos campos derivados.

Nota: Los nombres de los campos derivados también tienen restricciones de caracteres específicas. Puede obtener los detalles consultando “Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign”, en la página 245

Creación de un campo derivado

1. En la ventana de configuración de un proceso que soporte campos derivados, pulse **Campos derivados**.
Aparecerá la ventana Crear campo derivado.
2. En el campo **Nombre de campo**, escriba un nombre para el nuevo campo derivado.
Todos los campos derivados creados anteriormente en este proceso aparecen en la lista desplegable **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.
4. Especifique una expresión para el campo derivado directamente en el cuadro de texto **Expresiones** o pulse **Asistente de Fórmulas** para utilizar el **Asistente de Consulta**. También puede utilizar los campos enumerados en la lista **Campos disponibles para la expresión** seleccionando un nombre de campo y pulsando **<-Usar** para insertar el nombre de campo en el cuadro de texto **Expresión**.
Puede definir un campo derivado para que sea un valor nulo. Utilice NULL para devolver un valor nulo a una instantánea, o NULL_STRING para devolver un valor nulo con un tipo de datos cadena si desea que el campo derivado se utilice en una macro de Campaign.
Puede especificar una cadena en un campo derivado como constante. Si utiliza una comilla, deberá estar entrecomillada como, por ejemplo, "mi cadena". Las cadenas numéricas no necesitan comillas.
5. (Opcional) Pulse **Comprobar sintaxis** para verificar la sintaxis de la expresión de campo derivado especificada.
Esto mostrará un mensaje de error (si hubiera un problema) o bien indicará Comprobación de sintaxis satisfactoria si la sintaxis es correcta.
6. Pulse **Aceptar** para guardar el campo derivado nuevo y vuelva al diálogo de configuración del proceso.

Creación de un campo derivado nuevo a partir de uno existente

1. En la ventana de configuración de un proceso que soporte campos derivados, pulse **Campos derivados**.
Aparecerá la ventana Crear campo derivado.
2. En la lista desplegable **Nombre de campo**, seleccione el campo derivado existente a partir del cual desee crear uno nuevo.
La expresión del campo derivado seleccionado aparecerá en el área **Expresión**.
3. Cambie el nombre del campo derivado existente al nombre que desee para el campo derivado nuevo.

Importante: No se pueden utilizar las palabras "Yes" o "No" como nombres de campos derivados; hacerlo provocará desconexiones con la base de datos cuando se invoquen esos campos derivados.

4. Realice las ediciones necesarias en la expresión del campo derivado.
5. Pulse **Aceptar** para guardar el campo derivado nuevo y vuelva al diálogo de configuración del proceso.

Utilización de una macro personalizada para crear un campo derivado

1. En un proceso que soporte campos derivados, pulse **Campos derivados**. Aparecerá la ventana Crear campo derivado.
2. En la ventana Crear campo derivado, pulse **Asistente de Fórmula**. Aparecerá una lista de macros personalizadas en el **Asistente de Fórmula**.
3. Seleccione una macro de la lista efectuando una doble pulsación sobre ella. Se visualizará la declaración de la macro y su descripción, y la propia macro se insertará en la ventana del Asistente de Fórmula.
4. Seleccione los campos adecuados de la lista **Campos disponibles a la expresión** para completar la expresión.
5. Pulse **Aceptar** para guardar el campo derivado nuevo y vuelva al diálogo de configuración del proceso.

Almacenamiento de campos derivados

Los campos derivados están disponibles dentro del proceso en el que se crean y en procesos subsiguientes. Por ejemplo, si define un campo derivado denominado Pct_Usage con la fórmula:

$$(\text{Curr_bal} / \text{Credit_limit}) * 100$$

en un proceso, Pct_Usage no estará disponible en ningún otro proceso (salvo un proceso que esté inmediatamente a continuación si **Hacer persistente** está habilitada).

Sin embargo, puede guardar la definición del campo derivado de la misma forma en que grabaría cualquier otra consulta. Puede almacenar la definición de campo derivado en la lista **Campos derivados almacenados** y darle un nombre (por ejemplo, Pct_de_limite_usado). Más adelante, si desea utilizar el mismo campo derivado en otro proceso en el mismo diagrama de flujo o en uno diferente, puede seleccionar Pct_de_limite_usado en la lista **Campos derivados almacenados** e insertar la expresión derivada almacenada, lo que es preferible a reconstruirlo partiendo de cero.

Almacenamiento de un campo derivado

1. En un proceso que soporte campos derivados, cree el campo derivado que desee almacenar.
2. Pulse **Campos derivados almacenados**. Aparecerá la ventana Lista almacenada.
3. Seleccione **Guardar la expresión actual en una lista almacenada**.
4. Pulse **Aceptar**.
5. Utilice la ventana Guardar expresión de campo derivado para especificar dónde se ha de almacenar el campo, una política de seguridad, si la hay, y las notas sobre el campo derivado.
6. Pulse **Guardar**.

Nota: Si desea almacenar un campo derivado ya creado, seleccione el campo derivado en la lista desplegable **Nombre de campo**. Cuando la expresión del campo derivado aparezca en el área **Expresión**, pulse **Expresiones almacenadas**.

Utilización de un campo derivado almacenado

1. En un proceso que soporte campos derivados, pulse **Campos derivados** o pulse **Herramientas > Campos derivados almacenados** para acceder a la ventana Expresiones de campos derivados almacenados.
2. En la lista de campos derivados almacenados, seleccione el que desee utilizar.

Cómo hacer que un campo derivado sea persistente

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, ya que Campaign no tendrá que volver a calcular dichos valores al descender en el diagrama de flujo.

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** si desea 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 Segmentar, entonces el proceso Segmentar tendrá segmentos vacíos para los procesos Selección que no tuvieran dicho campo derivado persistente.

El proceso Segmentar 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 Unica), 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 por cada instancia de un valor de ID (en otras palabras, 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	NULL
A	B	72	NULL
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.

Acerca de las 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 al diagrama de flujo en el que se definen y utilizan, pero tienen ámbito global dentro de dicho 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 **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 inicial** 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 $\text{VarUsu.miVar} = \text{Avg}(\text{TablaUsuario.Edad})$.

Nota: Si utiliza una expresión que devuelva varios valores (como $\text{TablaUsuario.Edad}+3$, 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 le pasa nombres de objetos a la base de datos (por ejemplo, si utiliza una variable de usuario que contenga un nombre de diagrama de flujo), deberá asegurarse de que el nombre de objeto solo contenga caracteres soportados por esa base de datos concreta. En caso 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 desencadenadores de salida.
- Se soporta la utilización de variables de usuario en macros personalizadas.

Creación de una variable de usuario

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, pulse el icono **Opciones** y seleccione **Variables de usuario**.
Aparecerá el diálogo Variables de usuario
2. En la columna **Nombre de variable**, escriba un nombre para la variable de usuario nueva pulsando en la zona activa **<Pulsar aquí para añadir un elemento nuevo>**.
3. En la columna **Tipo de datos**, seleccione un tipo de datos de la lista desplegable. Si no selecciona un tipo de datos, la aplicación seleccionará **Ninguno** cuando se pulse **Aceptar**.
El tipo de datos **Ninguno** puede producir resultados imprevisibles; para evitarlo, especifique el tipo de datos correcto.
4. En la columna **Valor inicial**, especifique un valor inicial (de comienzo) para la variable de usuario. También puede analizar campos para los valores disponibles pulsando el botón de puntos suspensivos que pasa a estar disponible cuando se pulsa en el interior de la columna.
5. En la columna **Valor actual**, especifique un valor actual para la variable de usuario. También puede analizar campos para los valores disponibles pulsando el botón de puntos suspensivos que pasa a estar disponible cuando se pulsa en el interior de la columna.
6. Repita estos pasos para cada variable de usuario que desee crear.
7. Cuando haya terminado de definir las variables de usuario, pulse **Aceptar**.
La aplicación almacenará las variables de usuario nuevas, y podrá accederlas después cuando configure el proceso.

Una vez ejecutado el diagrama de flujo, se mostrará el **Valor actual** de cada variable de usuario 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 redefine en un proceso Selección, un restablecimiento manual del **Valor actual** al **Valor inicial** no tendrá efecto en el valor de la variable de usuario durante una ejecución de diagrama de flujo, rama o proceso.

Acerca de las macros personalizadas

Una macro personalizada es una consulta que se crea utilizando una expresión IBM Unica , SQL sin formato o SQL sin formato que incluya un valor. Las macros personalizadas también soportan variables, lo que las hace mucho más potentes que las consultas almacenadas para cuya sustitución se han diseñado.

Puede guardar una macro personalizada y utilizarla en la configuración de los procesos de un diagrama de flujo y en la definición de campos derivados.

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.

Campaign soporta los tres tipos siguientes de macros personalizadas, que a su vez soportan un número ilimitado de variables:

- Macros personalizadas que utilizan una expresión IBM Unica
- Macros personalizadas que utilizan SQL sin formato
- Macros personalizadas que utilizan SQL sin formato y que incluyen un valor especificado

Importante: Puesto que los usuarios no técnicos pueden utilizar macros personalizadas, cuando cree una macro personalizada debe describir minuciosamente cómo funciona, colocar los tipos similares de macros en carpetas especiales, etc. para reducir la posibilidad de que alguien pueda utilizar una macro personalizada incorrectamente y recuperar datos no deseados.

Creación de una macro personalizada

1. En una página de diagrama de flujo en modo de **Edición**, pulse el icono **Opciones** y seleccione **Macros personalizadas**.
Aparecerá el diálogo Macros personalizadas, en el que se muestran las macros personalizadas existentes.
2. Pulse **Elemento nuevo**.
3. En la lista desplegable **Guardar en**, seleccione la ubicación de la carpeta en la que desee guardar la macro personalizada.
4. En el campo **Nombre**, escriba un nombre y una declaración para la macro personalizada, para que pueda ser referenciada, utilizando la siguiente sintaxis:

`NombreMacro(var1,var2,...)`

Solo es necesario expresar el nombre de la macro personalizada (que deberá ser exclusivo) y la lista de variables.

NombreMacro debe ser alfanumérico. La cadena NombreMacro no puede contener espacios, pero sí caracteres de subrayado (_).

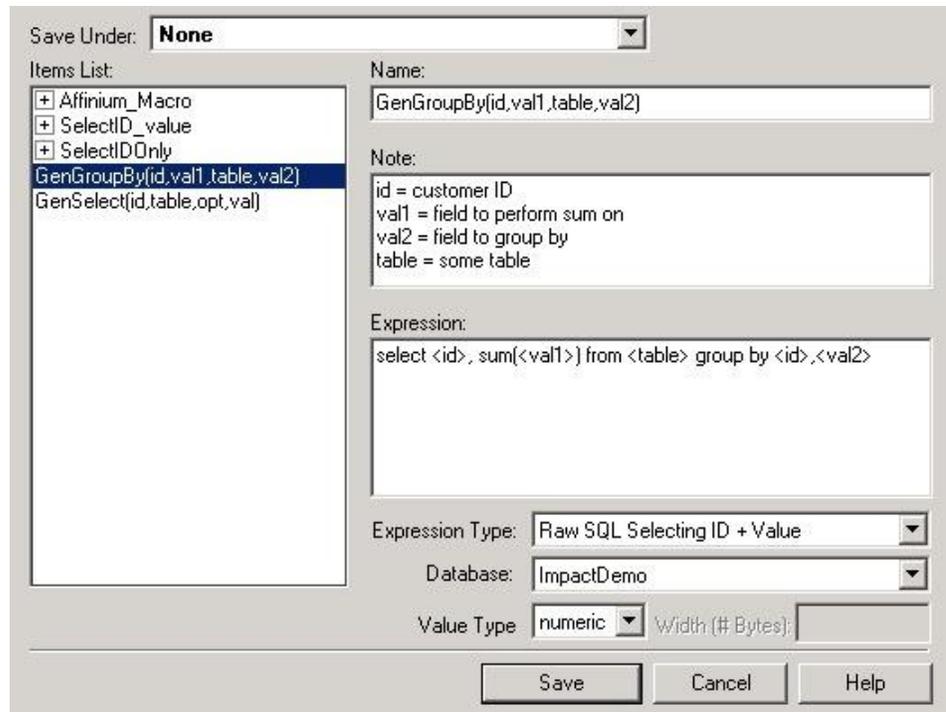
Nota: Si una macro personalizada tiene el mismo nombre que una macro incorporada, la macro personalizada tendrá prioridad. Una práctica recomendable, a fin de evitar confusiones, consiste en no nombrar las macros personalizadas con nombres de operador o nombres de macros incorporadas en Campaign. La excepción se daría en los casos en que se desea de forma específica que la macro personalizada nueva se utilice siempre, quedando la macro incorporada inaccesible.

