

IBM Unica Campaign
Version 8.6
25 mai 2012

Guide d'utilisation

IBM

Important

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations générales figurant à la section «Remarques», à la page 251.

Remarque

Certaines illustrations de ce manuel ne sont pas disponibles en français à la date d'édition.

LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE.

Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. Les informations qui y sont fournies sont susceptibles d'être modifiées avant que les produits décrits ne deviennent eux-mêmes disponibles. En outre, il peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie cependant pas qu'ils y seront annoncés.

Pour plus de détails, pour toute demande d'ordre technique, ou pour obtenir des exemplaires de documents IBM, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial.

Vous pouvez également consulter les serveurs Internet suivants :

- <http://www.fr.ibm.com> (serveur IBM en France)
- <http://www.can.ibm.com> (serveur IBM au Canada)
- <http://www.ibm.com> (serveur IBM aux Etats-Unis)

*Compagnie IBM France
Direction Qualité
17, avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex*

© Copyright IBM Corporation 1998, 2012.

Table des matières

Avis aux lecteurs canadiens	vii
--	------------

Chapitre 1. Présentation d'IBM Unica Campaign 1

Utilisateurs de Campaign	1
Intégration à d'autres produits IBM Unica	2
A propos de l'intégration à IBM Unica Marketing Operations	2
A propos des campagnes existantes.	3
Concepts de Campaign	3
Campagnes.	4
Diagrammes	4
Sessions	4
Processus	5
Offres.	5
Cibles.	5

Chapitre 2. Initiation à Campaign 7

Nom d'utilisateur et mot de passe	7
Connexion à IBM Unica Marketing	7
Rôle et droits	8
Niveaux de sécurité dans Campaign	8
Configuration de votre page de démarrage	8

Chapitre 3. Campagnes 9

Préparation des données pour les campagnes	9
Utilisation de segments IBM Coremetrics dans Campaign	9
Conception de campagnes	9
Exemple : campagne de conservation multicanal	10
A propos de l'accès aux campagnes	11
Utilisation des campagnes	12
Création d'une campagne.	12
Association de segments stratégiques à une campagne	13
Association d'offres à une campagne	13
Affichage d'une campagne	14
Accès à un projet Marketing Operations à partir d'une campagne existante liée	15
Edition des détails de la synthèse d'une campagne	15
A propos des campagnes en cours d'exécution.	15
Impression d'une campagne	15
Déplacement d'une campagne	16
A propos de la suppression de campagnes	16
Analyse des résultats d'une campagne	17
Organisation de campagnes	17
Ajout d'un dossier de campagne	17
Edition du nom et de la description d'un dossier de campagne	18
Déplacement d'un dossier de campagne	18
Suppression d'un dossier de campagne	18
Références des campagnes	19
Icônes de la page Toutes les campagnes	19
Icônes de l'onglet Synthèse de la campagne.	20

Références de l'onglet Synthèse de la campagne	21
--	----

Chapitre 4. Diagrammes 23

Création de diagrammes	23
Considérations relatives à la conception des diagrammes	23
Création d'un diagramme	23
Copie de diagrammes	24
Copie d'un diagramme	24
Affichage de diagrammes.	25
Affichage d'un diagramme	25
Révision de diagrammes	25
Révision des processus d'un diagramme.	26
Modification de diagrammes	26
Ouverture d'un diagramme pour modification.	26
Modification des propriétés d'un diagramme	27
Validation de diagrammes	27
Validation d'un diagramme	27
Test des diagrammes	28
Exécution en test d'un diagramme.	28
Exécution en test d'un aiguillage de diagramme	28
Exécution de diagrammes	29
Exécution d'un diagramme	29
Exécution d'un aiguillage de diagramme	29
Exécution d'un processus.	30
A propos des options de l'historique des exécutions	30
Interruption d'une exécution de diagramme	32
Poursuite d'une exécution de diagramme suspendue.	32
Arrêt de l'exécution d'un diagramme	33
Poursuite d'une exécution de diagramme arrêtée	33
Identification et résolution des erreurs d'exécution	33
Suppression de diagrammes.	34
Suppression d'un diagramme	34
Impression d'un diagramme.	34
Conditionnement des fichiers de diagramme pour identification et résolution des problèmes	34
Conditionnement des fichiers de diagramme pour identification et résolution des problèmes	35
Transmission du package de données de diagramme au support technique IBM Unica	35
Options de conditionnement des données de diagramme	36
Référence de diagramme	39
Icônes de l'onglet Diagramme (en mode affichage)	39
Icônes de la page Diagramme (en mode édition)	40

Chapitre 5. Processus 41

Types de processus	41
Processus de manipulation de données	41
Processus d'exécution	42
Processus Optimisation	42

Utilisation de processus dans les diagrammes	43	Extraction de données d'une cible, d'une table unique ou d'un segment stratégique	77
Ajout d'un nouveau processus à un diagramme	43	Exportation de données d'une page d'exportation eMessage	78
Connexion de deux processus	44	Références de l'onglet Exportation	80
Exemple : Connexions de processus	44	Image instantanée	80
Copier/Coller d'un processus	45	Configuration d'un processus Extraction.	81
Couper un processus	46	Planification	83
Coller des processus de la bibliothèque de modèles	46	Configuration d'un processus Planification	84
Déplacement d'un processus.	46	Utilisation de l'outil Calendrier dans le processus Planification	86
Suppression d'un processus	47	Planification en fonction de déclencheurs	86
Suppression d'une connexion entre deux processus	47	Cube	88
Exécution d'un processus	47	Configuration d'un processus Cube	88
Configuration des processus	50	Créer un segment	89
Accès à une fenêtre de configuration des processus	50	Configuration d'un processus Créer un segment	90
Sélection	50	Courrier	91
Configuration d'un processus Sélection	50	Configuration d'un processus de contact (Courrier ou Télémkg).	91
Utilisation de segments IBM Coremetrics dans un processus Sélection	52	Télémkg	95
Fusion	54	Suivi	96
Configuration d'un processus Fusion	54	Configuration d'un processus Suivi	96
Segmentation	55	Réponse	98
Segmentation par champ	56	Configuration d'un processus Réponse	98
Segmentation par requête.	56	Modélisation	100
Utilisation de segments comme entrée d'un autre processus Segment	56	Configuration d'un processus Modélisation	100
Considérations relatives à la segmentation	57	Score	102
Configuration d'un processus Segmentation par champ	58	Configuration d'un processus Score	102
Configuration d'un processus Segmentation par requête	58	Choix des sources de données des processus	104
Configuration du processus Segmentation : onglet Segmentation	58	Sélection d'une cellule, d'une table ou d'un segment entrant comme entrée d'un processus	104
Configuration du processus Segmentation : onglet Exportation	60	Sélection de plusieurs tables comme source d'un processus.	104
Configuration du processus Segmentation : onglet Général	61	Mappage d'une nouvelle table à sélectionner comme source	105
Boîtes de dialogue Nouveau segment et Modification du segment	61	Choix d'un traitement en base de données pour les processus.	105
Echantillon	62	Activation/Désactivation du traitement en base de données	106
Configuration d'un processus Echantillon	62	Activation/Désactivation du traitement en base de données pour un diagramme	106
A propos du calculateur des effectifs par échantillon.	64	Activation/Désactivation globale du traitement en base de données	106
Référentiel	65	Création de requêtes dans les processus	107
Niveaux de référentiel	65	Evaluation des requêtes dans les processus Campaign	107
Gestion des foyers	66	Création d'une requête avec Saisie guidée	107
Changement de niveaux	66	Création d'une requête avec Saisie libre	108
Configuration du processus Référentiel	67	Création d'une requête à l'aide de l'Assistant	109
Exemple : processus Référentiel.	69	Création de requêtes à l'aide de SQL	110
Exemple : Filtrage des enregistrements	69	Analyse des zones.	115
Utilisation des mêmes niveaux de référentiel source et cible	70	Analyse d'un champ	115
Utilisation de niveaux de référentiel source et cible différents	73	Restriction de la source pour l'analyse	116
Exportation	75	Désactivation de l'analyse	117
Exemple : Extraction de données de transaction	76	Définition des options d'analyse	118
Conditions préalables à l'exportation de données des pages d'exportation eMessage	77	Actualisation d'un résultat d'analyse.	119
Configuration d'un processus Exportation	77	Insertion d'une catégorie d'analyse dans une requête	119
		Impression des résultats d'un profil	119
		Exportation de données d'analyse	120

Définition d'un fichier ou d'une table généré pour la journalisation des contacts	120
Spécification d'un fichier généré pour la journalisation des contacts	120
Spécification d'une table de base de données pour la journalisation des contacts	121
Modification de la clé de sélection aléatoire	122
Modification de la clé aléatoire de sélection d'enregistrements	122
Ignorer les ID en double dans les résultats des processus.	122
Utilisation de l'outil Calendrier	123

Chapitre 6. Offres 125

Attributs d'offre	125
Versions d'offre.	127
Modèles d'offre.	127
A propos des listes d'offres	128
Listes d'offres statiques	128
Listes d'offres dynamiques	129
Sécurité et listes d'offres	129
Traitements	129
Groupes témoin	130
Association de cibles témoin à des populations ciblées.	130
Utilisation des offres	131
Création de nouvelles offres	131
Produits liés pour des offres	132
Duplication d'offres	134
Regroupement d'offres	135
Modification d'une offre.	136
Déplacement d'une offre ou d'une liste d'offres	136
Ajout d'offres à des listes d'offres.	136
Suppression d'offres	137
Retrait d'offres	137
Affectation d'offres à des cibles à partir de la boîte de dialogue de configuration de processus.	138
Recherche d'offres	140
Icônes de la page Toutes les offres	140
Affichage de rapports sur les offres à partir de la page Synthèse	141
Utilisation des listes d'offres	142
Ajout d'une liste d'offres statique.	142
Ajout d'une liste d'offres dynamiques	142
Modification d'une liste d'offres	143
Déplacement de listes d'offres	143
Suppression de listes d'offres	143
Retrait de listes d'offres	143
Affectation de listes d'offres à des cibles	144
Gestion des offres avec intégration de Marketing Operations à Campaign	144
Présentation de l'utilisation de documents Marketing Operations dans des offres Campaign	145
Utilisation d'un document Marketing Operations dans une offre Campaign	146

Chapitre 7. Cibles 149

Noms et codes de cible	149
Exemples : scénarios de renommage de cibles	150
Utilisation des cibles	153

Création d'une cible dans un processus de diagramme	153
Limitation de la taille des cibles générées	154
Modification du nom de la cible	158
Réinitialisation du nom de la cible	158
A propos de la copie et du collage des noms et des codes de cible	159
Modification du code cible	160
Mise en correspondance et liaison de diagrammes de ciblage à l'aide de la boîte de dialogue Faire correspondre et lier les cellules cibles	161
Suppression de la correspondance et de la liaison de diagrammes de ciblage à l'aide de la boîte de dialogue Faire correspondre et lier les cellules cibles	161
Mise en correspondance et liaison manuelles de diagrammes de ciblage à l'aide de la boîte de dialogue Faire correspondre et lier les cellules cibles	162
Liaison de diagrammes de ciblage à des populations ciblées à l'aide de la boîte de dialogue de configuration de processus.	163
Suppression de la liaison de diagrammes de ciblage à des populations ciblées à l'aide de la boîte de dialogue de configuration de processus.	163
Affectation d'une offre à une cible dans un processus de style contact d'un diagramme	164
Affectation de listes d'offres à des cibles	164
Définition de paramètres dans des offres affectées à des cibles	165
A propos de la liste des populations ciblées	165
Informations sur l'état de la cible dans la liste des populations ciblées	166
Utilisation de la liste des populations ciblées	167

Chapitre 8. Historique des contacts et suivi des réponses 177

Historique des contacts et référentiels	177
Historique des contacts détaillé	177
Ajout d'entrées aux tables d'historique des contacts	178
Historique des traitements (UA_Treatment)	179
Historique des contacts de base (UA_ContactHistory)	179
Historique des contacts détaillé (UA_DtlContactHist)	181
Historique des offres	182
Désactivation de l'écriture dans l'historique des contacts	182
Exécution en mode test	182
Désactivation des options de journalisation	182
Effacement de l'historique des contacts et des réponses	183
Effacement des historiques des contacts et des réponses	183
A propos du suivi des réponses	184
Exécution du suivi des réponses	184
Types de réponse	188
Catégories de réponses	189
Réponses directes	189
Réponses induites	191

Méthodes d'attribution	192
Meilleure correspondance	193
Correspondance fractionnelle	193
Correspondances multiples	193

Chapitre 9. Objets stockés. 195

A propos des champs dérivés	195
Création de champs dérivés	195
Stockage de champs dérivés	197
Pour rendre un champ dérivé permanent	198
A propos des variables utilisateur	200
Création d'une variable utilisateur	201
A propos des macros personnalisées	202
Création d'une macro personnalisée	202
Instructions d'utilisation des macros personnalisées	204
Gestion d'une macro personnalisée	207
A propos des modèles	207
Copie d'un modèle vers la bibliothèque de modèles	207
Collage d'un modèle à partir de la bibliothèque de modèles	208
Gestion d'un modèle	208
A propos des bibliothèques de catalogues	208
Accès aux bibliothèques de catalogues	209
Modification d'un catalogue de tables	209
Suppression d'un catalogue de tables	209

Chapitre 10. Sessions. 211

Utilisation des sessions	211
Création d'une session	211
Affichage d'une session	212
Edition des détails de la synthèse d'une session	212
Modification d'un diagramme de session	212
Modification des propriétés d'un diagramme de session	213
Copie de sessions	213
A propos de l'exécution de sessions	213
Déplacement d'une session	213
A propos de la suppression de sessions	213
A propos de l'organisation des sessions	214
Ajout d'un dossier de session	214
Edition du nom et de la description d'un dossier de session	215
Déplacement d'un dossier de session	215
Suppression d'un dossier de session	215
Icônes de la page Toutes les sessions	216
A propos des segments stratégiques	216
Amélioration des performances des segments stratégiques	217
Conditions préalables requises pour la création de segments stratégiques	218
Création d'un segment stratégique	218
Affichage d'un segment à partir de la page Tous les segments	219

Affichage d'un segment stratégique à partir de la page Synthèse de la campagne	219
Edition des détails de la synthèse d'un segment	219
Edition du diagramme source d'un segment stratégique	220
Icônes de la page Tous les segments	220
Exécution de segments stratégiques	220
Organisation de segments stratégiques	221
Suppression de segments stratégiques	223
A propos des segments de suppression globale	224
Application des suppressions globales	224
Désactivation des suppressions globales	225
A propos des hiérarchies de dimensions	225
Exemples : hiérarchies de dimensions	225
Création de hiérarchies de dimensions	226
Mise à jour d'une hiérarchie de dimensions	227
Chargement d'une hiérarchie de dimensions stockée	228
A propos des cubes	228

Chapitre 11. Rapports. 231

Types de rapport	231
Portlets de listes de Campaign	232
Portlets de rapports IBM Cognos de Campaign	232
Utilisation des rapports	232
Accès aux rapports et affichage des rapports	233
Commandes de rapport	234
Barre d'outils Rapports	234
Envoi d'un rapport par e-mail	235
Affichage de rapports dans différents formats	235
Réexécution de rapports	236
Liste des rapports de Campaign	236
Rapports Diagramme de ciblage	237
Rapports croisés des segments	242
Calendrier des campagnes	242
Rapports Listes des offres et des campagnes	242
Rapports de performances	243

Annexe. Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign . . . 247

Caractères spéciaux non pris en charge	247
Objets non soumis à des restrictions de dénomination	248
Objets soumis à des restrictions de dénomination spécifiques	248

Comment contacter le support technique IBM Unica 249

Remarques 251

Marques	253
-------------------	-----

Avis aux lecteurs canadiens

Le présent document a été traduit en France. Voici les principales différences et particularités dont vous devez tenir compte.

Illustrations

Les illustrations sont fournies à titre d'exemple. Certaines peuvent contenir des données propres à la France.

Terminologie

La terminologie des titres IBM peut différer d'un pays à l'autre. Reportez-vous au tableau ci-dessous, au besoin.

IBM France	IBM Canada
ingénieur commercial	représentant
agence commerciale	succursale
ingénieur technico-commercial	informaticien
inspecteur	technicien du matériel

Claviers

Les lettres sont disposées différemment : le clavier français est de type AZERTY, et le clavier français-canadien de type QWERTY.

OS/2 et Windows - Paramètres canadiens

Au Canada, on utilise :

- les pages de codes 850 (multilingue) et 863 (français-canadien),
- le code pays 002,
- le code clavier CF.

Nomenclature

Les touches présentées dans le tableau d'équivalence suivant sont libellées différemment selon qu'il s'agit du clavier de la France, du clavier du Canada ou du clavier des États-Unis. Reportez-vous à ce tableau pour faire correspondre les touches françaises figurant dans le présent document aux touches de votre clavier.

France	Canada	Etats-Unis
 (Pos1)		Home
Fin	Fin	End
 (PgAr)		PgUp
 (PgAv)		PgDn
Inser	Inser	Ins
Suppr	Suppr	Del
Echap	Echap	Esc
Attn	Intrp	Break
Impr écran	ImpEc	PrtSc
Verr num	Num	Num Lock
Arrêt défil	Défil	Scroll Lock
 (Verr maj)	FixMaj	Caps Lock
AltGr	AltCar	Alt (à droite)

Brevets

Il est possible qu'IBM détienne des brevets ou qu'elle ait déposé des demandes de brevets portant sur certains sujets abordés dans ce document. Le fait qu'IBM vous fournisse le présent document ne signifie pas qu'elle vous accorde un permis d'utilisation de ces brevets. Vous pouvez envoyer, par écrit, vos demandes de renseignements relatives aux permis d'utilisation au directeur général des relations commerciales d'IBM, 3600 Steeles Avenue East, Markham, Ontario, L3R 9Z7.

Assistance téléphonique

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez commander du matériel, des logiciels et des publications IBM, contactez IBM direct au 1 800 465-1234.

Chapitre 1. Présentation d'IBM Unica Campaign

Campaign est une solution Web Enterprise Marketing Management (EMM) qui est composée d'un serveur dorsal, d'un serveur Web, d'un client ActiveX et de la sécurité Marketing Platform. Campaign permet aux utilisateurs de concevoir, d'exécuter et d'analyser des campagnes de marketing direct.

Campaign fournit une interface utilisateur graphique conviviale prenant en charge les processus de marketing direct de sélection, suppression, segmentation, échantillonnage et création de listes cibles d'ID client. La couche de transmission de données UDI (Universal Dynamic Interconnect) de Campaign vous permet d'accéder en toute transparence aux données et de les manipuler à partir de l'ensemble de vos sources de données, notamment les bases de données relationnelles (quel que soit le type de la base de données) ou les fichiers à plat.

Les processus Campaign renseignent l'historique des contacts et des réponses, et prennent en charge l'attribution des réponses et la génération de rapports.

Bien que l'application fasse appel au SQL brut, à des macros et des fonctions, les utilisateurs n'ont pas besoin de connaître le langage SQL pour concevoir des campagnes. Une fois mappées, les tables de base de données peuvent être facilement sélectionnées, fusionnées, échantillonnées et segmentées ; en outre, les clients obtenus peuvent être associés à un grand nombre d'offres. Vous avez également la possibilité d'enregistrer les résultats d'une campagne, de suivre les réponses et de calculer le retour sur investissement (ROI). Vous pouvez planifier l'exécution d'une campagne à un moment donné ou son déclenchement suite à un événement particulier, même sans disposer d'aucune connaissance SQL.

Campaign traite une campagne marketing comme une entité discrète constituée d'un ou plusieurs diagrammes, qui sont à leur tour composés d'un ou plusieurs processus. Une campagne peut être associée à un ou plusieurs segments stratégiques.

Les processus, qui constituent les blocs de construction des diagrammes de campagne, forment le coeur de Campaign, car ils effectuent la manipulation de données réelles, la planification, la mise en correspondance des offres, la génération de listes et l'optimisation, permettant ainsi de définir et d'implémenter une campagne.

Utilisateurs de Campaign

Campaign a été conçu pour être utilisé par des experts marketing, ainsi que par des experts en matière d'exploration de données, de traitement OLAP et de langage SQL.

Campaign permet à ses *utilisateurs* de concevoir, d'exécuter et d'analyser des campagnes de marketing direct. Les *administrateurs* de Campaign jettent les bases qui serviront à leurs collègues, en effectuant des tâches initiales et actuelles, telles que le mappage des tables de base de données, le réglage des paramètres de configuration et la définition d'attributs personnalisés et de modèles d'offre pour les utilisateurs.

Pour plus d'informations sur les tâches exécutées par les administrateurs de Campaign, voir le *Guide d'administration de Campaign*.

Intégration à d'autres produits IBM Unica

Campaign peut éventuellement être intégré aux produits IBM® Unica suivants :

- **Marketing distribué** pour prendre en charge l'exécution distribuée personnalisée de campagnes gérées de manière centralisée.
- **eMessage** pour créer des campagnes de marketing par e-mail ciblées et mesurables.
- **Interact** pour extraire des offres personnalisées et des informations de profil client en temps réel afin d'enrichir l'expérience interactive. Pour plus d'informations sur l'utilisation des fonctions Interact dans Campaign, notamment l'utilisation de diagrammes temps réel et de processus Interact dans des diagrammes batch, consultez la documentation IBM Unica Interact.
- **Marketing Operations** pour intégrer les fonctions de gestion des ressources marketing de Marketing Operations aux fonctions de développement de campagne de Campaign. Pour plus d'informations, voir «A propos de l'intégration à IBM Unica Marketing Operations».
- **CustomerInsight** pour fournir un accès aux sélections de groupe CustomerInsight lors de la conception de campagnes de marketing direct.
- **NetInsight** pour fournir un accès aux segments de visiteur NetInsight lors de la conception de campagnes de marketing direct.
- **Optimize** pour améliorer les contacts dans une perspective centrée sur les clients, tout en tenant compte des règles métier et des contraintes.
- **PredictiveInsight** pour optimiser l'évaluation des modèles prédictifs pour la modélisation des réponses, les ventes croisées, l'évaluation client et la segmentation.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des autres produits IBM Unica intégrés à Campaign, consultez la documentation fournie avec ces produits.

A propos de l'intégration à IBM Unica Marketing Operations

Campaign peut être intégré à Marketing Operations pour utiliser ses fonctions de gestion des ressources marketing lors de la création, de la planification et de la validation des campagnes.

Lorsque Campaign est intégré à Marketing Operations, la plupart des tâches qui étaient exécutées auparavant dans un environnement Campaign autonome sont exécutées dans Marketing Operations, à savoir :

- Utilisation des campagnes
 - Création de campagnes
 - Affichage, déplacement et suppression de campagnes
 - Utilisation des détails de la synthèse de la campagne
- Utilisation des listes des populations ciblées
- Affectation d'offres à des cibles
- Définition des cibles témoin
- Création et renseignement d'attributs de campagne personnalisés
- Création et renseignement d'attributs de cible personnalisés

Ces tâches sont expliquées dans le *Guide d'intégration de Marketing Operations et de Campaign*.

Les tâches suivantes sont effectuées dans Campaign, à la fois dans les environnements autonome et intégré :

- Création de diagrammes
- Exécution de diagrammes
- Analyse détaillée des campagnes/offres/cibles
- Génération de rapports sur les performances de la campagne (selon le groupe de génération de rapports installé)

Si l'intégration d'offre est également activée, vous pouvez effectuer les tâches suivantes dans Marketing Operations :

- Conception d'offres
 - Définition d'attributs d'offre
 - Création de modèles d'offre
- Création, validation, publication, édition et retrait d'offres
- Organisation des offres à l'aide de listes et de dossiers

A propos des campagnes existantes

Les campagnes existantes font référence à des campagnes préexistantes créées dans Campaign (ou Affinium Campaign 7.x) avant l'activation de l'intégration. Dans un environnement Marketing Operations-Campaign intégré, Campaign peut être configuré pour accéder aux types de campagnes existantes suivants :

- Campagnes créées dans un environnement Campaign autonome (qu'il s'agisse de la version en cours ou d'une version précédente de Campaign) avant l'activation de l'intégration de la version 8.0. Ces campagnes ne peuvent pas être liées à des projets Marketing Operations.
- Campagnes créées dans Affinium Campaign 7.x et liées à des projets Affinium Plan 7.x. La fonctionnalité de ces campagnes demeure inchangée depuis la version 7.x de ces produits et se fonde sur le mapping des données entre les attributs des deux produits.

Vous pouvez accéder aux deux types de campagnes existantes et les utiliser à l'aide de Campaign, même après l'activation de l'intégration de la version 8.0, qui s'applique à toutes les campagnes récemment créées.

Concepts de Campaign

Les concepts de base que vous devez maîtriser avant d'utiliser Campaign sont les suivants :

- «Campagnes», à la page 4
- «Diagrammes», à la page 4
- «Sessions», à la page 4
- «Processus», à la page 5
- «Offres», à la page 5
- «Cibles», à la page 5

Campagnes

Vous pouvez créer des campagnes dans Campaign pour gérer et refléter une campagne de marketing direct. Chaque campagne est définie par les éléments suivants :

- nom
- stratégie de sécurité
- description
- objectif
- code de campagne
- dates d'effet et d'expiration
- initiatives
- propriétaire
- attributs personnalisés

Une campagne contient un ou plusieurs *diagrammes* conçus pour effectuer une séquence d'actions sur vos données en vue de son exécution.

Diagrammes

Dans Campaign, un diagramme représente une séquence d'actions que vous exécutez sur vos données. Chaque action est définie par un bloc de construction, appelé *processus*. La configuration et la jointure de processus vous permettent de manipuler les données sous-jacentes pour atteindre vos objectifs. Un diagramme peut être exécuté par une intervention manuelle, par un planificateur ou en réponse à un déclencheur.

Les diagrammes permettent d'atteindre des objectifs marketing particuliers, tels que l'identification des destinataires adéquats pour une campagne de publipostage direct, la génération d'une liste de mailing pour ce groupe de destinataires et l'association de chaque destinataire à une offre donnée. Vous pouvez également utiliser des diagrammes pour suivre et traiter les répondants et calculer votre retour sur investissement.

Pour chaque campagne, vous créez un ou plusieurs diagrammes destinés à sa mise en oeuvre, en configurant les processus qui constituent le diagramme afin de leur permettre d'exécuter les manipulations de données ou les actions requises.

Chaque diagramme contient les éléments suivants :

- nom
- description
- processus configurés et connectés
- une ou plusieurs sources de données

Les utilisateurs disposant d'une licence pour Interact peuvent également utiliser Campaign pour exécuter en temps réel des *diagrammes interactifs* qui dépendent de l'occurrence d'un événement. Pour plus d'informations sur les diagrammes interactifs, voir le *Guide d'utilisation d'Interact*.

Sessions

Une session est un emplacement spécial dans l'application, où les constructions de données fondamentales, permanentes et globales (telles que les cubes et les segments stratégiques) sont créées par les administrateurs Campaign et mises

ensuite à la disposition de toutes les campagnes. A l'instar des campagnes, les sessions sont également composées de diagrammes individuels.

Processus

Les diagrammes se composent de processus individuels configurés pour effectuer une tâche particulière d'une campagne ou d'une session, telle que la sélection de données, la fusion de deux référentiels distincts ou l'écriture des résultats d'une campagne.

Offres

Une offre représente un message marketing unique pouvant être délivré de différentes façons.

Dans Campaign, vous pouvez créer des offres qui seront utilisées dans une ou plusieurs campagnes.

Une offre peut être réutilisée :

- dans plusieurs campagnes ;
- à différents moments ;
- pour différents groupes de personnes (cibles) ;
- en tant que "versions" différentes en variant ses champs paramétrés.

Vous pouvez affecter des offres à des populations ciblées dans les diagrammes à l'aide de l'un des processus de contact et effectuer un suivi des résultats de la campagne en capturant les données relatives aux clients ayant reçu l'offre et aux clients ayant répondu.

Cibles

Une cible est simplement une liste d'identifiants (identifiants client ou identifiants prospect, par exemple) présents dans votre base de données. Dans Campaign, vous pouvez créer des cibles en configurant et en exécutant des processus de manipulation des données dans les diagrammes. Ces cibles générées sont également utilisées en tant qu'entrées pour les autres processus du même diagramme (en aval du processus qui les a créées). Le nombre de cibles que vous pouvez créer n'est pas limité.

Une cible à laquelle vous affectez une ou plusieurs offres dans Campaign est appelée population ciblée. Une population ciblée constitue un groupe distinct d'individus homogènes (ou l'entité pour laquelle le référentiel est défini, comme des clients ou des ménages). Par exemple, des cibles peuvent être créées pour des clients à valeur élevée, des clients qui préfèrent faire leurs achats sur Internet, des comptes avec paiements ponctuels, des clients qui ont choisi de recevoir des communications par e-mail ou des acheteurs fidèles. Les cibles ou segments créés peuvent être chacun traités de manière différente, en recevant des offres ou des communications distinctes via divers canaux.

Les cibles contenant des ID qualifiés pour recevoir une offre, mais qui sont exclues de la réception de cette offre à des fins d'analyse, sont appelées cibles témoin. Dans Campaign, les témoins sont toujours des témoins disponibles.

Le terme "cible" est parfois utilisé à la place de "segment". Les segments stratégiques sont les cibles créées lors d'une session, et non dans un diagramme de campagne. Ils ne diffèrent pas des autres cibles (telles que celles créées par un

processus Segment dans un diagramme), sinon qu'ils sont disponibles de manière globale et qu'ils peuvent être utilisés dans toutes les campagnes. Un segment stratégique est une liste statique d'ID valable jusqu'à la prochaine exécution du diagramme l'ayant créé.

Chapitre 2. Initiation à Campaign

Avant de pouvoir utiliser efficacement Campaign, vous devez mapper les tables de base de données, vous pouvez avoir besoin de créer des objets de données, tels que des segments, des dimensions ou des cubes, et vous devez planifier et concevoir des campagnes individuelles. Ces tâches sont initialement effectuées avec l'aide d'un consultant IBM Unica dans la perspective que la campagne initiale et le présent guide vous permettent de concevoir et d'exécuter vous-même des campagnes supplémentaires – ou d'affiner, développer et utiliser comme base de construction une campagne initiale avec différents degrés d'assistance.

Pour plus d'informations sur la configuration et d'autres tâches administratives, consultez le *Guide d'installation de Campaign* et le *Guide d'administration de Campaign*.

Nom d'utilisateur et mot de passe

Pour accéder à Campaign, vous devez disposer d'une combinaison nom d'utilisateur/mot de passe créée pour vous dans Marketing Platform, mais vous devez également être autorisé à accéder à Campaign.

Si vous ne disposez pas d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe valides, contactez votre administrateur système.

Connexion à IBM Unica Marketing

Pour commencer à travailler avec IBM Unica Marketing, vous devez avoir en votre possession :

- Une connexion Intranet (réseau) pour accéder à votre serveur IBM Unica Marketing.
- Microsoft Internet Explorer installé sur votre ordinateur.
- Un nom d'utilisateur et un mot de passe pour vous connecter à IBM Unica Marketing.
- L'URL d'accès à IBM Unica Marketing sur votre réseau. Si vous n'êtes pas sûr de l'adresse URL ou que vous avez besoin d'un nom d'utilisateur ou d'un mot de passe, contactez votre administrateur IBM Unica Marketing.

1. Démarrez le navigateur Microsoft Internet Explorer.
2. Saisissez l'URL d'IBM Unica Marketing dans la barre d'adresse du navigateur.

Si IBM Unica Marketing est intégré à Windows Active Directory ou à une plate-forme de contrôle de l'accès Web et que vous êtes connecté à ce système, IBM Unica Marketing affiche le tableau de bord ou la page de démarrage par défaut configurée par l'administrateur IBM Unica Marketing. Votre connexion est terminée. Sinon, une page de connexion s'affiche.

Si votre version d'IBM Unica Marketing utilise SSL, vous pouvez être invité à accepter un certificat de sécurité numérique lors de votre première connexion. Cliquez sur **Oui** pour accepter le certificat.

3. Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, puis cliquez sur **Connexion**.

Une page Modification du mot de passe peut s'afficher, en fonction de la façon dont les règles de mot de passe d'IBM Unica Marketing sont configurées. Entrez un nouveau mot de passe, confirmez-le en l'entrant à nouveau et cliquez sur **Modifier le mot de passe**.

Si votre connexion est réussie, IBM Unica Marketing affiche le tableau de bord ou la page de démarrage par défaut configurée par l'administrateur IBM Unica Marketing.

Rôle et droits

Votre nom d'utilisateur dans Campaign est associé à un ou plusieurs rôles, tels que Réviseur, Concepteur et Responsable. Vos administrateurs définissent des rôles spécifiques à votre organisation. Vos rôles déterminent les fonctions que vous pouvez effectuer dans Campaign. La sécurité de niveau objet mise en oeuvre par votre organisation détermine si vous pouvez exécuter ces fonctions sur des objets spécifiques. Si vous avez besoin d'accéder à des objets ou d'effectuer des tâches incompatibles avec vos droits, contactez votre administrateur système.

Niveaux de sécurité dans Campaign

La sécurité dans Campaign fonctionne sur deux niveaux :

- **Fonctionnel** - Détermine les actions que vous pouvez effectuer sur les objets, en fonction du ou des rôles qui vous ont été affectés. Votre organisation définit ces rôles lors de la mise en oeuvre ; chaque rôle dispose d'un ensemble de droits qui lui est associé et qui détermine les actions qu'un utilisateur appartenant à un rôle peut exécuter. Par exemple, si vous êtes un utilisateur doté d'un rôle "Administrateur", vous pouvez disposer des droits nécessaires pour mapper et supprimer des tables système. En revanche, si vous êtes un utilisateur doté du rôle "Réviseur", vous ne serez sans doute pas autorisé à mapper et supprimer ce type de tables.
- **Objet** - Définit les types d'objets sur lesquels vous pouvez exécuter les actions pour lesquelles vous disposez d'une autorisation. En d'autres termes, même si un rôle doté des autorisations générales accordées pour l'édition des campagnes vous a été affecté, la sécurité de niveau objet pour Campaign peut être configurée de sorte que vous ne puissiez pas accéder aux campagnes se trouvant dans des dossiers spécifiques. Par exemple, si vous appartenez à la Division A, vous pouvez ne pas avoir le droit d'accéder au contenu des dossiers appartenant à la Division B, quel que soit votre rôle fonctionnel.

Configuration de votre page de démarrage

Si vous ne souhaitez pas qu'une page de tableau de bord s'affiche lorsque vous vous connectez à IBM Unica Marketing, vous pouvez sélectionner une page de l'un des produits IBM installés comme page de démarrage.

Pour définir une page à afficher comme page de démarrage, sélectionnez **Paramètres > Définir la page actuelle comme page d'accueil**. Les pages pouvant être sélectionnées comme page de démarrage sont déterminées par chaque produit IBM Unica Marketing et par vos droits d'accès dans IBM Unica Marketing.

Quelle que soit la page que vous consultez, si l'option **Définir la page actuelle comme page d'accueil** est activée, vous pouvez définir la page comme page de démarrage.

Chapitre 3. Campagnes

Une campagne est constituée d'un ou plusieurs diagrammes conçus pour effectuer une séquence d'actions sur vos données en vue de son exécution. Les diagrammes contiennent des processus, que vous pouvez configurer pour la manipulation de données réelles, des contacts, une planification et un suivi des réponses nécessaires à votre campagne. Dans les faits, ce sont les processus qui définissent et mettent en oeuvre une campagne.

Pour obtenir un exemple de diagrammes conçus pour une campagne de conservation utilisant plusieurs canaux afin de fournir une offre, voir «Exemple : campagne de conservation multicanal», à la page 10.

Préparation des données pour les campagnes

Pour préparer les données pour une campagne, vous devez d'abord indiquer à Campaign les tables ou fichiers de votre source de données qui contiennent des informations relatives à vos clients et produits. Le mappage de vos données dans Campaign met ces données à la disposition des processus en vue de leur manipulation. Pour plus de détails, voir les sections relatives à l'administration des tables de base de données dans le *Guide d'administration de Campaign*.

Vous devrez peut-être aussi créer des offres, des segments stratégiques et d'autres objets de données en vue de leur utilisation dans vos campagnes. Pour plus d'informations sur la création d'objets à utiliser dans les campagnes, voir Chapitre 9, «Objets stockés», à la page 195.

Utilisation de segments IBM Coremetrics dans Campaign

Les produits IBM Coremetrics Outils d'analyse Web permettent aux utilisateurs de définir des segments en fonction de critères de visite et d'affichage. Si ces segments sont mis à la disposition de Campaign, ils peuvent être utilisés dans des diagrammes afin de pouvoir être ciblés dans les campagnes marketing. Cette fonctionnalité de "segmentation en ligne" offre un moyen automatisé pour intégrer les données IBM Coremetrics dans vos campagnes.

- Pour configurer l'intégration, consultez le *Guide d'administration de Campaign*.
- Pour utiliser des segments définis par IBM Coremetrics dans Campaign, voir «Utilisation de segments IBM Coremetrics dans un processus Sélection», à la page 52.

Conception de campagnes

Avant de créer une campagne, vous devez la concevoir sur papier et déterminer ses objectifs. Une fois que vous avez conçu une campagne sur papier, vous l'implémentez dans Campaign en créant une campagne et un ou plusieurs diagrammes pour atteindre les objectifs de votre campagne.

Les campagnes se composent d'un ou plusieurs diagrammes, eux-mêmes constitués de processus interconnectés. Les processus combinés dans un diagramme forment le coeur de Campaign, car ils effectuent la manipulation de données réelles, la gestion des contacts, la planification et le suivi des réponses, permettant ainsi de définir et d'implémenter une campagne.

Exemple : campagne de conservation multicanal

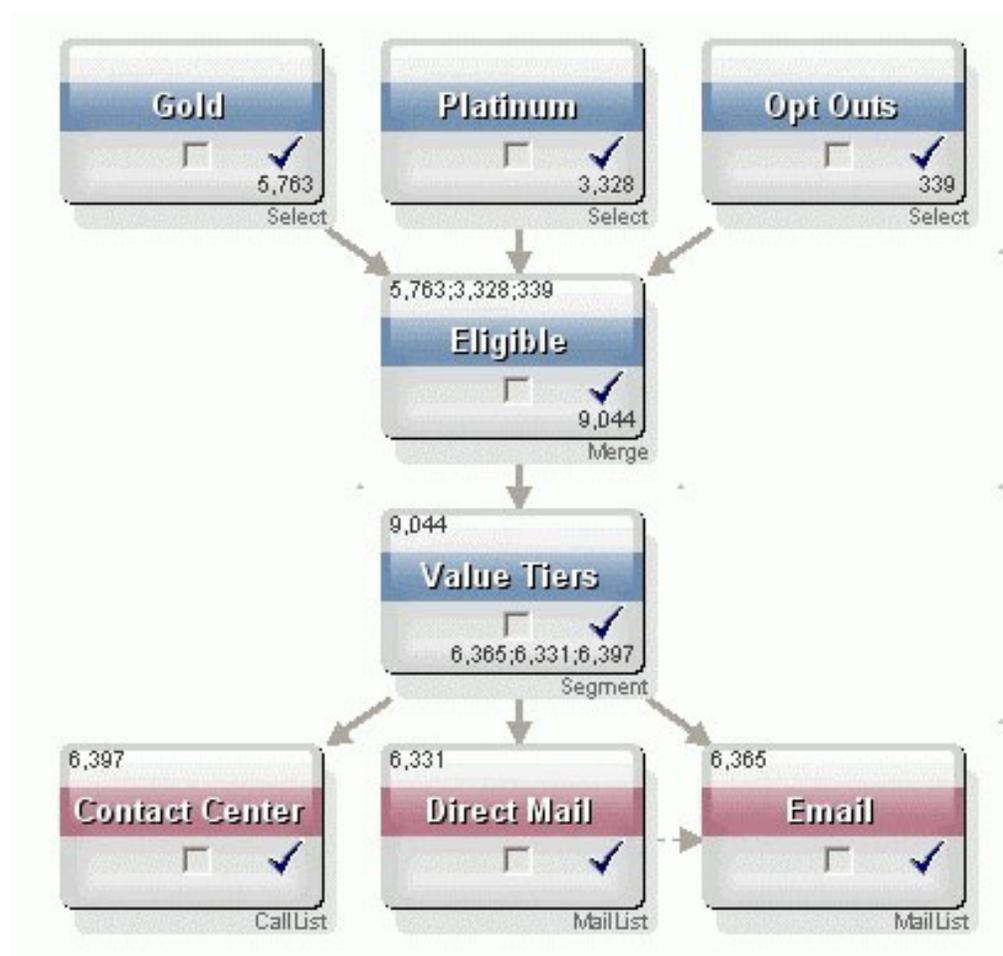
Cet exemple montre une campagne de conservation faisant appel à plusieurs canaux pour présenter une offre aux clients susceptibles d'être perdus pour cause d'attrition.

Deux diagrammes sont nécessaires : un pour générer la liste des clients auxquels l'offre sera envoyée (via un canal différent pour chaque segment) et l'autre pour suivre les réponses à l'offre et consigner les données de réponse à des fins d'analyse et de génération de rapports.

Diagramme de contact

Le diagramme de contact permet de sélectionner les clients éligibles dans chaque segment de valeur et de générer des listes de contacts pour les différents canaux de chaque segment.

Exemple de diagramme de campagne de conservation



Au premier niveau du diagramme, deux processus Sélection choisissent les clients des segments Gold et Platinum, tandis qu'un troisième processus Sélection contient la liste des clients ayant refusé tout contact commercial.

Au deuxième niveau, un processus Fusion combine les clients Gold et Platinum et exclut ceux qui ont exprimé un refus.

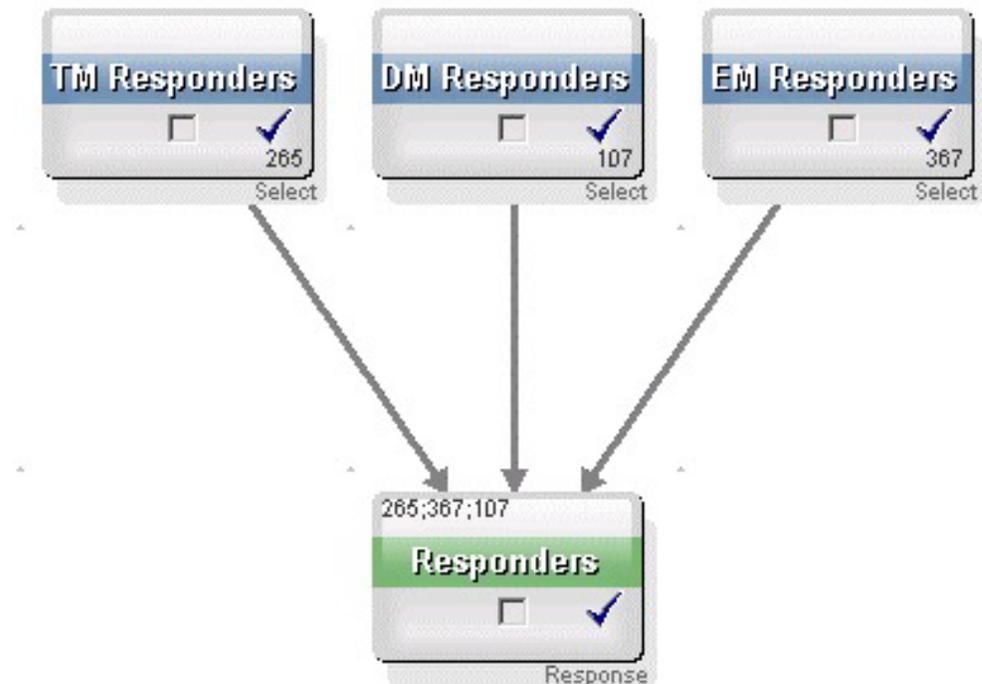
Le troisième niveau utilise un processus Segment pour répartir tous les clients éligibles en couches de valeur sur la base de leurs scores.

Enfin, les clients à valeur élevée sont placés sur une liste d'appels à l'aide d'un processus Télémarketing, afin d'être contactés par téléphone pour se voir proposer l'offre. Les clients à valeur moyenne sont placés dans une liste d'adresses à l'aide d'un processus Courrier, afin de recevoir un mailing contenant l'offre. Les clients à faible valeur recevront l'offre par e-mail.

Diagramme de réponse

Un deuxième diagramme faisant partie de la même campagne suit les réponses aux offres (téléphoniques, postales et électroniques) capturées par les systèmes de télémarketing et de réception des réponses. Les informations de réponse sont ensuite accessibles via les divers rapports de performances de Campaign.

Diagramme de suivi des réponses d'une campagne de conservation



A propos de l'accès aux campagnes

Vous pouvez accéder à des campagnes à partir de la page Toutes les campagnes, qui est accessible à partir du lien **Campagne > Campagnes** dans le menu.

Les informations affichées sur la page Toutes les campagnes dépendent de la configuration de votre environnement Campaign.

- **Environnement Campaign autonome** : La page Toutes les campagnes affiche l'ensemble des campagnes et des dossiers de campagne pour lesquels vous disposez au minimum d'un accès en lecture.
- **Environnement Marketing Operations–Campaign intégré** : Si l'accès aux campagnes existantes a été activé, la page Toutes les campagnes affiche uniquement les campagnes existantes. Sinon, aucune campagne ne figure sur cette page. Les campagnes créées via Marketing Operations sont accessibles par le biais des projets de campagne.

Pour plus d'informations sur les campagnes existantes, voir «A propos des campagnes existantes», à la page 3. Pour plus d'informations sur la configuration de Campaign pour permettre l'accès aux campagnes existantes, consultez la documentation relative à l'installation.

Si vous souhaitez accéder à des projets de campagne créés dans Marketing Operations à partir de la page Toutes les campagnes, cliquez sur le lien vers le dossier **Projets de campagne**. Ce dossier permet d'accéder à la vue des projets dans Marketing Operations. Les projets qui s'affichent dépendent de la vue des projets par défaut que vous avez définie dans Marketing Operations. Vous pouvez la configurer de manière à afficher tous les projets de campagne si vous le souhaitez.

Pour plus d'informations sur les projets de campagne, voir le *Guide d'intégration de Marketing Operations et de Campaign*. Pour plus d'informations sur les vues des projets, voir le *Guide d'utilisation de Marketing Operations*.

Remarque : Le dossier **Projets de campagne** ne peut pas être supprimé, déplacé, ni copié.

Utilisation des campagnes

Cette section décrit les tâches que vous pouvez effectuer avec des campagnes dans Campaign.

Remarque : Si votre environnement Campaign est intégré à Marketing Operations, vous devez utiliser les projets de campagne de Marketing Operations pour travailler avec des campagnes. Si votre environnement Campaign comporte des campagnes préexistantes créées avant l'activation de l'intégration et que Campaign est configuré pour accéder aux campagnes existantes, utilisez les instructions de ce guide pour travailler avec ces campagnes. Pour plus d'informations, voir «A propos de l'intégration à IBM Unica Marketing Operations», à la page 2.

Remarque : Pour pouvoir utiliser des campagnes, vous devez disposer des droits appropriés. Pour plus d'informations sur les droits, consultez le *Guide d'administration de Campaign*.

Création d'une campagne

1. Sélectionnez **Campaign > Campagnes**.
La page Toutes les campagnes s'affiche : elle contient les dossiers ou campagnes de la partition en cours.
2. Naviguez dans la structure des dossiers pour ouvrir le dossier auquel vous souhaitez ajouter votre campagne.
3. Cliquez sur l'icône **Ajouter une campagne**.
La page Nouvelle campagne s'affiche.
4. Renseignez les champs de l'onglet Synthèse de la campagne.

5. Lorsque vous avez terminé la saisie des détails du récapitulatif de votre campagne, cliquez sur **Enregistrer et terminer**.

La page Campagnes répertorie la nouvelle campagne.

Remarque : Vous pouvez également cliquer sur **Enregistrer et ajouter diagramme** pour commencer immédiatement la création des diagrammes de votre campagne. Toutefois, il peut être préférable d'associer les offres et segments appropriés à votre campagne avant de créer des diagrammes, afin de faciliter la sélection de clients et la création de listes de contacts dans vos diagrammes.

Association de segments stratégiques à une campagne

Un segment stratégique est une liste d'ID créée par votre administrateur système (ou un utilisateur avancé) dans une session et mise à la disposition de toutes les campagnes. Il ne diffère pas des autres segments (ceux créés par le processus Segment), sinon qu'il est disponible de manière globale et qu'il peut être utilisé dans toutes les campagnes.

L'association d'un segment stratégique à votre campagne vous rend la tâche de sélection de ce segment plus facile au moment de créer vos diagrammes.

L'association de segments stratégiques liés à votre campagne fournit également des fonctions de génération de rapports supérieures dans Campaign.

Association d'un segment à une campagne

1. Dans l'onglet Synthèse de la campagne, cliquez sur l'icône **Ajouter/supprimer segments**.

La fenêtre Ajouter/supprimer segments s'affiche.

2. Sélectionnez le segment à ajouter :
 - Cliquez sur les dossiers pour les parcourir jusqu'à ce que le segment à ajouter s'affiche ;
 - Cliquez sur **Arborescence/Vue de liste** pour modifier la vue de la liste des segments et accéder au segment à ajouter ;
 - Cliquez sur **Rechercher** pour accéder à l'onglet Recherche, qui vous permet de saisir un nom ou une description pour trouver le segment à ajouter.
3. Sélectionnez le(s) segment(s) à ajouter, puis cliquez sur >> pour le(s) déplacer vers la liste **Segments inclus**. Vous pouvez sélectionner plusieurs segments à l'aide des combinaisons de touches **Maj+clic** ou **Ctrl+clic**.
4. Cliquez sur **Enregistrer les modifications** lorsque vous avez terminé la sélection des segments à associer à la campagne.

Les segments que vous avez ajoutés s'affichent sur la page Synthèse de la campagne, sous **Segments liés**.

Remarque : Lorsque vous utilisez le processus Sélection pour choisir les clients dans vos diagrammes de campagne, les segments associés à votre campagne apparaissent en haut de la liste afin de faciliter leur localisation.

Association d'offres à une campagne

L'association d'offres à votre campagne au moment de sa définition facilite leur sélection lors de leur affectation à des cibles dans les processus de contact. La définition d'offres liées pour une campagne dans l'onglet Synthèse de la campagne

est qualifiée d'association descendante. Lorsqu'une offre est simplement utilisée dans un diagramme sans être d'abord associée à une campagne, elle est qualifiée d'association ascendante.

Association d'une offre descendante à partir de l'onglet Synthèse de la campagne

1. Dans l'onglet Synthèse de la campagne, cliquez sur l'icône **Ajouter/supprimer offres**.
La fenêtre Ajouter/supprimer offres s'affiche.
2. Sélectionnez l'offre à ajouter :
 - Cliquez sur les dossiers pour les parcourir jusqu'à ce que l'offre à ajouter s'affiche ;
 - Cliquez sur **Rechercher** pour accéder à l'onglet Recherche, qui vous permet de saisir un nom, une description ou un code pour trouver l'offre à ajouter.
3. Sélectionnez la ou les offres à ajouter, puis cliquez sur >> pour les déplacer vers la liste **Offres incluses**. Vous pouvez sélectionner plusieurs offres à l'aide des combinaisons de touches **Maj+clic** ou **Ctrl+clic**.
4. Cliquez sur **Enregistrer les modifications** lorsque vous avez terminé la sélection des offres à associer à la campagne.

Les offres que vous avez ajoutées s'affichent sur l'onglet Synthèse de la campagne, sous **Offres liées**. Elles apparaissent grisées tant que vous ne les utilisez pas dans un diagramme de la campagne.

La section Offres liées de l'onglet Synthèse de la campagne répertorie toutes les offres associées à la campagne. Les offres associées "de haut en bas" se distinguent visuellement de celles associées "de bas en haut" : un astérisque en regard du nom d'une offre indique que cette offre a été associée à la campagne à l'aide de la méthode descendante. Les offres utilisées directement dans un diagramme sans avoir été définies au préalable "de haut en bas" s'affichent sans astérisque. Les offres définies "de haut en bas" qui n'ont pas encore été utilisées dans un diagramme apparaissent grisées tant qu'elles ne sont pas utilisées dans un diagramme.

Lorsque vous utilisez un processus Contact pour créer des listes de contacts dans vos diagrammes de campagne, les offres définies "de haut en bas" apparaissent en haut de la liste afin de faciliter leur localisation et leur affectation à une ou plusieurs populations ciblées.

Affichage d'une campagne

1. Sélectionnez **Campagne > Campagnes**.
La page Toutes les campagnes s'affiche : elle contient les dossiers ou campagnes de la partition en cours.
2. Accédez au dossier contenant la campagne que vous voulez afficher.
3. Cliquez sur le nom de la campagne à afficher pour ouvrir son onglet Synthèse.
OU
4. Cliquez sur l'icône **Afficher onglet** en regard du nom de la campagne que vous voulez afficher.
Les options disponibles pour les onglets **Synthèse**, **Populations ciblées** et **Analyse** s'affichent (dans la partie supérieure de l'écran Campagne ou dans un menu contextuel), ainsi qu'une option permettant d'afficher chaque diagramme de la campagne (le cas échéant).

5. Cliquez sur l'onglet Campagne que vous souhaitez afficher.
La campagne s'ouvre sur l'onglet que vous avez sélectionné.

Accès à un projet Marketing Operations à partir d'une campagne existante liée

1. Sélectionnez **Campagne > Campagnes**.
La page Toutes les campagnes s'affiche : elle contient les dossiers ou campagnes de la partition en cours. Seules les campagnes existantes sont répertoriées.
Pour afficher les campagnes créées une fois l'intégration Marketing Operations-Campaign activée, cliquez sur le dossier **Projets de campagne**. S'il n'y a aucune campagne existante ou qu'elles n'ont pas été activées dans la configuration, cette page reste vide.
2. Cliquez sur le nom de la campagne que vous avez précédemment liée à un projet dans Affinium Plan.
La campagne s'ouvre sur l'onglet **Synthèse**.
3. Cliquez sur le nom du projet affiché dans le champ **Projet lié**.
Marketing Operations s'ouvre sur l'onglet **Synthèse** du projet lié.
4. Pour revenir à Campaign, cliquez sur le nom du projet dans le champ **(Campagne liée (Code))** de Marketing Operations.

Edition des détails de la synthèse d'une campagne

1. Dans la page Campagnes, cliquez sur le nom de la campagne dont vous souhaitez éditer les détails de la synthèse.
Vous pouvez également cliquer sur l'icône **Modifier onglet** et sélectionner Synthèse dans le menu contextuel pour accéder directement à la synthèse de la campagne en mode édition.
La campagne s'ouvre sur l'onglet **Synthèse**.
2. Cliquez sur l'icône **Modifier synthèse**.
3. Effectuez les modifications souhaitées sur l'onglet **Synthèse**.

Remarque : Les noms de campagne sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour plus d'informations, voir «Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign», à la page 247.
4. Lorsque vous avez terminé vos modifications, cliquez sur **Enregistrer et terminer**.
Vos modifications sont sauvegardées et la campagne est fermée.

A propos des campagnes en cours d'exécution

Lancez une campagne en exécutant un ou plusieurs diagrammes de la campagne. Pour que vous puissiez exécuter un diagramme, tous ses processus doivent être correctement configurés. Les processus de diagramme non configurés s'affichent en gris ; ceux qui sont correctement configurés s'affichent en couleur.

Vous pouvez exécuter un diagramme en mode test pour le lancer sans générer d'écritures dans les tables système.

Impression d'une campagne

Vous pouvez imprimer une page d'une campagne à l'aide de l'icône **Imprimer l'élément**.

1. Sélectionnez l'onglet Campagne que vous souhaitez imprimer.
L'onglet sélectionné s'ouvre.
2. Cliquez sur l'icône **Imprimer l'élément**.
Une nouvelle fenêtre s'ouvre : elle contient une version imprimable de la page en cours.
3. Cliquez sur **Imprimer**.
La fenêtre Imprimer s'affiche, dans laquelle vous pouvez définir les options d'impression.
4. Cliquez sur **Imprimer** dans la fenêtre de même nom.
La page s'imprime.

Déplacement d'une campagne

Pour des raisons d'organisation, il est possible de déplacer les campagnes d'un dossier à un autre.

Important : Si un autre utilisateur est en train de modifier un diagramme dans la campagne que vous prévoyez de déplacer, la totalité du diagramme risque d'être perdue lors du déplacement de la campagne. Assurez-vous qu'aucun diagramme de la campagne n'est ouvert pour modification avant de déplacer la campagne.

1. Sur la page Campagnes, cochez la case en regard de la campagne à déplacer.
Vous pouvez sélectionner plusieurs campagnes à déplacer au même endroit simultanément.
2. Cliquez sur l'icône **Déplacer**.
La fenêtre Déplacer éléments vers s'affiche.
3. Cliquez sur le dossier vers lequel vous souhaitez déplacer la campagne.
Pour naviguer dans la liste, cliquez sur le signe + situé en regard du dossier que vous souhaitez ouvrir.
4. Cliquez sur **Accepter emplacement**.

Remarque : Vous pouvez également cliquer deux fois sur un dossier pour sélectionner et accepter l'emplacement en une seule opération.

La campagne est déplacée vers le dossier cible.

A propos de la suppression de campagnes

Lorsque vous supprimez une campagne, elle est supprimée avec tous ses fichiers de diagramme. Si vous souhaitez stocker des parties de votre campagne pour les réutiliser, vous pouvez les sauvegarder en tant qu'objet stocké. Pour plus d'informations, voir Chapitre 9, «Objets stockés», à la page 195.

Important : Si vous supprimez une campagne associée à des enregistrements d'historique des contacts et des réponses, tous les enregistrements d'historique des contacts et des réponses correspondants seront supprimés. Ne supprimez pas la campagne si vous avez besoin de conserver l'historique des contacts et des réponses qui lui est associé.

Suppression d'une campagne

1. Sur la page Campagnes, accédez à la campagne que vous souhaitez supprimer.
2. Cochez la case en regard de la campagne à supprimer. Vous pouvez sélectionner plusieurs campagnes à supprimer simultanément.

3. Cliquez sur l'icône **Supprimer la sélection**.

Important : Si vous tentez de supprimer une campagne associée à des enregistrements d'historique des contacts et des réponses, un message d'avertissement signale que tous les enregistrements d'historique des contacts et des réponses correspondants seront supprimés. Si vous avez besoin de conserver l'historique des contacts et des réponses correspondant, cliquez sur **Annuler**.

4. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre de confirmation.

La campagne sélectionnée est supprimée.

Remarque : Vous pouvez également supprimer une campagne lorsqu'elle est affichée en cliquant sur l'icône **Supprimer**.

Analyse des résultats d'une campagne

Après l'exécution de votre campagne, vous pouvez mesurer les résultats et les utiliser pour affiner votre stratégie. Campaign analyse diverses informations relatives à vos campagnes, notamment les taux de réponse réels, le revenu et le profit par répondant. Sur la base de ces informations, Campaign peut calculer vos revenus et profits totaux et incrémentiels, ainsi que votre retour sur investissement global.

Campaign propose plusieurs types de rapports pour vous aider à collecter et analyser les informations relatives à vos campagnes. Pour plus d'informations sur l'utilisation des rapports, voir Chapitre 11, «Rapports», à la page 231.

Organisation de campagnes

Vous pouvez organiser vos campagnes en créant un dossier ou une série de dossiers. Vous pouvez ensuite déplacer les campagnes d'un dossier à un autre à l'intérieur de la structure de dossiers que vous avez créée. Vous pouvez ajouter, déplacer et supprimer des dossiers afin d'organiser vos campagnes. Vous pouvez également modifier le nom et la description d'un dossier.

Ajout d'un dossier de campagne

1. Sélectionnez **Campagne > Campagnes**.
La page Toutes les campagnes s'affiche : elle contient les dossiers ou campagnes de la partition en cours.
2. Accédez au dossier dans lequel vous souhaitez ajouter un sous-dossier et cliquez sur **Ajouter un sous-dossier**, ou cliquez simplement sur **Ajouter un sous-dossier** pour ajouter un dossier au niveau supérieur.
La page Ajouter un sous-dossier s'affiche.
3. Saisissez le nom, la stratégie de sécurité et la description du dossier.

Remarque : Les noms de dossier sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour plus d'informations, voir «Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign», à la page 247.

4. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Vous retournez à la page Toutes les campagnes. Le nouveau dossier ou sous-dossier que vous avez créé s'affiche.

Edition du nom et de la description d'un dossier de campagne

1. Sélectionnez **Campagne > Campagnes**.
La page Toutes les campagnes s'affiche : elle contient les dossiers ou campagnes de la partition en cours.
2. Cliquez sur le dossier à renommer.
3. Cliquez sur **Renommer**.
La page Renommer un sous-dossier s'affiche.
4. Modifiez le nom et la description du dossier.

Remarque : Les noms de dossier sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour plus d'informations, voir «Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign», à la page 247.
5. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Vous retournez à la page Toutes les campagnes. Le dossier ou sous-dossier est renommé.

Déplacement d'un dossier de campagne

1. Sélectionnez **Campagne > Campagnes**.
La page Toutes les campagnes s'affiche : elle contient les dossiers ou campagnes de la partition en cours.
2. Accédez au dossier contenant le sous-dossier que vous voulez déplacer.
3. Cochez la case en regard du dossier à déplacer. Vous pouvez sélectionner plusieurs dossiers à déplacer au même endroit simultanément.
4. Cliquez sur l'icône **Déplacer**.
La fenêtre Déplacer éléments vers s'affiche.
5. Cliquez sur le dossier vers lequel vous souhaitez déplacer le sous-dossier.
Pour naviguer dans la liste, cliquez sur le signe + situé en regard du dossier que vous souhaitez ouvrir.
6. Cliquez sur **Accepter emplacement**.

Remarque : Vous pouvez également cliquer deux fois sur un dossier pour sélectionner et accepter l'emplacement en une seule opération.

Le sous-dossier est déplacé vers le dossier cible avec la totalité de son contenu.

Suppression d'un dossier de campagne

Vous devez déplacer ou supprimer le contenu d'un dossier avant de pouvoir le supprimer.

Remarque : Si vous disposez des droits requis pour la suppression d'un dossier, Campaign vous autorise également à supprimer les sous-dossiers qu'il contient.

1. Sélectionnez **Campagne > Campagnes**.
La page Toutes les campagnes s'affiche : elle contient les dossiers ou campagnes de la partition en cours.
2. Accédez au dossier contenant le sous-dossier que vous voulez supprimer.
3. Cochez la case en regard du dossier à supprimer. Vous pouvez sélectionner plusieurs dossiers à supprimer simultanément.
4. Cliquez sur **Supprimer la sélection**.

5. Cliquez sur OK dans la fenêtre de confirmation.

Le dossier et tous ses sous-dossiers vides sont supprimés.

Références des campagnes

Cette section décrit les champs et icônes de l'interface Campaign permettant de travailler avec des campagnes.

Icônes de la page Toutes les campagnes

La page Toutes les campagnes utilise les icônes suivantes :



Les icônes, présentées de gauche à droite, sont décrites dans le tableau ci-après.

Remarque : De nombreuses icônes de l'interface Campaign sont associées à des fonctions nécessitant des autorisations. Pour plus d'informations, voir le Guide d'administration de *Marketing Platform*.

Tableau 1. Icônes utilisées sur la page Toutes les campagnes

Nom de l'icône	Description
Ajouter une campagne	Cliquez sur cette icône pour ajouter une nouvelle campagne. Remarque : Cette icône ne s'affiche pas si l'utilisateur ne dispose pas des autorisations appropriées, ou si l'intégration de Marketing Operations et de Campaign est activée. Pour plus d'informations sur la création de projets de campagne dans Marketing Operations, voir le <i>Guide d'intégration de Marketing Operations et de Campaign</i> .
Ajouter un sous-dossier	Cliquez sur cette icône pour ajouter un nouveau sous-dossier de campagne.
Imprimer l'élément	Imprime la page.
Déplacer	Sélectionnez une ou plusieurs campagnes, ou un ou plusieurs sous-dossiers de campagne, en cochant la case en regard de chaque élément, puis cliquez sur cette icône pour indiquer le nouvel emplacement où déplacer les éléments sélectionnés.
Supprimer la sélection	Sélectionnez une ou plusieurs campagnes, ou un ou plusieurs sous-dossiers de campagne, en cochant la case en regard de chaque élément, puis cliquez sur cette icône pour supprimer les éléments sélectionnés.
Recharger campagnes	Cliquez sur cette icône pour actualiser la liste des campagnes sur la page.

Icônes de l'onglet Synthèse de la campagne

L'onglet Synthèse de la campagne utilise les icônes ci-après.



Les icônes, présentées de gauche à droite, sont décrites dans le tableau ci-après.

Remarque : Nombre de ces icônes de l'interface sont associées à des fonctions nécessitant des permissions. Pour plus d'informations, voir le Guide d'administration de *Marketing Platform*. Les icônes suivantes n'apparaissent pas si l'utilisateur ne dispose pas des droits appropriés : **Modifier synthèse, Ajouter/supprimer segments, Ajouter/supprimer offres, Ajouter diagramme, Déplacer cette campagne et Supprimer cette campagne.**

Tableau 2. Icônes de l'onglet Synthèse de la campagne

Nom de l'icône	Description
Modifier synthèse	Cliquez sur cette icône pour modifier la synthèse de la campagne.
Ajouter/supprimer segments	Cliquez sur cette icône pour modifier les segments stratégiques associés à la campagne.
Ajouter/supprimer offres	Cliquez sur cette icône pour modifier les offres associées à la campagne.
Exécuter	Cliquez sur cette icône pour accéder au menu Exécuter , qui vous permet de sélectionner l'option Tout exécuter pour exécuter tous les diagrammes de la campagne.
Ajouter diagramme	Cliquez sur cette icône pour ajouter un diagramme à la campagne.
Imprimer l'élément	Cliquez sur cette icône pour imprimer la synthèse de la campagne.
Déplacer cette campagne	Cliquez sur cette icône pour indiquer le nouvel emplacement où déplacer la campagne.
Supprimer cette campagne	Cliquez sur cette icône pour supprimer la campagne.

Références de l'onglet Synthèse de la campagne

Le tableau suivant décrit les champs de l'onglet Synthèse de la campagne :

Tableau 3. Champs de l'onglet Synthèse de la campagne

Champ	Description
Stratégie de sécurité	Stratégie de sécurité qui s'applique à la campagne.
Description	Description de la campagne, qui s'affiche sous le nom de la campagne sur la page Toutes les campagnes.
Objectif	Objectif de la campagne.
Code campagne	Identifiant unique de la campagne, qui répond au format spécifié. Campaign génère automatiquement un code de campagne unique pour chaque nouvelle campagne, qui doit être conforme au format par défaut ou au format personnalisé de votre organisation. Vous pouvez éditer ce code ou cliquer sur Recalculer code pour en générer un nouveau. Remarque : Si vous modifiez le code, Campaign ne peut plus garantir l'unicité globale des codes de campagne. Si vous effectuez le suivi des réponses, évitez autant que possible d'utiliser des codes modifiables (tels que des codes de campagne) en tant que codes de suivi. Utilisez plutôt des codes de traitement générés par Campaign, car ils ne peuvent pas être édités manuellement et sont uniques.
Date effective/Date d'expiration	Plage de dates durant laquelle la campagne prend effet. Vous pouvez saisir manuellement la date ou cliquer sur l'icône de calendrier ou les flèches Suivant et Précédent pour choisir la date.
Initiative(s)	Initiative à l'origine de la campagne. La liste des initiatives disponibles est créée par votre administrateur système.
Propriétaire	Ce champ non modifiable affiche le nom d'utilisateur de la personne qui a créé la campagne.

Tous les attributs personnalisés qui ont été créés par votre administrateur système s'affichent au bas de la page.

Chapitre 4. Diagrammes

Les diagrammes vous permettent d'effectuer une séquence d'actions sur vos données pour exécuter votre logique de campagne. Les campagnes se composent d'un ou de plusieurs diagrammes. Les diagrammes sont constitués de processus que vous pouvez configurer pour manipuler les données, créer des listes de contacts ou effectuer le suivi des contacts et des réponses nécessaires à votre campagne. Dans les faits, ce sont les processus qui définissent et mettent en oeuvre une campagne.

Remarque : Pour pouvoir utiliser des diagrammes, vous devez disposer des droits appropriés. Pour plus d'informations sur les permissions, voir le Guide d'administration d'*IBM Unica Campaign*.

Création de diagrammes

Vous pouvez ajouter un nouveau diagramme à votre campagne en en créant un ou en copiant un diagramme existant.

La copie d'un diagramme existant permet de gagner du temps en travaillant sur la base d'un diagramme terminé que vous modifiez en fonction de vos besoins.

Afin de faciliter la création de diagrammes, vous pouvez utiliser des modèles de diagramme préconfigurés et ainsi créer une logique de campagne ou des séquences de zones de processus communes. Vous pouvez également enregistrer et réutiliser d'autres objets tels que des requêtes, des catalogues de tables, des macros personnalisées, des déclencheurs, des variables utilisateur et des définitions de champs dérivés.

Considérations relatives à la conception des diagrammes

Vous devez tenir compte des considérations suivantes lorsque vous créez des diagrammes.

- **Évitez les dépendances cycliques.** Veillez à ne pas créer de dépendances cycliques entre vos processus. Supposons par exemple que votre diagramme comporte un processus Sélection qui fournit une source à un processus Créer un segment. Si, dans le processus Sélection, vous choisissez comme source un segment qui sera créé par le même processus Créer un segment que celui auquel le processus Sélection fournit une sortie, vous créez une dépendance cyclique. Cette situation génère une erreur lorsque vous essayez d'exécuter le processus.
- **Application de suppressions globales.** Si votre organisation utilise la fonction de suppression globale, sachez qu'un jeu particulier d'ID peut être automatiquement exclus de l'utilisation dans les campagnes et cellules cible.

Création d'un diagramme

Remarque : Si vous créez un diagramme interactif, reportez-vous à la documentation d'*IBM Unica Interact* pour plus d'informations.

1. Dans la campagne ou la session dans laquelle vous souhaitez ajouter un diagramme, cliquez sur l'icône **Ajouter diagramme**.
La page Propriétés du diagramme apparaît.
2. Entrez un nom et une description pour le diagramme.

Remarque : Les noms des diagrammes sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour plus d'informations, voir «Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign», à la page 247.

Remarque : Sous **Type de diagramme**, **Diagramme batch standard** est la seule option, à moins que vous ne soyez un utilisateur sous licence d'Interact. Si vous avez installé une version sous licence d'Interact, vous pouvez également sélectionner **Diagramme temps réel**.

3. Cliquez sur **Enregistrer et modifier diagramme**.

La page **Diagramme** affiche la palette des processus, ainsi qu'un espace de travail de diagramme vierge.

4. Ajoutez des processus à votre diagramme.

En général, un diagramme commence avec un ou plusieurs processus **Sélection** ou **Référentiel** servant à définir les clients ou autres entités auxquels il est possible de commercialiser des offres.

Important : Veillez à cliquer sur **Enregistrer** fréquemment lors de l'ajout et de la configuration de processus dans votre diagramme.

5. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Enregistrer et quitter** une fois que vous avez fini de créer votre diagramme.

Copie de diagrammes

La copie d'un diagramme existant en vue de son ajout à une campagne permet de gagner du temps en travaillant sur la base d'un diagramme terminé que vous modifiez en fonction de vos besoins.

Si le diagramme copié intègre des processus de contact (**Courrier** ou **Télémarketing**) avec des cibles liées à celles qui ont été définies dans la liste des populations ciblées, de nouveaux codes de cible seront générés pour les cibles de la nouvelle copie du diagramme de sorte qu'il n'existe aucun doublon dans les codes de cible. Si les populations ciblées ont été définies dans le diagramme et que l'option **Générer codes cibles auto.** du processus de contact est désactivée, AUCUN nouveau code cible n'est généré lorsque vous collez le diagramme copié.

Remarque : Lorsque vous copiez un diagramme, si la logique du diagramme utilise des champs dérivés référençant des codes cibles de l'ancien diagramme, la logique est rompue dans le nouveau diagramme.

Les paramètres de configuration du processus sont copiés dans le nouveau diagramme. Toutefois, les fichiers temporaires et les tables temporaires créés suite à l'exécution du diagramme d'origine ne sont pas copiés dans le nouveau diagramme.

Copie d'un diagramme

1. Affichez le diagramme à copier.

Vous pouvez, par exemple, cliquer sur l'onglet du diagramme tout en en visualisant sa campagne.

2. Cliquez sur l'icône **Copier**.

La fenêtre **Dupliquer diagramme** apparaît.

3. Sélectionnez la campagne dans laquelle vous souhaitez copier le diagramme.

Pour naviguer dans la liste, cliquez sur l'icône **+** situé en regard du dossier que vous souhaitez développer.

4. Cliquez sur **Accepter emplacement**.

Remarque : Vous pouvez également cliquer deux fois sur un dossier pour sélectionner et accepter l'emplacement en une seule opération.

Le diagramme est déplacé dans la campagne que vous avez sélectionnée.

Affichage de diagrammes

Si vous disposez de droits d'affichage pour un diagramme, vous pouvez ouvrir ce dernier en mode lecture seule pour le visualiser, ce qui vous permet d'en étudier la structure, mais pas d'ouvrir de boîtes de dialogue de configuration de processus ou d'apporter des modifications. En mode lecture seule, vous pouvez voir les processus et les connexions entre les processus pour avoir rapidement une idée de l'objectif du diagramme.

Si le diagramme est ouvert pour consultation, vous pouvez utiliser la fonction de zoom arrière pour visualiser un plus grand nombre de processus ou la fonction de zoom avant pour agrandir une partie du diagramme.

Pour afficher plus de détails sur le diagramme, comme la façon dont les processus du diagramme sont configurés, vous devez ouvrir le diagramme pour le réviser ou le modifier.

Affichage d'un diagramme

Vous pouvez afficher un diagramme de trois manières :

- Dans la page Campagnes, cliquez sur l'icône **Afficher onglet** en regard de la campagne et sélectionnez le diagramme à afficher dans le menu.
- Ouvrez l'onglet du diagramme directement à partir de la campagne.
- Ouvrez l'onglet Analyse de la campagne, puis cliquez sur le nom du diagramme dans la liste des diagrammes.

Zoom avant et arrière

Cliquez sur les icônes **Effectuer un zoom avant** et **Effectuer un zoom arrière**.

Révision de diagrammes

Si vous disposez de droits de révision (mais pas de droits de modification) pour les diagrammes, vous ne pouvez les ouvrir qu'en mode révision. Cela vous permet d'afficher les configurations de processus et de modifier le diagramme, mais pas d'enregistrer des modifications ou d'exécuter en production des diagrammes ou leurs processus. Cela vous permet de vérifier en toute sécurité le contenu d'un diagramme, ou de copier et réutiliser les processus d'un diagramme sans crainte de modifier par inadvertance le diagramme.

Important : Sachez que les exécutions de test peuvent écrire des données et exécuter des déclencheurs. En outre, même en mode révision, si vous disposez des droits appropriés, vous pouvez modifier des déclencheurs et des macros personnalisés dans le diagramme et donc modifier le diagramme.

Les autres actions que vous pouvez effectuer en mode révision sont les suivantes :

- Exécutions de test si vous disposez des droits appropriés.

- Enregistrement de processus ou du diagramme que vous révisiez comme modèle.

Important : En mode révision, l'option d'auto-enregistrement de diagramme est désactivée et ne peut pas être activée. Pour enregistrer les modifications apportées à un diagramme, vous devez disposer des droits de modification.

Révision des processus d'un diagramme

Remarque : Vous ouvrez un diagramme en mode révision de la même manière que vous l'ouvrez en mode édition. Vos paramètres de droits s'assurent automatiquement que vous ne pouvez accéder aux diagrammes qu'en mode révision si vous ne disposez pas de droits de modification.

Vous pouvez ouvrir un diagramme pour le réviser de plusieurs manières :

- Dans la page Campagnes, cliquez sur l'icône **Modifier onglet** en regard de la campagne et sélectionnez le diagramme à vérifier dans le menu.
- Ouvrez la campagne, puis cliquez sur l'onglet du diagramme. Dans la page du diagramme, cliquez sur l'icône **Modifier**.

Vous pouvez également appuyer sur **Ctrl** et cliquer sur l'onglet du diagramme pour ouvrir le diagramme directement en mode révision.

- Ouvrez l'onglet **Analyse** de la campagne, cliquez sur le lien vers le diagramme à réviser, puis cliquez sur l'icône **Modifier**.

Dans l'onglet Analyse, vous pouvez également appuyer sur **Ctrl** et cliquer sur le lien du diagramme pour ouvrir le diagramme directement en mode révision.

Lorsque vous entrez dans un diagramme en mode révision, vous voyez un message indiquant que le diagramme est en mode révision et que toutes les modifications que vous apporterez ne seront pas sauvegardées. L'en-tête de page indique "Révision" et seule l'option **Annuler** est visible.

Modification de diagrammes

Vous pouvez modifier un diagramme pour configurer, ajouter ou supprimer des processus. Vous pouvez également modifier le nom et la description du diagramme.

Important : Si vous essayez de modifier un diagramme qui est déjà en cours de modification par quelqu'un d'autre, Campaign vous avertit que le diagramme est ouvert par un autre utilisateur. Si vous continuez et ouvrez le diagramme, les modifications effectuées par l'autre utilisateur seront immédiatement et irrémédiablement perdues. Pour empêcher toute perte de travail, ne cherchez pas à ouvrir le diagramme sans en avoir parlé à l'autre utilisateur au préalable.

Ouverture d'un diagramme pour modification

Vous pouvez ouvrir un diagramme pour le modifier de plusieurs manières :

- Dans la page Campagnes, cliquez sur l'icône **Modifier onglet** en regard de la campagne et sélectionnez le diagramme dans le menu.
- Ouvrez la campagne, puis cliquez sur l'onglet du diagramme. Dans la page du diagramme, cliquez sur l'icône **Modifier**.

Vous pouvez également appuyer sur **Ctrl** et cliquer sur l'onglet du diagramme pour ouvrir le diagramme directement en mode **Modifier**.

- Ouvrez l'onglet **Analyse** de la campagne, cliquez sur le lien vers le diagramme à modifier, puis cliquez sur l'icône **Modifier**.
Vous pouvez également appuyer sur **Ctrl** et cliquer sur le nom du diagramme pour ouvrir le diagramme directement en mode **Modifier**.

Modification des propriétés d'un diagramme

1. Ouvrez le diagramme pour le modifier.
2. Cliquez sur l'icône **Propriétés** dans la barre d'outils du diagramme.
La page Modifier les propriétés du diagramme apparaît.
3. Modifiez le nom ou la description du diagramme.

Remarque : Les noms des diagrammes sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Voir «Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign», à la page 247.

4. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.
Les détails du diagramme modifié sont sauvegardés.

Validation de diagrammes

Vous pouvez vérifier la validité d'un diagramme à tout moment (excepté lorsque le diagramme est en cours d'exécution) à l'aide de la fonction **Valider diagramme**. Il n'est pas nécessaire d'avoir enregistré un diagramme pour exécuter une validation dessus.

La validation procède aux vérifications suivantes pour un diagramme :

- les processus du diagramme sont configurés,
- les codes de cible ne sont uniques dans le diagramme que si le paramètre de configuration AllowDuplicateCellCodes a la valeur **Non**. Si sa valeur est **Oui**, les codes de cible en double dans les diagrammes sont autorisés.
- les noms de cible sont uniques dans le diagramme,
- les offres et listes d'offres référencées par les processus de contact sont valides (elles n'ont pas été retirées ou supprimées). Les listes d'offres référencées, mais vides, ne génèrent pas d'erreur, mais uniquement un avertissement.
- les cibles associées à une entrée descendante de la liste des populations ciblées sont toujours connectées.

L'outil de validation signale la première erreur trouvée dans le diagramme. Il se peut que vous deviez exécuter l'outil de validation plusieurs fois de suite (après avoir corrigé chaque erreur affichée) pour vous assurer que vous avez bien corrigé toutes les erreurs trouvées.

Remarque : Une meilleure pratique consiste à exécuter une validation des diagrammes avant de procéder aux exécutions de production, en particulier si vous avez l'intention d'exécuter des diagrammes en mode de traitement par lots ou de ne pas surveiller activement l'exécution.

Validation d'un diagramme

1. Dans une page de diagramme en mode **Edition**, cliquez sur l'icône **Exécuter** et sélectionnez **Valider diagramme**.
Campaign vérifie votre diagramme.

2. Si le diagramme contient des erreurs, une zone de message apparaît et affiche la première erreur trouvée. A mesure que vous corrigez les erreurs et relancez l'outil de validation, les erreurs restantes s'affichent successivement.

Test des diagrammes

Vous pouvez mener une exécution en mode de test sur un diagramme ou un aiguillage si vous ne voulez pas générer de données ni actualiser de table ou de fichier. Notez toutefois que les déclencheurs s'exécutent lors de l'achèvement de l'exécution aussi bien en mode test qu'en mode production.