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.

5. En la lista desplegable **Política de seguridad**, seleccione una política de seguridad para la nueva macro personalizada.
6. De forma opcional, utilice el campo **Nota** para especificar cualquier nota para la nueva macro personalizada, proporcionando una clara explicación de aquello para lo que se ha diseñado la macro personalizada y lo que representa cada variable.
7. En la lista desplegable **Tipo expresión**, seleccione el tipo de macro personalizada que vaya a crear.
 - Si selecciona **SQL sin formato que selecciona lista de ID**, deberá seleccionar también una base de datos en la lista desplegable del campo **Base de datos**.
 - Si selecciona **SQL sin formato que selecciona ID + valor**, también deberá seleccionar una base de datos en la lista desplegable del campo **Base de datos** y seleccionar el tipo de valor del campo en la lista desplegable **Tipo de valor**. Asegúrese de que el tipo de valor que seleccione aquí sea correcto, pues, de lo contrario, cuando después intente analizar esta consulta, recibirá un error "Tipo no coincidente".
 - Si ha seleccionado **Texto** como tipo de valor, especifique el ancho del tipo de valor en bytes en el campo **Ancho (nº bytes)**. Deberá obtener esta información del ancho en bytes de la base de datos. Si no tiene acceso a la base de datos o no puede obtener la información, escriba 256, el ancho máximo.
8. Pulse dentro del campo **Expresión** para abrir la ventana Especificar criterios de selección.
9. Cree la expresión de búsqueda. Puede utilizar tantas variables como desee. La sintaxis de las variables es alfanumérica y la variable debe estar encerrada en 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 y las variables de usuario de diagrama de flujo no lo son.

Ejemplo: macro personalizada que utiliza SQL sin formato que selecciona un ID y un valor



10. Pulse **Guardar** para guardar la macro personalizada.
La macro personalizada se guardará, y podrá accederse a ella mediante su nombre.
11. Pulse **Cerrar** para salir del diálogo Macros personalizadas.

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, a la hora de 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 vacío, Campaign generará un error.
- El token de tabla temporal se facilita como una función 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 Unica 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 literales 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, Segmentar 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.
Expresión IBM Unica	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, Segmentar 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 Unica	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.

Gestión de una macro personalizada

Puede crear una estructura de carpetas para organizar las macros personalizadas. Después podrá mover las macros personalizadas de una carpeta a otra dentro de esta estructura.

1. En una página de diagrama de flujo en modo de **Edición**, pulse el icono **Opciones** y seleccione **Macros personalizadas**.
Aparecerá el diálogo Macros personalizadas

2. Desplácese por la **Lista de elementos** para seleccionar la macro que desee editar.
El área **Información** muestra la información detallada de la macro seleccionada.
3. Pulse **Editar/mover** para editar o mover la macro seleccionada.
Se abrirá el diálogo Editar/mover macros personalizadas.
4. 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.
5. Pulse **Guardar** para guardar los cambios.
6. Pulse **Cerrar** para salir del diálogo Macros personalizadas.

Acerca de las 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 tabla, y están disponibles a cualquier sesión o campaña.

Copia de una plantilla a la Biblioteca de plantillas

Puede añadir plantillas a la biblioteca de plantillas copiándolas ahí.

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, seleccione el/los proceso(s) que desee guardar como plantilla. Utilice **Mayús+Clic** y **Control+Clic** para seleccionar varios procesos.
2. Pulse el botón derecho sobre el/los proceso(s) que desee copiar y seleccione **Copiar a biblioteca de plantillas**.
Aparecerá la ventana Guardar plantilla.
3. Escriba el nombre de la plantilla en el campo **Nombre**.
No se pueden utilizar espacios en la cadena del nombre. Las plantillas almacenadas se identifican mediante nombres, que deben ser exclusivos en la carpeta en la que estén almacenadas.
4. (Opcional) Especifique una descripción de texto de formato libre en el campo **Nota**.
5. (Opcional) Seleccione la carpeta donde se ubicará la plantilla. Seleccione una carpeta existente de la lista, o seleccione **Carpeta nueva** para crear una nueva. La carpeta seleccionada actualmente se muestra después del campo **Guardar en** por encima de la **Lista de elementos**. Para crear una carpeta nueva, pulse **Carpeta nueva**. Puede crear un número ilimitado de carpetas (incluido el anidamiento de carpetas en una jerarquía) para organizar y almacenar las plantillas.
6. Pulse **Guardar**.

Pegado de una plantilla de la biblioteca de plantillas

Puede pegar una plantilla de la biblioteca de plantillas en un diagrama de flujo que esté creando.

1. En una página de diagrama de flujo en modo Editar, pulse el icono **Opciones** y seleccione **Plantillas almacenadas**.
Aparecerá el diálogo Plantillas almacenadas
2. Seleccione una plantilla de la lista **Elementos**.

3. Pulse **Pegar plantilla**.

La plantilla seleccionada se pegará en el espacio de trabajo de diagrama de flujo.

Nota: Los procesos insertados podrían aparecer por encima de otros procesos ya existentes en el diagrama de flujo. 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 tabla, la correlación subsiguiente se amplía con la nueva correlación, pero no se sustituye, a menos que el/los nombre(s) de tabla coincidan.

Gestión de una plantilla

Mediante este comando se pueden crear carpetas nuevas y editar, mover y renombrar plantillas almacenadas.

1. En una página de diagrama de flujo en modo Editar, pulse el icono **Opciones** y seleccione **Plantillas almacenadas**.

Aparecerá el diálogo Plantillas almacenadas

2. En la **Lista de elementos**, seleccione la plantilla que desee editar o mover.

3. Pulse **Editar/mover**.

Se abrirá el diálogo Editar/mover plantillas almacenadas.

4. En el campo **Guardar en**, especifique la carpeta/ubicación a la que desea mover la plantilla.

5. También puede cambiar el nombre de la plantilla almacenada, o editar la nota asociada a ella.

6. Pulse **Guardar** para guardar los cambios.

7. Pulse **Cerrar** para salir de la ventana Plantillas almacenadas.

Acerca de los catálogos de tablas almacenados

Un catálogo de tablas es una colección de tablas de usuario correlacionadas. Los catálogos de tablas almacenan toda la información de metadatos de la correlación de la tabla de usuario para su reutilización entre los diagramas de flujo. Los catálogos de tabla se almacenan de forma predeterminada en un formato binario propietario utilizando la extensión `.cat`.

Para obtener información sobre la creación de los catálogos de tablas y el trabajo con ellos, consulte la *Guía del administrador de Campaign*

Acceso a catálogos de tablas almacenados

En una página de diagrama de flujo en modo de **Edición**, pulse el icono **Opciones** y seleccione **Catálogos de tablas almacenados**.

Aparecerá el diálogo Catálogo de tablas almacenado.

Nota: Si tiene permisos de administrador, también podrá acceder a los catálogos almacenados desde la página de Configuración de campaña. Puede obtener información adicional consultando la *Guía del administrador Campaign*.

Edición de un catálogo de tablas

1. En una página de diagrama de flujo en modo de **Edición**, pulse el icono **Opciones** y seleccione **Catálogos de tablas almacenados**.
Aparecerá el diálogo Catálogos de tablas almacenados.
2. Seleccione el catálogo de tablas deseado 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.
3. Pulse **Editar/mover**.
4. 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.
5. Pulse **Guardar**.
6. En la ventana Catálogos de tablas almacenados, pulse **Cerrar**.

Eliminación de un catálogo de tablas

Importante: Solo debería eliminar los catálogos de tablas utilizando la interfaz de Campaign. Si elimina las tablas, o modifica los catálogos de tablas, directamente sobre el sistema de archivos, Campaign no podrá garantizar la integridad de los datos de su sistema.

1. En una página de diagrama de flujo en modo de **Edición**, pulse el icono **Opciones** y seleccione **Catálogo de tablas almacenado**.
Aparecerá la ventana Catálogos de tablas almacenados.
2. Seleccione el catálogo de tablas deseado 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.
3. Pulse **Eliminar**.
Verá un mensaje de confirmación en el que se le pide confirmación para la eliminación del catálogo de tablas seleccionado.
4. Pulse **Aceptar**.
5. En la ventana Catálogos de tablas almacenados, pulse **Cerrar**.

Capítulo 10. Sesiones

Al igual que las campañas, las sesiones se componen de diagramas de flujo individuales. Sin embargo, las sesiones le permiten crear estructuras de datos persistentes (como segmentos estratégicos, jerarquías de dimensiones almacenadas y cubos) que estén disponibles a nivel global para todas las campañas. Puede utilizar las sesiones para crear diagramas de flujo que:

- transformen los datos necesarios entre campañas
- generen archivos de entrada de PredictiveInsight
- contengan segmentos estratégicos

Nota: Al diseñar diagramas de flujo, procure no crear dependencias cíclicas entre los procesos. Por ejemplo, sea un diagrama de flujo con un proceso Selección que proporciona la entrada a un proceso CreateSeg. Si elige como entrada del proceso Selección un segmento creado por el mismo proceso CreateSeg al que el proceso Selección proporciona la salida, habrá creado una dependencia cíclica. Esta situación dará como resultado un error cuando intente ejecutar el proceso.

Cómo trabajar con sesiones

Se pueden realizar las siguientes tareas con las sesiones:

- “Creación de una sesión”
- “Acerca de la organización de sesiones” en la página 212
- “Visualización de una sesión” en la página 210
- “Edición de los detalles del resumen de una sesión” en la página 210
- “Edición de un diagrama de flujo de sesión” en la página 210
- “Acerca de la copia de sesiones” en la página 211
- “Acerca de la ejecución de sesiones” en la página 211
- “Desplazamiento de una sesión” en la página 211
- “Supresión de una sesión” en la página 212

Nota: Para poder trabajar con las sesiones es necesario tener los permisos adecuados. Puede obtener información adicional sobre los permisos en la *Guía del administrador de Campaign*.

Creación de una sesión

1. Seleccione Campaña > Sesiones.

La página Todas las sesiones muestra la estructura de carpetas utilizada para organizar las sesiones de la empresa. Si había abierto una subcarpeta previamente dentro de la página Todas las sesiones, se mostrará dicha subcarpeta en su lugar.

2. Desplácese por la estructura de carpetas hasta visualizar el contenido de la carpeta en la que desee añadir la sesión.
3. Pulse el icono **Añadir una sesión**.
Aparecerá la página Nueva sesión.
4. Especifique un nombre, una política de seguridad y una descripción para la sesión.

Nota: Los nombres de sesión tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede consultar los detalles en “Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign”, en la página 245.

5. Pulse **Guardar cambios**.

Nota: También puede pulsar **Guardar y añadir diagrama de flujo** para empezar de forma inmediata a crear los diagramas de flujo de la sesión.

Visualización de una sesión

1. Seleccione **Campaña > Sesiones**.
Aparecerá la página Todas las sesiones.
2. Pulse en el nombre de la sesión que desee visualizar para abrir la pestaña **Resumen** de la sesión.
O BIEN
3. Pulse en el icono **Ver una pestaña** que aparece junto al nombre de la sesión que desea ver.
El **Resumen** y los nombres de los diagramas de flujo de la sesión aparecerán en un menú contextual.
4. Seleccione la pestaña de la sesión que desee visualizar.
La sesión se abrirá en la pestaña seleccionada.

Edición de los detalles del resumen de una sesión

1. Seleccione **Campaña > Sesiones**.
Aparecerá la página Todas las sesiones.
2. Pulse en el nombre de la sesión cuyos detalles de resumen desee editar.
La sesión se abrirá en su pestaña **Resumen**.
3. Pulse el icono **Editar resumen**.
4. Efectúe las ediciones deseadas en la pestaña **Resumen**.

Nota: Los nombres de sesión tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede consultar los detalles en “Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign”, en la página 245.

5. Cuando haya terminado de realizar los cambios, pulse **Guardar cambios**.
Los cambios se guardarán y la sesión se cerrará.

Edición de un diagrama de flujo de sesión

1. Seleccione **Campaña > Sesiones**.
Aparecerá la página Todas las sesiones.
2. Pulse en el icono **Editar una pestaña** que aparece junto al nombre de la sesión cuyo(s) diagrama(s) de flujo desea ver.
3. En el contexto de menú, pulse en el nombre del diagrama de flujo que desee editar.
Aparecerá la página de diagrama de flujo en modo **Solo lectura**.
4. Pulse el icono **Editar** para abrir el diagrama de flujo en modo **Edición**.
5. Efectúe los cambios deseados al diagrama de flujo.
6. Cuando haya finalizado los cambios, pulse **Guardar** o **Guardar y salir** para guardar los cambios.

Edición de las propiedades de un diagrama de flujo de sesión

1. Abra el diagrama de flujo para editarlo.
2. Pulse **Propiedades** en la barra de herramientas del diagrama de flujo.
Aparecerá la página Editar propiedades del diagrama de flujo
3. Modifique el nombre de diagrama de flujo o la descripción.

Nota: Los nombres de diagrama de flujo tienen determinadas restricciones de caracteres. Consulte “Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign”, en la página 245.

4. Pulse **Guardar cambios**.
Se guardarán los detalles del diagrama de flujo modificados.

Acerca de la copia de sesiones

No se copian las sesiones, sino más bien los diagramas de flujo de las sesiones.

Acerca de la ejecución de sesiones

Para ejecutar una sesión, necesitará ejecutar cada uno de sus diagramas de flujo.

Desplazamiento de una sesión

Pueden moverse sesiones de una carpeta a otra con fines organizativos.

Nota: Si alguien está editando un diagrama de flujo en la campaña que piensa mover, todo ese diagrama de flujo podría perderse al moverse 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.

1. Seleccione **Campaña > Sesiones**.
Aparecerá la página Todas las sesiones.
2. Abra la carpeta que contiene la sesión que desea mover.
3. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto a la sesión que desea mover. Puede seleccionar varias sesiones para moverlas a la misma ubicación al mismo tiempo.
4. Pulse en el icono **Mover**.
Aparecerá la ventana Mover elementos a
5. Pulse en la carpeta donde desee mover la sesión.
Desplácese por la lista pulsando en el signo + junto a una carpeta para abrirla.
6. Pulse **Aceptar esta ubicación**.

Nota: También puede hacer una doble pulsación en la carpeta para seleccionar y aceptar la ubicación en un solo paso.

La sesión se mueve a la carpeta de destino.

Acerca de la supresión de sesiones

Cuando se suprime una sesión, dicha sesión y todos los archivos de diagrama de flujo se suprimen. Si hay partes de la sesión que desee almacenar para su reutilización, puede guardarlas como un objeto almacenado. Para obtener más información, consulte “Sobre los campos derivados” en la página 193.

Importante: Si suprime una sesión que tenga asociados registros de historiales de contactos o de respuestas, se suprimirán todos los registros correspondientes de

historiales de contactos y de respuestas. No suprima la sesión si necesita conservar el historial asociado de contactos y de respuestas.

Supresión de una sesión

1. Seleccione **Campaña > Sesiones**.
Aparecerá la página Todas las sesiones.
2. Abra la carpeta que contiene la sesión que desea suprimir.
Desplácese por la estructura de carpetas pulsando en un nombre de carpeta para abrirla, pulsando **Todas las sesiones** para volver a la página Todas las sesiones o pulsando **Carpeta padre** para abrir la carpeta que contiene la carpeta abierta actualmente.
3. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto a la sesión que desea suprimir. Puede seleccionar varias sesiones para suprimirlas a la vez.
4. Pulse en el icono **Suprimir selección**.

Nota: Si intenta suprimir una sesión que tenga asociados registros de historiales de contactos o de respuestas, un mensaje de advertencia le indicará que se suprimirán todos los registros correspondientes de historiales de contactos y de respuestas. Si necesita conservar el historial de contactos y de respuestas correspondiente, pulse **Cancelar**.

5. En la ventana de confirmación, pulse **Aceptar**.
Se suprimirá la sesión.

Acerca de la organización de sesiones

Puede organizar las sesiones creando una carpeta o serie de carpetas. Después podrá mover las sesiones de una carpeta a otra dentro de la estructura de carpetas creada.

Puede añadir, mover y suprimir carpetas para organizar las sesiones. También puede editar el nombre y la descripción de una carpeta.

Adición de una carpeta de sesión

1. Seleccione **Campaña > Sesiones**.
Aparecerá la página Todas las sesiones.
2. Pulse en la carpeta donde desee añadir una subcarpeta y pulse **Añadir un subcarpeta**, o simplemente pulse Añadir una subcarpeta para añadir una carpeta en el nivel superior.
Aparecerá la página Añadir una subcarpeta.
3. Especifique el nombre, la política de seguridad y la descripción de la carpeta.

Nota: Los nombres de carpeta tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede consultar los detalles en “Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign”, en la página 245.

4. Pulse **Guardar cambios**.

Volverá a la página Todas las sesiones. Se mostrará la carpeta o subcarpeta nueva.

Edición del nombre y de la descripción de una carpeta de sesión

1. Seleccione **Campaña > Sesiones**.
Aparecerá la página Todas las sesiones.
2. Pulse en la carpeta que desee renombrar.
3. Pulse en el icono **Renombrar**.
Aparecerá la página Renombrar una subcarpeta.
4. Edite el nombre y la descripción de la carpeta.

Nota: Los nombres de carpeta tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede consultar los detalles en “Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign”, en la página 245.

5. Pulse **Guardar cambios**.
Volverá a la página Todas las sesiones. La carpeta o subcarpeta se renombrará.

Desplazamiento de una carpeta de sesión

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 su edición cuando se mueve la sesión.

1. Seleccione **Campaña > Sesiones**.
Aparecerá la página Todas las sesiones.
2. Pulse en la carpeta que contiene la subcarpeta que desea mover.
3. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto a la carpeta que desea mover. Puede seleccionar varias carpetas para moverlas a la misma ubicación al mismo tiempo.
4. Pulse en el icono **Mover**.
Aparecerá la ventana Mover elementos a
5. Pulse en la carpeta donde desee mover la subcarpeta.
Desplácese por la lista pulsando en el signo + junto a una carpeta para abrirla.
6. Pulse **Aceptar esta ubicación**.

Nota: También puede hacer una doble pulsación en la carpeta para seleccionar y aceptar la ubicación en un solo paso.

La subcarpeta y todo su contenido se mueven a la carpeta de destino.

Supresión de una carpeta de sesión

El contenido de una carpeta debe moverse o suprimirse antes de poder suprimirla.

Nota: Si tiene los permisos necesarios para suprimir una carpeta, Campaign también le permitirá suprimir cualquiera de las subcarpetas en esa carpeta.

1. Seleccione **Campaña > Sesiones**.
Aparecerá la página Todas las sesiones.
2. Abra la carpeta que contiene la subcarpeta que desea suprimir.
3. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto a la carpeta que desee suprimir. Puede seleccionar varias carpetas para suprimirlas a la vez.

4. Pulse en el icono **Suprimir selección**.
5. En la ventana de confirmación, pulse **Aceptar**.
Se suprimirán la carpeta y todas sus subcarpetas vacías.

Iconos de la página Todas las sesiones

La página Todas las sesiones utiliza los siguientes iconos



Los iconos, de izquierda a derecha, se describen en la siguiente tabla.

Nota: Muchos de los iconos de la interfaz de Campaign están asociados a funciones que requieren permisos. Puede obtener información adicional consultando la *Guía del administrador de Marketing Platform*. Los siguientes iconos de **Añadir una sesión** y **Añadir una subcarpeta** no aparecerán si no se dispone de los permisos necesarios.

Nombre del icono	Descripción
Añadir una sesión	Pulse para añadir una sesión nueva
Añadir una subcarpeta	Pulse para añadir una subcarpeta de sesión nueva.
Imprimir este elemento	Seleccione una o más sesiones pulsando la casilla de verificación situada junto a cada sesión y, a continuación, pulse este icono para imprimir las sesiones seleccionadas.
Mover	Seleccione una o más sesiones pulsando la casilla de verificación situada junto a cada sesión y, a continuación, pulse este icono para especificar una ubicación a la que mover las sesiones seleccionadas.
Suprimir seleccionadas	Seleccione una o más sesiones pulsando la casilla de verificación situada junto a cada elemento y, a continuación, pulse este icono para suprimir las sesiones seleccionadas.

Acerca de los segmentos estratégicos

Un segmento estratégico es una lista de ID persistente a nivel global. Un segmento estratégico no es más que un segmento creado normalmente por un administrador de Campaign mediante la utilización de un proceso CreateSeg en un diagrama de flujo de sesión, de modo que quedan disponibles para su uso global en todas las campañas.

Campaign soporta múltiples segmentos estratégicos; la lista de ID creada para cada segmento estratégico y para cada nivel de audiencia se almacena en las tablas del sistema de Campaign. Puede asociar un número ilimitado de segmentos estratégicos a una campaña.

Los segmentos estratégicos se usan con frecuencia en los cubos. Un cubo puede crearse a partir de cualquier lista de ID, pero es más potente si se basa en un segmento estratégico, ya que los cubos basados en segmentos estratégicos son globales y pueden ser analizados por los distintos informes de segmento.

Los segmentos estratégicos pueden utilizarse como segmentos de 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 pueden especificar de forma opcional uno o más orígenes de datos de IBM Unica para su almacenamiento en caché (es decir, para su almacenamiento en la base de datos, de modo que no sea necesario cargar los ID del segmento estratégico por cada diagrama de flujo que utilice dicho segmento estratégico). Esto puede proporcionar mejoras significativas de rendimiento al utilizar los segmentos estratégicos.

Los segmentos estratégicos en memoria caché están almacenados en tablas temporales a las que se les asigna el parámetro de configuración `TempTablePrefix`.

Nota: Para poder trabajar con los segmentos estratégicos es necesario tener los permisos adecuados. Puede obtener información adicional sobre los permisos en la *Guía del administrador de Campaign*.

Mejora del rendimiento de los segmentos estratégicos

De forma predeterminada, el segmento `CreateSeg` crea un archivo binario de segmento en el servidor de aplicaciones, lo que puede llevar mucho tiempo si el segmento estratégico es grande. Cuando Campaign actualiza el archivo binario, descarta las filas y vuelve a insertarlas en una tabla almacenada en antememoria; el archivo entero se escribe de nuevo para ordenarlo. En segmentos estratégicos extremadamente grandes (por ejemplo, 400 millones de ID), llevará mucho tiempo volver a escribir todo el archivo, aunque no haya cambiado la inmensa mayoría de los ID.

Para mejorar el rendimiento, puede utilizar la propiedad `doNotCreateServerBinFile` en la página Configuración para especificar que los segmentos estratégicos creen una tabla temporal en el origen de datos en vez de en un archivo binario en el servidor de aplicaciones. Cuando esta propiedad se establece a `TRUE`, deberá especificarse al menos un origen de datos en la configuración del proceso `CreateSeg`.

Además, ciertas optimizaciones del rendimiento, como la creación de índices y la generación de estadísticas, que no pueden aplicarse a tablas de segmentos almacenadas en antememoria, sí pueden utilizarse con las tablas temporales de segmentos. Las propiedades `PostSegmentTableCreateRunScript`, `SegmentTablePostExecuteSQL` y `SuffixOnSegmentTableCreation` en la página Configuración soportan estas optimizaciones del rendimiento.

Puede obtener detalles sobre las propiedades de la página Configuración consultando la *Guía del administrador de Campaign*.

Requisitos previos de la creación de segmentos estratégicos

Antes de crear un estratégico segmento, debe hacer lo siguiente:

- Determinar cómo se van a organizar los segmentos estratégicos, la estructura jerárquica de las carpetas y las convenciones de nomenclatura 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” en la página 215.