Lorsque vous testez des processus, des aiguillages ou des diagrammes, notez que la fonction de suppression globale s'applique.

Remarque : Une bonne pratique consiste à mener les exécutions de test sur les processus et les aiguillages à mesure que vous générez des diagrammes, afin que vous puissiez identifier et résoudre les erreurs au moment où elles se produisent. En outre, n'oubliez pas de sauvegarder chaque diagramme avant de l'exécuter ou de le tester.

Exécution en test d'un diagramme

1. Dans une page de diagramme en mode **Edition**, cliquez sur l'icône **Exécuter** et sélectionnez **Tester exécution diagramme**.

Le diagramme est exécuté en mode test. Les données ne sont pas enregistrées dans des tables.

Une coche bleue est affichée en regard de chaque processus dont l'exécution a abouti. En cas d'erreurs, un "X" rouge est affiché à la place.

2. Cliquez sur **Enregistrer et quitter** pour sauvegarder le diagramme.

Vous pouvez également cliquer sur **Enregistrer** pour sauvegarder le diagramme et le laisser ouvert pour modification.

Si vous cliquez sur **Enregistrer et quitter** avant la fin de l'exécution du diagramme, l'exécution se poursuit et le diagramme est sauvegardé une fois l'opération terminée. Si vous ou un autre utilisateur rouvrez le diagramme alors qu'il est en cours d'exécution, toutes les modifications effectuées sur le diagramme sont perdues. Pour cette raison, enregistrez toujours un diagramme avant de l'exécuter.

Pour suspendre l'exécution, cliquez à l'aide du bouton droit sur la zone du processus et sélectionnez **Exécuter > Suspendre**. Pour arrêter l'exécution, cliquez à l'aide du bouton droit sur la zone du processus et sélectionnez **Exécuter > Arrêter**.

3. Cliquez sur l'onglet **Analyse** de la barre d'outils Campaign et affichez le rapport **Synthèse des diagrammes par état** pour déterminer si des erreurs se sont produites dans l'exécution du diagramme.

Exécution en test d'un aiguillage de diagramme

1. Dans une page de diagramme en mode **Edition**, cliquez sur un processus de l'aiguillage à tester.
2. Cliquez sur l'icône **Exécuter** et sélectionnez **Tester exécution aiguillage sélectionné**.

Le diagramme est exécuté en mode test. Les données ne sont pas enregistrées dans des tables.

Une coche bleue est affichée en regard de chaque processus dont l'exécution a abouti. En cas d'erreurs, un "X" rouge est affiché à la place.

Exécution de diagrammes

Vous pouvez choisir d'exécuter un diagramme complet, un aiguillage ou un processus unique du diagramme. Pour de meilleurs résultats, réalisez des exécutions de test lorsque que vous générez des diagrammes, afin que vous puissiez identifier et résoudre les erreurs au moment où elles se produisent, et veillez à enregistrer chaque diagramme avant de le tester ou de l'exécuter.

Important : Pour les diagrammes intégrant des processus de contact, notez que chaque exécution d'un diagramme en mode production ne génère l'historique des contacts qu'une seule fois. Pour générer plusieurs contacts à partir de la même liste d'ID, extrayez la liste des ID et effectuez une lecture à partir de la liste pour chaque exécution du diagramme.

Remarque : Les utilisateurs disposant de droits d'administration peuvent accéder à la page Suivi, qui présente tous les diagrammes en cours d'exécution et leur statut, de même que des commandes permettant de suspendre, de reprendre ou d'arrêter l'exécution des diagrammes.

Exécution d'un diagramme

1. Si vous consultez un diagramme, vous pouvez l'exécuter en cliquant sur l'icône **Exécuter** et en sélectionnant **Exécuter**.
Si vous modifiez un diagramme, cliquez sur l'icône **Exécuter** et sélectionnez **Enregistrer et exécuter diagramme**.
2. Si le diagramme a déjà été exécuté, cliquez sur **OK** dans la fenêtre de confirmation.
Les données de l'exécution sont sauvegardées dans les tables système appropriées. Une coche bleue est affichée en regard de chaque processus dont l'exécution a abouti. En cas d'erreurs, un "X" rouge est affiché à la place.
3. Cliquez sur **Enregistrer et quitter** pour sauvegarder le diagramme.
Vous pouvez également cliquer sur **Enregistrer** pour sauvegarder le diagramme et le laisser ouvert pour modification.
Vous devez enregistrer le diagramme après son exécution pour afficher les résultats de l'exécution dans des rapports. Une fois que vous avez sauvegardé le diagramme, les résultats des exécutions répétées sont immédiatement disponibles.
Remarque : Si vous cliquez sur **Enregistrer et quitter** avant la fin de l'exécution du diagramme, l'exécution se poursuit et le diagramme est sauvegardé une fois l'opération terminée.
4. Cliquez sur l'onglet **Analyse** de la barre d'outils Campaign et affichez le rapport **Synthèse des diagrammes par état** pour déterminer si des erreurs se sont produites dans l'exécution du diagramme.

Exécution d'un aiguillage de diagramme

1. Dans une page de diagramme en mode **Edition**, cliquez sur un processus de l'aiguillage à exécuter.
2. Cliquez sur l'icône **Exécuter** et sélectionnez **Enregistrer et exécuter aiguillage sélectionné**.

Remarque : Le fait d'exécuter seulement un processus ou un aiguillage d'un diagramme n'incrémente pas l'ID d'exécution du diagramme. Lorsque vous exécutez uniquement un processus ou un aiguillage, s'il existe des enregistrements d'historique des contacts, vous êtes invité à choisir des options d'historique d'exécution avant de pouvoir poursuivre. Pour plus d'informations, voir «A propos des options de l'historique des exécutions».

Une coche bleue est affichée en regard de chaque processus dont l'exécution a abouti. En cas d'erreurs, un X rouge est affiché à la place.

Exécution d'un processus

Pour vous assurer que votre configuration est correcte et que les résultats sont conformes à ce que vous attendez, veillez à exécuter chaque processus dès que vous le configurez et que vous vous connectez.

Remarque : Lorsque vous exécutez un processus, les résultats de la précédente exécution sont perdus.

1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour le modifier.
2. Cliquez sur le processus à exécuter.

Si le processus requiert des données d'un processus source, assurez-vous que ce dernier a été correctement exécuté pour que ses données soient disponibles.

3. Cliquez sur l'icône **Exécuter** ou cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur une zone de processus, puis sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Tester exécution processus sélectionné** : cette option vous permet, lorsque vous générez votre diagramme, d'identifier et de résoudre les erreurs qui se produisent. Les exécutions de test ne génèrent pas de données et ne mettent pas à jour de tables et de fichiers. (Toutefois, les déclencheurs sont exécutés après les tests et la suppression globale est appliquée.)
 - **Enregistrer et exécuter processus sélectionné** : effectuez une exécution en production. Les processus tels que Courrier et Télémkg écrivent les entrées dans l'historique des contacts. Chaque exécution en production ne peut générer un historique des contacts qu'une seule fois. Les processus de contact déjà exécutés pour cette exécution de production ne peuvent être réexécutés que si l'historique des contacts de l'exécution en cours est préalablement supprimé. Les déclencheurs sont exécutés une fois l'exécution de production terminée.

Remarque : Le fait d'exécuter seulement un processus ou un aiguillage d'un diagramme n'incrémente pas l'ID d'exécution du diagramme. Lorsque vous exécutez uniquement un processus ou un aiguillage, s'il existe des enregistrements d'historique des contacts, vous êtes invité à choisir des options d'historique d'exécution avant de pouvoir poursuivre. Pour plus d'informations, voir «A propos des options de l'historique des exécutions».

4. Lorsque l'exécution des processus est terminée, cliquez sur **OK** dans la fenêtre de confirmation.

Une coche bleue est affichée en regard du processus une fois qu'il a été exécuté. En cas d'erreurs, un "X" rouge est affiché à la place.

A propos des options de l'historique des exécutions

Remarque : Vous ne pouvez accéder à la fenêtre Options de l'historique des exécutions que lorsque vous exécutez un aiguillage ou un processus ayant déjà

généralisé l'historique des contacts pour l'ID d'exécution en cours. S'il n'existe pas de nouvelle instance d'exécution pour un aiguillage ou un processus de réexécution particulier, la fenêtre Options de l'historique des exécutions ne s'affiche pas.

Utilisez la fenêtre Options de l'historique des exécutions pour choisir comment le nouvel historique des contacts que vous générez doit être enregistré dans la table historique des contacts.

Scénario d'options de l'historique des exécutions

Vous disposez d'un diagramme avec deux aiguillages et deux processus de contact, A et B, tous deux configurés pour se connecter à l'historique des contacts.

Vous exécutez le diagramme en entier (à partir du haut, à l'aide de la commande Exécuter diagramme) une fois. Cela permet de créer un nouvel ID d'exécution (par exemple, 1) et génère un historique des contacts pour cet ID.

Une fois cette première exécution terminée avec succès, vous modifiez le processus de contact A pour proposer une offre de suivi aux personnes ayant reçu la première offre. Par conséquent, vous souhaitez réexécuter le processus de contact A. L'ID d'exécution en cours est "1" et l'historique des contacts existe déjà pour le processus A et l'ID d'exécution.

Lorsque vous sélectionnez le processus de contact A et cliquez sur Exécuter processus, vous accédez à la fenêtre Options de l'historique des exécutions. Vous pouvez choisir de laisser l'ID d'exécution tel quel (ID = 1) et de remplacer l'historique des contacts existant associé à cet ID ou vous pouvez créer une nouvelle instance d'exécution (qui incrémente l'ID d'exécution à 2), laisser l'historique associé à l'ID d'exécution 1 tel quel et ajouter un nouvel historique des contacts associé à l'ID d'exécution 2.

Vous envoyez une offre de suivi et ne souhaitez pas perdre l'historique des contacts associé à la première offre. Vous choisissez donc **Créer une nouvelle occurrence d'exécution**. L'ID d'exécution passe à "2" et des enregistrements de l'historique des contacts sont ajoutés à la table de l'historique des contacts pour l'ID ayant reçu la première offre.

Si à présent vous modifiez et exécutez le processus de contact B, vous ne verrez pas de fenêtre Options de l'historique des exécutions car l'ID d'exécution en cours (2) et l'historique des contacts associé à l'ID d'exécution 2 n'existe pas pour le processus de contact B. Si vous n'exécutez que le processus de contact B, des enregistrements d'historique des contacts supplémentaires ne seront générés que pour l'ID d'exécution 2.

Références de la fenêtre Options de l'historique des exécutions

La fenêtre Options de l'historique des exécutions contient les options ci-après.

Tableau 4. Options de la fenêtre Options de l'historique des exécutions

Option	Description
Créer une nouvelle occurrence d'exécution	Réexécutez un aiguillage ou un processus spécifique du diagramme à l'aide d'un nouvel ID exécution. Ajoutez les résultats, associés au nouvel ID exécution, à la table d'historique des contacts. L'historique des contacts existant reste intact.

Tableau 4. Options de la fenêtre Options de l'historique des exécutions (suite)

Option	Description
Remplacer l'historique des contacts de l'exécution précédente	Réutilisez l'ID exécution précédent et remplacez l'historique des contacts précédemment généré pour cet ID exécution (uniquement pour le processus ou l'aiguillage en cours d'exécution). Les enregistrements de l'historique des contacts qui avaient été générés pour les autres aiguillages ou processus du diagramme restent intacts.
Annuler	Annulez l'exécution de l'aiguillage ou du processus et ne modifiez pas l'historique des contacts existant. Le diagramme reste ouvert en mode Edition.

Vous ne pouvez pas remplacer l'historique des contacts en présence d'un historique des réponses associé. Par conséquent, si vous avez sélectionné **Remplacer l'historique des contacts de l'exécution précédente** et qu'il existe des enregistrements d'historique des réponses, vous avez le choix entre deux options :

- Cliquez sur **OK** pour effacer les enregistrements de l'historique des réponses associé, ainsi que les enregistrements de l'historique des contacts. Il s'agit de votre seule et unique option si un historique des réponses existe et que vous souhaitez remplacer l'historique des contacts de la dernière exécution.
- Cliquez sur **Annuler** pour annuler la suppression des enregistrements de l'historique des contacts. Vous pouvez choisir **Créer une nouvelle occurrence d'exécution** à la place, pour créer une instance d'exécution afin d'exécuter le processus de contact actuel.

Interruption d'une exécution de diagramme

Lorsque vous interrompez l'exécution d'un diagramme, d'un aiguillage ou d'un processus, le serveur arrête l'exécution tout en sauvegardant toutes les données déjà traitées. Vous pouvez par exemple suspendre une exécution pour libérer des ressources sur le serveur.

Une fois que vous avez interrompu une exécution, vous pouvez la poursuivre ou l'arrêter.

Dans une page de diagramme, cliquez sur l'icône **Exécuter** et sélectionnez **Suspendre**.

Remarque : Si vous disposez des droits appropriés, vous pouvez également contrôler les diagrammes depuis la page Contrôle.

Poursuite d'une exécution de diagramme suspendue

Lorsque vous continuez une exécution qui a été interrompue, celle-ci reprend au stade exact où elle a été interrompue. Par exemple, si un processus Sélection a été suspendu après le traitement de 10 enregistrements, son exécution reprendra avec le traitement du 11e enregistrement.

Dans une page de diagramme, cliquez sur l'icône **Exécuter** et sélectionnez **Continuer**.

Remarque : Si vous disposez des droits appropriés, vous pouvez également contrôler les diagrammes depuis la page Contrôle. Pour plus d'informations, voir le *Guide d'administration de Campaign*.

Arrêt de l'exécution d'un diagramme

Dans une page de diagramme, cliquez sur l'icône **Exécuter** et sélectionnez **Arrêter**.

Les résultats de tous les processus en cours d'exécution sont perdus. Une croix (X) rouge apparaît sur ces processus.

Remarque : Si vous disposez des droits appropriés, vous pouvez également contrôler les diagrammes depuis la page Contrôle.

Poursuite d'une exécution de diagramme arrêtée

Vous pouvez poursuivre l'exécution d'un diagramme qui a été arrêté en exécutant l'aiguillage du diagramme qui commence par le processus où le diagramme a été arrêté. Ce processus sera réexécuté avec tous les processus en aval.

1. Dans une page de diagramme en mode **Edition**, cliquez sur le processus qui affiche un X rouge.
2. Cliquez sur l'icône **Exécuter** et sélectionnez **Enregistrer et exécuter aiguillage sélectionné**.

Remarque : Si vous disposez des droits appropriés, vous pouvez également contrôler les diagrammes depuis la page Contrôle. Pour plus d'informations, voir le *Guide d'administration de Campaign*.

Identification et résolution des erreurs d'exécution

Les processus correctement configurés apparaissent en couleur (la couleur correspond au type de processus). Un processus grisé dont le nom est en italique contient des erreurs de configuration. Pour accéder aux détails de l'erreur, maintenez votre pointeur sur le processus jusqu'à ce que le message descriptif de l'erreur apparaisse.

Si un diagramme s'arrête en raison d'une erreur, le processus qui s'exécutaient affichent un X rouge. Maintenez votre souris sur le processus pour voir le message d'erreur.

Remarque : Si Campaign est configuré de manière à ce que les tables système soient enregistrées dans une base de données, que vous n'êtes pas en train de consulter le diagramme et que l'exécution est arrêtée à cause d'un échec de connexion à la base de données, le processus n'affiche pas de X rouge. En revanche, le diagramme apparaît tel qu'il était lors de sa dernière sauvegarde.

Vous pouvez également consulter les éventuelles erreurs système dans le fichier journal et comparer les résultats des rapports d'analyse et des rapports de performances/rentabilité de la campagne aux résultats attendus.

Suppression de diagrammes

La suppression d'un diagramme efface définitivement le diagramme, ainsi que tous ses fichiers associés, y compris le fichier journal. Si vous souhaitez stocker des parties de votre diagramme pour les réutiliser, vous pouvez les sauvegarder en tant qu'objet stocké.

Les fichiers générés (comme ceux d'un processus Extraction, d'un processus Optimisation ou d'un processus de contact) ne sont pas supprimés. Les données de l'historique des contacts et des réponses sont conservées.

Important : Si vous essayez de supprimer un diagramme qui est en cours de modification par quelqu'un d'autre, Campaign vous avertit que le diagramme est ouvert par un autre utilisateur. Si vous continuez et supprimez le diagramme, les modifications effectuées par l'autre utilisateur seront irrémédiablement perdues. Pour empêcher toute perte de travail, ne cherchez pas à supprimer le diagramme sans en avoir parlé à l'autre utilisateur au préalable.

Suppression d'un diagramme

1. Ouvrez le diagramme à supprimer en mode **Affichage**.
L'onglet du diagramme apparaît.
2. Cliquez sur l'icône **Supprimer diagramme**.
3. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre de confirmation.
Le diagramme et tous les fichiers associés sont supprimés.

Impression d'un diagramme

Vous pouvez imprimer des copies des diagrammes de Campaign.

Remarque : N'utilisez pas la commande **Fichier > Imprimer** de votre navigateur Web car les diagrammes risqueraient de ne pas s'imprimer correctement.

1. Ouvrez le diagramme que vous souhaitez imprimer, en mode **Afficher** ou **Modifier**.
2. Cliquez sur l'icône **Imprimer**.
La fenêtre Configuration de la page apparaît.
3. Cliquez sur **OK**.
La fenêtre Imprimer apparaît.
4. Cliquez sur **OK** pour imprimer le diagramme actuel.
Une fenêtre Campaign indique que le diagramme est en cours d'impression.

Conditionnement des fichiers de diagramme pour identification et résolution des problèmes

Si vous avez besoin de l'aide d'IBM pour identifier et résoudre les problèmes liés à un diagramme, vous pouvez collecter automatiquement les données pertinentes à envoyer au support technique IBM. Vous pouvez sélectionner les éléments à inclure dans une liste et spécifier les plages de dates destinées à limiter la quantité de données. Les données sont enregistrées dans le dossier de votre choix, dont le contenu pourra ensuite être compressé et envoyé au support technique IBM.

En plus des éléments de données que vous sélectionnez, Campaign crée également un fichier de synthèse qui identifie :

- Date et heure en cours
- Le numéro de version et de build du logiciel
- Votre nom d'utilisateur
- Les sélections que vous avez incluses dans le package

Conditionnement des fichiers de diagramme pour identification et résolution des problèmes

Seul un utilisateur qui dispose des droits de modification ou d'exécution d'un diagramme (exécution en test ou en production) peut suivre cette procédure. Si vous ne possédez pas de droits d'affichage des journaux, vous ne pouvez pas sélectionner les entrées liées au journal dans la fenêtre de sélection.

Utilisez cette tâche pour conditionner automatiquement les fichiers de données du diagramme de sorte que vous puissiez les envoyer au support technique IBM si vous avez besoin d'aide pour résoudre des problèmes liés à un diagramme.

1. Dans une page de diagramme en mode **Edition**, sélectionnez **Admin > Collecter les données du diagramme**. La fenêtre Créer un package de données pour la résolution des problèmes s'affiche.
2. Saisissez le nom du package ou conservez le nom par défaut. Le nom du package permet de créer un sous-dossier dans lequel les éléments de données sélectionnés seront enregistrés.
3. Cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le dossier dans lequel le package de données sera enregistré.
4. Cochez la case de chaque élément à inclure dans le package. Certains éléments, une fois sélectionnés, peuvent permettre d'entrer des informations supplémentaires avec lesquelles les données extraites seront filtrées.
Vous pouvez également cocher la case **Sélectionnez les éléments par défaut**. Cette case permet de sélectionner automatiquement toutes les données généralement requises pour la résolution des problèmes liés aux diagrammes et notamment tous les éléments répertoriés à l'exception des fichiers journaux et du contenu de la table utilisateur, des tables de l'historique des contacts et de l'historique des réponses, des segments stratégiques et des fichiers de trace de pile.
5. Cliquez sur **OK** pour créer le package.

Transmission du package de données de diagramme au support technique IBM Unica

Vous pouvez envoyer le package de données au support technique IBM Unica par courrier électronique ou via toute méthode recommandée par votre responsable de l'assistance technique. Le support technique IBM Unica accepte les données non compressées (l'intégralité du sous-répertoire du package), mais vous pouvez les compresser, chiffrer et regrouper dans un même fichier avant de les envoyer à IBM.

Options de conditionnement des données de diagramme

Tableau 5. Options de conditionnement des données de diagramme

Élément	Description de ce qui est inclus	Spécifications supplémentaires que vous pouvez définir
Case à cocher Sélectionner les éléments par défaut	Toutes les données généralement nécessaires à la résolution des problèmes liés aux diagrammes. Inclut tous les éléments répertoriés, exceptés les fichiers journaux et le contenu de la table utilisateur et de la table de l'historique des contacts.	
Diagramme	Fichier .ses du diagramme.	Inclure les résultats d'exécution ? inclut ou exclut éventuellement les fichiers de données d'exécution, également appelés fichiers "underscore".
Journal des diagrammes	Fichier .log du diagramme.	Définit éventuellement des dates et heures de début et de fin. Si vous ne les définissez pas, l'intégralité du fichier journal est pris en compte par défaut.
Journal du module d'écoute	Fichier unica_aclsnr.log.	Définit éventuellement des dates et heures de début et de fin. Si vous ne les définissez pas, l'intégralité du fichier journal est pris en compte par défaut.
Journal de démarrage	Fichier AC_sess.log.	Définit éventuellement des dates et heures de début et de fin. Si vous ne les définissez pas, l'intégralité du fichier journal est pris en compte par défaut.
Journal des messages Web	Fichier AC_web.log.	Définit éventuellement des dates et heures de début et de fin. Si vous ne les définissez pas, l'intégralité du fichier journal est pris en compte par défaut.
Configuration de Campaign	Fichier .config, qui répertorie les propriétés de configuration et les paramètres de votre environnement Campaign pour vous aider à résoudre les problèmes du diagramme.	
Attributs de campagne personnalisés	Fichier customcampaignattributes.dat, qui répertorie les paires de nom et de valeur d'attribut des attributs Campaign personnalisés. Seules les entrées liées à la campagne en cours sont incluses.	

Tableau 5. Options de conditionnement des données de diagramme (suite)

Élément	Description de ce qui est inclus	Spécifications supplémentaires que vous pouvez définir
Attributs de cible personnalisés	Fichier customcellattributes.dat, qui répertorie les paires de nom et de valeur d'attribut des attributs de cible Campaign personnalisés. Seules les entrées liées à la campagne en cours sont incluses.	
Définitions d'offres	Toutes les lignes sont incluses pour chacune des tables système suivantes liées aux offres :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	
Données de la liste des populations ciblées	Fichier targetcellspreadsheet.dat, qui inclut les données de UA_TargetCells pour l'intégralité de la liste des populations ciblées. Inclut les données de la campagne en cours, au format texte délimité par une colonne/ligne.	
Définitions de macros personnalisées	Fichier custommacros.dat, qui inclut les champs suivants de UA_CustomMacros, au format colonne/ligne : Name, FolderID, Description, Expression, ExpressionType, DataScrName, DataVarType, DataVarNBytes, CreateDate, CreatedBy, UpdateDate, UpdateBy, PolicyIS, ACLID	
Mapping de table système	Fichier systablemapping.xml. Inclut tous les mappages de table système, y compris la source de données.	
+ Inclure le contenu de la table système	Lorsque vous sélectionnez cette option, la liste est étendue à toutes les tables système.	Sélectionnez chacune des tables système à inclure. La table entière sera incluse (toutes les lignes et toutes les colonnes). Si vous ne sélectionnez aucune sous-option, le package ne comprendra aucune table système.

Tableau 5. Options de conditionnement des données de diagramme (suite)

Élément	Description de ce qui est inclus	Spécifications supplémentaires que vous pouvez définir
<p>+ Inclure les tables d'historique des contacts</p>	<p>Lorsque vous sélectionnez cette option, l'affichage est étendu aux tables d'historique des contacts et d'historique des contacts détaillé pour chaque niveau de référentiel.</p>	<p>Pour chaque ensemble que vous sélectionnez, le package inclut les enregistrements d'historique des contacts et d'historique des contacts détaillé de ce niveau de référentiel.</p> <p>Vous pouvez éventuellement définir des horodatages de début et de fin. Si vous ne les définissez pas, tous les enregistrements sont inclus par défaut.</p> <p>Si vous ne sélectionnez pas de sous-option, le package ne contient pas d'informations sur les tables d'historique des contacts.</p>
<p>+ Inclure les tables d'historique des réponses</p>	<p>Lorsque vous sélectionnez cette option, l'affichage est étendu aux tables d'historique des réponses de tous les niveaux de référentiel.</p>	<p>Pour chaque table que vous sélectionnez, le package inclut les enregistrements d'historique des réponses de ce niveau de référentiel.</p> <p>Pour chaque table que vous sélectionnez, vous pouvez éventuellement définir des horodatages de début et de fin. Si vous ne les définissez pas, tous les enregistrements sont inclus par défaut.</p> <p>Si vous ne sélectionnez pas de table, le package ne contient pas d'informations sur les tables d'historique des réponses.</p>
<p>+ Inclure le contenu de la table utilisateur</p>	<p>Lorsque vous sélectionnez cette option, l'affichage est étendu au contenu de la table utilisateur que vous pouvez sélectionner pour le package.</p>	<p>Sélectionnez les tables utilisateur du diagramme à inclure.</p> <p>Si vous ne sélectionnez aucune table, le package n'inclut aucun contenu de table utilisateur.</p> <p>Pour chaque table utilisateur que vous sélectionnez, vous pouvez éventuellement définir le nombre maximal de lignes à inclure. Si vous ne définissez pas un nombre maximal de lignes, le package inclut toute la table.</p>
<p>+ Inclure les segments stratégiques</p>	<p>Lorsque vous sélectionnez cette option, l'affichage est étendu à tous les segments stratégiques que vous pouvez sélectionner pour le package.</p>	

Tableau 5. Options de conditionnement des données de diagramme (suite)

Élément	Description de ce qui est inclus	Spécifications supplémentaires que vous pouvez définir
+ Inclure les fichiers de suivi de la pile	Option uniquement disponible pour les versions Unix. Lorsque vous sélectionnez cette option, l'affichage est étendu à la liste des fichiers de suivi de la pile (*.stack) dans le même répertoire que unica_ac snr.log.	Sélectionnez les fichiers de suivi de la pile à inclure dans le package. Si vous ne sélectionnez aucune sous-option, le package n'inclut pas de fichiers de suivi de la pile.

Référence de diagramme

Cette section décrit les icônes de l'interface Campaign permettant de travailler avec des diagrammes.

Icônes de l'onglet Diagramme (en mode affichage)

L'onglet Diagramme utilise les icônes ci-après en mode **Affichage**.



Les icônes, présentées de gauche à droite, sont décrites dans le tableau ci-après.

Remarque : Nombre de ces icônes de l'interface sont associées à des fonctions nécessitant des permissions. Pour plus d'informations, voir le Guide d'administration de *Marketing Platform*. Les icônes **Copier** et **Supprimer diagramme** n'apparaissent pas sans les permissions appropriées :

Tableau 6. Icônes de l'onglet Diagramme en mode affichage

Nom de l'icône	Description
Editer	Cliquez sur cette icône pour modifier le diagramme.
Exécuter	Cliquez sur cette icône pour accéder au menu Exécuter .
Ajouter diagramme	Cliquez sur cette icône pour ajouter un autre diagramme à la campagne.
Agrandir	Cliquez sur cette icône pour augmenter la taille d'affichage du diagramme.
Réduire	Cliquez sur cette icône pour diminuer la taille d'affichage du diagramme.
Imprimer l'élément	Cliquez sur cette icône pour imprimer le diagramme.
Copier	Cliquez sur cette icône pour créer une copie de ce diagramme.
Supprimer diagramme	Cliquez sur cette icône pour supprimer le diagramme.

Icônes de la page Diagramme (en mode édition)

La page Diagramme utilise les icônes ci-après en mode **Edition**.



Les icônes sont décrites de gauche à droite dans le tableau ci-après.

Remarque : Nombre de ces icônes de l'interface sont associées à des fonctions nécessitant des permissions. Pour plus d'informations, voir le Guide d'administration de *Marketing Platform*.

Tableau 7. Icônes de la page Diagramme en mode édition

Nom de l'icône	Description
Exécuter	Cliquez sur cette icône pour accéder au menu Exécuter .
Propriétés	Cliquez sur cette icône pour afficher ou modifier la fenêtre Propriétés du diagramme.
Options	Cliquez sur cette icône pour accéder au menu Options .
Admin	Cliquez sur cette icône pour accéder au menu Admin .
Rapports	Cliquez sur cette icône pour accéder aux rapports des cibles du diagramme.
Couper	Sélectionnez un ou plusieurs éléments du diagramme et cliquez sur cette icône pour les supprimer.
Copier	Sélectionnez un ou plusieurs éléments du diagramme et cliquez sur cette icône pour les copier.
Coller	Cliquez sur cette icône pour coller dans le diagramme les éléments que vous avez coupés ou copiés.
Agrandir	Cliquez sur cette icône pour augmenter la taille d'affichage du diagramme.
Réduire	Cliquez sur cette icône pour diminuer la taille d'affichage du diagramme.
Imprimer	Cliquez sur cette icône pour imprimer le diagramme.

Chapitre 5. Processus

Les processus sont les composants essentiels des diagrammes, que vous configurez pour accomplir des tâches particulières et générer les résultats de votre choix. Par exemple, utilisez le processus Fusion pour fusionner deux groupes de référentiels distincts ou utilisez les processus de contact (Télémarketing ou Courrier) pour écrire les résultats de l'intégralité d'une campagne.

Les tâches sont généralement réalisées au moyen de processus qui utilisent des *cibles*. Les cibles sont des listes d'identifiants de destinataire de message de marketing (par exemple, des ID client ou prospect). Généralement, chaque processus d'un diagramme transforme les données d'une ou plusieurs cibles source et génère une ou plusieurs cibles en sortie.

Les processus auxquels vous avez accès dans Campaign sont visibles dans la palette des processus de diagramme ; l'espace que vous utilisez pour créer un diagramme et travailler avec les processus.

Les différents types de processus se distinguent par leur couleur : les processus de manipulation de données sont affichés en bleu, les processus d'exécution, en rouge, et les processus d'optimisation, en vert.

Pour créer un diagramme, déplacez les processus du type requis de la palette des processus vers l'espace de travail du diagramme, puis connectez-les et configurez-les.

Types de processus

Les processus Campaign sont divisés en trois types par fonction, qui se distinguent par des couleurs dans la palette des processus du diagramme :

- Processus de manipulation des données : bleu.
- Processus d'exécution : rouge.
- Processus d'optimisation : vert.

Un ensemble de processus d'exécution spécialisé appelé "processus de contact" génère des listes de contacts (Courrier ou Télémarketing).

Remarque : Outre les processus Campaign décrits dans cette section, Interact, Optimize et eMessage fournissent des processus supplémentaires à utiliser dans les diagrammes de campagne. Pour plus d'informations sur les processus offerts, reportez-vous à la documentation de ces produits.

Processus de manipulation de données

Utilisez les processus de manipulation de données pour sélectionner des ID client dans votre source de données et les manipuler de différentes manières afin de créer des groupes pertinents ou des référentiels cible.

Les processus de manipulation de données permettent d'effectuer des tâches comme la sélection de clients selon un certain nombre de critères, la fusion de listes de clients afin de les inclure ou de les exclure, la segmentation des clients en

groupes pertinents, l'échantillonnage pour les groupes de test ou de contrôle ou la spécification de référentiels cible pour votre campagne.

Les processus de manipulation de données sont :

- «Sélection», à la page 50
- «Fusion», à la page 54
- «Segmentation», à la page 55
- «Echantillon», à la page 62
- «Référentiel», à la page 65
- «Exportation», à la page 75

Processus d'exécution

Une fois que vous avez défini votre campagne pour sélectionner le référentiel de votre choix, vous devez générer les résultats sous une forme opérationnelle au moyen des processus d'exécution. Les processus d'exécution contrôlent l'exécution du diagramme et déclenchent le véritable contact client.

Les processus d'exécution contrôlent l'exécution réelle de campagnes complètes, qui inclut la génération et la gestion de listes de contacts, le traitement des référentiels cible, le suivi des réponses et des contacts, la journalisation des données et la planification des exécutions de campagne ou de session.

Les processus d'exécution sont les suivants :

- «Image instantanée», à la page 80
- «Planification», à la page 83
- «Cube», à la page 88
- «Créer un segment», à la page 89
- «Courrier», à la page 91
- «Télémsg», à la page 95

Remarque : Les processus Courrier et Télémsg sont également des processus de contact.

Processus Optimisation

Les processus Optimisation vous permettent d'affiner votre campagne afin d'en maximiser l'efficacité. Ils vous permettent de générer des scores pour affiner la sélection des référentiels. Ils vous permettent de suivre les contacts et les réponses et utilisent les résultats de la modélisation prédictive de Campaign ou de produits d'exploration de données comme PredictiveInsight pour affiner la sélection des référentiels et maximiser le retour sur investissement. Les processus Optimisation offrent également la possibilité de déterminer pour l'ensemble de votre organisation, la campagne, l'offre et le canal les plus efficaces pour contacter chaque prospect individuellement.

Les processus d'optimisation sont :

- «Suivi», à la page 96
- «Réponse», à la page 98
- «Modélisation», à la page 100
- «Score», à la page 102

Utilisation de processus dans les diagrammes

Campaign permet de créer facilement des diagrammes de campagne en manipulant les processus visuellement. Vous pouvez créer, connecter, configurer et exécuter vos processus en testant différentes conceptions de diagramme. La section ci-après décrit les tâches que vous pouvez effectuer avec les processus.

- «Ajout d'un nouveau processus à un diagramme»
- «Copier/Coller d'un processus», à la page 45
- «Coller des processus de la bibliothèque de modèles», à la page 46
- «Déplacement d'un processus», à la page 46
- «Suppression d'un processus», à la page 47
- «Connexion de deux processus», à la page 44
- «Suppression d'une connexion entre deux processus», à la page 47
- «Accès à une fenêtre de configuration des processus», à la page 50
- «Exécution d'un processus», à la page 30

Ajout d'un nouveau processus à un diagramme

Pour ajouter un processus à un diagramme, cliquez sur une zone de processus dans la palette, puis cliquez dans l'espace de travail du diagramme.

Vous pouvez également copier un processus configuré existant ou coller un modèle provenant de la bibliothèque des modèles. Les modèles contiennent un ou plusieurs processus et connexions configurés.

1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour le modifier.
2. Dans la palette des processus, cliquez sur le processus que vous souhaitez ajouter à votre diagramme.
3. Cliquez sur l'emplacement de l'espace de travail où vous souhaitez placer la zone. Notez que vous ne pouvez pas faire glisser la zone vers un emplacement. Vous devez cliquer dessus.

Lorsque vous ajoutez des processus, essayez de les placer dans un ordre logique dans le diagramme, en fonction du flux de campagne. Évitez de placer les zones de processus les unes sur les autres dans l'espace de travail. Si tel est le cas, cliquez sur la zone de processus supérieure et déplacez-la de sorte que vous puissiez voir la zone suivante dans la pile.

Les processus nouvellement ajoutés sont grisés tant qu'ils n'ont pas été configurés. Les processus configurés sont affichés dans la couleur correspondant à leur type (les processus de manipulation des données sont en bleu, les processus d'exécution, en rouge, et les processus d'optimisation, en vert).

4. Cliquez sur le processus à l'aide du bouton droit de la souris pour afficher une liste des actions que vous pouvez effectuer dessus.

Généralement, l'étape suivante consiste à configurer le processus, en cliquant deux fois dessus dans l'espace de travail et en utilisant les boîtes de dialogue résultantes. Vous devez connecter les zones pour déterminer le flux de travaux. (Certains processus doivent être connectés avant d'être configurés du fait qu'ils requièrent des données d'un processus source.) Par exemple, vous pouvez configurer un processus Sélection pour sélectionner les foyers qui se trouvent dans une plage de revenus spécifique, puis le connecter à un processus Référentiel ou Fusion. Enfin, vous devez exécuter le processus pour le tester. Sauvegardez votre diagramme fréquemment à mesure que vous travaillez.

Consultez les autres rubriques disponibles pour plus d'informations sur la configuration, la connexion et l'exécution des processus.

Connexion de deux processus

Connectez les processus de votre diagramme pour indiquer le sens du flux de données, ainsi que l'ordre d'exécution des processus. Si vous déplacez des processus dans l'espace de travail, les connexions existantes demeurent et s'ajustent au nouvel emplacement du processus déplacé. Les connexions peuvent être facilement ajoutées ou supprimées.

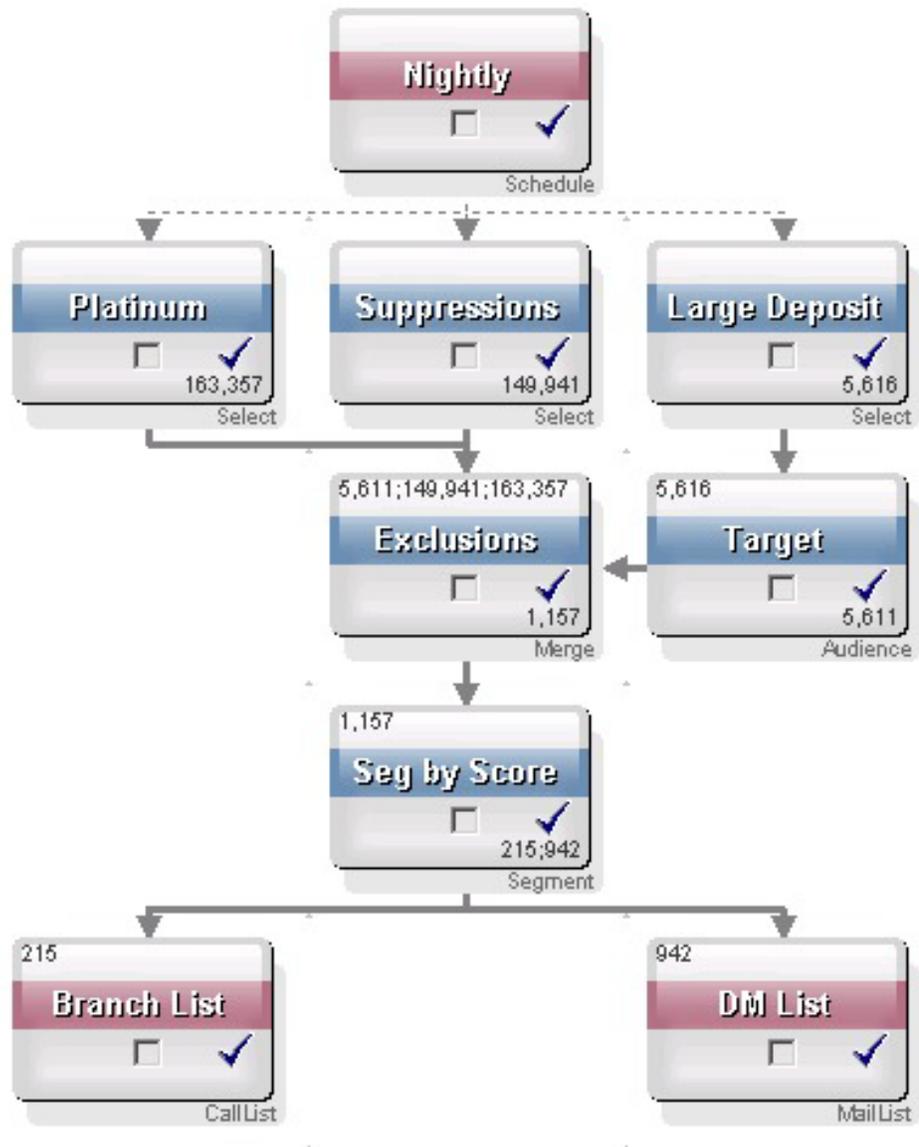
1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour le modifier.
La palette des processus et l'espace de travail apparaissent.
2. Placez votre curseur sur la zone de connexion du processus à partir duquel vous souhaitez créer une connexion.
Le pointeur se transforme en trident.
3. Cliquez sur une ligne et faites-la glisser jusqu'au processus avec lequel vous souhaitez établir une connexion.
Le processus source est mis en surbrillance. Lorsque vous faites glisser le curseur, la ligne de connexion est tracée à partir du processus source.
4. Relâchez le bouton de la souris sur le processus de destination.

Les processus source et de destination sont connectés par une flèche indiquant le sens du flux de données. Le processus source est exécuté avant le processus cible et les données générées depuis le processus source sont disponibles comme source du processus cible.

Remarque : Si le processus cible reçoit des données du processus source, la connexion est représentée sous forme de ligne continue. Si le processus cible ne reçoit pas de données du processus source, mais ne peut pas être correctement exécuté tant que le processus source n'est pas terminé, la connexion est représentée sous forme de ligne en pointillés.

Exemple : Connexions de processus

Le diagramme suivant est programmé pour une exécution automatique chaque nuit. Les connexions en pointillés entre le processus Planification et les trois processus Sélection indiquent que les processus Sélection ne s'exécuteront pas tant que le processus Planification n'aura pas été complètement exécuté et qu'aucune donnée ne sera transmise du processus Planification aux processus Sélection.



Copier/Coller d'un processus

Le fait de copier un processus configuré peut permettre de gagner du temps lorsque vous générez des diagrammes. Vous pouvez coller le processus à un autre emplacement dans l'espace de travail ou dans un autre diagramme.

1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour le modifier.
2. Dans l'espace de travail, cliquez sur le processus que vous souhaitez copier.

Remarque : Pour sélectionner plusieurs processus, vous pouvez appuyer sur la touche **Maj** tout en cliquant sur les processus, faire glisser une boîte de sélection autour d'eux, ou utiliser **Ctrl+A** pour sélectionner tous les processus du diagramme.

3. Cliquez sur l'icône **Copier**.

Vous pouvez également sélectionner **Copier** dans le menu ou appuyer sur **Ctrl+C**.

4. Cliquez sur l'icône **Coller**.
Vous pouvez également sélectionner **Coller** dans le menu ou appuyer sur **Ctrl+V**.
Une copie du processus apparaît dans l'espace de travail.
5. Cliquez sur le processus copié et faites-le glisser vers l'emplacement souhaité.

Couper un processus

1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour le modifier.
La palette des processus et l'espace de travail apparaissent.
2. A partir des processus figurant déjà dans l'espace de travail, cliquez sur le processus à couper.

Remarque : Vous pouvez utiliser **Maj+Clic** pour sélectionner plusieurs processus, faire glisser la souris pour sélectionner un groupe de processus ou utiliser **Ctrl+A** pour sélectionner tous les processus du diagramme.

3. Cliquez sur l'icône **Couper** dans la barre d'outils du diagramme.
Vous pouvez également cliquer sur **Couper** dans le menu ou appuyer sur **Ctrl+X**.

Le processus est supprimé du diagramme et enregistré dans le presse-papiers. Vous pouvez alors coller à nouveau ce processus dans le diagramme en cours ou dans un autre diagramme.

Coller des processus de la bibliothèque de modèles

L'utilisation de modèles de la bibliothèque de modèles peut permettre de gagner du temps lorsque vous générez des diagrammes. Les modèles contiennent un ou plusieurs processus et connexions configurés.

1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour le modifier.
La palette des processus et l'espace de travail apparaissent.
2. Cliquez sur l'icône **Options** et sélectionnez **Bibliothèque modèles**.
La fenêtre Bibliothèque modèles s'affiche. Elle présente les modèles disponibles.
3. Dans la **Liste des éléments**, sélectionnez le modèle que vous souhaitez coller dans votre diagramme.
4. Cliquez sur **Coller modèle**.

Le ou les processus du modèle sélectionné sont collés dans le diagramme. Si une ou plusieurs zones de processus sont collées sur une autre zone de processus dans l'espace de travail du diagramme, elles apparaissent empilées. Cliquez sur la zone de processus du dessus et déplacez-la si vous souhaitez voir le processus suivant dans la pile.

Déplacement d'un processus

Vous pouvez déplacer un processus à l'intérieur d'un diagramme que vous modifiez. Pour cela, faites-le glisser vers l'endroit de votre choix dans l'espace de travail.

Campaign vous permet de superposer les processus ; toutefois, si vous disposez d'un diagramme volumineux contenant de nombreux processus, il peut être plus facile d'utiliser la fonctionnalité de zoom pour pouvoir voir tous les processus, au lieu de les superposer.

1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour le modifier.
La palette des processus et l'espace de travail apparaissent.
2. Dans l'espace de travail, cliquez sur le processus à déplacer et faites-le glisser vers son nouvel emplacement.
Lorsque vous relâchez la souris, le processus rejoint sa nouvelle position. Les connexions existantes en entrée et en sortie du processus déplacé demeurent et sont retracées en fonction du nouvel emplacement.

Suppression d'un processus

Au fur et à mesure que vous concevez et générez des diagrammes, vous pouvez être amené à supprimer des processus que vous avez ajoutés.

1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour le modifier.
La palette des processus et l'espace de travail apparaissent.
2. Dans l'espace de travail, cliquez sur le processus à supprimer à l'aide du bouton droit de la souris et sélectionnez **Supprimer** dans le menu.

Remarque : Vous pouvez sélectionner plusieurs processus simultanément, en maintenant la touche **Maj** enfoncée pendant que vous effectuez les sélections avec la souris.

Un message de confirmation s'affiche et vous demande si vous souhaitez supprimer les éléments sélectionnés.

3. Cliquez sur **OK**.
4. Les processus sélectionnés sont supprimés de l'espace de travail. Les connexions entrantes et sortantes des processus sont également supprimées du diagramme.

Suppression d'une connexion entre deux processus

1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour le modifier.
La palette des processus et l'espace de travail apparaissent.
2. Cliquez sur la connexion à supprimer.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez sur la connexion à l'aide du bouton droit de la souris et sélectionnez **Supprimer** dans le menu.
 - Appuyez sur la touche **Suppr**.
 - Cliquez sur l'icône **Couper** dans la barre d'outils du diagramme.
 - Appuyez sur **Ctrl+X**.

La connexion est supprimée.

Exécution d'un processus

Pour vous assurer que votre configuration est correcte et que les résultats sont conformes à ce que vous attendez, veillez à exécuter chaque processus dès que vous le configurez et que vous vous connectez.

Remarque : Lorsque vous exécutez un processus, les résultats de la précédente exécution sont perdus.

1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour le modifier.
2. Cliquez sur le processus à exécuter.

Si le processus requiert des données d'un processus source, assurez-vous que ce dernier a été correctement exécuté pour que ses données soient disponibles.

3. Cliquez sur l'icône **Exécuter** ou cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur une zone de processus, puis sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Tester exécution processus sélectionné** : cette option vous permet, lorsque vous générez votre diagramme, d'identifier et de résoudre les erreurs qui se produisent. Les exécutions de test ne génèrent pas de données et ne mettent pas à jour de tables et de fichiers. (Toutefois, les déclencheurs sont exécutés après les tests et la suppression globale est appliquée.)
 - **Enregistrer et exécuter processus sélectionné** : effectuez une exécution en production. Les processus tels que Courrier et Télémkg écrivent les entrées dans l'historique des contacts. Chaque exécution en production ne peut générer un historique des contacts qu'une seule fois. Les processus de contact déjà exécutés pour cette exécution de production ne peuvent être réexécutés que si l'historique des contacts de l'exécution en cours est préalablement supprimé. Les déclencheurs sont exécutés une fois l'exécution de production terminée.

Remarque : Le fait d'exécuter seulement un processus ou un aiguillage d'un diagramme n'incrémente pas l'ID d'exécution du diagramme. Lorsque vous exécutez uniquement un processus ou un aiguillage, s'il existe des enregistrements d'historique des contacts, vous êtes invité à choisir des options d'historique d'exécution avant de pouvoir poursuivre. Pour plus d'informations, voir «A propos des options de l'historique des exécutions», à la page 30.

4. Lorsque l'exécution des processus est terminée, cliquez sur **OK** dans la fenêtre de confirmation.

Une coche bleue est affichée en regard du processus une fois qu'il a été exécuté. En cas d'erreurs, un "X" rouge est affiché à la place.

A propos des options de l'historique des exécutions

Remarque : Vous ne pouvez accéder à la fenêtre Options de l'historique des exécutions que lorsque vous exécutez un aiguillage ou un processus ayant déjà généré l'historique des contacts pour l'ID d'exécution en cours. S'il n'existe pas de nouvelle instance d'exécution pour un aiguillage ou un processus de réexécution particulier, la fenêtre Options de l'historique des exécutions ne s'affiche pas.

Utilisez la fenêtre Options de l'historique des exécutions pour choisir comment le nouvel historique des contacts que vous générez doit être enregistré dans la table historique des contacts.

Scénario d'options de l'historique des exécutions : Vous disposez d'un diagramme avec deux aiguillages et deux processus de contact, A et B, tous deux configurés pour se connecter à l'historique des contacts.

Vous exécutez le diagramme en entier (à partir du haut, à l'aide de la commande Exécuter diagramme) une fois. Cela permet de créer un nouvel ID d'exécution (par exemple, 1) et génère un historique des contacts pour cet ID.

Une fois cette première exécution terminée avec succès, vous modifiez le processus de contact A pour proposer une offre de suivi aux personnes ayant reçu la première offre. Par conséquent, vous souhaitez réexécuter le processus de contact A. L'ID d'exécution en cours est "1" et l'historique des contacts existe déjà pour le processus A et l'ID d'exécution.

Lorsque vous sélectionnez le processus de contact A et cliquez sur Exécuter processus, vous accédez à la fenêtre Options de l'historique des exécutions. Vous pouvez choisir de laisser l'ID d'exécution tel quel (ID = 1) et de remplacer l'historique des contacts existant associé à cet ID ou vous pouvez créer une nouvelle instance d'exécution (qui incrémente l'ID d'exécution à 2), laisser l'historique associé à l'ID d'exécution 1 tel quel et ajouter un nouvel historique des contacts associé à l'ID d'exécution 2.

Vous envoyez une offre de suivi et ne souhaitez pas perdre l'historique des contacts associé à la première offre. Vous choisissez donc **Créer une nouvelle occurrence d'exécution**. L'ID d'exécution passe à "2" et des enregistrements de l'historique des contacts sont ajoutés à la table de l'historique des contacts pour l'ID ayant reçu la première offre.

Si à présent vous modifiez et exécutez le processus de contact B, vous ne verrez pas de fenêtre Options de l'historique des exécutions car l'ID d'exécution en cours (2) et l'historique des contacts associé à l'ID d'exécution 2 n'existe pas pour le processus de contact B. Si vous n'exécutez que le processus de contact B, des enregistrements d'historique des contacts supplémentaires ne seront générés que pour l'ID d'exécution 2.

Références de la fenêtre Options de l'historique des exécutions :

La fenêtre Options de l'historique des exécutions contient les options ci-après.

Tableau 8. Options de la fenêtre Options de l'historique des exécutions

Option	Description
Créer une nouvelle occurrence d'exécution	Réexécutez un aiguillage ou un processus spécifique du diagramme à l'aide d'un nouvel ID exécution. Ajoutez les résultats, associés au nouvel ID exécution, à la table d'historique des contacts. L'historique des contacts existant reste intact.
Remplacer l'historique des contacts de l'exécution précédente	Réutilisez l'ID exécution précédent et remplacez l'historique des contacts précédemment généré pour cet ID exécution (uniquement pour le processus ou l'aiguillage en cours d'exécution). Les enregistrements de l'historique des contacts qui avaient été générés pour les autres aiguillages ou processus du diagramme restent intacts.
Annuler	Annulez l'exécution de l'aiguillage ou du processus et ne modifiez pas l'historique des contacts existant. Le diagramme reste ouvert en mode Edition.

Vous ne pouvez pas remplacer l'historique des contacts en présence d'un historique des réponses associé. Par conséquent, si vous avez sélectionné **Remplacer l'historique des contacts de l'exécution précédente** et qu'il existe des enregistrements d'historique des réponses, vous avez le choix entre deux options :

- Cliquez sur **OK** pour effacer les enregistrements de l'historique des réponses associé, ainsi que les enregistrements de l'historique des contacts. Il s'agit de votre seule et unique option si un historique des réponses existe et que vous souhaitez remplacer l'historique des contacts de la dernière exécution.
- Cliquez sur **Annuler** pour annuler la suppression des enregistrements de l'historique des contacts. Vous pouvez choisir **Créer une nouvelle occurrence d'exécution** à la place, pour créer une instance d'exécution afin d'exécuter le processus de contact actuel.

Configuration des processus

Vous devez configurer un processus après l'avoir ajouté à votre diagramme. En configurant un processus, vous fournissez à Campaign des informations importantes, notamment la source de données utilisée par le processus, les ID à utiliser et ce qu'il convient de faire avec la sortie. Par exemple, vous pouvez configurer une case Sélection pour sélectionner tous les clients ayant effectué un achat au cours des six derniers mois.

Une bonne pratique consiste à placer les processus de votre diagramme dans l'ordre suivant lequel ils seront utilisés lorsque la campagne est exécutée. Certains processus doivent être connectés avant d'être configurés du fait qu'ils requièrent des données d'un processus source.

Accès à une fenêtre de configuration des processus

1. Dans une campagne ou une session, ouvrez un diagramme pour le modifier.
La palette des processus et l'espace de travail apparaissent.
2. Cliquez deux fois sur le processus à configurer. Vous pouvez également cliquer à l'aide du bouton droit de la souris sur le processus et sélectionner **Configuration du processus** dans le menu.
La fenêtre de configuration des processus du processus apparaît.
3. Renseignez les champs de chaque onglet de la fenêtre de configuration des processus. Pour obtenir de l'aide, cliquez sur **Aide**.
4. Une fois que vous avez fini d'entrer les informations de configuration, cliquez sur **OK**.

Les processus correctement configurés apparaissent en couleur (la couleur correspond au type de processus). Un processus grisé dont le nom est en italique contient des erreurs de configuration. Pour accéder aux détails de l'erreur, maintenez votre pointeur sur le processus jusqu'à ce que le message descriptif de l'erreur apparaisse.

Sélection

Utilisez le processus Sélection pour définir les critères permettant de créer des listes de contacts, tels que les clients, les comptes, ou les ménages, à partir de vos données marketing. Il s'agit du processus le plus fréquemment utilisé dans Campaign. La plupart des diagrammes commencent par un ou plusieurs processus Sélection. Le processus Sélection génère une cellule contenant la liste des ID, tels que les ID client, qui peut être modifiée et affinée par d'autres processus.

Configuration d'un processus Sélection

Définissez un processus Sélection pour générer une liste de contacts à partir de vos données marketing. Vous pouvez spécifier tous les ID d'un segment ou d'une table ou utiliser une requête pour sélectionner des ID spécifiques. Un ou plusieurs processus Sélection peuvent ensuite être utilisés comme source dans un autre processus. Par exemple, vous pouvez sélectionner tous les clients fidèles, puis créer une autre sélection avec toutes les exclusions, puis fusionner les deux listes en une seule.

1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour le modifier.
2. Cliquez sur le processus Sélection dans la palette, puis cliquez sur l'espace de travail pour ajouter le processus à votre diagramme.

La zone du processus Sélection dans la zone de travail est grisée tant que le processus n'a pas été configuré.

3. Cliquez deux fois sur la zone du processus Sélection dans l'espace de travail du diagramme.

La boîte de dialogue de configuration des processus apparaît.

4. Dans l'onglet Source, utilisez la liste déroulante **Source** afin de sélectionner une table ou un segment qui servira de source de données pour le processus.

Remarque : Si IBM Coremetrics est intégré à Campaign, vous pouvez sélectionner **Segments IBM Coremetrics** comme source. Pour obtenir des instructions, voir «Utilisation de segments IBM Coremetrics dans un processus Sélection», à la page 52. La configuration de l'intégration est expliquée dans le *Guide d'administration d'IBM Unica Campaign*.

5. Choisissez l'une des options **Sélectionner tout**. Les noms d'option dépendent du niveau de référentiel de votre source de données en entrée. Par exemple, si votre niveau de référentiel est le niveau Client, vous devriez voir **Sélectionner tous les ID** et **Sélectionner les ID dont** :

- Choisissez **Sélectionner tous les ID** pour inclure toutes les lignes de la source de données sélectionnée dans la liste **Source**.
- Choisissez **Sélectionner les ID dont** pour sélectionner les identifiants en fonction d'une requête.

6. Si vous avez choisi **Sélectionner les ID dont**, créez une requête à l'aide d'une des méthodes suivantes :

- **Saisie guidée** : il s'agit de la vue par défaut. Cliquez dans les cellules des colonnes **Nom du champ**, **Opér.**, **Valeur** et **Et/Ou** pour sélectionner les valeurs de la liste à droite de la boîte de dialogue et générer votre requête. Cette méthode est la méthode la plus simple pour créer une requête car elle permet d'éviter les erreurs de syntaxe.
- **Saisie libre** : Cliquez sur ce bouton pour écrire des commandes SQL brutes ou utilisez l'**Assistant** pour sélectionner une macro à partir d'un large éventail de macros fournies, telle que des opérateurs logiques et des fonctions de chaîne.

7. Si vous construisez une requête, sélectionnez les champs que vous souhaitez inclure dans votre requête à partir de la liste Champs disponibles, y compris les champs générés par IBM Unica Campaign et les champs dérivés. Pour plus d'informations, voir «Création de requêtes dans les processus», à la page 107. Utilisez **Vérifier la syntaxe** et **Tester requête** pour garantir que votre requête ne comporte pas d'erreurs.

Remarque : Si votre requête comprend un champ de table dont le nom est identique à un champ généré par Campaign, vous devez qualifier le nom du champ avec la syntaxe suivante : <nom_table>.<nom_champ>

8. Cliquez sur l'onglet **Effectif maximum de la cible** si vous souhaitez limiter le nombre d'ID générés par le processus.
9. Cliquez sur l'onglet **Général** pour indiquer le **nom du processus** (par exemple, Clients fidèles), le nom de la **cible générée** (par défaut, il correspond au nom du processus) et le **code cible** (généralement, il suffit d'accepter la valeur par défaut). Entrez une **remarque** pour décrire l'objectif du processus Sélection.
10. Cliquez sur **OK**.

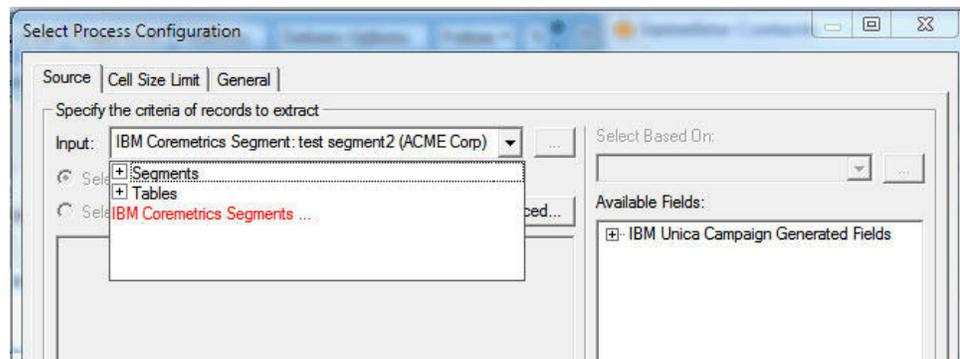
Le processus est maintenant configuré. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Utilisation de segments IBM Coremetrics dans un processus Sélection

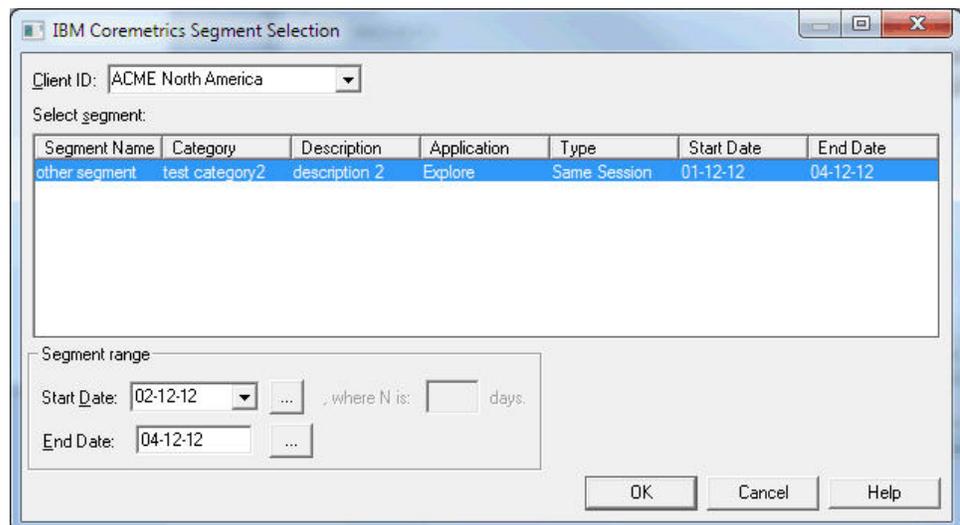
Lorsque vous configurez un processus Sélection, vous pouvez choisir **Segments IBM Coremetrics** comme source de données, afin d'utiliser des segments exportés à partir de produits IBM Coremetrics dans votre campagne.

Remarque : L'option **Segments IBM Coremetrics** est disponible uniquement si IBM Coremetrics et Campaign sont intégrés. La configuration de l'intégration est expliquée dans le *Guide d'administration d'IBM Unica Campaign*.

1. Cliquez deux fois sur une liste déroulante dans un diagramme Campaign pour ouvrir la boîte de dialogue de configuration du processus Sélection.
Si vous modifiez une liste déroulante qui contient un segment IBM Coremetrics défini précédemment, la zone **Source** de l'onglet **Source** affiche le nom du segment existant.
2. Ouvrez la liste **Source** et cliquez sur **Segments IBM Coremetrics**.



La boîte de dialogue Sélection de segment IBM Coremetrics s'ouvre.



3. Dans la boîte de dialogue Sélection de segment IBM Coremetrics :
 - Sélectionnez un **ID client** dans la liste déroulante pour afficher la liste de tous les segments publiés qui sont associés à ce client IBM Coremetrics.
 - La liste **Sélectionner un segment** contient les segments définis dans IBM Coremetrics, notamment l'application dans laquelle le segment a été créé, son type, ainsi que ses dates de début et de fin.

- La **description** doit vous aider à déterminer l'objectif du segment. Si vous avez besoin de plus d'informations sur un segment, cliquez deux fois dessus pour afficher sa description et d'autres informations définies dans IBM Coremetrics.
 - Les champs **Date de début** et **Date de fin** en regard de chaque segment indiquent la plage de dates définie par IBM Coremetrics pour rechercher des visiteurs correspondant aux critères de segment. Par exemple, un segment peut trouver toutes les personnes qui ont visité un site donné au moins 3 fois entre le 12 janvier 2012 et le 12 avril 2012, tandis qu'un autre segment peut trouver les visiteurs provenant d'une autre plage de dates. La plage de dates définie par IBM Coremetrics ne peut pas être modifiée ici. Toutefois, vous pouvez utiliser les boutons de date figurant dans la zone **Plage de segments** située dans la partie inférieure de la boîte de dialogue, pour spécifier une période comprise dans la plage définie dans IBM Coremetrics.
4. Sélectionnez un segment dans la liste. Si vous modifiez (au lieu de créer) un processus Sélection, la plage de segments existante est affichée.
 5. Utilisez les boutons de date et de calendrier figurant dans la zone **Plage de segments** située dans la partie inférieure de la boîte de dialogue, pour spécifier la période pour laquelle vous souhaitez extraire des données pour le segment sélectionné.
 - La plage que vous indiquez doit être comprise entre la date de début et la date de fin définies pour le segment dans IBM Coremetrics (qui s'affichent en regard de chaque segment dans la liste).
 - Outre les dates de début et de fin, Campaign prend également en compte la **contrainte de date** (le cas échéant). La contrainte de date est définie dans IBM Coremetrics, mais n'apparaît pas dans la boîte de dialogue Sélection de segment. Elle limite les données à extraire pour un segment à un certain nombre de jours, afin d'éviter une surcharge d'IBM Coremetrics due à l'exportation d'un ensemble de données volumineux.
Par exemple, supposons qu'un segment ait été défini dans IBM Coremetrics avec une durée de 3 mois (dates de début et de fin) et une contrainte de date de 7 jours. La plage de dates que vous définissez dans Campaign prend en compte les deux contraintes. Si vous spécifiez une plage de dates en dehors de la durée de 3 mois, votre définition de segment ne peut pas être enregistrée. De même, si vous spécifiez une plage de dates qui dépasse 7 jours, votre définition de segment ne peut pas être enregistrée.
 - Vous pouvez indiquer des dates absolues ou relatives, à condition qu'elles soient comprises dans la contrainte de date et la plage définies par IBM Coremetrics.
 - Si vous spécifiez une date de début absolue, vous devez également fournir une date de fin. Par exemple, si le segment défini par IBM Coremetrics indique une durée de 3 mois, votre campagne peut cibler les visiteurs pour lesquels des informations ont été collectées au cours d'une journée, d'un mois ou d'une semaine pendant cet intervalle.
 - Exemples de dates relatives :
 - Si le segment défini par IBM Coremetrics concerne une durée de 3 mois, vous pouvez spécifier une date relative, comme **Hier** ou **Derniers 7 jours**, pour rechercher de façon ininterrompue les visiteurs récents. La campagne sera exécutée jusqu'à la date de fin définie par IBM Coremetrics.
 - Si vous spécifiez **MOIS EN COURS**, les données de la totalité du mois doivent être disponibles jusqu'au jour précédent l'utilisation de cette date

relative. Par exemple, si la date du jour est le 28 mars, les données comprises entre le 1er mars et le 27 mars doivent être disponibles pour le segment sélectionné.

- Si vous spécifiez **MOIS DERNIER**, les données de la totalité du mois précédent doivent être disponibles. Exemple n°1 : si le segment défini par IBM Coremetrics contient le 1er mars comme date de début et le 31 mars comme date de fin, MOIS DERNIER peut être utilisé à partir du 1er avril et jusqu'au 30 avril inclus (pour obtenir les données du mois de mars). Exemple n°2 : si le segment défini par IBM Coremetrics contient le 1er mars comme date de début et le 30 mars comme date de fin, MOIS DERNIER ne peut pas être utilisé, car il n'existe pas de données pour un mois complet. Exemple n°3 : si le segment défini par IBM Coremetrics contient le 2 mars comme date de début et le 31 mars comme date de fin, MOIS DERNIER ne peut pas être utilisé, car il n'existe pas de données pour un mois complet. Dans ces cas, un message indique que MOIS DERNIER n'est pas compris dans les dates du segment. Il est préférable d'utiliser des dates absolues.

6. Cliquez sur **OK** pour retourner à la boîte de dialogue de configuration du processus Sélection.

Lorsque le processus Sélection s'exécute, il extrait des données d'IBM Coremetrics pour les segments situés dans la plage de dates et la contrainte de date spécifiées. La table de mappage utilisée pour le diagramme indique à Campaign comment convertir les ID IBM Coremetrics en ID de référentiel Campaign. Les ID de référentiel sont alors disponibles pour les processus en aval. Pour obtenir des informations techniques sur cette procédure, consultez le *Guide d'administration de Campaign*.

Dans de rares cas, lors de l'exécution d'un diagramme, le nombre d'ID IBM Coremetrics pour un segment sélectionné peut ne pas correspondre au nombre d'ID de référentiel détecté dans Campaign. Par exemple, il peut y avoir 100 clés IBM Coremetrics, mais seulement 95 ID correspondants dans Campaign. Campaign attire l'attention sur cette situation, mais continue l'exécution du diagramme. Un message est consigné dans le fichier journal pour ce diagramme, vous demandant de vérifier que votre table de conversion mappée contient les enregistrements mis à jour. Un administrateur peut résoudre ce problème en (re)mettant en correspondance les clés en ligne et hors ligne en fonction de votre stratégie d'entreprise et en renseignant à nouveau la table de conversion avec les données à jour. Vous devez réexécuter le diagramme une fois la table de conversion mappée mise à jour.

Fusion

Le processus Fusion permet de spécifier les cellules en entrée qui sont incluses et combinées et celles qui sont exclues (supprimées). Cela vous permet d'inclure ou d'exclure des cellules des processus suivants dans votre diagramme. Par exemple, utilisez le processus Fusion pour supprimer les clients "opt-out", qui ont demandé à ne plus recevoir de documents marketing.

Configuration d'un processus Fusion

Le processus Fusion accepte une ou plusieurs cibles source et génère une cible de sortie. Vous pouvez spécifier les cibles source qui sont incluses et combinées ou exclues de la sortie.

1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour le modifier.

2. Cliquez sur le processus Fusion dans la palette, puis cliquez sur l'espace de travail pour ajouter le processus à votre diagramme.
3. Vérifiez que le processus Fusion est connecté à un ou plusieurs processus configurés dont les cibles générées sont utilisées comme source par le processus Fusion.

Remarque : Toutes les cibles source doivent avoir le même niveau de référentiel.

4. Cliquez deux fois sur le processus Fusion dans l'espace de travail du diagramme.

La boîte de dialogue de configuration des processus apparaît. Les cibles des processus connectés au processus Fusion sont automatiquement affichées dans la liste **Source**.

5. Dans l'onglet **Méthode**, spécifiez les cibles source que vous voulez inclure ou exclure. Cliquez sur chaque cible dans la liste **Source** et utilisez le bouton **Ajouter>>** approprié pour l'ajouter à la liste **Enregistrements à inclure** ou **Enregistrements à exclure**.

Les ID figurant dans les cibles de la liste **Enregistrements à inclure** sont combinés dans une liste d'ID uniques. Les ID de la liste **Enregistrements à exclure** ne figurent pas dans la sortie fusionnée.

6. Indiquez comment vous souhaitez traiter les ID en double dans les cibles source (spécifié dans la liste **Enregistrements à inclure**) en sélectionnant l'une des options suivantes :

- **Union/exclusion** : Supprimez les ID en double pour générer une liste d'ID uniques qui apparaissent dans au moins une cible source. Il s'agit d'un "OR" ou "ANY" logique.
- **Intersection/exclusion** : N'incluez que les ID qui apparaissent dans toutes les cibles source. Il s'agit d'un "AND" ou "ALL" logique.

La première option inclut le client A si ce client se trouve dans la cible **Gold.out** OU dans la cible **Platinum.out** (mais l'enregistrement n'est inclus qu'une seule fois, de sorte que vous n'avez pas des doublons). La deuxième option inclut le client A uniquement si ce client apparaît dans la cible **Gold.out** ET la cible **Platinum.out**. La seconde option est utile lorsque vous ne souhaitez inclure les clients que s'ils répondent à plusieurs critères.

7. Cliquez sur l'onglet **Effectif maximum de la cible** si vous souhaitez limiter le nombre d'ID générés par le processus.
8. Cliquez sur l'onglet **Général** pour affecter un **nom de processus**, une **cible générée** et le **code cible** et entrez une **remarque** qui décrit le processus.
9. Cliquez sur **OK**.

Le processus est configuré et activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Segmentation

Utilisez le processus Segmentation pour répartir les données en groupes distincts (segments) qui recevront différents traitements ou offres. Une fois que les segments ont été créés, connectez le processus Segmentation à un processus de contact (tels que Télémarcheting ou Courrier) pour affecter des traitements ou des offres aux segments. Le nombre de segments qu'il est possible de créer est illimité.

Par exemple, vous pouvez décider de classer vos clients dans les segments de valeur élevée, moyenne et faible en fonction de leur historique d'achats. Chacun de ces segments peut recevoir une offre différente, une fois connecté à un processus de contact.

Vous pouvez segmenter les données de deux manières : à l'aide de valeurs distinctes dans un champ ou en filtrant les données dans un champ à l'aide d'une requête. Outre les champs de table de base de données, vous pouvez utiliser des champs dérivés pour segmenter les données. Cela permet les regroupements personnalisés.

Important : Les segments créés par le processus Segmentation diffèrent des segments stratégiques globalement permanents créés par le processus Créer un segment, qui peut être utilisé dans n'importe quelle session ou campagne.

Segmentation par champ

Lorsque vous segmentez des données en fonction d'un champ de table de base de données, chaque valeur distincte du champ crée un segment séparé. Cette option s'avère particulièrement utile lorsque les valeurs du champ correspondent aux segments à créer.

Supposons par exemple que vous souhaitez attribuer une offre différente aux clients de chacune des 10 régions. Votre base de données clients contient un champ nommé `regionID`, qui indique la région à laquelle appartient chaque client. Effectuez une segmentation par champ `regionID` pour créer les 10 segments régionaux.

Segmentation par requête

L'option de segmentation par requête segmente vos données en fonction des résultats d'une requête que vous avez créée. Cette option s'avère particulièrement utile lorsqu'il est nécessaire de filtrer les données d'un champ pour créer les segments requis.

Supposons par exemple que vous souhaitez diviser vos clients en segments de valeur élevée (plus de 500 dollars), moyenne (entre 250 et 500 dollars) et faible (moins de 250 dollars) en fonction de leur historique d'achats sur l'année précédente. Le champ `PurchaseHistory` de votre base de données clients enregistre le montant total en dollars des achats de chaque client. Utilisez une requête séparée pour créer chaque segment, en sélectionnant les enregistrements possédant des valeurs dans le champ `PurchaseHistory` et qui répondent aux critères du segment.

Remarque : Vous pouvez également segmenter les données à l'aide d'un code SQL brut.

Utilisation de segments comme entrée d'un autre processus Segment

Les segments peuvent également être utilisés comme cellules d'entrée d'un autre processus Segment. Supposons par exemple que vous souhaitez segmenter vos clients en six plages d'âges. Votre base de données contient un champ nommé `AgeRange` qui affecte l'une des six plages d'âges à chaque client. Effectuez une segmentation en fonction du champ `AgeRange` pour créer les six segments.

Vous pouvez ensuite utiliser ces six segments comme source pour un autre processus Segmentation qui divisera davantage les clients en fonction d'un autre champ ou d'une autre requête. Par exemple, supposons que votre base de données contienne un champ nommé PreferredChannel, qui indique le canal de communication préféré de chaque client : courrier, télémarketing, fax ou courrier électronique. Avec les six segments de plage d'âges comme source, vous pouvez alors créer un second processus Segmentation pour effectuer une segmentation en fonction du champ PreferredChannel. Chacun des six segments de plage d'âges est segmenté à son tour en quatre segments de canaux préférés, pour générer un total de vingt-quatre segments en sortie.

Considérations relatives à la segmentation

Prenez en compte les options et instructions suivantes lors de la segmentation de données :

- «Choix d'une méthode de segmentation»
- «Rendre les segments mutuellement exclusifs»
- «Restriction de la taille des segments»
- «Sélection des cellules source»

Choix d'une méthode de segmentation

Dans certains cas, les mêmes résultats peuvent être atteints avec une segmentation par champ ou par requête. Par exemple, supposons que le champ AcctType de votre base de données divise les comptes client en fonction de leur niveau : standard, préféré et premier. La segmentation en fonction du champ AcctType crée trois segments pour ces types de compte. Vous pouvez atteindre les mêmes résultats à l'aide de requêtes, mais la création des segments requiert l'écriture de trois requêtes distinctes. Déterminez la méthode la plus efficace en fonction des données à segmenter.

Rendre les segments mutuellement exclusifs

Vous pouvez rendre des segments mutuellement exclusifs, à savoir que chaque enregistrement ne figurera que dans un seul segment. Lorsque les segments sont affectés à des offres, cela garantit que chaque client ne reçoit qu'une seule offre.

Les enregistrements sont placés dans le premier segment dont les critères correspondent, en fonction d'un ordre de priorité que vous définissez. Par exemple, si un client répond aux critères des segments 1 et 3 et que le segment 1 se trouve avant le segment 3 dans l'ordre de priorité, ce client n'apparaîtra que dans le segment 1.

Restriction de la taille des segments

La taille par défaut du nombre d'enregistrements par segment est illimitée. Vous pouvez restreindre la taille du segment créé si, par exemple, vous effectuez des séries de tests sur le diagramme ou le processus.

Vous pouvez limiter la taille des segments à tout entier positif. Si la taille de segment que vous spécifiez est inférieure au nombre total d'enregistrements générés, le segment est composé d'enregistrements qualifiants sélectionnés de manière aléatoire.

Sélection des cellules source

Toutes les cellules sélectionnées doivent avoir le même niveau de référentiel. Si vous sélectionnez plusieurs cellules source, la même segmentation est appliquée à chaque cellule source.

Configuration d'un processus Segmentation par champ

1. Dans l'onglet **Segmentation** de la fenêtre **Configuration du processus Segmentation**, spécifiez la source du processus, à l'aide de la liste déroulante **Source**. Pour utiliser plusieurs cibles source, cliquez sur le bouton **Cibles multiples** et sélectionnez les cibles dans la boîte de dialogue.
2. Sélectionnez **Segmenter par champ** et utilisez la liste déroulante pour sélectionner le champ à utiliser pour créer les segments.
La fenêtre **Analyse du champ sélectionné** s'ouvre et l'analyse du champ sélectionné démarre automatiquement.
3. Attendez que l'analyse soit terminée avant de cliquer sur **OK**, pour vous assurer que tous les segments sont créés correctement.
La liste des segments et le champ **# segments** sont mis à jour à partir des résultats d'analyse du champ sélectionné. Pour réanalyser le champ à tout moment une fois que vous l'avez sélectionné, cliquez sur **Analyse**.
4. Définissez les options de configuration restantes, si vous le souhaitez.
5. Cliquez sur **OK**.
Le processus est configuré et apparaît comme activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie bien les résultats escomptés.

Configuration d'un processus Segmentation par requête

1. Dans l'onglet **Segmentation** de la fenêtre **Configuration du processus Segmentation**, spécifiez la source du processus, à l'aide de la liste déroulante **Source**. Pour utiliser plusieurs cibles source, cliquez sur le bouton **Cibles multiples** et sélectionnez les cibles dans la boîte de dialogue.
2. Sélectionnez **Segmenter par requête**.
3. Déterminez le nombre de segments à créer et entrez ce nombre dans le champ **# segments**.
4. Pour générer une requête pour chaque segment, sélectionnez le segment et cliquez sur **Modifier** pour accéder à la fenêtre Modification du segment. Pour plus d'informations, voir «Boîtes de dialogue Nouveau segment et Modification du segment», à la page 61.
5. Définissez les options de configuration restantes, si vous le souhaitez.
6. Cliquez sur **OK**.
Le processus est configuré et apparaît comme activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Configuration du processus Segmentation : onglet Segmentation

Le tableau ci-après décrit les champs, boutons et commandes de l'onglet Segmentation de la fenêtre **Configuration du processus Segmentation**.

Tableau 9. Onglet Segmentation

Champ/commande	Description
Source	Indique la source du processus Segmentation. La liste déroulante contient toutes les cibles générées de tout processus connecté au processus Segmentation.
Bouton Cibles multiples	Permet de sélectionner plusieurs cibles source comme source du processus Segmentation.

Tableau 9. Onglet Segmentation (suite)

Champ/commande	Description
Segmenter par champ	Indique le champ à utiliser pour la segmentation des données. Les données sont segmentées en fonction des valeurs distinctes disponibles le champ sélectionné. Chacune de ces valeurs crée un segment différent.
Bouton Analyse	Ouvre la fenêtre Analyse du champ sélectionné , qui calcule les valeurs et les distributions des enregistrements du champ sélectionné. Actif uniquement lors de la segmentation par champ.
Bouton Chps dérivés	Ouvre la fenêtre Création de champ dérivé . Actif uniquement lors de la segmentation par champ.
Segmenter par requête	Permet de segmenter les données en fonction d'une requête que vous créez.
# segments	Indique le nombre de segments à créer. Actif uniquement lors de la segmentation par requête. Trois segments sont créés par défaut : "Segment1", "Segment2" et "Segment3". Lors d'une segmentation par champ, le champ # segments est mis à jour en fonction des résultats d'analyse du champ sélectionné.
Segments mutuellement exclusifs	Indique si le segment doit être mutuellement exclusif (chaque enregistrement identifié ne figure que dans un seul segment).
Créer les tables d'exportation	Indique si le segment doit créer des tables d'exportation pour chaque cible générée. La sélection de cette option garantit que Campaign peut fournir un processus ultérieur comportant les informations nécessaires au suivi des référentiels cible en double sur les segments. La sélection de cette case à cocher active les options de l'onglet Exportation. Cette case est désactivée si l'option Segments mutuellement exclusifs est sélectionnée.
Nom du segment	Répertorie tous les segments par nom. Trois segments sont créés par défaut : "Segment1", "Segment2" et "Segment3". Lors d'une segmentation par champ, les noms de segment sont mis à jour en fonction des résultats d'analyse du champ sélectionné. Par exemple, si vous segmentez un champ appelé "Acct_Status" qui possède deux valeurs distinctes "A" et "B", deux segments sont créés : "Acct_Status_A" et "Acct_Status_B."
Max. Taille	Nombre maximal d'enregistrements autorisés dans chaque segment.
Taille	Nombre d'enregistrements qui satisfont les critères du segment. Avant l'exécution du processus, ce nombre correspond par défaut au nombre total d'enregistrements dans la cible générée.
Requête	Requête définissant les critères de ce segment. Apparaît uniquement lors de la segmentation par requête.