Creación de un segmento estratégico

Nota: Para poder trabajar con los segmentos estratégicos es necesario tener los permisos adecuados. Puede obtener información adicional sobre los permisos en la *Guía del administrador de Campaign*.

Los segmentos estratégicos solo se crean y quedan disponibles para su selección cuando el proceso CreateSeg ha ejecutado satisfactoriamente en modo de producción. La configuración del proceso CreateSeg no basta. La ejecución del proceso en modo de pruebas no crea un segmento estratégico ni actualiza uno ya existente.

1. Cree una sesión, o abra una sesión existente, para editar.

Nota: Los nombres de segmento tienen determinadas restricciones de caracteres. Para obtener los detalles, consulte “Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign”, en la página 245.

2. Construya un diagrama de flujo cuyo proceso final de salida sea el proceso CreateSeg.
3. Pulse **Guardar y regresar** cuando haya terminado de crear el diagrama. Se guardará el diagrama de flujo. 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 un data mart, y el otro para seleccionar todos los registros del mismo data mart 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 Segmentar 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 CreateSeg para generar los tres segmentos como una lista de ID de audiencia persistente a nivel global.

Ejecute el diagrama en modalidad de producción para crear el segmento estratégico y hacer que esté disponible para su uso en varias campañas.

Visualización de un segmento desde la página Todos los segmentos

1. Seleccione **Campaña > Segmentos**.
Aparecerá la página Todos los segmentos.
2. Pulse el nombre de la sesión que desee visualizar.

La página Resumen muestra la información de resumen del segmento.

Tabla 18. Información de resumen de los segmentos

Elemento	Descripción
Descripción	Descripción del segmento proporcionado en el proceso CreateSeg
Diagrama de flujo de origen	El nombre del diagrama de flujo 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 por última vez este segmento
Utilizado en la(s) siguiente(s) campaña(s)	Una lista de todas las campañas que utilizan el segmento, con enlaces a dichas campañas

Visualización de un segmento estratégico desde la página Resumen de campaña

1. Vaya a la página de resumen de cualquier campaña que esté utilizando el segmento que desea visualizar.
2. En la lista **Segmentos Relevantes**, pulse en el nombre del segmento.
Aparecerá la página de resumen del segmento.

Edición de los detalles del resumen de un segmento

1. Seleccione **Campaña > Segmentos**.
Aparecerá la página Todos los segmentos.
2. Pulse en el nombre del segmento cuyos detalles de resumen desee editar.
El segmento se abrirá en su pestaña **Resumen**.
3. Realice los cambios que desee en el nombre o la descripción del segmento.

Nota: Los nombres de segmento tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede consultar los detalles en “Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign”, en la página 245.

4. Cuando haya terminado de realizar los cambios, pulse **Guardar cambios**.
Los cambios se guardarán y el segmento se cerrará.

Edición del diagrama de flujo origen de un segmento estratégico

1. Seleccione **Campaña > Segmentos**.
Aparecerá la página Todos los segmentos.
2. Pulse en el nombre del segmento cuyo diagrama de flujo desee editar.
Aparecerá la página Resumen del segmento.
3. En **Diagrama de flujo origen**, pulse el enlace al diagrama de flujo.

- Se abrirá 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. Cuando haya finalizado los cambios, pulse **Guardar** o **Guardar y salir** para guardar los cambios.

Importante: El segmento estratégico existente no se actualizará hasta que vuelva a ejecutarse el diagrama de flujo en modo de producción.

Iconos de la página Todos los segmentos

La página Todos los segmentos utiliza los siguientes iconos



Los iconos, de izquierda a derecha, se describen en la siguiente tabla.

Tabla 19. Iconos de la página Todos los segmentos

Nombre del icono	Descripción
Añadir una subcarpeta	Pulse para añadir una subcarpeta de segmento nueva
Búsqueda avanzada	Pulse para abrir el diálogo Opciones de búsqueda avanzada, donde se pueden especificar atributos y valores para buscar ofertas.
Imprimir	Seleccione uno o más segmentos pulsando la casilla de verificación situada junto a cada segmento y, a continuación, pulse este icono para imprimir los segmentos seleccionados.
Mover	Seleccione uno o más segmentos pulsando la casilla de verificación situada junto a cada segmento y, a continuación, pulse este icono para especificar la nueva ubicación de los segmentos seleccionados.
Suprimir seleccionados	Seleccione uno o más segmentos pulsando la casilla de verificación situada junto a cada segmento y, a continuación, pulse este icono para suprimir los segmentos seleccionados.

Ejecución de segmentos estratégicos

Si cambia el contenido del data mart, 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 CreateSeg 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 CreateSeg no logra finalizar satisfactoriamente, o mientras 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 segmento

Puede añadir, mover y suprimir carpetas para organizar los segmentos. También puede editar el nombre y la descripción de una carpeta.

1. Seleccione **Campaña > Segmentos**.
Aparecerá la página Todos los segmentos.
2. Pulse en la carpeta donde desee añadir la subcarpeta.
3. Pulse el icono **Añadir una subcarpeta**.
Aparecerá la página Añadir una subcarpeta.
4. Especifique el nombre, la política de seguridad y la descripción de la carpeta.

Nota: Los nombres de carpeta tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede consultar los detalles en “Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign”, en la página 245.

5. Pulse **Guardar cambios**.
Volverá a la página Todos los segmentos. Se mostrará la carpeta o subcarpeta nueva.

Edición del nombre de carpeta y de la descripción de un segmento

1. Seleccione **Campaña > Segmentos**.
Aparecerá la página Todos los segmentos.
2. Pulse en la carpeta que desee renombrar.
3. Pulse **Renombrar**.
Aparecerá la página Renombrar una subcarpeta.
4. Edite el nombre y la descripción de la carpeta.

Nota: Los nombres de carpeta tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede consultar los detalles en “Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign”, en la página 245.

5. Pulse **Guardar cambios**.
Volverá a la página Todos los segmentos. La carpeta o subcarpeta se ha renombrado.

Desplazamiento de una carpeta de segmento

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 origen esté abierto en edición cuando mueva la subcarpeta.

1. Seleccione **Campaña > Segmentos**.
Aparecerá la página Todos los segmentos.

2. Abra la carpeta que contiene la subcarpeta que desea mover.
Desplácese por la estructura de carpetas pulsando un nombre de carpeta para abrirlo, pulsando **Todos los segmentos** para volver a la página Todos los segmentos, o pulsando un nombre de carpeta para abrir las carpetas en el árbol.
3. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto a la carpeta que desea mover. Puede seleccionar varias carpetas para moverlas a la misma ubicación al mismo tiempo.
4. Pulse en el icono **Mover**.
Aparecerá la ventana Mover elementos a
5. Pulse en la carpeta donde desee mover la subcarpeta.
Desplácese por la lista pulsando en el signo + junto a una carpeta para abrirla.
6. Pulse **Aceptar esta ubicación**.

Nota: También puede hacer una doble pulsación en la carpeta para seleccionar y aceptar la ubicación en un solo paso.

La subcarpeta y todo su contenido 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.

Nota: Si tiene los permisos necesarios para suprimir una carpeta, Campaign también le permitirá suprimir cualquiera de las subcarpetas en esa carpeta.

1. Seleccione **Campaña > Segmentos**.
Aparecerá la página Todos los segmentos.
2. Abra la carpeta que contiene la subcarpeta que desea suprimir.
Desplácese por la estructura de carpetas pulsando un nombre de carpeta para abrirlo, pulsando **Todos los segmentos** para volver a la página Todos los segmentos, o pulsando un nombre de carpeta para abrir las carpetas en el árbol.
3. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto a la carpeta que desee suprimir. Puede seleccionar varias carpetas para suprimirlas a la vez.
4. Pulse en el icono **Suprimir selección**.
5. En la ventana de confirmación, pulse **Aceptar**.
Se suprimirán la carpeta y todas sus subcarpetas vacías.

Desplazamiento de un segmento

Pueden moverse segmentos estratégicos de una carpeta a otra con fines organizativos.

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.

1. Seleccione **Campaña > Segmentos**.
Aparecerá la página Todos los segmentos.
2. Abra la carpeta que contiene el segmento que desea mover.

3. Pulse la casilla de verificación que aparece junto al segmento que desea mover. Puede seleccionar varios segmentos para moverlos a la misma ubicación al mismo tiempo.
4. Pulse en el icono **Mover**.
Aparecerá la ventana Mover elementos a
5. Pulse en la carpeta donde desee mover el segmento.
Desplácese por la lista pulsando en el signo + junto a una carpeta para abrirla.
6. Pulse **Aceptar esta ubicación**.

Nota: También puede hacer una doble pulsación en la carpeta para seleccionar y aceptar la ubicación en un solo paso.

El segmento se mueve a la carpeta de destino.

Supresión de segmentos estratégicos

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 suprimidos siguiendo este método se volverán a crear si los procesos CreateSeg que los generaron originalmente se vuelven a ejecutar en modo de producción. Para obtener detalles, consulte “Cómo suprimir un segmento”.
- Al suprimir el proceso CreateSeg 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 CreateSeg 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.

Cómo suprimir un segmento

Utilice el procedimiento siguiente para suprimir un segmento estratégico directamente desde la página Todos los segmentos.

Nota: Los segmentos estratégicos suprimidos siguiendo este método se volverán a crear si los procesos CreateSeg que los generaron originalmente se vuelven a ejecutar en modo de producción.

1. Seleccione **Campaña > Segmentos**.
Aparecerá la página Todos los segmentos.
2. Abra la carpeta que contiene el segmento que desea suprimir.
3. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto al segmento que desee suprimir. Puede seleccionar varios segmentos para suprimirlos a la vez.
4. Pulse en el icono **Suprimir selección**.
5. En la ventana de confirmación, pulse **Aceptar**.
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 en edición cuando se suprimió el segmento, también volverá a crearse.

Acerca de las supresiones globales y de los segmentos de supresión global

Utilice la función de supresión global para especificar una lista de ID (en un único nivel de audiencia) que han de quedar excluidos de forma automática de todas las celdas de los diagramas de flujo de Campaign.

Esto se hace creando dicha lista de ID exclusivos como un segmento estratégico y luego especificando dicho segmento como un segmento de supresión global para un determinado nivel de audiencia. Solo puede configurarse un segmento de supresión global por cada nivel de audiencia.

Nota: La especificación y la gestión de segmentos de supresión global requiere los permisos adecuados y suele llevarlas a cabo el administrador de Campaign. Puede obtener los detalles consultando la *Guía del administrador de IBM Unica Campaign*.

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 CreateSeg 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

Solo podrá inhabilitar las supresiones globales de diagramas de flujo individuales si dispone de los permisos adecuados. Si no dispone de dichos permisos adecuados, no podrá cambiar la configuración y deberá 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.

Cómo inhabilitar las supresiones globales de un diagrama de flujo

1. Abra el diagrama de flujo para editarlo.
2. Pulse el icono **Administración** y seleccione **Configuración avanzada**.
3. En la ventana Configuración avanzada, seleccione la casilla de verificación **Inhabilitar supresiones globales de este diagrama de flujo** checkbox.
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 dimensión 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 cruzadas de gastos frente a ventas por geografía, etc.). Las dimensiones no están limitadas a un solo cubo; pueden ser utilizadas en muchos cubos.

Una dimensión consta de varios *niveles*, que a su vez se componen de *elementos de dimensión*, o *elementos* en su forma abreviada.

Campaign soporta dimensiones compuestas de un número ilimitado de niveles y elementos, así como de:

- Puntos de datos contruidos como entrada a la creación de informes de análisis de clientes y selección visual.
- Acumulaciones en un número ilimitado de categorías para soportar prestaciones de detallado (las dimensiones deben acumularse limpiamente por los límites, de forma que los elementos sean mutuamente exclusivos y no se solapen).

Ejemplos: jerarquías de dimensiones

Los dos ejemplos siguientes ilustran una jerarquía de dimensiones básica creada en un data mart 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: *Altos* (> \$100.000), *Medianos* (\$60.000–\$100.000), *Bajos* (< 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 el data mart una dimensión jerárquica en una tabla o en archivo sin formato con delimitadores.
- Correlacionar esta tabla o archivo sin formato de dimensión jerárquica con una dimensión de Campaign

Nota: El administrador del sistema de Campaign será quien cree una dimensión jerárquica, o bien los miembros del equipo consultor de IBM Unica, 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 Unica *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

Nota: Las siguientes instrucciones asumen que ya existe una dimensión jerárquica en el data mart.