Tableau 9. Onglet Segmentation (suite)

Champ/commande	Description
Monter	Déplace le segment sélectionné vers la position immédiatement supérieure dans l'ordre de traitement. Les segments sont traités suivant l'ordre de leur apparition dans la table.
Descendre	Déplace le segment sélectionné vers la position immédiatement inférieure dans l'ordre de traitement. Les segments sont traités suivant l'ordre de leur apparition dans la table.
Bouton Nouveau segment	Ouvre la fenêtre Nouveau segment . Actif uniquement lors de la segmentation par requête.
Bouton Modifier	Ouvre la fenêtre Modification du segment pour modifier le segment sélectionné.
Supprimer	Permet de supprimer le segment sélectionné. Lorsqu'un segment est supprimé, le champ # segments se met à jour automatiquement.
Ne pas exécuter ces processus pour les segments vides	Permet d'empêcher les processus situés en aval de ce processus de s'exécuter pour les segments vides.

Configuration du processus Segmentation : onglet Exportation

L'onglet Exportation de la fenêtre Configuration du processus Segmentation permet de rendre accessible le résultat que vous spécifiez à partir du processus Segmentation comme source de processus Courrier ou Télémarketing dans le diagramme. Le tableau ci-après décrit les champs, boutons et commandes de l'onglet Exportation.

Tableau 10. Onglet Exportation

Champ	Description
Source des données cibles	Emplacement dans lequel le résultat de ce processus sera enregistré. Le serveur Campaign et toutes les autres sources de données auxquelles vous êtes connectées sont disponibles à partir de la liste déroulante Source des données cibles .
Champs disponibles	Liste des champs pouvant être exporter, et notamment le nom du champ et le type de données, en fonction de votre source données en entrée. Si votre source en entrée correspond à une page d'exportation dans eMessage, chaque nom de champ est un attribut de la page d'exportation. Si l'attribut contient des caractères spéciaux ou des espaces, il est converti en nom de champ valide. Les types de données de tous les attributs de la page d'exportation sont répertoriés sous forme de texte. Remarque : Les noms d'objet schéma sont limités à 30 caractères. Limitez la longueur des noms d'attributs à 30 caractères pour obtenir des noms de colonne valides pour les données exportées.

Tableau 10. Onglet Exportation (suite)

Champ	Description
Champs à exporter	Champs que vous avez choisi d'exporter à partir de la liste Champs disponibles. Le nom généré correspond par défaut au nom du champ dans la colonne Champs à Exporter.
Bouton Analyse	Ouvre la fenêtre Analyse du champ sélectionné, qui calcule les valeurs et les distributions des enregistrements du champ sélectionné. Actif uniquement lorsqu'un nom de champ est sélectionné dans la liste Champs disponibles .
Bouton Chps dérivés	Ouvre la fenêtre Création de champ dérivé.
Bouton Plus	Ouvre la fenêtre Paramètres avancés, qui inclut l'option permettant d'ignorer les enregistrements en double et de spécifier comment Campaign identifie les doublons.

Configuration du processus Segmentation : onglet Général

L'onglet Général de la configuration du processus Segmentation vous permet de modifier les noms **Nom processus**, **Cible générée** ou **Codes cibles** ou d'entrer une **Note** sur le processus. Pour en savoir plus sur ces options, consultez les rubriques suivantes :

- «Modification du nom de la cible», à la page 158
- «Réinitialisation du nom de la cible», à la page 158
- «Copie et collage de la totalité des cellules d'une grille», à la page 159
- «Modification du code cible», à la page 160

Boîtes de dialogue Nouveau segment et Modification du segment

Le tableau ci-après décrit les champs, boutons et commandes des boîtes de dialogue **Nouveau segment** et **Modification du segment**.

Remarque : La boîte de dialogue **Nouveau segment** est accessible uniquement lorsque vous effectuez une segmentation par requête. Si vous effectuez une segmentation par champ, seuls les champs **Nom** et **Effectif max.** sont accessibles dans la boîte de dialogue **Modification du segment**.

Tableau 11. Commandes des boîtes de dialogue Nouveau segment et Modification du segment

Champ/commande	Description
Nom	Nom du segment.
Max. Taille	Nombre maximal d'enregistrements autorisés dans le segment.
Sélection basée sur	Indique la source de données sur laquelle votre requête doit être basée.
Sélectionner tous les ID <niveau_référentiel>	Intègre tous les ID de la source de données dans la liste déroulante Source. Le paramètre <niveau_référentiel> représente le nom du niveau de référentiel de la cible source.

Tableau 11. Commandes des boîtes de dialogue Nouveau segment et Modification du segment (suite)

Champ/commande	Description
Sélectionner les ID <niveau_référentiel> avec	Permet d'accéder aux fonctions de création d'une requête pour ne sélectionner que certains ID en fonction de critères que vous définissez. Le paramètre <niveau_référentiel> représente le nom du niveau de référentiel de la cible source.
Bouton Avancé	Ouvre l'onglet Avancé qui offre les options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser SQL brut : Utilisez une requête SQL brute pour segmenter les données. • Utiliser requête depuis la cible source : Disponible uniquement si une cible source de ce processus Segmentation utilise une requête. Cochez la case pour que la requête de la cible source soit combinée (à l'aide de l'opérateur AND) avec le critère de sélection actuel.
Bouton Chps dérivés	Ouvre la fenêtre Création de champ dérivé.
Zone de texte et boutons de la requête	Pour plus d'informations sur l'utilisation de la zone de texte de la requête et des champs et boutons associés, voir «Création de requêtes dans les processus», à la page 107.

Echantillon

Le processus Echantillon permet de créer une ou plusieurs cellules pour différents traitements, des groupes de commandes ou un sous-ensemble de données pour modélisation. Une grande variété de configurations sont disponibles pour l'échantillonnage.

Configuration d'un processus Echantillon

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, vérifiez qu'un ou plusieurs processus configurés (tel qu'un processus Sélection) sont connectés en tant qu'entrée à la zone du processus Echantillon.
2. Cliquez deux fois sur le processus Echantillon dans l'espace de travail du diagramme.
La boîte de dialogue de configuration des processus apparaît.
3. A l'aide de la liste déroulante **Source**, sélectionnez les cibles à échantillonner. Cette liste inclut toutes les cellules de sortie de tout processus connecté au processus Echantillon. Pour utiliser plusieurs cellules source, sélectionnez l'option **Cibles multiples**. Si vous sélectionnez plusieurs cibles source, le *même* échantillonnage est effectué sur *chaque* cible source.

Remarque : Toutes les cibles sélectionnées doivent avoir le même niveau de référentiel.

4. Spécifiez le nombre d'échantillons à créer pour chaque cible source, à l'aide du champ **# échant. à générer**. Par défaut, trois échantillons sont créés pour chaque cible source, avec les noms par défaut "Sample1", "Sample2" et "Sample3."
5. Pour modifier les noms d'échantillon par défaut, sélectionnez un échantillon dans la colonne **Nom généré**, puis entrez un nouveau nom dans la zone **Nom de la cible** de la section **Modifier cible générée**. Vous pouvez utiliser toute combinaison de lettres, de nombres et d'espaces. N'utilisez pas de points (.) ou de barres obliques (/ ou \).

Important : Si vous modifiez le nom d'un échantillon, vous devez mettre à jour tous les processus suivants qui utilisent cet échantillon comme cible source. La modification du nom d'un échantillon peut déconfigurer des processus connectés ultérieurement. En règle générale, vous devez modifier le nom des échantillons avant de connecter des processus suivants.

6. Indiquez la taille de vos échantillons à l'aide de l'une des méthodes suivantes :
 - **Effectif en % :** une fois que vous avez sélectionné cette option, utilisez le champ % (pourcentage) de la section **Modifier cible générée** pour spécifier le pourcentage d'enregistrements à utiliser pour l'échantillon sélectionné dans la colonne Nom généré. Utilisez le champ **# max** si vous souhaitez limiter la taille de l'échantillon. La valeur par défaut est **Illimité**. Une fois que vous avez modifié des valeurs, cliquez sur un autre champ pour visualiser les modifications dans la liste des noms générés. Sélectionnez un autre échantillon dans la colonne Nom généré et ajustez son pourcentage ou cochez la case **Tout le reste** pour affecter tous les enregistrements restants à cet échantillon. Vous ne pouvez sélectionner **Tout le reste** que pour une cible générée.
 - **Effectif en # d'enreg. :** une fois que vous avez sélectionné cette option, utilisez le champ **# max. enreg.** pour indiquer le nombre maximal d'enregistrements à allouer au groupe d'échantillons sélectionné dans la colonne Nom généré. Sélectionnez l'échantillon suivant dans la colonne Nom généré et spécifiez un nombre maximal d'enregistrements pour ce groupe ou cochez la case **Tout le reste** pour affecter tous les enregistrements restants à cet échantillon. Vous ne pouvez sélectionner **Tout le reste** que pour une cible générée.
7. Vérifiez que pour chaque échantillon de la liste **Nom généré**, une taille est définie ou l'option **Tout le reste** est cochée.
8. (Facultatif) Cliquez sur **Calcul de l'effectif par échantillon** afin d'utiliser la calculatrice pour vous aider à comprendre l'importance statistique des tailles d'échantillon dans l'évaluation des résultats de campagne. Vous pouvez spécifier le niveau de précision de votre choix en entrant un taux d'erreur et en calculant la taille d'échantillonnage requise ou vous pouvez entrer une taille d'échantillonnage et calculer le taux d'erreur résultant. Les résultats sont indiqués avec un niveau de confiance de 95 %.
9. Dans la section **Méthode d'échantillonnage**, indiquez comment les échantillons doivent être générés :
 - **Aléatoire :** Utilisez cette option pour créer des groupes de contrôle ou des jeux de test statistiquement valides. Cette option affecte des enregistrements aux groupes d'échantillons de manière aléatoire, à l'aide d'un générateur de nombre aléatoire et de la clé spécifiée. Les clés sont expliquées ultérieurement plus loin dans cette procédure.
 - **Tous les X enreg. :** Cette option place le premier enregistrement dans le premier échantillon, le deuxième enregistrement dans le deuxième échantillon et ce, jusqu'au nombre d'échantillons spécifié. Ce processus se répète jusqu'à ce que tous les enregistrements aient été alloués à un groupe d'échantillons. Pour utiliser cette option, vous devez spécifier les options **Trié par** afin de déterminer comment les enregistrements sont triés en groupes. Les options **Trié par** sont expliquées plus loin dans cette procédure.
 - **Séquentielle :** Cette option alloue les N premiers enregistrements au premier échantillon, l'ensemble d'enregistrements suivant au deuxième échantillon et ainsi de suite. Cette option est utile pour créer des groupes en fonction du premier décile (ou d'une autre taille) et du champ trié (par exemple, les achats cumulés ou les scores des modèles). Pour utiliser cette

option, vous devez spécifier les options **Trié par** afin de déterminer comment les enregistrements sont triés en groupes. Les options **Trié par** sont expliquées plus loin dans cette procédure.

10. Si vous avez sélectionné **Aléatoire**, dans la plupart des cas, vous pouvez simplement accepter la clé par défaut.
Dans certains cas assez rares, il se peut que vous souhaitiez cliquer sur **Sélect.** pour générer aléatoirement une nouvelle valeur de clé ou entrer une valeur numérique dans le champ **Clé**. Exemples de cas où vous pouvez avoir besoin d'utiliser une nouvelle valeur de clé :
 - Vous avez exactement le même nombre d'enregistrements dans la même séquence et si vous utilisez la même valeur de clé, les enregistrements sont créés chaque fois dans les mêmes échantillons.
 - Vous estimez que l'échantillon aléatoire génère des résultats indésirables (par exemple, si tous les hommes sont affectés à un groupe et toutes les femmes à un autre).
11. Si vous avez sélectionné **Tous les X enreg.** ou **Séquentielle**, vous devez indiquer comment les enregistrements seront triés. L'ordre de tri détermine la manière dont les enregistrements sont alloués aux groupes d'échantillons :
 - a. Sélectionnez un champ **Trié par** dans la liste déroulante ou utilisez un champ dérivé en cliquant sur **Chps dérivés**.
 - b. Sélectionnez **Croissant** pour trier les champs numériques dans l'ordre croissant (de faible à élevé) et les champs alphabétiques dans l'ordre alphabétique. Si vous choisissez **Décroissant**, l'ordre de tri est inversé.
12. Cliquez sur l'onglet **Général** si vous souhaitez modifier la valeur par défaut de **Nom processus** et **Nom cible générée**. Par défaut, les noms de cible générée sont constituées du nom du processus suivi du nom de l'échantillon et d'un chiffre. Vous pouvez accepter les **codes cibles** par défaut ou désélectionner la case **Générer codes cibles auto.** et affecter des codes manuellement. Entrez une **note** pour décrire précisément l'objet du processus Echantillon.
13. Cliquez sur **OK**.

Le processus est configuré et activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

A propos du calculateur des effectifs par échantillon

Campaign fournit un calculateur des effectifs par échantillon pour vous aider à comprendre l'importance statistique des tailles d'échantillonnage dans l'évaluation des résultats de campagne. Vous pouvez spécifier le niveau de précision de votre choix en entrant un taux d'erreur et en calculant la taille d'échantillonnage requise ou vous pouvez entrer une taille d'échantillonnage et calculer le taux d'erreur résultant. Les résultats sont indiqués avec un niveau de confiance de 95 %.

Utilisation du calculateur des effectifs par échantillon

1. Dans l'onglet **Echantillon** de la boîte de dialogue de configuration du processus Echantillon, cliquez sur **Calcul de l'effectif par échantillon**.
La fenêtre Calcul de l'effectif par échantillon apparaît.
2. Sous **Taux de réponse estimé**, entrez vos estimations des taux de réponse minimal et maximal attendus de votre campagne marketing.
Ces deux valeurs doivent être des pourcentages compris entre 0 et 100. Plus le taux de réponse attendu est bas, plus la taille de l'échantillon doit être grande pour atteindre le même niveau de précision.

3. Sous **Estimation sur modèle**, spécifiez les informations d'estimation sur modèle.
 - Si vous n'utilisez pas de modèle, sélectionnez **Aucun modèle**.
 - Si vous utilisez un modèle, sélectionnez **Perf. modèle**, puis entrez le pourcentage de performances du modèle approprié. Cela représente l'aire sous la courbe de progression et est signalé dans le rapport **Perf. modèle**.
4. Pour calculer la taille d'échantillon requise pour un taux d'erreur donné :
 - a. Dans le champ **Taux d'erreur (+ ou -)**, saisissez une valeur comprise entre 0 et 100 pour le taux d'erreur acceptable.
 - b. Cliquez sur **Calculer effect. échant.**. La taille minimale d'échantillon nécessaire pour atteindre le taux d'erreur indiqué est affiché dans la zone de texte Effectif min. échantillon.
5. Pour calculer le taux d'erreur attendu pour une taille d'échantillon donnée :
 - a. Entrez la taille d'échantillon dans la zone de texte **Effectif min. échantillon**.
 - b. Cliquez sur **Calculer taux d'erreur**.

Le taux d'erreur est affiché dans la zone de texte **Taux d'erreur (+ ou -)**.
6. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur Fermer.

La fenêtre Calcul de l'effectif par échantillon se ferme.

Remarque : Vous pouvez copier, puis coller la taille d'échantillon calculée à utiliser dans la boîte de dialogue de configuration du processus Echantillon.

Référentiel

Les niveaux de référentiel définissent l'entité cible que vous souhaitez utiliser (par exemple, un compte, un client, un foyer, un produit ou une division). Ils sont définis lors du processus de mapping des tables par vos administrateurs système.

Utilisez le processus Référentiel dans un diagramme pour passer d'un niveau de référentiel à un autre ou pour filtrer des ID par niveau de référentiel. A l'aide de ce processus, vous pouvez sélectionner une, plusieurs ou toutes les entités d'un niveau par rapport à un autre niveau.

Vous pouvez par exemple utiliser le processus Référentiel pour :

- Sélectionner un client par foyer en fonction d'une règle métier (par exemple, l'homme le plus âgé ou la personne dont le compte a le solde le plus élevé).
- Sélectionner tous les comptes appartenant à un ensemble donné de clients.
- Sélectionner tous les comptes dont le solde est négatif appartenant à un ensemble donné de clients.
- Sélectionner tous les foyers dont des membres possèdent un compte chèques.
- Sélectionner les clients ayant effectué au moins trois achats pendant une période donnée.

Remarque : Le processus Référentiel peut sélectionner des données dans n'importe quelle table définie. Vous pouvez donc également l'utiliser comme processus de premier niveau dans votre diagramme pour la sélection initiale des données.

Niveaux de référentiel

Les niveaux de référentiel sont définis par les administrateurs Campaign pour représenter différentes cibles potentielles de campagnes (par exemple, un compte, un client, un foyer, un produit, ou une division). Les niveaux de référentiel sont

souvent, mais pas toujours, organisés de manière hiérarchique. Voici quelques exemples de niveau hiérarchique rencontrés fréquemment dans les bases de données marketing de clients :

- Foyer > Client > Compte
- Société > Division > Client > Produit

Votre organisation peut définir et utiliser un nombre illimité de niveaux de référentiel. Si vous utilisez plusieurs niveaux de référentiel (par exemple, client et foyer), il est important de comprendre comment utiliser le processus Référentiel pour mieux atteindre vos objectifs métier.

Les niveaux de référentiel sont créés et gérés par un administrateur Campaign. Pour passer d'un niveau de référentiel à un autre, tous les niveaux de référentiel que vous utilisez doivent avoir des clés définies dans la même table. Cela offre un mécanisme de recherche pour passer d'un niveau à un autre.

Les niveaux de référentiel sont globaux et sont connectés à chaque table de base mappée. Ainsi, lorsqu'un diagramme est chargé, les niveaux de référentiel sont automatiquement chargés, ainsi que les mappings de table de ce diagramme.

Si vous disposez des droits permettant de mapper des tables dans Campaign, vous pouvez mapper une nouvelle table à un ou plusieurs niveaux de référentiel existants, mais vous ne pouvez pas créer de nouveaux niveaux de référentiel. Seuls les utilisateurs possédant les droits appropriés, en général les administrateurs système, peuvent créer des niveaux de référentiel.

Dans le processus Référentiel, vous spécifiez un niveau de référentiel source et un niveau de référentiel cible. Les niveaux de référentiel source et cible peuvent être identiques (par exemple, Client) ou différents (par exemple, Client et Foyer). Utilisez le processus Référentiel pour rester au même niveau de référentiel ou pour passer d'un niveau à un autre.

Gestion des foyers

La "gestion des foyers" décrit globalement la réduction du nombre de membres du niveau de référentiel actuel en limitant la portée à l'aide d'un autre niveau de référentiel. L'un des exemples les plus courants de la gestion des foyers consiste à identifier une personne à cibler dans chaque foyer. Vous pouvez sélectionner une personne par foyer en fonction d'une règle métier de marketing du type suivant :

- la personne la plus riche (en dollars), tous comptes confondus,
- la personne ayant effectué le plus d'achats dans une catégorie de produits particulière,
- le titulaire du plus grand nombre de comptes ou
- l'homme majeur le plus jeune du foyer.

Vous pouvez utiliser le processus Référentiel pour modifier les niveaux de référentiel et filtrer les identifiants en fonction de critères spécifiés par l'utilisateur.

Changement de niveaux

Certaines campagnes complexes requièrent des traitements à différents niveaux de référentiel pour parvenir à une liste d'entités cibles finales. Cela peut impliquer de commencer à un niveau de référentiel, d'effectuer certains calculs et d'en utiliser les résultats, puis de passer à un autre niveau de référentiel et d'effectuer d'autres calculs.

Par exemple, vous pouvez avoir besoin d'effectuer des suppressions complexes à différents niveaux. Comme conséquence, dans un modèle de données comportant une relation un-à-plusieurs ou plusieurs-à-plusieurs entre les clients et les comptes, un analyste marketing peut générer une campagne destinée à :

- éliminer tous les comptes des clients qui répondent à certains critères (par exemple, éliminer le compte par défaut),
- éliminer certains comptes qui répondent à certains critères (par exemple, les comptes à faible rentabilité).

Dans cet exemple, la campagne pourrait débiter au niveau client, y effectuer des suppressions (éliminer les comptes par défaut), passer au niveau compte, y effectuer les suppressions nécessaires (éliminer les comptes à faible rentabilité), puis revenir au niveau client pour obtenir la liste de contacts finale.

Configuration du processus Référentiel

Pour utiliser le processus Référentiel, vous devez utiliser des tables pour lesquelles plusieurs niveaux de référentiel sont définis. Ces niveaux, définis dans une même table, offrent une relation de "conversion" d'un niveau à un autre.

- Une clé est définie comme "clé principale" ou "clé par défaut" de la table (elle représente le référentiel le plus souvent utilisé pour cette source de données).
- Les autres clés sont des "clés secondaires" permettant de basculer d'un niveau de référentiel à un autre.

Une fois que vous avez changé de niveau de référentiel, Campaign n'affiche que les tables dont la clé par défaut est définie comme même niveau de référence. Si vous utilisez différents niveaux de référentiel de manière régulière, il se peut que vous deviez mapper la même table plusieurs fois dans Campaign, chaque fois avec une clé principale/par défaut différente. Le niveau par défaut associé à une table est spécifié lors du processus de mapping des tables. Pour plus d'informations sur les tables de mappage, voir le Guide d'administration de Campaign.

Les options disponibles dans la fenêtre de configuration du processus Référentiel dépendent des diverses options que vous choisissez :

- les niveaux de référentiel source et généré sont-ils identiques ou différents ;
- Les valeurs de niveau de référentiel sont-elles normalisées dans ces tables ;
- plusieurs niveaux de référentiel sont-ils définis pour les tables sélectionnées.

C'est pourquoi certaines des options décrites dans les sections suivantes ne sont pas disponibles pour toutes les paires de tables source/cible sélectionnées.

Configuration d'un processus Référentiel

1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour le modifier.
2. Cliquez sur le processus Référentiel dans la palette, puis cliquez sur l'espace de travail pour ajouter le processus à votre diagramme.
3. Vérifiez que votre processus Référentiel est connecté à un ou plusieurs processus configurés (tels qu'un processus Sélection ou Fusion) dont les cibles générées seront utilisées comme source par le processus Référentiel.
4. Cliquez deux fois sur le processus Référentiel dans l'espace de travail du diagramme.

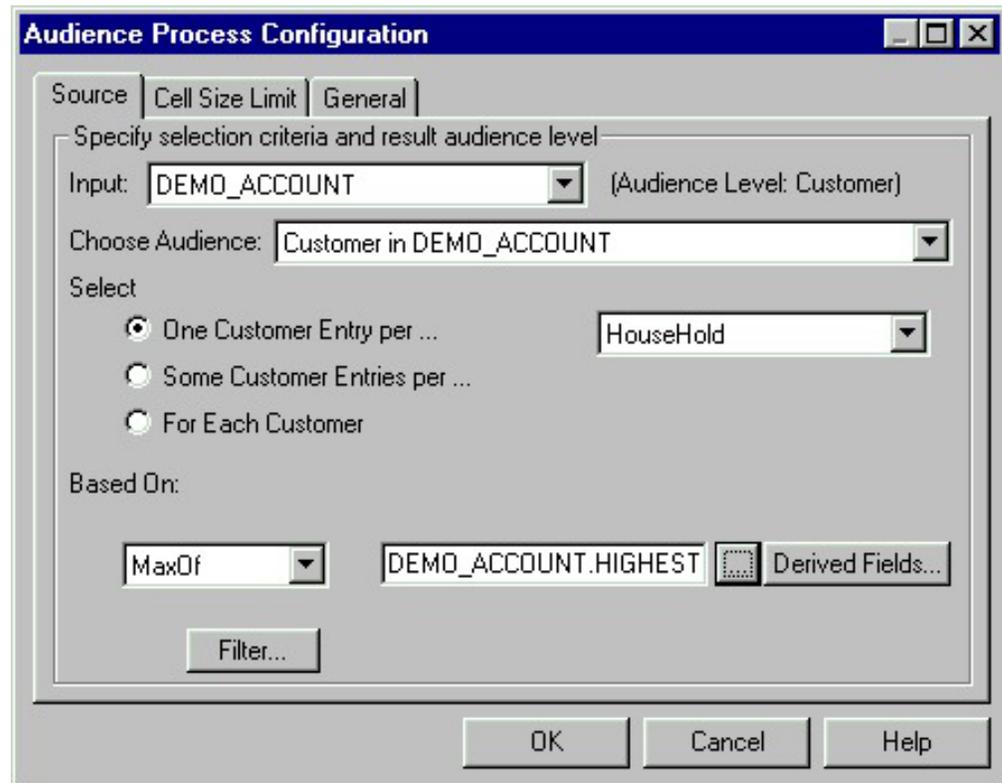
La boîte de dialogue de configuration des processus apparaît.

5. Dans l'onglet **Source**, choisissez la source de données en entrée dans la liste déroulante **Source**. Si un ou plusieurs processus sont connectés au processus **Référentiel**, leurs cellules de sortie apparaissent également dans la liste.
Le niveau de référentiel correspondant à cette source est maintenant affiché en regard du champ **Entrée**. S'il n'existe aucune source dans le processus **Référentiel**, le niveau de référentiel est affiché comme "non sélectionné".
Les options **Sélection** reflètent également votre niveau de référentiel source. Par exemple, si vous avez choisi une source avec le niveau de référentiel **Client**, les options **Sélection** deviennent **Tous les enregistrements**, **Certains enregistrements** et **Un enregistrement par Client**.
6. Sélectionnez le référentiel cible dans la liste déroulante **Choisir référentiel**. Cette liste n'affiche que les niveaux de référentiel définis pour les tables contenant des clés définies au même niveau de référentiel que la source de données en entrée. Si plusieurs niveaux sont définis pour une table, chaque niveau est disponible sous forme d'entrée dans la liste **Choisir référentiel**.

Remarque : Si le niveau de référentiel souhaité n'apparaît pas dans la liste, il se peut que vous deviez remapper la table correspondante.
Les options **Sélection** reflètent à présent vos niveaux de référentiel source et cible.
Par exemple, si votre source possède le niveau de référentiel **Foyer** et que vous choisissez le niveau de référentiel cible **ID individuel**, les options **Sélection** s'intitulent : **Tous les enregistrements ID individuel**, **Certains enregistrements ID individuel**, **Un enregistrement ID individuel par ID foyer**, de sorte que vous puissiez spécifier la manière dont les ID sont sélectionnés lorsque vous passez d'un niveau de référentiel à un autre.
7. Utilisez les options **Sélection** et **Filtre** pour spécifier comment vous voulez que les enregistrements soient sélectionnés. Ces options varient selon que vous sélectionnez tous les ID (auquel cas il n'existe aucune option de filtrage), que vous changez de niveau ou que vous restiez au même niveau. Pour en savoir plus sur la procédure de sélection et de filtrage selon que vous changez de niveau de référentiel ou non, voir :
 - Utilisation des mêmes niveaux de référentiel source et cible
 - Utilisation de niveaux de référentiel source et cible différents
8. Cliquez sur l'onglet **Effectif maximum de la cible** si vous souhaitez limiter le nombre d'ID générés par le processus.
9. Cliquez sur l'onglet **Général** pour fournir un **nom de processus** et une **remarque** qui indique l'objet du processus (par exemple, "Cette zone contacte une personne par foyer"). Vous pouvez également modifier les noms des **cibles générées** ou les **codes de cible**.
10. Cliquez sur **OK**. Le processus est configuré et activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Exemple : processus Référentiel

La figure ci-après illustre un processus Référentiel configuré.



- Le niveau de référentiel source sélectionné est **Client** ; il s'agit du niveau de référentiel par défaut de la table DEMO_ACCOUNT (ce niveau de référentiel est affiché à droite du champ **Source**).
- Le niveau de référentiel cible est le même : **Client**, comme défini dans le tableau DEMO_ACCOUNT. Deux autres niveaux de référentiel sont définis pour la table DEMO_ACCOUNT : Aiguillage et Foyer.
- Le processus est configuré de manière à choisir une **entrée client par foyer** en fonction de la valeur maximale de la zone HIGHEST_ACC_IND.

Exemple : Filtrage des enregistrements

Lorsque vous configurez un processus Référentiel pour sélectionner des ID en fonction d'un nombre, d'une fonction statistique (**MaxOf**, **MedianOf**, **MinOf**) ou de **Tous**, le bouton **Filtre** devient disponible. Lorsque vous cliquez sur **Filtre**, la fenêtre Définition des critères de sélection apparaît ; elle vous permet d'entrer une expression de requête pour spécifier les enregistrements qui seront utilisés dans le calcul **Basé sur**.

Remarque : Les critères de filtrage sont appliqués avant le calcul Basé sur, ce qui vous permet de ne pas prendre en compte certains enregistrements.

Par exemple, vous pouvez réduire la période sur laquelle une opération est effectuée. Pour n'utiliser que les transactions d'achat effectuées au cours de l'année passée, vous pouvez définir une expression de requête de filtre du type :

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

Puis, si vous effectuez un calcul **Basé sur** qui choisit la somme du champ **Montant**, seuls les montants des transactions de la dernière année sont ajoutés ensemble.

Utilisation des mêmes niveaux de référentiel source et cible

Si le même niveau de référentiel est sélectionné dans la liste **Choisir référentiel** et la liste **Source**, vous pouvez utiliser les options **Sélection** pour effectuer les opérations suivantes :

- «Sélection d'une entrée <référentiel source/cible> par <référentiel différent>»
- «Sélection de certains enregistrements <Référentiel> par <référentiel différent>», à la page 71
- «Sélection d'entrées pour chaque entrée à ce niveau de référentiel», à la page 72

Les options **Sélection** varient en fonction de la relation des niveaux de référentiel source et cible sélectionnés. Les options inutiles sont désactivées.

Remarque : Campaign inclut le nom du niveau de référentiel sélectionné dans les libellés des options **Sélection**. Par exemple, si le niveau de référentiel source est Client, l'option **Un enregistrement par** apparaît sous la forme **Un enregistrement Client par**. Dans les sections suivantes, cette partie du texte de l'option modifiée de manière dynamique est indiquée par <Référentiel source/cible>, le cas échéant.

Les options **Sélection** sont les suivantes :

Tableau 12. Options Sélection pour la configuration du processus Référentiel

Méthode	Description	Exemple
Un par	Un membre du niveau de référentiel source/cible, en fonction d'un autre niveau de référentiel	Un client par foyer
Certains par	Certains membres du niveau de référentiel source/cible, en fonction d'un autre niveau de référentiel	Tous les clients dépassant la moyenne des achats du foyer
Pour chaque	Sélectionne les membres si le nombre de membres au niveau de référentiel sélectionné remplit une condition donnée	Nombre de comptes > 1 ou nombre d'achats > 3

Sélection d'une entrée <référentiel source/cible> par <référentiel différent>

Choisissez cette option si les niveaux de référentiel source et cible sont les mêmes, mais qu'un autre niveau de référentiel est utilisé pour limiter la sortie générée. Par exemple, vous pouvez sélectionner le client de chaque foyer qui possède le compte le plus ancien. (Le niveau de référentiel source est Client, le niveau de référentiel cible est Client, la portée est limitée au niveau Foyer et `MinOf(BaseInfo.AcctStartDt)`.)

Spécifiez une règle métier pour indiquer comment l'entité unique est sélectionnée (par exemple, la valeur minimale, maximale ou moyenne d'un champ) ou sélectionnez **Tous** (dans ce cas, aucun choix de champ n'est disponible).

1. Sélectionnez une source d'entrée pour **Source** et le même niveau de référentiel pour le référentiel cible dans le processus Référentiel.
Les options de **sélection** appropriées deviennent disponibles.
2. Sélectionnez l'option **Un enregistrement par**.
Une liste déroulante apparaît en regard de l'option sélectionnée.

3. Sélectionnez un niveau de référentiel dans la liste déroulante.
Tous les autres niveaux de référentiel définis (autres que le référentiel source) figurent dans la liste.
4. Choisissez une valeur à utiliser dans la liste déroulante **Basé sur** :
 - **Tous** évite d'avoir à choisir une valeur **Basé sur**
 - **Max.** renvoie la valeur maximale du champ sélectionné
 - **Moyenne** renvoie la valeur médiane du champ sélectionné
 - **Min.** renvoie la valeur minimale du champ sélectionné

Chacune de ces fonctions renvoie un membre et un seul du niveau de référentiel source. Si plusieurs entrées sont liées à la valeur maximale, minimale ou médiane, la première entrée rencontrée est renvoyée.
5. Si vous avez sélectionné un critère **Basé sur** autre que **Tous**, sélectionnez le champ sur lequel la fonction opère. Cette liste déroulante comprend tous les champs de la table sélectionnée dans le champ **Choisir référentiel** et toutes les tables de dimensions mappées. Développez une table en cliquant sur le signe "+". Les champs dérivés créés apparaissent en bas.
Par exemple, pour sélectionner dans chaque foyer le titulaire du compte dont le solde est le plus élevé, vous devez sélectionner "**Max.**" pour le critère **Basé sur** et **Acct_Balance** dans la liste des champs de la table.
Vous pouvez également créer ou sélectionner des champs dérivés en cliquant sur **Chps dérivés**.
6. (Facultatif) Si vous avez sélectionné un nombre comme base, le bouton **Ajouter un filtre** devient disponible.
Utilisez la fonction **Ajouter un filtre** pour réduire le nombre d'ID qui seront disponibles pour le calcul **Basés sur**. Par exemple, vous pouvez sélectionner des clients en fonction de la moyenne du solde de leur compte au cours des 6 derniers mois, mais avant cela, vous souhaitez filtrer tous les clients dont les comptes sont inactifs.
Pour filtrer les enregistrements avant d'effectuer le calcul **Basé sur**, cliquez sur **Ajouter un filtre**. La fenêtre Définition des critères de sélection apparaît. Vous pouvez entrer une expression de requête pour spécifier les enregistrements qui seront utilisés dans le calcul **Basé sur**. Les critères de filtrage sont appliqués avant le calcul **Basé sur**, ce qui vous permet de ne pas prendre en compte certains enregistrements.
7. Cliquez sur **OK** pour sauvegarder votre requête et fermer la fenêtre Définition des critères de sélection.
8. Continuez à configurer le processus en renseignant les champs des autres onglets.

Sélection de certains enregistrements <Référentiel> par <référentiel différent>

Cette option indique qu'il existe plusieurs entrées par référentiel. Dans ce cas, les niveaux de référentiel source et cible sont les mêmes, mais un autre niveau de référentiel est utilisé pour limiter la sortie générée. Vous pouvez sélectionner cette option, par exemple, pour sélectionner tous les clients au sein de chaque foyer ayant effectué plus de 100 \$ d'achats (le niveau de référentiel source est Client, le niveau de référentiel cible est Client, la portée est limitée au niveau Foyer et Valeur d'achat maximale >\$100).

Outre la création d'une requête, le critère Basé sur prend également en charge les mots clés permettant d'exécuter l'équivalent fonctionnel d'une macro GROUPBY.

1. Sélectionnez une source d'entrée pour Source et le même niveau de référentiel pour le référentiel cible dans le processus Référentiel. Les options de sélection appropriées deviennent disponibles.
2. Sélectionnez l'option Certains enregistrements par. Une liste déroulante apparaît en regard de l'option sélectionnée.
3. Sélectionnez un niveau de référentiel dans la liste déroulante. Tous les autres niveaux de référentiel définis (autres que le référentiel source) figurent dans la liste.
4. Cliquez dans le champ Basé sur pour entrer une requête. La fenêtre Définition des critères de sélection s'ouvre.
5. Saisissez ou générez une expression de requête valide, puis cliquez sur OK pour la sauvegarder et fermer la fenêtre Définition des critères de sélection.
6. Continuez à configurer le processus en renseignant les champs des autres onglets.

Sélection d'entrées pour chaque entrée à ce niveau de référentiel

Cette option indique qu'il existe plusieurs sélections dans plusieurs niveaux de référentiel. Sélectionnez cette option si le nombre de membres aux niveaux de référentiel sélectionnés répond à une condition (par exemple, Nombre de comptes > 1 ou Nombre d'achats > 3).

Remarque : Cette option n'apparaît que si le niveau de référentiel source n'est pas normalisé (à savoir, lorsque l'ID enregistrement n'est pas unique dans la table de choix de niveau sélectionnée) et que les niveaux de référentiel source et cible sont identiques. C'est la seule option disponible lorsqu'aucune clé alternative n'a été définie pour votre table de référentiel cible.

1. Sélectionnez une source d'entrée pour **Source** et le même niveau de référentiel pour le référentiel cible dans le processus Référentiel.
Les options de **sélection** appropriées deviennent disponibles.
2. Sélectionnez l'option **Tous les**.

Remarque : Cette option n'apparaît que si le niveau de référentiel source n'est pas normalisé (à savoir, lorsque l'ID enregistrement n'est pas unique dans la table de choix de niveau sélectionnée).

Une liste déroulante apparaît en regard de l'option sélectionnée.

3. Choisissez une option **Basé sur**.

Si la table sélectionnée dans **Choisir référentiel** (c'est-à-dire le référentiel cible) n'est pas normalisée, des doublons peuvent apparaître dans vos résultats. Vous pouvez utiliser une méthode **Basé sur** à utiliser par Campaign lors de la sélection d'enregistrements, pour éviter la duplication. (Par exemple, si vos résultats peuvent inclure plusieurs personnes dans le même foyer, vous pouvez utiliser l'option **Basé sur** pour ne sélectionner qu'une personne de ce foyer, en fonction du critère que vous configurez dans cette fonction.)

Vous devez sélectionner l'une des méthodes **Basé sur ; Nb** ou **Condition** :

- Spécifiez un **nombre** à utiliser dans **Basé sur** :

Cette option permet de sélectionner l'ID <niveau de référentiel source>, où le nombre d'occurrences de l'ID <niveau de référentiel source> remplit la condition indiquée.

Pour basculer entre les différentes relations (<, <=, >, >=, =), cliquez sur le bouton de l'opérateur à plusieurs reprises jusqu'à ce que la relation souhaitée s'affiche.

-- OU --

- Spécifiez un **condition** à utiliser dans **Basé sur** :

Cliquez dans la zone de texte à droite de **Condition**.

La fenêtre Définition des critères de sélection apparaît.

Saisissez ou générez une expression de requête valide, puis cliquez sur **OK** pour sauvegarder votre entrée et fermer la fenêtre Définition des critères de sélection.

4. (Facultatif) Si vous avez sélectionné un nombre comme base, l'option **Ajouter un filtre** devient disponible.

Utilisez la fonction **Ajouter un filtre** pour réduire le nombre d'ID qui seront disponibles pour le calcul **Basés sur**. Par exemple, vous pouvez sélectionner des ID client en fonction de la moyenne du solde de leur compte au cours des six derniers mois, mais avant cela, vous souhaitez filtrer tous les clients dont les comptes sont inactifs.

Pour filtrer les enregistrements avant d'effectuer le calcul **Basé sur**, cliquez sur **Ajouter un filtre**. La fenêtre Définition des critères de sélection apparaît. Vous pouvez entrer une expression de requête pour spécifier les enregistrements qui seront utilisés dans le calcul **Basé sur**. Les critères de filtrage sont appliqués avant le calcul **Basé sur**, ce qui vous permet de ne pas prendre en compte certains enregistrements.

5. Cliquez sur **OK** pour sauvegarder votre requête et fermer la fenêtre Définition des critères de sélection.
6. Continuez à configurer le processus en renseignant les champs des autres onglets.

Utilisation de niveaux de référentiel source et cible différents

Si vous avez sélectionné des référentiels source et cible différents pour la liste **Choisir référentiel** et la liste **Source**, vous pouvez utiliser les options **Sélection** pour effectuer les opérations suivantes :

- «Sélection de tous les enregistrements <Niveau de référentiel cible>», à la page 74
- «Sélection de certains enregistrements <Niveaux de référentiel cible différents>», à la page 74
- «Sélection d'un <référentiel cible> par <référentiel source différent>», à la page 75

Remarque : Campaign inclut le nom du niveau de référentiel sélectionné dans les libellés des options **Sélection**. Par exemple, si le niveau de référentiel source est Client, l'option **Un enregistrement par** apparaît sous la forme **Un enregistrement Client par**. Dans les sections suivantes, cette partie du texte de l'option modifiée de manière dynamique est indiquée par <Référentiel source/cible>, le cas échéant.

Les options **Sélection** sont les suivantes :

Tableau 13. Options Sélection pour la configuration du processus Référentiel (source et cible différentes)

Méthode	Description	Exemple
Tous	Permet de sélectionner tous les membres du niveau de référentiel source, en fonction d'un autre niveau de référentiel	Tous les clients par foyer

Tableau 13. Options Sélection pour la configuration du processus Référentiel (source et cible différentes) (suite)

Méthode	Description	Exemple
Certains	Permet de sélectionner certains membres du niveau de référentiel cible, en ne gardant que les ID qui satisfont à une condition spécifiée	Tous les clients âgés de plus de 18 ans dans un même foyer
Un par	Permet de ne sélectionner qu'un enregistrement de référentiel cible par enregistrement de référentiel source	Un client par foyer

Sélection de tous les enregistrements <Niveau de référentiel cible>

Sélectionnez cette option pour passer au niveau de référentiel cible sans effectuer de filtrage (par exemple, pour sélectionner tous les clients d'un foyer ou tous les comptes appartenant à un client). Elle a pour effet de créer une cible comprenant toutes les entrées de niveau de référentiel cible associées aux ID source. Elle passe d'un niveau de référentiel à un autre sans appliquer de critère de sélection ou de filtre.

Si vous passez d'un niveau de référentiel principal à un autre niveau de référentiel, vous perdez la possibilité d'utiliser des champs dérivés dans les processus suivants.

1. Sélectionnez une source d'entrée pour **Source** et un autre référentiel cible pour **Choisir référentiel**.
Les options de **sélection** deviennent disponibles.
2. Sélectionnez **Tous les enregistrements <Niveau de référentiel cible>**.
3. Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre de configuration du processus Référentiel et sauvegarder la configuration.

Sélection de certains enregistrements <Niveaux de référentiel cible différents>

Sélectionnez cette option pour passer du niveau de référentiel source à un niveau de référentiel cible différent, en ne gardant que les ID qui satisfont une condition spécifiée. Par exemple, vous pouvez sélectionner tous les clients d'un même foyer âgés de 18 ans ou plus ou tous les comptes d'un client dont le solde est positif.

Les critères **Basé sur** permettent d'entrer une expression de requête pour limiter les entrées de niveau de référentiel cible sélectionnées.

1. Sélectionnez une source d'entrée pour **Source** et un autre référentiel cible pour **Choisir référentiel**.
Les options de **sélection** deviennent disponibles.
2. Cliquez pour sélectionner **Certains enregistrements <Niveau de référentiel cible>**.
Le champ **Basé sur** devient disponible.
3. Cliquez dans le champ **Basé sur** pour entrer une requête.
La fenêtre Définition des critères de sélection apparaît.
4. Saisissez ou générez une expression de requête valide, puis cliquez sur **OK** pour sauvegarder la requête et fermer la fenêtre Définition des critères de sélection.

5. Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre de configuration du processus Référentiel et sauvegarder vos entrées.

Sélection d'un <référentiel cible> par <référentiel source différent>

Sélectionnez cette option pour choisir un enregistrement de référentiel cible pour chaque enregistrement de référentiel source (par exemple, pour sélectionner une seule adresse électronique par client). Vous devez spécifier une règle métier pour indiquer comment l'entité unique doit être sélectionnée (valeur min/max/médiane d'un champ) ou sélectionner **Tous** (dans ce cas, aucun choix de champ n'est disponible).

Cette option n'apparaît que si le niveau de référentiel source n'est pas normalisé (à savoir, lorsque l'ID enregistrement n'est pas unique dans la table de **choix de niveau** sélectionnée).

Outre la création d'une requête, le critère **Basé sur** prend également en charge les mots clés permettant d'exécuter l'équivalent fonctionnel d'une macro GROUPBY.

1. Sélectionnez une source d'entrée pour **Source** et un référentiel cible pour le processus Référentiel.
Les options de **sélection** deviennent disponibles.
2. Sélectionnez un **<niveau de référentiel cible> par <niveau de référentiel source>**.
3. Sélectionnez une valeur dans la liste déroulante **Basé sur**.
(La fonction de sélection des champs, à l'aide de la liste déroulante de droite, devient inactive lorsque vous sélectionnez **Tous**. Si vous sélectionnez cette option, passez à l'étape 5.)
4. Sélectionnez un champ dans la prochaine liste déroulante à laquelle la fonction **Basé sur** correspond :
 - a. Cliquez sur la zone de texte **Basé sur**.
La fenêtre de sélection de champs apparaît. Tous les champs de la table sélectionnée dans la liste déroulante **Choisir référentiel** s'affichent, avec les éventuelles tables de dimensions mappées.
Vous pouvez développer une table en cliquant sur le signe "+". Les champs dérivés créés apparaissent en bas.
 - b. Sélectionnez un champ et cliquez sur **OK**.
 - c. (Facultatif) Créez des champs dérivés en cliquant sur **Chps dérivés**.
5. (Facultatif) Pour filtrer les enregistrements avant d'effectuer le calcul **Basé sur**, utilisez **Ajouter un filtre**.
6. Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre de configuration du processus Référentiel et sauvegarder vos entrées.

Exportation

Le processus Exportation permet de sélectionner des champs dans une table, puis de les enregistrer dans une autre table en vue d'un traitement ultérieur. Il est conçu pour ramener de très vastes volumes de données à des tailles plus acceptables pour les opérations ultérieures, afin d'optimiser les performances.

Le processus Exportation peut extraire sa source d'une cellule (par exemple, s'il est connecté à un processus **Sélection**), d'une table, d'un segment stratégique, d'une liste optimisée (Optimize uniquement) ou de la page d'accueil d'eMessage

(eMessage uniquement). Si vous sélectionnez un segment stratégique comme source, vous devez le joindre à une table pour pouvoir exporter ses champs.

Si vous utilisez plusieurs processus Exportation en série, seuls les champs du dernier d'entre eux sont enregistrés.

Si vous utilisez plusieurs processus Exportation en parallèle (à savoir, dans différents aiguillages du même diagramme), ceux-ci se comportent comme des champs dérivés permanents :

- Les champs exportés sont joints à la cible entrante.
- Les champs exportés sont calculés avant l'exécution des requêtes dans ce processus.
- Plusieurs champs exportés sont disponibles dans les processus ultérieurs.
- Lorsque les champs exportés sont envoyés à un processus de contact :
 - Si un champ exporté n'est défini pour aucune cible, sa valeur est égale à NULL.
 - Si un même ID figure dans plusieurs cibles, une ligne est générée pour chaque cible.
- Lorsque des champs exportés sont envoyés à un processus Segmentation ou Décision, chacune des cibles source sélectionnées doit comporter un champ exporté pour que ce dernier soit utilisé dans le cadre de la segmentation par requête.

Tables exportées

Les données sont exportées sous forme de fichier binaire sur le serveur Campaign ou sous forme de table dans un magasin de données, à l'aide d'un préfixe **UAC_EX**.

Contrairement aux tables temporaires, les tables exportées ne sont *pas* supprimées à la fin de l'exécution d'un diagramme. Elles doivent être conservées pour que les utilisateurs puissent continuer d'y accéder afin d'y effectuer des opérations, comme l'analyse de ses champs.

Une table exportée n'est supprimée que lorsque vous supprimez le processus Exportation, le diagramme, la campagne ou la session auquel elle est associée.

Remarque : Afin de conserver de l'espace dans le magasin de données, votre administrateur système peut être amené à supprimer régulièrement des tables dont le préfixe est **UAC_EX**. Notez cependant que, si ces tables sont supprimées, les utilisateurs devront exécuter de nouveau leurs processus Exportation affectés avant de réexécuter leurs diagrammes ou d'essayer d'analyser les champs dans les tables désormais manquantes. Sinon, Campaign génère des erreurs "Table introuvable".

Exemple : Extraction de données de transaction

Supposons que vous avez conçu une campagne qui doit effectuer des sélections ou des calculs basés sur les transactions d'achat réalisées au cours des trois derniers mois par tous les clients sans arriérés (soit environ 90 % de votre base clients), produisant un volume de données de 4 Go.

Même si Campaign a créé une table temporaire pour ces clients, le rattachement de celle-ci à la table des transactions d'achat vous obligerait à extraire environ 90 % des 4 Go de lignes (et à exclure toutes les transactions hormis pour les trois derniers mois) pour exécuter par exemple une macro GROUPBY.

Au lieu de cela, vous pouvez configurer un processus Exportation (placé au niveau des transactions d'achat) pour extraire toutes les transactions des trois derniers mois, les placer dans une table de la base de données, puis exécuter plusieurs macros GROUPBY et d'autres calculs sur cette table (par exemple, min/max et moyenne).

Conditions préalables à l'exportation de données des pages d'exportation eMessage

Les conditions préalables suivantes doivent être remplies afin que vous puissiez configurer un processus Exportation pour accepter la source des pages d'exportation eMessage :

- eMessage doit être installé, en cours d'exécution et activé.
- Les pages d'exportation eMessage doivent être correctement configurées.
- Le mailing doit être exécuté et les réponses des destinataires de ce mailing doivent avoir été reçues.

Pour plus d'informations sur les pages d'exportation d'eMessage, voir le Guide d'utilisation d'*eMessage*.

Configuration d'un processus Exportation

La procédure de configuration du processus Exportation diffère en fonction des sources d'alimentation suivantes que vous choisissez :

- «Extraction de données d'une cible, d'une table unique ou d'un segment stratégique»
- «Exportation de données d'une page d'exportation eMessage», à la page 78
- Liste optimisée (Voir le Guide d'utilisation d'*Optimize*)

Extraction de données d'une cible, d'une table unique ou d'un segment stratégique

1. Dans une campagne, ouvrez un diagramme pour le modifier.
2. Cliquez deux fois sur le processus Exportation dans l'espace de travail du diagramme.
3. Cliquez sur le processus Exportation dans la palette, puis cliquez sur l'espace de travail pour ajouter le processus à votre diagramme.

La boîte de dialogue de configuration des processus apparaît.

4. Sur l'onglet **Source**, sélectionnez une cible source, une table unique ou un segment stratégique dans la liste **Source**. Si vous sélectionnez un segment stratégique, associez-le à une table en sélectionnant cette dernière dans la liste **Sélection basée sur**.
5. Spécifiez les enregistrements à utiliser comme source :
 - **Tout sélectionner** pour inclure tous les enregistrements dans votre source de données en entrée.
 - **Sélectionner enregistrements dont** pour sélectionner des enregistrements en fonction de critères que vous définissez à l'aide de requêtes.
6. Si vous avez choisi **Sélectionner enregistrements dont**, créez une requête à l'aide d'une des méthodes suivantes :
 - **Saisie guidée** : Cliquez dans les cellules des colonnes **Nom du champ**, **Opér.**, **Valeur** et **Et/Ou** afin de sélectionner des valeurs pour générer votre requête. Cette méthode représente le moyen le plus simple de créer une requête car il permet d'éviter les erreurs de syntaxe.

- **Saisie libre** : Utilisez cet outil pour écrire du SQL brut ou utilisez les macros fournies. Vous pouvez utiliser l'**Assistant de Saisie libre** pour sélectionner des macros IBM Unica, y compris des opérateurs logiques et des fonctions de chaîne.

Vous pouvez sélectionner des champs dans la liste Champs disponibles, y compris les champs générés par IBM Unica Campaign et les champs dérivés. Pour plus d'informations, voir «Création de requêtes dans les processus», à la page 107.

Remarque : Si votre requête comprend un champ de table dont le nom est identique à un champ généré par Campaign, vous devez qualifier le nom du champ avec la syntaxe suivante : <nom_table>.<nom_champ>.

7. Dans l'onglet **Exportation**, utilisez le champ **Source des données cibles** pour sélectionner un emplacement de sortie :
 - Pour stocker les données au format binaire, sélectionnez **IBM Unica Campaign Server**.
 - Pour stocker les données dans une table dont le nom est unique avec un préfixe UAC_EX, sélectionnez une base de disponible.
8. Sélectionnez des champs dans la liste **Champs disponibles** et ajoutez-les à la liste **Champs à exporter**. Utilisez les boutons pour supprimer ou réorganiser des champs. Pour plus d'informations sur les champs de l'onglet Exportation, voir «Références de l'onglet Exportation», à la page 80.
9. Effectuez une ou plusieurs des tâches facultatives suivantes :
 - Cliquez sur **Profil** pour prévisualiser une liste de valeurs pour le champ sélectionné. Voir «Analyse des zones», à la page 115.
 - Cliquez sur **Chps dérivés** pour créer une variable dans la liste des champs disponibles. Voir «A propos des champs dérivés», à la page 195
 - Cliquez sur **Plus** pour exclure les ID en double du résultat. Voir «Ignorer les ID en double dans les résultats des processus», à la page 122.
10. Utilisez éventuellement l'onglet **Effectif maximum de la cible** pour limiter le nombre d'ID générés par le processus. Voir «Limitation de la taille des cibles générées», à la page 154.
11. Utilisez éventuellement l'onglet **Dimension** pour ajouter les tables de dimensions existantes à la table d'exportation et spécifier les champs clés à joindre. La table d'exportation devient une table de base pour les tables de dimensions sélectionnées et peut être utilisée dans les processus en aval.
12. Cliquez sur l'onglet **Général** pour modifier les noms **Nom processus**, **Cible générée** ou **Codes cibles**, accéder à une cible ou entrer une **Note** sur le processus.
Pour plus d'informations sur l'accès aux cibles, voir «Liaison de diagrammes de ciblage à des populations ciblées à l'aide de la boîte de dialogue de configuration de processus», à la page 163.
13. Cliquez sur **OK**.

Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Exportation de données d'une page d'exportation eMessage

Vérifiez que votre environnement IBM Unica répond aux exigences avant de tenter d'exporter des données d'une page d'exportation eMessage. Pour plus d'informations, voir «Conditions préalables à l'exportation de données des pages d'exportation eMessage», à la page 77.

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, cliquez deux fois sur le processus Exportation dans l'espace de travail du diagramme.
La boîte de dialogue de configuration des processus apparaît.
2. Dans l'onglet **Source**, sélectionnez **Pages d'exportation eMessage**.
3. Dans la fenêtre en incrustation, sélectionnez une page d'exportation eMessage comme source.

Remarque : Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule page d'exportation eMessage comme source d'un processus Exportation. Pour exporter les données de plusieurs pages d'exportation, vous devez configurer plusieurs processus Exportation.

4. Si plusieurs niveaux de référentiel sont disponibles pour la page d'exportation, sélectionnez le niveau de référentiel approprié dans la liste déroulante. Si un seul niveau de référentiel est disponible, il est sélectionné automatiquement.
5. Cliquez sur **OK**.
6. Dans l'onglet **Exportation**, sélectionnez un emplacement de sortie.
 - Pour stocker les données au format binaire, sélectionnez **IBM Unica Campaign Server**.
 - Pour stocker les données dans une table dont le nom est unique avec un préfixe UAC_EX, sélectionnez une base de disponible.
7. Sélectionnez les champs à exporter dans la liste **Champs disponibles**.
 - Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter les champs sélectionnés à la liste **Champs à exporter**.
 - Pour supprimer des champs de la liste **Champs à exporter**, sélectionnez-les et cliquez sur **Supprimer**.
 - Utilisez les boutons **Monter** et **Descendre** pour modifier l'ordre des champs dans la liste **Champs à exporter**.
 - Pour modifier le nom généré par défaut d'un champ à exporter, sélectionnez le champ dans la liste **Champs à exporter**, cliquez sur son nom dans la colonne **Nom généré**, puis entrez le nouveau nom.

Pour plus d'informations sur les champs de l'onglet Exportation, voir «Références de l'onglet Exportation», à la page 80.

8. Effectuez une ou plusieurs des tâches facultatives suivantes :
 - Ajoutez un champ dérivé à la liste des champs disponibles. Voir «A propos des champs dérivés», à la page 195
 - Spécifiez que les ID en double sont exclus du résultat. Voir «Ignorer les ID en double dans les résultats des processus», à la page 122.
 - Limitez la taille de la cible générée (à savoir, limitez le nombre d'ID générés par le processus). Voir «Limitation de la taille des cibles générées», à la page 154.
 - Cliquez sur l'onglet **Général** pour modifier les noms **Nom processus**, **Cible générée** ou **Codes cibles**, accéder à une cible ou entrer une **Note** sur le processus.

Pour plus d'informations sur l'accès aux cibles, voir «Liaison de diagrammes de ciblage à des populations ciblées à l'aide de la boîte de dialogue de configuration de processus», à la page 163.

Remarque : L'analyse n'est pas disponible pour les attributs des pages d'exportation eMessage.

9. Cliquez sur **OK**.

Le processus est configuré. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Remarque : Au cours du processus d'exportation, Campaign crée une vue intermédiaire dans la base de données des tables système, avec le préfixe UCC_LPV. Cette vue interne est conservée dans la base de données jusqu'à ce que la zone du processus soit supprimé. Si vous supprimez cette vue, vous devez reconfigurer le processus Exportation correspondant avant de réexécuter le processus ou le diagramme ; sinon, Campaign génère une erreur de table manquante.

Références de l'onglet Exportation

Le tableau suivant décrit les champs de l'onglet Exportation :

Tableau 14. Champs de l'onglet Exportation

Champ	Description
Source des données cibles	Emplacement dans lequel le résultat de ce processus sera enregistré. Le serveur Campaign et toutes les autres sources de données auxquelles vous êtes connectés sont disponibles à partir de la liste déroulante Source des données cibles.
Champs disponibles	Liste des champs pouvant être exporter, et notamment le nom du champ et le type de données, en fonction de votre source données en entrée. Si votre source en entrée correspond à une page d'exportation dans eMessage, chaque nom de champ est un attribut de la page d'exportation. Si l'attribut contient des caractères spéciaux ou des espaces, il est converti en nom de champ valide. Les types de données de tous les attributs de la page d'exportation sont répertoriés sous forme de texte. Remarque : Les noms d'objet schéma sont limités à 30 caractères. Limitez la longueur des noms d'attributs à 30 caractères pour obtenir des noms de colonne valides pour les données exportées.
Champs à exporter	Champs que vous avez choisi d'exporter à partir de la liste Champs disponibles. Le nom généré correspond par défaut au nom du champ dans la colonne Champs à Exporter.
Bouton Analyse	Ouvre la fenêtre Analyse du champ sélectionné, qui calcule les valeurs et les distributions des enregistrements du champ sélectionné. Actif uniquement lorsqu'un nom de champ est sélectionné dans la liste Champs disponibles .
Bouton Chps dérivés	Ouvre la fenêtre Création de champ dérivé.
Bouton Plus	Ouvre la fenêtre Paramètres avancés, qui inclut l'option permettant d'ignorer les enregistrements en double et de spécifier comment Campaign identifie les doublons.

Image instantanée

Le processus Image instantanée permet de capturer une liste d'ID et de données associées et de les exporter dans une table ou un fichier.

Pour associer ou rechercher les offres de la liste, utilisez un processus Courrier ou Télémkg. Pour être certain que les lignes en double ne sont pas exportées, utilisez un processus Extraction, puis générez une image instantanée des résultats.

Configuration d'un processus Extraction

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, vérifiez que votre processus Extraction est connecté à un ou plusieurs processus configurés dont les cellules de sortie seront utilisées comme entrées par le processus Extraction.

Remarque : Toutes les cellules que vous sélectionnez comme cellules d'entrée doivent posséder le même niveau de référentiel.

2. Cliquez deux fois sur le processus Extraction dans l'espace de travail du diagramme.

La boîte de dialogue de configuration des processus apparaît.

3. Cliquez sur l'onglet Extraction.
 - a. Dans la liste déroulante **Source**, spécifiez les cibles source à utiliser comme source de données de l'extraction.

Remarque : Si le processus Extraction n'est pas connecté à un processus fournissant des cibles générées, aucune cible ne peut être sélectionnée dans la liste déroulante **Source**. L'option **Cibles multiples** de la liste déroulante n'est disponible que si le processus source génère plusieurs cibles.

- b. Dans la liste déroulante **Exporter vers**, spécifiez la table ou le fichier dans lequel la sortie d'extraction sera enregistrée.

Remarque : Vous pouvez tester le processus Extraction en l'exécutant et en exportant sa sortie dans un fichier temporaire que vous pouvez réviser.

- Si la table que vous souhaitez utiliser n'apparaît pas dans la liste ou que vous souhaitez générer une table non mappée, sélectionnez **Table de base de données**. La fenêtre Indiquer la table de base de données apparaît ; vous pouvez y spécifier les noms de table et de base de données. Les variables utilisateur sont prises en charge dans le nom de table que vous spécifiez ici.
 - Si vous sélectionnez **Fichier** dans la liste déroulante **Exporter vers**, vous voyez la fenêtre Définition du fichier généré, dans laquelle vous pouvez spécifier le type de fichier dans lequel vous souhaitez enregistrer la sortie, son nom de fichier et le dictionnaire de données correspondant.
 - Si vous souhaitez créer une table utilisateur, sélectionnez **Nouvelle table mappée** dans la liste déroulante **Exporter vers**. Pour des instructions, voir le *Guide d'administration de Campaign*.
- c. Sélectionnez une option spécifiant le mode de traitement des mises à jour apportées au fichier ou à la table généré :
 - **Ajouter aux données exist.** Ajoutez les nouvelles informations à la fin de la table ou du fichier. Si vous sélectionnez cette option pour un fichier délimité, les libellés ne sont pas exportés comme première ligne. Il s'agit de la meilleure pratique pour les tables de base de données.
 - **Remplacer tous les enreg.** Supprimez toutes les données existantes de la table ou du fichier et remplacez-les par les nouvelles informations.
 - **Mettre à jour les enreg.** Disponible uniquement si vous exportez dans un tableau. Tous les champs indiqués pour l'image instantanée sont mis à jour avec les valeurs de l'exécution en cours du processus.

- **Créer un nouveau fichier.** Disponible uniquement si vous exportez dans un fichier. Cette option est sélectionnée par défaut si vous exportez dans un fichier. Chaque fois que vous exécutez le processus, un nouveau fichier est créé avec la mention "_1", "_2", etc., ajoutée à la fin de son nom.
4. Spécifiez les champs qui sont enregistrés par le processus Extraction.
 - a. Sélectionnez les champs que vous souhaitez inclure dans votre sortie dans la liste **Champs disponibles**.
 Vous pouvez utiliser les champs générés par Campaign en développant la liste des champs générés par Campaign ou utiliser des champs dérivés en cliquant sur le bouton **Chps dérivés**. Sélectionnez plusieurs zones simultanément à l'aide de **Ctrl + Clic** ou une plage de zones continue à l'aide de **Maj + Clic**.
 - b. Déplacez les champs sélectionnés dans la liste **Champs à extraire** en cliquant sur **Ajouter>>**.
 - c. Supprimez des champs de la liste Champs à extraire en les sélectionnant et en cliquant sur **<<Supprimer**.
 - d. Si vous avez sélectionné une table comme destination d'extraction, les champs de cette table apparaissent dans la liste **Champs à exporter** sous la colonne **Champ table**. Vous pouvez rechercher automatiquement les champs correspondants en cliquant sur **Correspondance>>**. Les champs qui correspondent exactement aux noms de champs de la table sont automatiquement ajoutés dans la liste **Champs à exporter**. Si plusieurs champs correspondent, seul le premier est pris en compte. Vous pouvez modifier manuellement les associations en cliquant sur **<<Supprimer** ou **Ajouter>>**.
 - e. Si vous le souhaitez, réorganisez les champs de la liste **Champs à extraire** en sélectionnant un champ et en cliquant sur **Monter** ou **Descendre** pour le déplacer vers le haut ou vers le bas dans la liste.

Remarque : Pour afficher les valeurs d'un champ, sélectionnez le champs et cliquez sur **Analyse**.

5. Pour ignorer les enregistrements avec des ID en double ou spécifier l'ordre dans lequel les enregistrements sont générés, cliquez sur **Plus**.

La fenêtre Paramètres avancés apparaît.

- a. Pour indiquer que les enregistrements ayant des ID en double sont ignorés, cochez la case **Supprimer doublons** et choisissez les critères que Campaign utilisera pour déterminer quel enregistrement conserver si des ID en double sont renvoyés. Par exemple, vous pouvez sélectionner MaxOf et Household_Income pour indiquer que lorsque des ID en double sont renvoyés, Campaign exporte uniquement l'ID dont le revenu du ménage est le plus élevé.

Remarque : Cette option ne supprime que les doublons au sein d'une même cible source. Vos données d'extraction peuvent tout de même contenir des ID en double si un même ID apparaît dans plusieurs cibles source. Si vous souhaitez supprimer tous les ID en double, vous devez utiliser un processus Fusion ou Segmentation en amont du processus Extraction afin d'éliminer les doublons ou de créer des segments mutuellement exclusifs.

- b. Pour indiquer que l'extraction générée est triée, cochez la case **Trier par**, puis sélectionnez le champ à partir duquel est effectué le tri et l'ordre de tri. Par exemple, vous pouvez sélectionner Last_Name et **Croissant** pour indiquer que la liste des ID est triée par nom de famille dans l'ordre croissant.

6. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre Paramètres avancés.
L'ordre d'omission des ID en double et de tri que vous avez spécifié est affiché sous la liste **Champs à extraire** de l'onglet **Image instantané**.
7. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet **Général** pour attribuer un nom au processus et/ou saisir des remarques.
Ce nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.
8. Cliquez sur **OK**.

Le processus est configuré et apparaît comme activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Planification

Remarque : Le processus Planification n'est pas lié au planificateur Unica. Le planificateur démarre un diagramme même s'il n'est pas en cours d'exécution, tandis que le processus Planification d'un diagramme ne fonctionne que si le diagramme est en cours d'exécution. Vous ne devez pas utiliser le planificateur pour planifier un diagramme qui utilise le processus Planification.

Utilisez le processus Planification pour lancer un processus, une série de processus ou un diagramme complet. Un processus Planification est actif pour une période donnée. Durant cette période, certains événements peuvent survenir et déclencher l'exécution de processus connectés ultérieurement. L'utilisation la plus courante du processus Planification consiste à contrôler la durée de l'intégralité du processus.

Vous pouvez configurer un processus Planification pour définir la période de planification totale en configurant une durée en jours, heures et minutes à compter du début de l'exécution du processus.

Les options de planification sont précises et flexibles à la fois.

- Vous pouvez planifier un processus pour qu'il s'exécute de différentes manières, y compris de manière répétitive, par déclencheur, par calendrier, etc.
- Vous pouvez combiner plusieurs options de planification, telles que la planification de l'exécution du processus chaque lundi à 9h00 ou l'exécution du processus chaque fois qu'il est déclenché par un événement spécifique (comme un clic sur le site Web).
- Vous pouvez par exemple planifier un processus de traitement par lots pour que l'exécution ait lieu la nuit afin de ne pas interférer avec les tâches effectuées au cours de la journée.

Aucune limite n'est prédéfinie quant au nombre d'options utilisables simultanément lors de la planification d'un diagramme, tant qu'aucune incompatibilité n'existe entre les sélections. (Par exemple, vous ne pouvez pas planifier un diagramme pour qu'il s'exécute "Une fois seulement" et tous les "lundis".)

En général, un processus n'est exécuté que lorsque toutes ses sources ont été exécutées avec succès (à savoir, lorsque tous les processus connectés au processus actuel ont été exécutés, même si la dépendance n'est que temporaire). Cependant, lorsqu'ils existe plusieurs sources de planification au sein d'un aiguillage, le processus est exécuté dès que l'une des sources arrive à échéance (une et non pas toutes).

Un processus de contact avec suivi activé contient une planification intégrée. Une fonctionnalité avancée réside dans l'emploi d'un processus Planification au milieu d'un diagramme. Assurez-vous d'obtenir le comportement désiré et les résultats corrects.

Remarque : Si le processus Planification de votre diagramme indique au diagramme de s'exécuter avant qu'une exécution précédente ne soit terminée, Campaign conserve la demande jusqu'à la fin de l'exécution précédente. Une seule exécution peut être conservée de cette manière. Dans certains cas, cela peut signifier que le diagramme n'est pas exécuté autant de fois que prévu.

Par exemple, si l'exécution de votre diagramme nécessite deux heures et que l'un de vos processus Planification tente de déclencher trois exécutions séparées seulement de 10 minutes, Campaign démarre la première exécution. Lorsque le processus Planification tente de lancer la deuxième exécution, Campaign la place en file d'attente. Lorsque le processus Planification tente de lancer la troisième exécution, Campaign l'ignore. Une fois que la première exécution est terminée, Campaign commence la deuxième exécution. La troisième ne démarre jamais.

Configuration d'un processus Planification

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, cliquez deux fois sur le processus Planification dans l'espace de travail du diagramme.
La boîte de dialogue de configuration des processus apparaît.
2. Dans l'onglet Planification, spécifiez les conditions de planification :
 - a. Indiquez une valeur pour **Période de planification** en entrant les valeurs appropriées dans les champs **Jours**, **Heures** et **Minutes**. La période de planification correspond à la durée totale pendant laquelle le processus Planification doit être actif. Par défaut, cette période est de 30 jours.
 - b. Sélectionnez une fréquence d'exécution dans la liste déroulante **Fréquence d'exéc.** pour indiquer quand le processus Planification doit activer les processus connectés ultérieurement.
 - Si vous sélectionnez l'option **Une fois seulement**, le diagramme est exécuté une seule fois, quelles que soient les autres options de planification ajoutées. Si une autre valeur est sélectionnée, les options de planification sont connectées comme des instructions OR et le processus Planification démarre tout processus auquel il est connecté lorsqu'une option est satisfaite.
 - La première option satisfaite lance l'exécution de la planification. Si **Fréquence d'exéc.** est la seule option activée et que sa valeur est **Une fois seulement**, le processus est exécuté immédiatement (à moins qu'un retard ou une autorisation utilisateur ait été activé).
 - Les champs **Heures** et **Minutes** vous permettent de spécifier l'heure à laquelle vous souhaitez que la planification soit exécutée. Le formulaire de saisie des heures est au format 24 heures (également appelé "heure militaire"). En d'autres termes, 9 heures 30 minutes correspond à 09:30 et 22 heures 45 minutes correspond à 10:45. Etant donné que le temps de base est de 24 heures, il n'est pas nécessaire de désigner a.m. ou p.m.
3. Si vous sélectionnez **Personnaliser exécution** dans la liste déroulante **Fréquence d'exéc.**, les options **Personnaliser exécution** sont activées. Indiquez si la planification est exécutée à une heure ou à des heures particulières ou en fonction de déclencheurs entrants, en cochant les cases **Exéc. ponctuelle** et/ou **Exéc. sur triggers**. Pour plus d'informations sur les déclencheurs, voir le *Guide d'administration de Campaign*.

Remarque : Ces options ne sont pas mutuellement exclusives : vous pouvez choisir d'utiliser des déclencheurs en conjonction avec des heures planifiées.

- Si vous choisissez **Exéc. ponctuelle**, vous devez spécifier une ou plusieurs dates et heures. Les entrées multiples doivent être séparées par des virgules. Cliquez sur **Calendrier** pour accéder à la fonction de calendrier et choisir les dates et les heures.
- Si vous choisissez **Exéc. sur triggers**, vous devez spécifier un ou plusieurs déclencheurs.

Les déclencheurs désignés doivent être définis à l'aide de l'option **Outils > Bibliothèque triggers** pour que le processus Planification soit complètement configuré. Entrez le nom de chaque déclencheur qui peut activer ce processus Planification. S'il existe plusieurs déclencheurs, séparez-les par des virgules. Le nom du déclencheur peut contenir n'importe quels caractères à l'exception des virgules. Il n'est pas nécessaire qu'un nom de déclencheur soit unique. Vous pouvez utiliser le même déclencheur dans plusieurs campagnes ou diagrammes et les activer tous en même temps.

4. Spécifiez les paramètres de délai et d'autorisation en cochant les cases **Attendre autorisation utilisateur avant chaque exécution** et/ou **Délai avant chaque exécution**.

Remarque : Ces options ne sont pas mutuellement exclusives : vous pouvez en choisir une ou les deux.

- Si vous choisissez **Attendre autorisation utilisateur avant chaque exécution**, une invite apparaît pour l'autorisation utilisateur chaque fois qu'une autre condition de planification est satisfaite et le processus Planification n'est pas activé tant qu'une autorisation spécifique n'est pas fournie. Si vous spécifiez cette option, elle remplace tout autre indicateur de planification ; le processus ne démarre pas sans autorisation.

Remarque : Lorsqu'un diagramme est en cours d'exécution avec un client connecté, l'autorisation ne peut se produire que via ce client. Si aucun client n'est connecté, tout utilisateur possédant des droits de lecture/écriture pour la campagne peut autoriser la poursuite du diagramme.

- Si vous choisissez **Délai avant chaque exécution**, vous devez spécifier le délai, suite à une condition de planification remplie, après lequel le processus est exécuté, à l'aide des champs **Jours, Heures et Minutes**. Ce délai s'applique à toutes les autres options de planification. Par exemple, si un processus Planification est configuré pour être exécuté le lundi matin à 9h00 avec un délai d'une heure, les processus suivants commenceront à être exécutés à 10h00.
5. (Facultatif) Spécifiez les déclencheurs à envoyer à la fin de l'exécution de la planification en cochant la case **Envoyer triggers après exéc.** et en spécifiant un ou plusieurs déclencheurs.

Si vous cochez la case **Envoyer triggers après exéc.**, Campaign exécute un ou plusieurs déclencheurs chaque fois que le processus Planification est activé. Un déclencheur sortant exécute une ligne de commande, qui peut être un fichier de traitement par lots ou un script. Les déclencheurs désignés doivent être définis à l'aide de l'option **Outils > Bibliothèque triggers**. Si vous spécifiez plusieurs noms de déclencheur, séparez-les par des virgules.
 6. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet **Général** pour attribuer un nom au processus et/ou saisir des remarques.

Ce nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.

7. Cliquez sur **OK**.

Le processus est configuré et apparaît comme activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Utilisation de l'outil Calendrier dans le processus Planification

L'outil Calendrier est disponible dans la boîte de dialogue de configuration du processus Planification si vous sélectionnez **Personnaliser exécution** dans la liste déroulante **Fréquence d'exéc.**

Il est identique à un outil Calendrier présent ailleurs dans Campaign, à la différence près qu'il vous permet de sélectionner l'heure en plus de la date.

1. Dans l'onglet **Planification** de la boîte de dialogue de configuration du processus Planification, cliquez sur **Calendrier**. Ce bouton n'est disponible que si vous avez sélectionné **Personnaliser exécution** dans la liste déroulante **Fréquence d'exéc.**

L'outil Calendrier apparaît. La date et l'heure actuelles sont sélectionnées par défaut.

2. Spécifiez la date à laquelle vous souhaitez démarrer ou exécuter le diagramme :
 - Cliquez sur la date du mois affiché ou :
 - Changez de mois, d'année et d'heure à l'aide de la liste déroulante **Mois** ;
 - Changez d'année à l'aide des flèches pointant vers le haut ou vers le bas.
3. Spécifiez l'heure en entrant l'heure de votre choix dans le champ **Durée d'exécution**, suivant le format hh:mm, suivi de la désignation a.m. ou p.m.
4. Cliquez sur **Appliquer** pour entrer la date et l'heure spécifiées et laisser la fenêtre Calendrier ouverte, ou cliquez sur **OK** pour saisir la date et l'heure spécifiées et fermer la fenêtre Calendrier.

Si vous laissez la fenêtre Calendrier ouverte, vous pouvez saisir d'autres dates et heures.

Planification en fonction de déclencheurs

Le processus Planification peut utiliser les déclencheurs de différentes manières :

- «Exécution sur des triggers», à la page 87
- «Envoi de déclencheurs après chaque exécution», à la page 87
- «Utilisation de déclencheurs avec d'autres options de planification», à la page 87

Configuration d'un processus Planification à exécuter sur un déclencheur

1. Dans l'onglet **Planification** de la boîte de dialogue de configuration du processus Planification, sélectionnez **Personnaliser exécution** dans la liste déroulante **Fréquence d'exéc.**

Les fonctions **Personnaliser exécution** sont activées.

2. Dans la zone **Exéc. sur triggers**, entrez le nom de chaque déclencheur qui peut activer ce processus Planification. S'il existe plusieurs déclencheurs, séparez-les par des virgules.
 - Le nom du déclencheur peut contenir n'importe quels caractères à l'exception des virgules.

- Il n'est pas nécessaire qu'un nom de déclencheur soit unique. Vous pouvez utiliser le même déclencheur dans plusieurs campagnes ou diagrammes et les activer tous en même temps.

Exécution sur des triggers

Lorsque vous sélectionnez **Personnaliser exécution** dans la liste déroulante **Fréquence d'exéc.**, l'option **Exéc. sur triggers** est disponible. Activez-la si vous voulez spécifier un ou plusieurs déclencheurs entrants destinés à activer le processus Planification.

Si vous activez **Exéc. sur triggers**, vous devez spécifier un ou plusieurs déclencheurs. Les déclencheurs désignés doivent être définis à l'aide de l'option **Outils > Bibliothèque triggers** pour que le processus Planification soit complètement configuré.

Un déclencheur entrant est un événement externe qui lance automatiquement un diagramme ou une campagne. Un déclencheur peut être tout ce que vous définissez ; par exemple, un clic sur un lien de site Web, la réception d'un e-mail, un indicateur de réponse du télémarketing, l'achèvement d'un téléchargement de base de données ou tout autre événement défini.

L'option **Exéc. sur triggers** utilise l'application IBM Unica **unica_actrg** (incluse avec votre installation Campaign) pour s'exécuter. Pour bien comprendre le fonctionnement de l'option **Exéc. sur triggers** en arrière-plan, il peut s'avérer utile d'étudier un exemple.

Exemple : Exécution sur déclencheur

Un distributeur en ligne a défini une campagne de ventes croisées qui s'exécute à partir d'un déclencheur, de telle sorte que lorsqu'un client effectue un achat, il déclenche des offres de ventes croisées.

Concrètement, lorsque le client effectue un achat :

- Le site Web lance l'exécutable `unica_actrg`, transférant ainsi le code de la campagne et le nom du déclencheur (`web_purchase`).
- Le programme d'écoute de Campaign vérifie que la campagne est active et que le nom du déclencheur existe, puis il exécute le processus Planification et le diagramme de campagne est déclenché.

Pour plus d'informations sur les déclencheurs, voir le *Guide d'administration de Campaign*.

Envoi de déclencheurs après chaque exécution

Un déclencheur sortant exécute une ligne de commande, qui peut être un fichier de traitement par lots ou un script. Campaign peut exécuter un ou plusieurs déclencheurs chaque fois que le processus Planification active les noms de déclencheur dans la zone **Envoyer triggers après exéc.** Si vous spécifiez plusieurs noms de déclencheur, séparez-les par des virgules.

Cette fonction permet d'envoyer un déclencheur sortant à un fichier exécutable. Le chemin d'accès complet et le nom du fichier doivent être définis dans la fenêtre Bibliothèque de définitions des triggers. Chaque fois que le processus Planification est activé, Campaign exécute le fichier exécutable spécifié.

Utilisation de déclencheurs avec d'autres options de planification

Les déclencheurs peuvent être utilisés indépendamment ou avec d'autres options de planification. Si vous les combinez, vous pouvez par exemple configurer un

diagramme de sorte qu'il soit exécuté tous les lundis à 9h00, ainsi qu'à chaque fois que quelqu'un clique sur une bannière de publicité Internet.

Si, par exemple, vous avez planifié le diagramme pour qu'il s'exécute sur des **déclencheurs** en fonction des occurrences sur un site Web et que vous avez également spécifié un **Délai avant chaque exécution**, le diagramme ne commence pas tant que l'événement (l'occurrence Web) ne s'est pas produit et que le délai n'est pas arrivé à expiration.

Cube

Le processus Cube prend en charge la création de cubes de données à partir de dimensions en fonction de segments stratégiques créés à partir de tables de base de données de clients.

Remarque : Le processus Cube est destiné aux utilisateurs techniques ou aux consultants IBM Unica . Une meilleure pratique consiste à créer toutes les constructions globales (cubes et segments stratégiques, par exemple) dans la zone **Sessions** de l'application.

Les utilisateurs peuvent sélectionner un ou plusieurs segments définis, créer un cube, puis analyser les données plus en détail pour sélectionner un référentiel cible pouvant être ensuite converti en processus appropriés (par exemple, en processus Sélection) à inclure dans un diagramme.

Configuration d'un processus Cube

Les cubes créés dans la zone **Sessions** sont disponibles dans l'ensemble du système.