Nota: Puesto que en casi todos los casos las dimensiones se utilizarán para crear cubos, puede que desee crear las dimensiones a partir de un diagrama de flujo en el área de **Sesiones** de la aplicación.

1. Acceda a la ventana Jerarquías de dimensiones desde uno de los siguientes lugares:
 - En un diagrama de flujo en modo **Edición**, pulse el icono **Administrar** y seleccione **Jerarquías de dimensiones**.
 - En la página Configuración administrativa, seleccione **Gestionar jerarquías de dimensiones**.Aparecerá la ventana Jerarquías de dimensiones.
2. Pulse **Dimensión nueva**.
Aparecerá la ventana Editar dimensión.
3. Escriba la siguiente información relativa a la dimensión que está creando:
 - Nombre de la dimensión.
 - Descripción.
 - Número de niveles en la dimensión (en la mayoría de los casos, esto debería corresponderse con los niveles de la dimensión jerárquica del data mart con el que esté correlacionando esta dimensión).
 - Si va a utilizar esta dimensión como base de un cubo, asegúrese de que la casilla de verificación **Los elementos son mutuamente exclusivos** esté seleccionada (Campaign selecciona esta opción de forma predeterminada). De lo contrario, recibirá un error cuando se utilice esta dimensión para crear un cubo, ya que los valores de los elementos no pueden solaparse en un cubo.
4. Pulse **Correlacionar tabla**.
Aparecerá la ventana 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. Puede obtener detalles consultando la *Guía del administrador de Campaign*.

Nota: Cuando se correlacionan tablas para las jerarquías de dimensiones, los nombres de campo “Level1_Name,” “Level2_Name,” etc. deberán existir en la tabla para que la correlación pueda tener lugar.

Cuando haya terminado de correlacionar la tabla para la dimensión, aparecerá la ventana Editar dimensión con la información de dimensión de la nueva dimensión.

6. Pulse **Aceptar**.

Aparecerá la ventana Jerarquías de dimensiones en la que puede verse la dimensión recién correlacionada.

7. Para almacenar una jerarquía de dimensiones de modo que esté disponible para su uso futuro y no sea necesario volver a crearla, pulse **Guardar** en la ventana 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.

Nota: Los cubos se componen de dimensiones basadas en segmentos estratégicos, por lo tanto deberá actualizar las dimensiones cada vez que se actualicen los segmentos estratégicos.

1. Acceda a la ventana Jerarquías de dimensiones desde uno de los siguientes lugares:

- En un diagrama de flujo en modo **Edición**, pulse el icono **Administrar** y seleccione **Jerarquías de dimensiones**.
- En la página Configuración administrativa, seleccione **Gestionar jerarquías de dimensiones**.

Aparecerá la ventana Jerarquías de dimensiones.

2. Pulse **Actualizar todas**.

Nota: Para actualizar dimensiones individuales, seleccione las dimensiones y luego pulse **Actualizar**.

Carga de una jerarquía de dimensiones almacenada

1. Acceda a la ventana Jerarquías de dimensiones desde uno de los siguientes lugares:

- En un diagrama de flujo en modo **Edición**, pulse el icono **Administrar** y seleccione **Jerarquías de dimensiones**.
- En la página Configuración administrativa, seleccione **Gestionar jerarquías de dimensiones**.

Aparecerá la ventana 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 n° 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, (txn_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. Puede obtener información adicional sobre marketing distribuido consultando la *Guía de usuario de marketing directo*.
 - 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 que utiliza Campaign se apoya 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 tabla 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.

Capítulo 11. Informes

En Campaign están disponibles los tipos de informe siguientes:

- Informes estándar: los incluidos en Campaign. Acceda a estos informes desde la página Herramientas de análisis de Campaign.
- Informes de ejemplo en el paquete de informes de Campaign: están disponibles si Campaign está integrado con IBM Cognos. Acceda a estos informes desde la página Herramientas de análisis de Campaign o desde la pestaña Análisis de un objeto específico como, por ejemplo, una campaña o una oferta.
- Informes de ejemplo de productos relacionados: están disponibles si Campaign está integrado con IBM Cognos y se han instalado los paquetes de informes de los productos relacionados con Campaign, incluidos eMessage, Interact o Distributed Marketing. Acceda a estos informes desde la página Herramientas de análisis de cada producto y desde la pestaña Análisis de un objeto específico como, por ejemplo, una campaña o una oferta. Puede obtener información adicional consultando la documentación de dichos productos.
- Informes de celdas de diagrama de flujo, que proporcionan información relativa a las celdas de un diagrama de flujo concreto en una sesión o campaña. Acceda a los informes de celda utilizando el icono Informes cuando visualice un diagrama de flujo en modo de edición.

Tipos de informe

Campaign soporta tres tipos generales de informe:

- **Informes a nivel de sistema** — son informes que abarcan varios objetos dentro de Campaign. Se accede a estos informes desde la página Herramientas de análisis de Campaign, que se inicia desde el enlace Análisis del panel de navegación principal. Por ejemplo, desde las carpetas de la página Herramientas de análisis de Campaign se puede acceder al informe Calendario de campañas, que muestra todas las campañas del sistema en formato de calendario.
- **Informes específicos de un objeto** — son informes relacionados con un objeto específico (una campaña o una oferta). Se accede a estos informes a través de la pestaña Análisis del objeto. Por ejemplo, desde la pestaña Análisis de una campaña se puede acceder al informe Resumen del rendimiento de una campaña por oferta, que proporciona un resumen del rendimiento de la campaña y de las ofertas, con las ofertas agrupadas por las correspondientes campañas.
- **Informes de celda de diagrama de flujo** — son informes que proporcionan información diversa relativa a las celdas de un diagrama de flujo concreto en una sesión o campaña. Se puede acceder a los informes de celda pulsando el icono **Informes** cuando se visualiza un diagrama de flujo en modo de edición.

Nota: El acceso a los diagramas de flujo de un objeto, a la pestaña Análisis y a la página Herramientas de análisis de Campaign depende de los permisos que se tengan.

Portlets de listas de Campaign

Esta sección describe los portlets estándar de Campaign que están disponibles para el uso en paneles de control incluso si el paquete de informes de Campaign no está instalado.

Informe	Descripción
Mis marcadores personalizados	Una lista de enlaces a sitios web o 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 supervisión de campañas	Una lista de las campañas ejecutadas, o en ejecución, creadas por el usuario que visualiza el informe.

Portlets de informes de IBM Cognos de Campaign

En esta sección se describen los portlets del panel de control disponibles en el paquete de informes de Campaign .

Informe	Descripción
Comparativa de retornos de inversión de Campaign	Informe de IBM Cognos en el que se comparan, a alto nivel, los ROI de campañas creadas o actualizadas por el usuario que visualiza el informe.
Comparativa de tasas de respuesta de Campaign	Informe de IBM Cognos en el que se comparan las tasas de respuesta de una o más campañas creadas o actualizadas por el usuario que visualiza el informe.
Comparativa de ingresos por oferta de Campaign	Informe de IBM Cognos en el que se comparan los ingresos obtenidos hasta la fecha por campañas que contengan ofertas creadas o actualizadas por el usuario que visualiza el informe.
Respuestas a ofertas de los últimos 7 días	Informe de IBM Cognos en el que se compara el número de respuestas recibidas en los últimos 7 días en función de cada oferta creada o actualizada por el usuario que visualiza el informe.
Comparativa de tasas de respuestas a ofertas	Informe de IBM Cognos que compara la tasa de respuestas por oferta creada o actualizada por el usuario que visualiza el informe.
Desglose de respuestas a ofertas	Informe de IBM Cognos en el que se muestran las distintas ofertas activas creadas o actualizadas por el usuario que visualiza el informe, desglosadas por estado.

Cómo trabajar con informes

Las siguientes secciones proporcionan información sobre la utilización de informes en Campaign.

- “Acceso a informes y visualización de los mismos” en la página 231
- “Controles de los informes” en la página 232
- “La barra de herramientas Informes” en la página 232
- “Envío de un informe por correo electrónico” en la página 233
- “Visualización de informes en diversos formatos” en la página 233

- “Nueva ejecución de un informe” en la página 234

Acceso a informes y visualización de los mismos

El acceso a los informes depende de los permisos de acceso a un objeto o función. Por ejemplo, si carece de permisos para editar diagramas de flujo, no podrá acceder a los informes de celda de los diagramas de flujo.

Se accede a los informes desde las siguientes secciones de Campaign:

- **El enlace de Herramientas de análisis de Campaign en el menú Herramientas de análisis** — este enlace abre la página de Herramientas de análisis de Campaign, que muestra las carpetas de todos los informes disponibles en Campaign. Pulse el enlace de una carpeta para ver las subcarpetas o las listas de informes que puede ejecutar. Los informes se listan con fecha y hora de modificación.
- **La pestaña Análisis de un objeto** — muestra enlaces a informes de esta campaña, oferta o segmento. El tipo de informe a visualizar se selecciona en la lista desplegable **Tipo de informe** en la parte superior derecha de la página.
- **Una página de diagrama de flujo en modo Edición** — El enlace **Informes** en la parte superior de la página abre los informes de celda del diagrama de flujo. El acceso a los informes de celda y la capacidad de exportar informes de celda dependen de los permisos de acceso.

Visualización de informes desde la página Herramientas de análisis de Campaign

1. Seleccione **Herramientas de análisis > Herramientas de análisis de Campaign**. Aparecerá la página Herramientas de análisis de Campaign, en la que se muestran las carpetas de los informes disponibles en Campaign.
2. Pulse en la carpeta que contenga los informes que desee ver. Verá una página que muestra el contenido de la carpeta, incluidas las subcarpetas que pudiera haber.
3. Pulse en el enlace del informe que desee ver. Si el informe permite filtrado, se abrirá la ventana **Parámetro del informe**.
4. Seleccione uno o más objetos sobre los que filtrar el informe. Tenga en cuenta que solo aparecerán aquellos objetos específicos a los que tenga acceso. En aquellos informes que permitan la selección de varios objetos, seleccione varios objetos presionando la tecla **Control** mientras efectúa la selección.
5. Cuando haya terminado de seleccionar objetos para el informe, pulse **Generar el informe**. El informe se mostrará en la misma ventana.

Visualización de informes desde la pestaña Análisis de una campaña

1. Seleccione la campaña de la que quiera crear un informe. Verá la página **Resumen de campaña**.
2. Pulse la pestaña **Análisis**. Verá la lista desplegable **Tipo de informe** en la parte superior derecha de la página.
3. Seleccione el tipo de informe que desea ver en la lista desplegable. El informe se mostrará en la misma ventana.

Visualización de informes de celda en un diagrama de flujo

El acceso a los informes de celda depende de los permisos que usted tenga. Por ejemplo, si carece de permisos para editar o revisar (editar sin guardar) diagramas de flujo, no podrá acceder a los informes de celda de un diagrama de flujo.

Además, debe tener acceso explícito para visualizar informes de celda, o para exportar informes de celda. Puede consultar los detalles en la *Guía del administrador de Campaign*, donde podrá obtener una descripción de los permisos de celda relacionados con los informes de la función administrativa definida por el sistema.

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, pulse el icono **Informes**. Se abrirá la ventana Informes específicos de celda. De forma predeterminada, se muestra el informe Lista de celdas. Verá la lista desplegable Informe a visualizar en la parte superior derecha.
2. Seleccione el tipo de informe que desea ver en la lista desplegable. El informe se mostrará en la misma ventana.
3. (Opcional) Puede pulsar **Opciones** para seleccionar la configuración de una vista, o pulsar **Imprimir** o **Exportar** para imprimir o exportar el informe de celda actual.

Controles de los informes

Cuando se genera un informe para visualizarlo, estarán disponibles los siguientes controles e información:

- **Hora de la generación del informe** — se muestra en la parte inferior derecha de la página de informe.
- **Fecha de la generación del informe** — se muestra en la parte inferior izquierda de la página de informe.
- **Control partes superior/inferior** — pulse estos enlaces para mostrar las partes superior o inferior del informe. Solo se muestra si el informe actual ocupa más de una página.
- **Control avance de página/retroceso de página** — pulse estos enlaces para mostrar las páginas previa o siguiente del informe. Solo se muestra si el informe actual ocupa más de una página.