1. Pour pouvoir créer un cube à l'aide d'un processus Cube, vous devez créer un segment stratégique ou une hiérarchie de dimensions.
2. Dans un diagramme de session, sélectionnez un processus Cube et faites-le glisser dans l'espace de travail.
3. Cliquez deux fois sur le processus Cube dans l'espace de travail du diagramme. La boîte de dialogue de configuration des processus apparaît.
4. Dans l'onglet **Source**, utilisez la liste déroulante **Segments sources** pour sélectionner un ou plusieurs segments comme source du cube.

Important : Si vous sélectionnez plusieurs segments source, vérifiez qu'ils possèdent tous le même niveau de référentiel.

5. Cliquez sur l'onglet **Définition du cube** pour définir votre cube. La fenêtre Définition du cube apparaît.

Dans cette fenêtre, vous pouvez :

- Cliquer sur **Ajouter** pour ajouter un cube
- Sélectionner un cube et cliquer sur **Modifier** pour le modifier
- Sélectionner un cube et cliquer sur **Supprimer** pour le supprimer

6. Pour ajouter un cube :
 - a. Cliquez sur **Ajouter**. La fenêtre Modification du cube apparaît.
 - b. Entrez un nom et une description pour le cube dans les zones correspondantes.

- c. Sélectionnez jusqu'à trois dimensions dans les listes déroulantes correspondantes. Ces dimensions doivent être liées aux segments stratégiques sur lesquels la source du cube est basée.
 - d. Cliquez sur **OK** lorsque vous avez saisi les informations sur le cube. La fenêtre Modification du cube se ferme et la nouvelle définition de cube apparaît dans la liste des cubes située dans l'onglet **Définition du cube**.
7. Cliquez sur l'onglet **Ajout champs pour suivi** afin de spécifier des champs supplémentaires pour le suivi.
- La fenêtre Ajout champs pour suivi apparaît.
- Dans cette fenêtre, vous pouvez :
- Sélectionner les champs dont vous souhaitez effectuer le suivi et les déplacer de la liste **Champs disponibles** vers la liste **Champs sélectionnés**, à l'aide du bouton **Ajouter>>**
 - Cliquer sur **Champs dérivés** pour sélectionner ou créer les champs dérivés dont vous souhaitez assurer le suivi.
 - Cliquer sur **Analyse** pour analyser un champ sélectionné.
8. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet **Général** pour attribuer un nom au processus et/ou saisir des remarques.
- Ce nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.
9. Cliquez sur **OK**.
- Le processus est configuré et apparaît comme activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Créer un segment

Utilisez le processus Créer un segment pour créer des listes d'ID référentiel à partir des tables de base de données client. Les segments peuvent être ensuite utilisés comme source pour les processus Sélection et pour la création de dimensions et de cubes, ou comme segments de suppression globale pour un référentiel.

Le processus Création seg. a été conçu pour être utilisé par les administrateurs Campaign. Il doit être créé dans la zone **Sessions** de Campaign pour que les segments soient stratégiques et puissent être utilisés globalement dans toutes les campagnes.

Remarque : Une meilleure pratique consiste à créer toutes les constructions globales dans la zone **Sessions** de Campaign, afin de pouvoir les utiliser dans plusieurs campagnes. Toutefois, il est possible d'utiliser le processus Création seg. au sein d'une campagne plutôt que dans un diagramme de session.

Pour utiliser des segments stratégiques, procédez comme suit :

- Créez un segment dans la zone **Sessions**.
- Gérez les segments à partir de la zone **Segments**.
- Utilisez ces segments dans des campagnes de la section **Campagne**.

Configuration d'un processus Créer un segment

Remarque : Le processus Créer un segment est conçu pour être utilisé par les administrateurs Campaign et doit être créé et défini dans la zone Sessions de l'application, pour que les segments soient stratégiques et puissent être utilisés globalement dans toutes les campagnes.

1. Dans un diagramme de session en mode **Edition**, ajoutez un processus Créer un segment à l'espace de travail du diagramme.
2. Spécifiez une source pour le processus Créer un segment en le connectant à un ou plusieurs processus de manipulation des données (par exemple, un processus Sélection).
3. Cliquez deux fois sur le processus Créer un segment.
La boîte de dialogue de configuration des processus apparaît.
4. Dans l'onglet **Définition des segments**, procédez comme suit :
 - a. Sélectionnez une ou plusieurs cibles source dans la liste déroulante **Source**. Ces cibles source seront transformées en segments.
 - b. Sélectionnez **Créer segments mutuellement exclusifs** si vous souhaitez que les segments créés soient mutuellement exclusifs.
 - c. Dans la zone **Segments générés**, sélectionnez une cible source et cliquez sur **Modifier** pour configurer le segment.
La fenêtre Modification du segment apparaît.
5. Dans la fenêtre Modification du segment, procédez comme suit :
 - a. Donnez au segment un nom qui décrit son objet et entrez une brève description de la fonction du segment.
 - b. Dans la liste déroulante **Créer sous**, sélectionnez un dossier dans lequel le segment sera enregistré.
 - c. Dans la liste déroulante Source de données de table temporaire, sélectionnez une source de données dans laquelle le segment stratégique doit être mis en cache.

Remarque : La sélection d'une source de données n'est requise que si la propriété `doNotCreateServerBinFile` de la page de configuration de Campaign|Server|Optimization a la valeur TRUE. Si cette propriété n'a pas la valeur True, vous devez sélectionner au moins une source de données.

- d. Dans la liste déroulante **Stratégie de sécurité**, sélectionnez une stratégie de sécurité, si applicable, à laquelle le segment créé doit appartenir.
 - e. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **OK** pour retourner à l'onglet **Définition des segments**.
6. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet **Général** pour attribuer un nom au processus et/ou saisir des remarques.
Ce nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.
 7. Cliquez sur **OK**.

Le processus est configuré et apparaît comme activé dans le diagramme.

Remarque : Les segments stratégiques sont créés et ne peuvent être sélectionnés que si le processus Créer un segment a été correctement exécuté en mode production. L'exécution du processus Créer un segment en mode test ne crée et ne met à jour aucun segment stratégique.

Vous pouvez tester le processus Créer un segment, mais l'exécution en test ne crée et ne met à jour aucun segment stratégique.

Courrier

Le processus Courrier est l'un des processus de contact. Il utilise les cellules de sortie des autres processus de votre diagramme pour générer une liste de contacts en vue d'une campagne de publipostage, affecter des offres spécifiques à cette liste de contacts et consigner l'historique des contacts.

Configuration d'un processus de contact (Courrier ou Télémkg)

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, vérifiez que votre processus de contact est connecté à un ou plusieurs processus configurés dont les cellules de sortie seront utilisées comme entrées par le processus de contact.

Important : Toutes les cellules que vous sélectionnez comme cellules d'entrée doivent posséder le même niveau de référentiel.

2. Cliquez deux fois sur le processus de contact dans l'espace de travail du diagramme.

La boîte de dialogue de configuration des processus apparaît.

3. Dans l'onglet **Exécution**, spécifiez les détails concernant l'exécution de la cible de votre liste générée.
 - a. Dans la liste déroulante **Source**, spécifiez les cibles source à utiliser comme source de données pour la liste de contacts.

Remarque : Si le processus de contact n'est pas connecté à un processus fournissant des cibles générées, aucune cible ne peut être sélectionnée dans la liste déroulante **Source**. L'option **Cibles multiples** de la liste déroulante n'est disponible que si le processus source génère plusieurs cibles.

- b. (Facultatif) Pour spécifier l'emplacement où la liste de contacts générée doit être enregistrée, assurez-vous que la case **Activer Exporter vers** est cochée. Dans la liste déroulante, spécifiez l'une des options suivantes :
 - Pour enregistrer le résultat du processus dans une table de base de données, sélectionnez son nom dans la liste déroulante **Activer Exporter vers**.
 - Si la table de base de données que vous souhaitez utiliser ne figure pas dans la liste ou que vous souhaitez que la sortie du processus soit enregistrée dans une table non mappée, sélectionnez **Table de base de données** dans la liste déroulante pour ouvrir la fenêtre Indiquer la table de base de données. Utilisez cette fenêtre pour spécifier les noms de table et de base de données. Les variables utilisateur sont prises en charge dans le nom de table que vous spécifiez ici.
 - Pour enregistrer le résultat du processus dans un fichier, sélectionnez **Fichier** dans la liste déroulante **Activer Exporter vers** pour ouvrir la fenêtre Définition du fichier généré. Utilisez cette fenêtre pour spécifier le type de fichier dans lequel vous souhaitez enregistrer la sortie, son nom de fichier et le dictionnaire de données correspondant.
 - Si vous souhaitez créer une table utilisateur, sélectionnez **Nouvelle table mappée** dans la liste déroulante **Activer Exporter vers**. Pour obtenir des instructions, consultez le *Guide d'administration de Campaign*.

Remarque : Vous pouvez tester le processus de contact en l'exécutant et en exportant sa sortie dans un fichier temporaire que vous pouvez réviser.

La case **Activer Exporter vers** est sélectionnée par défaut. Si vous la désélectionnez, vous pouvez exécuter le processus sans envoyer de sortie vers un fichier ou une table de base de données.

- c. (Facultatif) Créez un fichier de synthèse (.sum) pour ce processus en entrant un chemin d'accès et un nom de fichier dans le champ **Fichier de synthèse** ou en accédant à un emplacement à l'aide du bouton des points de suspension. Un fichier de synthèse contient des informations sur l'exportation pouvant être requises par une société de publipostage pour faciliter l'envoi des courriers.
 - d. (Facultatif) Envoyez un déclencher à la fin de l'exécution du processus en cochant la case **Envoi triggers**, puis en sélectionnant le déclencheur que vous souhaitez envoyer dans la liste déroulante. Pour envoyer plusieurs déclencheurs, utilisez **Ctrl + Clic** afin de sélectionner chaque déclencheur à ajouter. Les déclencheurs sélectionnés apparaissent dans le champ **Envoi triggers** et sont séparés par des virgules.
4. Cliquez sur l'onglet **Traitement** pour attribuer une ou plusieurs offres ou listes d'offres à chaque cible définie dans ce processus. Cliquez sur l'onglet **Paramètres** pour spécifier des paramètres d'offre pour chaque cellule.
 5. Cliquez sur l'onglet **Personnalisation** pour spécifier les zones devant figurer dans la liste des contacts.
 - a. Sélectionnez les champs que vous souhaitez inclure dans votre sortie dans la liste **Champs disponibles**.

Vous pouvez utiliser les champs générés par IBM Unica Campaign en développant la liste **Champs générés par IBM Unica Campaign** ou utiliser des champs dérivés en cliquant sur le bouton **Chps dérivés**. Sélectionnez plusieurs zones simultanément à l'aide de **Ctrl + Clic** ou une plage de zones continue à l'aide de **Maj + Clic**.
 - b. Déplacez les champs sélectionnés dans la liste **Champs à exporter** en cliquant sur **Ajouter>>**.
 - c. Supprimez des champs de la liste **Champs à exporter** en les sélectionnant et en cliquant sur **<<Supprimer**.
 - d. Si vous avez sélectionné une table comme destination d'exportation, les champs de cette table apparaissent dans la liste **Champs à exporter** sous la colonne **Champ table**. Vous pouvez rechercher automatiquement les champs correspondants en cliquant sur **Correspondance>>**. Les champs qui correspondent exactement aux noms de champs de la table sont automatiquement ajoutés dans la liste **Champs à exporter**. Si plusieurs champs correspondent, seul le premier est pris en compte. Vous pouvez modifier manuellement les associations en cliquant sur **<<Supprimer** ou **Ajouter>>**.
 - e. Si vous le souhaitez, réorganisez les champs de la liste **Champs d'exportation** en sélectionnant un champ et en cliquant sur **Monter** ou **Descendre** pour le déplacer vers le haut ou vers le bas dans la liste.

Remarque : Pour afficher les valeurs d'un champ, sélectionnez le champs et cliquez sur **Analyse**.

6. Pour ignorer les enregistrements avec des ID en double ou spécifier l'ordre dans lequel les enregistrements sont générés, cliquez sur **Plus**.

La fenêtre Paramètres avancés apparaît.

- a. Pour indiquer que les enregistrements ayant des ID en double sont ignorés, cochez la case **Supprimer doublons** et choisissez les critères que Campaign utilisera pour déterminer quel enregistrement conserver si des ID en double sont renvoyés. Par exemple, vous pouvez sélectionner MaxOf et Household_Income pour indiquer que lorsque des ID en double sont renvoyés, Campaign exporte uniquement l'ID dont le revenu du ménage est le plus élevé.

Remarque : Cette option ne supprime que les doublons au sein d'une même cible source. Votre liste de contacts peut tout de même contenir des ID en double si un même ID apparaît dans plusieurs cibles source. Si vous souhaitez supprimer tous les ID en double de la liste des contacts, vous devez utiliser un processus Fusion ou Segmentation en amont du processus de contact afin d'éliminer les doublons ou de créer des segments mutuellement exclusifs.

- b. Pour indiquer que la liste de contacts générée est triée, cochez la case **Trier par**, puis sélectionnez le champ à partir duquel est effectué le tri et l'ordre de tri. Par exemple, vous pouvez sélectionner Last_Name et **Croissant** pour indiquer que la liste des ID est triée par nom de famille dans l'ordre croissant.
7. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre Paramètres avancés.
L'ordre d'omission des ID en double et de tri que vous avez spécifié est affiché sous la liste **Champs d'exportation** de l'onglet **Personnalisation**.
 8. Cliquez sur l'onglet **Journal** pour indiquer comment vous souhaitez consigner les transactions de contact de ce processus.

Remarque : Vous devez posséder les droits appropriés pour activer ou désactiver les options de consignation dans l'historique des contacts.

- a. Pour consigner l'historique des contacts dans les tables système, cochez la case **Consigner dans tables d'historique des contacts**.

Remarque : Pour rendre les informations de contact disponibles pour le suivi et la génération de rapports dans Campaign, conservez-les dans les tables système. Si vous configurez une liste de publipostage, ne conservez **pas** les informations dans les tables système si vous avez l'intention d'envoyer votre liste de publipostage à une société de publipostage qui effectue le traitement (comme la validation des adresses ou la gestion des foyers). A la place, utilisez un processus Suivi pour consigner les informations renvoyées par la société de publipostage au lieu de ne capturer que la liste des clients ayant reçu une offre par courrier.

- b. Pour consigner par ailleurs ou en plus les informations dans une destination autre que les tables système, cochez la case **Consigner dans autre destination**.

Remarque : Si vous le souhaitez, vous pouvez stocker les informations de contact dans une autre table ou un autre fichier au cas où votre organisation exigerait leur traitement dans un autre format. Vous pouvez également consigner les informations en dehors des tables système si vous souhaitez tester les informations générées par le processus de contact avant de les enregistrer dans les tables système.

- c. Si vous avez sélectionné **Consigner dans autre destination**, utilisez la liste déroulante **Dans** pour spécifier une table ou un fichier.

Si vous sélectionnez **Fichier**, vous voyez la fenêtre Définition du fichier généré, dans laquelle vous pouvez spécifier le type de fichier dans lequel vous souhaitez enregistrer la sortie, son nom de fichier et le dictionnaire de données correspondant.

9. Spécifiez les champs que vous souhaitez générer dans l'historique des contacts en sélectionnant ces champs dans la liste **Champs disponibles** et en les déplaçant dans la liste **Champs à générer** à l'aide du bouton **Ajouter>>**. Vous pouvez également utiliser des champs dérivés pour les champs disponibles. Supprimez des champs de la liste **Champs à générer** en les sélectionnant et en cliquant sur **<<Supprimer**.

Si vous le souhaitez, réorganisez les champs de la liste **Champs à historiser** en sélectionnant un champ et en cliquant sur **Monter** ou **Descendre** pour le déplacer vers le haut ou vers le bas dans la liste.

Vous pouvez rechercher automatiquement les champs correspondants en cliquant sur **Correspondance>>**. Les champs qui correspondent exactement aux noms **Champ table** sont automatiquement ajoutés dans la liste **Champs à historiser**. Si plusieurs champs correspondent, seul le premier est pris en compte.

10. Sélectionnez une option spécifiant le mode de traitement des mises à jour apportées au fichier ou à la table généré :
 - **Ajouter aux données exist.** — Ajoutez les nouvelles informations de contact à la fin de la table ou du fichier. Si vous sélectionnez cette option pour un fichier délimité, les libellés ne sont pas exportés comme première ligne. Il s'agit de la meilleure pratique pour les tables de base de données.
 - **Remplacer tous les enreg.** : Remplace les données existantes de la table ou du fichier par les informations du nouveau contact.
11. Pour personnaliser les informations qui seront enregistrées dans l'historique des contacts, cliquez sur **Options**.

La fenêtre Options d'historisation des contacts apparaît.

- a. Pour éviter toute mise à jour de l'historique des contacts lors de l'exécution de ce processus, sélectionnez **Créer uniquement des traitements**.

Cette option vous permet de générer de nouveaux traitements dans la table Traitements *sans* mettre à jour l'historique des contacts, essentiellement pour différer la mise à jour de l'historique. Par exemple, vous voulez empêcher toute écriture dans l'historique des contacts car vous avez l'intention de procéder à un post-traitement visant à supprimer les adresses incorrectes et les doublons. Si vous attendez la liste des ID auxquels les offres sont envoyées, vous obtiendrez un historique des contacts plus concis et plus précis.

Sachez que, si vous cochez cette case, les autres options de cette fenêtre qui ne s'appliquent plus (car aucun historique des contacts ne sera consigné) sont désactivées.

Par défaut, cette case n'est pas cochée et l'historique des contacts est mis à jour lors de l'exécution du processus. Pour plus d'informations sur la consignation dans l'historique des contacts, voir Chapitre 8, «Historique des contacts et suivi des réponses», à la page 177.

- b. Pour générer de nouveaux traitements avec l'ID package utilisé dans l'exécution de traitement la plus récente, sélectionnez **Utiliser l'ID du dernier package**.

Toutes les offres proposées à une personne dans le cadre du même processus de contact sont considérées comme une seule et même offre. Par

défaut, l'option **Utiliser l'ID du dernier package** n'est pas sélectionnée, ce qui fait que chaque offre reçoit un ID unique pour chaque exécution de production du processus de contact.

Si vous avez sélectionné **Créer uniquement des traitements** en vue d'empêcher la mise à jour de l'historique des clients, vous pouvez également cocher cette case pour vous assurer que l'ID package de l'exécution précédente est affecté à chaque ensemble d'offres et associer ainsi les offres à l'historique des contacts existant.

- c. Sélectionnez le niveau de référentiel auquel vous effectuez le suivi de l'historique des contacts, dans la liste déroulante **Référentiel de suivi**.
 - d. Dans le champ **Date contact**, entrez la date à laquelle les destinataires de la liste de contacts seront contactés. Vous pouvez également choisir cette date dans un calendrier. Si vous n'entrez pas de date dans ce champ, Campaign utilise la date d'exécution du diagramme.
 - e. Entrez le code d'état du suivi, dans la liste déroulante **Code d'état du contact**.
 - f. Sélectionnez et déplacez les champs depuis et vers la liste **Champs disponibles** et **Champs à historiser** à l'aide des boutons **Ajouter>>**, **<<Supprimer, Corresp.>>**, **Monter** et **Descendre**, de la même manière que pour sélectionner des champs dans l'onglet **Historique**.
 - g. Cliquez sur **Fermer** lorsque vous avez spécifié les autres champs à consigner.
Vous retournez à l'onglet **Historique** de la boîte de dialogue de configuration des processus.
12. (Facultatif) Pour supprimer toutes les entrées de l'historique des contacts et de l'historique des réponses associé ou certaines d'entre elles avant l'exécution suivante du processus de contact, cliquez sur **Effacer l'historique**.

Important : L'option **Effacer l'historique** supprime définitivement des tables système les enregistrements de l'historique des contacts et de l'historique des réponses. Ces données sont irrécupérables.

13. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet **Général** pour attribuer un nom au processus et/ou saisir des remarques.
Ce nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.
14. Cliquez sur **OK**.

Le processus est configuré et apparaît comme activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Télémg

Le processus Télémg est un processus de contact. Utilisez-le pour générer une liste de contacts (par exemple, pour une campagne de télémarketing), affecter des offres spécifiques à cette liste de contacts et consigner l'historique des contacts.

La configuration d'un processus Télémg est similaire à celle d'un processus Courrier. Voir «Configuration d'un processus de contact (Courrier ou Télémg)», à la page 91.

Suivi

Utilisez le processus Suivi pour mettre à jour les statuts de contact ou les champs suivi en plus pour les enregistrements existants dans l'historique des contacts.

Remarque : Le processus Suivi ne peut que mettre à jour des lignes existantes dans l'historique des contacts ; il ne peut pas créer de lignes.

Par exemple, si des enregistrements ont été écrits dans l'historique des contacts avec le statut de contact "Proposé," vous pouvez utiliser le processus Suivi pour mettre à jour ultérieurement les enregistrements de l'historique des contacts qui ont été contactés, avec le statut de contact "Contacté." Ou, par exemple, si tous les contacts auxquels un courrier direct a été envoyé étaient enregistrés dans l'historique des contacts avec le statut de contact "Contacté" et que vous receviez ultérieurement une liste des messages non distribuables, vous pourriez mettre à jour les personnes de cette liste en leur affectant le statut de contact "Non distribuable."

Configuration d'un processus Suivi

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, vérifiez que votre processus Suivi est connecté à un ou plusieurs processus configurés dont les cellules de sortie seront utilisées comme entrées par le processus Suivi.
2. Cliquez deux fois sur le processus Suivi dans l'espace de travail du diagramme. La boîte de dialogue de configuration des processus apparaît.
3. Cliquez sur l'onglet **Source**.
 - a. Sélectionnez vos cibles sources à partir de la liste déroulante **Source**.
 - b. Sélectionnez la date du contact à associer aux enregistrements mis à jour par le processus Suivi, à l'aide de la liste déroulante **Date du contact**. Par défaut, la valeur "Aujourd'hui" est sélectionnée. Vous pouvez également utiliser des champs dérivés pour renseigner la zone **Date du contact**.
 - c. Sélectionnez le **code d'état du contact** à associer aux enregistrements mis à jour dans l'historique des contacts.
4. Cliquez sur l'onglet **Mapping des traitements**.

La liste **Champs d'action disponibles** apparaît ; vous pouvez y choisir le champ approprié à associer au code de traitement. Le code de traitement identifie de manière unique la ligne de l'historique des contacts à mettre jour. Sélectionnez le champ à utiliser pour la correspondance dans la liste **Champs d'action disponibles** et déplacez-le vers la liste **Champs Offre/Traitement correspondants** à l'aide du bouton **Ajouter>>**, afin qu'il soit associé au code de traitement.
5. Cliquez sur l'onglet **Journal** pour indiquer comment vous souhaitez mettre à jour l'historique des contacts de ce processus.

Remarque : Vous devez posséder les droits appropriés pour activer ou désactiver les mises à jour apportées aux tables d'historique des contacts.

- a. Pour mettre à jour l'historique des contacts dans les tables système, cochez la case **Consigner dans tables d'historique des contacts**.

Si vous sélectionnez **Consigner dans tables d'historique des contacts** et que vous souhaitez écrire des champs supplémentaires dans l'historique des contacts, cliquez sur **Champs supplémentaires** pour afficher la boîte de dialogue Options d'historisation des contacts. Utilisez les boutons **Ajouter**, **Supprimer**, **Correspondance**, **Monter** et **Descendre** pour sélectionner et

déplacer les champs souhaités de la liste **Champs disponibles** vers la liste **Champs à historiser** de la même manière que pour sélectionner des champs dans l'onglet **Journal**. Les champs sans correspondance ne sont pas mis à jour.

Cliquez sur **Fermer** lorsque vous avez spécifié les autres champs à consigner.

b. Pour vous connecter à une destination autre que l'historique des contacts dans les tables système ou à une destination supplémentaire, cochez la case **Consigner dans autre destination** afin d'autoriser l'écriture dans une autre table ou un autre fichier.

c. Si vous avez sélectionné **Consigner dans autre destination**, utilisez la liste déroulante **Dans** pour indiquer si la sortie doit être enregistrée dans un fichier ou dans une nouvelle table de la base de données :

Si vous sélectionnez **Fichier**, la fenêtre Définition du fichier généré s'affiche. Utilisez cette fenêtre pour spécifier le type de fichier dans lequel vous souhaitez enregistrer la sortie, le nom de fichier et le dictionnaire de données correspondant.

Si vous sélectionnez **Nouvelle Table**, utilisez la boîte de dialogue Définition de la nouvelle table qui apparaît pour spécifier les informations sur la nouvelle table dans laquelle vous souhaitez que Campaign enregistre la sortie du journal.

d. Si vous avez sélectionné **Consigner dans autre destination**, indiquez les champs que vous souhaitez générer en sélectionnant ces champs dans la liste **Champs disponibles** et en les déplaçant dans la liste **Champs à générer** à l'aide du bouton **Ajouter>>**.

Vous pouvez également utiliser des zones dérivées pour les zones candidates.

Supprimez des champs de la liste **Champs à générer** en les sélectionnant et en cliquant sur **<<Supprimer**.

Si vous le souhaitez, réorganisez les champs de la liste **Champs à historiser** en sélectionnant un champ et en cliquant sur **Monter** ou **Descendre** pour le déplacer vers le haut ou vers le bas dans la liste.

Vous pouvez rechercher automatiquement les champs correspondants en cliquant sur **Correspondance>>**. Les champs qui correspondent exactement aux noms **Champ table** sont automatiquement ajoutés dans la liste **Champs à historiser**. Si plusieurs champs correspondent, seul le premier est pris en compte.

e. Si vous avez sélectionné **Consigner dans autre destination**, sélectionnez une option spécifiant le mode de traitement des mises à jour dans le fichier ou la table généré :

- **Ajouter aux données exist.** — Ajoutez les nouvelles informations de contact à la fin de la table ou du fichier. Si vous sélectionnez cette option pour un fichier délimité, les libellés ne sont pas exportés comme première ligne. Il s'agit de la meilleure pratique pour les tables de base de données.
- **Remplacer tous les enreg.** : Remplace les données existantes de la table ou du fichier par les informations du nouveau contact.

6. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet **Général** pour attribuer un nom au processus et/ou saisir des remarques.

Ce nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.

7. Cliquez sur OK.

Le processus est configuré et apparaît comme activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Réponse

Le processus Réponse recherche les réponses des clients qui ont été contactés dans un processus de contact, tel que Courrier ou Télémarketing. En fonction des règles que vous définissez lors de la configuration du processus, le processus Réponse détermine les réponses valides et la manière dont elles sont recréditées dans les campagnes ou les offres. La sortie du processus Réponse est enregistrée dans plusieurs tables système de l'historique des réponses, où les données sont accessibles et analysables à l'aide de rapports Campaign sur les performances et la rentabilité.

Dans sa forme la plus simple, le processus Réponse peut apparaître dans son propre diagramme connecté à un processus Sélection (et éventuellement à un processus Segmentation). Dans un tel diagramme, le processus Sélection sélectionne des ID dans une table mappée contenant des informations sur les répondants et leurs actions. Ces ID sont segmentés par le processus Segmentation en groupes pertinents, puis transmis à un processus Réponse qui applique les règles de suivi des réponses. La sortie est consignée dans des tables de l'historique des réponses.

Un processus Réponse est étroitement lié à son processus de contact correspondant, dans lequel les répondants qui font l'objet d'un suivi pouvaient être membres des cibles d'offres particulières. Par conséquent, avant de pouvoir configurer un processus Réponse, vous devez :

- connaître le niveau de référentiel de votre liste de contacts et vérifier que les tables système de l'historique des contacts et de l'historique des réponses de chaque niveau de référentiel contacté et suivi, ont été mappées. Cette opération est généralement effectuée par vos administrateurs système ;
- configurer un processus Réponse distinct pour chaque niveau de référentiel dans lequel vous assurez le suivi des répondants ;
- connaître les codes représentant les types de réponse dont vous souhaitez effectuer le suivi ;
- savoir quel codes générés par Campaign (campagne, cible, offre ou codes de traitement) ont été envoyés à votre liste de contacts, afin que vous puissiez les mapper pour le suivi.
- activer Campaign pour créer des tables temporaires dans la base de données des tables système de Campaign (à savoir, la propriété AllowTempTables doit être définie sur true).

Configuration d'un processus Réponse

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, vérifiez que votre processus Réponse est connecté à un ou plusieurs processus configurés dont les cellules de sortie seront utilisées comme entrées par le processus Réponse.
2. Cliquez deux fois sur le processus Réponse dans l'espace de travail du diagramme.
La boîte de dialogue de configuration des processus apparaît.
3. Cliquez sur l'onglet **Source**.
 - a. Sélectionnez vos cibles sources à partir de la liste déroulante **Source**. Les cibles source proviennent de la table mappée dans le magasin de données qui contient les informations sur les réponses de vos clients.

Remarque : Si vous utilisez un fichier à plat délimité comme entrée pour le processus Réponse, vous devez vous assurer que tous les types de données des fichiers en entrée sont mappés de manière appropriée, car cette vérification n'est pas effectuée par le processus Réponse. L'utilisation d'un type de données non concordant (par exemple, un code de traitement mappé comme "numérique" alors que la zone UA_Treatment.TreatmentCode est de type "chaîne") entraîne une erreur de base de données dans certaines bases de données (par exemple, les tables système sous DB2).

- b. Sélectionnez la date à associer à la sortie d'enregistrements du processus Réponse, à l'aide de la liste déroulante **Date de réponse**. Par défaut, la valeur "Aujourd'hui" est sélectionnée. Vous pouvez également utiliser des zones dérivées pour renseigner la zone **Date de réponse**.
 - c. Sélectionnez le **Code de type de réponse** que vous souhaitez suivre. Les codes de type de réponse sont définis globalement et disponibles pour toutes les campagnes.
4. Cliquez sur l'onglet **Mapping des traitements**.

Vous pouvez voir la liste **Champs d'action disponibles**, à partir de laquelle vous choisissez les zones appropriées à suivre. Dans la liste **Champs Offre/Traitement correspondants**, la colonne **Attribut offre/traitement** répertorie tous les attributs d'offre ou de traitement sur le système.

- a. Sélectionnez les champs dont vous souhaitez effectuer le suivi dans la liste **Champs d'action disponibles** et déplacez-le vers la liste **Champs Offre/Traitement correspondants** à l'aide du bouton **Ajouter>>**, pour que les champs appropriés à associer le soit.

Vous pouvez sélectionner plusieurs zones simultanément à l'aide de **Ctrl + Clic** ou une plage de zones continue à l'aide de **Maj + Clic**. Vous pouvez également utiliser des zones dérivées pour **Champs d'action disponibles**.

- b. Supprimez des champs de la liste **Champs Offre/Traitement correspondants** en les sélectionnant et en cliquant sur **<<Supprimer**.
- c. Si vous le souhaitez, réorganisez les champs de la liste **Champs Offre/Traitement correspondants** en sélectionnant un champ et en cliquant sur **Monter** ou **Descendre** pour le déplacer vers le haut ou vers le bas dans la liste.

Remarque : Les zones non mappées et celles pour lesquelles aucune valeur n'est disponible (ou dont la valeur est NULL) ne sont pas utilisées pour l'attribution des réponses. Pour qu'une instance de traitement reçoive un crédit de réponse, toutes les zones renseignées doivent correspondre, à l'exception des contrôles, pour lesquels tous les codes sont ignorés.

5. Cliquez sur l'onglet **Journal** pour spécifier les zones à consigner dans l'historique des réponses.

Sélectionnez des champs dans la liste **Champs disponibles** et déplacez-les vers la liste **Champs à historiser** à l'aide du bouton **Ajouter>>**. Vous pouvez également utiliser des zones dérivées pour les zones candidates.

Supprimez des champs de la liste **Champs à historiser** en les sélectionnant et en cliquant sur **<<Supprimer**.

Réorganisez les champs de la liste **Champs à historiser** en sélectionnant un champ et en cliquant sur **Monter** ou **Descendre** pour le déplacer vers le haut ou vers le bas dans la liste.

Vous pouvez rechercher automatiquement les champs correspondants en cliquant sur **Correspondance>>**. Les champs qui correspondent exactement aux

noms **Champ table** sont automatiquement ajoutés dans la liste **Champs à historiser**. Si plusieurs champs correspondent, seul le premier est pris en compte.

- (Facultatif) Cliquez sur l'onglet **Général** pour attribuer un nom au processus et/ou saisir des remarques.
Ce nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.
- Cliquez sur **OK**.

Le processus est configuré et apparaît comme activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Modélisation

Utilisez le processus Modélisation pour créer un fichier de modèle d'exécution, que vous pouvez utiliser pour le scoring en temps réel ou par lots. Il automatise la création d'un modèle de réponse pouvant être utilisé pour évaluer des clients ou des prospects afin de déterminer les candidats les plus susceptibles de répondre.

En général, vous configurez le processus Modélisation dans le diagramme pour qu'il reçoive ses données de deux cibles, la première représentant les répondants (les contacts qui ont donné une réponse positive ou qui ont réagi à la réception d'une offre ou d'une communication) et la seconde représentant les non-répondants (les contacts qui n'ont pas réagi).

Par exemple, vous pouvez utiliser deux processus Sélection, l'un sélectionnant les personnes qui ont reçu une offre et l'autre sélectionnant les répondants. Ensuite, utilisez un processus Fusion pour exclure les répondants et générer une liste de tous les non-répondants. Connectez la sortie du processus Fusion et la sortie du processus Sélection "répondants" à votre processus Modélisation pour fournir les cibles des répondants et des non-répondants pour le modèle.

Dans un autre cas de figure, vous pouvez utiliser un processus Sélection pour sélectionner tous les contacts d'une offre, puis utiliser un processus Segmentation pour cibler les répondants et les non-répondants.

Configuration d'un processus Modélisation

- Dans un diagramme en mode **Edition**, vérifiez que votre processus Modélisation est connecté à un ou plusieurs processus configurés dont les cellules de sortie seront utilisées comme entrées par le processus Modélisation.
- Cliquez deux fois sur le processus Modélisation dans l'espace de travail du diagramme.
La boîte de dialogue de configuration des processus apparaît.
- Dans l'onglet **Source**, sélectionnez les cibles des répondants et des non-répondants dans les listes déroulantes des **répondants** et des **non répondants**. Ces listes sont alimentées avec les cellules source du processus Modélisation ; elles sont vides si ce processus ne contient aucune source.

Remarque : Les deux cellules source doivent posséder le même niveau de référentiel.

- Dans la liste **Variables à utiliser pour la modélisation**, sélectionnez les variables à utiliser par le processus Modélisation lors de la génération du modèle. Vous pouvez sélectionner toutes les variables (à l'aide du bouton

Sélectionner tout) et laisser le processus Modélisation déterminer les sources les plus efficaces pour la modélisation. Toutefois, si vous éliminez les variables qui n'ajoutent aucune valeur au modèle (par exemple, les variables dont la valeur est la même pour tous les enregistrements ou dont la valeur est différente pour tous les enregistrements), vous accélérez le processus de sélection automatique des variables.

Remarque : En cas de doute sur la valeur prévisible d'une variable, incluez-la et laissez le processus Modélisation déterminer si elle doit être utilisée.

Vous pouvez également utiliser des zones dérivées dans la configuration d'un modèle.

5. Dans l'onglet **Méthode**, utilisez les options **Meilleur modèle** pour choisir la manière dont les algorithmes d'exploration de données doivent parvenir au meilleur modèle : selon une durée spécifiée ou parmi un nombre spécifié de modèles disponibles.
 - **Meilleur modèle dans** – (option par défaut) Permet de spécifier une durée maximale pour la modélisation. Le processus **Modélisation** retient les meilleurs modèles générés au cours de la période que vous indiquez. La période par défaut est de trois heures.
 - **Meilleur modèle parmi** – Permet de spécifier le nombre de modèles à générer. Le processus **Modélisation** retiendra le meilleur de ces modèles. La valeur par défaut est de 20.
6. Sélectionnez le type de modélisation qui sera effectuée en choisissant un algorithme dans la liste déroulante **Algorithme à utiliser**. Vous pouvez en sélectionner un ou plusieurs ou tous les sélectionner.

Remarque : L'option **Tous les algorithmes** (par défaut) génère un modèle plus précis, mais cela prend plus de temps.

7. Définissez le nombre maximal de modèles à conserver en saisissant un entier positif dans le champ **# max. de modèles à conserver**. La valeur par défaut est cinq. Chacun des modèles supérieurs est enregistré en ajoutant un signe dièse (#) à la fin du nom de fichier spécifié. Si plusieurs modèles sont conservés, un index est ajouté au nom du fichier de base pour indiquer le rang du modèle.

Remarque : Plus vous souhaitez conserver de modèles plus vous avez besoin d'espace disque pour enregistrer les informations correspondantes.

8. Dans le champ **Fichier du modèle**, spécifiez le nom de chemin absolu du fichier de modèle à créer ou cliquez sur **Parcourir** pour accéder à un fichier. Une fois que vous avez exécuté le processus, ce dernier génère un fichier de modèle *NAME.rtm*, que vous pouvez utiliser pour l'évaluation à l'aide du processus **Score**.
9. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet **Général** pour attribuer un nom au processus et/ou saisir des remarques.

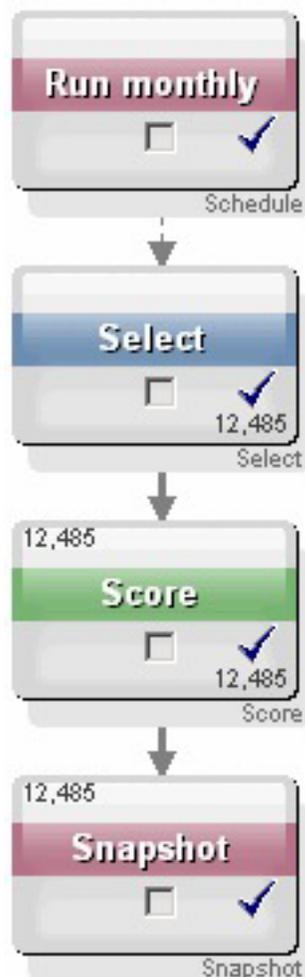
Ce nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.
10. Cliquez sur **OK**.

Le processus est configuré et apparaît comme activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Score

Utilisez le processus Score pour évaluer la probabilité que chaque client effectue un achat ou réponde à une offre et pour identifier les meilleurs clients ou les meilleurs prospects de la campagne que vous projetez de lancer. Le scoring est basé sur les résultats de modélisation importés à partir d'un fichier de modèle d'exécution (fichier .rtm) créé par PredictiveInsight ou du processus Modélisation dans Campaign.

Le processus Score peut être utilisé dans un diagramme de la manière suivante : le diagramme débute avec un processus Planification qui l'exécute tous les mois. Il est connecté à un processus Sélection qui génère une liste d'identifiants client à partir des données du magasin de données. Les identifiants sont ensuite envoyés à un processus Score qui procède à une évaluation en fonction d'un modèle de données. Finalement, les résultats du processus Score sont envoyés à un processus Extraction qui consigne les résultats dans une feuille de calcul.



Configuration d'un processus Score

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, vérifiez que votre processus Score est connecté à un processus configuré dont les cibles générées seront utilisées comme sources par le processus Score.

2. Cliquez deux fois sur le processus Score dans l'espace de travail du diagramme.
La boîte de dialogue de configuration des processus apparaît.
3. A l'aide de la liste déroulante **Source**, sélectionnez une cible source contenant les ID client à évaluer.

Important : Vous ne pouvez pas sélectionner plusieurs cibles source à évaluer.

4. Dans le champ **Nb modèles**, indiquez le nombre de modèles que vous voulez créer en saisissant un nombre entier ou en utilisant les flèches vers le haut ou vers le bas pour augmenter ou diminuer le nombre.

Remarque : La liste déroulante **Modèle** contient tous les modèles que vous avez spécifiés dans le champ **Nb modèles** (Modèle 1, Modèle 2, Modèle 3 et ainsi de suite). Si vous modifiez le nombre de modèles, les modèles répertoriés dans la liste déroulante **Modèle** sont automatiquement modifiés.

5. Pour chaque modèle que vous évaluez, renseignez **Nom score** et **Fichier du modèle**. Sélectionnez chaque modèle que vous devez configurer à l'aide de la liste déroulante **Modèle**.
6. Dans le champ **Nom score**, entrez le nom du champ dans lequel vous souhaitez stocker les résultats de scoring de ce modèle. Le nom par défaut est **scoreN_1**.

Si vous entrez **MYSCORE** dans ce champ et qu'un seul champ généré est défini dans le modèle spécifié, le nom du champ de score est **MYSCORE**. S'il existe plusieurs sorties, les noms des champs de score sont **MYSCORE_1**, **MYSCORE_2**, **MYSCORE_3**, etc.

Lorsque Campaign affiche la liste des champs disponibles, les champs de score apparaissent comme s'ils appartenaient à une table.

7. Dans le champ **Fichier du modèle**, entrez le chemin complet et le nom du fichier de modèle que vous utiliserez pour évaluer les ID client.
Entrez le chemin complet et le nom de fichier du modèle que vous souhaitez utiliser ou cliquez sur **Parcourir** pour ouvrir la fenêtre de sélection de fichier standard de Windows.
8. Cliquez sur **Mapping des variables** pour faire correspondre les noms des variables avec les champs de la table dans la source d'entrée. La fenêtre Mapping des variables apparaît.
Pour que les clients soient correctement évalués, vous devez vous assurer que vous pouvez mapper les variables utilisées par le modèle aux champs correspondants dans le jeu de données à évaluer. Par exemple, si le modèle utilise une variable `average_balance`, vous devez mapper cette variable à un champ contenant le solde moyen dans le jeu de données à évaluer.
 - a. Sélectionnez dans la liste **Champs disponibles** les champs correspondant aux champs du jeu de données, puis déplacez-les vers la liste **Variables correspondantes** à l'aide du bouton **Ajouter>>**.
Vous pouvez associer automatiquement des noms de champ identiques en cliquant sur **Correspondance**. Cette opération annule toute correspondance manuelle.
Vous pouvez également créer des champs dérivés en cliquant sur **Chps dérivés**.

Important : Vous devez mapper toutes les variables de la **liste des variables correspondantes** pour configurer le processus Score. Les noms

de variable n'ont pas besoin de correspondre aux noms des champs, mais les types de données (numérique ou chaîne) doivent être identiques.

- b. Cliquez sur OK lorsque vous avez terminé de mapper les noms de variable.

La fenêtre **Mapping des variables** se ferme et vous retournez à l'onglet **Score** dans la boîte de dialogue de configuration des processus.

9. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet **Général** pour attribuer un nom au processus et/ou saisir des remarques.

Ce nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.

10. Cliquez sur **OK**.

Le processus est configuré et apparaît comme activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il renvoie les résultats escomptés.

Choix des sources de données des processus

Dans de nombreux processus, dont Référentiel, Créer un segment, Cube, Exportation, Modélisation, Réponse, Segmentation et Sélection, vous devez spécifier la source de données que le processus utilisera. La source de données d'un processus peut être une cible entrante, un segment, une table ou plusieurs tables.

Dans la plupart des cas, vous spécifiez la source de données d'un processus dans le champ **Source** du premier onglet de la fenêtre de configuration, à l'aide de la liste déroulante **Source**. Pour plus d'informations, voir les instructions de configuration de chaque processus. Par exemple, voir «Configuration d'un processus Sélection», à la page 50.

Sélection d'une cellule, d'une table ou d'un segment entrant comme entrée d'un processus

Dans le premier onglet de la boîte de dialogue de configuration des processus, sélectionnez la cible, le segment ou la table source dans la liste déroulante **Source**. La liste déroulante **Source** présente toutes les tables actuellement de base mappées dans le catalogue des tables, ainsi que leur niveau de référentiel. S'il existe une cible source, seules les tables possédant le même niveau de référentiel que la cible sont affichées.

Sélection de plusieurs tables comme source d'un processus

Vous pouvez sélectionner plusieurs tables comme source d'un processus.

1. Dans la boîte de dialogue de configuration des processus, sélectionnez **Tables > Tables multiples** dans la liste déroulante **Source**.

Remarque : Si vous sélectionnez plusieurs tables, elles doivent avoir le même niveau de référentiel.

Vous pouvez également cliquer sur le bouton des points de suspension. La fenêtre **Sélection des tables** à utiliser affiche toutes les tables de base dans le catalogue des tables de la campagne.

2. Cochez la case en regard de chaque table à sélectionner.

3. Cliquez sur **OK** pour retourner à la boîte de dialogue de configuration des processus. Le champ **Source** affiche "Tables Multiples" ; vous pouvez le voir en cliquant sur le bouton des points de suspension.

Mappage d'une nouvelle table à sélectionner comme source

Dans la boîte de dialogue de configuration des processus, sélectionnez **Tables > Nouvelle table** dans la liste déroulante Source.

La fenêtre Définition de la nouvelle table présélectionne le type Table référentielle. Pour mapper une nouvelle table référentielle dans une boîte de dialogue de configuration des processus, procédez comme vous le feriez pour mapper une table à partir de la boîte de dialogue Mappings des tables.

Remarque : Vous devez disposer des droits appropriés pour pouvoir mapper les tables. Pour plus d'informations sur les tables de mappage, voir le *Guide d'administration de Campaign*.

Choix d'un traitement en base de données pour les processus

Le traitement en base de données est une option que vous pouvez activer ou désactiver pour vos processus de diagramme, que ce soit globalement ou pour chaque diagramme.

Remarque : Le traitement en base de données n'est pas pris en charge pour toutes les bases de données. Votre administrateur Campaign peut vous indiquer si cette option est disponible pour vos sources de données.

L'option de traitement en base de données détermine :

- les opérations effectuées au niveau de la base de données ou au niveau du serveur Campaign local et
- ce qui arrive aux résultats des opérations.

En général, l'option de traitement en base de données améliore les performances des diagrammes en empêchant la copie inutile des ID de votre base de données vers le serveur Campaign en vue du traitement. Lorsque le traitement en base de données est activé, les tâches de traitement telles que le tri, la jointure et la fusion des données sont, chaque fois que possible, effectuées sur le serveur de base de données et non sur le serveur Campaign et les cibles générées des processus sont stockées dans des tables temporaires sur le serveur de base de données.

Selon la logique requise, certaines fonctions continuent d'être effectuées sur le serveur Campaign, même si le traitement en base de données est activé. Par exemple, lorsque Campaign calcule un champ dérivé, il évalue tout d'abord la formule du champ dérivé afin de déterminer si une partie du calcul peut être effectuée à l'aide d'instructions SQL. Si de simples instructions SQL peuvent permettre d'effectuer le calcul, ce dernier est effectué "en base de données". Dans le cas contraire, des tables temporaires sont créées sur le serveur Campaign pour traiter les calculs et conserver les résultats de processus en processus dans un diagramme.

Important : Le traitement en base de données ne peut pas être effectué si vous avez spécifié des limitations en matière de taille de cible générée ou que des tables temporaires sont désactivées pour le processus.

Le traitement des macros personnalisées composées d'instructions SQL brutes est effectué en base de données, avec les limitations suivantes :

- Toutes les macros personnalisées SQL brutes doivent commencer par `select` et contenir un élément `from` et un seul dans le reste du texte.
- Pour les bases de données qui ne prennent en charge que la syntaxe "insert into <TempTable>", au moins une table de base doit être mappée à la même source de données et au même niveau de référentiel que la macro personnalisée SQL brute. Si les champs sélectionnés par la macro personnalisée SQL brute sont trop grands pour les champs de la table temporaire, une erreur d'exécution se produit.

Important : Si vous utilisez des instructions SQL brutes avec le traitement en base de données, vous devez les coder pour les joindre à la table temporaire du processus en amont ; sinon les résultats ne seront pas pris en compte par les résultats du processus en amont.

Activation/Désactivation du traitement en base de données

Le paramétrage du traitement en base de données peut être défini :

- pour chaque diagramme,
- globalement, pour tout le système.

Une meilleure pratique pour cette option consiste à désactiver le paramètre global et définir l'option au niveau du diagramme.

Activation/Désactivation du traitement en base de données pour un diagramme

L'option de traitement en base de données d'un diagramme individuel remplace le paramètre global.

1. Dans une page de diagramme en mode **Edition**, cliquez sur l'icône **Admin** et sélectionnez **Paramètres avancés**.

La fenêtre Paramètres avancés apparaît.

2. Cochez la case **Utiliser les optimisations de BD durant l'exécution du diagramme**.
3. Cliquez sur **OK**.

Lorsque vous sauvegardez et exécutez le diagramme, le traitement en base de données est utilisé chaque fois que possible.

Activation/Désactivation globale du traitement en base de données

Pour activer ou désactiver globalement le traitement en base de données, affectez à la propriété `Campaign > partitions > partition[n] > serveur > optimisation > useInDbOptimization` de la page Configuration la valeur appropriée (TRUE ou FALSE).

Pour plus d'informations sur la page Configuration, voir le Guide d'administration d'*IBM Unica Marketing Platform*.

Création de requêtes dans les processus

Lorsque vous configurez des processus particuliers, vous pouvez utiliser des requêtes pour renvoyer des données spécifiques à partir de vos sources de données. Campaign facilite la création de requêtes en proposant les méthodes suivantes :

- «Création d'une requête avec Saisie guidée»
- «Création d'une requête avec Saisie libre», à la page 108
- «Création d'une requête à l'aide de l'Assistant», à la page 109
- «Création de requêtes à l'aide de SQL», à la page 110

Evaluation des requêtes dans les processus Campaign

Les requêtes des processus Campaign sont évaluées de gauche à droite à l'aide de règles mathématiques.

Par exemple, l'instruction suivante :

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

est évaluée comme :

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

En d'autres termes, la première partie de l'instruction (**[UserVar.1] < PDF**) est évaluée comme true ou false (1 ou 0) et le résultat est transmis à la deuxième instruction :

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

Pour que l'exemple soit évalué comme PDF supérieur à [UserVar.1] et inférieur à [UserVar.2], vous devez créer la requête suivante :

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

Cette instruction est équivalente à la suivante :

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

Création d'une requête avec Saisie guidée

Ces instructions expliquent comment créer une requête à l'aide de la fonction **Saisie guidée** de la boîte de dialogue de configuration de processus.

Pour modifier une requête, cliquez deux fois sur un élément de la requête afin de sélectionner une autre valeur. La sélection d'un autre élément dans la liste déroulante **Sélection basée sur** supprime la requête existante.

1. Dans un processus utilisant des requêtes, tel que Segment, Sélection ou Exportation, accédez à la boîte de dialogue de configuration de processus permettant de construire des requêtes. Par exemple, ouvrez un processus Sélection et cliquez sur **Sélectionner les ID dont** sur l'onglet Sélection. Par défaut, le requêteur **Saisie guidée** est affiché.
2. Pour créer une requête, cliquez dans chaque cellule de colonne (**Nom du champ**, **Opér.**, **Valeur**, **Et/ou**), puis cliquez deux fois sur une option dans la

liste située à droite. Si l'option **Analyse** apparaît, vous pouvez l'utiliser pour afficher les valeurs dans le champ. Cliquez dans chaque colonne, puis cliquez deux fois sur une option pour construire votre requête :

- Utilisez **Nom du champ** pour indiquer le champ à interroger. Vous pouvez sélectionner une option dans la liste **Champs disponibles**, y compris les champs générés par IBM Unica Campaign. Vous pouvez également créer des **champs dérivés**.
 - Utilisez **Opér.** pour sélectionner un opérateur de comparaison (par exemple, =, <, >, Between).
 - Sélectionnez une **valeur** pour le champ.
 - Pour ajouter une autre expression, cliquez sur la colonne **Et/Ou**, puis cliquez deux fois sur ET ou OU pour indiquer comment combiner les expressions.
 - Pour ajouter des parenthèses à l'ordre d'évaluation des commandes, sélectionnez une expression, puis utilisez **Ajouter (...)** pour ajouter un ensemble de parenthèses, **Supprimer (...)** pour supprimer un ensemble unique de parenthèses, ou **Tout effacer (...)** pour supprimer toutes les parenthèses de l'expression sélectionnée. Les parenthèses vous permettent de regrouper des expressions lors de la définition de requêtes complexes. Par exemple, (AcctType = 'Gold' AND Rank = 'A') OR NewCust = 'Yes' est différent de AcctType = 'Gold' AND (Rank = 'A' OR NewCust = 'Yes').
 - Sélectionnez une ou plusieurs expressions, puis utilisez **Monter** ou **Descendre** pour les réorganiser.
 - Sélectionnez une expression, puis utilisez **Insérer** pour ajouter une ligne vide.
3. Cliquez sur **Vérifier syntaxe** pour vérifier si la syntaxe de votre requête est valide. Le fait de vérifier la syntaxe n'augmente pas la charge sur le serveur de base de données.
Campaign indique si la syntaxe contient des erreurs.
4. Pour consulter les résultats de la requête, cliquez sur **Tester requête**.

Important : Les suppressions globales et les limites de taille de cible ne s'appliquent aux résultats de la fonction Tester requête. Les requêtes peuvent également retourner des données non normalisées. Pour obtenir un résultat précis, exécutez le processus en mode test.

Une barre de progression est affichée pendant l'exécution du test de la requête. Cliquez sur **Annuler** pour arrêter le test.

Lorsque les tests sont terminés, Campaign indique le nombre de lignes renvoyées par la requête. (Ce nombre peut être différent lorsque la campagne est exécutée.)

5. Cliquez sur **OK**.

Création d'une requête avec Saisie libre

Ces instructions décrivent comment créer une requête à l'aide de la fonction Saisie libre de la boîte de dialogue de configuration des processus.

Pour modifier une requête existante, modifiez le texte de la requête directement dans la zone de texte de la requête.

1. Dans un processus nécessitant des requêtes, tel que Segmentation, Sélection ou Exportation, accédez à la boîte de dialogue de configuration des processus contenant la zone de texte de requête.

Par défaut, le requêteur **Saisie guidée** est affiché. Les éventuelles requêtes existantes s'affichent dans la zone de texte de requête.

2. Cliquez sur **Saisie libre**.

Les colonnes de requête **Saisie guidée** sont remplacées par une zone de texte vide.

3. Choisissez une source de donnée en entrée et une source de données à interroger dans la liste déroulante **Sélection basée sur**.

La liste des **champs disponibles** est affichée en fonction de l'option **Sélection basée sur** choisie.

4. Créez votre requête en :

- Sélectionnant les noms de champ ou de table dans la liste **Champs disponibles** et en cliquant deux fois dessus pour les entrer dans la zone de texte de la requête. Vous pouvez également cliquer une fois dessus, puis cliquez sur **<-Util.** pour les déplacer vers la zone de texte de la requête.
- Entrant les valeurs et les opérateurs requis. Pour afficher les valeurs d'un champ sélectionné, vous pouvez cliquer sur **Analyse**.

Remarque : Vous pouvez entrer directement les noms de champ et de table dans la zone de texte de la requête, mais les sélectionner dans la liste permet d'éviter des erreurs de syntaxe.

5. Pour vérifier la syntaxe de la requête, cliquez sur **Vérifier syntaxe**.

Campaign affiche une fenêtre de confirmation qui présente les erreurs détectées. Cliquez sur **OK**.

Le fait de vérifier la syntaxe d'une requête n'augmente pas la charge sur le serveur de base de données.

6. Pour consulter les résultats de l'exécution de la requête, cliquez sur **Tester requête**.

Important : Les suppressions globales et les limites de taille de cible ne s'appliquent aux résultats de la fonction Tester requête. Les requêtes peuvent également retourner des données non normalisées. Pour obtenir un résultat précis, exécutez le processus en test.

Une barre de progression est affichée pendant l'exécution du test de la requête. Cliquez sur **Annuler** pour arrêter le test.

Lorsque les tests sont terminés, Campaign affiche une fenêtre de confirmation qui présente le nombre de lignes renvoyées par la requête. (Ce nombre peut être différent lorsque la campagne est exécutée.)

7. Une fois que vous avez terminé de créer votre requête, cliquez sur **OK**.

La boîte de dialogue de configuration des processus se ferme et vous retournez à la page du diagramme en mode **Edition**.

Création d'une requête à l'aide de l'Assistant

L'**Assistant** fournit des opérateurs et des fonctions que vous pouvez sélectionner et combiner avec les champs disponibles pour générer une requête. L'**Assistant** peut vous aider à générer des requêtes dans le langage macro de Campaign ou à l'aide de macros personnalisées.

1. Dans un processus nécessitant des requêtes, tel que Segmentation, Sélection ou Exportation, accédez à la boîte de dialogue de configuration des processus contenant la zone de texte de requête.

Par défaut, le requêteur **Saisie guidée** est affiché. Les éventuelles requêtes existantes s'affichent dans la zone de texte de requête.

2. Cliquez sur **Saisie libre**.

Les colonnes de requête **Saisie guidée** sont remplacées par une zone de texte vide. Le bouton **Assistant** est activé.

3. Cliquez sur **Assistant**.

L'Assistant apparaît sous la zone de texte de requête. L'Assistant contient un ensemble de boutons permettant d'insérer les opérateurs les plus couramment utilisés et une liste complète de macros.

4. Créez votre requête en :

- a. Sélectionnant la macro à utiliser dans la liste de macros de l'**Assistant** et en cliquant deux fois dessus pour l'entrer dans la zone de texte de la requête. Lorsque vous sélectionnez une macro, l'**Assistant** affiche une brève description et la syntaxe de la macro sélectionnée.

Remarque : Si vous sélectionnez une macro personnalisée, sa description et sa syntaxe ont été créées par la personne qui l'a écrite.

- b. Entrant les opérateurs requis en les saisissant au clavier ou à l'aide des boutons de l'Assistant.

Remarque : Vous pouvez entrer directement les noms de champ et de table dans la zone de texte de la requête, mais les sélectionner dans la liste permet d'éviter des erreurs de syntaxe.

5. Continuant de créer votre requête à l'aide de la fonction **Saisie libre**.

6. Une fois que vous avez terminé de créer votre requête, cliquez sur **Fermer**.
L'Assistant se ferme.

7. Cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de dialogue de configuration des processus.

Création de requêtes à l'aide de SQL

Si vous êtes un utilisateur SQL expérimenté, vous pouvez écrire votre propre requête SQL ou utiliser des requêtes SQL créées dans d'autres applications en les copiant et en les collant. L'écriture de SQL brut étant une fonction avancée de Campaign, les utilisateurs sont responsables de la syntaxe correcte et des résultats de la requête.

Important : L'obtention de résultats corrects lors de l'utilisation de SQL brut dans un processus de sélection (c'est-à-dire la liste correcte des ID référentiel) implique l'utilisation du jeton <TempTable> lorsque l'optimisation en BD est activée et qu'il existe une cellule d'entrée pour le processus de sélection. En outre, pour améliorer considérablement les performances lorsque Campaign traite des tables de très grande taille, utilisez le jeton <TempTable> même si vous n'utilisez pas l'optimisation en BD.

Une requête SQL doit renvoyer **uniquement** la liste des ID unique, tels qu'ils sont définis par la clé d'une table de base.

Votre requête doit utiliser la syntaxe suivante :

```
SELECT DISTINCT(<clé1> [<clé2>, ...]) FROM <table> WHERE <condition> ORDERBY <id_unique>
```

La requête demande à la base de données d'effectuer le tri et de dédoubler les données. Si vous omettez la clause DISTINCT ou ORDERBY, Campaign trie et dédoublonne les données sur le serveur d'applications ; vous pouvez donc toujours recevoir les résultats corrects, mais l'opération risque de prendre plus de temps.

- Si vous avez choisi **Sélectionner tous les ID client**, vous pouvez écrire des commandes SQL brutes à exécuter sur les enregistrements d'une base de données spécifiée avant ou après l'exécution du processus **Sélection**.
- Si vous avez choisi d'appliquer des critères de sélection aux ID client, en plus de ceux mentionnés ci-dessus, vous pouvez également activer l'utilisation de SQL brut dans le **requêteur** lors de la création de vos critères de sélection. Sinon, vous ne pouvez utiliser que des **expressions Unica** et des macros personnalisées.

Génération d'instructions SQL brutes dans Campaign

Dans les processus nécessitant des requêtes, cliquez sur **Avancé** dans la fenêtre de modification des requêtes pour accéder aux fonctions **Paramètres avancés**. Les fonctions disponibles varient en fonction des processus.

Par exemple, dans le processus Sélection, vous pouvez utiliser les **paramètres avancés** pour créer une requête à l'aide d'une instruction SQL brute ou exécuter des commandes SQL de pré-traitement ou de post-traitement.

La fenêtre Paramètres avancés comporte deux sous-fenêtres :

- **Pré-traitement** : entrez le SQL brut à traiter avant l'exécution de la requête.
- **Post-traitement** : entrez le SQL brut à traiter après l'exécution de la requête.

Cette fonction permet d'intégrer des procédures SQL dans le cadre de l'exécution d'un processus et est utile si vous utilisez Campaign dans des opérations telles que des ETL, des mises à jour de magasin courantes, une optimisation des performances en ligne et des tâches de sécurité.

Vous pouvez utiliser les instructions SQL de pré-traitement et post-traitement de **Paramètres avancés** pour :

- Exécuter des procédures stockées dans la base de données.
- Créer, supprimer et recréer des tables et des index.
- Octroyer des privilèges à d'autres utilisateurs ou groupes d'utilisateurs ou modifier leurs privilèges.
- Organiser des commandes de base de données en plusieurs étapes.
- Exécuter des routines de base de données complexes sans avoir à utiliser de scripts externes pour vous connecter à la base de données.

Les instructions SQL sont exécutées dans l'ordre où elles apparaissent.

- Les instructions SQL de pré-traitement sont exécutées avant la requête.
- Les instructions SQL de post-traitement sont exécutées après la requête.

Elles peuvent être utilisées avec une instruction SQL brute ou avec un traitement standard dans la requête du processus Sélection.

Requêtes SQL brutes et traitement en base de données

Pour en savoir plus sur le traitement en base de données avec des requêtes SQL brutes, voir «Choix d'un traitement en base de données pour les processus», à la page 105.

Utilisation des jetons TempTable et OutputTempTable dans des requêtes SQL brutes

Lorsque vous utilisez une requête SQL brute dans un processus Sélection avec une cible source, le comportement de Campaign est différent selon que l'optimisation en base de données est activée ou désactivée.

Si l'optimisation en base de données est désactivée, la liste des ID de la requête SQL brute est automatiquement mappée à la liste d'ID de la cible entrante pour que la liste d'ID obtenue soit, comme prévu, un sous-ensemble de la cible. Toutefois, si l'optimisation en base de données est activée, Campaign s'attend à ce que la liste d'ID générée à partir du processus Sélection soit la liste finale et ne mappe pas automatiquement cette liste à la liste d'ID d'une quelconque cible entrante. Par conséquent, lorsque l'optimisation en base de données est activée, il est primordial que la requête SQL brute écrite pour un processus Sélection intermédiaire (en d'autres termes, un processus Sélection avec une cible source) utilise le jeton <TempTable> pour être correctement jointe à la cible entrante. Cette jointure permet non seulement d'obtenir des résultats corrects, mais également d'améliorer les performances en empêchant le traitement parasite des ID référentiel extérieurs à la cible source.

Remarque : Pour de meilleures performances, utilisez le jeton <TempTable> même si vous n'utilisez pas l'optimisation en base de données. L'utilisation du jeton <TempTable> peut considérablement améliorer les performances, notamment lorsque Campaign traite des tables de très grande taille.

Par ailleurs, l'utilisation du jeton <OutputTempTable> permet de conserver l'optimisation en base de données et d'empêcher l'extraction des ID référentiel de la base de données sur le serveur Campaign.

Exemple : Utilisation des jetons TempTable et OutputTempTable : Supposons que vous ayez un processus Select1 qui sélectionne 10 000 clients "Gold" (par exemple, Individ.AcctType = 'Gold'). Vous connectez Select1 à un second processus Sélection ("Select2") à l'aide d'une requête SQL brute :

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

Cet exemple sélectionne les clients dont le total des achats dépasse 500 \$ et qui se trouvent dans la cible source (en d'autres termes, les clients qui possèdent un compte de type "Gold").

A l'opposé, une requête SQL brute qui omet le jeton <TempTable> et la jonction :

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

calcule le montant total des achats de tous les clients de la table Purchases (Achats) (il peut y avoir des millions de clients), puis sélectionne tous les clients dont le total des achats dépasse 500 \$, qu'il s'agisse de clients "Gold" ou non.

Par conséquent, pour de meilleures performances, même si les optimisations de BD sont désactivées, écrivez vos requêtes SQL brutes à l'aide du jeton <TempTable> lorsqu'il existe une cellule source.

Pour plus de simplicité, cet exemple ne comporte pas de jeton <OutputTempTable>, mais, pour conserver les optimisations de BD et empêcher que les ID référentiel soient extraits de la base de données et renvoyés au serveur Campaign, vous devez inclure le jeton <OutputTempTable> dans votre requête SQL brute. Par exemple :

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

Référencement de tables d'exportation dans les requêtes SQL brutes

Vous pouvez référencer une table d'exportation dans les processus en aval via le langage SQL brut, à l'aide du jeton <Exportation>. Utilisez ce jeton afin de spécifier des sous-ensembles de données pour les processus ultérieurs, ce qui peut améliorer les performances lorsque vous travaillez avec des tables de grande taille.

L'exemple ci-après interroge une table d'exportation pour sélectionner les ID client de tous les clients dont le solde de compte dépasse 1 000 \$.

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

Pour les diagrammes comportant plusieurs processus d'exportation, le jeton <Exportation> fait toujours référence à la table Exportation disponible la plus récente.

Remarque : Après une fusion, le jeton <Exportation> peut ou non être valide. Exécuter le diagramme en mode test afin de vérifier son fonctionnement.

Création d'une requête SQL brute dans la zone de saisie de texte SQL

1. Activez l'option **Sélectionner enregistrements dont** dans l'onglet Source du processus Sélection.
2. Cliquez sur **Avancé**.
La fenêtre Paramètres avancés apparaît.
3. Activez **Utiliser SQL brut pour la sélection d'enregistrements**.
4. Sélectionnez la source de données à interroger dans la liste déroulante **Base de données**.
5. Sélectionnez le référentiel à cibler dans la liste déroulante **Référentiel**.
6. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre Paramètres avancés.
7. Cliquez dans la zone de saisie de texte SQL.
8. Générez une requête en :
 - Entrant le SQL brut dans la sous-fenêtre de saisie de texte SQL
 - Utilisant l' **Assistant**
 - Utilisant **Saisie guidée**

Remarque : Si vous cliquez sur **Saisie guidée**, vous retournez à la génération d'une expression de requête non SQL.

9. (Facultatif) Cliquez sur **Tester requête**.

Important : Les suppressions globales et les limites de taille de cible ne s'appliquent aux résultats de la fonction Tester requête. Les requêtes peuvent également retourner des données non normalisées. Pour obtenir un résultat précis, exécutez le processus en test.

10. Lorsque vous avez terminé la génération et le test de votre requête, cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre et enregistrer votre configuration.

Transmission de plusieurs commandes dans une instruction SQL brute

Vous pouvez transmettre plusieurs commandes dans une instruction SQL brute.

Si votre base de données permet de transmettre plusieurs commandes, vous pouvez entrer autant de commandes SQL valides que nécessaire à condition de respecter les règles suivantes :

- Les commandes sont séparées par le délimiteur approprié.
 - La dernière commande doit être une commande SELECT.
 - Cette commande doit sélectionner tous les champs appropriés nécessaires à la définition de votre niveau de référentiel suivant l'ordre dans lequel le niveau de référentiel est défini.
 - Aucune autre instruction SELECT n'est utilisée.
1. Activez l'option **Sélectionner enregistrements dont** dans l'onglet Source du processus Sélection.
 2. Cliquez sur **Avancé**.
La fenêtre Paramètres avancés apparaît.
 3. Cliquez pour activer **Utiliser SQL brut**.
Cela active le SQL brut, une fonction qui transmet votre syntaxe de requête exacte à la base de données.
 4. Sélectionnez la base de données à utiliser et le niveau de référentiel de votre choix.
Cliquez sur **OK**.
 5. Entrez vos commandes SQL dans la zone de texte **Sélectionner enregistrements dont**.
Cliquez sur **OK**.

Spécification d'instructions SQL de pré-traitement et post-traitement

1. Dans l'onglet **Source** d'un processus Sélection, cliquez sur **Avancé**.
La fenêtre Paramètres avancés apparaît.
2. Pour entrer une instruction SQL brute de pré-traitement, cliquez deux fois sur le champ **Pré-traitement** et entrez l'instruction SQL à exécuter avant le processus.
3. Ensuite, cliquez sur cette ligne dans le champ **Base de données** et sélectionnez le nom de la base de données sur laquelle vous voulez exécuter cette instruction.

Remarque : La liste déroulante **Base de données** affiche toutes les bases de données disponibles (celles pour lesquelles une catégorie source a été configurée dans la page Configuration de Marketing Platform). Si votre base de données n'apparaît pas dans cette liste déroulante, contactez votre administrateur système Campaign.

4. Cliquez pour cocher la case **SQL** si vous souhaitez n'afficher que les fonctions SQL de la sous-fenêtre de liste. Cliquez de nouveau pour effacer et afficher la liste complète des fonctions et opérateurs disponibles.

Remarque : Si vous avez déjà activé l'option **Utiliser SQL brut** dans la fenêtre Paramètres avancés, l'option **SQL** de l'Assistant est activée. Cela a pour effet de masquer les fonctions macro Campaign, de sorte que seuls les fonctions et les opérateurs SQL sont affichés.

Analyse des zones

La fonction **Profil** permet de prévisualiser une liste de valeurs distinctes et leur fréquence d'occurrence pour une zone sélectionnée. Vous pouvez analyser tout champ disponible dans tout processus où le bouton **Analyse** apparaît, tel que la liste déroulante **Segmenter par champ** dans le processus Segmentation ou les listes **Champs disponibles** dans les autres boîtes de dialogue de configuration des processus. Seuls les enregistrements de la cellule actuelle sont pris en compte, sauf si les résultats ont été précalculés.

Remarque : Vous devez disposer des droits appropriés pour profiler des zones. Demandez conseil à votre administrateur système si vous avez des questions sur vos droits d'accès à cette fonction.

Analyse d'un champ

Campaign analyse un champ lorsque vous le sélectionnez dans une liste, puis que vous cliquez sur le bouton **Analyse**. Vous pouvez analyser n'importe quel champ d'une source de données mappée. Vous pouvez également analyser les champs dérivés.

1. Dans la fenêtre de configuration d'un processus incluant le bouton **Analyse**, sélectionnez le champ à analyser.
2. Cliquez sur **Analyse**.

La fenêtre Analyse du champ sélectionné s'ouvre.

Campaign analyse les données du champ sélectionné. Les fréquences et catégories sont mises à jour au fur et à mesure de la progression de l'analyse.

Remarque : Attendez la fin de l'analyse avant d'exploiter les résultats afin de vous assurer que toutes les catégories ont été traitées et que les comptes sont terminés.

Lorsque l'analyse est terminée, la fenêtre Analyse du champ sélectionné affiche les informations suivantes :

- La liste des valeurs du champ sélectionné, affichées dans la colonne **Catégorie**, ainsi que le **nombre** d'identifiants possédant cette valeur correspondant.

Remarque : Campaign organise les valeurs par catégorie et les regroupe pour créer des segments de tailles approximativement égales. Le nombre maximal par défaut de catégories (groupes de valeurs distincts) qui peuvent être affichées est de 25. Vous pouvez modifier le nombre maximal de catégories.

- La sous-fenêtre **Statistiques** sur la droite affiche le nombre total d'identifiants, ainsi que d'autres détails sur les données du champ, dont :
 - le nombre de valeurs nulles détectées,
 - le nombre total de catégories, ou de valeurs, pour ce champ,
 - des valeurs statistiques pour les données, comme la moyenne, l'écart type, le minimum et le maximum.

Remarque : **Moyenne**, **Ecart type**, **Min.** et **Max.** ne sont pas disponibles pour les champs ASCII. Lorsque vous analysez des zones de texte, ces valeurs apparaissent sous forme de zéros.

Restriction de la source pour l'analyse

Lorsque Campaign analyse un champ, il ne crée que les segments disponibles dans la source du processus dans lequel vous effectuez l'analyse.

Autrement dit, si vous restreignez la source au processus Segmentation, puis analysez ces données en fonction du champ sur lequel la restriction a été appliquée, les résultats de l'analyse ne peuvent afficher que les segments qui étaient disponibles dans la source restreinte.

Par exemple, dans un processus Segmentation, si vous utilisez une requête pour ne sélectionner que les ID associés à une solvabilité < 5 sur une liste de 10 niveaux de solvabilité possibles, puis que vous analysez le même champ (dans cet exemple, Behavior.CreditScore), Campaign ne peut afficher que les quatre segments correspondant aux quatre niveaux de solvabilité restants.

Les exemples suivants comparent une analyse non restreinte (dans laquelle le champ **Cible source** de la fenêtre Analyse du champ sélectionné a la valeur **Aucun**) et une analyse restreinte (dans le champ **Cible source** a la valeur Select1.out).

The screenshot shows the 'Profile Selected Field' dialog box. The 'Field' dropdown is set to 'Behavior.CreditScore' and the 'Input Cell' dropdown is set to 'none'. A 'Recompute' button is visible. Below the dropdowns is a table with the following data:

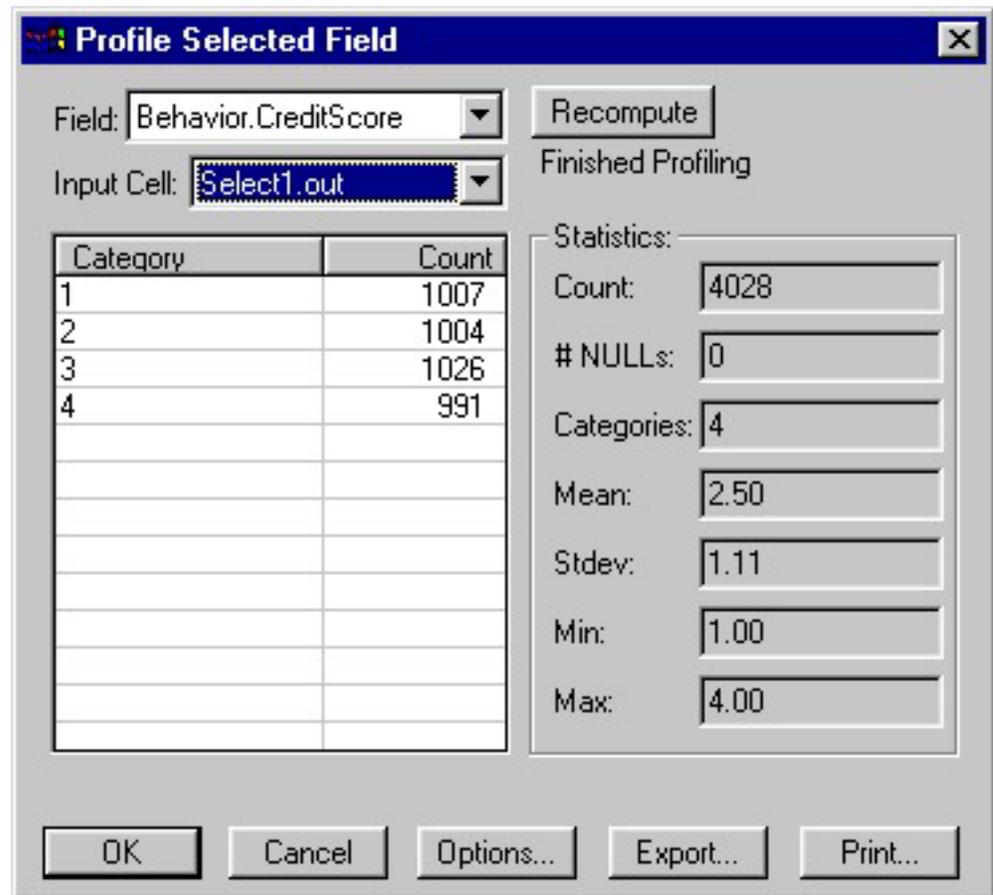
Category	Count
1	1007
2	1004
3	1026
4	991
5	930
6	1018
7	974
8	1003
9	1033
10	1014

To the right of the table, the 'Statistics' section displays the following values:

- Count: 10000
- # NULLs: 0
- Categories: 10
- Mean: 5.51
- Stdev: 2.89
- Min: 1.00
- Max: 10.00

At the bottom of the dialog box, there are buttons for 'OK', 'Cancel', 'Options...', 'Export...', and 'Print...'.

Dans la fenêtre Analyse du champ sélectionné, le champ **Cible source** a la valeur **Aucun**. Lorsque l'analyse est effectuée, les 10 valeurs distinctes du champ Behavior.CreditScore sont affichées.



Dans la fenêtre Analyse du champ sélectionné, le champ **Cible source** a la valeur Select1.out, la cible générée d'un processus Sélection fournissant la source au processus actuel qui est restreint aux solvabilités comprises entre 1 et 4.

Lorsque l'analyse est effectuée, seules quatre catégories sont affichées, chacune correspondant à l'une des valeurs permises dans la cible source.

Désactivation de l'analyse

L'analyse en temps réel permet d'afficher et d'utiliser les caractéristiques du champ sélectionné. Elle peut toutefois avoir un impact sur les performances, notamment si vous travaillez avec de grandes bases de données. Pour cette raison, Campaign permet de désactiver cette option.

Lorsque l'analyse en temps réel est désactivée et que vous cliquez sur **Analyse**, un message dans la partie inférieure de la fenêtre Analyse du champ sélectionné indique que l'analyse en temps réel n'est pas autorisée.

Si l'analyse est désactivée et que le champ n'est pas configuré pour être précalculé, la fenêtre Analyse du champ sélectionné indique qu'aucune donnée n'est disponible, aucun effectif ou catégorie ne s'affiche, et toutes les valeurs **Statistiques** sont égales à 0.

Si des valeurs précalculées sont disponibles pour un champ, elles sont affichées à la place des valeurs opérationnelles lors de l'exécution de l'analyse. La fenêtre

Analyse du champ sélectionné indique que la source de données est "importée" et affiche les date et heure du dernier calcul des valeurs.

Pour plus d'informations sur la désactivation de l'analyse en temps réel, voir le *Guide d'administration d'IBM Unica Campaign*.

Définition des options d'analyse

Vous pouvez affecter le mode de fonctionnement de la fonction Profil en :

- «Restriction de la source pour l'analyse», à la page 116
- «Désactivation de l'analyse», à la page 117

En outre, vous pouvez afficher ces options dans la fenêtre Options d'analyse :

- «Spécification du nombre maximal de segments d'analyse»
- «Analyse par métatype»

Accès à la fenêtre Options d'analyse

1. A partir de toute boîte de dialogue de configuration des processus dans laquelle l'option Analyse est disponible, sélectionnez un champ à analyser ou cliquez sur **Analyse**.

La fenêtre Analyse du champ sélectionné apparaît.

2. Dans la fenêtre Analyse du champ sélectionné, cliquez sur **Options**.

La fenêtre Options d'analyse apparaît.

Spécification du nombre maximal de segments d'analyse

Lorsque vous **analysez** un champ, Campaign crée automatiquement le nombre maximal de segments défini dans la fenêtre Options d'analyse. Par défaut, le nombre maximum de segments autorisé est de 25.

Vous pouvez modifier le nombre maximal de segments à utiliser pour l'analyse. Une fois que ce paramètre a été modifié, le nouveau paramètre est utilisé pour toutes les analyses suivantes jusqu'à ce qu'il soit réinitialisé.

Remarque : Si le nombre de valeurs distinctes du champ que vous analysez dépasse le nombre maximal de segments autorisé, l'analyse regroupe les valeurs en segments de taille approximativement égale pour ne pas dépasser le nombre maximal de segments.

Définition du nombre maximal de segments pour l'analyse

1. Dans la fenêtre Analyse du champ sélectionné, cliquez sur **Options**.

La fenêtre Options d'analyse apparaît.

2. Dans la zone **Nb segments**, entrez un entier pour indiquer le nombre maximal de segments dans lesquels vous souhaitez regrouper les valeurs des zones. La valeur par défaut est 25.

3. Cliquez sur **OK**.

Le profil est recalculer à l'aide du nouveau paramètre de nombre maximal de segments.

Analyse par métatype

Vous pouvez spécifier si les informations sur les types de métadonnées doivent être utilisées lors de l'analyse en cochant ou en désélectionnant la case **Analyse par métatype** dans la fenêtre Options d'analyse.

L'**Analyse par métatype** correspond généralement au comportement souhaité. Les types de données associés à des champs contenant des dates, des sommes d'argent, des numéros de téléphone et d'autres informations numériques sont correctement triés et regroupés à l'aide des informations sur les métadonnées et non à l'aide d'un tri reposant essentiellement sur du texte ASCII.

Par exemple, la table suivante présente un champ de date trié avec et sans les informations de métatype. L'analyse effectuée sans métatype génère des résultats triés de manière purement numérique, tandis que l'analyse avec métatype reconnaît que les données sont formatées en dates et elle les trie en conséquence.

Analysé par métatype	Analysé sans métatype
25-DEC-2006	20-FEB-2007
20-FEB-2007	20-MAR-2007
20-MAR-2007	25-DEC-2006

Actualisation d'un résultat d'analyse

Vous pouvez souhaiter actualiser le résultat d'analyse lorsqu'un changement se produit pouvant affecter les résultats (par exemple, si de nouvelles valeurs sont ajoutées à un champ) ou lorsque la table de base de données a été mise à jour.

Pour actualiser les résultats d'analyse d'un champ dans la fenêtre Analyse du champ sélectionné, cliquez sur **Recalculer**.

Remarque : Lorsque vous analysez un champ d'une table de dimensions pour la première fois, Campaign renvoie le nombre qui correspond au champ dans la table de dimension. Lorsque vous cliquez sur **Recalculer** pour actualiser les résultats d'analyse, Campaign renvoie les résultats de la jointure résultante avec la table de base qui est liée à la table de dimensions. Si vous souhaitez analyser un champ de la table de dimensions sans joindre de table de base, mappez la table de dimensions comme une table de base.

Insertion d'une catégorie d'analyse dans une requête

Lorsque vous générez une expression de requête dans une boîte de dialogue de configuration des processus, vous pouvez y insérer une valeur de champ.

1. Effectuez l'analyse sur le champ sélectionné.
2. Une fois l'analyse terminée, à partir de la fenêtre Analyse du champ sélectionné, cliquez deux fois sur une catégorie pour insérer cette valeur à l'emplacement du curseur dans la zone de texte de la requête.

Remarque : Si vous ne voyez pas la valeur désirée, il se peut que plusieurs valeurs soient regroupées ensemble dans un segment d'analyse. Si le nombre maximal de segments d'analyse que vous indiquez est supérieur au nombre de catégories (indiqué dans la fenêtre Analyse du champ sélectionné), chaque valeur de champ est répertoriée dans une catégorie distincte. Ceci permet d'accéder à toutes les catégories existantes.

Impression des résultats d'un profil

1. Cliquez sur **Imprimer** dans la fenêtre Analyse du champ sélectionné.
La page Configuration de la page apparaît ; elle permet de spécifier l'imprimante, ainsi que les options d'impression.

2. Cliquez sur **OK** pour confirmer l'envoi du travail d'impression à l'imprimante.

Exportation de données d'analyse

Une fois que vous avez analysé un champ, vous pouvez exporter les données d'analyse dans un fichier texte délimité.

1. Dans la fenêtre Analyse du champ sélectionné, cliquez sur **Exporter**.

Remarque : Le bouton **Exporter** n'est disponible que lorsque l'analyse est terminée.

La fenêtre Exportation des données du rapport apparaît.

2. (Facultatif) Cochez la case **Inclure en-têtes des colonnes** pour inclure les en-têtes de colonne dans vos données exportées.
3. Cliquez sur **Exporter**.
La fenêtre de téléchargement du fichier apparaît.
4. Cliquez sur **Ouvrir** pour ouvrir les données d'analyse ou sur **Enregistrer** pour indiquer l'emplacement d'enregistrement du fichier.
Si vous avez cliqué sur Ouvrir, les données d'analyse s'affichent dans une fenêtre de feuille de calcul.
Si vous avez cliqué sur Enregistrer, la fenêtre **Enregistrer sous** s'affiche.
5. Si vous avez cliqué sur Enregistrer, dans la fenêtre Enregistrer sous, accédez à l'emplacement où vous souhaitez enregistrer le fichier exporté, puis saisissez le nom que vous souhaitez lui attribuer. Le nom par défaut du fichier exporté est Campaign.xls.
6. Cliquez sur **OK**.
Les données sont exportées dans ce fichier. La fenêtre Téléchargement terminé apparaît.

Définition d'un fichier ou d'une table généré pour la journalisation des contacts

Les processus de contact tels que Courrier ou Télémkg peuvent écrire les résultats dans :

- des tables système,
- un fichier externe (existant ou nouveau) que vous spécifiez,
- une table de base de données non mappée.

Spécification d'un fichier généré pour la journalisation des contacts

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, dans la boîte de dialogue de configuration des processus, sélectionnez **Fichier** dans la liste déroulante **Exporter vers** ou **Dans**. L'option **Fichier** apparaît généralement en bas de la liste ; elle est suivie de la liste des tables mappées.
La fenêtre Définition du fichier généré apparaît.
2. Sélectionnez le type de fichier dans lequel vous souhaitez enregistrer les données :
 - **Fichier plat avec dictionnaire données** pour créer un fichier de longueur fixe et un fichier de dictionnaire de données.

- **Fichier plat basé sur dictionnaire de données existant** pour créer un fichier de longueur fixe et sélectionner un fichier de dictionnaire de données existant.
 - **Fichier délimité** pour créer un fichier dans lequel les valeurs des champs sont délimitées par une tabulation, une virgule ou un autre caractère.
3. Si vous avez sélectionné **Fichier délimité** :
 - Sélectionnez l'option **Tabulation, Virgule** ou **Autre**. Si vous avez sélectionné **Autre**, entrez le caractère à utiliser comme séparateur dans le champ **Autre**.
 - Sélectionnez **Inclure les en-têtes** si vous voulez que la première ligne du fichier contienne les en-têtes de chaque colonne de données.
 4. Saisissez le chemin complet et le nom du fichier dans le champ **Nom de fichier**. Vous pouvez également cliquer sur **Parcourir** pour accéder à un répertoire et y sélectionner un fichier existant.

Remarque : Vous pouvez utiliser des variables utilisateur dans le nom du fichier généré. Par exemple, si vous spécifiez MyFile<VarUtilisateur.a>.txt comme nom de fichier et que la valeur de la variable utilisateur "a" est "ABC" au moment où le processus est exécuté, le résultat est enregistré dans un fichier nommé MyFileABC.txt. Sachez que vous devez définir la valeur initiale et la valeur courante de la variable utilisateur avant d'exécuter le diagramme.

5. Campaign renseigne automatiquement le champ **Dictionnaire de données** à l'aide d'un fichier .dct possédant le même nom et le même emplacement que le fichier que vous avez entré.
6. Si vous souhaitez utiliser un autre dictionnaire de données ou renommer le dictionnaire de données, entrez son nom de fichier et son chemin complet dans le champ **Dictionnaire de données**.
7. Cliquez sur **OK**.

La fenêtre Définition du fichier généré se ferme. Vous retournez à la boîte de dialogue de configuration des processus et le champ **Exporter vers/Dans** affiche le chemin et le nom de fichier que vous avez entré.

Spécification d'une table de base de données pour la journalisation des contacts

1. Dans la boîte de dialogue de configuration des processus, sélectionnez **Nouvelle table** ou **Table de base de données** dans la liste déroulante **Exporter vers** ou **Dans**. Cette option apparaît généralement en bas de la liste ; elle est suivie de la liste des tables mappées.

La fenêtre Indiquer la table de base de données apparaît.

2. Spécifiez le nom de la table.

Remarque : Vous pouvez utiliser des variables utilisateur dans le nom de la table. Par exemple, si vous spécifiez MyTable<VarUtilisateur.a> comme nom de table et que la valeur de la variable utilisateur "a" est "ABC" au moment où le processus est exécuté, le résultat est enregistré dans une table nommée MyTableABC. Vous devez définir la valeur initiale et la valeur courante de la variable utilisateur avant d'exécuter le diagramme.

3. Sélectionnez le nom de la base de données dans la liste déroulante.
4. Cliquez sur **OK**.

La fenêtre Indiquer la table de base de données se ferme. Vous retournez à la boîte de dialogue de configuration des processus et le champ **Exporter vers /Dans** affiche le nom de la table de base de données que vous avez entré.

5. Si une table du nom que vous avez spécifié existe, choisissez une option d'enregistrement des données de sortie :
 - Ajouter aux données exist. — Si vous choisissez cette option, la table existante doit disposer d'un schéma compatible avec les données générées. En d'autres termes, les noms et types de champ doivent correspondre et les tailles des champs doivent permettre aux données générées d'être enregistrées.
 - Remplacer tous les enreg. — Si vous choisissez cette option, les lignes existantes de la table sont remplacées par les nouvelles lignes générées.

Modification de la clé de sélection aléatoire

La clé aléatoire représente le point de départ utilisé par Campaign pour sélectionner les enregistrements de manière aléatoire. Si vous sélectionnez des enregistrements de manière aléatoire, vous pouvez choisir de modifier la clé aléatoire dans les cas suivants :

- Vous avez le même nombre d'enregistrements dans la même séquence et utiliser la même valeur de clé chaque fois que vous exécutez ce processus génère des enregistrements dans les mêmes échantillons.
- Votre échantillon aléatoire actuel produit des résultats très biaisés (par exemple, dans vos données, tous les hommes sont regroupés dans un groupe et toutes les femmes, dans un autre).

Modification de la clé aléatoire de sélection d'enregistrements

Dans l'onglet **Effectif maximum de la cible** de la boîte de dialogue de configuration des processus, modifiez le point de départ de la sélection aléatoire de l'une des manières suivantes :

- Entrez une valeur numérique dans la zone de texte **Clé aléatoire** ou
- Cliquez sur **Sélect.** pour que Campaign sélectionne aléatoirement une nouvelle valeur de clé pour vous.

Ignorer les ID en double dans les résultats des processus

Les processus Exportation, Télémarketing, Courrier et Extraction vous permettent de spécifier le mode de traitement des ID en double dans les résultats des processus. Par défaut, les doublons sont autorisés. Procédez comme suit pour exclure du résultat les enregistrements comportant des ID en double.

1. Dans la fenêtre de configuration du processus, cliquez sur **Plus**.

La fenêtre **Paramètres avancés** apparaît.

- a. Sélectionnez **Supprimer doublons** et indiquez les critères permettant de déterminer quel enregistrement conserver si des ID en double sont renvoyés. Par exemple, sélectionnez **MaxOf** et **Household_Income** pour exporter uniquement l'ID dont le revenu du ménage est le plus élevé.

Remarque : Cette option ne supprime que les doublons au sein d'un même champ d'entrée. Vos données peuvent tout de même contenir des ID en double si un même ID apparaît dans plusieurs champs. Pour supprimer tous les ID en double, vous devez utiliser un processus Fusion ou Segment en amont du processus Exportation afin d'éliminer les doublons ou de créer des segments mutuellement exclusifs.

2. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre Paramètres avancés.

Vos paramètres d'ID en double sont affichés dans la fenêtre de configuration.

Remarque : Dans le processus Courrier ou Télémarketing, l'option **Supprimer doublons** sur l'onglet **Historique** concerne uniquement la table d'exécution créée par le processus, pas les enregistrements qui sont écrits dans l'historique des contacts. Les tables d'historique des contacts ne traitent que les ID uniques. Le concepteur de diagramme doit s'assurer que l'ensemble de résultats obtient les enregistrements corrects avant d'accéder aux tables d'historique des contacts. Utilisez le processus Exportation pour dédupliquer l'ensemble de résultats avant le processus Courrier ou Télémarketing afin de vérifier que les enregistrements corrects sont écrits à la fois dans la table d'exécution et l'historique des contacts.

Utilisation de l'outil Calendrier

L'outil Calendrier est disponible pour toutes les zones Campaign dans lesquelles vous pouvez entrer une valeur de date dans une zone.

1. Cliquez sur le bouton en points de suspension situé en regard de la zone nécessitant une valeur de date.

L'outil Calendrier apparaît. La date du jour est sélectionnée par défaut.

2. Cliquez sur la date du mois affiché pour la sélectionner, ou :
 - Changez de mois à l'aide de la liste déroulante **Mois**
 - Changez d'année à l'aide des flèches pointant vers le haut ou vers le bas.
3. Cliquez sur **OK** pour saisir la date spécifiée dans la zone et fermer la fenêtre Calendrier.

Chapitre 6. Offres

Les offres sont des communications marketing spécifiques que vous envoyez à des groupes de personnes spécifiques, via un ou plusieurs canaux. Elles peuvent être simples ou complexes. Par exemple, une offre simple provenant d'une enseigne en ligne peut être la livraison gratuite pour tous les achats en ligne effectués au mois d'avril. Une offre plus complexe peut être composée d'une carte de crédit émise par une institution financière, combinant de façon personnalisée une illustration, un taux de lancement et une date d'expiration variant selon la condition de crédit et la région du destinataire.

Dans Campaign, vous pouvez créer des offres qui seront utilisées dans une ou plusieurs campagnes.

Les offres peuvent être réutilisées :

- dans plusieurs campagnes ;
- à différents moments ;
- pour différents groupes de personnes (cibles) ;
- en tant que "versions" différentes en variant ses champs paramétrés.

Une fois qu'une offre a été utilisée, elle ne peut pas être supprimée, mais elle peut être retirée.

Les offres retirées ne peuvent plus être affectées et les offres affectées qui ont été retirées ne seront plus proposées. Les offres retirées sont encore visibles (bien qu'elles apparaissent grisées) dans la hiérarchie des offres et sont toujours disponibles pour la journalisation et le suivi des réponses.

Remarque : Les noms d'offres sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour plus d'informations, voir «Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign», à la page 247.

Les offres sont identifiées à l'aide de codes d'offre uniques affectés par le système en fonction d'un format spécifié par votre société. Vous pouvez remplacer ou régénérer les codes d'offre (en fonction de vos autorisations de sécurité), mais dans ce cas, l'unicité du nouveau code d'offre n'est plus vérifiée par Campaign. Si vous créez un code d'offre non unique et que vous l'utilisez pour le suivi des réponses, les résultats du suivi risquent d'être imprécis.

Pour plus de détails sur les codes d'offre, voir la section relative à l'administration des codes uniques dans le *Guide d'administration de Campaign*.

Attributs d'offre

Les attributs d'offre sont les champs qui définissent une offre. Le nom d'offre, la description et le canal sont des exemples d'attributs d'offre. Certains attributs sont propres à un type d'offre. Par exemple, le taux d'intérêt peut être un attribut d'une offre de carte de crédit, mais pas d'une offre "Livraison gratuite".

Il existe trois types d'attribut d'offre :

- **De base** : ensemble minimal de champs requis pour la définition d'une offre (nom de l'offre, code d'offre unique, description de l'offre et produits associés).
- **Standard** : champs prédéfinis facultatifs qui permettent de définir une offre (par exemple, un canal peut être un attribut d'offre facultatif).
- **Personnalisé** : champs personnalisés supplémentaires créés pour les définitions d'offres de votre organisation, tels que service, sponsor, taux d'intérêt promotionnel et courant, numéros d'unités de gestion des stocks (SKU), etc. Des attributs personnalisés peuvent être ajoutés aux modèles d'offre afin de définir plus précisément une offre ou de l'analyser (par exemple, vous pouvez regrouper des offres en fonction de leurs attributs personnalisés en vue d'une analyse agrégée). Pour plus de détails sur les attributs personnalisés, consultez la section relative aux attributs personnalisés dans le *Guide d'administration de Campaign*.

Lorsque vous définissez des attributs d'offre dans un modèle d'offre, chaque attribut peut être défini comme *statique* ou *paramétré*. Le même attribut d'offre (canal, par exemple) peut être statique dans un modèle d'offre et paramétré dans un autre.

- **Attributs statiques** : il s'agit d'attributs d'offre dont les valeurs ne changent pas lorsque vous créez une version différente de l'offre. Par exemple, le canal, le code d'offre, le nom d'offre et la description sont des attributs d'offre statiques.
- **Attributs statiques masqués** : certains attributs statiques, bien que faisant partie de la définition d'offre, peuvent être conçus pour être invisibles pour les utilisateurs lorsque ces derniers utilisent le modèle d'offre pour créer des offres. Les attributs masqués ne peuvent donc pas être modifiés, mais ils peuvent être suivis et faire l'objet de rapports de la même façon que les autres attributs d'offre. Par exemple, le coût de l'offre (le coût d'administration de l'offre pour votre organisation) peut être un attribut statique masqué. Vous ne pouvez pas modifier la valeur de cet attribut, mais vous pouvez l'utiliser dans des recherches (par exemple, pour trouver toutes les offres dont la gestion coûte moins de 1,00 €) ou dans la génération de rapports (par exemple, dans les rapports d'analyse du retour sur investissement des performances).
- **Attributs paramétrés** : il s'agit des attributs d'offre pour lesquels vous pouvez saisir des valeurs lors de l'affectation de l'offre, en choisissant une option dans une liste déroulante prédéfinie, en indiquant la valeur à l'aide d'un champ de la base de données ou en calculant les valeurs dans des champs dérivés. Lorsqu'ils créent des modèles d'offre, vos administrateurs peuvent configurer un attribut d'offre standard ou personnalisé en tant que paramètre.

Les attributs paramétrés des modèles d'offre possèdent des valeurs par défaut que vous pouvez remplacer lors de la création et de l'affectation de l'offre. Par exemple, le taux d'intérêt de lancement pour une offre de carte de crédit peut être paramétré dans son modèle d'offre afin que les utilisateurs puissent sélectionner 5,99 %, 8,99 % ou 12,99 % comme taux d'intérêt par défaut dans une liste déroulante lorsqu'ils créent une offre à l'aide de ce modèle. Ensuite, lorsque l'offre est utilisée dans un diagramme et affectée à une cible, les utilisateurs peuvent modifier la valeur du taux d'intérêt, le cas échéant.

Versions d'offre

Remarque : Le terme "version d'offre" tel qu'il est utilisé à partir de Campaign version 7.x n'a pas la même signification que dans les éditions antérieures de Campaign (5.1 à 6.x). Les versions d'offre n'apparaissent pas dans l'arborescence de l'offre et ne portent pas de nom ou de code de version. Pour identifier de façon unique des instances spécifiques d'une utilisation d'offre, vous devez utiliser des codes de traitement.

Une version d'offre est créée chaque fois que vous modifiez les attributs paramétrés d'une offre pour créer une combinaison unique.

Par exemple, vous pouvez changer les attributs suivants dans une offre de carte de crédit :

- l'illustration (phare, chatons ou voitures de course) ;
- les taux de lancement (5,99 %, 8,99 % ou 12,99 %) ;
- les dates de validité de l'offre (en janvier, juin ou septembre).

Ainsi, une carte dotée d'une illustration représentant un phare, d'un taux de lancement de 5,99 % et d'une date de validité comprise entre le 1er et le 30 septembre 2006 constitue une version d'offre différente d'une carte dotée d'une illustration représentant un phare, d'un taux de lancement de 5,99 % et d'une date de validité comprise entre le 1er et le 31 janvier 2007.

Modèles d'offre

Vous pouvez créer des offres à l'aide des modèles qui sont mis à votre disposition dans Campaign. Ces modèles ont été créés au préalable par un administrateur système ou un administrateur d'offres. Chaque modèle d'offre dispose d'une stratégie de sécurité déterminant les personnes qui peuvent y accéder et l'utiliser ; vous ne pouvez voir que les modèles d'offre auxquels vous avez accès.

L'utilisation d'un modèle approprié pour créer une nouvelle offre rationalise votre processus de création d'offre. Par exemple, si vous créez une offre de carte de crédit à l'aide d'un modèle conçu pour les offres de ce type, vous n'aurez qu'à renseigner les champs applicables aux cartes de crédit.

Votre administrateur peut aussi créer des listes déroulantes de valeurs que vous pourrez sélectionner lors de la spécification des informations d'offre ; ainsi, vous gagnerez du temps lors de la recherche des données et réduirez les risques d'erreur de saisie. Votre administrateur peut concevoir les attributs d'offre de sorte qu'ils contiennent des listes déroulantes auxquelles vous pouvez ajouter de nouveaux éléments lorsque vous utilisez l'attribut dans une offre. Si de nouvelles valeurs sont admises, un bouton **Ajouter** s'affiche en regard de l'attribut d'offre. Lorsque vous ajoutez de nouvelles valeurs à un attribut de ce type, vous pouvez également supprimer les valeurs que vous avez ajoutées vous-même, mais pas celles ajoutées par d'autres personnes.

Les modèles d'offre définissent :

- le format du code d'offre ;
- le format du code de traitement ;
- les attributs d'offre et leur ordre d'affichage ;
- pour chaque attribut d'offre, s'il est statique, masqué ou paramétré ;

- les valeurs par défaut des attributs d'offre.

De nouveaux modèles d'offre peuvent être ajoutés à tout moment et il n'existe aucune limite pour le nombre de modèles définis dans Campaign. Le modèle est un attribut inhérent aux offres qu'il sert à créer ; vous pouvez donc l'utiliser comme critère de recherche des offres.

Remarque : Les modèles d'offre ne peuvent pas être supprimés, mais ils peuvent être retirés par les administrateurs afin d'empêcher toute utilisation ultérieure. Les modèles d'offre retirés apparaissent grisés dans la liste des modèles d'offre et ne peuvent pas être utilisés pour la création de nouvelles offres.

Pour plus de détails sur la gestion des modèles d'offre, consultez la rubrique relative à l'administration des modèles d'offre dans le *Guide d'administration de Campaign*.

A propos des listes d'offres

Les listes d'offres sont des groupements d'offres que vous créez dans Campaign pour faciliter l'affectation de plusieurs offres ou d'un ensemble d'offres qui risque d'évoluer au fil du temps.

La même offre peut figurer dans plusieurs listes d'offres. Les listes d'offres apparaissent dans la même hiérarchie que les offres, mais elles sont identifiées par des icônes. Les offres uniques sont illustrées par une icône représentant une feuille simple avec le symbole du dollar, tandis que les listes d'offres statiques sont illustrées par une icône représentant plusieurs feuilles avec le symbole du dollar et les listes d'offres dynamiques par une icône représentant plusieurs feuilles avec le symbole du dollar et une loupe.

A l'instar d'une offre, une fois qu'une liste d'offres a été utilisée, elle ne peut pas être supprimée, mais elle peut être retirée.

Les listes d'offres retirées ne peuvent plus être affectées et les listes d'offres affectées qui ont été retirées ne seront plus proposées.

Il existe deux types de liste d'offres :

- «Listes d'offres statiques»
- «Listes d'offres dynamiques», à la page 129

Remarque : Les noms de liste d'offres sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour plus d'informations, voir «Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign», à la page 247.

Listes d'offres statiques

Les listes d'offres statiques sont des listes d'offres prédéfinies dont le contenu ne change pas tant que vous ne les modifiez pas expressément. Dans les listes d'offres statiques, les valeurs par défaut sont utilisées pour tous les attributs d'offre paramétrés.

En général, les listes d'offres statiques sont utilisées pour réutiliser systématiquement un ensemble d'offres spécifique et figé. Par exemple, si vous disposez de 5 segments de type RFM (Fraîcheur, Fréquence, Monétaire), ce qui vous donne 125 cibles et si vous souhaitez affecter les mêmes offres à chaque cible, vous pouvez créer un seul ensemble d'offres dans une liste d'offres statique et

affecter cette liste d'offres aux 125 cibles. Le même niveau de réutilisation s'applique dans les diagrammes et les campagnes.

Listes d'offres dynamiques

Les listes d'offres dynamiques peuvent générer différents ensembles de résultats à chaque utilisation d'une liste dynamique. Une liste d'offres dynamiques est spécifiée par une requête qui peut être basée sur des attributs d'offre, des emplacements (dossiers ou sous-dossiers), le propriétaire de l'offre, etc.

En général, les listes d'offres dynamiques sont utilisées pour les campagnes récurrentes. Vous pouvez configurer une cible afin qu'elle reçoive une liste d'offres dynamiques, puis changer le contenu de cette liste sans qu'il soit nécessaire de modifier le diagramme. Par exemple, si vous configurez une liste d'offres dynamiques pour qu'elle figure dans un dossier spécifique, il suffit ensuite d'ajouter ou de supprimer des offres dans ce dossier pour modifier les offres proposées à chaque exécution de la campagne.

Un autre exemple d'utilisation de listes d'offres dynamiques implique la configuration de la liste d'offres dynamiques pour qu'elle renvoie automatiquement les offres que vous souhaitez proposer. Si vous souhaitez proposer à votre cible "client à valeur élevée" la "meilleure offre de carte de crédit" disponible, vous pouvez configurer une liste d'offres incluant toutes les offres de carte de crédit, triées en fonction du taux d'intérêt le plus bas et avec une taille maximale de 1. L'offre de carte de crédit avec le taux d'intérêt le plus bas disponible au moment de l'exécution du processus de contact du diagramme est automatiquement trouvée et proposée à la cible à valeur élevée.

Sécurité et listes d'offres

La sécurité au niveau objet s'applique aux listes d'offres, en fonction des dossiers dans lesquels elles se trouvent, ainsi qu'aux offres qu'elles contiennent.

Lorsque vous créez une liste d'offres statique, vous ne pouvez ajouter que des offres auxquelles vous avez accès. Toutefois, toute personne disposant d'un droit d'accès à une liste d'offres reçoit automatiquement les droits d'accès aux offres incluses dans cette liste. Par conséquent, toute personne pouvant accéder à votre liste peut également l'utiliser, ainsi que toutes les offres qu'elle contient, même si ses droits de sécurité ne devraient pas, en principe, lui donner accès à ces offres.

De même, les utilisateurs qui ont accès à un dossier contenant une liste d'offres dynamiques peuvent utiliser cette dernière. Ils obtiendront le même résultat que toute autre personne exécutant cette liste d'offres, même s'ils ne devraient pas, en principe, avoir accès à des offres spécifiques (par exemple, dans les dossiers d'un autre service).

Traitements

Les traitements sont des combinaisons uniques de cible et de version d'offre à un moment donné. Il est recommandé d'utiliser des codes de traitement, car ils permettent d'effectuer un suivi très spécifique des réponses.

Les traitements sont automatiquement créés lors de l'exécution d'un diagramme avec les processus de contact (Télémarketing ou Courrier) qui ont été associés aux offres. Chaque traitement est identifié de manière unique par un code de

traitement généré par le système, dont le format est indiqué dans le ou les modèles ayant servi à la création de la ou des offres. Les codes de traitement ne peuvent pas être remplacés par les utilisateurs.

Chaque fois qu'un processus de contact est exécuté (sauf en mode test), Campaign enregistre les détails suivants :

- la ou les versions d'offre affectées dans le processus de contact ;
- la ou les cibles auxquelles les offres sont affectées ;
- le code de traitement pour chaque combinaison unique de version d'offre, de cible et de date/heure ;
- la date d'exécution du processus de contact.

Le fait d'exécuter deux fois le même processus de contact (en production) crée deux instances de traitement, chacune disposant d'un code de traitement unique. Cela permet de suivre les réponses de manière très spécifique, en disposant d'une instance de contact unique. Par exemple, vous pouvez lancer la même promotion le 15 janvier et le 15 février. Si vous utilisez les codes de traitement pour le suivi, les personnes répondant à l'envoi du 15 février peuvent être différenciées de celles qui ont répondu à celui du 15 janvier par le biais de leurs codes de traitement, même si elles étaient ciblées par les deux promotions.

Les codes de traitement ne sont pas disponibles avant l'exécution des diagrammes, car ils ne sont générés qu'à ce moment précis ; ils ne répondent donc pas aux exigences requises en matière de codes préimprimés. Toutefois, ils peuvent être générés par Campaign sous forme de champs à des fins de suivi ou d'impression à la demande.

Groupes témoin

Lors de la planification d'une offre, vous devez envisager l'emploi des groupes témoin disponibles pour les cibles auxquelles cette offre est affectée. Les groupes témoin sont des groupes sans contact que vous pouvez utiliser pour comparer l'évolution ou la différence entre les réponses provenant d'une population ciblée active destinataire d'une offre.

Les témoins sont appliqués au niveau de la cible dans Campaign. Lorsque vous affectez des offres à des cibles dans un processus de contact d'un diagramme ou à partir d'une liste des populations ciblées, vous pouvez éventuellement indiquer une cible témoin pour chaque population ciblée.

Association de cibles témoin à des populations ciblées

Vous pouvez utiliser une cible comme témoin pour plusieurs populations ciblées. Cependant, chaque population ciblée ne peut avoir qu'une seule cible témoin, définie par son identifiant de cible. Lorsqu'une cible témoin unique est utilisée dans plusieurs processus de contact, vous devez configurer la relation de la cible témoin avec la population ciblée de façon identique pour tous les processus de contact. Si plusieurs relations de cible témoin sont requises, créez une copie de la cible (par exemple en connectant un processus Sélection et en effectuant une sélection globale à partir de la cible précédente) afin de créer une autre population ciblée à laquelle vous pouvez appliquer une autre relation que celle qu'elle entretient avec la cible témoin.

Utilisation des offres

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes sur les offres :

- «Création de nouvelles offres»
- «Duplication d'offres», à la page 134
- «Modification d'une offre», à la page 136
- «Déplacement d'une offre ou d'une liste d'offres», à la page 136
- «Ajout d'offres à des listes d'offres», à la page 136
- «Suppression d'offres», à la page 137
- «Retrait d'offres», à la page 137
- «Affectation d'une offre à une cible dans un processus de style contact d'un diagramme», à la page 164
- «Recherche d'offres», à la page 140
- «Affichage de rapports sur les offres à partir de la page Synthèse», à la page 141

Remarque : Pour pouvoir utiliser des offres, vous devez disposer des droits appropriés. Pour plus d'informations sur les droits, consultez le *Guide d'administration de Campaign*.

Création de nouvelles offres

Vous devez créer des offres pour représenter les messages marketing que vous souhaitez communiquer à vos clients ou prospects. Le choix entre la création d'une nouvelle offre ou simplement d'une version d'une offre dépend de la façon dont les modèles d'offre ont été définis par votre administrateur.

Vous devez créer une nouvelle offre dans les cas suivants :

- lorsque les champs d'une offre non paramétrée changent ;
- lorsque vous avez besoin d'un nouveau code d'offre à des fins de suivi (par exemple, pour préimprimer des codes réponse sur des brochures publicitaires envoyées par la poste).

Outre la création d'une offre totalement nouvelle, vous pouvez ajouter une offre en dupliquant une offre existante et en la modifiant en fonction de vos besoins.

Remarque : Pour pouvoir créer des offres dans un dossier, vous devez disposer des droits appropriés dans la stratégie de sécurité régissant ce dossier.

Ajout d'une nouvelle offre

Remarque : Pour pouvoir créer une nouvelle offre, vous devez disposer de droits d'accès pour au moins l'un des modèles sur lequel se base l'offre.

1. Sélectionnez **Campagne > Offres**.

La fenêtre Offres apparaît.

2. Cliquez sur l'icône **Ajouter une offre**.

Si votre système Campaign comporte plusieurs modèles d'offre, la page Sélectionner un modèle d'offre apparaît. S'il n'existe qu'un seul modèle d'offre, vous n'avez pas besoin de le sélectionner ; la page Nouvelle offre s'affiche directement.

3. Sélectionnez le modèle sur lequel vous souhaitez baser votre nouvelle offre. Le nom du modèle d'offre sélectionné, sa description, les suggestions d'utilisation, les formats de code de traitement et d'offre, ainsi que les attributs statiques et paramétrés s'affichent.
4. Cliquez sur **Continuer**.
La fenêtre Nouvelle offre s'affiche.
5. Saisissez des valeurs pour la nouvelle offre, notamment les valeurs par défaut des attributs paramétrés, le cas échéant.
Pour les attributs contenant des valeurs fournies dans une liste déroulante et autorisant l'ajout d'éléments de liste, vous pouvez ajouter des éléments à cet emplacement lors de la création de l'offre. Les ajouts à la liste sont enregistrés dans l'attribut personnalisé de l'offre et mis ensuite à la disposition de tous les utilisateurs. Une fois que vous avez enregistré les modifications, vous ne pouvez pas supprimer les éléments de liste que vous ajoutez. Seuls les administrateurs peuvent supprimer des éléments des liste en modifiant l'attribut personnalisé.

Remarque : Les noms d'offres sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour plus d'informations, voir «Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign», à la page 247.
6. Lorsque vous avez terminé la saisie des détails de votre offre, cliquez sur **Enregistrer les modifications**.
La page Synthèse s'affiche pour la nouvelle offre.

Produits liés pour des offres

Le champ Produits liés est un attribut obligatoire dans les modèles d'offre, bien qu'il ne soit pas nécessaire de le renseigner pour chaque offre. Lorsque vous créez une offre, vous pouvez spécifier une requête qui renvoie la liste des ID de produit à associer à cette offre. Ces identifiants peuvent alors être utilisés dans le suivi des réponses induites pour déterminer si un événement (par exemple, un achat) est considéré comme une réponse (par exemple, l'achat d'un des produits liés associés à une offre est considéré comme une réponse).

Vous pouvez également importer une liste d'ID de produit pendant la création d'une offre en les copiant à partir d'un fichier source et en les collant dans la définition Produits liés lors de la création d'une nouvelle offre.

Importation d'une liste de produits liés à une offre à l'aide de la fonction de collage

1. Dans Campaign, lors de la création d'une nouvelle offre, sur la page Nouvelle offre, cliquez sur **Importer les ID de produit**. La fenêtre Sélectionner produits s'ouvre.
2. Copiez les ID de produit à partir de votre fichier source, à l'aide de l'option Copier du menu contextuel ou de la combinaison de touches Ctrl+C.

Remarque : Lors de la copie des ID de produit, vous pouvez utiliser un ou plusieurs des délimiteurs suivants : tabulation, virgule ou saut de ligne/retour à la ligne. Si vous insérez plusieurs délimiteurs à la suite, ils sont ignorés. Lorsque les ID de produit sont des chaînes de texte, les espaces et la casse sont conservés.

3. Collez les ID que vous avez copiés dans la liste Importer les ID de produit, à l'aide de l'option Coller du menu contextuel ou de la combinaison de touches Ctrl+V. Vous pouvez également ajouter, modifier ou supprimer manuellement

des entrées dans la liste Importer les ID de produit, à partir de la fenêtre Sélectionner produits. Le nombre d'entrées que vous pouvez coller dans la liste Importer les ID de produit est illimité.

4. Une fois que vous avez terminé d'ajouter des entrées à la zone Importer les ID de produit, cliquez sur **Importer**.

Les ID de la zone Importer les ID de produit sont importés et répertoriés dans la section Sélectionner les produits pour lesquels, "PRODUCTID =" étant placé avant chaque ID de produit. Une fenêtre en incrustation s'affiche pour chaque erreur détectée pendant l'importation (par exemple, présence de caractères alphabétiques alors que le champ d'ID de produit est numérique, ou dépassement de la longueur de chaîne maximale pour un ID de produit textuel). Notez chaque erreur et cliquez sur OK pour afficher l'erreur suivante.

Remarque : La fonction Importer importe un ID de produit une seule fois ; les occurrences en double d'une même valeur sont automatiquement ignorées.

Remarque : Vous pouvez poursuivre le collage et l'importation des ID de produit tant que vous ne cliquez pas sur **Enregistrer les modifications** dans la fenêtre Sélectionner produits. Une fois que vous avez quitté la fenêtre Sélectionner produits, vous ne pouvez plus importer d'autres ID de produit. Cliquez à nouveau sur **Importer les ID de produit** pour effacer les requêtes existantes et en lancer une nouvelle. Si vous ne souhaitez pas effacer la requête existante, cliquez sur **Annuler** lorsqu'une confirmation vous est demandée.

5. Lorsque vous avez terminé l'importation des ID de produit, cliquez sur **Enregistrer les modifications**. Les ID de produit qui se trouvaient dans la liste Sélectionner les produits pour lesquels sont enregistrés en tant que requête pour l'offre et la liste des ID de produit s'affiche sous Produits liés.
6. Continuez la création de l'offre.

Modification de la requête de produits liés pour une offre

Une fois qu'une liste de produits liés pour une offre est importée, elle est enregistré sous forme de requête. Vous pouvez modifier cette requête, notamment lui ajouter des conditions, lors de l'édition de l'offre.

1. Dans Campaign, ouvrez l'offre dont vous souhaitez modifier la liste des produits liés.
2. Sous la liste des produits liés, cliquez sur **Modifier requête**. La fenêtre Sélectionner produits s'ouvre : elle affiche la liste des ID figurant actuellement dans la requête sous Sélectionner les produits pour lesquels.
3. Editez la requête, à l'aide du bouton << pour supprimer l'entrée sélectionnée de la liste, ou en utilisant les flèches vers le haut et vers le bas pour modifier l'ordre des entrées. Ajoutez une clause de requête à l'aide d'un attribut dans la table UA_Products, notamment l'ID de produit, en utilisant le bouton >> pour le déplacer vers la liste **Sélectionner les produits pour lesquels**.
4. Une fois que vous avez terminé l'édition de la requête, cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour enregistrer la requête.
5. Sur la page d'édition de l'offre, cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour enregistrer l'offre.

Effacement de la requête de produits liés pour une offre

Une fois qu'une liste de produits liés pour une offre est importée, elle est enregistré sous forme de requête. Vous pouvez effacer la totalité de la requête, notamment tous les ID de produit existants dans la requête lors de l'édition de l'offre.

1. Dans Campaign, ouvrez l'offre dont vous souhaitez effacer la liste des produits liés.
2. Sous la liste des produits liés, cliquez sur **Importer les ID de produit**. Un avertissement vous informe que l'importation des ID de produit réinitialisera toutes les conditions existantes.
3. Cliquez sur **OK**. La fenêtre Sélectionner produits apparaît, mais elle ne contient aucun ID. Vous pouvez maintenant importer de nouveaux ID de produit ou n'en importer aucun et laisser la requête vide.
4. Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour enregistrer la requête.
5. Sur la page d'édition de l'offre, cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour enregistrer l'offre.

Suppression des produits sélectionnés de la requête de produits liés

Vous pouvez supprimer les produits sélectionnés de la requête au lieu de supprimer la totalité de la requête.

1. Dans Campaign, ouvrez l'offre pour laquelle vous souhaitez supprimer les ID de produit sélectionnés de la liste des produits liés.
2. Dans la liste des produits liés, sélectionnez à l'aide de la souris les éléments à supprimer, tout en maintenant la touche Ctrl enfoncée.
3. Lorsque vous avez terminé la sélection des éléments à supprimer, cliquez sur **Supprimer**. Les éléments sélectionnés sont supprimés des produits liés.
4. Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour enregistrer l'offre.

Duplication d'offres

La duplication d'offres existantes pour en créer de nouvelles peut faire gagner du temps lors de la saisie. Il est possible de dupliquer des offres retirées ainsi que des offres actives. Les offres créées par duplication reçoivent automatiquement des codes d'offre uniques ; elles sont nommées "Copie de <nom de l'offre d'origine>" et possèdent les mêmes description, stratégie de sécurité et valeurs d'attribut que l'offre d'origine.

Remarque : Les offres dupliquées sont créées dans le même dossier que celles d'origine, mais elles peuvent être déplacées ultérieurement. Vous devez disposer des droits appropriés pour dupliquer et déplacer des offres.

Duplication d'une offre à partir de la page Offres

1. Sélectionnez **Campagne > Offres**. La page Offres s'affiche.
2. Accédez au dossier contenant la ou les offres que vous voulez dupliquer.
3. Cochez la case en regard de la ou des offres à dupliquer.
4. Cliquez sur l'icône **Dupliquer les offres sélectionnées**. Une fenêtre de confirmation apparaît.
5. Cliquez sur **OK** pour continuer. La ou les offres sélectionnées sont dupliquées et affichées dans la liste des offres.

Duplication d'une offre à partir de la page Synthèse de l'offre

1. Sur la page Synthèse de l'offre à copier, cliquez sur l'icône **Créer une offre en double**. Une fenêtre de confirmation apparaît.
2. Cliquez sur **OK** pour continuer. La page Nouvelle offre s'affiche en mode édition : elle contient des champs prérenseignés à l'aide de valeurs provenant de l'offre d'origine et un nouveau code d'offre.

3. Modifiez les valeurs souhaitées, notamment le nom et la description de l'offre.

Remarque : Les noms d'offres sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour plus d'informations, voir «Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign», à la page 247.

4. Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour créer la nouvelle offre. L'offre est enregistrée et la page Synthèse de la nouvelle offre s'affiche.

Regroupement d'offres

Il se peut que vous souhaitiez regrouper des offres à des fins de génération de rapports ou d'analyse. Par exemple, si vous voulez afficher les taux de réponse à une offre "Livraison gratuite" envoyée via divers canaux et proposée à différentes périodes de l'année.

Remarque : Pour qu'un rapport utilise un attribut d'offre à des fins de regroupement ou d'agrégation, il doit être personnalisé par votre administrateur de rapports.

Vous pouvez regrouper les offres de deux façons :

- à l'aide d'attributs ;
- dans des dossiers.

Utilisation des attributs

Vous pouvez créer dans vos offres autant d'attributs personnalisés que vous le souhaitez pour les utiliser en tant que "champs de regroupement d'offres". Par exemple, si vous proposez diverses promotions classées par appartenance à une université pour des cartes de crédit, vous pouvez créer un attribut personnalisé appelé "région" que vous utiliserez ensuite dans les rapports. Cela vous permettra alors de regrouper les offres destinées aux anciens élèves des universités de la région parisienne et de les comparer avec celles de la région PACA.

Lorsque vous créez des offres utilisant des attributs personnalisés, vous devez saisir les valeurs manuellement. Vous pouvez également dupliquer une offre similaire afin de réduire les tâches de saisie de données, car les valeurs des attributs paramétrés sont également copiées.

Les attributs d'offre peuvent également être utilisés dans les listes d'offres dynamiques pour identifier et regrouper des offres.

Regroupement d'offres dans des dossiers

Il peut être utile de regrouper des offres dans des dossiers à des fins de génération de rapports. Si vous conservez toutes les offres liées dans le même dossier et que vous l'indiquez comme cible pour la génération de rapports sur les offres, toutes les offres figurant dans ce dossier (et dans ses éventuels sous-dossiers) sont automatiquement sélectionnées pour la génération de rapports.

Remarque : L'inclusion du contenu des dossiers et sous-dossiers à des fins de génération de rapports par le biais de cette méthode ne génère pas de rapports agrégés pour les offres. Ils sont simplement sélectionnés en fonction de leur inclusion dans une arborescence.

Modification d'une offre

Vous pouvez modifier une offre existante à tout moment, qu'elle ait été utilisée ou non dans un processus de contact, en fonction des rôles et droits dont vous disposez.

Remarque : Dès qu'une offre a été utilisée en production (une fois qu'elle a été affectée à une cible dans un diagramme exécuté en production et journalisée dans l'historique des contacts), vous ne pouvez modifier que son nom, sa description et les valeurs par défaut de ses attributs paramétrés. Cette restriction garantit le suivi par Campaign des détails exacts des offres qui ont déjà été proposées à des individus.

1. Sélectionnez **Campaign > Offres**. La page Offres s'affiche.
2. Accédez à l'offre que vous souhaitez modifier et cliquez sur le lien hypertexte du nom de l'offre. La page Synthèse de l'offre s'affiche en mode lecture seule.
3. Cliquez sur l'icône **Editer** pour passer en mode **Edition**.
4. Effectuez vos modifications.

Remarque : Les noms d'offres sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour plus d'informations, voir «Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign», à la page 247.

5. Lorsque vous avez terminé vos modifications, cliquez sur **Enregistrer les modifications**. Vos modifications sont enregistrées et vous retournez à la page de l'offre en mode lecture seule.

Déplacement d'une offre ou d'une liste d'offres

Vous pouvez déplacer une ou plusieurs offres entre des dossiers. Les procédures de déplacement d'offres et de listes d'offres étant identiques, vous pouvez déplacer des offres et des listes d'offres au cours de la même opération.

Remarque : Lorsque vous déplacez des objets dans Campaign, vous devez être conscient que l'accès aux divers emplacements peut être régi par des stratégies de sécurité différentes. Vous ne pouvez déplacer des offres que vers un dossier pour lequel la stratégie de sécurité vous autorise à effectuer cette opération.

1. Sur la page Offres, sélectionnez la ou les offres ou listes d'offres à déplacer, puis cliquez sur l'icône **Déplacer les éléments sélectionnés**.

Une autre façon de déplacer une offre consiste à afficher sa page Synthèse et à cliquer sur l'icône **Déplacer dans un autre dossier**. Toutefois, notez que cette méthode s'applique uniquement aux offres, pas aux listes d'offres.

La fenêtre Déplacer éléments vers s'affiche.

2. Accédez au dossier dans lequel vous souhaitez déplacer les éléments sélectionnés.
3. Cliquez sur **Accepter emplacement**.

La ou les offres ou listes d'offres sélectionnées sont placées dans le dossier que vous avez choisi.

Ajout d'offres à des listes d'offres

Vous pouvez ajouter des offres à des listes d'offres statiques, soit lors de la création de la liste d'offres, soit via son édition.

Remarque : Les offres récemment créées peuvent être automatiquement intégrées aux listes d'offres dynamiques si elles répondent aux critères de requête de ces types de liste.

Suppression d'offres

Vous devez disposer des droits appropriés pour supprimer une offre ou une liste d'offres. En outre, pour préserver l'intégrité du système, Campaign ne vous autorise pas à supprimer des offres ou des listes d'offres qui ont été référencées dans les tables système. Il s'agit des offres ou listes d'offres qui :

- sont associées à une campagne ;
- ont été affectées à une cible dans un processus de contact d'un diagramme dont l'historique des contacts a été renseigné ;
- ont été affectées à une cible dans un processus Optimisation d'un diagramme.

Important : Si vous tentez de supprimer une offre ou une liste d'offres dans ces situations, un message de confirmation vous indique que l'élément sera retiré et non supprimé. Pour empêcher une utilisation ultérieure des offres ou listes référencées dans les tables système, il est préférable de les retirer plutôt que de les supprimer.

Si les offres à supprimer appartiennent à des listes d'offres statiques, vous serez invité à confirmer la suppression. Si vous choisissez de continuer, les offres sélectionnées sont automatiquement retirées des listes d'offres statiques.

Les processus de contact contenant des cibles auxquelles des offres ont été affectées avant d'être supprimées restent configurés, mais l'offre sera répertoriée comme "Offre inconnue" dans la boîte de dialogue de configuration de processus et un avertissement s'affichera lors de l'exécution du diagramme.

Les procédures de suppression d'offres et de listes d'offres étant identiques, vous pouvez supprimer des offres et des listes d'offres au cours de la même opération.

Suppression d'une offre ou d'une liste d'offres

1. Sur la page Offres, sélectionnez la ou les offres ou listes d'offres à supprimer, puis cliquez sur l'icône **Supprimer les éléments sélectionnés**.

OU

Sur la page Synthèse de l'offre à supprimer, cliquez sur l'icône **Supprimer cette offre**. Une fenêtre de confirmation apparaît.

2. Cliquez sur **OK**. Vous retournez à la page Offres. La ou les offres sélectionnées ne s'affichent plus.

Retrait d'offres

Si vous disposez des droits appropriés, vous pouvez retirer des offres et des listes d'offres pour empêcher leur utilisation ultérieure. Le retrait d'une offre n'affecte pas les campagnes ou les diagrammes dans lesquels elle a déjà été utilisée et conserve l'intégrité des données par rapport aux informations de tables système qui ont été générées sur la base de l'offre, telles que l'historique des contacts et des réponses.

Les offres retirées restent visibles dans la hiérarchie des offres, mais elles apparaissent grisées. Elles peuvent être localisées à l'aide de la fonction de recherche, dupliquées pour créer de nouvelles offres et sont disponibles pour la génération de rapports. Toutefois, elles ne peuvent plus être affectées, ni proposées dans le cadre d'une liste d'offres.

Vous pouvez nettoyer les listes d'offres statiques en supprimant les offres retirées. Les listes d'offres dynamiques ne nécessitent aucun nettoyage, car elles ne prennent en compte que les offres non retirées correspondant à leurs critères de recherche.

Remarque : Une fois que vous avez retiré une offre, vous ne pouvez plus la réactiver. En revanche, si vous avez besoin d'une offre dotée de détails identiques, vous pouvez en créer une nouvelle en dupliquant l'offre retirée.

Les procédures de retrait d'offres et de listes d'offres étant identiques, vous pouvez retirer des offres et des listes d'offres au cours de la même opération.

Retrait d'une offre ou d'une liste d'offres

1. Sur la page **Offres**, sélectionnez les offres ou listes d'offres à retirer, puis cliquez sur l'icône **Retirer les offres/listes sélectionnées**.

Une autre façon de retirer une offre consiste à afficher sa page **Synthèse** et à cliquer sur l'icône **Retirer cette offre**. Toutefois, cette méthode ne s'applique qu'aux offres, pas aux listes d'offres.

2. Cliquez sur **OK**.

Les offres et listes d'offres sélectionnées sont retirées et s'affichent en grisé.

Affectation d'offres à des cibles à partir de la boîte de dialogue de configuration de processus

Remarque : Si votre environnement Campaign est intégré à Marketing Operations, vous devez utiliser Marketing Operations pour affecter des offres ou des listes d'offres à des cibles générées dans la liste des populations ciblées d'un projet de campagne. Si votre environnement Campaign est configuré pour accéder aux campagnes existantes, utilisez les instructions de ce guide pour affecter des offres ou des listes d'offres à des cibles générées dans les campagnes existantes. Dans les campagnes existantes, il existe deux façons d'affecter des offres à des cibles : à partir de la liste des populations ciblées de la campagne, ou dans une boîte de dialogue de configuration de processus. Pour plus d'informations, voir «A propos de l'intégration à IBM Unica Marketing Operations», à la page 2.

Vous pouvez affecter des offres ou des listes d'offres à une cible générée à partir de la fenêtre de configuration d'un processus de contact.

Avant de configurer le processus de contact, assurez-vous que l'offre ou la liste d'offres à utiliser existe.

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, cliquez deux fois sur le processus de contact contenant la ou les cibles auxquelles vous souhaitez affecter une ou plusieurs offres. La boîte de dialogue de configuration des processus apparaît.

2. Cliquez sur l'onglet **Traitement**.

L'interface **Affecter des offres aux cibles** apparaît : elle affiche une ligne pour chaque population ciblée définie dans le processus.

3. Pour chaque population ciblée affichée dans la table, cliquez sur la colonne **Offre** pour effectuer une sélection dans la liste déroulante des offres disponibles, ou cliquez sur **Affecter offres**.

Remarque : Si vos cibles sources sont liées à une cible descendante définie dans la liste des populations ciblées (LPC) et que les offres ou listes d'offres ont déjà été affectées aux cibles dans la LPC, elles s'affichent ici. Vous pouvez

remplacer ces affectations, le cas échéant. Les éventuelles modifications apportées au processus de contact seront répercutées dans la LPC après l'enregistrement du diagramme.

4. Pour utiliser les groupes témoin disponibles, cochez la case **Utiliser groupes témoin disponibles**.

La table d'affectation d'offre se met à jour de manière dynamique pour afficher des colonnes supplémentaires afin d'indiquer si une population ciblée est un témoin, ainsi que la cible témoin pour la cible en cours.

- a. Pour chaque cible, indiquez s'il s'agit d'une cible témoin en cliquant dans la colonne **Contrôle ?** et en sélectionnant **O** ou **N**. Le paramètre par défaut est **N**. Il n'est pas possible d'affecter des offres aux cibles désignées comme cibles témoin. Une fois désignées comme cibles témoin, ces cibles apparaissent dans la liste déroulante **Cible témoin** afin que vous puissiez les sélectionner comme témoins pour des populations ciblées.
 - b. Pour chaque cible qui n'est pas une cible témoin, vous pouvez éventuellement en indiquer une à partir de la liste déroulante **Cible témoin**. Cette liste est renseignée à l'aide des noms des cibles pour lesquelles vous avez indiqué **Contrôle ? = O**.
5. Cliquez sur l'onglet **Paramètres** pour spécifier des paramètres d'offre pour chaque cellule. Si les offres que vous affectez contiennent des attributs paramétrés, vous pouvez afficher les valeurs par défaut et les remplacer, si vous le souhaitez. Une ligne s'affiche par paramètre et par offre. Par exemple, si une offre contient quatre attributs paramétrés, quatre lignes s'afficheront pour cette offre.
 6. Utilisez le menu déroulant **Cibles** pour indiquer les cibles auxquelles appliquer les valeurs de paramètre que vous avez spécifiées.

Si vous disposez de plusieurs cibles et que vous sélectionnez **[Toutes les cibles]**, une ligne s'affiche par offre et par paramètre. Les valeurs saisies dans le champ **Valeur affectée** sont appliquées à chaque cible ayant reçu l'offre.

Si la même offre est affectée à plusieurs cibles mais avec des valeurs de paramètre différentes pour chaque cible, la vue **[Toutes les cibles]** affiche **[[Plusieurs valeurs]** pour ces paramètres.

Si vous sélectionnez une cible individuelle, la table contient uniquement les offres qui lui sont affectées. Les valeurs saisies dans le champ **Valeur affectée** ne s'appliquent qu'à cette cible.

Remarque : Si vous devez entrer de nombreuses valeurs de paramètre, vous pouvez éviter les saisies fastidieuses en utilisant l'option **[Toutes les cibles]** pour appliquer des valeurs qui seront adaptées à la plupart des cibles, puis sélectionner des cibles individuelles pour remplacer leurs valeurs de paramètre.

7. Modifiez les valeurs des champs **Valeur affectée** selon les besoins.

Remarque : Vous pouvez utiliser des constantes, des champs dérivés ou des champs de table comme valeurs de paramètre.

8. Lorsque vous avez terminé l'affectation des offres et la spécification des valeurs de paramètre de l'offre, vous devez effectuer le reste de la configuration de processus.

Recherche d'offres

Campaign permet de rechercher des offres mais pas des listes d'offres. Vous pouvez effectuer une recherche de base sur les offres à l'aide de l'un des critères suivants :

- Nom partiel ou complet
- Description partielle ou complète
- Code d'offre partiel ou complet
- Nom du propriétaire

En outre, vous pouvez utiliser la fonction Recherche avancée pour rechercher des offres ou des listes d'offres en utilisant des requêtes basées sur des attributs d'offre et des valeurs spécifiques.

Utilisation de la recherche avancée pour rechercher des offres

1. Dans un dossier Offres, cliquez sur l'icône **Recherche avancée**.
La fenêtre **Options de recherche avancée** s'affiche.
2. Dans la section **Pour construire une requête**, sélectionnez un attribut d'offre à utiliser dans le champ **Choisir l'attribut**.
3. Selon le type d'attribut sélectionné, vous pouvez indiquer d'autres conditions de recherche. Par exemple :
 - Sur l'attribut "Coût par offre", recherchez les valeurs inférieures ou égales à 10,00 €.
 - Sur l'attribut "Date d'expiration", recherchez la date spécifiée, à savoir 30/11/2007.
 - Sur l'attribut "Description", recherchez les valeurs indiquées qui ne contiennent pas la chaîne "2005".
4. Cliquez sur **ET>>** ou **OU>>** pour déplacer vos ensembles de critères vers la section **Inclure offres avec les critères suivants** et pour créer votre requête. Pour supprimer une condition dans la section **Inclure offres avec les critères suivants**, cliquez sur **<<**.

Remarque : Selon le ou les opérateurs que vous utilisez dans votre requête (par exemple, =, >, contient, commence par, etc.), vous pouvez sélectionner une seule ou plusieurs valeurs. N'oubliez pas que dans certains cas, lorsque vous choisissez plusieurs valeurs avec un opérateur, vous créez des conditions de type "OU". Par exemple, si vous créez une requête de type "Couleur =" et que vous sélectionnez les couleurs bleu, rouge et blanc, la requête créée correspond à "Couleur = bleu OU couleur = rouge OU couleur = blanc".

5. Une fois que vous avez terminé la création de votre requête, cliquez sur **Rechercher**.

La page Résultats de la recherche affiche toutes les offres correspondant à vos critères de recherche.

Icônes de la page Toutes les offres

La page Toutes les offres utilise les icônes suivantes :



Les icônes, présentées de gauche à droite, sont décrites dans le tableau ci-après.

Tableau 15. Icônes de la page Toutes les offres

Nom de l'icône	Description
Ajouter une offre	Cliquez sur cette icône pour ajouter une nouvelle offre.
Ajouter une liste	Cliquez sur cette icône pour ajouter une nouvelle liste d'offres.
Ajouter un sous-dossier	Cliquez sur cette icône pour ajouter un nouveau sous-dossier d'offre.
Recherche avancée	Cliquez sur cette icône pour ouvrir la boîte de dialogue Options de recherche avancée, qui vous permet de spécifier des attributs et des valeurs pour rechercher des offres.
Imprimer l'élément	Cochez la case en regard d'une ou de plusieurs offres, puis cliquez sur cette icône pour imprimer les offres sélectionnées.
Déplacer les éléments sélectionnés	Cochez la case en regard d'une ou de plusieurs offres, puis cliquez sur cette icône pour déplacer les offres sélectionnées.
Supprimer les éléments sélectionnés	Sélectionnez une ou plusieurs offres ou listes d'offres en cochant la case en regard de chaque élément, puis cliquez sur cette icône pour supprimer les éléments sélectionnés.
Retirer les offres/listes sélectionnées	Sélectionnez une ou plusieurs offres ou listes d'offres en cochant la case en regard de chaque élément, puis cliquez sur cette icône pour retirer les éléments sélectionnés.
Dupliquer les offres sélectionnées	Cochez la case en regard d'une ou de plusieurs offres, puis cliquez sur cette icône pour dupliquer les offres sélectionnées.
Recharger offres	Cliquez sur cette icône pour actualiser la liste des offres et les listes d'offres sur la page.

Affichage de rapports sur les offres à partir de la page Synthèse

Vous pouvez accéder aux rapports sur les offres à partir des pages Synthèse. Ces rapports sont identiques à ceux qui se trouvent dans la zone **Outils d'analyse des campagnes** de l'application, mis à part le fait qu'ils ne fournissent des données que pour l'offre en cours.

1. Cliquez sur **Campagne > Offres**.
La page Offres s'affiche.
2. Naviguez dans la structure des dossiers pour localiser l'offre dont vous souhaitez afficher le rapport.
3. Cliquez sur le nom de l'offre.
La page Synthèse de l'offre s'affiche.
4. Cliquez sur l'onglet **Analyse**.
5. Sélectionnez un rapport dans la liste déroulante **Type de rapport**.

Campaign affiche le rapport sélectionné.

Utilisation des listes d'offres

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes sur les listes d'offres :

- «Ajout d'une liste d'offres statique»
- «Ajout d'une liste d'offres dynamiques»
- «Modification d'une liste d'offres», à la page 143
- «Déplacement de listes d'offres», à la page 143
- «Suppression de listes d'offres», à la page 143
- «Retrait de listes d'offres», à la page 143
- «Affectation de listes d'offres à des cibles», à la page 144

Remarque : Pour pouvoir utiliser des listes d'offres, vous devez disposer des droits appropriés. Pour plus d'informations sur les droits, consultez le *Guide d'administration de Campaign*.

Ajout d'une liste d'offres statique

1. Sélectionnez **Campagne > Offres**.
La page Offres s'affiche.
2. Cliquez sur l'icône **Ajouter une liste**.
La page Nouvelle liste d'offres s'affiche.
3. Saisissez le nom, la stratégie de sécurité et éventuellement la description de la liste d'offres.

Remarque : Les noms de liste d'offres sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour plus d'informations, voir «Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign», à la page 247.

4. Ne cochez pas la case **Liste d'offres dynamiques**.
5. Dans la section **Offres incluses**, utilisez l'arborescence ou la vue de liste pour sélectionner les offres à ajouter à votre liste. Déplacez les offres sélectionnées vers la zone **Offres incluses** à l'aide du bouton >>.
6. Lorsque vous avez terminé la sélection de vos offres, cliquez sur **Enregistrer les modifications**. Vous retournez à la page Synthèse des listes d'offres de votre nouvelle liste.

Ajout d'une liste d'offres dynamiques

1. Sélectionnez **Campagne > Offres**.
La page Offres s'affiche.
2. Cliquez sur l'icône **Ajouter une liste**.
La page Nouvelle liste d'offres s'affiche.
3. Saisissez le nom, la stratégie de sécurité et éventuellement la description de la liste d'offres.
4. Cochez la case **Liste d'offres dynamiques**.
5. Dans la section **Offres incluses**, utilisez les attributs d'offre existants, leurs valeurs, ainsi que les opérateurs ET et OU pour créer les conditions permettant d'inclure des offres dans cette liste d'offres.
6. Si vous le souhaitez, utilisez la vue dossier sous Limiter la recherche à (pour tous les utilisateurs) pour limiter la recherche aux dossier sélectionnés. Pour inclure des sous-dossiers dans les résultats de la recherche, cochez la case Inclure les sous-dossiers.

Remarque : Toutes les offres générées par cette recherche seront accessibles aux utilisateurs dotés des droits d'accès à cette liste d'offres, même s'ils ne disposent normalement pas de droits permettant d'afficher les offres ou d'y accéder.

7. Si vous le souhaitez, utilisez les listes déroulantes situées sous **Trier les offres trouvées par** pour sélectionner l'attribut d'offre à l'aide duquel trier les offres trouvées et pour indiquer si le tri doit être effectué par ordre croissant ou décroissant.
8. Indiquez si vous souhaitez limiter les résultats de la recherche aux « X » premières offres trouvées, le cas échéant. Par défaut, aucune limite n'est définie.
9. Lorsque vous avez terminé la définition des critères de votre liste d'offres dynamiques, cliquez sur **Enregistrer les modifications**. Vous retournez à la page Synthèse des listes d'offres de votre nouvelle liste.

Modification d'une liste d'offres

Une fois que vous avez enregistré les modifications apportées à votre liste d'offres, les campagnes utilisant les listes d'offres feront automatiquement appel aux dernières définitions de listes d'offres lors de la prochaine exécution.

1. Sélectionnez **Campagne > Offres**.
La page Offres s'affiche.
2. Cliquez sur le lien hypertexte du nom de la liste d'offres à éditer.
L'onglet **Récapitulatif** de la liste d'offres s'affiche.
3. Cliquez sur l'icône **Editer**.
Les détails de la liste d'offres s'affichent en mode **Edition**.
4. Apportez les modifications souhaitées.
Les noms de liste d'offres sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour plus d'informations, voir «Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign», à la page 247.
5. Lorsque vous avez terminé vos modifications, cliquez sur **Enregistrer les modifications**. Vous retournez à la page Synthèse des listes d'offres de votre liste.

Déplacement de listes d'offres

Pour déplacer une ou plusieurs listes d'offres entre des dossiers, procédez de la même façon que pour le déplacement d'offres. En outre, vous pouvez déplacer des offres et des listes d'offres au cours de la même opération.

Suppression de listes d'offres

Pour supprimer une ou plusieurs listes d'offres, procédez de la même façon que pour la suppression d'offres. En outre, vous pouvez supprimer des offres et des listes d'offres au cours de la même opération.

Retrait de listes d'offres

Vous pouvez retirer une liste d'offres à tout moment pour empêcher son utilisation ultérieure. Le retrait d'une liste d'offres n'affecte pas les offres qu'elle contient.

Les listes d'offres retirées restent visibles dans la hiérarchie des offres, mais elles apparaissent grisées. Elles sont disponibles pour la génération de rapports ; cependant, elles ne peuvent plus être affectées.

Remarque : Une fois que vous avez retiré une liste d'offres, vous ne pouvez plus la réactiver. Si vous avez besoin d'une liste d'offres dotée de détails identiques à ceux de la liste retirée, vous devez la recréer manuellement.

Pour retirer des listes d'offres, procédez de la même façon que pour le retrait d'offres. En outre, vous pouvez retirer des offres et des listes d'offres au cours de la même opération.

Affectation de listes d'offres à des cibles

Remarque : Si votre environnement Campaign est intégré à Marketing Operations, vous devez utiliser Marketing Operations pour affecter des offres ou des listes d'offres à des cibles générées dans la liste des populations ciblées d'un projet de campagne. Si votre environnement Campaign est configuré pour accéder aux campagnes existantes, utilisez les instructions de ce guide pour affecter des offres ou des listes d'offres à des cibles générées dans les campagnes existantes. Dans les campagnes existantes, il existe deux façons d'affecter des offres à des cibles : à partir de la liste des populations ciblées de la campagne, ou dans une boîte de dialogue de configuration de processus. Pour plus d'informations, voir «A propos de l'intégration à IBM Unica Marketing Operations», à la page 2.

Pour affecter des listes d'offres à des cibles dans les processus de contact, procédez de la même façon que pour l'affectation d'offres individuelles. Vous pouvez affecter une combinaison d'offres et de listes d'offres à la même cible.

Toutefois, les attributs paramétrés dans les offres contenues dans la liste d'offres utilisent leurs valeurs par défaut. Vous ne pouvez pas affecter de valeurs de paramètres aux offres figurant dans la liste d'offres. Pour modifier des valeurs paramétrées, exécutez l'une des actions suivantes :

- changez la ou les valeurs par défaut associées à l'offre existante, créez une copie de l'offre avec les valeurs par défaut souhaitées et assurez-vous qu'elle est utilisée dans la liste d'offres ;
- affectez l'offre individuellement, en dehors d'une liste d'offres.

Gestion des offres avec intégration de Marketing Operations à Campaign

Si votre environnement IBM Unica Campaign est intégré à IBM Unica Marketing Operations, il existe deux options pour la gestion des offres.

- Si votre système est configuré de sorte que les offres soient gérées via la version Marketing Operations de la fonction, utilisez l'option **Offres** du menu **Opérations**. Pour plus d'informations sur la création d'offres à l'aide de cette méthode, consultez le *Guide d'intégration d'IBM Unica Marketing Operations et Campaign*.
- Si votre système est configuré de sorte que les offres soient gérées via la version Campaign de la fonction, utilisez l'option **Offres** du menu **Campagne**.

Demandez à votre administrateur système quelle option de gestion d'offres est configurée sur votre système.

Présentation de l'utilisation de documents Marketing Operations dans des offres Campaign

Si Marketing Operations et Campaign sont tous deux installés et que vous disposez d'une licence pour le module complémentaire de gestion des documents marketing IBM Unica pour Marketing Operations, vos campagnes peuvent inclure des documents numériques provenant de vos bibliothèques de documents Marketing Operations. Par exemple, une offre peut inclure un logo de produit qui est stocké dans une bibliothèque de documents Marketing Operations.

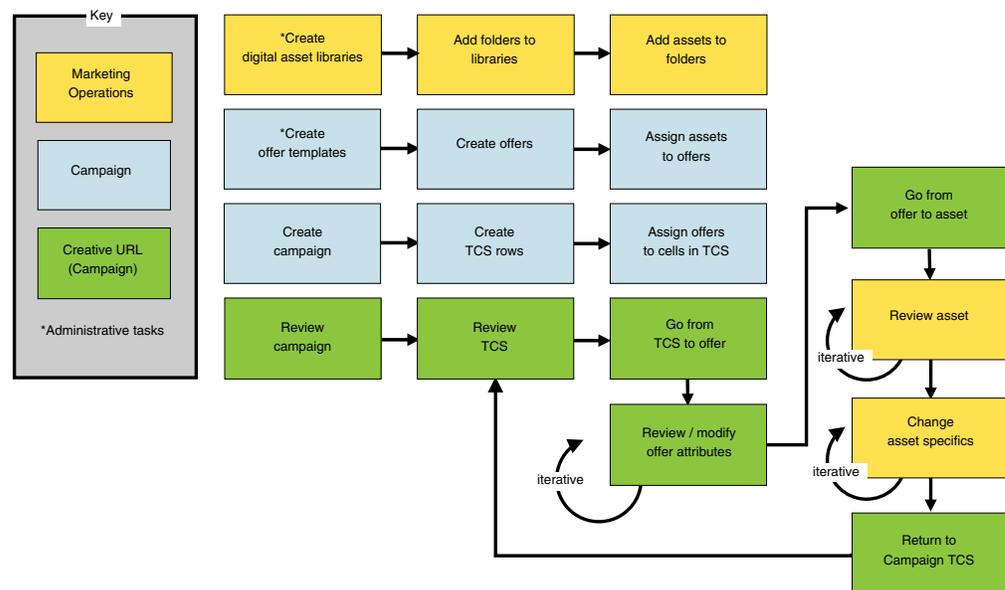
Pour inclure un document dans une offre, l'utilisateur crée une offre basée sur un modèle incluant l'attribut **CreativeURL**. Une URL de support est un pointeur qui indique l'emplacement d'un document dans Marketing Operations. Le document vers lequel pointe l'attribut **CreativeURL** est inclus dans l'offre.

L'attribut **CreativeURL** permet aux utilisateurs de passer en toute transparence de Campaign à Marketing Operations lors de la configuration d'offres, de modèles d'offre ou de campagnes.

Par exemple, lors de la création ou de la modification d'une campagne, vous pouvez passer d'une cible figurant dans la liste des populations ciblées (LPC) à l'offre liée à cette cible. A partir de l'offre, vous pouvez vous déplacer vers le document associé dans Marketing Operations, où vous pouvez l'afficher ou le modifier. Vous pouvez également télécharger un nouveau document vers la bibliothèque pour une utilisation immédiate dans la campagne.

L'exemple suivant présente un workflow possible. Votre workflow peut être différent.

Important : Campaign peut être intégré ou non à Marketing Operations. Toutefois, l'intégration d'offre *ne doit pas* être activée. L'intégration d'offre est effectuée dans Campaign.



Utilisation d'un document Marketing Operations dans une offre Campaign

Cette rubrique explique comment lier un document numérique à une offre Campaign à partir de Marketing Operations.

Un document est un fichier électronique qui a été conçu pour être utilisé dans un programme marketing. Il s'agit par exemple de logos, d'images de marque, de documents de recherche marketing, d'éléments de référence, de matériel d'entreprise auxiliaire ou de modèles de document. Si vous utilisez à la fois Marketing Operations et Campaign, vous pouvez intégrer un fichier provenant d'une bibliothèque de documents Marketing Operations à une offre Campaign. Pour inclure un document dans une offre, utilisez l'attribut **CreativeURL**. Une URL de support est un pointeur vers un fichier dans une bibliothèque de documents Marketing Operations.

Tableau 16. Utilisation d'un document Marketing Operations dans une offre Campaign

Tâche	Détails
Prérequis : créez et alimentez une bibliothèque de documents dans Marketing Operations.	<p>Les administrateurs Marketing Operations peuvent créer des bibliothèques de documents, qui servent de référentiels pour les fichiers. Les utilisateurs Marketing Operations peuvent télécharger des documents numériques et les organiser en dossiers au sein des bibliothèques de documents.</p> <p>Pour obtenir la liste des prérequis ainsi que des instructions, consultez le <i>Guide d'administration de Campaign</i>.</p>
Prérequis : ajoutez l'attribut CreativeURL à un modèle d'offre.	<p>Les administrateurs Campaign ajoutent l'attribut CreativeURL à un modèle d'offre lors de la définition du modèle.</p> <p>Pour plus d'informations, voir le <i>Guide d'administration de Campaign</i>.</p>
Créez une offre basée sur un modèle incluant l'attribut CreativeURL et liez un document à l'offre.	<ol style="list-style-type: none"> Sélectionnez Campagne > Offres, cliquez sur l'icône Ajouter une offre et sélectionnez un modèle incluant l'attribut CreativeURL. Utilisez la page Nouvelle offre pour définir l'offre (nom, stratégie de sécurité et autres informations), puis cliquez sur Parcourir la bibliothèque dans Liens support. (Les étapes 2 à 5 peuvent également être exécutées à partir du mode vue de la liste des populations ciblées.) Remarque : Dans un environnement UMO-UC intégré, vous pouvez saisir l'URL dans le champ Liens support pour un document stocké dans un autre emplacement, sur un serveur par exemple. Dans la fenêtre en incrustation, cliquez sur une bibliothèque pour l'ouvrir. La fenêtre de la bibliothèque s'affiche. Dans cette fenêtre, accédez à un dossier dans la bibliothèque de documents, puis sélectionnez le document à utiliser dans cette offre. Pour ajouter un document, cliquez sur Ajouter une ressource, puis définissez le nom du document, son propriétaire et d'autres informations. Dans le champ Fichier, cliquez sur Télécharger, puis accédez au document. Vous pouvez télécharger un fichier, un aperçu de fichier ou une miniature. Suivez les invites pour sélectionner et télécharger des documents dans la bibliothèque, pour enregistrer les modifications et accepter le document. Cliquez sur Enregistrer les modifications pour enregistrer l'offre. <p>Un lien vers le document spécifié est désormais inclus dans le champ Liens support.</p>

Tableau 16. Utilisation d'un document Marketing Operations dans une offre Campaign (suite)

Tâche	Détails
<p>Affectez des offres à des cibles dans la liste des populations ciblées (LPC) de la campagne.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accédez à la page Toutes les campagnes, cliquez sur une campagne, sélectionnez l'onglet Populations ciblées et modifiez la LPC. 2. Cliquez dans la colonne Offres affectées, puis cliquez sur Sélectionner une ou plusieurs offres. 3. Utilisez la fenêtre Sélectionner les offres pour choisir l'offre que vous avez créée. 4. Enregistrez et quittez la LPC. <p>Votre campagne inclut désormais un document numérique provenant de Marketing Operations. En général, une campagne passe ensuite par un processus de révision et d'ajustement, qui est expliqué dans les étapes suivantes.</p>
<p>Modifiez éventuellement l'offre.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accédez à la page Toutes les campagnes, cliquez sur une campagne, sélectionnez l'onglet Populations ciblées et modifiez la LPC. 2. Cliquez dans la colonne Offres affectées, puis cliquez sur Afficher les offres. 3. La fenêtre Afficher/ modifier le détail des offres s'ouvre. Sélectionnez l'offre et cliquez sur Aperçu. (Si vous décidez de supprimer une offre, sélectionnez-la et cliquez sur Supprimer.) 4. Pour ouvrir l'offre en vue de sa modification, cliquez sur l'icône Editer dans la partie supérieure de la fenêtre en incrustation. 5. Une fois l'offre ouverte en vue de son édition, vous pouvez modifier les valeurs des attributs paramétrés. Vous pouvez également accéder aux documents Marketing Operations : <ol style="list-style-type: none"> a. Cliquez sur le lien Parcourir la bibliothèque dans le champ Liens support. b. Dans la fenêtre qui s'ouvre, cliquez sur une bibliothèque. c. Dans la fenêtre suivante, accédez à un dossier dans la bibliothèque de documents, puis sélectionnez le document à utiliser dans cette offre. d. Si vous voulez ajouter un document, cliquez sur Ajouter une ressource, puis fournissez les informations requises. Dans le champ Fichier, cliquez sur Télécharger, puis accédez au document. Vous pouvez télécharger un fichier, un aperçu de fichier ou une miniature. Suivez les invites pour terminer l'action. e. Cliquez sur Enregistrer les modifications pour enregistrer l'offre. <p>Un lien vers le document sélectionné est désormais inclus dans le champ Liens support.</p>
<p>Enregistrez et quittez.</p>	<p>Fermez les fenêtres d'IBM Marketing Operations et retournez à la LPC. Enregistrez et quittez la LPC.</p>

Chapitre 7. Cibles

Une cible est une liste d'identificateurs (tels qu'un ID de client ou un ID de prospect provenant de votre base de données), auxquels vous affectez une ou plusieurs offres dans Campaign.

Vous pouvez créer des cibles en configurant et en exécutant des processus de manipulation de données dans les diagrammes. Ces cibles générées sont également utilisées en tant que source pour les autres processus du même diagramme (en aval du processus qui les a créées).

Chaque cible générée dans un diagramme possède :

- un **code cible** généré par le système. Une fois généré, le code cible est unique et dispose d'un format standard déterminé par votre administrateur système. L'unicité des codes cibles n'est pas vérifiée à moins que la valeur "No" ne soit affectée au paramètre de configuration de diagramme AllowDuplicateCellCodes ; dans ce cas, les codes cibles ne doivent être uniques qu'au sein du diagramme en cours. Pour plus de détails sur les codes cibles et leurs générateurs, consultez le *Guide d'administration de Campaign*. Pour plus de détails sur les paramètres de configuration fournis par IBM Unica Marketing, consultez le *Guide d'administration de Marketing Platform*.
- un **nom de cible** généré par le système et unique au sein du diagramme en cours.

Vous pouvez non seulement créer des cibles dans les diagrammes, mais également des codes cibles dynamiques dans la liste des populations ciblées, auxquels vous pourrez ensuite lier les cibles créées dans les diagrammes.

Noms et codes de cible

Les noms et les codes de cible sont importants parce qu'ils établissent les liens entre les processus qui génèrent ou utilisent des cibles en tant que source.

Codes cibles

Une fois générés, les codes cibles sont uniques et disposent d'un format standard déterminé par votre administrateur système. Les codes cibles pouvant être édités, leur unicité n'est pas vérifiée à moins que la valeur "No" ne soit affectée au paramètre de configuration de diagramme AllowDuplicateCellCodes ; dans ce cas, les codes cibles ne doivent être uniques qu'au sein du diagramme en cours. Il n'y a aucun contrôle d'unicité dans la liste des populations ciblées (LPC). Pour plus de détails sur les codes cibles et leurs générateurs, consultez le *Guide d'administration de Campaign*. Pour plus de détails sur les paramètres de configuration fournis par IBM Unica Marketing, consultez le *Guide d'administration de Marketing Platform*.

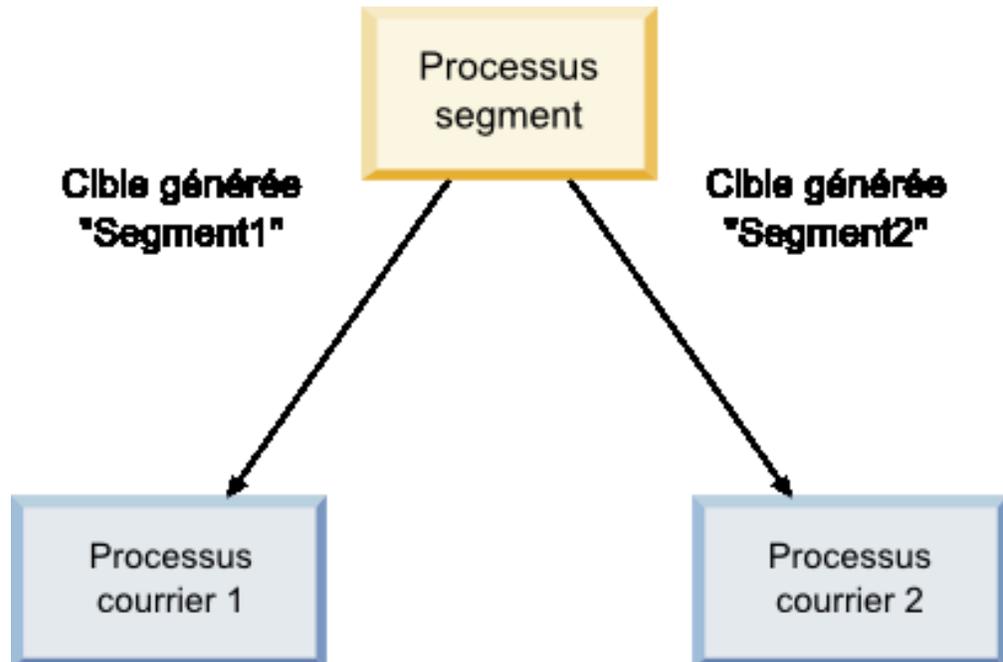
Noms de cible

Remarque : Les noms de cible sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour plus d'informations, voir «Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign», à la page 247.

Par défaut, les noms de cible se fondent sur le processus à partir duquel ils sont générés (par exemple, si une cible est générée par un processus appelé "Sélection1", le nom de cible par défaut est "Sélection1") mais ils peuvent être remplacés. Si vous changez un nom de processus, les noms des cibles générées par ce processus sont automatiquement modifiées également, à la fois dans ce processus et dans tous les processus en aval connectés au sein du même diagramme. La modification d'un nom de cible peut également affecter les liens entre cette cible et tous les processus en aval qui l'utilisent comme source.

Par exemple, si vous disposez d'un processus Segment qui génère deux cibles nommées Segment1 et Segment2 et que ces cibles sont utilisées comme source dans deux processus Courrier différents (Courrier 1 et Courrier 2), si vous modifiez les noms des cibles Segment une fois que vous avez déjà connecté les processus Courrier, vous devez comprendre la façon dont Campaign gère les nouveaux noms de cible.

Le diagramme suivant illustre un exemple de base de processus Segment générant deux cibles, qui servent ensuite chacune de source aux processus Courrier en aval.