La barra de herramientas Informes



Nota: La barra de herramientas Informes solo se muestra en los informes generados por Cognos. No está disponible en los informes de calendario o de segmento, ni en los informes de celda dentro de los diagramas de flujo.

Cuando se genera un informe, verá la barra de herramientas Informes, desde la que puede realizar las siguientes tareas:

- **Mantener esta versión:** enviar el informe por correo electrónico
- **Detallar más/detallar menos:** se utiliza en informes que soportan acceso a los detalles dimensionales.
- **Enlaces relacionados:** utilizados en informes que soportan acceso a los detalles dimensionales.
- **Formato de visualización:** el formato de visualización predeterminado es HTML. Puede seleccionar otros formatos de visualización en la lista desplegable. El icono del formato de visualización cambia dependiendo de la opción de visualización seleccionada.

Envío de un informe por correo electrónico

Esta opción requiere que su servidor SMTP esté configurado para funcionar con Cognos. Si esta función no estuviera disponible, pregunte al administrador de informes.

Si ha adquirido la licencia de Cognos con los productos de IBM Unica , la opción de incluir un enlace al informe no estará soportada. Para poder utilizar esta función, deberá adquirir una licencia completa de Cognos.

1. Una vez que el informe ha terminado de ejecutar, pulse **Conservar esta versión** en la barra de herramientas Informes y seleccione **Enviar informe por correo electrónico** en la lista desplegable. Verá la página **Establecer las opciones de correo electrónico**, donde se especifican los destinatarios del correo electrónico y un mensaje de texto 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 deselectione la casilla de verificación **Incluir un enlace al informe**.
3. Pulse **Aceptar**. Se enviará la solicitud al servidor de correo electrónico.

Visualización de informes en diversos formatos

Nota: No todos los informes pueden visualizarse en todos los formatos. Por ejemplo, los informes que utilizan varias consultas no pueden visualizarse en los formatos CSV ni XML.

El visor de informes le permite visualizar un informe en los siguientes formatos:

- HTML
- PDF
- Excel
- CSV
- XML

Visualización de un informe en formato HTML

HTML es la vista predeterminada de los informes. Si está visualizando un informe en otro formato, puede volver a HTML pulsando el icono **Ver formato** en la barra de herramientas de Informes y seleccionando **Ver en formato HTML** en la lista desplegable. Una vez renovada la página, podrá utilizar los controles de Informes para desplazarse por el informe en caso de que ocupe más de una página.

Visualización de un informe en formato PDF

Después de generar un informe, pulse el icono **Ver formato** en la barra de herramientas de Informes y seleccione **Ver en formato PDF** desde la lista desplegable. Se renovará la página y aparecerá el informe en PDF. Puede guardar o imprimir el informe utilizando los controles del lector de PDF.

Visualización de un informe en formato Excel

Después de generar un informe, pulse el icono **Ver formato** en la barra de herramientas de Informes y, a continuación, utilice las Opciones de visualización en Excel. Cuando se le pregunte, especifique si abrir o guardar el archivo:

- Para visualizar el informe sin guardarlo, pulse **Abrir**. El informe se mostrará como una única página en formato Excel.

- Para guardar el informe, pulse Guardar y siga los pasos que se le indiquen.

Visualización de un informe en formato CSV (valores separados por coma)

Después de generar un informe, pulse el icono **Ver formato** en la barra de herramientas Informes, pulse **Opciones de visualización en Excel** y seleccione **Ver en formato CSV** en la lista desplegable. Aparecerá una ventana nueva. Verá una ventana en la que se le pregunta si desea abrir o guardar el archivo.

- Para ver el informe si guardarlo, pulse **Abrir**. El informe se mostrará con una única página en formato de hoja de cálculo.
- Para guardar el informe, pulse **Guardar**. Aparecerá la ventana Guardar como. Desplácese a la ubicación donde desee guardar el archivo y especifique un nombre en el campo **Nombre de archivo** (de forma predeterminada, el archivo se guarda como un archivo .xls). Pulse **Guardar**. Cuando el archivo se haya terminado de guardar, verá la ventana Descarga completa.

Visualización de un informe en formato XML

Después de generar un informe, pulse el icono Ver formato en la barra de herramientas de Informes y seleccione Ver en formato XML en la lista desplegable. La página se renovará y el informe se visualizará en XML en la misma ventana.

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.

Listas de informes en Campaign

En esta sección se describen los informes disponibles en Campaign, agrupados en las siguientes categorías:

Informes estándar:

- “Informes de celda de un diagrama de flujo” en la página 235
- “Informes de tabla de referencias cruzadas de segmento” en la página 240
- “Calendario de campañas” en la página 240

Informes proporcionados en el Paquete de informes de Campaign (opcional):

- “Informes de listados de ofertas y campañas” en la página 240
- “Informes de rendimiento” en la página 241

Para obtener información adicional sobre la instalación y configuración de la creación de informes de IBM Unica, consulte la guía de instalación y la *Guía del administrador de IBM Unica Marketing Platform*.

Puede obtener información detallada sobre los elementos de datos, consultas y expresiones utilizados en cada informe consultando el *documento Especificaciones de informes de IBM Unica Campaign*

Informes de celda de un diagrama de flujo

Los informes de celda proporcionan información diversa relativa a las celdas de un diagrama de flujo determinado de una sesión o campaña. Se puede acceder a todos los informes de celda desde el menú Informes cuando se visualiza un diagrama de flujo en modo Edición.

Campaign soporta los siguientes tipos de informes de celda:

- “Informe de lista de una celda”
- “Informe de análisis de una variable de celda”
- “Informe de tabla de referencias cruzadas de variables de celda” en la página 237
- “Informe del contenido de una celda” en la página 238
- “Informe de celdas en cascada” en la página 239

Impresión y exportación de informes de celda

Puede imprimir cualquier informe de celda o exportarlo a una hoja de cálculo Excel pulsando los botones **Imprimir** o **Exportar** que aparecen en la parte superior de la página Informes específicos de celda.

Informe de lista de una celda

Los informes de lista de celdas proporcionan información relativa a todas las celdas utilizadas en el diagrama de flujo actual. La información es el resultado de las salidas de celda de todos los procesos ejecutados en el diagrama de flujo.

Generación de un informe de lista de celdas:

1. Abra un diagrama de flujo existente en modo de edición, o cree un diagrama de flujo nuevo.
2. Pulse en el icono **Informes**.

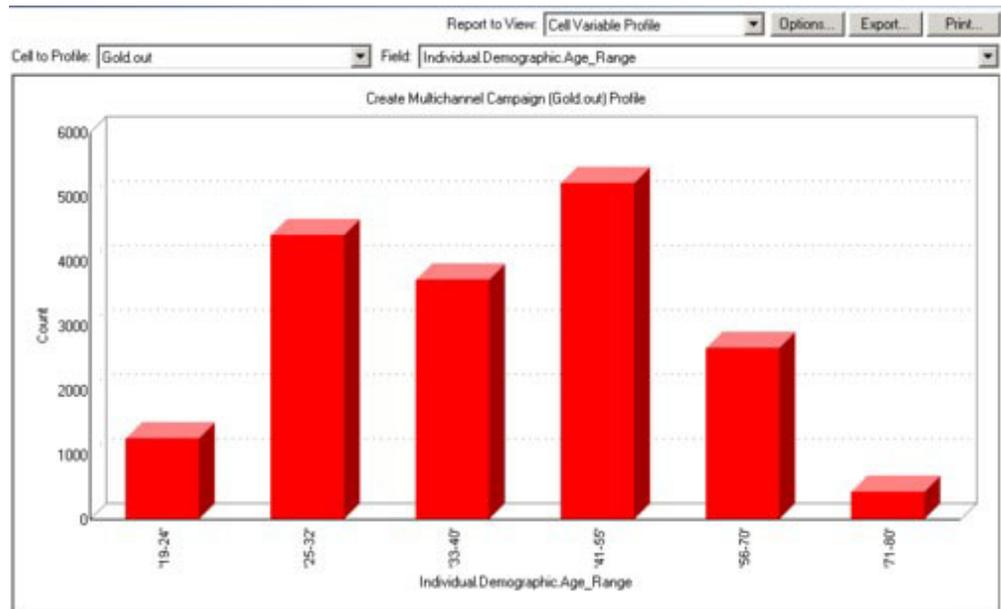
Aparecerá la ventana Informes específicos de celda, en la que se visualiza el informe de listas de celdas de forma predeterminada. Cada celda del diagrama de flujo aparece en una fila del informe.

El informe muestra los datos de la última ejecución del diagrama de flujo. La columna de estado indica el tipo de ejecución de diagrama de flujo que se ha ejecutado: ejecución de producción o ejecución de prueba.
3. (Opcional) Para alternar las vistas en árbol y en tabla, pulse Opciones. Verá la ventana Opciones de informe, donde podrá seleccionar una de las siguientes opciones:
 - Vista en árbol — para visualizar las celdas del diagrama de flujo en una vista en árbol que simula una jerarquía de carpetas. Los niveles en esta vista representan los niveles en el diagrama de flujo. Las carpetas de niveles superiores pueden expandirse o contraerse para mostrar u ocultar los elementos situados por debajo.
 - Vista tabular — para visualizar las celdas del diagrama de flujo en un formato tabular. Esta es la opción predeterminada.

Informe de análisis de una variable de celda

El informe de análisis de variable de celda muestra los datos asociados a una variable de una determinada celda. Por ejemplo, la siguiente figura muestra la celda Gold.out (de los clientes que tienen tarjetas de crédito oro) de la campaña Retención multicanal. La variable Age-Range se visualiza para mostrar el rango de edades de quienes pertenecen a la celda Gold.out.

Informe de análisis de una variable de celda



Generación de un informe de análisis de variable de celda:

1. Abra un diagrama de flujo existente en modo de **Edición**, o cree un diagrama de flujo nuevo
2. Pulse en el icono **Informes**. Aparecerá la ventana Informes específicos de celda, en la que se visualiza el informe de listas de celdas de forma predeterminada. Cada celda del diagrama de flujo aparece en una fila del informe.
3. Seleccione **Análisis de variable de celda** en la lista desplegable **Informe a visualizar**.
4. Seleccione la celda que desee analizar en la lista desplegable **Celda a analizar**.
5. Seleccione un campo a partir del cual analizar la celda en la lista desplegable **Campo**.
6. Campaign generará un análisis de variable de celda en función de la celda y del campo seleccionados.
7. (Opcional) Para modificar la visualización del informe, pulse Opciones. Verá la ventana Opciones de informe, donde podrá seleccionar las siguientes opciones:
 - Número de agrupamientos — Especifique el número de agrupamientos que quiere que aparezcan en el informe. Los valores de campo a lo largo del eje horizontal se organizan en agrupamientos. Si el número especificado es inferior al número de valores de campo distintos, algunos campos se unirán en un agrupamiento. El valor predeterminado es 25.
 - Analizar por tipo meta — Púlsela para analizar por metadatos. Puede obtener información adicional sobre el análisis por metadatos consultando Análisis por tipo meta. Esta opción está habilitada de forma predeterminada.
 - Vista de tabla — Para ver el informe en un formato tabular. Cada agrupamiento se representa como una fila, y el recuento de cada agrupamiento aparece como una columna.
 - Ver gráfica — Para visualizar el informe como una gráfica. Esta es la opción predeterminada. Cuando se visualiza un informe de dos o tres dimensiones, puede pulsarse con el botón derecho para visualizar más opciones.

- **Mostrar 2ª celda** — Si hay más de una celda disponible para el análisis, seleccione esta opción para ver una segunda celda en el informe. Cuando se selecciona esta opción, se ve una lista desplegable desde la que se selecciona una celda adicional a analizar. Las dos celdas aparecerán una junto a la otra en formato gráfico.

Informe de tabla de referencias cruzadas de variables de celda

El informe de tabla de referencias cruzadas de variables de celda muestra los detalles de una celda analizada por dos campos a la vez. El informe divide cada campo seleccionado en una serie de intervalos, y el tamaño del cuadro en cada intersección representa el número relativo de ID de cliente que tienen los atributos seleccionados. Por ejemplo, en la siguiente figura se analizan dos campos de la celda Gold.out: fondos (Indiv._Total_Funds) por nombre (First_Name). Otro ejemplo podría ser edad por importe de compra.

Nota: El proceso a partir del cual se genera la celda debe estar completamente configurado y debe ejecutar satisfactoriamente para que se pueda analizar la celda.

Informe de tabla de referencias cruzadas de variables de celda



Generación de un informe de tabla de referencias cruzadas de variable de celda:

1. Abra un diagrama de flujo existente en modo de **Edición**, o cree un diagrama de flujo nuevo.
2. Pulse en el icono **Informes**. Aparecerá la ventana Informes específicos de celda, en la que se visualiza el informe de listas de celdas de forma predeterminada. Cada celda del diagrama de flujo aparece en una fila del informe.
3. Seleccione **Tabla de referencias cruzadas de variable de celda** en la lista desplegable **Informe a visualizar**.
4. Seleccione una celda en la lista desplegable **Celda**.
5. Seleccione los campos (variables) a analizar en las listas desplegables **Campo 1** y **Campo 2**.

Campaign generará el informe a partir de las selecciones realizadas.

6. (Opcional) Para modificar la visualización del informe, pulse Opciones. Verá la ventana Opciones de informe, donde podrá seleccionar las siguientes opciones:
 - Número de agrupamientos — Cambia el número de agrupamientos visualizados. Los valores de campo a lo largo del eje horizontal se organizan en agrupamientos. Si el número especificado es inferior al número de valores de campo distintos, algunos campos se unirán en un agrupamiento. El valor predeterminado es 10.
 - Analizar por tipo meta — Púlsela para analizar por metadatos. Puede obtener información adicional sobre el análisis por metadatos consultando Análisis por tipo meta. Esta opción está habilitada de forma predeterminada.
 - Ver tabla — Selecciónela para ver el informe como una tabla.
 - Ver gráfico 2-D — Selecciónela para ver el informe como un gráfico de puntos en 2-D. Al visualizar un informe en dos o tres dimensiones, puede pulsar el botón derecho sobre el informe para acceder a una serie de opciones de visualización.
 - Ver gráfico 3-D — Selecciónela para ver el informe como un gráfico en 3-D. Al visualizar un informe en dos o tres dimensiones, puede pulsar el botón derecho sobre el informe para acceder a una serie de opciones de visualización.
 - Visualización de la celda 1 — Seleccione la forma en que la información de la celda se visualiza en el eje X. En el caso de ciertos campos numéricos, puede seleccionar campos con los que operar en el menú desplegable Campo de valor.
 - Campo de valor — (para la visualización de las celdas 1 y 2). Añade una variable a a la variable que se está analizando. Esta segunda variable aparecerá como un cuadro dentro del cuadro que representa a la primera variable.

Informe del contenido de una celda

El informe del contenido de una celda muestra el detalle de los registros de una celda. Puede visualizar los valores de cualquier origen de tabla del nivel de audiencia actual. Este informe es útil para verificar el resultado de una ejecución.

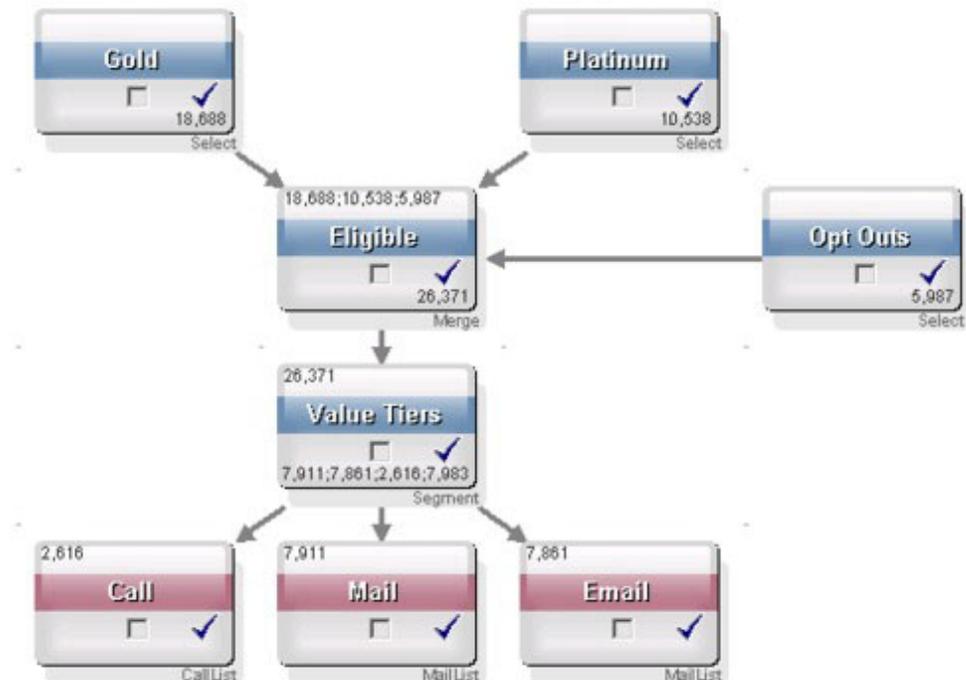
Generación de un informe de contenido de celda:

1. Abra un diagrama de flujo existente en modo de edición, o cree un diagrama de flujo nuevo.
2. Pulse en el icono **Informes**. Aparecerá la ventana Informes específicos de celda, en la que se visualiza el informe de listas de celdas de forma predeterminada. Cada celda del diagrama de flujo aparece en una fila del informe.
3. Seleccione **Contenido de celda** en la lista desplegable **Informe a visualizar**.
4. Seleccione una celda en el menú desplegable **Celda a visualizar**.
5. (Opcional) Para modificar la visualización del informe, pulse **Opciones**. Verá la ventana Opciones de informe, donde podrá seleccionar las siguientes opciones:
 - Número máx. de filas a ver — para cambiar el número máximo de filas mostradas en el informe. El valor predeterminado es 100.
 - Campos a ver — para seleccionar los campos visualizados en el informe seleccionando campos en el área Campos disponibles y añadiéndolos al área Campos a ver.
 - Omitir registros con ID duplicados — para optar por omitir los registros con campos duplicados. Esto resulta útil cuando se están utilizando tablas sin normalizar. Esta opción está inhabilitada de forma predeterminada.

Informe de celdas en cascada

El informe de celdas en cascada muestra la disminución de los miembros de audiencia a medida que las celdas entran y salen a lo largo de los distintos procesos de un diagrama de flujo. Este informe identifica los procesos que han reducido el volumen de salida y los detalles de la reducción en términos porcentuales y cuantitativos. Utilice los informes de celdas en cascada para refinar los recuentos objetivo visualizando la disminución que tiene lugar al aplicarse cada uno de los criterios sucesivos.

En el ejemplo siguiente, el informe analiza la celda Gold.out del proceso Gold del diagrama de flujo de la campaña Retención multicanal.



Los ID de la celda Gold.out se pasan al proceso Fusión denominado Eligible. La celda de salida del proceso Fusión, Eligible.out, añade 7683 ID a Gold.out, que luego se fusiona con la celda Planinum.out, dando lugar a un incremento en vez de un decremento en el número de ID. Debido al proceso de opt-outs, algunos ID se extraen del resultado fusionado de Gold.out y Platinum.out, dando lugar a un número inferior a la suma de ambas celdas. Después, la celda Eligible.out se pasa a un proceso Segmentar llamado Value Tiers, donde se Eligible.out se descompone en distintos canales de contacto.

El informe de celdas en cascada de este diagrama de flujo se muestra en la figura siguiente.

La fila Total del informe de celdas en cascada muestra que se han eliminado 10.705 ID de la celda Gold.out. El informe muestra también el número restante de ID así como el porcentaje de ID originales que queda.

Informe de celdas en cascada para el diagrama de flujo de la campaña Retención multicanal

Cell Name	Size	#IDs Removed	%Remain	Seq%	#IDs (Removal Query)	Removal Query
Gold.out	18688	0	100.00			
Eligible.out	26371	Added 7683	141.11	0.00	5987	Individual.EMail_Op
Value Tiers	26371	0	141.11			
Preferred_Channel_Direct_Mail	7911			30.00		
Preferred_Channel_E_Mail	7861			29.81		
Preferred_Channel_Telemarketing	2616			9.92		
Preferred_Channel_Unknown	7983			30.27		
Total	18688	10705	42.72			

Informes de tabla de referencias cruzadas de segmento

Se accede a los informes de tabla de referencias cruzadas de segmento desde la sección Análisis de Campaign, y se componen de los siguientes informes individuales:

- “Análisis de tabla de referencias cruzadas de segmento”
- “Análisis de perfil de segmento”

Análisis de tabla de referencias cruzadas de segmento

El informe Análisis de tabla de referencias cruzadas de segmento calcula la información detallada relativa a cualquiera de las dos dimensiones de un cubo, tal y como se define en un proceso Cubo, y muestra los resultados en formato tabular. Este informe le permite ver los detalles de las celdas y crear un proceso Selección que pueda utilizarse después en un diagrama de flujo de sesión o de campaña.

Solo pueden analizarse en el informe Análisis de tabla de referencias cruzadas de segmento los segmentos estratégicos o celdas que formen parte de un cubo.

Análisis de perfil de segmento

El informe de análisis de perfil de segmento calcula y muestra el recuento de las dimensiones de un segmento estratégico. La información se muestra en vistas tanto tabular como gráfica. Solo pueden analizarse en el informe de análisis de perfil de segmento los segmentos estratégicos que formen parte de un cubo.

Calendario de campañas

El informe de calendario de campañas le permite visualizar las fechas de inicio y finalización de la campaña en un calendario.

Informes de listados de ofertas y campañas

Los informes de listados de ofertas y campañas solo están disponibles en la instalación de IBM Unica y el paquete de informes de Campaign. Puede obtener

información sobre la instalación y configuración de la creación de informes de IBM Unica consultando la guía de instalación y la *Guía del administrador de IBM Unica Campaign*

Se accede a los informes de listados de campañas y ofertas desde la sección Análisis de Campaign, y se componen de los siguientes informes individuales:

- “Resumen de campañas”
- “Listados de campañas por oferta”

Resumen de campañas

El informe Resumen de campañas proporciona una visión general de todas las campañas creadas. 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.

Listados de campañas por oferta

El informe de listado de campañas por oferta lista las campañas agrupadas por oferta. Lista el código de campaña, la iniciativa, las fechas de inicio y de finalización y la fecha de ejecución más reciente.

Informes de rendimiento

Los informes de rendimiento solo están disponibles en la instalación de IBM Unica y el paquete de informes de Campaign. Puede obtener información sobre la instalación y configuración de la creación de informes consultando la documentación de instalación y la *Guía del administrador de IBM Unica Marketing Platform*

Puede obtener ejemplos de salidas de informes de rendimiento consultando el documento Especificaciones de informes de IBM Unica Campaign

Se accede a los informes de rendimiento desde la sección Análisis de Campaign, y se componen de los siguientes informes individuales:

- “Resumen financiero hipotético de una oferta” en la página 242
- “Desglose detallado de las respuestas de una campaña” en la página 242
- “Resumen financiero de campañas por oferta (real)” en la página 242
- “Rendimiento de ofertas de campaña por mes” en la página 242
- “Comparativa de rendimiento de campañas” en la página 242
- “Comparativa de rendimiento de campañas (con ingresos)” en la página 242
- “Comparativa de rendimiento de campañas por iniciativa” en la página 242
- “Resumen de rendimiento de campañas por celda” en la página 243
- “Resumen de rendimiento de campañas por celda (con ingresos)” en la página 243
- “Resumen de rendimiento de campañas por celda e iniciativa” en la página 243
- “Resumen de rendimiento de campañas por celda y oferta” en la página 243
- “Resumen de rendimiento de campañas por celda y oferta (con ingresos)” en la página 243
- “Resumen de rendimiento de campañas por oferta” en la página 243
- “Resumen de rendimiento de campañas por oferta (con ingresos)” en la página 244
- “Rendimiento de ofertas por día” en la página 244
- “Comparativa de rendimiento de ofertas” en la página 244

- “Métricas del rendimiento de las ofertas” en la página 244
- “Resumen del rendimiento de ofertas por campaña” en la página 244

Resumen financiero hipotético de una oferta

El resumen hipotético financiero de una oferta calcula el rendimiento financiero hipotético de una oferta en función de la entrada que usted proporcione. Usted especifica parámetros para evaluar escenarios con distintas tasas de respuesta, y el informe calcula el rendimiento financiero de seis escenarios, subiendo de forma incremental a partir de la tasa de respuesta especificada y el incremento de la tasa de respuesta especificados. Por ejemplo, si especifica una tasa de respuesta del 2% y un incremento en la tasa de respuesta del 0,25%, el informe devolverá los datos de rendimiento de seis escenarios con tasas de respuesta que se mueven en un rango que oscilará entre el 2% y el 3,25%.