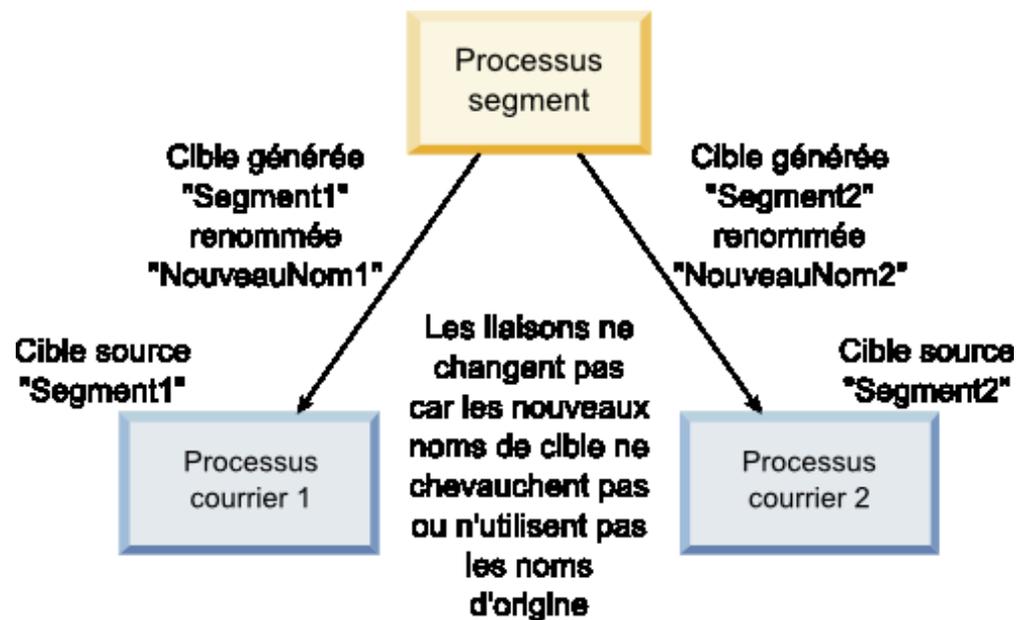


Exemples : scénarios de renommage de cibles

Scénario 1 : Tous les nouveaux noms de cible sont différents des noms d'origine

Si aucun nouveau nom de cible ne vient se superposer aux noms par défaut d'origine (à savoir, si vous n'utilisez pas "Segment1" ou "Segment2" comme nom pour les cibles générées Segment dans l'exemple), Campaign peut conserver les liaisons d'origine basées sur "l'ordre" d'origine des cibles. Dans cette situation, comme il n'y a pas de superposition ou de réutilisation des noms de cible d'origine, la liaison entre les cibles générées par le processus Segment et les deux processus Courrier respectifs demeure inchangée, comme le montre le diagramme suivant.

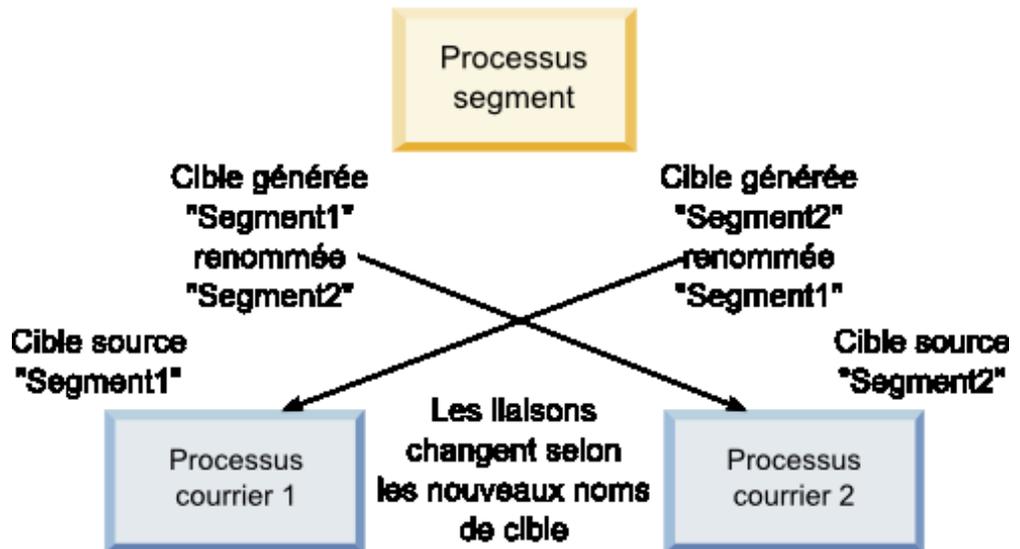
Scénario 1 :
Les nouveaux noms de cible sont tous différents
des noms de cible d'origine



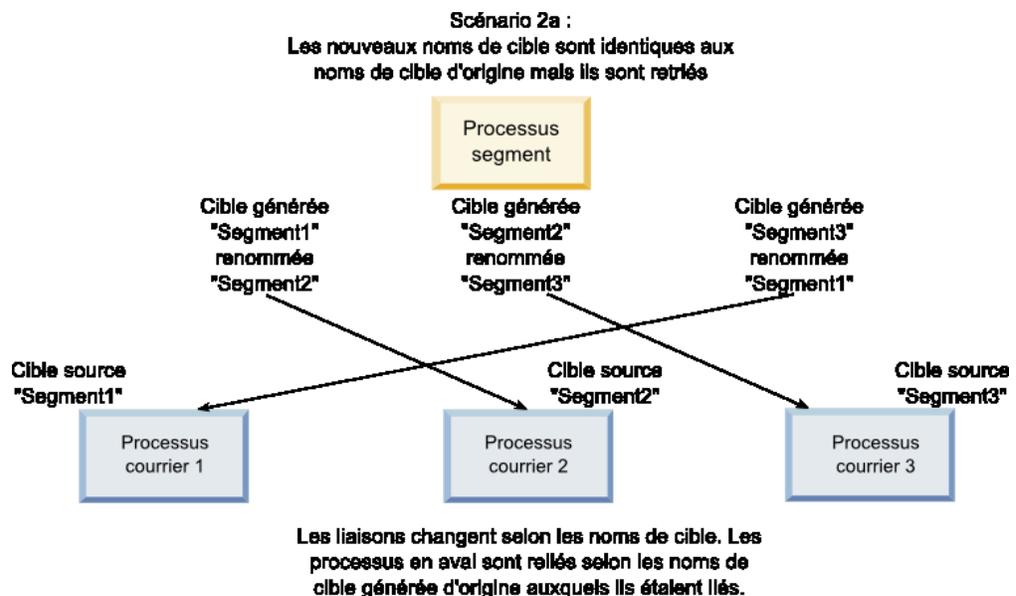
Scénario 2 : L'ensemble de nouveaux noms de cible est identique à l'ensemble de noms de cible d'origine, mais il a été réorganisé

Si les nouveaux noms que vous choisissez pour vos cibles sont strictement identiques aux noms de l'ensemble d'origine mais s'ils sont simplement réorganisés, les processus en aval rechercheront les cibles générées disponibles en se basant sur le nom (à savoir les nouveaux noms de cible) et les liaisons seront permutées, le cas échéant. Dans cet exemple, la cible générée Segment2 qui vient d'être renommée est désormais la cible source de Courrier 2 et la nouvelle cible Segment1 est maintenant la cible source de Courrier 1, comme indiqué dans le diagramme suivant.

Scénario 2 :
Les nouveaux noms de cible sont identiques aux noms de cible d'origine mais ils sont rétrés



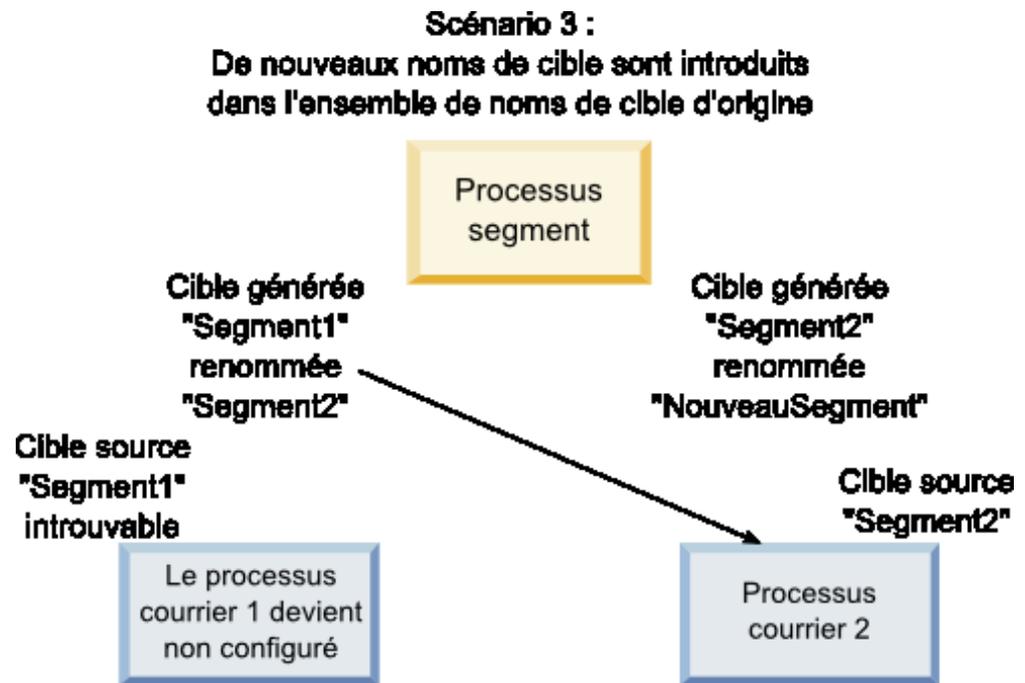
Le diagramme suivant illustre la même situation avec trois cibles source et trois cibles générées.



Scénario 3 : L'ensemble de nouveaux noms de cible se superpose à certains noms de cible d'origine et de nouveaux noms de cible sont introduits

Si les nouveaux noms reprennent certains noms d'origine et si de nouveaux noms de cible sont ajoutés, les liens faisant appel aux noms de cible contenus dans l'ensemble d'origine peuvent être reconnus ; sinon, ils sont brisés. Par exemple, si vous renommez la cible "Segment1" en "Segment2" et que vous renommez la cible

"Segment2" en "NouveauSegment", le nouveau "Segment2" sera lié à Courrier2 et la configuration de Courrier1 sera annulée, car la cible source portant le nom "Segment1" est introuvable.



Utilisation des cibles

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes sur les cibles :

- «Création d'une cible dans un processus de diagramme»
- «Limitation de la taille des cibles générées», à la page 154
- «Modification du nom de la cible», à la page 158
- «Réinitialisation du nom de la cible», à la page 158
- «A propos de la copie et du collage des noms et des codes de cible», à la page 159
- «Modification du code cible», à la page 160
- «Liaison de diagrammes de ciblage à des populations ciblées à l'aide de la boîte de dialogue de configuration de processus», à la page 163
- «Suppression de la liaison de diagrammes de ciblage à des populations ciblées à l'aide de la boîte de dialogue de configuration de processus», à la page 163
- «Affectation d'une offre à une cible dans un processus de style contact d'un diagramme», à la page 164
- «Affectation de listes d'offres à des cibles», à la page 164
- «Définition de paramètres dans des offres affectées à des cibles», à la page 165

Création d'une cible dans un processus de diagramme

Vous pouvez créer des cibles comme sortie d'un processus de manipulation de données (tel que Référentiel, Exportation, Fusion ou Sélection) dans un diagramme.

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, configurez un processus de manipulation de données.

2. Lorsque vous exécutez le processus, une ou plusieurs cibles (en fonction du type de processus et des détails de configuration) sont créées en tant que sortie du processus.

Remarque : Vous pouvez non seulement créer des cibles dans les diagrammes, mais également des cibles dynamiques dans la liste des populations ciblées, puis les lier à des cibles dans les diagrammes.

Limitation de la taille des cibles générées

Pour limiter le nombre d'ID générés par les processus de manipulation de données tels que Référentiel, Exportation, Fusion ou Sélection, cliquez sur l'onglet **Effectif maximum de la cible** dans la boîte de dialogue de configuration de processus.

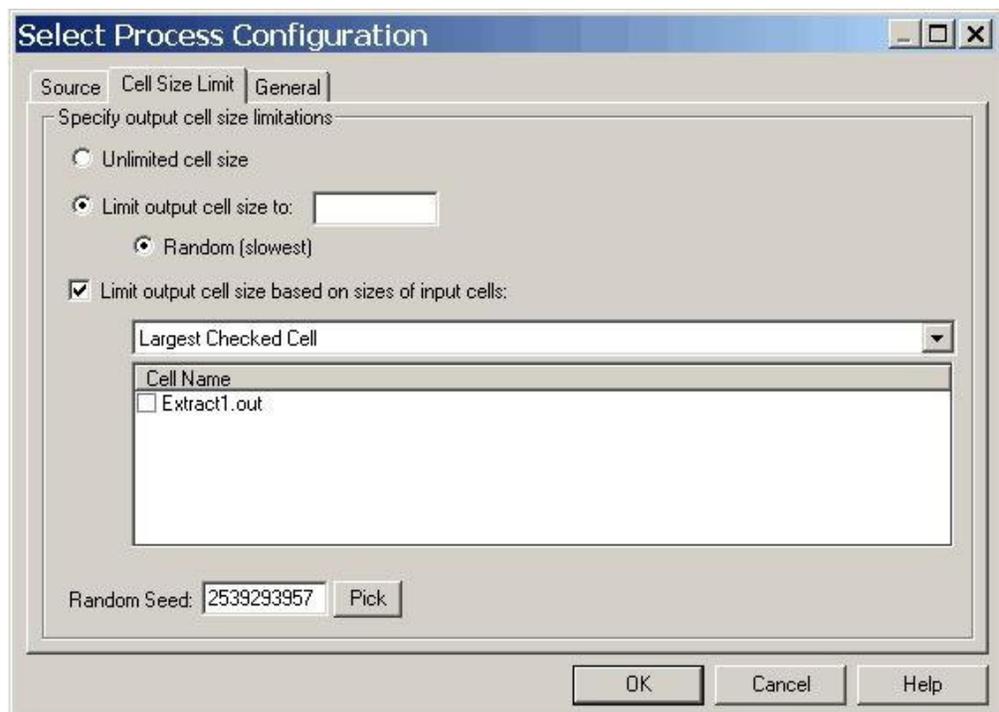
Les options permettant de limiter l'effectif de la cibles générée varient selon que le processus accepte des données en entrée provenant d'une cible ou d'une table. Dans les processus acceptant les deux types de source, la fenêtre Effectif maximum de la cible change dynamiquement pour présenter les options adaptées au type de source.

- Processus acceptant des données en entrée d'une cible générée
- Processus acceptant des données en entrée d'une table

Pour ces deux types de source, vous pouvez également modifier la clé aléatoire qui sera utilisée pour la sélection aléatoire d'ID.

Processus acceptant des données en entrée d'une cible générée

Si le processus utilise des données en entrée provenant d'une cible générée, utilisez l'onglet Effectif maximum de la cible pour limiter le nombre d'ID générés.



Cette fenêtre permet de spécifier les limites que vous souhaitez définir pour la taille de la cible générée.

- **Ne pas limiter effectif de cible** : renvoie tous les ID répondant aux critères de recherche ou de sélection sur l'onglet de ce processus. Il s'agit de l'option par défaut.
- **Limiter effectif de la cible à** : renvoie exactement le nombre d'ID uniques spécifié, sélectionnés de façon aléatoire parmi tous ceux qui répondent à vos critères de recherche. Dans la zone de texte, saisissez le nombre d'ID à renvoyer. Avec cette méthode, pour les processus acceptant des données en entrée à partir de cibles, Campaign met en correspondance les enregistrements dédoublés renvoyés par la base de données avec ceux des cibles source, puis effectue une sélection aléatoire pour atteindre la taille de cible finale. Notez que la liste d'ID figurant dans les cibles transmises d'un processus à un autre est toujours unique.

Remarque : La sélection d'enregistrements à l'aide de l'option **Aléatoire** utilise une grande quantité d'espace temporaire et dure très longtemps, car tous les ID doivent être récupérés sur le serveur Campaign. Utilisez cette option uniquement lorsqu'il est important de renvoyer exactement *N* enregistrements.

Limitation de la taille de la cible générée en fonction de la taille de la cible source

Dans les processus utilisant des cibles en entrée, vous pouvez vous servir des tailles des cibles des processus entrants connectés comme attributs pour limiter la taille de la cible générée, même si vous n'utilisez pas les données ou ID de cible réels.

Par exemple, si vous connectez à un processus Sélection 3 processus possédant chacun une cible générée, vous pouvez n'utiliser qu'une des trois cibles entrantes comme source de données réelle pour le processus Sélection, mais vous pouvez utiliser les *attributs* des autres cibles entrantes pour indiquer la taille de la cible générée pour le processus Sélection. Une ligne continue connecte le processus dont la cible générée est réellement utilisée par le processus Sélection ; des lignes en pointillés connectent les processus dont les cibles générées ne sont pas utilisées comme source de données et qui ont seulement une relation temporaire avec le processus Sélection.

Cochez la case **Limiter effectif de la cible générée en fonction de celui des cibles sources** pour spécifier les cibles source dont vous souhaitez utiliser les attributs de taille pour limiter la taille de la cible générée de votre processus en cours. Certaines de ces options agissent conjointement avec la valeur indiquée pour **Limiter effectif de la cible à**.

Limitation de l'effectif de la cible générée en fonction de celui des cibles sources :

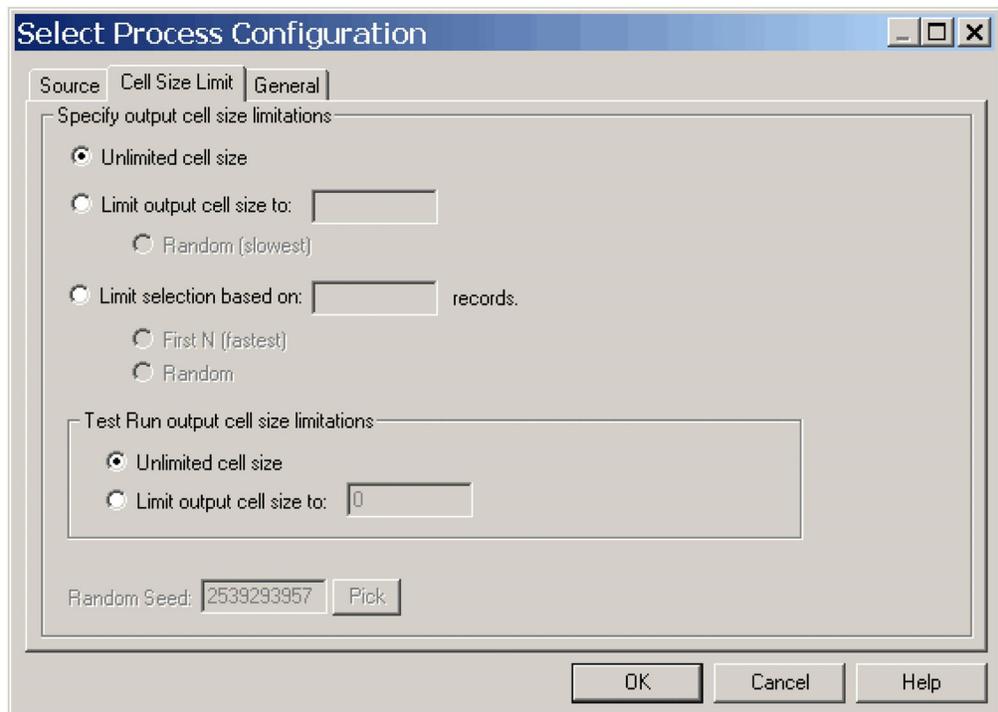
1. Cliquez sur l'onglet **Effectif maximum de la cible** dans le processus.
La fenêtre Effectif maximum de la cible s'affiche.
2. Choisissez la méthode de calcul des limites en sélectionnant une option dans la liste déroulante :
 - **La cible contrôlée la plus importante** : indique que la taille de la cible générée ne doit pas dépasser celle de la cible source sélectionnée la plus volumineuse. Par exemple, si les cibles A, B et C sont contrôlées et si leurs effectifs respectifs sont égaux à 250, 500 et 100, la taille de la cible générée pour ce processus sera limitée à 500, à savoir l'effectif maximal des cibles sources.
 - **L'effectif max. (ci-dessus) moins la somme des cibles contrôlées** : utilisez cette option conjointement avec la valeur spécifiée dans le champ **Limiter effectif de la cible à** ci-dessus. Elle indique que la taille de la cible générée

ne doit pas dépasser la valeur N, N étant la différence entre le nombre spécifié dans le champ **Limiter effectif de la cible** à ci-dessus et la somme de toutes les cibles sources sélectionnées. Par exemple, si vous avez indiqué la valeur 1 000 pour **Limiter effectif de la cible** à et que vous avez contrôlé les cibles sources A et B en leur attribuant des effectifs respectifs de 100 et 200, l'effectif de la cible générée pour ce processus sera limité à 1 000 – (100+200) = 700.

- **L'effectif des cibles contrôlées** : indique que la taille de la cible générée ne doit pas dépasser celle des cibles sources sélectionnées. Par exemple, si les cibles A, B et C sont contrôlées et si leurs effectifs respectifs sont égaux à 250, 500 et 100, la taille de la cible générée pour ce processus sera limitée à 100, à savoir l'effectif minimal des cibles sources.
 - **La somme des cibles contrôlées** : indique que la taille de la cible générée ne doit pas dépasser la taille totale (somme) de l'ensemble des cibles sources sélectionnées. Par exemple, si les cibles A, B et C sont contrôlées et si leurs effectifs respectifs sont égaux à 250, 500 et 100, la taille de la cible générée pour ce processus sera limitée à 850, à savoir la somme des trois effectifs des cibles sources.
3. Dans la liste des cibles sources, cochez les cases correspondant à celles dont vous souhaitez utiliser la taille comme base pour les critères d'effectif des cibles générées.

Processus acceptant des données en entrée d'une table

Si le processus accepte des données en entrée provenant d'une table (ou d'un segment stratégique, dans les processus qui autorisent cette option), la fenêtre Effectif maximum de la cible s'affiche.



Utilisez cette fenêtre pour spécifier des limites pour la taille de la cible générée. Les principales différences entre les options de l'onglet **Effectif maximum de la cible** résident dans leur impact sur les ressources et le nombre final d'enregistrements générés lorsque votre source de données n'est pas normalisée.

- **Ne pas limiter effectif de cible** : renvoie tous les ID répondant aux critères de recherche ou de sélection sur l'onglet de ce processus. Il s'agit de l'option par défaut.
- **Limiter effectif de la cible à** : renvoie exactement le nombre d'ID uniques spécifié, sélectionnés de façon aléatoire parmi tous ceux qui répondent à vos critères de recherche. Saisissez le nombre d'ID à renvoyer. Campaign déduplique l'ensemble complet des ID avant la sélection aléatoire, puis conserve uniquement le nombre d'enregistrements spécifié, de façon à ce qu'une liste d'ID uniques soit renvoyée, même lorsque des doublons existent dans les champs d'ID.

Remarque : La sélection d'enregistrements à l'aide de cette option utilise une grande quantité d'espace temporaire et dure très longtemps, car tous les ID doivent être récupérés sur le serveur Campaign. Utilisez cette option uniquement lorsque les données ne sont pas normalisées dans le champ d'ID et qu'il est important que N enregistrements soient renvoyés.

- **Limiter sélection sur la base de** : utilisez ces options pour limiter les enregistrements Campaign qui répondent à vos critères de recherche. Elles réduisent le temps et les ressources mémoire utilisées pour sélectionner l'ensemble final d'enregistrements, mais peuvent générer un nombre de résultats inférieur au nombre d'ID uniques spécifié.
 - **N premiers (plus rapide)** : Campaign extrait uniquement les premiers enregistrements répondant à vos critères de recherche à partir de la base de données. Campaign cesse d'accepter les enregistrements une fois que le nombre d'enregistrements a été atteint. Campaign déduplique ensuite ces ID ; si les données n'ont pas été normalisées, votre résultat final contient moins d'enregistrements que le nombre d'enregistrements uniques. Cette méthode est la plus rapide car la récupération des données prend moins de temps et elle utilise moins d'espace temporaire.
 - **Aléatoire** : Campaign extrait tous les enregistrements répondant à vos critères de recherche à partir de la base de données, puis sélectionne de façon aléatoire un certain nombre de ces enregistrements. Campaign déduplique ensuite ces ID conservés ; si les données n'ont pas été normalisées, votre résultat final contient moins d'enregistrements que le nombre d'enregistrements uniques. Cette option utilise moins d'espace temporaire, car seuls les enregistrements sélectionnés de manière aléatoire sont extraits et stockés par Campaign.

Limitation de l'effectif de la cible lors d'une exécution en mode test

Certains processus, notamment Référentiel et Sélection, permettent de limiter l'effectif de la cible, en particulier pour les exécutions en mode test. Utilisez les options de cette section pour contrôler la quantité de données renvoyées, puis traitées lors d'une exécution en mode test.

- **Ne pas limiter effectif de cible** : il s'agit de l'option par défaut. Le nombre d'ID renvoyés en fonction des critères de recherche ou de sélection de l'onglet **Source** de ce processus ne change pas. Avec cette option, l'exécution en mode test s'effectue sur l'ensemble des données qui seraient normalement traitées lors d'une exécution en production, mais les historiques des offres et des contacts ne sont pas renseignés.
- **Limiter effectif de la cible à** : renvoie exactement le nombre d'ID spécifié, sélectionnés de façon aléatoire parmi tous ceux qui répondent à vos critères de recherche. Dans la zone de texte, saisissez le nombre d'ID à renvoyer. Cette méthode permet à Campaign de dédupliquer l'ensemble complet des ID avant la

sélection aléatoire, puis de conserver uniquement le nombre d'enregistrements spécifié, de façon à ce qu'une liste d'ID uniques soit renvoyée, même lorsque des doublons existent dans les champs d'ID.

Remarque : La sélection d'enregistrements à l'aide de cette option utilise une grande quantité d'espace temporaire et dure très longtemps, car tous les ID doivent être récupérés sur le serveur Campaign. Utilisez cette option uniquement lorsque les données ne sont pas normalisées dans le champ d'ID et qu'il est important de renvoyer exactement *N* enregistrements.

Modification du nom de la cible

Par défaut, le nom d'une cible créée dans un processus correspond au nom de ce dernier. Pour les processus créant plusieurs cibles, les noms des cibles générées sont une concaténation du nom de processus et du nom de segment. Par exemple, un processus Segment nommé "Segment1" et créant 3 segments générera des cibles dont les noms par défaut seront "Segment1.Segment1", "Segment1.Segment2" et "Segment1.Segment3".

Les noms de cible sont conçus pour être liés au nom du processus à partir duquel ils ont été créés. Si vous éditez un nom de processus, les noms de cible seront automatiquement modifiés également.

Toutefois, si vous éditez les noms de cible, vous supprimez leur lien au nom de processus. Cela signifie que si vous modifiez ultérieurement le nom du processus, le ou les noms de cible ne changeront plus automatiquement.

Modification du nom d'une cible dans un processus de diagramme

Remarque : Lorsque vous enregistrez les modifications dans le nom de cible générée, si l'option **Générer automatiquement** est sélectionnée pour le code cible, ce dernier est régénéré. Si vous ne souhaitez pas que le code cible soit modifié, désélectionnez la case à cocher **Générer automatiquement** avant de modifier le nom de la cible.

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, cliquez deux fois sur le processus dont vous voulez modifier le nom de cible générée. La boîte de dialogue de configuration de processus apparaît.
2. Cliquez sur l'onglet **Général**. Les informations générales relatives au processus s'affichent, notamment le nom de processus et le nom de cible générée.
3. Placez le curseur dans le champ **Nom cible générée** afin de sélectionner le texte, puis éditez le nom de la cible.
4. Cliquez sur **OK**. Vos modifications sont enregistrées. Si vous avez modifié le nom de la cible de telle sorte qu'il ne corresponde plus au nom du processus, ces noms ne sont plus liés.

Remarque : L'enregistrement d'un diagramme ne déclenche aucun type de validation. Pour vérifier que votre diagramme a été configuré sans erreur, vous pouvez effectuer une validation manuelle du diagramme.

Réinitialisation du nom de la cible

Par défaut, le nom d'une cible créée dans un processus correspond au nom de ce dernier. Pour les processus créant plusieurs cibles, les noms des cibles générées sont une concaténation du nom de processus et du nom de segment. Par exemple,

un processus Segment nommé "Segment1" et créant 3 segments générera des cibles dont les noms par défaut seront "Segment1.Segment1", "Segment1.Segment2" et "Segment1.Segment3".

Si vous renommez le processus, les noms de cible seront automatiquement modifiés afin que le nom de la cible et celui du processus restent liés.

Toutefois, si vous changez le nom de la cible manuellement et s'il diffère du nom de processus, les noms de cible et de processus ne sont plus liés. Vous pouvez restaurer le lien en renommant la cible comme le processus.

Réinitialisation du nom de la cible

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, cliquez deux fois sur le processus dont vous voulez réinitialiser le nom de cible générée. La boîte de dialogue de configuration de processus apparaît.
 2. Cliquez sur l'onglet **Général**. Les informations générales relatives au processus s'affichent.
 3. L'étape suivante varie selon que vous modifiez un processus générant une ou plusieurs cibles :
 - Dans les processus générant une cible unique, modifiez le texte du champ **Nom cible générée** afin qu'il soit identique au nom de processus affiché dans le champ Nom processus.
 - Dans les processus générant plusieurs cibles, cliquez sur **Réinit. noms cibles**. Le format par défaut des noms de cible, qui est une concaténation du nom du processus en cours et du nom de segment, est restauré.
- Les noms de processus et de cible sont désormais à nouveau liés. Si vous éditez maintenant le nom du processus, le nom de cible générée sera automatiquement modifié également.
4. Cliquez sur **OK**. Vos modifications sont enregistrées et la boîte de dialogue de configuration de processus se ferme.

A propos de la copie et du collage des noms et des codes de cible

Dans les processus générant plusieurs cibles, vous pouvez utiliser la fonction de copie et de collage pour modifier plusieurs noms et codes de cibles générées dans la grille Cibles générées.

Copie et collage de la totalité des cellules d'une grille

Dans les processus générant plusieurs cibles, vous pouvez utiliser la fonction de copie et de collage pour modifier plusieurs noms et codes de cibles générées dans la grille **Cibles générées**.

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, cliquez deux fois sur le processus pour lequel vous souhaitez copier et coller des noms et codes de cible. La boîte de dialogue de configuration de processus apparaît.
2. Cliquez sur l'onglet **Général**. Les informations générales relatives au processus s'affichent, notamment la grille **Cibles générées**.
3. Dans la grille **Cibles générées**, cliquez à n'importe quel endroit pour sélectionner toutes les cibles. Toutes les cibles sont toujours sélectionnées pour le collage, quelle que soit la position du curseur.

Remarque : La colonne **Code cible** n'est ni sélectionnable, ni modifiable si la case à cocher **Générer codes cibles auto.** n'est pas désélectionnée.

4. Cliquez sur **Copier**. Toutes les cellules sont copiées dans le presse-papiers.
5. Cliquez à l'intérieur de la cellule qui se trouvera dans la partie supérieure gauche de la zone où vous souhaitez coller les cellules.
6. Cliquez sur **Coller**. Le contenu des cellules copiées remplace le contenu d'origine d'un bloc de cellules de taille identique à celui qui a été copié.

Collage de noms et de codes de cible à partir d'une feuille de calcul externe

1. Sélectionnez et copiez des cellules ou du texte à partir d'une feuille de calcul externe ou d'une autre application, à l'aide de la fonction de copie de l'application.
2. Dans Campaign, dans un diagramme en mode **Edition**, cliquez deux fois sur le processus pour lequel vous souhaitez copier et coller des noms et codes de cible. La boîte de dialogue de configuration de processus apparaît.
3. Cliquez sur l'onglet **Général**. Les informations générales relatives au processus s'affichent, notamment la grille **Cibles générées**.

Remarque : La colonne **Code cible** n'est ni sélectionnable, ni modifiable si la case à cocher **Générer codes cibles auto**. n'est pas désélectionnée. Si vous souhaitez coller le contenu dans la colonne **Code cible**, n'oubliez pas de désélectionner cette case à cocher.

4. Cliquez à l'intérieur de la cellule où vous souhaitez coller les éléments copiés. Si vous copiez et collez un groupe de cellules rectangulaire, cliquez à l'intérieur de la cellule qui se trouvera dans l'angle supérieur gauche du rectangle.
5. Cliquez sur **Coller**. Le contenu des cellules copiées remplace le contenu d'origine d'un bloc de cellules de taille identique.

Modification du code cible

Par défaut, le système génère automatiquement un code cible, en fonction du format défini pour tous les codes cibles par vos administrateurs système. L'unicité des codes cibles est garantie dans les diagrammes et les campagnes, mais les codes cibles peuvent être dupliqués dans les diagrammes si la valeur "Yes" est affectée au paramètre de configuration de diagramme `AllowDuplicateCellCodes`.

Pour plus de détails sur les paramètres de configuration fournis par IBM Unica Marketing, consultez le *Guide d'administration de Marketing Platform*.

Remarque : Bien qu'il soit possible de remplacer le code cible généré par défaut par le système, chaque code cible saisi manuellement doit toujours être conforme au format défini pour les codes cibles. Ce format s'affiche sous le champ **Code cible** dans la boîte de dialogue de configuration du processus. Les formats de code sont représentés par des constantes et des variables comme suit : les lettres majuscules représentent des constantes alphabétiques, tandis qu'un "n" minuscule représente un caractère numérique. Par exemple, un format de code cible "Annn" indique que le code cible doit comporter 4 caractères, le premier étant la majuscule "A", suivie de 3 chiffres. Exemple de code cible conforme à ce format : "A454".

Modification du code d'une cible dans un processus de diagramme

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, cliquez deux fois sur le processus dont vous voulez modifier le nom de cible générée. La boîte de dialogue de configuration de processus apparaît.
2. Cliquez sur l'onglet **Général**. Les informations générales relatives au processus s'affichent.

3. Désélectionnez la case **Générer automatiquement** si elle est cochée. Le champ **Code cible** devient modifiable.
4. Modifiez le code cible dans le champ **Code cible**. N'oubliez pas que le code modifié doit être conforme au format de code cible affiché sous le champ **Code cible**.
5. Une fois que vous avez terminé la modification du code cible, cliquez sur **OK**. La boîte de dialogue de configuration des processus se ferme et vos modifications sont enregistrées.

Mise en correspondance et liaison de diagrammes de ciblage à l'aide de la boîte de dialogue **Faire correspondre et lier les cellules cibles**

Outre la liaison de cibles dans la boîte de dialogue de configuration de chaque processus, vous pouvez lier et gérer des populations ciblées pour l'ensemble du diagramme à partir de la boîte de dialogue **Faire correspondre et lier les cellules cibles**. Pour pouvoir exécuter cette opération, assurez-vous qu'il existe des codes et des noms de cible dynamiques dans la liste des populations ciblées de la campagne. Pour effectuer une mise en correspondance automatique, vérifiez que les noms de cibles générées pour les cibles définies dans la liste des populations ciblées sont identiques ou commencent par trois caractères identiques au minimum.

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, sélectionnez **Options > Faire correspondre et lier les cellules cibles**.

La boîte de dialogue **Faire correspondre et lier les cellules cibles** s'affiche : elle contient les populations ciblées disponibles dans le volet gauche et les cibles générées du diagramme dans le volet droit.

2. Pour mettre automatiquement en correspondance les populations ciblées avec les cibles générées des diagrammes en fonction de leurs noms, cliquez sur **Corresp. automatique**.

L'état **Exact** ou **Meilleure correspondance** s'affiche dans le volet droit pour les cibles qui ont été automatiquement mises en correspondance. Les populations ciblées qui ont été mises en correspondance s'affichent en rouge.

3. Pour terminer la liaison de ces paires de cibles correspondantes, cliquez sur **OK** pour enregistrer et fermer la boîte de dialogue.

Un message d'avertissement indique que les résultats de l'exécution du diagramme seront perdus. Cliquez sur **OK** pour continuer.

Lors du prochain affichage de la boîte de dialogue **Faire correspondre et lier les cellules cibles** pour ce diagramme, vous constatez que l'état des cibles que vous avez mises en correspondance et liées est **Associé**.

Remarque : Les liaisons des populations ciblées ne sont pas enregistrées dans la base de données tant que vous n'enregistrez pas le diagramme. Si vous annulez les modifications dans le diagramme, les liaisons des cibles ne sont pas enregistrées dans la base de données.

Suppression de la correspondance et de la liaison de diagrammes de ciblage à l'aide de la boîte de dialogue **Faire correspondre et lier les cellules cibles**

Remarque : La suppression des liens pour les cibles associées à un historique des contacts provoque le "retrait" de ces cibles. Les cibles retirées n'étant plus affichées

dans la liste des populations ciblées, elles ne seront plus visibles à cet endroit. Pour conserver des cibles dans la liste des populations ciblées, effacez l'historique des contacts de la cible avant de supprimer son lien.

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, sélectionnez **Options > Faire correspondre et lier les cellules cibles**.

Les cibles mises en correspondance ou liées s'affichent dans le volet droit et leur état est indiqué dans la colonne **Etat**.

2. Pour dissocier toutes les paires de cibles mises en correspondance, cliquez sur **Suppr. toutes les corresp.**

Les populations ciblées dont les correspondances ont été supprimées sont actualisées dans le volet **Populations ciblées disponibles** et les colonnes **Etat** et **Nom population ciblée** de la cible générée sont effacées. Les paires de cibles liées ne sont pas modifiées.

3. Pour dissocier toutes les paires de cibles liées, cliquez sur **Tout dissocier**.

Les paires liées précédemment sont dissociées, mais elles restent mises en correspondance. Les populations ciblées apparaissent désormais en rouge dans la liste **Populations ciblées disponibles**, sous forme de populations ciblées mises en correspondance.

Remarque : Les liaisons des populations ciblées ne sont pas enregistrées dans la base de données tant que vous n'enregistrez pas le diagramme. Si vous annulez les modifications dans le diagramme, les liaisons des cibles ne sont pas enregistrées dans la base de données.

Mise en correspondance et liaison manuelles de diagrammes de ciblage à l'aide de la boîte de dialogue **Faire correspondre et lier les cellules cibles**

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, sélectionnez **Options > Faire correspondre et lier les cellules cibles**.

La boîte de dialogue **Faire correspondre et lier les cellules cibles** s'affiche : elle contient les populations ciblées disponibles dans le volet gauche et les cibles générées du diagramme dans le volet droit.

2. Sélectionnez une ou plusieurs paires de populations ciblées et de cibles générées du diagramme à mettre en correspondance, puis cliquez sur **Corresp. > >**.

Les populations ciblées sélectionnées sont mises en correspondance avec les cibles générées du diagramme sélectionnées, dans l'ordre indiqué. Les cibles générées pour lesquelles une correspondance a été trouvée apparaissent à l'état **Manuel**, tandis que les populations ciblées dans la même situation s'affichent en rouge.

3. Pour terminer la liaison de ces paires de cibles correspondantes, cliquez sur **OK** pour enregistrer et fermer la boîte de dialogue.

Un message d'avertissement indique que les résultats de l'exécution du diagramme seront perdus. Cliquez sur **OK** pour continuer.

Lors du prochain affichage de la boîte de dialogue **Faire correspondre et lier les cellules cibles** pour ce diagramme, vous constatez que l'état des cibles que vous avez mises en correspondance et liées est **Associé**.

Remarque : Les liaisons des populations ciblées ne sont pas enregistrées dans la base de données tant que vous n'enregistrez pas le diagramme. Si vous annulez les modifications dans le diagramme, les liaisons des cibles ne sont pas enregistrées dans la base de données.

Liaison de diagrammes de ciblage à des populations ciblées à l'aide de la boîte de dialogue de configuration de processus

Pour pouvoir effectuer cette opération, vérifiez qu'il existe des codes et des noms de cible dynamiques dans la liste des populations ciblées de la campagne.

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, cliquez deux fois sur le processus contenant les cibles générées à lier à des cibles dans la liste des populations ciblées. La boîte de dialogue de configuration de processus apparaît.
2. Cliquez sur l'onglet **Général**. Les informations générales relatives au processus s'affichent.
3. Accédez à la fenêtre Population ciblée.
 - Dans les processus générant une cible unique, tels que Sélection, cliquez sur **Lier à population ciblée**.
 - Dans les processus générant plusieurs cibles, tels que Segment, cliquez sur la ligne **Cible générée** ou **Code cible** pour chaque cible à lier. Cliquez sur les points de suspension qui s'affichent.

La fenêtre Population ciblée apparaît : elle affiche les cibles définies dans la liste des populations ciblées de la campagne en cours.

4. Dans la fenêtre Population ciblée, sélectionnez la ligne correspondant à la cible à laquelle vous souhaitez lier la cible générée en cours.
5. Cliquez sur **OK**. La fenêtre Population ciblée se ferme. Le nom de la cible générée et le code cible figurant dans la boîte de dialogue de configuration de processus sont remplacés par le code et le nom de la cible figurant dans la liste des populations ciblées. Ils apparaissent en italique, ce qui indique qu'ils sont liés à la liste des populations ciblées.
6. Cliquez sur **OK**. La boîte de dialogue de configuration des processus se ferme et vos modifications sont enregistrées.

Suppression de la liaison de diagrammes de ciblage à des populations ciblées à l'aide de la boîte de dialogue de configuration de processus

Important : La suppression des liens pour les cibles associées à un historique des contacts provoque le "retrait" de ces cibles. Les cibles retirées n'étant plus affichées dans la liste des populations ciblées, elles ne seront plus visibles à cet endroit. Pour conserver des cibles dans la liste des populations ciblées, effacez l'historique des contacts de la cible avant de supprimer son lien.

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, cliquez deux fois sur le processus contenant les cibles générées à dissocier des cibles dans la liste des populations ciblées. La boîte de dialogue de configuration de processus apparaît.
2. Cliquez sur l'onglet **Général**. Les informations générales relatives au processus s'affichent.
3. Accédez à la fenêtre Population ciblée.
 - Dans les processus générant une cible unique, tels que Sélection, cliquez sur **Lier à population ciblée**.
 - Dans les processus générant plusieurs cibles, tels que Segment, cliquez sur la ligne **Cible générée** ou **Code cible** pour chaque cible dont vous souhaitez supprimer le lien. Cliquez sur les points de suspension qui s'affichent.

La fenêtre Population ciblée apparaît : elle affiche les cibles définies dans la liste des populations ciblées de la campagne en cours. La cible actuellement liée est mise en évidence.

4. Dans la fenêtre Population ciblée, sélectionnez [**Non lié**]. Le nom et le code de la cible ne sont plus mis en évidence.
5. Cliquez sur **OK**. La fenêtre Population ciblée se ferme. Le nom de la cible générée et le code cible figurant dans la boîte de dialogue de configuration de processus n'apparaissent plus en italique, ce qui signifie qu'ils ne sont pas liés à la liste des populations ciblées.
6. Cliquez sur **OK**. La boîte de dialogue de configuration des processus se ferme et vos modifications sont enregistrées.

Affectation d'une offre à une cible dans un processus de style contact d'un diagramme

Pour pouvoir effectuer cette opération, vous devez avoir créé les offres et les cibles au préalable.

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, cliquez deux fois sur le processus contenant les cibles générées que vous souhaitez affecter à une ou plusieurs offres. La boîte de dialogue de configuration de processus apparaît.
2. Cliquez sur l'onglet **Traitement**. L'interface d'affectation d'offre s'affiche pour le processus, ainsi qu'une grille contenant toutes les cibles sources du processus.
3. Pour utiliser des groupes témoin qui sont complètement exclus du contact, cochez la case **Utiliser groupes témoin disponibles**. Les colonnes pertinentes pour les groupes témoin sont ajoutées à la grille des populations ciblées.
4. Pour chaque cible, cliquez dans la colonne **Contrôle ?** et indiquez si cette cible est une cible témoin ou non en sélectionnant **O** ou **N**. Si vous indiquez qu'il s'agit d'une cible témoin, les autres colonnes de ces cibles sont désactivées et vous ne pouvez pas spécifier de cible témoin ou d'offre pour cette cible. Si vous indiquez qu'il ne s'agit pas d'une cible témoin, vous pouvez spécifier une cible témoin et une offre pour la cible.
5. Pour chaque cible qui n'est pas une cible témoin, indiquez une cible qui fera office de cible témoin, ainsi qu'une ou plusieurs offres.

Il existe deux façons d'affecter des offres :

- Cliquez sur la colonne **Offre** de la cible pour effectuer une sélection dans la liste des offres disponibles ou dans les différentes offres qui s'affichent ;
- Cliquez sur **Affecter offres...** pour ouvrir la fenêtre Affectation d'offres, qui vous permet de déplacer des offres de la liste Offres disponibles vers la liste Offres affectées à l'aide des boutons **Ajouter>>** et **<<Supprimer**.

Remarque : Pour affecter une ou plusieurs offres à plusieurs cibles, sélectionnez toutes les lignes auxquelles vous souhaitez affecter des offres et cliquez sur **Affecter offres...** pour ouvrir la fenêtre Affectation d'offres.

6. Lorsque vous avez terminé d'affecter des offres aux cibles du processus, cliquez sur **OK**. La boîte de dialogue de configuration des processus se ferme et vos modifications sont enregistrées.

Affectation de listes d'offres à des cibles

Pour affecter une liste d'offres à une cible, procédez de la même façon que pour affecter une ou plusieurs offres à une cible, que l'opération soit exécutée à partir d'un diagramme ou de la liste des populations ciblées. Toutefois, vous ne pouvez pas indiquer de valeurs pour les paramètres des offres figurant dans la liste d'offres. Les valeurs par défaut des champs d'offre paramétrés sont utilisées.

Définition de paramètres dans des offres affectées à des cibles

Après avoir affecté des offres à des cibles dans les processus de style contact d'un diagramme, vous pouvez indiquer les valeurs des attributs paramétrés dans les offres affectées.

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, cliquez deux fois sur le processus contenant les cibles source pour lesquelles vous souhaitez définir des valeurs d'attributs d'offre paramétrés. La boîte de dialogue de configuration de processus apparaît.
2. Cliquez sur l'onglet **Paramètres**. L'interface permettant d'indiquer les valeurs de paramètre pour chaque cible source s'affiche.
3. Dans le champ **Cibles**, utilisez la liste déroulante pour sélectionner une cible spécifique à l'aide de son nom, ou sélectionnez [**Toutes les cibles**] pour affecter des valeurs de paramètre identiques à plusieurs cibles. Vous pouvez également cliquer sur les points de suspension pour ouvrir la fenêtre **Sélectionner les cibles à utiliser**, qui vous permet de sélectionner les cibles à utiliser comme source.

Pour la cible sélectionnée ou pour l'ensemble des cibles, une ligne s'affiche pour chaque combinaison offre/paramètre.

Remarque : La sélection de l'option [**Toutes les cibles**] permet d'obtenir une vue d'ensemble des cibles/offres/paramètres.

4. Pour chaque combinaison offre/paramètre, cliquez sur la colonne **Valeur affectée** pour afficher les valeurs disponibles dans une liste déroulante (le cas échéant), ou modifiez le texte dans le champ. Pour chaque cible destinataire de l'offre, la valeur de paramètre correspond à la valeur que vous avez saisie.

Remarque : Si vous disposez de plusieurs cibles, qui sont toutes affectées à la même offre mais avec des valeurs différentes pour chaque paramètre, une ligne s'affiche pour l'offre, mais [**Plusieurs valeurs**] s'affiche sous la colonne **Valeur affectée**.

5. Lorsque vous avez terminé d'indiquer les valeurs des paramètres d'offre, cliquez sur **OK**. La boîte de dialogue de configuration des processus se ferme et vos modifications sont enregistrées.

A propos de la liste des populations ciblées

Remarque : Si votre environnement Campaign est intégré à Marketing Operations, vous devez utiliser Marketing Operations pour travailler avec des listes de populations ciblées. Si votre environnement Campaign est configuré pour accéder aux campagnes existantes, utilisez les instructions de ce guide pour travailler avec des listes de populations ciblées pour les campagnes existantes. Pour plus d'informations, voir «A propos de l'intégration à IBM Unica Marketing Operations», à la page 2.

La liste des populations ciblées (LPC) est une fonction de type feuille de calcul pour chaque campagne, qui affiche toutes les cibles utilisées dans les diagrammes de cette campagne, ainsi que leurs détails, notamment les offres affectées. Outre le fait qu'il propose une vue accessible de toutes les cibles utilisées dans les diagrammes de la campagne, cet outil permet d'affecter des offres en se basant sur les cibles.

La liste des populations ciblées peut être éditée à tout moment et écrit des valeurs dans les tables système Campaign lorsqu'elle est enregistrée.

Elle peut être utilisée dans deux modes différents :

- **Descendant** : vous créez toutes les populations ciblées et toutes les cibles témoin dans la liste des populations ciblées, puis vous les liez aux cibles créées dans les diagrammes à l'aide de leurs codes cibles. Pour les cibles créées dans la LPC, tous les champs, à l'exception de ceux portant la mention "**Utilisée dans diagramme**", peuvent être modifiés dans la LPC.
- **Ascendant** : chaque population ciblée que vous créez dans un processus de diagramme s'affiche dans la LPC après l'enregistrement du diagramme. Pour les cibles créées à partir des diagrammes, seuls les attributs personnalisés peuvent être modifiés dans la LPC.

Vous pouvez passer d'un mode à l'autre à tout moment, bien que cela se fasse rarement, car les tâches de définition descendante et ascendante peuvent être effectuées par des personnes différentes.

Important : Vous devez mettre en place des règles métier qui réduisent les possibilités de modification de la liste des populations ciblées lorsque l'un des diagrammes de la campagne associée est modifié ou exécuté. Des données incorrectes peuvent être enregistrées et des conflits peuvent survenir si différents utilisateurs modifient simultanément le diagramme et la LPC (par exemple, si un utilisateur modifie les processus de contact à partir d'un diagramme, tandis qu'un autre modifie les affectations d'offre pour les mêmes cibles à partir de la LPC).

Toutefois, dans certains cas, il peut être utile de basculer d'un mode à l'autre. Par exemple, si vous travaillez dans un diagramme et que vous constatez qu'une population ciblée n'a pas été définie dans la LPC en mode descendant, vous pouvez enregistrer le diagramme, puis passer en mode descendant (accédez à la LPC et créez la cible à cet endroit) et repasser en mode ascendant (retournez au diagramme et liez la nouvelle cible dans la LPC. Le processus de contact est ensuite configuré correctement).

Les cibles créées dans la LPC en mode descendant sont visuellement désactivées (grisées) si elles ne sont pas utilisées en mode ascendant.

Informations sur l'état de la cible dans la liste des populations ciblées

La liste des populations ciblées de Campaign affiche l'état en cours de chaque cible, notamment le nombre de cibles, le type de la dernière exécution (exécution en production ou en mode test d'un diagramme, d'un aiguillage ou d'un processus), ainsi que l'heure de la dernière exécution. Le nombre de cibles correspond au nombre d'ID de référentiel uniques pour chaque cible liée à une cible générée dans un diagramme exécuté. L'état de cette cible est le résultat de la dernière exécution en production ou en mode test enregistrée pour le processus correspondant.

Les informations relatives à l'état de la cible s'affichent dans la liste des populations ciblées de Campaign (autonome) ou Marketing Operations (lorsqu'il est intégré).

Mise à jour du nombre de cibles

Si vous modifiez une configuration de processus, tous les résultats de l'exécution précédente sont perdus et les colonnes **Nombre de cibles**, **Type de la dernière**

exécution et **Date de la dernière exécution** apparaissent vides dans la liste des populations ciblées. Vous devez exécuter le diagramme, l'aiguillage ou le processus en mode production ou test, puis enregistrer le diagramme afin de mettre à jour le nombre de cibles.

Notez la répercussion sur le nombre de cibles dans la LPC pour les types de modifications de configuration de processus ci-dessous.

- **Liaison d'une cible générée du diagramme à une population ciblée.** Le nombre de cibles reste vierge tant que l'exécution en mode test ou production suivante n'est pas enregistrée.
- **Suppression de la liaison d'une cible générée du diagramme à une population ciblée.** Les résultats de l'exécution précédente sont supprimés et le nombre de cibles est vierge.

Actualisation manuelle du nombre de cibles

Le nombre de cibles dans la liste des populations ciblées est automatiquement mis à jour lors de l'exécution du diagramme, de l'aiguillage ou du processus en production, ou lors de l'enregistrement d'une exécution en mode test. Si la LPC est ouverte à la fin de l'exécution, vous devez actualiser manuellement le nombre de cibles en cliquant sur l'icône **Obtenir l'état de la cible**.

Utilisation de la liste des populations ciblées

Pour en savoir plus sur l'utilisation de la liste des populations ciblées (LPC), consultez les rubriques suivantes :

- «Ajout d'une ligne à la liste des populations ciblées»
- «Ajout de plusieurs lignes vides à la liste des populations ciblées», à la page 168
- «Duplication de lignes dans la liste des populations ciblées», à la page 168
- «Recherche dans la liste des populations ciblées», à la page 168
- «Spécification de la cible en cours comme cible témoin», à la page 169
- «Spécification d'une cible témoin pour la cible en cours», à la page 169
- «Génération et utilisation de codes cibles dans la liste des populations ciblées», à la page 169
- «Edition de la liste des populations ciblées», à la page 170
- «Collage de données provenant d'une source externe dans la liste des populations ciblées», à la page 170
- «Affectation d'offres à des cibles dans la liste des populations ciblées», à la page 173
- «Suppression de l'affectation d'offres à des cibles dans la liste des populations ciblées», à la page 174
- «Affichage des offres ou listes d'offres affectées», à la page 174

Ajout d'une ligne à la liste des populations ciblées

1. Dans la campagne à laquelle vous souhaitez ajouter une cible, cliquez sur l'onglet **Populations ciblées**.

La liste des populations ciblées pour la campagne en cours s'affiche.

2. Cliquez sur l'icône **Editer**.

La liste s'affiche en mode **Edition**. Les cibles existantes qui sont utilisées dans des diagrammes sont mises en évidence à l'aide de couleurs.

3. Cliquez sur l'icône **Ajouter une cible**.

Une ligne est ajoutée au bas de la liste des populations ciblées.

Ajout de plusieurs lignes vides à la liste des populations ciblées

1. Dans la campagne à laquelle vous souhaitez ajouter des cibles, cliquez sur l'onglet **Populations ciblées**. La liste des populations ciblées pour la campagne en cours s'affiche.
2. Cliquez sur l'icône **Editer**.
La liste s'affiche en mode **Edition**. Les cibles existantes qui sont utilisées dans des diagrammes sont mises en évidence à l'aide de couleurs.
3. Cliquez sur l'icône **Ajouter plusieurs cibles** et sélectionnez **Ajouter lignes** dans la liste déroulante. La fenêtre Ajouter plusieurs lignes apparaît.
4. Dans le champ **Nb de lignes à créer**, saisissez le nombre de lignes à ajouter.
5. Cliquez sur **Créer populations ciblées**.
Les nouvelles lignes de population ciblée qui ont été ajoutées apparaissent au bas de la liste des populations ciblées. Le code et le nom de la cible sont déjà renseignés.
6. Saisissez les éventuelles informations supplémentaires dont vous disposez pour les nouvelles cibles dans la liste, puis cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Enregistrer et revenir** pour enregistrer vos modifications.

Duplication de lignes dans la liste des populations ciblées

1. Dans la campagne pour laquelle vous souhaitez dupliquer des cibles, cliquez sur l'onglet **Populations ciblées**. La liste des populations ciblées pour la campagne en cours s'affiche.
2. Cliquez sur l'icône **Editer**.
La liste s'affiche en mode **Edition**. Les cibles existantes qui sont utilisées dans des diagrammes sont mises en évidence à l'aide de couleurs.
3. Sélectionnez la ligne que vous souhaitez dupliquer.
4. Cliquez sur l'icône **Ajouter plusieurs cibles** et sélectionnez **Dupliquer lignes** dans la liste déroulante.
La fenêtre Ajouter plusieurs lignes apparaît.
5. Dans le champ **Nb de lignes à créer**, saisissez le nombre de lignes à ajouter.
6. Cliquez sur **Créer populations ciblées**.
Les nouvelles lignes de population ciblée qui ont été ajoutées apparaissent en dessous de la ligne sélectionnée. Le code et le nom de la cible sont déjà renseignés. Toutes les autres valeurs de colonne, à l'exception de **Utilisée dans diagramme**, sont copiées à partir de la ligne de cible d'origine.
7. Saisissez les éventuelles informations supplémentaires dont vous disposez pour les nouvelles cibles dans la liste, puis cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Enregistrer et revenir** pour enregistrer vos modifications.

Recherche dans la liste des populations ciblées

La fonction Recherche dans la liste des populations ciblées permet de saisir une chaîne partielle afin de trouver des occurrences dans les colonnes de la liste. Par exemple, si vous saisissez "924" dans la zone de recherche, la ligne qui contient la cible portant le code "A0000000924" ainsi que la ligne d'une cible affectée à une offre nommée "Offre9242007" seront toutes deux trouvées.

Remarque : La fonction de recherche n'est disponible que dans le mode Edition de la liste des populations ciblées.

1. Dans la campagne pour laquelle vous souhaitez rechercher des cibles, cliquez sur l'onglet **Populations ciblées**.

- La liste des populations ciblées pour la campagne en cours s'affiche.
2. Cliquez sur le lien **Editer** dans la liste des populations ciblées.
La liste s'affiche en mode **Edition**. Les cibles existantes qui sont utilisées dans des diagrammes sont mises en évidence à l'aide de couleurs.
 3. Cliquez sur **Rechercher**.
 4. Dans la fenêtre Chercher, saisissez la chaîne à rechercher, puis cliquez sur **Chercher chaîne**.
La ligne contenant la première occurrence de la chaîne recherchée est mise en évidence.
 5. Cliquez sur **Suivant** pour poursuivre la recherche dans la liste des populations ciblées.

Spécification de la cible en cours comme cible témoin

1. Dans la liste des populations ciblées en mode **Edition**, cliquez dans la colonne **Cible témoin** de la cible que vous éditez.
La cible devient modifiable et comporte une liste déroulante.
2. Sélectionnez **Oui** ou **Non** dans la liste déroulante pour indiquer si la cible en cours est une cible témoin.
3. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Enregistrer et revenir** pour enregistrer vos modifications.

Important : Si vous affectez une cible témoin (par exemple, Cible A) à une ou plusieurs populations ciblées, puis que vous transformez la Cible A en population ciblée, la Cible A ne constitue plus une cible témoin pour toutes les populations ciblées qui l'utilisaient auparavant en tant que témoin.

Spécification d'une cible témoin pour la cible en cours

1. Dans la liste des populations ciblées en mode **Edition**, cliquez sur la colonne **Code cible témoin** de la cible que vous éditez.
La cible devient modifiable et comporte une liste déroulante. Les codes des cibles désignées comme cibles témoin (autrement dit, celles auxquelles la valeur **Oui** a été affectée dans la colonne Cible témoin) peuvent être sélectionnés comme cibles témoin.
2. Sélectionnez la cible à utiliser comme cible témoin pour la cible en cours dans la liste déroulante.
3. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Enregistrer et revenir** pour enregistrer vos modifications.

Génération et utilisation de codes cibles dans la liste des populations ciblées

Utilisez cette fonction pour que Campaign génère un code cible unique à utiliser dans la liste des populations ciblées.

1. Dans la liste des populations ciblées en mode **Edition**, cliquez sur l'icône **Générer code cible**.
Une fenêtre contenant le code cible généré s'affiche.
2. Cliquez à l'intérieur de la fenêtre et sélectionnez le code cible à l'aide de votre souris.
3. Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris et sélectionnez **Copier** dans le menu contextuel.
4. Cliquez sur le champ de la liste des populations ciblées dans lequel vous souhaitez coller le code cible.

5. Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris et sélectionnez **Coller** dans le menu contextuel. Le code cible généré est collé dans la liste des populations ciblées.
6. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Enregistrer et revenir** pour enregistrer vos modifications.

Edition de la liste des populations ciblées

Lorsque vous modifiez les attributs des cibles dans la liste des populations ciblées, veillez à ne pas le faire pendant l'édition ou l'exécution de l'un des diagrammes de la campagne associée.

Important : Des données incorrectes peuvent être enregistrées et des conflits peuvent survenir si différents utilisateurs modifient simultanément le diagramme et la LPC (par exemple, si un utilisateur modifie les processus de style contact à partir d'un diagramme, tandis qu'un autre modifie les affectations d'offre pour les mêmes cibles à partir de la LPC).

1. Dans la campagne pour laquelle vous souhaitez éditer des cibles, cliquez sur l'onglet **Populations ciblées**.
La liste des populations ciblées pour la campagne en cours s'affiche.
2. Cliquez sur l'icône **Editer**.
La liste s'affiche en mode **Edition**. Les cibles existantes qui sont utilisées dans des diagrammes sont mises en évidence à l'aide de couleurs.
3. Cliquez sur la ou les champs de cible à éditer, puis effectuez vos modifications.
4. Utilisez les icônes de la barre d'outils de Campaign pour déplacer une ligne sélectionnée vers le haut ou le bas de la liste, ou pour supprimer les lignes sélectionnées.
5. Une fois que vous avez terminé vos modifications, cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Enregistrer et revenir** pour enregistrer vos modifications.

Collage de données provenant d'une source externe dans la liste des populations ciblées

1. Dans la campagne pour laquelle vous souhaitez éditer des cibles, cliquez sur l'onglet **Populations ciblées**. La liste des populations ciblées pour la campagne en cours s'affiche.
2. Cliquez sur le lien **Editer** dans la liste des populations ciblées. Cette dernière s'affiche en mode édition. Les cibles existantes qui sont utilisées dans des diagrammes sont mises en évidence à l'aide de couleurs.
3. Dans votre application externe, copiez le contenu de la cellule ou le texte que vous souhaitez coller dans la liste des populations ciblées.
4. Dans la liste des populations ciblées en mode **Edition**, cliquez sur la cellule dans laquelle vous souhaitez coller le contenu copié, ou cliquez et maintenez la touche **Maj** enfoncée pour sélectionner plusieurs cellules.
5. Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris et sélectionnez **Coller** dans le menu contextuel. Le contenu de la cellule copiée est collé dans la ou les cellules sélectionnées.
6. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Enregistrer et revenir** pour enregistrer vos modifications.

Importation des données d'un fichier .csv dans la liste des populations ciblées

Vous pouvez importer de grandes quantités de données portant sur les populations ciblées dans la liste des populations ciblées à partir d'un fichier au format .csv. Le fichier doit être formaté comme indiqué dans la section relative au format requis pour l'importation des données d'un fichier .csv dans la liste des populations ciblées.

1. Dans la campagne pour laquelle vous souhaitez importer des données relatives aux populations ciblées, cliquez sur l'onglet **Populations ciblées**. La liste des populations ciblées pour la campagne en cours s'affiche.
2. Cliquez sur l'icône **Importer populations ciblées** dans la liste des populations ciblées.
3. Dans la boîte de dialogue **Importer LPC**, utilisez le bouton **Parcourir** pour accéder au fichier .csv que vous voulez importer, sélectionnez le fichier et cliquez sur **Ouvrir** dans la boîte de dialogue **Sélectionner fichier**.
4. Cliquez sur **Importer**.
5. La liste des populations ciblées est actualisée à l'aide du contenu du fichier .csv qui est ajouté au-dessous des cibles existantes dans la LPC.

Format requis pour l'importation d'un fichier CSV dans la liste des populations ciblées

Pour une importation correcte des données dans la liste des populations ciblées, le fichier .csv (valeurs séparées par des virgules) que vous préparez doit être au format ci-dessous. Il s'agit également du format dans lequel vous exportez le contenu de la liste des populations ciblées.

- Le fichier doit comporter une ligne d'en-tête avec des noms de colonnes correspondant aux attributs de cible prédéfinis et personnalisés.
- Chaque ligne doit posséder le nombre de colonnes qui est spécifié dans la ligne d'en-tête.
- Si une colonne ne contient pas de données, elle doit rester vierge.
- Les valeurs des attributs personnalisés seront converties dans le type de données approprié. Pour les dates, la chaîne doit correspondre au format des paramètres régionaux de l'utilisateur.

Nom de la colonne	Description	Requis	Valeurs valides
CellName	Nom de la population ciblée.	Oui	
CellCode	Code cible affecté à la population ciblée. Si cette colonne est vide, Campaign génère un code cible ; sinon, la valeur spécifiée sera utilisée.	Oui, si cette ligne est marquée sous la forme IsControl=Yes	Le code cible doit correspondre au format de code cible défini.
IsControl	Indique si la cible figurant sur cette ligne est une cible témoin ou une population ciblée ordinaire.	Non	Oui, Non
ControlCellCode	Code cible d'une cible marquée sous la forme IsControl=Yes.	Non	Code cible valide existant pour un appel marqué sous la forme IsControl=Yes.

Nom de la colonne	Description	Requis	Valeurs valides
AssignedOffers	Ensemble d'offres et/ou de listes d'offres, délimité par des points-virgules.	Non	Les offres peuvent être spécifiées à l'aide de codes d'offre, tandis que les listes d'offres peuvent être spécifiées à l'aide de noms de listes d'offres. Le format est le suivant : NomOffre1[CodeOffre1]; NomOffre2[CodeOffre2]; NomListeOffres1[]; NomListeOffres2[], où le nom d'offre est facultatif mais le code d'offre obligatoire, et le nom de la liste d'offres est requis avec des crochets vides.
FlowchartName	Nom du diagramme associé.	Non. Cette colonne sera renseignée par Campaign. S'il est indiqué, il sera ignoré. Il sera renseigné pour l'exportation.	
CellCount	Nombre de cibles.	Non. Cette colonne sera renseignée par Campaign. S'il est indiqué, il sera ignoré. Il sera renseigné pour l'exportation.	
LastRunType	Type de la dernière exécution du diagramme.	Non. Cette colonne sera renseignée par Campaign. S'il est indiqué, il sera ignoré. Il sera renseigné pour l'exportation.	

Nom de la colonne	Description	Requis	Valeurs valides
LastRunTime	Heure de la dernière exécution du diagramme.	Non. Cette colonne sera renseignée par Campaign. Si elle est indiquée, elle sera ignorée. Elle sera renseignée pour l'exportation.	
Custom Attr1	Ajoutez une colonne pour chaque attribut de cible personnalisé que vous avez défini pour lequel vous importez des données.	Non	Valeurs valides requises par le type de données de l'attribut personnalisé et le format/les paramètres régionaux de l'utilisateur.

Exportation de données à partir de la liste des populations ciblées

Vous pouvez exporter le contenu de la liste des populations ciblées au format .csv vers une unité réseau ou locale. La totalité de la LPC est exportée ; vous ne pouvez pas sélectionner un sous-ensemble du contenu.

1. Dans la campagne pour laquelle vous souhaitez exporter le contenu de la LPC, cliquez sur l'onglet **Populations ciblées**. La liste des populations ciblées pour la campagne en cours s'affiche.
2. Cliquez sur l'icône **Exporter populations ciblées**.
3. Dans la boîte de dialogue de téléchargement de fichier, cliquez sur **Enregistrer**.
4. Dans la boîte de dialogue **Enregistrer sous**, indiquez un nom pour le fichier, accédez au répertoire dans lequel vous souhaitez l'enregistrer et cliquez sur **Enregistrer**. La boîte de dialogue de téléchargement de fichier indique que le téléchargement est terminé.
5. Cliquez sur **Fermer** pour retourner à la liste des populations ciblées.

Affectation d'offres à des cibles dans la liste des populations ciblées

Vous pouvez affecter des offres à des cibles en mode descendant dans la liste des populations ciblées.

1. Dans la campagne pour laquelle vous souhaitez affecter des offres à des cibles, cliquez sur l'onglet **Populations ciblées**. La liste des populations ciblées pour la campagne en cours s'affiche.
2. Cliquez sur le lien **Editer** dans la liste des populations ciblées. Cette dernière s'affiche en mode édition. Les cibles existantes qui sont utilisées dans des diagrammes sont mises en évidence à l'aide de couleurs.
3. Dans la liste des populations ciblées en mode **Édition**, cliquez sur la colonne **Offre(s) affectée(s)** dans la ligne de la cible à laquelle vous souhaitez affecter des offres.
L'icône **Rechercher des offres** apparaît.
4. Cliquez sur l'icône **Rechercher des offres**.

La fenêtre Sélectionner les offres s'affiche.

5. Dans la fenêtre Sélectionner les offres, naviguez dans les dossiers d'offre pour sélectionner une ou plusieurs offres ou listes d'offres, ou cliquez sur l'onglet **Recherche** pour rechercher une offre à l'aide de son nom, sa description ou son code.

6. Lorsque vous avez sélectionné la ou les offres à affecter à la cible en cours, cliquez sur **Accepter et fermer**.

La fenêtre Sélectionner les offres se ferme et la colonne **Offre(s) affectée(s)** est renseignée à l'aide de la ou des offres que vous avez sélectionnées.

7. Une fois que vous avez terminé l'affectation d'offres à des cibles, cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Enregistrer et revenir** pour enregistrer vos modifications.

Suppression de l'affectation d'offres à des cibles dans la liste des populations ciblées

Après avoir affecté des offres à des cibles, vous pouvez supprimer cette affectation.

1. Dans la campagne pour laquelle vous souhaitez supprimer l'affectation d'offres à des cibles, cliquez sur l'onglet **Populations ciblées**. La liste des populations ciblées pour la campagne en cours s'affiche.

2. Cliquez sur le lien **Editer** dans la liste des populations ciblées. Cette dernière s'affiche en mode édition. Les cibles existantes qui sont utilisées dans des diagrammes sont mises en évidence à l'aide de couleurs.

3. Dans la liste des populations ciblées en mode **Edition**, cliquez sur la colonne **Offre(s) affectée(s)** dans la ligne de la cible dont vous souhaitez supprimer l'affectation d'offres.

L'icône **Afficher les offres** apparaît.

4. Cliquez sur l'icône **Afficher les offres**.

La fenêtre Afficher/ modifier le détail des offres apparaît : elle contient les offres ou listes d'offres affectées dans la section Offres affectées.

5. Sélectionnez la ou les offres ou listes d'offres que vous souhaitez supprimer de la cible et cliquez sur le bouton >> pour déplacer les éléments sélectionnés vers la section Offres supprimées.

6. Une fois que vous avez terminé la suppression d'offres ou de listes d'offres, cliquez sur **Accepter modifications**.

La fenêtre Afficher/ modifier le détail des offres se ferme et les offres ou listes d'offres supprimées n'apparaissent plus dans la colonne Offre(s) affectée(s) de la cible.

7. Une fois que vous avez terminé la suppression de l'affectation d'offres à des cibles, cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Enregistrer et revenir** pour enregistrer vos modifications.

Affichage des offres ou listes d'offres affectées

Une fois que vous avez affecté des offres ou des listes d'offres à des cibles, vous pouvez afficher les offres affectées ou prévisualiser le contenu des listes d'offres affectées.

1. Dans la campagne pour laquelle vous souhaitez afficher les offres ou listes d'offres affectées à des cibles, cliquez sur l'onglet **Populations ciblées**. La liste des populations ciblées pour la campagne en cours s'affiche.

2. Cliquez sur le lien **Editer** dans la liste des populations ciblées. Cette dernière s'affiche en mode édition. Les cibles existantes qui sont utilisées dans des diagrammes sont mises en évidence à l'aide de couleurs.

3. Dans la liste des populations ciblées en mode Edition, cliquez sur la colonne **Offre(s) affectée(s)** dans la ligne de la cible dont vous souhaitez afficher les offres ou listes d'offres affectées.
L'icône **Afficher les offres** apparaît.
4. Cliquez sur l'icône **Afficher les offres**.
La fenêtre Afficher/ modifier le détail des offres apparaît : elle contient les offres ou listes d'offres affectées dans la section Offres affectées.
5. Sélectionnez une liste d'offres et cliquez sur **Aperçu liste d'offres**.
La page Synthèse de la liste d'offres sélectionnée s'affiche ; elle contient l'aperçu des offres incluses.

Icônes de l'onglet Populations ciblées

L'onglet Populations ciblées utilise les icônes ci-après.



Les icônes, présentées de gauche à droite, sont décrites dans le tableau ci-après.

Tableau 17. Icônes de l'onglet Populations ciblées

Nom de l'icône	Description
Editer	Cliquez sur cette icône pour modifier la liste des populations ciblées (LPC). Remarque : L'édition de la liste des populations ciblées requiert les droits appropriés. Pour plus d'informations, voir le Guide d'administration de <i>Marketing Platform</i> .
Importer populations ciblées	Cliquez sur cette icône pour importer le contenu d'un fichier .csv dans la liste des populations ciblées.
Exporter populations ciblées	Cliquez sur cette icône pour exporter l'ensemble du contenu de la liste des populations ciblées dans un fichier .csv.
Obtenir l'état de la cible	Cliquez sur cette icône pour actualiser les données de la liste des populations ciblées.

Chapitre 8. Historique des contacts et suivi des réponses

Dans Campaign, le terme général "historique des contacts" fait référence aux informations capturées sur les éléments suivants :

- les **offres** qui ont été envoyées ;
- à **quels clients** (ou comptes ou foyers, en fonction du référentiel) ;
- par **quel canal** ;
- à **quelle date**.

Par exemple, la liste des clients cibles d'une campagne peut être générée en tant que sortie d'un processus de contact (comme Télémarketing ou Courrier) dans le diagramme de la campagne. Chaque client appartient à une cible à laquelle une ou plusieurs offres ont été affectées. Lorsque le processus Télémarketing ou Courrier est exécuté en mode production (et non en mode test) et que la journalisation dans l'historique des contacts est activée, les détails sont écrits dans plusieurs tables dans la base de données du système Campaign.

Associées, ces tables constituent l'historique des contacts, qui enregistre la version spécifique de l'offre (notamment les valeurs des attributs d'offre paramétrés) affectée à chaque identifiant dans chaque cible au moment de l'exécution du diagramme, ainsi que les membres des cibles témoin, qui ne peuvent recevoir aucune communication.

Les cibles témoin dans Campaign ne sont jamais des témoins disponibles ou de contact ; par conséquent, aucune offre ne peut être affectée aux clients qui appartiennent à des cibles témoin et ils ne sont pas inclus dans les listes de sortie du processus de contact (bien qu'ils soient écrits dans les tables de l'historique des contacts).

Historique des contacts et référentiels

Campaign enregistre et gère un historique des contacts distinct et un historique des contacts détaillé pour chaque référentiel défini par votre administrateur système. Chaque référentiel dispose de ses propres tables d'historique des contacts associé et d'historique des contacts détaillé dans la base de données du système Campaign, bien qu'elles puissent être mappées sur la même table physique sous-jacente dans la base de données.

Pour plus de détails sur l'historique des contacts et les référentiels, voir le *Guide d'administration de Campaign*.

Historique des contacts détaillé

Lorsque le même traitement est appliqué à tous les membres d'une cible (c'est-à-dire qu'ils reçoivent tous la même version d'une offre), un historique des contacts de base est enregistré. Toutefois, lorsque plusieurs individus figurant dans la même cible reçoivent un nombre d'offres différent ou des versions d'offre différentes (si les offres sont personnalisées afin que les individus qui se trouvent dans la même cible reçoivent des versions d'offre différentes), Campaign enregistre exactement les offres reçues par chaque individu dans l'historique des contacts détaillé.

L'historique des contacts détaillé intègre également toutes les informations sur les témoins, qui identifient l'offre spécifique reçue par un individu s'il n'a pas été sélectionné pour faire partie du groupe témoin disponible. Ces informations permettent d'effectuer une analyse et une comparaison appropriées de la population ciblée par rapport à la cible témoin pour le calcul de l'évolution et du retour sur investissement.

L'historique des contacts détaillé peut rapidement devenir très volumineux, mais il fournit des données complètes qui vous permettent d'effectuer un suivi des réponses à un niveau très détaillé, ainsi que d'analyser les cibles et les témoins.

Ajout d'entrées aux tables d'historique des contacts

Des entrées sont ajoutées aux tables d'historique des contacts uniquement lorsqu'un processus de contact de diagramme (Télémarketing ou Courrier) s'exécute en mode production et que les options de journalisation des contacts sont activées. Les exécutions en mode test n'alimentent pas les tables d'historique des contacts.

Si vous disposez des droits appropriés, vous pouvez activer ou désactiver la journalisation dans l'historique des contacts à partir de la fenêtre de configuration d'un processus de contact.

Important : Pour les diagrammes intégrant des processus de contact, notez que chaque exécution d'un diagramme en mode production ne génère l'historique des contacts qu'une seule fois. Pour générer plusieurs contacts à partir de la même liste d'ID, extrayez la liste des ID et effectuez une lecture à partir de la liste pour chaque exécution du diagramme. Vous pouvez également utiliser la même liste d'ID comme source pour plusieurs processus de contact.

Lorsque la journalisation dans l'historique des contacts est activée, ce dernier capture les informations suivantes :

- la date et l'heure du contact (il s'agit par défaut de la date et de l'heure d'exécution du processus de contact) ;
- la ou les versions d'offre affectées au processus de contact, notamment les valeurs d'attributs d'offre paramétrés ;
- la ou les versions exactes de l'offre affectée à chaque ID ;
- pour les populations ciblées et les cibles témoin, les codes de traitement permettant de suivre chaque combinaison unique de version d'offre, de cible et de date/heure.

L'exécution d'un processus de contact de diagramme en production affecte les tables système suivantes :

- Historique des traitements (UA_Treatment)
- Historique des contacts de base (UA_ContactHistory)
- Historique des contacts détaillé (UA_DtlContactHist)
- Historique des offres

Pour plus de détails sur les tables système qui sont ajoutées à l'historique des contacts, voir le *Guide d'administration de Campaign*.

Historique des traitements (UA_Treatment)

Des lignes sont ajoutées dans la table d'historique des traitements (UA_Treatment) lors de chaque exécution d'un diagramme en mode production. En d'autres termes, si vous avez planifié l'exécution périodique d'un diagramme, chaque nouvelle exécution génère un nouvel ensemble de traitements (un pour chaque offre de chaque cible), pour les cibles de contact et les cibles témoin, au moment de l'exécution du diagramme. Campaign effectue ainsi un suivi aussi précis que possible, en enregistrant une instance distincte chaque fois qu'un traitement est généré. L'historique des traitements fonctionne conjointement avec l'historique des contacts de base afin de proposer une solution hautement compressée et extrêmement efficace pour stocker des informations complètes d'historique des contacts. La table d'historique des contacts de base (UA_ContactHistory) enregistre uniquement les informations d'appartenance aux cibles pour le référentiel approprié, tandis que la table d'historique des traitements (UA_Treatment) enregistre les traitements affectés à chaque cible.

Chaque instance de traitement est identifiée à l'aide d'un code de traitement globalement unique, qui peut être utilisé dans le suivi des réponses pour l'attribution directe à une instance de traitement spécifique.

L'historique des traitements contient également les données des cibles témoin utilisées. Les lignes concernant les offres affectées à une population ciblée sont appelées traitements cible. Les lignes concernant les offres affectées à une cible témoin sont appelées traitements témoin. Les traitements cible sont associés à un traitement témoin si une cible témoin a été affectée à la population ciblée dans le processus de contact. Un code de traitement unique est également affecté à chaque traitement témoin, bien que les codes ne soient pas distribués aux membres des groupes témoin disponibles. Des codes de traitement témoin sont générés pour faciliter le suivi des réponses personnalisées lorsque la logique du diagramme personnalisé est utilisée pour identifier un témoin : les codes de traitement témoin peuvent être recherchés et associés à l'événement afin que la réponse puisse être affectée à une instance de traitement témoin exacte.

Historique des contacts de base (UA_ContactHistory)

Une ligne est écrite dans la table d'historique des contacts de base pour chaque combinaison d'ID de contact, de cible et de date/heure d'exécution du diagramme, pour les populations ciblées ainsi que pour les cibles témoin.

Appartenance à des cibles mutuellement exclusives

Si vos cibles s'excluent mutuellement et disposent d'un seul identifiant, chaque identifiant se voit attribuer une ligne dans la table d'historique des contacts lors de son traitement dans un processus de contact unique, sans tenir compte du nombre d'offres affectées. Par exemple, cela se produit si vous définissez des cibles correspondant à des segments de valeur "Faible", "Moyenne" et "Haute" et si les clients ne peuvent appartenir qu'à l'un de ces segments à un moment donné. Même si trois offres sont affectées au segment portant la valeur "Haute" dans le même processus de contact, une seule ligne est écrite dans l'historique des contacts de base, car ce dernier enregistre l'appartenance aux cibles.

Appartenance à des cibles non exclusives

Bien que des individus puissent appartenir à plusieurs populations ciblées (par exemple, si chaque population ciblée reçoit des offres basées sur des règles d'éligibilité différentes et si les clients sont susceptibles de se voir attribuer zéro,

une ou plusieurs offres), ils disposent chacun du nombre de lignes dans la table d'historique des contacts qui correspond au nombre de cibles dont ils sont membres.

Par exemple, si vous définissez deux cibles, "Clients ayant effectué des achats au cours des 3 derniers mois" et "Clients qui ont dépensé au moins 500 € au cours du dernier trimestre", un individu peut appartenir à l'une de ces cibles, ou aux deux. Si l'individu est membre des deux cibles, deux entrées sont écrites pour lui dans l'historique des contacts de base lors de l'exécution du processus de contact.