Puede modificar de forma opcional parámetros del informe hipotético tales 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 desglose detallado de las repuestas de una campaña proporciona datos de rendimiento de una campaña para distintos tipos de respuesta. Lista todas las ofertas asociadas a una campaña y el número de respuestas de cada tipo.

Resumen financiero de campañas por oferta (real)

El resumen financiero de campañas por oferta (real) proporciona datos financieros de las ofertas dentro de las 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 únicos y la tasa de respondedor. También incluye información relativa a la elevación sobre 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 únicos, la tasa de respondedores y los ingresos reales. También incluye información opcional relativa a la elevación sobre 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 únicos y la tasa de respondedor. También incluye información opcional relativa a la elevación sobre 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 únicos y la tasa de respondedor. También incluye información relativa a la elevación sobre el grupo de control.

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 únicos, la tasa de respondedor y los ingresos reales. También incluye información opcional relativa a la elevación sobre 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 únicos y la tasa de respondedor. También incluye información opcional relativa a la elevación sobre 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 únicos, y la tasa de respondedor. También incluye información relativa a la elevación sobre 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 únicos, la tasa de respondedor y los ingresos. También incluye información relativa a la elevación sobre 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 únicos y la tasa de respondedor. También incluye información relativa a la elevación sobre 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 únicos, la tasa de respondedor y los ingresos reales. También incluye información opcional relativa a la elevación sobre 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.

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 únicos y la tasa de respondedor. También incluye información relativa a la elevación sobre 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 únicos y la tasa de respondedor. También incluye información relativa a la elevación sobre el grupo de control.

Apéndice. Caracteres especiales en los nombres de objetos de IBM Unica Campaign

Los nombres de los objetos en Campaign pueden tener requisitos específicos. Algunos caracteres especiales no están soportados en ningún nombre de objeto de Campaign . Además, algunos objetos tienen restricciones de denominación específicas.

Nota: Si le pasa nombres de objetos a la base de datos (por ejemplo, si utiliza una variable de usuario que contenga un nombre de diagrama de flujo), deberá asegurarse de que el nombre de objeto solo contenga caracteres soportados por esa base de datos concreta. En caso contrario, recibirá un error de base de datos.

Caracteres especiales no soportados

No utilice ninguno de los caracteres listados en la siguiente tabla en los nombres de estos objetos:

- campañas
- diagramas de flujo
- carpetas
- ofertas
- listas de ofertas
- segmentos
- sesiones

Tabla 20. Caracteres especiales no soportados

Carácter	Descripción
%	Porcentaje
*	Asterisco
?	Signo de interrogación
	Barra vertical
:	Dos puntos
,	Coma
<	Signo menor que
>	Signo mayor que
&	Y comercial
\	Barra inclinada invertida
/	Barra inclinada
“	Signo de dobles comillas

Objetos sin restricciones de denominación

Los siguientes objetos de Campaign no tienen restricciones en los caracteres utilizados en sus nombres:

- niveles de audiencia (los nombres de *campo* de los niveles de audiencia tienen restricciones de nombrado)
- nombres de *visualización* de atributos personalizados (los nombres *internos* de los atributos personalizados tienen restricciones de nombrado)
- plantillas de oferta

Objetos con restricciones de denominación específicas

Los siguientes objetos de Campaign tienen restricciones específicas en sus nombres:

- nombres *internos* de los atributos personalizados (los nombres de *visualización* de los atributos personalizados no tienen restricciones de nombrado).
- nombres de *campo* de nivel de audiencia (los nombres de nivel de audiencia no tienen restricciones de nombrado)
- celdas
- campos derivados
- nombres de campo y tabla de usuario

Para estos objetos, los nombres deberán:

- contener solo caracteres alfabéticos o numéricos, o el carácter de subrayado ()
- empezar con un carácter alfabético

Nota: Los nombres de campo derivado tienen restricciones adicionales. Puede consultar los detalles en “Restricciones de nombre de los campos derivados” en la página 193.

Cómo contactar con el soporte técnico de IBM Unica

Si tiene un problema que no pueda resolver consultando la documentación, el responsable de soporte técnico de su empresa puede realizar una llamada al soporte técnico de IBM Unica . Utilice la información que se proporciona en esta sección para asegurarse de que su problema se pueda resolver de manera eficaz y satisfactoria.

Si usted no es responsable de soporte técnico de su empresa, póngase en contacto con el administrador de IBM Unica para obtener información.

Información a recopilar

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

- Una breve descripción de la naturaleza del problema.
- Los mensajes de error detallados que aparecen cuando ocurre el error.
- Los pasos detallados para reproducir el problema.
- Archivos registro, archivos de sesión, archivos de configuración y archivos de datos relacionados.
- Información del producto y del entorno del sistema, que puede obtenerse tal y como se describe en "Información del sistema".

Información del sistema

Cuando llame al soporte técnico de IBM Unica , es posible que se le pida que proporcione información relativa a su entorno.

En caso de poder iniciar la sesión de la aplicación con normalidad, gran parte de esta información estará disponible en la página Acerca de, que proporciona información acerca de cualquier aplicación de IBM Unica instalada.

Puede acceder a la página Acerca de seleccionando **Ayuda > Acerca de**. Si la página Acerca de no está accesible, puede obtener el número de versión de cualquier aplicación de IBM Unica visualizando el archivo `version.txt` situado en el directorio de instalación de cada aplicación.

Información de contacto para el servicio de soporte técnico de IBM Unica

Si desea saber de qué formas puede ponerse en contacto con el soporte técnico de IBM Unica , consulte el sitio web de soporte técnico de producto de IBM Unica : (<http://www.unica.com/about/product-technical-support.htm>).

Avisos

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

IBM puede no ofrecer los productos, servicios o funcionalidades tratados en este documento en otros países. Póngas en contacto con el representante de IBM para obtener más información sobre los productos y servicios disponibles actualmente en su zona. Las referencias a un programa, producto o servicio de IBM no pretenden afirmar ni implicar que solo se pueda utilizar el producto, programa o servicio de IBM. Se puede utilizar en su lugar cualquier producto, programa o servicio funcionalmente equivalente que no vulnere ningún derecho de propiedad intelectual de IBM. Sin embargo, es responsabilidad del usuario evaluar y verificar el funcionamiento de cualquier producto, programa o servicio que no sea de IBM.

Puede que IBM tenga patentes o solicitudes de patente pendientes que afecten al objeto de este documento. El abastecimiento de este documento no confiere ninguna licencia sobre dichas patentes. Puede enviar consultas sobre licencias, por escrito, a:

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

Para consultas de licencia relativas a la información de doble byte (DBCS), póngase en contacto con el departamento de propiedad intelectual de IBM de su país, o envíe las consultas, por escrito, a:

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

El párrafo siguiente no se aplica al Reino Unido ni a ningún otro país donde estas disposiciones sean incompatibles con la legislación vigente: INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION PROPORCIONA ESTA PUBLICACIÓN "TAL CUAL" SIN GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITAS NI IMPLÍCITAS, INCLUYENDO PERO NO LIMITÁNDOSE A ELLAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE NO INFRACCIÓN DE DERECHOS DE TERCEROS, COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN FIN CONCRETO. 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 puede incluir imprecisiones técnicas o errores tipográficos. Periódicamente se realizan cambios en la información aquí contenida; estos cambios se incorporarán en nuevas ediciones de la publicación. IBM puede realizar mejoras y/o cambios en el producto o productos y/o en los programas que se describen en esta publicación, en cualquier momento y sin previo aviso.

Cualquier referencia a esta información en sitios web que no son de IBM se proporciona solamente para su comodidad y no equivale de ninguna manera a una

aprobación de dichos sitios web. El material de dichos sitios web no forma parte del material correspondiente a este producto de IBM IBM, y el uso de tales sitios web se realiza a cuenta y riesgo del usuario.

IBM puede utilizar o distribuir la información que el usuario le suministre en el modo que considere apropiado sin incurrir en ninguna obligación con el usuario.

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

IBM Corporation
170 Tracer Lane
Waltham, MA 02451
EE.UU.

Esta información puede estar disponible, sujeta a los términos y condiciones apropiados, incluido en algunos casos, el pago de una cuota.

El programa con licencia descrito en este documento y todos los materiales con licencia disponibles para el mismo son proporcionados por IBM bajo los términos de los acuerdos IBM Customer Agreement, IBM International Program License Agreement o cualquier acuerdo equivalente entre las dos partes.

Los datos sobre rendimiento aquí contenidos se han determinado en un entorno controlado. Por tanto, los resultados obtenidos en otros entornos operativos pueden variar de forma significativa. Pueden haberse realizado algunas mediciones en sistemas en nivel de desarrollo y no existen garantías de que estas mediciones sean las mismas en sistemas disponibles para todos los usuarios. Además, algunas mediciones pueden haberse calculado mediante extrapolaciones. Los resultados reales pueden variar. Los usuarios de este documento deben verificar los datos aplicables a su entorno específico.

La información referente a productos que no son de IBM se ha obtenido de los suministradores de estos productos, sus anuncios publicados u otras fuentes disponibles para el público. IBM no ha probado dichos productos y no puede confirmar la precisión en cuanto al rendimiento, la compatibilidad u otras características relacionadas con productos que no son de IBM. Todas las preguntas sobre las funciones de productos que no son de IBM deben dirigirse a los proveedores de dichos productos.

Todas las declaraciones referentes a acciones e intenciones futuras de IBM pueden cambiar o ser retiradas sin aviso previo y solamente representan objetivos.

Todos los precios de IBM mostrados son los precios de distribución propuestos por IBM, son actuales y están sujetos a cambios sin previo aviso. Los precios de distribuidor pueden variar.

Esta información contiene ejemplos de datos e informes utilizados en operaciones comerciales diarias. Para ilustrarlos de la manera más completa posible, los ejemplos pueden incluir nombres de personas, compañías, marcas y productos. Todos estos nombres son ficticios y cualquier parecido con nombres y direcciones utilizadas por una empresa de negocios real es mera coincidencia.

LICENCIA DE COPYRIGHT:

Esta información contiene ejemplos de código fuente de programas de aplicaciones que ilustran técnicas de programación en diversas plataformas operativas. Puede copiar, modificar y distribuir estos programas de ejemplo de cualquier modo sin pagar a IBM con el fin de desarrollar, utilizar, comercializar o distribuir programas de aplicaciones que se ajusten a la interfaz de programación de aplicaciones para la plataforma operativa para la que se ha escrito el código de ejemplo. Estos programas no se han probado de forma exhaustiva en todas las circunstancias. IBM, por tanto, no puede garantizar o implicar fiabilidad, capacidad de servicio o funcionamiento de dichos programas. Los programas de ejemplo se proporcionan "TAL CUAL", sin garantía alguna. IBM no se hará responsable de los daños derivados del uso de los programas de ejemplo.

Si accede a esta información mediante una copia software, las fotografías e ilustraciones en color podrían no aparecer.

Marcas registradas

IBM, el logotipo de IBM e ibm.com son marcas registradas de International Business Machines Corp. registradas en muchas jurisdicciones de todo el mundo. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM o de otras empresas. Hay disponible una lista actualizada de las marcas registradas de IBM en la web, en "Copyright and trademark information (información de copyright y marcas registradas)" en www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.



Impreso en España