Même si plusieurs lignes sont écrites dans la table d'historique des contacts pour un individu parce qu'il appartient à plusieurs cibles, toutes les offres proposées dans le même processus de contact sont considérées comme un seul "package" ou une seule interruption. Un "ID de package" unique regroupe, dans la table d'historique des contacts, les lignes écrites par une instance d'exécution donnée d'un processus de contact spécifique pour un individu. Une personne ou un foyer subissent plusieurs "interruptions" uniquement si l'individu ou le foyer appartient à plusieurs cibles dans des processus de contact distincts.

Ajout de champs de suivi supplémentaires à l'historique des contacts

Vous pouvez créer des champs de suivi supplémentaires et les renseigner dans la table d'historique des contacts de base. Par exemple, vous pouvez ajouter le code de traitement à partir de la table de traitement, ou un attribut d'offre, en tant que champ de suivi supplémentaire dans l'historique des contacts.

Toutefois, comme l'appartenance à une cible est capturée dans l'historique des contacts de base et que chaque population ciblée ou cible témoin écrit une ligne par ID de référentiel, notez que seul le premier traitement de chaque population ciblée ou cible témoin est ajouté si vous renseignez des champs de suivi supplémentaires dans l'historique des contacts de base à l'aide de données d'offre ou de traitement.

Exemple

Cible	Cible témoin associée	Offre affectée à la cible
PopulationCiblée1	CibleTémoin1	OffreA, OffreB
PopulationCiblée2	CibleTémoin1	OffreC
CibleTémoin1	-	-

Lorsque le diagramme contenant le processus de contact qui affecte les offres répertoriées à PopulationCiblée1 et PopulationCiblée2 est exécuté en production (et que l'écriture dans l'historique des contacts est activée), un traitement est créé pour chaque combinaison de cible, d'offre affectée et de date/heure d'exécution. En d'autres termes, six traitements sont créés dans cet exemple :

Traitements	Code de traitement
PopulationCiblée1 recevant l'OffreA	Tr001
PopulationCiblée1 recevant l'OffreB	Tr002
CibleTémoin1 recevant l'OffreA	Tr003
CibleTémoin1 recevant l'OffreB	Tr004
PopulationCiblée2 recevant l'OffreC	Tr005

Traitements	Code de traitement
CibleTémoin1 recevant l'OffreC	Tr006

Si vous avez ajouté le code de traitement en tant que champ de suivi supplémentaire dans l'historique des contacts de base, seule la première cible ou le premier traitement témoin pour chaque cible est écrit. Dans cet exemple, seules trois lignes sont donc ajoutées à l'historique des contacts de base pour le premier traitement de chaque cible :

Cible	Code de traitement
PopulationCiblée1	Tr001
CibleTémoin1	Tr003
PopulationCiblée2	Tr005

C'est la raison pour laquelle la capture d'attributs de niveau offre dans la table d'historique des contacts de base n'est pas conseillée, car elle ne pourra fournir des informations de contact complètes que dans les cas suivants :

- une seule offre est affectée à une population ciblée ; et
- chaque cible témoin n'est affectée qu'à une seule population ciblée.

Pour les autres instances, seules les données associées au premier traitement (ou traitement témoin) sont affichées. Une autre solution consiste à utiliser une vue de base de données pour stabiliser et permettre l'accès aux informations de niveau offre en joignant les tables système UA_ContactHistory et UA_Treatment. Vous pouvez également envoyer ces informations à un historique secondaire des contacts.

Remarque : Dans l'historique des contacts détaillé et l'historique secondaire des contacts, le comportement est différent ; une ligne est ajoutée pour chaque traitement (au lieu d'une ligne pour chaque cible). Par conséquent, si vous générez les informations d'attributs d'offre sous forme de champs de suivi supplémentaires, les informations de traitements complètes peuvent être affichées, car des lignes sont ajoutées pour tous les traitements.

Mises à jour de l'historique des contacts

De nouvelles entrées sont ajoutées à la table d'historique des contacts après les entrées existantes. Vous pouvez effacer manuellement les entrées sélectionnées à l'aide de la fonction **Effacer l'historique**.

Historique des contacts détaillé (UA_DtlContactHist)

La table de l'historique des contacts détaillé n'est générée que si vous utilisez un scénario dans lequel des individus figurant dans la même cible reçoivent différentes versions d'une offre. Par exemple, les membres de la même cible reçoivent la même offre de prêt, mais cette dernière peut être personnalisée afin que les individus A et B bénéficient respectivement d'un prêt à 5 % et 4 %. L'historique des contacts détaillé comporte une ligne pour chaque version de l'offre reçue par un individu, ainsi qu'une ligne pour chaque cible témoin en fonction des versions d'offre reçues.

Historique des offres

L'historique des offres se compose de plusieurs tables système stockant collectivement les informations exactes relatives à une version d'offre utilisée en production. De nouvelles lignes sont ajoutées à la table d'historique des offres uniquement si la combinaison des valeurs d'attributs d'offre paramétrés est unique. Sinon, les lignes existantes sont référencées.

Pour plus de détails sur les tables d'historique des contacts, voir le *Guide d'administration de Campaign*.

Désactivation de l'écriture dans l'historique des contacts

Important : Il est possible de désactiver l'écriture dans l'historique des contacts, mais il est préférable de ne pas effectuer cette opération. Si vous exécutez une campagne en mode production et que vous n'activez pas la journalisation dans l'historique des contacts, vous ne pourrez pas régénérer précisément cet historique ultérieurement en cas de modification sous-jacente des données.

Toutefois, vous pouvez exécuter des processus de contact sans écriture dans les tables d'historique des contacts, en procédant de deux manières :

- «Exécution en mode test»
- «Désactivation des options de journalisation»

Exécution en mode test

Des entrées sont écrites dans les tables d'historique des contacts uniquement lorsqu'un processus de contact de diagramme (Télémarketing ou Courrier) s'exécute en mode production et que les options de journalisation des contacts sont activées. Les exécutions en mode test n'alimentent pas les tables d'historique des contacts.

Désactivation des options de journalisation

Chaque processus de contact peut être configuré pour désactiver la journalisation dans l'historique des contacts au cours des exécutions en production.

1. Cliquez deux fois sur le processus de contact pour lequel vous souhaitez désactiver la journalisation dans l'historique des contacts. La boîte de dialogue de configuration des processus apparaît.
2. Cliquez sur l'onglet **Historique**. Une fenêtre permettant de configurer la journalisation des transactions de contact s'affiche.
3. Pour empêcher toute journalisation dans l'historique des contacts, désélectionnez les cases à cocher **Consigner dans tables d'historique des contacts** et **Consigner dans autre destination**.

Vous pouvez éventuellement également cliquer sur **Options** pour afficher la fenêtre Options d'historisation des contacts. Cette fenêtre vous permet de surveiller plus précisément les informations qui sont consignées dans l'historique des contacts. Pour plus d'informations, voir «Configuration d'un processus de contact (Courrier ou Télémkg)», à la page 91.

4. Cliquez sur **OK**. La boîte de dialogue de configuration des processus se ferme et vos modifications sont enregistrées. Lorsque vous exécutez ce processus de contact, aucune entrée n'est écrite dans les tables d'historique des contacts, ni à un autre emplacement, tant que ces options ne sont pas réactivées.

Effacement de l'historique des contacts et des réponses

Vous pouvez effacer des enregistrements de l'historique des contacts ou des réponses si, par exemple, une exécution en production a été lancée par erreur, ou si vous décidez d'annuler la campagne après une exécution en production.

Important : L'effacement de l'historique des contacts et des réponses supprime définitivement ces données de la base de données. Les historiques des contacts et des réponses effacés ne peuvent pas être récupérés. Si une récupération ultérieure risque d'être nécessaire, sauvegardez la base de données de la table système avant d'effacer l'historique.

L'intégrité référentielle est toujours conservée sur l'ensemble des tables système Campaign. L'écriture se fait simultanément dans toutes les tables d'historique des contacts, ainsi que l'éventuel nettoyage de l'historique des contacts. Par exemple, il est impossible de supprimer des entrées de table de traitement si elles sont référencées dans les tables d'historique des contacts de base ou détaillé.

Vous pouvez effacer l'historique des contacts uniquement si vous disposez des droits appropriés et qu'aucun enregistrement ne lui est associé dans l'historique des réponses. Par conséquent, si vous effacez l'historique des contacts, vous devez également effacer l'historique des réponses qui lui est associé.

Important : Il est généralement préférable de ne pas supprimer l'historique des contacts pour lequel des réponses ont été enregistrées. Toutefois, si vous devez supprimer un historique des contacts de ce type, vous pouvez choisir d'effacer tous les enregistrements de l'historique des contacts et des réponses qui lui sont associés, ou seulement les enregistrements de l'historique des réponses.

Effacement des historiques des contacts et des réponses

Important : L'effacement de l'historique des contacts supprime définitivement des enregistrements d'historique des contacts dans les tables système. Ces données sont irrécupérables.

1. Dans un diagramme en mode édition, cliquez deux fois sur le processus de contact dont vous souhaitez effacer l'historique. La boîte de dialogue de configuration des processus apparaît.
2. Cliquez sur l'onglet **Historique**. Une fenêtre permettant de configurer la journalisation des transactions de contact s'affiche.
3. Cliquez sur **Effacer l'historique**. La fenêtre Suppression du contenu de l'historique des contacts apparaît.

Remarque : Si l'historique des contacts ne contient aucune entrée, un message d'erreur indique qu'il n'y a aucune entrée à supprimer lorsque vous cliquez sur **Effacer l'historique**.

4. Choisissez l'option appropriée pour l'effacement de l'historique : toutes les entrées, toutes les entrées comprises dans une plage de dates sélectionnée, ou des exécutions de diagramme spécifiques, identifiées par la date et l'heure d'exécution.
5. Cliquez sur **OK**.
 - S'il n'existe aucun enregistrement pour les entrées que vous avez sélectionnées dans l'historique des réponses, un message de confirmation s'affiche.

- Si l'historique des réponses contient des enregistrements correspondants aux entrées que vous avez sélectionnées, la fenêtre Effacer les options d'historique apparaît. Sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Effacer tous les enregistrements associés de l'historique des contacts et des réponses** : les entrées que vous avez indiquées sont effacées à la fois dans les historiques des contacts et des réponses.
 - **Effacer uniquement les enregistrements associés de l'historique des réponses** : les entrées que vous avez indiquées sont effacées uniquement dans l'historique des réponses. Les enregistrements d'historique des contacts ne sont pas supprimés.
 - **Annuler** : aucun enregistrement n'est effacé dans l'historique des contacts ou des réponses.
- 6. Une fois que l'action sélectionnée est terminée, un message de confirmation indique que les enregistrements spécifiés ont été effacés.
- 7. Cliquez sur **OK** pour fermer le message de confirmation.
- 8. Cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de dialogue de configuration des processus.

A propos du suivi des réponses

Dans Campaign, le terme "suivi des réponses" fait référence au processus qui permet de déterminer si des actions ou événements réalisés par des individus répondent aux offres qui leur ont été affectées. Le suivi des réponses inclut également le suivi du comportement des individus dans les groupes témoin disponibles, afin de voir s'ils ont exécuté l'action souhaitée bien qu'ils n'aient pas été contactés.

Campaign capture les informations suivantes concernant les réponses aux campagnes :

- qui a répondu : liste des entités référentielles (par exemple, clients individuels ou foyers) dont le comportement correspond aux types de réponse suivis ;
- actions exécutées, avec la date et l'heure : par exemple, un clic publicitaire sur un site Web, un achat ou l'achat d'un article spécifique ;
- le traitement d'offre auquel elles ont répondu : codes générés par Campaign (campagne, offre, cible ou code de traitement) et attributs d'offre pour lesquels des valeurs définies ont été renvoyées par le répondant, qui correspondent au suivi des réponses.
- la façon dont leur réponse est comptabilisée — déterminez la façon dont les réponses sont créditées dans la campagne en fonction des codes générés par Campaign correspondants ou des valeurs définies pour les attributs d'offre, si les répondants se trouvaient dans le groupe ciblé d'origine ou dans un groupe témoin, et si la réponse a été reçue avant la date d'expiration.

Exécution du suivi des réponses

Pour effectuer un suivi des réponses, créez un diagramme contenant le processus Réponse, qui extrait ses sources d'une table d'action via un processus Sélection ou Exportation. La table d'action est un fichier ou une table qui enregistre toutes les actions ou tous les événements évalués pour voir s'ils doivent être attribués en tant que réponses à des traitements de contact ou des traitements témoin.

Configurez le processus Réponse pour traiter, évaluer et générer les identifiants que vous considérez comme des réponses à votre offre, en fonction des combinaisons de codes réponse et/ou d'autres attributs d'offre standard ou

personnalisés correspondantes qui proviennent de la table d'action. Les codes générés par Campaign (campagne, offre, cible ou code de traitement) qui sont mappés dans le processus Réponse sont considérés comme des "codes réponse pertinents". Les autres attributs d'offre, standard ou personnalisés, qui sont mappés dans le processus Réponse sont considérés comme des "attributs de réponse pertinents". Par exemple, vous pouvez utiliser le champ "Produits liés" comme attribut d'offre pour suivre les réponses induites. La logique de traitement des réponses utilise à la fois les codes réponse pertinents et les attributs de réponse pertinents pour déterminer les réponses directes et induites.

L'exécution du processus Réponse écrit ces réponses dans la table système d'historique des réponses (UA_ResponseHistory, ou son équivalent pour chaque référentiel). Comme pour l'historique des contacts, il existe une table système d'historique des réponses pour chaque référentiel suivi.

Les données capturées dans l'historique des réponses sont ensuite disponibles pour l'analyse à l'aide des rapports de performances dans Campaign.

Campaign enregistre automatiquement les données suivantes relatives au suivi des réponses :

- si la réponse était directe (un ou plusieurs codes générés par Campaign ont été renvoyés) ou induite (aucun code réponse n'a été renvoyé) ;
- si la réponse a été reçue avant ou après la date d'expiration de la version d'offre spécifique ;
- si le répondant faisait partie d'une population ciblée ou d'une cible témoin de la campagne ;
- si la réponse était unique ou s'il s'agissait d'un doublon ;
- les scores d'attribution de type Meilleure correspondance, Correspondance fractionnelle et Correspondances multiples ;
- le type de réponse (action) attribué à la réponse.

Utilisation de plusieurs diagrammes de suivi des réponses

Il est possible d'utiliser un seul diagramme de suivi des réponses pour toutes les campagnes de votre société. Si une seule table d'action est utilisée, votre administrateur système définit généralement des diagrammes de session pour écrire des données dans la table d'action en vue de leur traitement.

Toutefois, votre implémentation de Campaign peut utiliser une ou plusieurs tables d'action pour plus de commodité, chacune étant liée à un diagramme de suivi des réponses distinct.

Vous pouvez utiliser plusieurs diagrammes de suivi des réponses dans les cas suivants :

- Vous effectuez le suivi des réponses pour différents référentiels.
- Vous avez des exigences en matière de traitement par lots et de traitement en temps réel.
- Vous voulez éviter de dupliquer des volumes de données importants.
- Vous voulez coder des données spécifiques pour différentes situations.
- Vous avez besoin d'une logique de traitement des réponses personnalisée.

Vous effectuez le suivi des réponses pour différents référentiels.

(Obligatoire) Il vous faut un diagramme de suivi des réponses pour chaque référentiel pour lequel vous recevez et suivez des réponses. Le processus Réponse s'exécute sur le référentiel de la cible entrante et écrit automatiquement dans la table d'historique des réponses appropriée du référentiel. Pour suivre les réponses de deux référentiels différents (par exemple, client et foyer), vous avez besoin de deux processus Réponse différents, de préférence dans deux diagrammes de suivi des réponses distincts.

Vous avez des exigences en matière de traitement par lots et de traitement en temps réel.

(Obligatoire) La plupart de vos sessions de suivi des réponses font appel à des diagrammes batch, qui traitent périodiquement les événements figurant dans une table d'action (par exemple, traitement nocturne des achats client). La fréquence des exécutions de suivi des réponses dépend de la disponibilité des données de transaction utilisées pour renseigner la table d'action.

Par exemple, si vous traitez des réponses provenant de différents canaux (par Internet et par courrier), vous aurez peut-être besoin de sessions de traitement des réponses distinctes, car la fréquence de disponibilité des données de transaction entrantes varie selon le canal.

Vous voulez éviter de dupliquer des volumes de données importants.

(Facultatif) Si vous devez évaluer d'importants volumes de transactions (par exemple, des millions de transactions de vente par jour), vous voudrez peut-être générer un diagramme de suivi des réponses qui sera mappé directement sur les données source plutôt que l'extraire, le transformer et le charger dans une table d'action.

Par exemple, vous pouvez créer un diagramme de suivi des réponses dans lequel un processus Exportation extrait des transactions directement à partir de la table d'historique des transactions d'achat d'un système de commerce électronique (en fonction d'une plage de dates spécifique) et un processus Réponse qui établit une correspondance directe entre les données extraites et les colonnes de cette table.

Vous voulez coder des données spécifiques pour différentes situations.

(Facultatif) Vous pouvez souhaiter coder des données spécifiques (comme des types de réponse) en fonction de diverses situations, telles que des canaux différents. Par exemple, si vous voulez suivre un type de réponse spécifique (tel qu'une "demande de renseignements") propre à un canal (comme un "centre d'appels"), vous pouvez créer un champ dérivé pour filtrer ces réponses et l'utiliser dans un diagramme de traitement des réponses pour extraire toutes les demandes de renseignements de la base de données des centres d'appels. Il peut être plus pratique de créer les données nécessaires au suivi des réponses à l'aide de champs dérivés, puis d'extraire directement les données de la source, plutôt que d'écrire les données dans une seule table d'action.

Vous avez besoin d'une logique de traitement des réponses personnalisée.

(Facultatif) Si vous devez écrire vos propres règles d'attribution des réponses, vous pouvez créer un diagramme de suivi des réponses distinct pour implémenter une logique de suivi des réponses personnalisée. Par exemple, pour identifier les répondants à une offre de type "1 offert pour 3 achetés", vous devez examiner plusieurs transactions pour déterminer si un individu fait partie des répondants. Une fois les répondants identifiés, vous pouvez les intégrer au processus Réponse pour enregistrer les réponses comportant le code de traitement et le type de réponse approprié.

Suivi des réponses à l'aide de codes d'offre à plusieurs parties

Vous pouvez effectuer le suivi des réponses à l'aide d'un champ dérivé qui comprend un code d'offre à plusieurs parties (à savoir un code d'offre composé d'au moins deux codes). Toutes les parties du code d'offre doivent être concaténées à l'aide de la propriété de configuration `offerCodeDelimiter` au niveau partition. L'exemple suivant crée un champ dérivé appelé `MultipleOfferCode` composé de deux parties concaténées à l'aide du délimiteur par défaut "-" :

```
MultipleOfferCode = string_concat(OfferCode1, string_concat("-", OfferCode2))
```

Lorsque vous configurez le processus Réponse pour qu'il utilise le champ dérivé en tant que champ d'action disponible, vous devez mettre en correspondance le champ dérivé avec l'attribut d'offre ou de traitement de chaque code d'offre figurant dans le code à plusieurs parties.

Période de validité pour le suivi des réponses

Le suivi des réponses enregistre non seulement le fait que les réponses ont été envoyées pendant la période de validité de l'offre (à savoir entre la date d'effet et la date d'expiration comprise), mais aussi qu'elles ont été envoyées en dehors de la période de validité de toutes les offres. Campaign suit les réponses tardives pour toutes les offres basées sur une période configurable après la date d'expiration d'une offre pour fournir des données sur la fréquence de remboursement de vos offres après leur date de fin officielle.

La période de validité pour le suivi des réponses dans Campaign est définie globalement et s'applique à toutes les offres de la campagne. Votre administrateur système définit le nombre de jours pendant lequel les réponses seront suivies après la date d'expiration de l'offre.

Ce paramètre de date limite automatiquement les instances de traitement correspondant à un événement. Plus la période de validité est courte, meilleures sont les performances car le nombre d'instances correspondantes renvoyées par la table de traitement est moins élevé.

Pour plus de détails sur la définition de la période de validité, consultez la section relative à la définition du nombre de jours après la fin d'une campagne pour l'enregistrement des réponses dans le *Guide d'administration de Campaign*.

Suivi des réponses des témoins

Les réponses des groupes témoin sont suivies parallèlement aux réponses aux offres, à l'aide du processus Réponse.

Les réponses des cibles témoin sont traitées de la même manière que les réponses induites, à ceci près que les codes réponse sont supprimés au préalable. Pour les réponses émanant de membres de cibles témoin, les codes de suivi des réponses sont ignorés et les correspondances entre les attributs pertinents (par exemple, les produits liés) et les instances de traitement témoin sont recherchées. Campaign utilise un code de traitement interne unique, qui est généré pour tous les traitements témoin ; toutefois, les codes de traitement témoin ne sont pas utilisés, car les traitements témoin sont toujours des témoins disponibles et sans contact.

Il est possible qu'un même événement crédite à la fois des instances de traitement cible et des instances de traitement témoin. Par exemple, un client donné est ciblé par une offre proposant 10 % de réduction pour tout achat dans le rayon femmes et est également membre d'un groupe témoin disponible surveillant tous les achats dans le magasin. Si ce client fait un achat en utilisant le bon de réduction, cet événement sera associé à la fois à l'instance de traitement cible (au moyen du code de traitement du bon) et à l'instance de traitement témoin. Les instances de traitement témoin sont également signalées dans la plage de dates valide ou après la date d'expiration, de la même manière que les instances de traitement cible ; cela permet de comparer l'activité tardive de la population ciblée.

L'attribution de type Meilleure correspondance ou Correspondance fractionnelle n'est pas utilisée pour les réponses des cibles témoin ; c'est l'attribution de type Plusieurs correspondances qui est toujours utilisée. En d'autres termes, si un répondant figure dans une cible témoin d'une offre et si son action est considérée comme une réponse induite pour plusieurs traitements témoin, tous les traitements témoin correspondants sont crédités pour la réponse.

Suivi des réponses des offres personnalisées

Si vous avez utilisé des champs d'offre gérés par données, personnalisés, dérivés ou paramétrés pour générer différentes versions d'offre, votre table d'action doit contenir des champs représentant les attributs d'offre paramétrés afin que les réponses à ces offres personnalisées puissent être correctement attribuées. Lorsque ces champs sont mappés dans un processus Réponse en tant qu'attributs pertinents et renseignés, ils peuvent être utilisés pour comparer les réponses à la version d'offre ou à l'instance de traitement. Pour l'attribution à ce traitement, les réponses comportant des valeurs pour ces "attributs pertinents" doivent correspondre exactement aux valeurs enregistrées pour cet individu dans l'historique des versions de l'offre.

Par exemple, si l'on vous a proposé des offres personnalisées de billets d'avion avec un aéroport de départ et un aéroport d'arrivée, votre table d'action doit contenir les champs "Aéroport de départ" et "Aéroport d'arrivée". Chaque transaction d'achat de billet d'avion doit contenir ces valeurs et le suivi des réponses associera le billet d'avion acheté par un individu aux versions d'offre qu'il a reçues. Ces champs doivent aussi pouvoir être utilisés pour le suivi des réponses induites des membres du groupe témoin, afin de contrôler s'ils ont acheté des billets d'avion pour lesquels ils avaient reçu une offre promotionnelle.

Types de réponse

Les types de réponse sont les actions spécifiques que vous suivez, telles que les clics publicitaires, les demandes de renseignements, les achats, les activations, les utilisations, etc. Chaque type de réponse est représenté par un code réponse unique. Les types de réponse et les codes réponse sont définis globalement dans la table système Type de réponse de Campaign et sont disponibles pour toutes les

offres, bien que tous les types de réponse ne soient pas pertinents pour toutes les offres. Par exemple, ne vous attendez pas à trouver une réponse de type clic publicitaire pour une offre par courrier.

Lorsque des événements sont écrits dans la table d'action, chaque ligne d'événement ne peut recevoir qu'un seul type de réponse. Si le champ Type de réponse est vide (nul) pour une action, il sera suivi en tant que type de réponse par défaut ("inconnu").

Si un seul événement doit être associé à plusieurs types de réponse, plusieurs lignes doivent être écrites dans la table d'action, une pour chaque type de réponse. Par exemple, si une institution financière suit le taux d'utilisation d'une nouvelle carte de crédit pour des achats pendant le mois suivant son activation en se basant sur des types de réponse tels que "Achat100", "Achat500" et "Achat1000", un achat de 500 € peut générer un événement basé sur les types de réponses "Achat100" et "Achat500", car l'achat remplit ces deux conditions.

Si vous avez besoin de détecter des séquences complexes de transactions distinctes qui constitueront un événement de réponse une fois regroupées, il vous faudra une session de contrôle séparée qui recherchera les transactions éligibles et soumettra ensuite un événement à la table d'action, le cas échéant. Par exemple, si la promotion proposée par une enseigne récompense les clients qui ont acheté trois DVD au cours du mois de décembre, vous pouvez générer un diagramme pour calculer le nombre de DVD achetés par chaque client, sélectionner les clients qui ont effectué au moins trois achats et inscrire ces clients dans la table d'action avec un type de réponse spécial (comme "Achat3DVD").

Pour plus de détails sur les types de réponse, voir le *Guide d'administration de Campaign*.

Catégories de réponses

Dans Campaign, les réponses se divisent en deux catégories :

- Réponse directe : un ou plusieurs codes de suivi générés par Campaign et envoyés avec l'offre ont été renvoyés, et les attributs pertinents renvoyés doivent correspondre.
- Réponse induite : aucun code de suivi n'a été renvoyé, mais au moins un attribut d'offre utilisé pour le suivi des réponses a été renvoyé et correspond. Les réponses émanant de groupes témoin disponibles sont toujours des réponses induites.

Réponses directes

Une réponse est considérée comme directe si :

- Le répondant a renvoyé au moins un code généré par Campaign (campagne, cible, offre ou code de traitement) qui correspond exactement à une ou plusieurs des instances de traitement cibles possibles générées par Campaign.

ET

- Les attributs pertinents renvoyés (à savoir, un attribut d'offre, standard ou personnalisé, qui était mappé dans le processus Réponse pour le suivi) ont une valeur exactement identique à la valeur d'attribut du traitement.

Par exemple, si le code de traitement est un code réponse pertinent et que "Canal de réponse" est un attribut pertinent, une réponse entrante dotée du code de

traitement "XXX123" et du canal de réponse "Magasin de vente au détail" n'est pas considérée comme une correspondance directe pour un traitement doté respectivement des valeurs "XXX123" et "Web".

Une réponse dont la valeur d'attribut pertinent est nulle ne peut pas correspondre à un traitement comportant l'attribut de l'offre concernée. Par exemple, si la valeur du "taux d'intérêt" ne figure pas dans une réponse, celle-ci ne peut correspondre à aucune offre créée à l'aide d'un modèle comportant le taux d'intérêt comme attribut.

En revanche, une correspondance est possible si un attribut pertinent figure dans une réponse, mais n'existe pas dans un traitement. Par exemple, si une offre Livraison gratuite a été créée à partir d'un modèle sans attribut d'offre "taux d'intérêt" et que "taux d'intérêt" est un attribut pertinent, la valeur de l'attribut "taux d'intérêt" pour une réponse entrante n'a pas d'importance si Campaign prend en compte les correspondances possibles par rapport aux traitements associés à l'offre Livraison gratuite.

Le suivi des réponses détermine si la réponse a été envoyée pendant la période de validité de l'offre (à savoir entre la date d'effet et la date d'expiration comprise) ou en dehors de sa période de validité. Campaign suit les réponses tardives pendant une période configurable après la date d'expiration d'une offre.

Le suivi des réponses détermine également si une réponse directe provient d'un répondant faisant partie du groupe contacté initialement, à savoir la population ciblée.

Remarque : Si une réponse directe n'émane pas du groupe ciblé initialement, elle est considérée comme "virale" ou "secondaire", ce qui signifie que le répondant a obtenu un code réponse valide bien qu'il n'ait pas reçu l'offre à l'origine.

Il peut être intéressant de connaître le nombre de réponses émanant du groupe cible, en particulier si vous essayez de fidéliser une clientèle à valeur élevée. Ces valeurs peuvent être utilisées dans les rapports de performances pour voir le nombre de réponses directes provenant du groupe cible d'origine, ainsi que le nombre de réponses virales.

Les réponses directes peuvent être des correspondances exactes ou inexactes.

Correspondances exactes directes

Une réponse est considérée comme une correspondance exacte directe si Campaign peut identifier de manière unique une seule instance de traitement cible à créditer.

Remarque : Il est recommandé d'utiliser des codes de traitement générés par Campaign pour le suivi, car Campaign peut toujours identifier de manière unique une instance de traitement à créditer si le code de traitement est renvoyé.

Par exemple, si vous avez utilisé les codes de traitement générés par un diagramme de contact comme codes de coupon dans une offre et qu'un code de traitement est renvoyé par un répondant appartenant à l'une des populations ciblées par l'offre, la réponse est une correspondance exacte directe pour cette offre.

Si plusieurs attributs ou codes de suivi pertinents sont reçus, tous les codes et toutes les valeurs d'attribut doivent correspondre exactement à l'instance de traitement à comptabiliser. En d'autres termes, si un répondant fournit un code

d'offre, un code de traitement et un attribut d'offre dont la valeur est définie, ils doivent tous correspondre exactement aux codes et valeurs d'attribut d'offre du traitement.

Correspondances inexactes directes

Une réponse est considérée comme une correspondance inexacte directe si Campaign ne peut pas identifier de manière unique une instance de traitement à créditer, mais que le ou les codes de suivi renvoyés correspondent à plusieurs instances de traitement cibles possibles.

Pour limiter le nombre d'instances de traitement cibles qui recevront un crédit pour cette réponse, si une instance de traitement cible a contacté le répondant, Campaign supprime les instances de traitement qui n'ont pas effectué cette opération. Si aucune instance de traitement cible n'a contacté le répondant, elles sont toutes conservées et reçoivent un crédit pour une réponse virale.

Par exemple, si un client appartenant à un segment à valeur élevée a reçu une offre d'une campagne destinée à la fois aux clients à valeur élevée et à faible valeur et s'il a retourné le code d'offre, deux instances de traitement cibles correspondent : une pour la cible à valeur élevée et l'autre pour la cible à faible valeur. Si l'on applique cette règle de suivi des réponses, comme l'instance de traitement destinée à la cible à valeur élevée visait en fait le répondant contrairement à l'instance de traitement destinée à la cible à faible valeur, cette dernière est supprimée. Seule l'instance de traitement associée au groupe de clients à valeur élevée est créditée pour cette réponse.

En outre, si la date de réponse se trouvait dans la période de validité de l'une des instances de traitement restantes, les instances de traitement non comprises entre les dates d'effet et d'expiration sont supprimées.

Par exemple, si un client a été contacté à la fois dans les instances de janvier et de février de la même campagne et que le code d'offre a été renvoyé, deux instances de traitement cibles correspondent (celle de janvier et celle de février). Si chaque version d'offre a expiré à la fin du mois au cours duquel elle a été émise, une réponse envoyée en février provoquera la suppression de l'instance de traitement de janvier pour cause d'expiration. Seule l'instance de traitement de février sera créditée pour cette réponse.

Une fois que les règles de suivi des réponses ont été appliquées et que toutes les instances de traitement cibles incorrectes ont été supprimées, Campaign utilise des méthodes d'attribution différentes pour calculer le crédit à affecter aux instances de traitement restantes.

Réponses induites

Une réponse est considérée comme induite lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- aucun code de suivi généré par Campaign (campagne, cible, offre ou code de traitement) n'est renvoyé ;
- le répondant appartient à une population ciblée ou une cible témoin ;
- au moins un attribut d'offre utilisé pour le suivi des réponses a été renvoyé ;
- tous les attributs d'offre renvoyés correspondent.

Une réponse dont la valeur d'attribut pertinent est nulle ne peut pas correspondre à un traitement comportant l'attribut de l'offre concernée. Par exemple, si la valeur

du "taux d'intérêt" ne figure pas dans une réponse, celle-ci ne peut correspondre à aucune offre créée à l'aide d'un modèle comportant le taux d'intérêt comme attribut.

En revanche, une correspondance est possible si un attribut pertinent figure dans une réponse, mais n'existe pas dans un traitement. Par exemple, si une offre Livraison gratuite a été créée à partir d'un modèle sans attribut d'offre "taux d'intérêt" et que "taux d'intérêt" est un attribut pertinent, la valeur de l'attribut "taux d'intérêt" pour une réponse entrante n'a pas d'importance si Campaign prend en compte les correspondances possibles par rapport aux traitements associés à l'offre Livraison gratuite.

En outre, le répondant doit avoir été contacté (c'est-à-dire qu'il doit figurer dans la population ciblée ou dans un groupe contacté) pour que sa réponse soit considérée comme induite.

Par exemple, si un client a reçu un bon pour une remise de 1 € sur une lessive et qu'il a acheté de la lessive (même s'il n'a pas utilisé le bon), Campaign induit une réponse positive à cette instance de traitement cible.

Réponses induites provenant de groupes témoin

Toutes les réponses provenant de membres de groupes témoin (qui sont toujours des témoins disponibles dans Campaign) sont des réponses induites. Les réponses induites correspondantes constituent le seul mécanisme permettant de créditer des réponses à partir de membres de groupes témoin disponibles.

Etant donné que les membres d'un groupe témoin n'ont reçu aucune communication, ils ne peuvent renvoyer aucun code de suivi.

Le suivi des réponses surveille les membres des groupes témoin pour voir s'ils exécutent l'action souhaitée sans avoir reçu aucune offre. Par exemple, une campagne peut cibler un groupe de clients ne possédant pas de compte-chèques avec une offre de compte-chèques. Les membres du groupe témoin sont suivis pour voir s'ils ouvrent un compte-chèques pendant la période au cours de laquelle l'offre de compte-chèques est proposée.

Tous les événements entrants sont évalués pour déterminer s'il s'agit éventuellement de réponses induites pour des instances de traitement témoin. Les codes réponse sont supprimés et les attributs pertinents restants sont évalués par rapport aux instances de traitement témoin en vue d'un éventuel crédit pour la réponse.

Méthodes d'attribution

Campaign prend en charge trois méthodes à l'aide desquelles les réponses sont créditées dans les offres :

- Meilleure correspondance
- Correspondance fractionnelle
- Correspondances multiples

Ces trois méthodes d'attribution des réponses sont utilisées simultanément et enregistrées dans le cadre de l'historique des réponses. Vous pouvez choisir d'en utiliser une seule, une combinaison de ces méthodes ou les trois à la fois dans les différents rapports pour évaluer les performances de votre campagne et de l'offre.

L'attribution des réponses s'effectue sur les instances de traitement cibles qui demeurent après la suppression des réponses non valides (soit parce que l'instance de traitement n'a pas contacté le répondant, soit parce que l'instance cible a expiré).

Par exemple, un répondant appartenant à une population ciblée qui a reçu trois offres renvoie un code cible ; aucune instance de traitement exacte ne peut être identifiée. L'attribution de type meilleure correspondance permet de choisir l'une des trois offres pour lui affecter la totalité du crédit ; l'attribution d'une correspondance fractionnelle permet d'affecter le tiers du crédit à chacune des trois offres et l'attribution de correspondances multiples permet d'affecter la totalité du crédit pour la réponse aux trois offres.

Meilleure correspondance

Avec une attribution de type meilleure correspondance, une seule instance de traitement cible reçoit la totalité du crédit pour une réponse, alors que les autres instances de traitement correspondantes n'obtiennent aucun crédit. Lorsque plusieurs instances de traitement correspondent à une réponse, Campaign choisit l'instance de traitement avec la date de contact la plus récente comme meilleure correspondance. S'il existe plusieurs instances de traitement avec les mêmes date et heure de contact, Campaign crédite l'une d'elles de façon arbitraire.

Remarque : Dans le cas de plusieurs instances de traitement avec les mêmes date et heure de contact, la même instance est créditée à chaque fois, mais Campaign ne sélectionne pas d'instance de traitement spécifique.

Correspondance fractionnelle

L'attribution de correspondances fractionnelles permet à toutes les n instances de traitement correspondantes de recevoir un crédit de $1/n$ pour la réponse, de sorte que la somme de tous les scores attribués soit égale à 1.

Correspondances multiples

L'attribution de correspondances multiples permet à toute les n instances de traitement correspondantes de recevoir la totalité du crédit pour la réponse. Les correspondances multiples pouvant générer un surplus de crédit pour les traitements, il convient de les utiliser avec précaution. Les groupes témoin sont toujours suivis à l'aide de l'attribution de correspondances multiples : chaque réponse provenant d'un membre d'un groupe témoin reçoit la totalité du crédit.

Chapitre 9. Objets stockés

Si vous utilisez souvent certains composants de la campagne, essayez de les concevoir et de les enregistrer en tant qu'objets stockés. La réutilisation d'objets stockés dans les diagrammes et les campagnes peut vous permettre de gagner du temps et de garantir une plus grande cohérence entre les campagnes.

Les types d'objets stockés dans Campaign sont les suivants :

- Champs dérivés
- Variables utilisateur
- Macros personnalisées
- Modèles
- Bibliothèque catalogues

A propos des champs dérivés

Les champs dérivés sont des variables qui n'existent pas dans une source de données et sont créés à partir d'un ou de plusieurs champs existants, provenant parfois de sources de données différentes. Dans de nombreux processus, la fenêtre de configuration comporte un bouton **Chps dérivés** que vous pouvez utiliser pour créer une nouvelle variable afin d'interroger, de segmenter, de trier, de calculer ou de générer des enregistrements dans une table.

Pour que les champs dérivés que vous créez de façon explicite soient disponibles pour un processus ultérieur, activez l'option **Rendre permanent** lors de sa création.

En général, les champs dérivés disponibles pour un processus sont répertoriés dans le dossier **Chps dérivés**. Les champs dérivés ne sont accessibles qu'à partir du processus dans lequel ils ont été créés. Si vous n'avez créé aucun champ dérivé dans un processus, le dossier **Chps dérivés** n'apparaît pas dans la liste.

Pour pouvoir utiliser un champ dérivé dans un autre processus non consécutif, stockez l'expression du champ dérivé dans la liste **Bibliothèque champs dérivés**. L'inclusion d'un champ dérivé dans la liste Bibliothèque champs dérivés lui permet d'être accessible à partir de tous les processus et diagrammes.

Création de champs dérivés

Vous pouvez créer des champs dérivés à partir des fenêtres de configuration des processus qui les prennent en charge.

Seuls les champs provenant de tables sélectionnées dans la boîte de dialogue de configuration de processus peuvent être utilisés dans une expression de champ dérivé. Si la table souhaitée ne s'affiche pas, assurez-vous que vous l'avez sélectionnée en tant que table source.

Restrictions de dénomination pour les champs dérivés

Les noms de champ dérivé sont soumis aux restrictions suivantes :

- Ils ne peuvent pas être identiques à l'un des types de nom suivants :
 - Mot-clé de base de données (INSERT, UPDATE, DELETE ou WHERE, par exemple)

- Champ d'une table de base de données mappée
- Ils ne peuvent pas utiliser les mots Yes ou No.

Respectez ces restrictions de dénomination, sous peine d'entraîner des erreurs et des déconnexions de la base de données lors de l'appel de ces champs dérivés.

Remarque : Les noms de champs dérivé sont également soumis à des restrictions spécifiques au niveau des caractères. Pour plus d'informations, voir «Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign», à la page 247.

Création d'un champ dérivé

1. Dans la fenêtre de configuration d'un processus prenant en charge les champs dérivés, cliquez sur **Chps dérivés**.
La fenêtre Création de champ dérivé apparaît.
2. Dans le champ **Nom du champ**, saisissez le nom du nouveau champ dérivé.
Tous les champs dérivés créés précédemment dans ce processus apparaissent dans la liste déroulante **Nom du champ**. Pour créer un champ dérivé, saisissez un nom différent.
3. Cochez la case **Rendre permanent** si vous voulez stocker et transmettre les valeurs calculées pour ce champ.
4. Saisissez une expression pour le champ dérivé directement dans la zone de texte **Expressions** ou cliquez sur **Assistant** pour utiliser l'**Assistant**. Vous pouvez également utiliser les champs répertoriés dans la liste **Champs disponibles pour expression** en sélectionnant un nom de champ, puis en cliquant sur **<-Util.** pour insérer le nom du champ dans la zone de texte **Expression**.
Vous pouvez définir une valeur nulle pour un champ dérivé. Utilisez NULL pour renvoyer une valeur nulle pour une extraction ou NULL_STRING pour renvoyer une valeur nulle avec un type de données chaîne si vous voulez que le champ dérivé soit utilisé avec une macro Campaign.
Vous pouvez saisir une chaîne dans un champ dérivé sous forme de constante. Si vous utilisez une chaîne, elle doit être placée entre guillemets. Par exemple, "ma chaîne". Les guillemets ne sont pas obligatoires pour les chaînes numériques.
5. (Facultatif) Cliquez sur **Vérifier syntaxe** pour vérifier la syntaxe de l'expression de champ dérivé que vous avez saisie.
Un message d'erreur s'affiche (en cas de problème) ou Vérification de syntaxe OK si la syntaxe est correcte.
6. Cliquez sur **OK** pour enregistrer le nouveau champ dérivé et retourner à la boîte de dialogue de configuration de processus.

Création d'un champ dérivé à partir d'un champ dérivé existant

1. Dans la fenêtre de configuration d'un processus prenant en charge les champs dérivés, cliquez sur **Chps dérivés**.
La fenêtre Création de champ dérivé apparaît.
2. Dans la liste déroulante **Nom du champ**, sélectionnez le champ dérivé existant à partir duquel vous souhaitez en créer un nouveau.
L'expression pour le champ dérivé sélectionné apparaît dans la zone **Expression**.
3. Remplacez le nom du champ dérivé existant par le nom souhaité pour le nouveau champ dérivé.

Important : Vous ne pouvez pas utiliser les mots "Yes" ou "No" comme noms de champs dérivés, sous peine d'entraîner des déconnexions de la base de données lors de l'appel de ces champs dérivés.

4. Modifiez l'expression de champ dérivé si nécessaire.
5. Cliquez sur **OK** pour enregistrer le nouveau champ dérivé et retourner à la boîte de dialogue de configuration de processus.

Utilisation d'une macro personnalisée pour créer un champ dérivé

1. Dans un processus prenant en charge les champs dérivés, cliquez sur **Chps dérivés**.
La fenêtre Création de champ dérivé apparaît.
2. Dans la fenêtre Création de champ dérivé, cliquez sur **Assistant**.
La liste des macros personnalisées s'affiche dans l'**Assistant**.
3. Sélectionnez une macro dans la liste en cliquant deux fois dessus.
La déclaration et la description de la macro s'affichent, tandis que la macro est insérée dans la fenêtre Assistant.
4. Sélectionnez ensuite les champs appropriés dans la liste **Champs disponibles pour expression** afin de compléter votre expression.
5. Cliquez sur **OK** pour enregistrer le nouveau champ dérivé et retourner à la boîte de dialogue de configuration de processus.

Stockage de champs dérivés

Les champs dérivés ne sont accessibles qu'à partir du processus dans lequel ils ont été créés et des processus suivants. Par exemple, si vous définissez dans un processus un champ dérivé nommé Pct_Usage à l'aide de la formule :

$$(\text{Curr_bal} / \text{Credit_limit}) * 100$$

Pct_Usage ne sera disponible dans aucun autre processus (à l'exception d'un processus immédiatement consécutif si l'option **Rendre permanent** est activée).

Vous pouvez toutefois enregistrer la définition d'un champ dérivé de la même façon que n'importe quelle autre requête. Vous pouvez stocker la définition du champ dérivé dans la liste **Bibliothèque champs dérivés** et lui affecter un nom (Pct_of_limit_used, par exemple). Si vous voulez ensuite utiliser le même champ dérivé dans un autre processus du même diagramme ou d'un autre diagramme, vous pouvez sélectionner Pct_of_limit_used dans la liste **Bibliothèque champs dérivés** et insérer l'expression dérivée stockée au lieu de la recréer complètement.

Stockage d'un champ dérivé

1. Dans un processus prenant en charge les champs dérivés, créez le champ dérivé que vous souhaitez stocker.
2. Cliquez sur Bibliothèque champs dérivés.
La fenêtre Bibliothèque s'affiche.
3. Sélectionnez **Enregistrer expression actuelle dans bibliothèque**.
4. Cliquez sur **OK**.
5. Utilisez la fenêtre Enregistrer l'expression du champ dérivé pour indiquer l'emplacement de stockage du champ, une stratégie de sécurité, le cas échéant, et les éventuelles remarques sur le champ dérivé.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque : Si vous voulez stocker un champ dérivé déjà créé, sélectionnez-le dans la liste déroulante **Nom du champ**. Lorsque l'expression du champ dérivé apparaît dans la zone **Expression**, cliquez sur **Bibliothèque expressions**.

Utilisation d'une bibliothèque de champs dérivés

1. Dans un processus prenant en charge les champs dérivés, cliquez sur **Chps dérivés**, ou cliquez sur **Outils > Bibliothèque champs dérivés** pour accéder à la fenêtre Bibliothèque d'expressions du champ dérivé.
2. Dans la liste de la bibliothèque de champs dérivés, sélectionnez celle que vous souhaitez utiliser.

Pour rendre un champ dérivé permanent

Lorsque vous rendez un champ dérivé permanent, vous demandez à Campaign de stocker ses valeurs calculées et de les mettre à disposition des processus suivants. Cela permet d'économiser du temps et des ressources, car Campaign n'a pas besoin de recalculer ces valeurs en aval dans le diagramme.

1. Dans la fenêtre de configuration d'un processus prenant en charge les champs dérivés, cliquez sur **Chps dérivés**.

La fenêtre Création de champ dérivé apparaît.

2. Cochez la case **Rendre permanent** si vous voulez stocker et transmettre les valeurs calculées pour ce champ.

Exemple : champ dérivé permanent

Un processus Sélection configuré pour choisir les ID en fonction d'une contrainte sur un champ dérivé peut être connecté à un processus Extraction pour générer les enregistrements sélectionnés incluant ce champ dérivé. Si vous marquez le champ dérivé pour qu'il soit permanent, la valeur calculée est transmise du processus Sélection au processus Extraction.

Une autre utilisation des champs dérivés permanents consiste à les employer avec des champs dérivés de type agrégat (par exemple, AVG ou GROUPBY). Ces champs agrégés sont calculés en fonction des diverses lignes de données figurant dans la cible en cours, afin que la valeur de ces champs agrégés soit modifiée en même temps que le contenu de la cible. Les champs dérivés permanents vous permettent de conserver la valeur calculée d'origine, puis de la transmettre à d'autres processus. Si vous choisissez plutôt de recalculer le champ dérivé, la valeur est calculée en fonction des enregistrements restants dans la cible en cours.

Lorsqu'un processus comporte plusieurs sources, comme un processus Extraction utilisant des sources provenant de deux processus Sélection, tous les champs dérivés permanents sont mis à la disposition des processus en aval.

Si un champ dérivé permanent n'est pas disponible dans tous les processus Sélection entrants et qu'il est inclus dans la source d'un processus Extraction, ce dernier affiche une valeur NULL pour ce champ dérivé permanent dans toutes les lignes générées par les processus Sélection qui ne contiennent pas ce champ.

Si un champ dérivé permanent n'est pas disponible dans tous les processus Sélection entrants et si vous l'utilisez pour définir un processus Segment, ce dernier comporte des segments vides pour les processus Sélection qui ne contiennent pas ce champ.

Le processus Segment n'est pas configuré si vous tentez de définir un segment avec une expression utilisant plusieurs champs dérivés permanents qui ne sont pas disponibles dans tous les processus Sélection.

Les instructions suivantes s'appliquent aux champs dérivés permanents :

- Les champs dérivés permanents se connectent à une cible entrante (vecteur).
- Les champs dérivés permanents sont calculés avant l'exécution de la requête.
- Plusieurs champs dérivés permanents sont disponibles dans les processus suivants :
 - Extraction : si un champ dérivé permanent n'est pas défini pour une cible, sa valeur est NULL. Si un seul ID est supérieur à une cible, une ligne est générée pour chaque cible.
 - Segment : les champs dérivés permanents ne sont pas disponibles pour la segmentation par champ lorsque plusieurs cibles sources sont sélectionnées. Toutes les cibles sources sélectionnées doivent comporter des champs dérivés permanents en vue de leur utilisation par la requête dans un segment.
- Les champs dérivés permanents ne conservent qu'une seule valeur (sélectionnée de manière aléatoire) par valeur d'ID, quel que soit le nombre d'occurrences de cette valeur dans les données. Par conséquent, lorsque le résultat n'inclut aucun champ de table (mais un ID IBM Unica), il n'y aura qu'un seul enregistrement par valeur d'ID.

Toutefois, lorsque vous utilisez un champ dérivé basé sur un champ de table, le résultat inclut indirectement un champ de table. Par conséquent, il y aura un enregistrement pour chaque instance d'une valeur d'ID. (En d'autres termes, si la valeur d'ID revient sept fois dans les données, sept enregistrements seront générés.)

Les champs dérivés permanents ne stockent qu'une *seule* valeur pour chaque ID de référentiel, qui est sélectionnée de manière aléatoire parmi les valeurs disponibles. En d'autres termes, lorsque vous travaillez sur des données non normalisées, vous devez faire appel à la fonction macro GROUPEBY pour obtenir le comportement souhaité.

Supposons que vous souhaitiez trouver dans la table des transactions d'achat le montant de la transaction en euros la plus élevée effectuée par un client et l'enregistrer sous forme de champ dérivé permanent pour un traitement en aval. Vous pouvez créer un champ dérivé (puis en faire un champ dérivé permanent) comme suit :

```
Highest_purchase_amount = groupby(CID, maxof, Purch_Amt)
```

Cela donnerait les calculs suivants à partir des transactions d'achat non normalisées illustrées ci-après :

CID	DATE	PURCH_AMT	HIGHEST_PURCHASE_AMOUNT
A	01/01/2007	200 €	300 €
A	15/03/2007	100 €	300 €
A	30/04/2007	300 €	300 €

Lorsque le champ dérivé est permanent, il choisit de façon aléatoire une valeur (toutes sont égales à 300 €) et rend cette valeur de 300 € permanente pour le client A.

Un deuxième exemple moins évident peut consister à sélectionner un score de modèle prédictif dans une table d'évaluation pour un modèle X donné. Dans ce cas, le champ dérivé peut se présenter comme suit :

```
ModelX_score = groupby(CID, maxof, if(Model = 'X', 1, 0), Score)
```

Et les données peuvent prendre la forme suivante :

CID	MODEL	SCORE	MODELX_SCORE
A	A	57	80
A	B	72	80
A	X	80	80

Si vous rendez permanent le champ dérivé ModelX_Score, la valeur de score 80 souhaitée est fournie. L'instruction suivante est incorrecte pour créer un champ dérivé :

```
Bad_ModelX_score = if(Model = 'X', Score, NULL)
```

Les données suivantes seraient alors générées :

CID	MODEL	SCORE	BAD_MODELX_SCORE
A	A	57	NULL
A	B	72	NULL
A	X	80	80

Ensuite, lorsque vous rendez permanent le champ dérivé Bad_ModelX_score, la valeur permanente peut être NULL ou 80. Si vous utilisez des données non normalisées et que les valeurs du champ dérivé ne sont pas toutes identiques, *n'importe quelle* valeur peut être renvoyée si vous rendez permanent ce champ dérivé. Par exemple, le fait de définir Derived_field_Score = SCORE et de le rendre permanent pourrait renvoyer la valeur 57, 72 ou 80 pour le client A. Pour être sûr d'obtenir le comportement voulu, vous devez utiliser la macro GROUPEBY sur l'ID client et vous assurer que la valeur du champ dérivé est *identique* pour toutes les données de ce client.

A propos des variables utilisateur

Campaign prend en charge les variables utilisateur, qui peuvent être utilisées au cours de la configuration des processus, lors de la création de requêtes et d'expressions.

Instructions d'utilisation des variables utilisateur

Les instructions suivantes s'appliquent aux variables utilisateur :

- Les variables utilisateur sont limitées au diagramme dans lequel elles sont définies et utilisées, mais ont une portée globale à l'intérieur de ce diagramme.
- Les variables utilisateur utilisent la syntaxe suivante :
VarUtilisateur.NomVarUtilisateur
- Les variables utilisateur possèdent des **valeurs initiales**, qui sont les valeurs affectées aux variables utilisateur lorsqu'elles sont initialement définies dans la boîte de dialogue **Variables utilisateur**. La **valeur initiale** n'est utilisée que pour

définir la **valeur courante** avant l'exécution d'un diagramme. Il s'agit de la **valeur courante** utilisée par Campaign lors de l'exécution d'un diagramme.

Remarque : Si la **valeur courante** d'une variable utilisateur n'est pas définie et que vous exécutez un processus ou un aiguillage, Campaign ne sera pas capable de résoudre la variable utilisateur. Campaign n'affecte la **valeur courante** d'une variable utilisateur à la **valeur initiale** qu'avant l'exécution d'un diagramme.

- Vous pouvez modifier la **valeur courante** d'une variable utilisateur dans la fenêtre Champ dérivé d'un processus Sélection.
- Les variables utilisateur peuvent être définies comme constantes ou comme expressions, telles qu'`UserVar.myVar = Avg(UserTable.Age)`.

Remarque : Si vous utilisez une expression qui renvoie des valeurs multiple (comme `UserTable.Age+3` qui renvoie une valeur pour chaque enregistrement de la table), la variable utilisateur est définie sur la première valeur renvoyée.

- Si vous utilisez des variables utilisateur dans des instructions SQL, ne placez pas les variables utilisateur entre guillemets (simples ou doubles).
- Si vous transmettez des noms d'objet à votre base de données (par exemple, si vous utilisez une variable utilisateur contenant un nom de diagramme), vous devez vérifier que le nom d'objet ne contient que des caractères pris en charge par votre base de données. Dans le cas contraire, vous recevez une erreur de base de données.
- Les valeurs des variables utilisateur peuvent être transmises lors de l'exécution des processus.
- Les variables utilisateur sont prises en charge dans les déclencheurs sortants.
- Les variables utilisateur sont prises en charge dans les macros personnalisées.

Création d'une variable utilisateur

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, cliquez sur l'icône **Options** et sélectionnez **Variables utilisateur**.
La boîte de dialogue Variables utilisateur apparaît.
2. Dans la colonne **Nom de variable**, entrez un nom pour la nouvelle variable utilisateur en cliquant sur la zone sensible **<Cliquez ici pour ajouter un élément>**.
3. Dans la colonne **Type de données**, sélectionnez un type de donnée dans la liste déroulante. Si vous ne sélectionnez pas de type de données, l'application choisit **Aucun** lorsque vous cliquez sur **OK**.
Le type de données **Aucun** peut générer des résultats imprévisibles ; pour éviter cela, spécifiez le type de données approprié.
4. Dans la colonne **Valeur initiale**, entrez une valeur initiale (de départ) pour la variable utilisateur. Vous pouvez également analyser les champs pour rechercher les valeurs disponibles en cliquant sur le bouton des points de suspension qui s'affiche lorsque vous cliquez dans la colonne.
5. Dans la colonne **Valeur courante**, entrez une valeur courante pour la variable utilisateur. Vous pouvez également analyser les champs pour rechercher les valeurs disponibles en cliquant sur le bouton des points de suspension qui s'affiche lorsque vous cliquez dans la colonne.
6. Répétez ces étapes pour chaque variable utilisateur que vous souhaitez créer.
7. Une fois que vous avez terminé de définir les variables utilisateur, cliquez sur **OK**.

L'application stocke les nouvelles variables utilisateur. Vous pouvez y accéder par la suite lorsque vous configurez les processus.

Une fois que l'exécution d'un diagramme est terminée, la **valeur courante** de chaque variable utilisateur est affichée dans la section **Valeur courante** de chaque variable utilisateur. Si la valeur courante est différente de la valeur initiale, vous pouvez restaurer cette dernière en cliquant sur **Restaurer valeurs par défaut**.

Remarque : Si la **valeur courante** d'une variable utilisateur est redéfinie dans un processus Sélection, la redéfinition manuelle de la **valeur courante** en **valeur initiale** n'aura aucun impact sur la valeur de la variable utilisateur lors de l'exécution d'un diagramme, d'un aiguillage ou d'un processus.

A propos des macros personnalisées

Une macro personnalisée est une requête que vous créez à l'aide d'une expression IBM Unica , de SQL brut ou de SQL brut incluant une valeur. Les macros personnalisées prennent également en charge des variables, les rendant ainsi beaucoup plus puissantes que les requêtes stockées qu'elles sont destinées à remplacer.

Vous pouvez enregistrer une macro personnalisée et l'utiliser pour configurer des processus dans un diagramme et pour définir des champs dérivés.

La prise en charge de SQL brut améliore les performances, en autorisant l'exécution de transactions complexes dans la base de données plutôt que le filtrage et la manipulation de données brutes sur le serveur d'applications.

Campaign prend en charge les trois types de macros personnalisées suivants, qui acceptent à leur tour un nombre illimité de variables :

- Macros personnalisées qui utilisent une expression IBM Unica
- Macros personnalisées qui utilisent SQL brut
- Macros personnalisées qui utilisent SQL brut et incluent une valeur spécifique

Important : Etant donné que des utilisateurs non techniques peuvent utiliser des macros personnalisées, nous vous conseillons, lorsque vous les créez, de décrire très précisément leur fonctionnement, de placer les macros de même type dans des dossiers spéciaux et ainsi de suite, afin de réduire les risques d'utilisation incorrecte et d'extraction de données inattendues.

Création d'une macro personnalisée

1. Dans une page de diagramme en mode **Edition**, cliquez sur l'icône **Options** et sélectionnez **Macros personnalisées**.

La boîte de dialogue Macros personnalisées apparaît : elle affiche les macros personnalisées existantes.

2. Cliquez sur **Nouvel élément**.
3. Dans la liste déroulante **Enregistrer sous**, sélectionnez l'emplacement du dossier dans lequel vous souhaitez enregistrer la macro personnalisée.
4. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom et une déclaration pour la macro personnalisée afin qu'elle puisse être référencée, en respectant la syntaxe suivante :

NomMacro(var1,var2,...)

Seuls le nom de la macro personnalisée (qui doit être unique) et la liste de variables doivent être exprimés.

La chaîne *NomMacro* doit être alphanumérique. Vous ne pouvez pas utiliser d'espaces dans la chaîne *NomMacro*. En revanche, vous pouvez vous servir de traits de soulignement (_).

Remarque : Si une macro personnalisée porte le même nom qu'une macro prédéfinie, la macro personnalisée est prioritaire. Pour éviter toute confusion, il est préférable de ne pas nommer les macros personnalisées à l'aide de noms d'opérateur ou de noms identiques à ceux des macros prédéfinies dans Campaign, sauf si vous voulez que la nouvelle macro personnalisée soit toujours utilisée et que la macro prédéfinie soit inaccessible.

Important : Les noms de variable doivent correspondre à ceux qui figurent dans la définition de macro personnalisée de la fenêtre Expression et doivent être indiqués sous forme de liste séparée par des virgules entourée de parenthèses.

5. Dans la liste déroulante **Stratégie de sécurité**, sélectionnez une stratégie de sécurité pour la nouvelle macro personnalisée.
6. Utilisez éventuellement le champ **Remarque** pour saisir des remarques sur la nouvelle macro personnalisée, en décrivant précisément les objectifs de la macro et en indiquant ce que représente chaque variable.
7. Dans la liste déroulante **Type d'expression**, sélectionnez le type de macro personnalisée que vous êtes en train de créer.
 - Si vous sélectionnez **Sélection de liste d'ID en SQL brut**, vous devez également sélectionner une base de données dans la liste déroulante du champ **Base de données**.
 - Si vous sélectionnez **Sélection d'ID + valeur en SQL brut**, vous devez également sélectionner une base de données dans la liste déroulante du champ **Base de données** et le type de valeur du champ dans la liste déroulante **Type de valeur**. Assurez-vous que le type de valeur sélectionné ici est correct. Sinon, une erreur indiquant un "type non concordant" sera générée lorsque vous tenterez d'analyser ultérieurement cette requête.
 - Si vous avez sélectionné **Texte** comme type de valeur, spécifiez la largeur du type de valeur en octets dans le champ **# octets**. Cette information peut vous être donnée par la base de données. Si vous n'avez pas accès à la base de données ou si vous ne parvenez pas à obtenir cette information, indiquez 256, qui représente la largeur maximale.
8. Cliquez à l'intérieur du champ **Expression** pour ouvrir la fenêtre Définition des critères de sélection.
9. Créez votre expression de requête. Vous pouvez utiliser autant de variables que vous le souhaitez. La syntaxe de la variable est alphanumérique et la variable doit être placée entre des signes supérieur et inférieur (<>). Les opérandes (valeurs et chaînes) et les opérateurs peuvent être des variables.

Important : N'utilisez pas de variables utilisateur de diagramme dans les définitions de macros personnalisées, car les macros personnalisées sont globales, contrairement aux variables utilisateur de diagramme.

Exemple : macro personnalisée utilisant la sélection d'ID et de valeur en SQL brut

Save Under: **None**

Items List:

- + Affinium_Macro
- + SelectID_value
- + SelectIDOnly
- GenGroupBy(id, val1, table, val2)**
- GenSelect(id, table, opt, val)

Name: GenGroupBy(id, val1, table, val2)

Note:
id = customer ID
val1 = field to perform sum on
val2 = field to group by
table = some table

Expression:
select <id>, sum(<val1>) from <table> group by <id>, <val2>

Expression Type: Raw SQL Selecting ID + Value

Database: ImpactDemo

Value Type: numeric Width (# Bytes):

Save Cancel Help

10. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer la macro personnalisée.
La macro personnalisée est ensuite stockée et vous pouvez y accéder par son nom.
11. Cliquez sur **Fermer** pour quitter la boîte de dialogue Macros personnalisées.

Instructions d'utilisation des macros personnalisées

Tenez compte des instructions suivantes lors de la création ou de l'utilisation d'une macro personnalisée :

- Le nom de la macro personnalisée doit être alphanumérique. Vous ne pouvez pas utiliser d'espaces dans la chaîne nom. En revanche, vous pouvez vous servir de traits de soulignement (_).
- Si une source de données a été configurée avec la propriété `ENABLE_SELECT_SORT_BY = TRUE`, vous *devez* écrire des macros personnalisées en SQL brut avec une clause **ORDER BY** afin de trier les enregistrements renvoyés en fonction des champs de clé du référentiel dans lequel vous travaillez. En effet, si l'ordre de tri est différent, une erreur se produit lors de l'utilisation de la macro personnalisée dans un champ dérivé d'un processus Extraction.
- Si vous ne comparez pas une valeur renvoyée par une macro personnalisée et que la valeur est numérique, les valeurs différentes de zéro sont traitées comme TRUE (et les ID qui leur sont associés sont donc sélectionnés) et les valeurs nulles sont traitées comme FALSE. Les valeurs de chaîne sont toujours traitées comme FALSE.
- Lors de la création d'une macro personnalisée utilisant le langage SQL brut, l'emploi d'une table temporaire peut améliorer de façon significative les performances de SQL brut en se concentrant sur le volume de données nécessaire.

Lorsqu'une macro personnalisée utilise des tables temporaires dans sa logique sous-jacente, une des tables temporaires est créée dans la base de données afin que la logique aboutisse.

Cependant, si une macro personnalisée est utilisée dans une propriété SELECT de niveau supérieur, Campaign ne peut utiliser aucun historique pour créer une table temporaire dans la base de données et la logique échoue.

Par conséquent, lorsque vous créez une macro personnalisée utilisant SQL brut, vous pouvez avoir besoin de créer deux versions de la même macro : l'une utilisant des jetons de table temporaire et l'autre non.

La macro personnalisée sans jetons de table temporaire peut être utilisée au niveau supérieur d'une arborescence (par exemple, dans la première propriété SELECT). La macro contenant des jetons de table temporaire peut être utilisée à tout autre endroit de l'arborescence où l'inclusion d'une table temporaire peut s'avérer bénéfique.

- Des auto-jointures indésirables peuvent se produire lors de la combinaison des valeurs renvoyées par les macros personnalisées quand la requête se fait sur des données non normalisées.

Par exemple, si vous utilisez une macro personnalisée basée sur SQL brut qui renvoie une valeur et que (dans un processus Extraction, par exemple) vous générez la macro personnalisée et un autre champ à partir de la table sur laquelle se fonde la macro personnalisée, Campaign effectue une auto-jointure sur cette table. Si la table n'est pas normalisée, vous obtiendrez un produit cartésien (à savoir, le nombre d'enregistrements affiché sera supérieur au nombre attendu).

- Les macros personnalisées sont désormais automatiquement triées par référence, car leur définition n'est pas copiée dans le processus en cours.

Lors de l'exécution, une macro personnalisée est résolue en recherchant sa définition dans la table système **UA_CustomMacros** (dans laquelle les définitions sont stockées), puis utilisée/exécutée.

- Contrairement aux requêtes enregistrées, les noms des macros personnalisées doivent être uniques et indépendants du chemin d'accès au dossier. Dans les éditions antérieures à la version 5.0, une requête enregistrée nommée A, par exemple, peut se trouver à la fois dans les dossiers D1 et D2.

Campaign prend en charge les requêtes enregistrées provenant d'éditions antérieures. Toutefois, les références à des requêtes enregistrées non uniques doivent utiliser l'ancienne syntaxe :

```
storedquery(<nom requête>)
```

- Lors de la résolution de variables utilisateur dans des macros personnalisées, Campaign utilise la valeur en cours de la variable utilisateur au moment de la vérification de la syntaxe. Si la valeur en cours est laissée à blanc, Campaign génère une erreur.
- Le jeton de table temporaire est une fonction avancée d'optimisation des performances qui délimite le volume de données extrait de la base de données à l'aide de l'ensemble d'ID de référentiel figurant dans la table temporaire qui sera ensuite utilisé par le processus en cours. Cette liste d'ID dans la table temporaire peut être un sur-ensemble des identifiants de la cible en cours. Par conséquent, les fonctions d'agrégation exécutées sur la table temporaire (par exemple, moyenne ou somme) n'étant pas supportées, elles risquent de générer des résultats incorrects.
- Si vous avez l'intention d'utiliser la macro personnalisée sur plusieurs bases de données différentes, vous pouvez utiliser une expression IBM Unica plutôt que SQL brut, car ce dernier peut être spécifique à une base de données particulière.

- Si une macro personnalisée comporte du SQL brut ainsi qu'une autre macro personnalisée, cette dernière est résolue, exécutée et renvoie une valeur avant l'exécution de SQL brut.
- Campaign traite les virgules comme des séparateurs de paramètres. Si vous utilisez des virgules en tant que caractères littéraux dans un paramètre, placez le texte entre accolades ({}), comme indiqué dans l'exemple suivant :
TestCM({STRING_CONCAT(UserVar.Test1, UserVar.Test2) })
- Campaign prend en charge la substitution simple de paramètres dans les macros personnalisées utilisant du code SQL brut. Par exemple, si vous configurez un processus Sélection dans un diagramme contenant cette requête :
exec dbms_stats.gather_table_stats(tabname=> <temptable>,ownname=> 'autodcc')
Campaign substitue la table temporaire réelle à la place du jeton <temptable>. Notez que les guillemets simples autour du nom de table sont requis.

Les tableaux suivants indiquent la façon dont Campaign traite les macros personnalisées dans les requêtes et les champs dérivés.

Macros personnalisées dans les requêtes et les champs dérivés (processus Sélection, Segment et Référentiel)

Type de macro personnalisée	Mode d'utilisation
SQL brut : ID	S'exécute en tant que requête distincte. La liste d'ID est fusionnée avec d'autres résultats. Si une macro personnalisée comporte d'autres macros personnalisées plus du code SQL brut, les macros personnalisées sont résolues et exécutées, puis le code SQL brut est exécuté.
SQL brut : ID + valeur	La valeur renvoyée doit normalement être utilisée dans une expression ou comme comparaison. Si la valeur n'est pas utilisée de cette manière, Campaign traite une valeur différente de zéro comme TRUE pour la sélection d'ID, tandis qu'une valeur zéro et une chaîne sont traitées comme FALSE.
Expression IBM Unica	L'expression est résolue et la syntaxe est vérifiée. Une requête est prise en charge pour chaque table et les ID sont mis en correspondance/fusionnés.

Dans une requête en SQL brut (processus Sélection, Segment et Référentiel)

Type de macro personnalisée	Mode d'utilisation
SQL brut : ID	La macro personnalisée est résolue, puis la requête est exécutée.
SQL brut : ID + valeur	Non pris en charge
Expression IBM Unica	L'expression est résolue, mais la syntaxe n'est pas vérifiée. Si l'expression est incorrecte, l'erreur est détectée par le serveur de base de donnée au moment de l'exécution.

Gestion d'une macro personnalisée

Vous pouvez créer une structure de dossiers afin d'organiser vos macros personnalisées. Vous pouvez ensuite déplacer les macros personnalisées d'un dossier à un autre à l'intérieur de cette structure.

1. Dans une page de diagramme en mode **Edition**, cliquez sur l'icône **Options** et sélectionnez **Macros personnalisées**.
La boîte de dialogue Macros personnalisées s'affiche.
2. Accédez à la **Liste des éléments** pour sélectionner la macro que vous voulez modifier.
La zone **Info.** présente les détails relatifs à la macro sélectionnée.
3. Cliquez sur **Modifier/Déplacer** pour modifier ou déplacer la macro sélectionnée.
La boîte de dialogue Modifier/Déplacer Macros personnalisées s'ouvre.
4. Vous pouvez changer le nom de la macro, éditer la remarque, modifier le dossier/l'emplacement de stockage de la macro, ou cliquer sur **Editer** pour modifier l'expression.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications.
6. Cliquez sur **Fermer** pour quitter la boîte de dialogue Macros personnalisées.

A propos des modèles

Un modèle est un groupe de processus sélectionnés et enregistrés à partir de diagrammes. Les modèles ne vous permettent de concevoir et de configurer un ou plusieurs processus qu'une seule fois, puis de les enregistrer dans la bibliothèque de modèles. Les modèles conservent les configurations de processus et les mappages de tables et sont accessibles à partir de n'importe quelle session ou campagne.

Copie d'un modèle vers la bibliothèque de modèles

Vous pouvez ajouter des modèles à la bibliothèque de modèles en les copiant à cet emplacement.

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, sélectionnez le ou les processus que vous voulez enregistrer sous forme de modèle. Utilisez les touches **Maj en cliquant** et **Ctrl en cliquant** pour sélectionner plusieurs processus.
2. Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur le ou les processus à copier et sélectionnez **Copier vers bibliothèque modèles**.
La fenêtre Enregistrer modèle apparaît.
3. Saisissez le nom du modèle dans le champ **Nom**.
Vous ne pouvez pas utiliser d'espaces dans la chaîne nom. Les modèles stockés sont identifiés par leur nom, qui doit être unique dans le dossier où ils se trouvent.
4. (Facultatif) Saisissez une description sous forme de texte à format libre dans le champ **Remarque**.
5. (Facultatif) Sélectionnez le dossier où sera placé le modèle. Sélectionnez un dossier existant dans la liste ou sélectionnez **Nouveau dossier** pour en créer un. Le dossier actuellement sélectionné s'affiche après le champ **Enregistrer sous** au-dessus de la **Liste des éléments**. Pour créer un nouveau dossier, cliquez sur

Nouveau dossier. Vous pouvez créer un nombre illimité de dossiers (notamment des dossiers parent dans une hiérarchie) pour organiser et stocker vos modèles.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Collage d'un modèle à partir de la bibliothèque de modèles

Vous pouvez coller un modèle de la bibliothèque de modèles dans un diagramme que vous créez.

1. Dans une page de diagramme en mode Edition, cliquez sur l'icône **Options** et sélectionnez **Bibliothèque modèles**.

La boîte de dialogue Bibliothèque modèles s'affiche.

2. Sélectionnez un modèle dans la **Liste des éléments**.
3. Cliquez sur **Coller modèle**.

Le modèle sélectionné est collé dans l'espace de travail du diagramme.

Remarque : Les processus insérés peuvent apparaître superposés à d'autres processus figurant déjà dans le diagramme. Tous les processus insérés sont initialement sélectionnés afin de faciliter leur déplacement en tant que groupe.

Les modèles sont accessibles par toute autre session ou campagne via la bibliothèque de modèles. Si un modèle est collé dans un diagramme comportant des mappages de tables différents, le mappage résultant est augmenté, mais pas remplacé par le nouveau mappage, à moins que les noms de table soient identiques.

Gestion d'un modèle

Cette commande vous permet de créer des dossiers, mais également de modifier, déplacer et supprimer une bibliothèque de modèles.

1. Dans une page de diagramme en mode Edition, cliquez sur l'icône **Options** et sélectionnez **Bibliothèque modèles**.

La boîte de dialogue Bibliothèque modèles s'affiche.

2. Dans la **Liste des éléments**, sélectionnez le modèle à modifier ou déplacer.
3. Cliquez sur **Modifier/Déplacer**.

La boîte de dialogue Modifier/Déplacer Bibliothèque modèles s'ouvre.

4. Dans le champ **Enregistrer sous**, sélectionnez le dossier/l'emplacement dans lequel vous souhaitez déplacer le modèle.
5. Vous pouvez également modifier le nom de la bibliothèque de modèles ou la remarque qui lui est associée.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications.
7. Cliquez sur **Fermer** pour quitter la fenêtre Bibliothèque modèles.

A propos des bibliothèques de catalogues

Un catalogue de tables est une collection de tables utilisateur mappées. Les catalogues de tables stockent toutes les informations de métadonnées de mappage des tables utilisateur en vue de leur réutilisation dans les diagrammes. Les catalogues de tables sont stockés par défaut dans un format binaire propriétaire utilisant une extension `.cat`.

Pour plus d'informations sur la création et l'utilisation des catalogues de tables, consultez le *Guide d'administration de Campaign*.

Accès aux bibliothèques de catalogues

Dans une page de diagramme en mode **Edition**, cliquez sur l'icône **Options** et sélectionnez **Bibliothèque catalogues**.

La boîte de dialogue Bibliothèque catalogues s'affiche.

Remarque : Si vous disposez de droits d'administration, vous pouvez également accéder aux bibliothèques de catalogues à partir de la page Paramètres des campagnes. Pour plus d'informations, consultez le *Guide d'administration de Campaign*.

Modification d'un catalogue de tables

1. Dans une page de diagramme en mode **Edition**, cliquez sur l'icône **Options** et sélectionnez **Bibliothèque catalogues**.

La boîte de dialogue Bibliothèque catalogues s'affiche.

2. Sélectionnez le catalogue de tables souhaité dans la **Liste des éléments**.
La zone **Info.** présente les détails relatifs au catalogue de tables sélectionné, en particulier son nom et son chemin d'accès.
3. Cliquez sur **Modifier/Déplacer**.
4. Vous pouvez changer le nom de la bibliothèque de catalogues, éditer la description du catalogue de tables ou modifier le dossier/l'emplacement de stockage du catalogue de tables.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Dans la fenêtre Bibliothèque catalogues, cliquez sur **Fermer**.

Suppression d'un catalogue de tables

Important : La suppression des catalogues de tables n'est possible qu'à l'aide de l'interface Campaign. Si vous supprimez des tables ou modifiez des catalogues de tables directement dans le système de fichiers, Campaign ne peut pas garantir l'intégrité des données de votre système.

1. Dans une page de diagramme en mode **Edition**, cliquez sur l'icône **Options** et sélectionnez **Bibliothèque catalogues**.
La fenêtre Bibliothèque catalogues s'affiche.
2. Sélectionnez le catalogue de tables souhaité dans la **Liste des éléments**.
La zone **Info.** présente les détails relatifs au catalogue de tables sélectionné, en particulier son nom et son chemin d'accès.
3. Cliquez sur **Supprimer**.
Un message s'affiche, vous demandant de confirmer la suppression du catalogue de tables sélectionné.
4. Cliquez sur **OK**.
5. Dans la fenêtre Bibliothèque catalogues, cliquez sur **Fermer**.

Chapitre 10. Sessions

A l'instar des campagnes, les sessions sont composées de diagrammes individuels. Toutefois, les sessions vous permettent de créer des constructions de données permanentes (telles que des segments stratégiques, des hiérarchies de dimensions stockées et des cubes), qui sont mises à la disposition de toutes les campagnes de façon globale. Vous pouvez utiliser des sessions pour créer des diagrammes qui :

- transforment les données requises dans les campagnes ;
- génèrent des fichiers sources PredictiveInsight ;
- contiennent des segments stratégiques.

Remarque : Lorsque vous concevez des diagrammes, veillez à ne pas créer de dépendances cycliques parmi vos processus. Supposons par exemple que votre diagramme comporte un processus Sélection qui sert de source à un processus Création seg. Si vous choisissez comme source dans votre processus Sélection un segment qui sera créé par le même processus Création seg. que celui auquel le processus Sélection sert de source, vous aurez créé une dépendance cyclique. Cette situation génère une erreur lorsque vous essayez d'exécuter le processus.

Utilisation des sessions

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes sur les sessions :

- «Création d'une session»
- «A propos de l'organisation des sessions», à la page 214
- «Affichage d'une session», à la page 212
- «Edition des détails de la synthèse d'une session», à la page 212
- «Modification d'un diagramme de session», à la page 212
- «Copie de sessions», à la page 213
- «A propos de l'exécution de sessions», à la page 213
- «Déplacement d'une session», à la page 213
- «Suppression d'une session», à la page 214

Remarque : Pour pouvoir utiliser des sessions, vous devez disposer des droits appropriés. Pour plus d'informations sur les droits, consultez le *Guide d'administration de Campaign*.

Création d'une session

1. Sélectionnez **Campagne > Sessions**.
La page **Toutes les sessions** affiche la structure de dossiers utilisée pour l'organisation des sessions de votre société. Si vous avez ouvert auparavant un sous-dossier dans la page **Toutes les sessions**, celui-ci sera affiché à la place.
2. Naviguez dans la structure des dossiers pour afficher le contenu du dossier auquel vous souhaitez ajouter votre session.
3. Cliquez sur l'icône **Ajouter une session**.
La page **Nouvelle session** s'affiche.
4. Saisissez le nom, la stratégie de sécurité et la description de la session.

Remarque : Les noms de session sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour plus d'informations, voir «Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign», à la page 247.

5. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Remarque : Vous pouvez également cliquer sur **Enregistrer et ajouter diagramme** pour commencer immédiatement la création des diagrammes de votre session.

Affichage d'une session

1. Sélectionnez **Campagne > Sessions**.
La page Toutes les sessions s'affiche.
2. Cliquez sur le nom de la session que vous souhaitez afficher afin d'ouvrir l'onglet **Récapitulatif** de la session.
OU
3. Cliquez sur l'icône **Afficher onglet** en regard du nom de la session que vous voulez afficher.
La page **Récapitulatif** et les noms des diagrammes de la session apparaissent dans un menu contextuel.
4. Sélectionnez l'onglet de la session à afficher.
La session s'ouvre sur l'onglet que vous avez sélectionné.

Edition des détails de la synthèse d'une session

1. Sélectionnez **Campagne > Sessions**.
La page Toutes les sessions s'affiche.
2. Cliquez sur le nom de la session dont vous souhaitez modifier les détails de synthèse.
La session s'ouvre sur l'onglet **Synthèse**.
3. Cliquez sur l'icône **Modifier synthèse**.
4. Effectuez les modifications souhaitées sur l'onglet **Synthèse**.

Remarque : Les noms de session sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour plus d'informations, voir «Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign», à la page 247.

5. Lorsque vous avez terminé vos modifications, cliquez sur **Enregistrer les modifications**.
Vos modifications sont sauvegardées et la session est fermée.

Modification d'un diagramme de session

1. Sélectionnez **Campagne > Sessions**.
La page Toutes les sessions s'affiche.
2. Cliquez sur l'icône **Modifier onglet** en regard du nom de la session dont vous souhaitez modifier le ou les diagrammes.
3. Dans le menu contextuel, cliquez sur le nom du diagramme à modifier.
La page Diagramme s'affiche en mode **Lecture seule**.
4. Cliquez sur l'icône **Editer** pour ouvrir le diagramme en mode **Edition**.
5. Apportez les modifications souhaitées au diagramme.
6. Lorsque vous avez terminé vos modifications, cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Enregistrer et quitter**.

Modification des propriétés d'un diagramme de session

1. Ouvrez le diagramme pour le modifier.
2. Cliquez sur **Propriétés** dans la barre d'outils du diagramme.
La page Modifier les propriétés du diagramme apparaît.
3. Modifiez le nom ou la description du diagramme.

Remarque : Les noms des diagrammes sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Voir «Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign», à la page 247.

4. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.
Les détails du diagramme modifié sont sauvegardés.

Copie de sessions

Vous ne copiez pas les sessions, mais plutôt les diagrammes figurant dans les sessions.

A propos de l'exécution de sessions

Pour exécuter une session, vous devez exécuter tous les diagrammes qui la composent.

Déplacement d'une session

Pour des raisons d'organisation, il est possible de déplacer les sessions d'un dossier à un autre.

Remarque : Si un autre utilisateur est en train de modifier un diagramme dans la session que vous prévoyez de déplacer, la totalité du diagramme risque d'être perdue lors du déplacement de la session. Vous devez vous assurer qu'aucun diagramme de la session n'est ouvert pour modification avant de déplacer la session.

1. Sélectionnez **Campagne > Sessions**.
La page Toutes les sessions s'affiche.
2. Ouvrez le dossier contenant la session que vous voulez déplacer.
3. Cochez la case en regard de la session à déplacer. Vous pouvez sélectionner plusieurs sessions à déplacer au même endroit simultanément.
4. Cliquez sur l'icône **Déplacer**.
La fenêtre Déplacer éléments vers s'affiche.
5. Cliquez sur le dossier vers lequel vous souhaitez déplacer la session.
Pour naviguer dans la liste, cliquez sur le signe + situé en regard du dossier que vous souhaitez ouvrir.
6. Cliquez sur **Accepter emplacement**.

Remarque : Vous pouvez également cliquer deux fois sur un dossier pour sélectionner et accepter l'emplacement en une seule opération.

La session est déplacée vers le dossier cible.

A propos de la suppression de sessions

Lorsque vous supprimez une session, elle est supprimée avec tous ses fichiers de diagramme. Si vous souhaitez stocker des parties de votre session pour les

réutiliser, vous pouvez les sauvegarder en tant qu'objet stocké. Pour plus d'informations, voir «A propos des champs dérivés», à la page 195.

Important : Si vous supprimez une session associée à des enregistrements d'historique des contacts et des réponses, tous les enregistrements d'historique des contacts et des réponses correspondants seront supprimés. Ne supprimez pas la session si vous avez besoin de conserver l'historique des contacts et des réponses qui lui est associé.

Suppression d'une session

1. Sélectionnez **Campagne > Sessions**.
La page Toutes les sessions s'affiche.
2. Ouvrez le dossier contenant la session que vous voulez supprimer.
Naviguez dans la structure des dossiers en cliquant sur un nom de dossier pour l'ouvrir, en cliquant sur **Toutes les sessions** pour revenir à la page Toutes les sessions, ou en cliquant sur **Dossier parent** pour ouvrir le dossier contenant le dossier actuellement ouvert.
3. Cochez la case en regard de la session à supprimer. Vous pouvez sélectionner plusieurs sessions à supprimer simultanément.
4. Cliquez sur l'icône **Supprimer la sélection**.

Remarque : Si vous tentez de supprimer une session associée à des enregistrements d'historique des contacts et des réponses, un message d'avertissement signale que tous les enregistrements d'historique des contacts et des réponses correspondants seront supprimés. Si vous avez besoin de conserver l'historique des contacts et des réponses correspondant, cliquez sur **Annuler**.

5. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre de confirmation.
La session est supprimée.

A propos de l'organisation des sessions

Vous pouvez organiser vos sessions en créant un dossier ou une série de dossiers. Vous pouvez ensuite déplacer les sessions d'un dossier à un autre à l'intérieur de la structure de dossiers que vous avez créée.

Vous pouvez ajouter, déplacer et supprimer des dossiers afin d'organiser vos sessions. Vous pouvez également modifier le nom et la description d'un dossier.

Ajout d'un dossier de session

1. Sélectionnez **Campagne > Sessions**.
La page Toutes les sessions s'affiche.
2. Cliquez sur le dossier auquel vous souhaitez ajouter un sous-dossier et cliquez sur **Ajouter un sous-dossier**, ou cliquez simplement sur **Ajouter un sous-dossier** pour ajouter un dossier au niveau supérieur.
La page Ajouter un sous-dossier s'affiche.
3. Saisissez le nom, la stratégie de sécurité et la description du dossier.

Remarque : Les noms de dossier sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour plus d'informations, voir «Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign», à la page 247.

4. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Vous retournez à la page Toutes les sessions. Le nouveau dossier ou sous-dossier que vous avez créé s'affiche.

Edition du nom et de la description d'un dossier de session

1. Sélectionnez **Campagne > Sessions**.
La page Toutes les sessions s'affiche.
2. Cliquez sur le dossier à renommer.
3. Cliquez sur l'icône **Renommer**.
La page Renommer un sous-dossier s'affiche.
4. Modifiez le nom et la description du dossier.

Remarque : Les noms de dossier sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour plus d'informations, voir «Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign», à la page 247.

5. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.
Vous retournez à la page Toutes les sessions. Le dossier ou sous-dossier est renommé.

Déplacement d'un dossier de session

Important : Si un autre utilisateur est en train de modifier un diagramme dans la session que vous prévoyez de déplacer, les résultats du diagramme ou la totalité du diagramme risquent d'être perdus lors du déplacement de la session. Assurez-vous qu'aucun diagramme de la session n'est ouvert pour modification avant de déplacer la session.

1. Sélectionnez **Campagne > Sessions**.
La page Toutes les sessions s'affiche.
2. Cliquez sur le dossier contenant le sous-dossier que vous voulez déplacer.
3. Cochez la case en regard du dossier à déplacer. Vous pouvez sélectionner plusieurs dossiers à déplacer au même endroit simultanément.
4. Cliquez sur l'icône **Déplacer**.
La fenêtre Déplacer éléments vers s'affiche.
5. Cliquez sur le dossier vers lequel vous souhaitez déplacer le sous-dossier.
Pour naviguer dans la liste, cliquez sur le signe + situé en regard du dossier que vous souhaitez ouvrir.
6. Cliquez sur **Accepter emplacement**.

Remarque : Vous pouvez également cliquer deux fois sur un dossier pour sélectionner et accepter l'emplacement en une seule opération.

Le sous-dossier est déplacé vers le dossier cible avec la totalité de son contenu.

Suppression d'un dossier de session

Vous devez déplacer ou supprimer le contenu d'un dossier avant de pouvoir le supprimer.

Remarque : Si vous disposez des droits requis pour la suppression d'un dossier, Campaign vous autorise également à supprimer les sous-dossiers qu'il contient.

1. Sélectionnez **Campagne > Sessions**.

- La page Toutes les sessions s'affiche.
- Ouvrez le dossier contenant le sous-dossier que vous voulez supprimer.
 - Cochez la case en regard du dossier à supprimer. Vous pouvez sélectionner plusieurs dossiers à supprimer simultanément.
 - Cliquez sur l'icône **Supprimer la sélection**.
 - Cliquez sur **OK** dans la fenêtre de confirmation.
- Le dossier et tous ses sous-dossiers vides sont supprimés.

Icônes de la page Toutes les sessions

La page Toutes les sessions utilise les icônes suivantes :



Les icônes, présentées de gauche à droite, sont décrites dans le tableau ci-après.

Remarque : De nombreuses icônes de l'interface Campaign sont associées à des fonctions nécessitant des autorisations. Pour plus d'informations, voir le Guide d'administration de *Marketing Platform*. Les icônes **Ajouter une session** et **Ajouter un sous-dossier** ci-dessous n'apparaissent pas si vous ne disposez pas des droits appropriés.

Nom de l'icône	Description
Ajouter une session	Cliquez sur cette icône pour ajouter une nouvelle session.
Ajouter un sous-dossier	Cliquez sur cette icône pour ajouter un nouveau sous-dossier de session.
Imprimer l'élément	Cochez la case en regard d'une ou de plusieurs sessions, puis cliquez sur cette icône pour imprimer les sessions sélectionnées.
Déplacer	Cochez la case en regard d'une ou de plusieurs sessions, puis cliquez sur cette icône pour indiquer l'emplacement où déplacer les sessions sélectionnées.
Supprimer la sélection	Cochez la case en regard d'une ou de plusieurs sessions, puis cliquez sur cette icône pour supprimer les sessions sélectionnées.

A propos des segments stratégiques

Un segment stratégique est une liste d'ID globalement permanente. Les segments stratégiques sont simplement des segments qui sont créés, en général par les administrateurs Campaign, à l'aide du processus Création seg. dans un diagramme de session, afin de pouvoir être utilisés globalement, dans toutes les campagnes.

Campaign prend en charge plusieurs segments stratégiques ; la liste d'ID qui est créée pour chaque segment stratégique et référentiel est stockée dans les tables système Campaign. Vous pouvez associer un nombre illimité de segments stratégiques à une campagne.

Les segments stratégiques sont souvent utilisés dans des cubes. Même si un cube peut être créé à partir de n'importe quelle liste d'ID, il est plus efficace de le baser sur un segment stratégique, car les cubes fondés sur des segments stratégiques sont globaux et peuvent être analysés par les différents rapports des segments.

Les segments stratégiques peuvent être utilisés en tant que segments de suppression globale. Un segment de suppression globale définit la liste des ID qui sont automatiquement exclus des cibles de diagramme pour un référentiel donné.

Les segments stratégiques peuvent éventuellement spécifier une ou plusieurs sources de données IBM Unica, dans lesquelles le segment stratégique sera mis en cache (à savoir, stocké dans la base de données afin que le téléchargement des ID de segment stratégique ne soit pas requis pour chaque diagramme utilisant le segment stratégique). Cela peut permettre d'améliorer de façon significative les performances d'utilisation des segments stratégiques.

Les segments stratégiques mis en cache sont stockés dans des tables temporaires, auxquelles est affecté le paramètre de configuration `TempTablePrefix`.

Remarque : Pour pouvoir utiliser des segments stratégiques, vous devez disposer des droits appropriés. Pour plus d'informations sur les droits, consultez le *Guide d'administration de Campaign*.

Amélioration des performances des segments stratégiques

Par défaut, le processus Création seg. crée un fichier binaire de segment sur le serveur d'applications. Cette opération peut prendre un certain temps pour les segments stratégiques volumineux. Lorsque Campaign met à jour le fichier binaire, il supprime les lignes, puis les insère à nouveau dans une table mise en cache ; la totalité du fichier est réécrite en vue du tri. Pour des segments stratégiques de très grande taille (par exemple, 400 millions d'ID), la réécriture du fichier dans son intégralité prend du temps, même si la plupart des identifiants n'a pas été modifiée.

Pour améliorer les performances, vous pouvez utiliser la propriété `doNotCreateServerBinFile` sur la page de configuration, pour indiquer que les segments stratégiques créent une table temporaire dans la source de données au lieu d'un fichier binaire sur le serveur d'applications. Si cette propriété est définie sur `TRUE`, vous devez spécifier au moins une source de données dans la configuration du processus Création seg.

En outre, des optimisations de performances, comme la création d'index et la génération de statistiques, qui ne peuvent pas être appliquées aux tables de segments mises en cache, peuvent être utilisées dans le cadre de tables temporaires de segments. Les propriétés `PostSegmentTableCreateRunScript`, `SegmentTablePostExecuteSQL` et `SuffixOnSegmentTableCreation` sur la page de configuration prennent en charge ces optimisations de performances.

Pour plus de détails sur les propriétés de la page de configuration, consultez le *Guide d'administration de Campaign*.

Conditions préalables requises pour la création de segments stratégiques

Avant de créer un segment stratégique, vous devez effectuer les opérations suivantes :

- Déterminer la façon dont vos segments stratégiques seront organisés, ainsi que l'arborescence de dossiers et les conventions de dénomination à utiliser.
- Déterminer exactement quels segments stratégiques sont importants pour vous.
- Déterminer la logique qui se cache derrière vos segments stratégiques.
- Identifier la relation entre les différents segments stratégiques.
- Identifier les référentiels adaptés à vos segments stratégiques.
- Déterminer la fréquence de rafraîchissement des segments stratégiques.
- Déterminer le niveau de détail défini dans chaque segment stratégique. Par exemple, un segment doit-il inclure toutes les suppressions ?
- Déterminer si vous souhaitez conserver les segments stratégiques successifs dans un dossier d'archivage.
- Tenir compte de la taille des segments stratégiques que vous souhaitez créer, ainsi que de leur impact potentiel sur les performances. Voir «Amélioration des performances des segments stratégiques», à la page 217.

Création d'un segment stratégique

Remarque : Pour pouvoir utiliser des segments stratégiques, vous devez disposer des droits appropriés. Pour plus d'informations sur les droits, consultez le *Guide d'administration de Campaign*.

Les segments stratégiques sont créés et ne peuvent être sélectionnés que si le processus Création seg. a été correctement exécuté en mode production. La configuration du processus Création seg. ne suffit pas. L'exécution du processus en mode test ne crée pas de segment stratégique et ne met pas non plus à jour un segment existant.

1. Créez une session ou ouvrez une session existante pour l'éditer.

Remarque : Les noms de segment sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour plus d'informations, voir «Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign», à la page 247.

2. Construisez un diagramme dont le processus de sortie final est Création seg.
3. Cliquez sur **Enregistrer et revenir** une fois que vous avez fini de créer votre diagramme.

Le diagramme est enregistré. Les segments stratégiques sont répertoriés sur la page Tous les segments et peuvent être utilisés dans toutes les campagnes.

Exemple : diagramme de session créant des segments stratégiques

Dans un diagramme situé dans la zone Sessions de Campaign, ajoutez deux processus Sélection, un pour sélectionner tous les enregistrements provenant d'un champ donné dans une table mappée de votre magasin de données, et l'autre pour sélectionner tous les enregistrements provenant du même magasin de données qui ont été classés en tant qu'exclusions et ont donc besoin d'être supprimés de la liste totale des ID.

Utilisez ensuite un processus Fusion dont la source se compose des cibles générées des deux processus Sélection, afin d'éliminer les ID d'exclusion et de produire une cible générée d'ID éligibles.

Puis, ajoutez un processus Segment auquel sont transmis les ID éligibles provenant du processus Fusion, dans lequel ils sont répartis en trois groupes discrets d'ID.

Enfin, ajoutez un processus Création seg. pour afficher les trois segments sous forme de liste d'ID de référentiel globalement permanente.

Exécutez le diagramme en mode production pour créer le segment stratégique afin qu'il puisse être utilisé dans plusieurs campagnes.

Affichage d'un segment à partir de la page Tous les segments

1. Sélectionnez **Campagne > Segments**.
La page Tous les segments s'affiche.
2. Cliquez sur le nom de la session à afficher.

La page Synthèse affiche les informations récapitulatives du segment.

Tableau 18. Informations récapitulatives pour les segments

Elément	Description
Description	Description du segment fournie dans le processus Création seg.
Diagramme source	Nom du diagramme dans lequel le segment a été défini.
Référentiel	Référentiel du segment.
Effectif courant	Nombre d'ID dans ce segment et date de sa dernière exécution.
Utilisé dans les campagnes suivantes	Liste de toutes les campagnes qui utilisent le segment, avec des liens vers chacune d'elles.

Affichage d'un segment stratégique à partir de la page Synthèse de la campagne

1. Accédez à la page de synthèse d'une campagne utilisant le segment que vous voulez afficher.
2. Dans la liste **Segments liés**, cliquez sur le nom du segment.
La page Synthèse du segment s'affiche.

Edition des détails de la synthèse d'un segment

1. Sélectionnez **Campagne > Segments**.
La page Tous les segments s'affiche.
2. Cliquez sur le nom du segment dont vous souhaitez modifier les détails de synthèse.
Le segment s'ouvre sur l'onglet **Synthèse**.
3. Apportez les modifications souhaitées au nom ou à la description du segment.

Remarque : Les noms de segment sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour plus d'informations, voir «Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign», à la page 247.

4. Lorsque vous avez terminé vos modifications, cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Vos modifications sont sauvegardées et le segment se ferme.

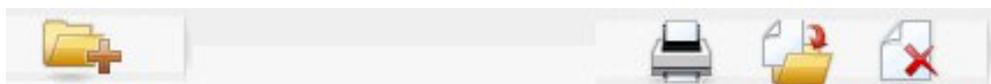
Edition du diagramme source d'un segment stratégique

1. Sélectionnez **Campagne > Segments**.
La page Tous les segments s'affiche.
2. Cliquez sur le nom du segment dont vous souhaitez modifier le diagramme.
La page Synthèse du segment s'affiche.
3. Sous **Diagramme source**, cliquez sur le lien vers le diagramme.
La page Diagramme s'ouvre en mode **Lecture seule**.
4. Cliquez sur **Editer** pour ouvrir le diagramme en mode **Edition**.
5. Apportez les modifications souhaitées au diagramme.
6. Lorsque vous avez terminé vos modifications, cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Enregistrer et quitter**.

Important : Le segment stratégique existant n'est pas mis à jour tant que vous ne réexécutez pas le diagramme mis à jour en mode production.

Icônes de la page Tous les segments

La page Tous les segments utilise les icônes suivantes :



Les icônes, présentées de gauche à droite, sont décrites dans le tableau ci-après.

Tableau 19. Icônes de la page Tous les segments

Nom de l'icône	Description
Ajouter un sous-dossier	Cliquez sur cette icône pour ajouter un nouveau sous-dossier de segment.
Recherche avancée	Cliquez sur cette icône pour ouvrir la boîte de dialogue Options de recherche avancée, qui vous permet de spécifier des attributs et des valeurs pour rechercher des offres.
Imprimer	Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs segments, puis cliquez sur cette icône pour imprimer les segments sélectionnés.
Déplacer	Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs segments, puis cliquez sur cette icône pour indiquer un nouvel emplacement pour les segments sélectionnés.
Supprimer la sélection	Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs segments, puis cliquez sur cette icône pour supprimer les segments sélectionnés.

Exécution de segments stratégiques

Vous devez régénérer les segments stratégiques si le contenu de votre magasin de données a été modifié. Pour régénérer un segment stratégique, exécutez en mode

production le diagramme dans lequel il a été créé. Le paramètre Générer les sorties de l'exécution en mode test ne produit aucun effet ; les segments stratégiques sont générés uniquement en mode production.

Remarque : Lorsqu'un processus Création seg. est réexécuté en mode production, le segment stratégique existant créé par ce processus est supprimé. Cela signifie que les utilisateurs du segment stratégique existant (y compris des suppressions globales) risquent de voir s'afficher une erreur de type "segment non valide" si la nouvelle exécution du processus Création seg. échoue ou s'il est encore en cours d'exécution.

Organisation de segments stratégiques

Vous pouvez organiser vos segments stratégiques en créant un dossier ou une série de dossiers. Vous pouvez ensuite déplacer les segments stratégiques d'un dossier à un autre à l'intérieur de la structure de dossiers que vous avez créée.

Remarque : Le dossier dans lequel se trouve un segment stratégique spécifie la stratégie de sécurité qui s'applique à ce segment et détermine ses droits d'accès, de modification ou de suppression.

Ajout d'un dossier de segment

Vous pouvez ajouter, déplacer et supprimer des dossiers afin d'organiser vos segments. Vous pouvez également modifier le nom et la description d'un dossier.

1. Sélectionnez **Campagne > Segments**.

La page Tous les segments s'affiche.

2. Cliquez sur le dossier auquel vous souhaitez ajouter le sous-dossier.

3. Cliquez sur l'icône **Ajouter un sous-dossier**.

La page Ajouter un sous-dossier s'affiche.

4. Saisissez le nom, la stratégie de sécurité et la description du dossier.

Remarque : Les noms de dossier sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour plus d'informations, voir «Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign», à la page 247.

5. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Vous retournez à la page Tous les segments. Le nouveau dossier ou sous-dossier que vous avez créé s'affiche.

Edition du nom et de la description d'un dossier de segment

1. Sélectionnez **Campagne > Segments**.

La page Tous les segments s'affiche.

2. Cliquez sur le dossier à renommer.

3. Cliquez sur **Renommer**.

La page Renommer un sous-dossier s'affiche.

4. Modifiez le nom et la description du dossier.

Remarque : Les noms de dossier sont soumis à des restrictions au niveau des caractères. Pour plus d'informations, voir «Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign», à la page 247.

5. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Vous retournez à la page Tous les segments. Le dossier ou sous-dossier est renommé.

Déplacement d'un dossier de segment

Important : Si un autre utilisateur est en train de modifier le diagramme source d'un segment que vous prévoyez de déplacer, la totalité du diagramme risque d'être perdue lors du déplacement du segment. Assurez-vous qu'aucun diagramme source n'est ouvert pour modification avant de déplacer le sous-dossier.

1. Sélectionnez **Campagne > Segments**.
La page Tous les segments s'affiche.
2. Ouvrez le dossier contenant le sous-dossier que vous voulez déplacer.
Naviguez dans la structure des dossiers en cliquant sur un nom de dossier pour l'ouvrir, en cliquant sur **Tous les segments** pour revenir à la page Tous les segments, ou en cliquant sur un nom de dossier pour ouvrir les dossiers dans l'arborescence.
3. Cochez la case en regard du dossier à déplacer. Vous pouvez sélectionner plusieurs dossiers à déplacer au même endroit simultanément.
4. Cliquez sur l'icône **Déplacer**.
La fenêtre Déplacer éléments vers s'affiche.
5. Cliquez sur le dossier vers lequel vous souhaitez déplacer le sous-dossier.
Pour naviguer dans la liste, cliquez sur le signe + situé en regard du dossier que vous souhaitez ouvrir.
6. Cliquez sur **Accepter emplacement**.

Remarque : Vous pouvez également cliquer deux fois sur un dossier pour sélectionner et accepter l'emplacement en une seule opération.

Le sous-dossier est déplacé vers le dossier cible avec la totalité de son contenu.

Suppression d'un dossier de segment

Vous devez déplacer ou supprimer le contenu d'un dossier avant de pouvoir le supprimer.

Remarque : Si vous disposez des droits requis pour la suppression d'un dossier, Campaign vous autorise également à supprimer les sous-dossiers qu'il contient.

1. Sélectionnez **Campagne > Segments**.
La page Tous les segments s'affiche.
2. Ouvrez le dossier contenant le sous-dossier que vous voulez supprimer.
Naviguez dans la structure des dossiers en cliquant sur un nom de dossier pour l'ouvrir, en cliquant sur **Tous les segments** pour revenir à la page Tous les segments, ou en cliquant sur un nom de dossier pour ouvrir les dossiers dans l'arborescence.
3. Cochez la case en regard du dossier à supprimer. Vous pouvez sélectionner plusieurs dossiers à supprimer simultanément.
4. Cliquez sur l'icône **Supprimer la sélection**.
5. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre de confirmation.
Le dossier et tous ses sous-dossiers vides sont supprimés.

Déplacement d'un segment

Pour des raisons d'organisation, il est possible de déplacer les segments stratégiques d'un dossier à un autre.

Important : Si un diagramme source pour le segment que vous prévoyez de déplacer est ouvert pour modification, ce dernier risque d'être entièrement perdu lors du déplacement. Assurez-vous qu'aucun diagramme source n'est ouvert pour modification avant de déplacer le sous-dossier.

1. Sélectionnez **Campagne > Segments**.

La page Tous les segments s'affiche.

2. Ouvrez le dossier contenant le segment que vous voulez déplacer.

3. Cochez la case en regard du segment à déplacer. Vous pouvez sélectionner plusieurs segments à déplacer au même endroit simultanément.

4. Cliquez sur l'icône **Déplacer**.

La fenêtre Déplacer éléments vers s'affiche.

5. Cliquez sur le dossier vers lequel vous souhaitez déplacer le segment.

Pour naviguer dans la liste, cliquez sur le signe + situé en regard du dossier que vous souhaitez ouvrir.

6. Cliquez sur **Accepter emplacement**.

Remarque : Vous pouvez également cliquer deux fois sur un dossier pour sélectionner et accepter l'emplacement en une seule opération.

Le segment est déplacé vers le dossier cible.

Suppression de segments stratégiques

Les segments stratégiques peuvent être supprimés comme suit :

- En supprimant le segment stratégique lui-même de son emplacement de dossier sur la page Tous les segments. Les segments stratégiques supprimés à l'aide de cette méthode sont recréés lorsque les processus Création seg. qui les ont créés à l'origine sont réexécutés en mode production. Pour plus de détails, voir «Suppression d'un segment».
- En supprimant le processus Création seg. qui a créé le segment stratégique. Le segment stratégique n'est supprimé que lors de l'enregistrement du diagramme. Les segments stratégiques supprimés de cette manière ne peuvent pas être récupérés. Pour plus de détails, consultez la rubrique relative à la suppression de processus dans les diagrammes.
- En supprimant le diagramme qui contient le processus Création seg. qui a créé le segment stratégique. Les segments stratégiques supprimés de cette manière ne peuvent pas être récupérés. Pour plus de détails, consultez la rubrique relative à la suppression de diagrammes.

Suppression d'un segment

La procédure suivante permet de supprimer un segment stratégique directement à partir de la page Tous les segments.

Remarque : Les segments stratégiques supprimés à l'aide de cette méthode sont recréés lorsque les processus Création seg. qui les ont créés à l'origine sont réexécutés en mode production.

1. Sélectionnez **Campagne > Segments**.

La page Tous les segments s'affiche.

2. Ouvrez le dossier contenant le segment que vous voulez supprimer.

3. Cochez la case en regard du segment à supprimer. Vous pouvez sélectionner plusieurs segments à supprimer simultanément.

4. Cliquez sur l'icône **Supprimer la sélection**.

5. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre de confirmation.
Le segment est supprimé.

Remarque : Si des diagrammes actifs contiennent le segment, celui-ci peut être recréé lors de l'exécution de ces diagrammes. Si un diagramme contenant le segment était ouvert pour modification lorsque vous avez supprimé le segment, il sera également recréé.

A propos des segments de suppression globale

Utilisez la fonction de suppression globale pour spécifier une liste d'ID (dans un niveau de référentiel unique) qui sont automatiquement exclus de toutes les cellules dans les diagrammes dans Campaign.

Procédez ainsi en créant cette liste d'ID uniques en tant que segment stratégique, puis en spécifiant ce segment en tant que segment de suppression globale pour un référentiel particulier. Seul un segment de suppression globale peut être configuré pour chaque référentiel.

Remarque : La spécification et la gestion de segments de suppression globale requièrent des droits appropriés et sont généralement effectuées par votre administrateur Campaign. Pour plus de détails, consultez le *Guide d'administration d'IBM Unica Campaign*.

Application des suppressions globales

Si un segment de suppression globale a été défini pour un référentiel, tous les processus Sélection, Exportation ou Référentiel de niveau supérieur associés à ce référentiel excluent automatiquement les ID figurant dans le segment de suppression globale de leurs cibles générées (sauf si la suppression globale est désactivée explicitement pour un diagramme spécifique). Par défaut, la suppression globale est activée dans les diagrammes, si bien qu'aucune action n'est nécessaire pour appliquer une suppression globale configurée.

Le diagramme contenant le processus Création seg. qui a créé le segment stratégique global constitue une exception à l'activation par défaut de la suppression globale. Dans ce cas, la suppression globale est toujours désactivée (seulement pour le référentiel pour lequel le segment de suppression globale a été créé).

Remarque : Veuillez également noter que l'exécution du test de la requête dans les processus Sélection, Exportation ou Référentiel ne prend pas en compte les suppressions globales.

Permutation de référentiels avec des suppressions globales

Si vous passez d'un référentiel 1 à un référentiel 2 dans un diagramme et qu'une suppression globale est définie pour chacun de ces référentiels, le segment de suppression globale pour le référentiel 1 est appliqué à la table en entrée et le segment de suppression globale pour le référentiel 2 est appliqué à la table de sortie.

Désactivation des suppressions globales

Vous ne pouvez désactiver des suppressions globales pour des diagrammes individuels que si vous disposez des droits appropriés. Si tel n'est pas le cas, vous ne pouvez pas modifier le paramètre et vous devez exécuter le diagramme avec le paramètre existant.

Un administrateur peut accorder à des utilisateurs spécifiques des droits permettant de remplacer des suppressions globales afin qu'ils puissent concevoir et exécuter des campagnes spéciales qui sont autorisées à contacter des ID normalement supprimés, par exemple des ID dans un groupe disponible universel.

Désactivation des suppressions globales pour un diagramme

1. Ouvrez le diagramme pour le modifier.
2. Cliquez sur l'icône **Admin**, puis sélectionnez **Paramètres avancés**.
3. Dans la fenêtre Paramètres avancés, cochez la case **Désactiver les suppressions globales pour ce diagramme**.
4. Cliquez sur **OK**.

A propos des hiérarchies de dimensions

Une hiérarchie de dimensions est un ensemble de requêtes de sélection SQL pouvant être appliquées à n'importe quelle liste d'ID. Comme les segments stratégiques, les hiérarchies de dimensions peuvent être mises à disposition de façon globale dans un processus Sélection, ou utilisées comme base de construction des cubes.

Parmi les dimensions spécifiées le plus fréquemment figurent la date et l'heure, la zone géographique, le produit, le service et le canal de distribution. Toutefois, vous pouvez également créer un type de dimension mieux adapté à votre activité ou à votre campagne.

A l'instar des blocs de construction des cubes, les dimensions constituent la base d'un grand nombre de rapports (ventes totales de tous les produits à des niveaux d'agrégation croissants, analyse des tableaux croisés des dépenses et des ventes par zone géographique, etc.). Les dimensions ne se limitent pas à un seul cube mais peuvent être utilisées dans de nombreux cubes.

Une hiérarchie de dimensions est constituée de plusieurs *niveaux*, qui sont à leur tour composés d'*éléments de dimension*, ou *éléments* en abrégé.

Campaign prend en charge les dimensions qui sont composées d'un nombre illimité de niveaux et d'éléments, ainsi que :

- les points de données qui servent de sources à la génération de rapports d'analyse client et à la sélection visuelle ;
- les agrégations en un nombre illimité de catégories afin de prendre en charge la fonction d'exploration en aval. (Les dimensions doivent être agrégées proprement sur les limites, afin que les éléments s'excluent mutuellement et ne se chevauchent pas).

Exemples : hiérarchies de dimensions

Les deux exemples suivants illustrent une hiérarchie de dimensions de base qui serait créée dans votre magasin de données, puis mappée dans Campaign.

Exemple : hiérarchie de dimensions Age

Niveau inférieur : (21 à 25 ans), (26 à 30 ans), (31 à 35 ans), (36 à 45 ans), (45 à 59 ans), (+ de 60 ans)

Regroupements : *Jeunes* (18 à 35 ans), *Age moyen* (35 à 59 ans), *Seniors* (+ de 60 ans)

Exemple : hiérarchie de dimensions Revenu

Niveau inférieur : >100 000 €, 80 000 à 100 000 €, 60 000 à 80 000 €, 40 000 à 60 000 €

Regroupements : *Elevé* (> 100 000 €), *Moyen* (60 000 à 100 000 €), *Faible* (< 60 000 €) (> 100 000 €), (60 000 à 100 000 €), (< 60 000 €)

Création de hiérarchies de dimensions

Pour utiliser des dimensions dans Campaign, vous devez procéder comme suit :

- définir et créer une dimension hiérarchique dans une table ou un fichier à plat délimité dans votre magasin de données ;
- mapper cette table de dimensions hiérarchiques ou le fichier à plat sur une dimension dans Campaign.

Remarque : Une dimension hiérarchique est créée dans le magasin de données, soit par l'administrateur système Campaign, soit par des membres de votre équipe de consultants IBM Unica . Il s'agit d'une opération externe à Campaign. Notez également que le niveau le plus bas de la dimension hiérarchique doit utiliser SQL brut ou une expression IBM Unica *pure* (sans macros personnalisées, segments stratégiques, ni champs dérivés) pour définir les éléments individuels.

Lorsque cette dimension hiérarchique est ensuite mappée dans Campaign, Campaign exécute ce code pour effectuer les différentes agrégations.

Mappage d'une dimension hiérarchique sur une dimension Campaign

Remarque : Les instructions suivantes supposent l'existence préalable d'une dimension hiérarchique dans votre magasin de données.

Remarque : Etant donné que des dimensions seront utilisées dans la plupart des cas pour la création des cubes, vous voudrez peut-être créer des dimensions à partir d'un diagramme dans la zone **Sessions** de l'application.

1. Accédez à la fenêtre Hiérarchies de dimensions à partir de l'un des emplacements suivants :
 - Dans un diagramme en mode **Edition**, cliquez sur l'icône **Admin** et sélectionnez **Hiérarchies de dimensions**.
 - Sur la page des paramètres d'administration, sélectionnez **Gérer les hiérarchies de dimensions**.

La fenêtre Hiérarchies de dimensions apparaît.

2. Cliquez sur **Nouvelle dimension**.

La fenêtre Modification de la dimension apparaît.

3. Saisissez les informations suivantes sur la dimension que vous créez :
 - Nom de la dimension
 - Description

- Son nombre de niveaux (il doit généralement correspondre au nombre de niveaux de la dimension hiérarchique du magasin de données sur laquelle vous mappez cette dimension)
 - Si vous utilisez cette dimension comme base pour un cube, vérifiez que la case **Exclusion mutuelle entre éléments** est cochée (Campaign coche cette option par défaut). Dans le cas contraire, une erreur se produira lorsque vous utiliserez cette dimension pour la création d'un cube, puisque les valeurs des éléments ne peuvent pas se chevaucher dans un cube.
4. Cliquez sur **Mapper table**.
La fenêtre Modification de la définition de table apparaît.
 5. Sélectionnez l'une des options suivantes :
 - Mapper un fichier existant.
 - Mapper une table de la base de données sélectionnée.
 Exécutez ensuite la procédure permettant de mapper une table. Pour plus d'informations, voir le *Guide d'administration de Campaign*.
- Remarque :** Lorsque vous mappez des tables pour des hiérarchies de dimensions, les noms de champs "Nom_Niveau1", "Nom_Niveau2", etc. doivent exister dans la table pour que le mappage aboutisse.
- Une fois que vous avez terminé le mappage de la table pour la dimension, la fenêtre Modification de la dimension apparaît : elle contient les informations relatives à la nouvelle dimension.
6. Cliquez sur **OK**.
La fenêtre Hiérarchies de dimensions s'affiche et inclut la dimension que vous venez de mapper.
 7. Pour stocker une hiérarchie de dimensions afin qu'elle soit disponible pour une utilisation ultérieure et qu'il ne soit pas nécessaire de la recréer, cliquez sur **Enregistrer** dans la fenêtre Hiérarchies de dimensions.

Mise à jour d'une hiérarchie de dimensions

Campaign ne prend pas en charge les mises à jour automatiques des hiérarchies de dimensions. En cas de modification des données sous-jacentes, vous devez mettre à jour manuellement les hiérarchies de dimensions.

Remarque : Les cubes étant composés de dimensions basées sur des segments stratégiques, les dimensions doivent être mises à jour chaque fois que les segments stratégiques sont actualisés.

1. Accédez à la fenêtre Hiérarchies de dimensions à partir de l'un des emplacements suivants :
 - Dans un diagramme en mode **Edition**, cliquez sur l'icône **Admin** et sélectionnez **Hiérarchies de dimensions**.
 - Sur la page des paramètres d'administration, sélectionnez **Gérer les hiérarchies de dimensions**.

La fenêtre Hiérarchies de dimensions apparaît.

2. Cliquez sur **Tout actualiser**.

Remarque : Pour mettre à jour des dimensions individuelles, sélectionnez les dimensions, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

Chargement d'une hiérarchie de dimensions stockée

1. Accédez à la fenêtre Hiérarchies de dimensions à partir de l'un des emplacements suivants :
 - Dans un diagramme en mode **Edition**, cliquez sur l'icône **Admin** et sélectionnez **Hiérarchies de dimensions**.
 - Sur la page des paramètres d'administration, sélectionnez **Gérer les hiérarchies de dimensions**.La fenêtre Hiérarchies de dimensions apparaît.
2. Mettez en évidence les hiérarchies de dimensions que vous souhaitez charger et cliquez sur **Charger**.

A propos des cubes

Un cube est la segmentation simultanée d'une liste d'ID (généralement un segment stratégique) à l'aide des requêtes fournies par un certain nombre de hiérarchies de dimensions. Une fois que le cube est créé, vous pouvez consulter à tout moment les rapports croisés des segments qui explorent deux dimensions du cube.

Avant de créer un cube, vous devez effectuer les tâches préliminaires suivantes :

- Créer un segment stratégique
- Créer des dimensions basées sur ce segment stratégique
- Les instructions suivantes s'appliquent aux cubes :
 - Les indicateurs de cube peuvent être définis comme toute expression Campaign avec les restrictions suivantes :
 - Vous pouvez spécifier un nombre illimité d'indicateurs NUMERIQUES supplémentaires pour lesquels Campaign calculera les valeurs minimale, maximale, totale et moyenne. Les indicateurs sélectionnés peuvent être des champs dérivés simples ou permanents.
 - La fonction d'agrégation sur le nombre de cibles (min, max, moy, % du total, etc.) est calculée automatiquement.
 - La fonction d'agrégation sur une valeur d'attribut (par exemple, moy(age)) calcule automatiquement les valeurs minimale, maximale, totale et moyenne.
 - Les expressions contenant plusieurs valeurs d'attribut (par exemple (attribut1 + attribut2)) sont prises en charge dans les champs dérivés.
 - Le processus Cube prend en charge les champs dérivés simples et permanents.
 - Les expressions Groupby (par exemple, (groupby_where (ID, solde, moy, solde, (date_trxn > date_référence)))) sont prises en charge dans les champs dérivés.
 - Les expressions impliquant des variables utilisateur (définies dans le même diagramme que le processus Cube ET affichées dans Distributed Marketing) sont prises en charge dans les champs dérivés simples et permanents. (Pour plus d'informations sur Distributed Marketing, consultez le *Guide d'utilisation de Distributed Marketing*.)
 - Les expressions faisant appel à SQL brut sont prises en charge dans un champ dérivé utilisant une macro personnalisée en SQL brut.
 - Les expressions utilisant une macro personnalisée sont prises en charge dans un champ dérivé.

- Bien que les cubes soient composés de trois dimensions au maximum, les indicateurs ne peuvent s'afficher que pour deux dimensions à la fois. La troisième dimension non affichée est toujours calculée et stockée sur le serveur, mais n'est pas utilisée dans la génération de rapports/sélection visuelle pour ce rapport spécifique.
- Les cubes peuvent être construits sur des cibles ainsi que sur des segments (qui peuvent être créés, par exemple, au niveau de la transaction). Toutefois, si un cube est construit sur une cible, il n'est disponible que dans ce diagramme. C'est la raison pour laquelle vous pouvez être amené à utiliser des segments stratégiques comme base pour les cubes.
- Si vos tables ne sont pas normalisées, la définition de dimensions à l'aide d'une relation plusieurs-à-plusieurs avec le référentiel peut produire des résultats inattendus. L'algorithme de cube utilisé par Campaign se fonde sur des tables normalisées. Avant de sélectionner et de construire un cube, normalisez ses données en les agrégeant (par exemple au niveau client via une session de préparation de données).

Remarque : Si vous construisez un cube sur des dimensions non normalisées, les totaux seront erronés dans les rapports croisés, car Campaign traite les ID de dimension. Si vous devez utiliser des dimensions non normalisées, générez des cubes avec seulement deux dimensions et utilisez les transactions comme indicateur de niveau le plus bas pour les dimensions non normalisées, plutôt que les ID de client, puisque le montant de la transaction sera correct.

- Lorsque vous créez une dimension de cube, vous devez lui attribuer un nom, un référentiel et une table correspondante. Ensuite, lors de l'utilisation d'une session ou d'un diagramme de campagne, mappez cette dimension comme une table de base de données.
- Il est recommandé de construire les cubes à des moments où les utilisateurs ne risquent pas d'y accéder, par exemple en hors des heures ouvrables ou le week-end.

Chapitre 11. Rapports

Les types de rapports suivants sont disponibles dans Campaign :

- **Rapports standard** : Inclus avec Campaign. Accédez à ces rapports à partir de la page Outils d'analyse des campagnes.
- **Exemples de rapports dans le groupe de rapports de Campaign** : Disponibles si Campaign est intégré à IBM Cognos. Accédez à ces rapports à partir de la page Outils d'analyse des campagnes ou de l'onglet Analyse d'un objet spécifique, tel qu'une campagne ou une offre.
- **Exemples de rapports pour les produits liés** : Disponibles si Campaign est intégré à IBM Cognos et si vous avez installé des groupes de rapports pour les produits liés à Campaign, notamment eMessage, Interact ou Marketing distribué. Accédez à ces rapports à partir de la page Outils d'analyse de chaque produit et de l'onglet Analyse d'un objet spécifique, tel qu'une campagne ou une offre. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation de ces produits.
- **Rapports Diagramme de ciblage**, qui fournissent des informations sur les cibles dans un diagramme donné d'une session ou d'une campagne. Accédez aux rapports de cible à l'aide de l'icône Rapports lorsque vous affichez un diagramme en mode Edition.

Types de rapport

Campaign prend en charge trois types de rapports généraux :

- **Rapports système** — rapports sur plusieurs objets dans Campaign. Ces rapports sont accessibles depuis la page Outils d'analyse des campagnes, qui est lancée à partir du lien Analyse dans le volet de navigation principal. Par exemple, à partir des dossiers de la page Outils d'analyse des campagnes, vous pouvez accéder au rapport Calendrier des campagnes, qui contient toutes les campagnes du système au format calendrier.
- **Rapports spécifiques à un objet** : rapports concernant un objet spécifique (campagne ou offre). Ces rapports sont accessibles via l'onglet Analyse d'un objet. Par exemple, à partir de l'onglet Analyse d'une campagne, vous pouvez accéder au rapport Récapitulatif des performances de campagne par offre, qui fournit un récapitulatif des performances d'offre et de campagne en regroupant les offres en fonction des campagnes correspondantes.
- **Rapports Diagramme de ciblage** — rapports fournissant un grand nombre d'informations sur les cibles dans un diagramme donné d'une session ou d'une campagne. Les rapports de cible sont accessibles en cliquant sur l'icône **Rapports** lorsque vous affichez un diagramme en mode Edition.

Remarque : L'accès aux diagrammes d'un objet, à l'onglet Analyse et à la page Outils d'analyse des campagnes varie en fonction des droits dont vous disposez.

Portlets de listes de Campaign

Cette section décrit les portlets Campaign standard utilisables sur les tableaux de bord, même si le package de rapports de Campaign n'est pas installé.

Rapport	Description
Mes signets personnalisés	Liste de liens vers des sites Web ou fichiers créés par l'utilisateur qui consulte le rapport.
Mes campagnes récentes	Liste des campagnes les plus récentes créées par l'utilisateur qui consulte le rapport.
Mes sessions récentes	Liste des sessions les plus récentes créées par l'utilisateur qui consulte le rapport.
Portlet de contrôle de campagne	Une liste des campagnes qui ont été exécutées ou qui sont exécutées et qui ont été créées par l'utilisateur qui consulte le rapport.

Portlets de rapports IBM Cognos de Campaign

Cette section décrit les portlets de tableau de bord disponibles dans le package de rapports de Campaign.

Rapport	Description
Comparaison des retours sur investissement Campaign	Rapport IBM Cognos qui compare, à un niveau élevé, les retours sur investissement des campagnes créées ou mises à jour par l'utilisateur qui consulte le rapport.
Comparaison des taux de réponses Campaign	Rapport IBM Cognos qui compare les taux de réponses d'une ou plusieurs campagnes créées ou mises à jour par l'utilisateur qui consulte le rapport.
Comparaison des chiffres d'affaires par offre Campaign	Rapport IBM Cognos qui compare les revenus perçus à ce jour pour les campagnes contenant des offres créées ou mises à jour par l'utilisateur qui consulte le rapport.
Réponses aux offres au cours des 7 derniers jours	Rapport IBM Cognos qui compare le nombre de réponses reçues au cours des 7 derniers jours pour chaque offre créée ou mise à jour par l'utilisateur qui consulte le rapport.
Comparaison des taux de réponses aux offres	Rapport IBM Cognos qui compare les taux de réponses pour les offres créées ou mises à jour par l'utilisateur qui consulte le rapport.
Fractionnement des réponses aux offres	Rapport IBM Cognos contenant les différentes offres actives créées ou mises à jour par l'utilisateur qui consulte le rapport, divisées en fonction de leur état.

Utilisation des rapports

Les sections suivantes fournissent des informations sur l'utilisation des rapports dans Campaign :

- «Accès aux rapports et affichage des rapports», à la page 233
- «Commandes de rapport», à la page 234
- «Barre d'outils Rapports», à la page 234
- «Envoi d'un rapport par e-mail», à la page 235

- «Affichage de rapports dans différents formats», à la page 235
- «Réexécution de rapports», à la page 236

Accès aux rapports et affichage des rapports

L'accès aux rapports dépend des droits d'accès dont vous disposez sur un objet ou une fonction. Par exemple, si vous n'êtes pas autorisé à modifier des diagrammes, vous ne pouvez pas accéder aux rapports de cible des diagrammes.

Les rapports sont accessibles à partir des sections suivantes de Campaign :

- **Lien Outils d'analyse des campagnes dans le menu Analyse** — ce lien permet d'ouvrir la page Outils d'analyse des campagnes, qui affiche les dossiers de tous les rapports disponibles dans Campaign. Cliquez sur le lien d'un dossier pour afficher les sous-dossiers ou les listes des rapports que vous pouvez exécuter. Les rapports sont répertoriés avec une date et une heure de modification.
- **Onglet Analyse d'un objet** : affiche les liens permettant d'accéder aux rapports de cette campagne, de cette offre ou de ce segment. Sélectionnez le type de rapport à afficher dans la liste déroulante **Type de rapport** dans la partie supérieure droite de la page.
- **Page de diagramme en mode Edition** — le lien **Rapports** en haut de la page permet d'ouvrir des rapports de cible pour le diagramme. L'accès aux rapports de cible et la possibilité d'exporter ce type de rapport varient selon les droits d'accès dont vous disposez.

Affichage de rapports à partir de la page Outils d'analyse des campagnes

1. Sélectionnez **Analyse > Outils d'analyse des campagnes**.

La page Outils d'analyse des campagnes apparaît : elle contient les dossiers des rapports disponibles dans Campaign.

2. Cliquez sur le dossier contenant les rapports que vous voulez afficher. La page qui apparaît affiche le contenu du dossier, avec ses sous-dossiers, le cas échéant.
3. Cliquez sur le lien du rapport à afficher. Si le rapport autorise le filtrage, la fenêtre Paramètres du rapport s'ouvre.
4. Sélectionnez un ou plusieurs objets sur lesquels filtrer le rapport. Notez que seuls les objets auxquels vous avez accès sont affichés et peuvent être sélectionnés. Pour les rapports autorisant la sélection de plusieurs objets, sélectionnez plusieurs objets simultanément en cliquant dessus tout en maintenant la touche **Ctrl** enfoncée.
5. Une fois que vous avez terminé la sélection d'objets pour le rapport, cliquez sur **Générer rapport**. Le rapport s'affiche dans la même fenêtre.

Affichage de rapports à partir de l'onglet Analyse d'une campagne

1. Sélectionnez la campagne pour laquelle vous souhaitez générer un rapport. La page Synthèse de la campagne s'affiche.
2. Cliquez sur l'onglet **Analyse**. La liste déroulante Type de rapport apparaît dans la partie supérieure droite de la page.
3. Dans cette liste déroulante, sélectionnez le type de rapport que vous souhaitez afficher. Le rapport s'affiche dans la même fenêtre.

Affichage de rapports de cible à partir d'un diagramme

L'accès aux rapports de cible dépend des droits dont vous disposez. Par exemple, si vous n'êtes pas autorisé à modifier ou réviser (modifier sans enregistrer) des diagrammes, vous ne pouvez pas accéder aux rapports de cible d'un diagramme. En outre, vous devez disposer d'un accès explicite pour afficher ou exporter des rapports de cible. Pour plus de détails, consultez le *Guide d'administration de Campaign* pour obtenir des descriptions des droits associés aux rapports de cible pour le rôle d'administration défini par le système.

1. Dans un diagramme en mode **Edition**, cliquez sur l'icône **Rapports**. La fenêtre Rapports spécifiques cible s'ouvre. Le rapport Liste des cibles est affiché par défaut. La liste déroulante Rapport à afficher apparaît dans la partie supérieure droite.
2. Dans cette liste déroulante, sélectionnez le type de rapport que vous souhaitez afficher. Le rapport s'affiche dans la même fenêtre.
3. (Facultatif) Vous pouvez cliquer sur **Options**, sélectionner un paramètre d'affichage, ou cliquer sur **Imprimer** ou **Exporter** pour imprimer ou exporter le rapport de cible en cours.

Commandes de rapport

Lorsque vous générez un rapport en vue de son affichage, les commandes et informations suivantes sont disponibles :

- **Heure de génération du rapport** : affichée en bas à droite de la page de rapport.
- **Date de génération du rapport** : affichée en bas à gauche de la page de rapport.
- **Commande Haut/Bas** : cliquez sur ces liens pour afficher le haut ou le bas du rapport. Ces liens ne s'affichent que si le rapport en cours compte plusieurs pages.
- **Commande Page arrière/Page avant** : cliquez sur ces liens pour afficher la page précédente ou suivante du rapport. Ces liens ne s'affichent que si le rapport en cours compte plusieurs pages.

Barre d'outils Rapports



Remarque : La barre d'outils Rapports s'affiche uniquement pour les rapports générés par Cognos. Elle n'est pas disponible pour les rapports de calendrier ou de segment, ni pour les rapports de cible dans les diagrammes.

Lorsqu'un rapport est généré, la barre d'outils Rapports s'affiche. Elle vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- **Conserver cette version** : Envoyer le rapport par courrier électronique.
- **Explorer en aval/en amont** : Utilisée pour les rapports qui prennent en charge l'exploration dimensionnelle.
- **Liens connexes** : Utilisée pour les rapports qui prennent en charge l'exploration dimensionnelle.
- **Format d'affichage** : Le format d'affichage par défaut pour les rapports est HTML. Vous pouvez choisir d'autres formats d'affichage dans la liste déroulante. L'icône du format d'affichage change en fonction de l'option d'affichage actuellement sélectionnée.

Envoi d'un rapport par e-mail

Cette option nécessite que votre serveur SMTP soit configuré pour fonctionner avec Cognos. Si cette fonction n'est pas disponible, consultez votre administrateur de rapports.

Si vous avez acquis votre licence Cognos en même temps que vos produits IBM Unica , l'option permettant d'inclure un lien vers le rapport n'est pas prise en charge. Pour utiliser cette fonction, vous devez acheter une licence complète pour Cognos.

1. Une fois l'exécution du rapport terminée, cliquez sur **Conserver cette version** dans la barre d'outils Rapports et sélectionnez l'option permettant d'envoyer le rapport par e-mail dans la liste déroulante. Dans la page de définition des options d'e-mail qui s'affiche, spécifiez les destinataires de l'e-mail et éventuellement, le texte du message.
2. Pour envoyer le rapport sous forme de pièce jointe dans le message électronique, cochez la case **Joindre le rapport** et désélectionnez la case **Inclure un lien vers le rapport**.
3. Cliquez sur **OK**. La demande est envoyée à votre serveur de messagerie.

Affichage de rapports dans différents formats

Remarque : Tous les rapports ne peuvent pas être affichés dans tous les formats. Par exemple, les rapports qui utilisent plusieurs requêtes ne peuvent pas être affichés au format CSV ou XML.

L'éditeur de rapports vous permet d'afficher le rapport dans les formats suivants :

- HTML
- PDF
- Excel
- CSV
- XML

Affichage d'un rapport au format HTML

Par défaut, les rapports s'affichent au format HTML. Si vous consultez un rapport dans un autre format, vous pouvez repasser au format HTML en cliquant sur l'icône **Format d'affichage** dans la barre d'outils Rapports et en sélectionnant **Afficher au format HTML** dans la liste déroulante. Après l'actualisation de la page, vous pouvez utiliser les commandes du rapport pour vous déplacer dans le rapport, si ce dernier compte plusieurs pages.

Affichage d'un rapport au format PDF

Après la génération d'un rapport, cliquez sur l'icône **Format d'affichage** dans la barre d'outils Rapports et sélectionnez **Afficher au format PDF** dans la liste déroulante. La page est actualisée et le rapport s'affiche au format PDF. Vous pouvez enregistrer ou imprimer le rapport à l'aide des commandes du lecteur PDF.

Affichage d'un rapport au format Excel

Après la génération d'un rapport, cliquez sur l'icône **Format d'affichage** dans la barre d'outils Rapports, puis utilisez les options d'affichage d'Excel. Lorsque vous y êtes invité, indiquez si vous souhaitez ouvrir ou enregistrer le fichier :

- Pour afficher le rapport sans l'enregistrer, cliquez sur Ouvrir. Le rapport s'affiche sur une seule page au format Excel.
- Pour enregistrer le rapport, cliquez sur Enregistrer et suivez les invites.

Affichage d'un rapport au format CSV (valeurs séparées par des virgules)

Après la génération d'un rapport, cliquez sur l'icône **Format d'affichage** dans la barre d'outils Rapports, cliquez sur les options d'affichage d'Excel et sélectionnez **Afficher au format CSV** dans la liste déroulante. Une nouvelle fenêtre s'ouvre. Elle vous demande si vous souhaitez ouvrir ou enregistrer le fichier.

- Pour afficher le rapport sans l'enregistrer, cliquez sur **Ouvrir**. Le rapport s'affiche sur une seule page dans une feuille de calcul.
- Pour enregistrer le rapport, cliquez sur **Enregistrer**. La fenêtre Enregistrer sous apparaît. Accédez à l'emplacement où vous souhaitez enregistrer le fichier et saisissez un nom dans le champ **Nom de fichier**. (Par défaut, le fichier est enregistré au format .xls.) Cliquez sur **Enregistrer**. Une fois l'enregistrement du fichier terminé, la fenêtre Téléchargement terminé apparaît.

Affichage d'un rapport au format XML

Après la génération d'un rapport, cliquez sur l'icône Format d'affichage dans la barre d'outils Rapports et sélectionnez Afficher au format XML dans la liste déroulante. La page est actualisée et le rapport s'affiche au format XML dans la même fenêtre.

Réexécution de rapports

Les rapports sont générés à partir de la source de données afin d'inclure les données les plus récentes. Si vous pensez que les données ont été modifiées depuis la dernière exécution du rapport que vous souhaitez afficher et si vous voulez consulter une version à jour, vous pouvez réexécuter le rapport.

Liste des rapports de Campaign

Cette section décrit les rapports disponibles dans Campaign, regroupés dans les catégories suivantes :

Rapports standard :

- «Rapports Diagramme de ciblage», à la page 237
- «Rapports croisés des segments», à la page 242
- «Calendrier des campagnes», à la page 242

Rapports fournis dans le groupe de rapports Campaign (facultatif) :

- «Rapports Listes des offres et des campagnes», à la page 242
- «Rapports de performances», à la page 243

Pour plus d'informations sur l'installation et la configuration de la fonction de génération de rapports IBM Unica , consultez le guide d'installation et le *Guide d'administration d'IBM Unica Marketing Platform*.

Pour obtenir des détails sur les éléments de données, les requêtes et les expressions utilisés dans chaque rapport, consultez le document sur les spécifications de rapport IBM Unica Campaign.

Rapports Diagramme de ciblage

Les rapports de cible fournissent un grand nombre d'informations sur les cibles dans un diagramme donné d'une session ou d'une campagne. Tous les rapports de cible sont accessibles à partir du menu Rapports lorsque vous affichez un diagramme en mode Edition.

Campaign prend en charge les types de rapports de cible suivants :

- «Rapport Liste des cibles»
- «Rapport Profil de cible»
- «Rapport Tableau croisé de cible», à la page 239
- «Rapport Contenu de la cible», à la page 240
- «Rapport Cible en cascade», à la page 241

Impression et exportation de rapports de cible

Vous pouvez imprimer un rapport de cible ou l'exporter vers une feuille de calcul Excel en cliquant sur le bouton **Imprimer** ou **Exporter** dans la partie supérieure de la page Rapports spécifiques cible.

Rapport Liste des cibles

Les rapports Liste des cibles fournissent des informations sur toutes les cibles utilisées dans le diagramme en cours. Ces informations sont générées par les cibles provenant de tous les processus exécutés sur le diagramme.

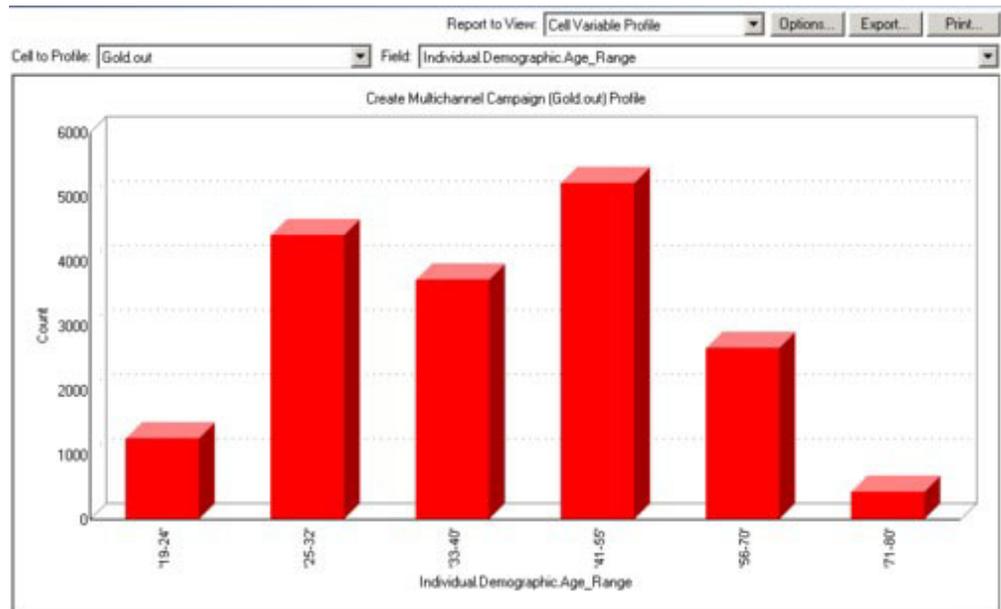
Génération d'un rapport Liste des cibles :

1. Ouvrez un diagramme existant en mode Edition ou créez-en un nouveau.
2. Cliquez sur l'icône **Rapports**.
La fenêtre Rapports spécifiques cible apparaît, dans laquelle le rapport Liste des cibles est affiché par défaut. Chaque cible du diagramme s'affiche sur une ligne du rapport.
Le rapport contient les données provenant de la dernière exécution du diagramme. La colonne d'état indique le type d'exécution de diagramme réalisé : en test ou en production.
3. (Facultatif) Pour passer de l'affichage Arborescence à l'affichage Liste et inversement, cliquez sur Options. La fenêtre Options du rapport s'affiche, dans laquelle vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :
 - Arborescence — affichez les diagrammes de ciblage dans une arborescence simulant une hiérarchie de dossiers. Les niveaux de cette vue représentent les niveaux du diagramme. Les dossiers de niveau supérieur peuvent être développés ou réduits pour afficher ou masquer les éléments ci-dessous.
 - Liste — affiche les diagrammes de ciblage sous forme de tableau. Il s'agit de l'option par défaut.

Rapport Profil de cible

Le rapport Profil de cible affiche les données associées à une variable d'une cible donnée. Par exemple, la figure suivante illustre la cible Gold.out (pour les clients disposant de cartes de crédit Gold) de la campagne Campagne de conservation multicanal. La variable Age-Plage s'affiche pour indiquer la tranche d'âge des membres de la cible Gold.out.

Rapport Profil de cible



Génération d'un rapport Profil de cible :

1. Ouvrez un diagramme existant en mode **Edition** ou créez-en un nouveau.
2. Cliquez sur l'icône **Rapports**. La fenêtre Rapports spécifiques cible apparaît, dans laquelle le rapport Liste des cibles est affiché par défaut. Chaque cible du diagramme s'affiche sur une ligne du rapport.
3. Sélectionnez **Profil de cible** dans la liste déroulante **Rapport à afficher**.
4. Sélectionnez la cible à analyser dans la liste déroulante **Cible à analyser**.
5. Sélectionnez un champ sur lequel analyser la cible sélectionnée dans la liste déroulante **Champ**.
6. Campaign génère un profil de cible basé sur la cible et le champ que vous avez sélectionnés.
7. (Facultatif) Pour modifier l'affichage du rapport, cliquez sur Options. La fenêtre Options du rapport s'affiche, dans laquelle vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :
 - Nb tranches — saisissez le nombre de tranches que vous souhaitez que le rapport affiche. Les valeurs de champ sur l'axe horizontal sont organisées en tranches. Si le nombre que vous indiquez est inférieur au nombre de valeurs de champ différentes, certains champs seront regroupés à l'intérieur d'une même tranche. La valeur par défaut est 25.
 - Analyse par métatype — cliquez sur cette option pour effectuer une analyse par métatype. Pour plus d'informations sur l'analyse par métatype, voir la section correspondante. Cette option est activée par défaut.
 - Afficher tableau — affichez le rapport sous forme de tableau. Chaque tranche est représentée sous forme de ligne, le nombre associé à chaque tranche étant représenté sous forme de colonne.
 - Afficher graphique — affichez le rapport sous forme de graphique. Il s'agit de l'option par défaut. Lorsque vous affichez un rapport en deux ou trois dimensions, vous pouvez cliquer sur le rapport à l'aide du bouton droit de la souris pour accéder à des options d'affichage supplémentaires.

- Afficher 2e cible — si plusieurs cibles sont disponibles pour l'analyse, sélectionnez cette option pour afficher une deuxième cible dans le rapport. Lorsque vous sélectionnez cette option, une liste déroulante s'affiche, à partir de laquelle vous pouvez sélectionner une autre cible à analyser. Les deux cibles sont alors affichées côte à côte au format graphique.

Rapport Tableau croisé de cible

Le rapport Tableau croisé de cible affiche les détails d'une cible analysée simultanément par deux champs. Il divise chaque champ sélectionné en un certain nombre de tranches. La taille de la zone à chaque intersection représente le nombre relatif d'ID client disposant des attributs sélectionnés. Par exemple, dans la figure suivante, deux enregistrements provenant de la cible Gold.out sont analysés : fonds (Indiv_Total_Funds) par nom (First_Name). L'âge par montant acheté peut constituer un autre exemple.

Remarque : Le processus à partir duquel la cible est générée doit être complètement configuré et doit s'exécuter correctement pour pouvoir analyser la cible.

Rapport Tableau croisé de cible



Génération d'un rapport Tableau croisé de cible :

1. Ouvrez un diagramme existant en mode **Edition** ou créez-en un nouveau.
2. Cliquez sur l'icône **Rapports**. La fenêtre Rapports spécifiques cible apparaît, dans laquelle le rapport Liste des cibles est affiché par défaut. Chaque cible du diagramme s'affiche sur une ligne du rapport.
3. Sélectionnez **Tableau croisé de cible** dans la liste déroulante **Rapport à afficher**.
4. Sélectionnez une cible dans la liste déroulante **Cible**.
5. Sélectionnez les champs (variables) à analyser dans les listes déroulantes **Champ 1** et **Champ 2**.

Campaign génère le rapport en fonction de vos sélections.

6. (Facultatif) Pour modifier l'affichage du rapport, cliquez sur Options. La fenêtre Options du rapport s'affiche, dans laquelle vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :
 - Nb tranches — modifiez le nombre de tranches affichées. Les valeurs de champ sur l'axe horizontal sont organisées en tranches. Si le nombre que vous indiquez est inférieur au nombre de valeurs de champ différentes, certains champs seront regroupés à l'intérieur d'une même tranche. La valeur par défaut est 10.
 - Analyse par métatype — cliquez sur cette option pour effectuer une analyse par métatype. Pour plus d'informations sur l'analyse par métatype, voir la section correspondante. Cette option est activée par défaut.
 - Afficher tableau — sélectionnez cette option pour afficher le rapport sous forme de tableau.
 - Afficher graphique 2D — sélectionnez cette option pour afficher le rapport sous forme de graphique en 2 dimensions (paramètre par défaut). Lorsque vous affichez un rapport en deux ou trois dimensions, vous pouvez cliquer sur le rapport à l'aide du bouton droit de la souris pour accéder à une matrice d'options d'affichage.
 - Afficher graphique 3D — sélectionnez cette option pour afficher le rapport sous forme de graphique en 3 dimensions. Lorsque vous affichez un rapport en deux ou trois dimensions, vous pouvez cliquer sur le rapport à l'aide du bouton droit de la souris pour accéder à une matrice d'options d'affichage.
 - Afficher cible 1 — sélectionnez le mode d'affichage des informations de cible sur l'axe des X. Vous pouvez sélectionner certains champs numériques à prendre en compte, dans le menu déroulant Critère.
 - Critère — (pour Afficher cible 1 et Afficher cible 2). Ajoutez une variable à la variable existante en cours d'analyse. Cette deuxième variable s'affichera sous forme de zone intégrée à la zone représentant la première variable.

Rapport Contenu de la cible

Le rapport Contenu de la cible affiche les détails des enregistrements d'une cible. Vous pouvez afficher des valeurs à partir de n'importe quelle source de table définie sur le référentiel. Ce rapport est utile pour vérifier le résultat des exécutions.

Génération d'un rapport Contenu de la cible :

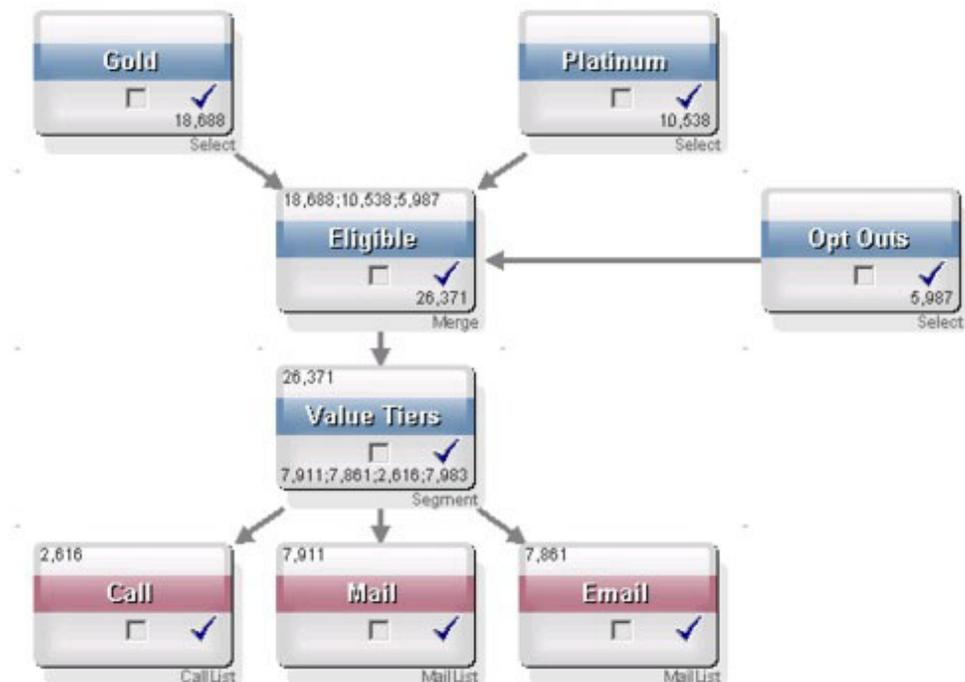
1. Ouvrez un diagramme existant en mode Edition ou créez-en un nouveau.
2. Cliquez sur l'icône **Rapports**. La fenêtre Rapports spécifiques cible apparaît, dans laquelle le rapport Liste des cibles est affiché par défaut. Chaque cible du diagramme s'affiche sur une ligne du rapport.
3. Sélectionnez **Contenu de la cible** dans la liste déroulante **Rapport à afficher**.
4. Sélectionnez une cible dans le menu déroulant **Cible à afficher**.
5. (Facultatif) Pour modifier l'affichage du rapport, cliquez sur **Options**. La fenêtre Options du rapport s'affiche, dans laquelle vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :
 - Nb max. lignes à afficher — Modifiez le nombre maximal de lignes affichées par le rapport. La valeur par défaut est 100.
 - Champs à afficher — Sélectionnez les champs à afficher dans le rapport en les choisissant dans la zone Champs disponibles et en les ajoutant à la zone Champs à afficher.

- Supprimer doublons — Choisissez d'ignorer les enregistrements avec des champs en double. Cette option est utile si vous utilisez des tables non normalisées. Elle est désactivée par défaut.

Rapport Cible en cascade

Le rapport Cible en cascade illustre la réduction du nombre de membres d'un référentiel à mesure que les cibles sont traitées, puis générées au cours des divers processus d'un diagramme. Ce rapport identifie les processus disposant d'un volume de sortie restreint, ainsi que les détails de la réduction par pourcentage et quantité. Utilisez les rapports Cible en cascade pour préciser l'effectif des cibles en affichant la réduction induite par chaque critère successif.

Dans l'exemple suivant, le rapport analyse la cible Gold.out à partir du processus Gold dans le diagramme Campagne de conservation multicanal.



Les ID de la cible Gold.out sont transmis au processus Fusion nommé Eligible. La cible générée du processus Fusion, Eligible.out, ajoute 7 683 ID à Gold.out, qui est ensuite fusionné avec la cible Platinum.out, ce qui aboutit à une augmentation (et non à une réduction) du nombre d'ID. A cause du processus Exclusions, certains ID sont extraits du résultat provenant de la fusion de Gold.out et Platinum.out, générant ainsi un nombre inférieur à la somme des deux cibles. La cible Eligible.out est ensuite transmise à un processus Segment nommé Couches valeur, où Eligible.out est analysé en plusieurs canaux de contact différents.

Le rapport Cible en cascade basé sur ce diagramme est illustré dans la figure suivante.

La ligne Totaux du rapport Cible en cascade indique que 10 705 ID ont été supprimés de la cible Gold.out. Le rapport affiche également le nombre d'ID restants, ainsi que le pourcentage d'ID Gold.out d'origine restants.

Rapport Cible en cascade pour un diagramme Campagne de conservation multicanal

The screenshot shows a software window titled 'Cell Specific Reports'. At the top, there is a 'Report to View:' dropdown menu set to 'Cell Waterfall', and buttons for 'Options...', 'Export...', and 'Print...'. Below this, a 'Cell:' dropdown menu is set to 'Gold.out'. The main area contains a table with the following data:

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			

Rapports croisés des segments

Les rapports croisés des segments sont accessibles à partir de la section Analyse de Campagne et comprennent les rapports individuels suivants :

- «Analyse croisée des segments»
- «Analyse des profils de segment»

Analyse croisée des segments

Le rapport Analyse croisée des segments calcule des informations détaillées portant sur deux dimensions d'un cube, telles qu'elles ont été définies dans un processus Cube, puis affiche les résultats sous forme de tableau. Ce rapport permet d'explorer les cibles et de créer un processus Sélection, qui peut ensuite être utilisé dans un diagramme de campagne ou de session.

Seuls les segments stratégiques ou les cibles qui appartiennent à un cube peuvent être analysés par le rapport Analyse croisée des segments.

Analyse des profils de segment

Le rapport Analyse des profils de segment calcule et affiche le nombre de dimensions d'un segment stratégique. Les informations sont affichées sous forme de tableau et de graphique. Seuls les segments stratégiques qui appartiennent à un cube peuvent être analysés par le rapport Analyse des profils de segment.

Calendrier des campagnes

Le rapport Calendrier des campagnes vous permet d'afficher les dates de début et de fin des campagnes sur un calendrier.

Rapports Listes des offres et des campagnes

Les rapports Listes des offres et des campagnes sont disponibles uniquement si la fonction de génération de rapports IBM Unica et le groupe de rapports Campaign

sont installés. Pour plus d'informations sur l'installation et la configuration de la fonction de génération de rapports IBM Unica , consultez le guide d'installation et le *Guide d'administration d'IBM Unica Campaign*.

Les rapports Listes des offres et des campagnes sont accessibles à partir de la section Analyse de Campaign et comprennent les rapports individuels suivants :

- «Synthèse de la campagne»
- «Liste des campagnes par offre»

Synthèse de la campagne

Le rapport Récapitulatif de campagne présente toutes les campagnes créées. Il recense le code campagne, la date de création, les dates de début et de fin, la dernière date d'exécution, l'initiative et l'objectif de chaque campagne.

Liste des campagnes par offre

Le rapport Listes de campagne d'offre recense les campagnes regroupées par offres. Il recense le code campagne, l'initiative, les dates de début et de fin et la date de dernière exécution.

Rapports de performances

Les rapports de performances sont disponibles uniquement si la fonction de génération de rapports IBM Unica et le groupe de rapports Campaign sont installés. Pour plus d'informations sur l'installation et la configuration de la fonction de génération de rapports, consultez la documentation relative à l'installation et le *Guide d'administration d'IBM Unica Marketing Platform*.

Pour obtenir des exemples de cibles générées par des rapports de performances, consultez le document sur les spécifications de rapport IBM Unica Campaign.

Les rapports de performances sont accessibles à partir de la section Analyse de Campaign et comprennent les rapports suivants :

- «Simulation d'analyse financière par offre», à la page 244
- «Répartition des réponses détaillées d'offre de campagne», à la page 244
- «Récapitulatif financier des campagnes par offre (actuel)», à la page 244
- «Performance d'offre de campagne par mois», à la page 244
- «Comparaison des performances de campagnes», à la page 244
- «Comparaison des performances de campagne (avec revenu)», à la page 244
- «Comparaison des performances de campagne par initiative», à la page 244
- «Récapitulatif des performances de la campagne par cible», à la page 245
- «Récapitulatif des performances de la campagne par cible (avec revenu)», à la page 245
- «Récapitulatif des performances de campagne par cellule et initiative», à la page 245
- «Récapitulatif des performances de campagne par cellule et par offre», à la page 245
- «Récapitulatif des performances de campagne par cellule et par offre (avec revenu)», à la page 245
- «Récapitulatif des performances de campagne par offre», à la page 246
- «Récapitulatif des performances de campagne par offre (avec revenu)», à la page 246
- «Performances d'offre par jour», à la page 246

- «Comparaison des performances des offres», à la page 246
- «Mesures des performances d'offre», à la page 246
- «Récapitulatif des performances d'offre par campagne», à la page 246

Simulation d'analyse financière par offre

Le rapport Simulation d'analyse financière par offre calcule les performances financières hypothétiques d'une offre en fonction de votre source. Spécifiez des paramètres pour évaluer les différents scénarios de taux de réponse. Le rapport calcule les performances financières pour six scénarios, en effectuant une incrémentation croissante en fonction du taux de réponse que vous avez spécifié et de l'incrément du taux de réponse. Par exemple, si vous définissez un taux de réponse de 2% et un incrément de taux de réponse de 0,25%, le rapport renvoie les données de performances pour six scénarios avec des taux de réponse compris entre 2 % et 3,25 %.

Vous pouvez modifier les paramètres du rapport de simulation, comme le coût par contact, le coût fixe d'exécution d'une offre et le revenu par réponse.

Répartition des réponses détaillées d'offre de campagne

Le rapport Répartition des réponses détaillées d'offre de campagne fournit des données relatives aux performances de campagne pour différents types de réponse. Il recense toutes les offres associées à une campagne et le nombre de réponses pour chaque type de réponse.

Récapitulatif financier des campagnes par offre (actuel)

Le rapport Récapitulatif financier des campagnes par offre (actuel) fournit des données financières sur les offres des campagnes. Il comprend des données telle que les coûts de contact, les revenus bruts, le bénéfice net et le retour sur investissement.

Performance d'offre de campagne par mois

Le rapport Performances d'offre de campagne par mois présente les performances de campagne pour un mois donné avec les données de performances pour chaque offre de la campagne. Il recense également le nombre d'offres données, le nombre de transactions de réponses et le taux de réponses pour le mois indiqué.

Comparaison des performances de campagnes

Le rapport Comparaison des performances de campagnes compare les performances financières des campagnes. Il comprend des données telles que les transactions de réponses et le débit de réponse, le nombre de répondants uniques et le débit des répondants. Il comprend également des leviers sur les informations des groupes témoins.

Comparaison des performances de campagne (avec revenu)

Le rapport Comparaison des performances de campagne (avec revenu) compare les performances financières des campagnes sélectionnées. Il comprend des données telles que le nombre de transactions de réponses, le taux de réponse, le nombre de répondants uniques, le débit des répondants et le revenu réel. Il comprend également des leviers facultatifs sur les informations des groupes témoins.

Comparaison des performances de campagne par initiative

Le rapport Comparaison des performances de campagne par initiative compare les performances financières des campagnes sélectionnées regroupées en fonction des initiatives. Il comprend des données telles que les transactions de réponses et le

débit de réponse, le nombre de répondants uniques et le débit des répondants. Il comprend également des leviers facultatifs sur les informations des groupes témoins.

Récapitulatif des performances de la campagne par cible

Le rapport Récapitulatif des performances de campagne par cellule fournit des données de performance pour les campagnes dotées de cellules regroupées par campagnes correspondantes. Il comprend des données telles que le nombre d'offres données, le nombre de transactions de réponses, le taux de réponse, le nombre de répondants uniques et le débit des répondants. Il comprend également des leviers sur les informations des groupes témoins.

Récapitulatif des performances de la campagne par cible (avec revenu)

Le rapport Récapitulatif des performances de campagne par cellule (avec revenu) fournit des données de performances pour les campagnes sélectionnées dotées de cellules regroupées par campagnes correspondantes. Il comprend des données telles que le nombre d'offres données, le nombre de transactions de réponses et le débit de réponse, le nombre de répondants uniques, le débit des répondants et le revenu réel. Il comprend également des leviers facultatifs sur les informations des groupes témoins.

Remarque : Ce rapport requiert le champ de suivi supplémentaire Revenu dans la table d'historique des réponses.

Récapitulatif des performances de campagne par cellule et initiative

Le rapport Récapitulatif des performances de campagne par cellule et initiative fournit des données de performances pour les campagnes sélectionnées dotées de cellules regroupées en fonction des campagnes et des initiatives correspondantes. Il comprend des données telles que le nombre d'offres données, le nombre de transactions de réponses et le débit de réponse, le nombre de répondants uniques et le débit des répondants. Il comprend également des leviers facultatifs sur les informations des groupes témoins.

Récapitulatif des performances de campagne par cellule et par offre

Le rapport Récapitulatif des performances de campagne par cellule et par offre permet d'afficher les performances de campagne à la fois par offre et par cible dans le même rapport. Chaque campagne est répertoriée, avec chaque cible et les noms d'offre qui lui sont associés. Pour chaque combinaison de cible et d'offre, le rapport affiche le nombre d'offres données, le nombre de transactions de réponses, le taux de réponse, le nombre de destinataires et de répondants uniques et le débit des répondants. Il comprend également des leviers sur les informations des groupes témoins.

Récapitulatif des performances de campagne par cellule et par offre (avec revenu)

Le rapport Récapitulatif des performances de campagne par cellule et par offre (avec revenu) permet d'afficher les performances de campagne à la fois par offre et par cible dans le même rapport, ainsi que les informations de revenu. Chaque campagne est répertoriée, avec chaque cible et les noms d'offre qui lui sont associés. Pour chaque combinaison de cible et d'offre, le rapport affiche le nombre d'offres données, le nombre de transactions de réponses, le taux de réponse, le

nombre de destinataires et de répondants uniques et le débit des répondants, plus le revenu. Il comprend également des leviers sur les informations des groupes témoins.

Remarque : Ce rapport requiert le champ de suivi supplémentaire Revenu dans la table d'historique des réponses.

Récapitulatif des performances de campagne par offre

Le rapport Récapitulatif des performances de campagne par offre fournit un récapitulatif des performances de la campagne et de l'offre avec les offres sélectionnées regroupées en fonctions des campagnes correspondantes. Il comprend des données telles que le nombre d'offres données, le nombre de transactions de réponses, le taux de réponse, le nombre de répondants uniques et le débit des répondants. Il comprend également des leviers sur les informations des groupes témoins.

Récapitulatif des performances de campagne par offre (avec revenu)

Le rapport Récapitulatif des performances de campagne par offre (avec revenu) fournit un récapitulatif des performances de l'offre pour les campagnes sélectionnées. Il comprend des données telles que le nombre d'offres données, le nombre de transactions de réponses, le taux de réponse, le nombre de répondants uniques, le débit des répondants et le revenu réel. Il comprend également des leviers facultatifs sur les informations des groupes témoins.

Performances d'offre par jour

Le rapport Performances d'offre par jour présente les performances d'offre par une date ou une plage de dates données. Il recense le nombre d'offres données, le nombre de transactions de réponse et le taux de réponse à la date ou à la plage de dates indiquée.

Comparaison des performances des offres

Le rapport Comparaison des performances d'offres compare les performances des offres sélectionnées. Il comprend des données telles que le nombre d'offres données, le nombre de transactions de réponses, le taux de réponse, le nombre de répondants uniques et le débit des répondants. Il comprend également des leviers sur les informations des groupes témoins.

Mesures des performances d'offre

Le rapport Mesures de performances d'offre compare les performances des offres sélectionnées en fonction de diverses attributions de réponses, comme la meilleure correspondance, la correspondance fractionnelle et les correspondances multiples. Il comprend également des leviers facultatifs sur les informations des groupes témoins et des différences de pourcentages entre divers débits d'attribution.

Récapitulatif des performances d'offre par campagne

Le rapport Récapitulatif des performances d'offre par campagne fournit un récapitulatif des performances des offres sélectionnées, par campagne. Il comprend des données telles que le nombre d'offres données, le nombre de transactions de réponses, le taux de réponse, le nombre de répondants uniques et le débit des répondants. Il comprend également des leviers sur les informations des groupes témoins.

Annexe. Caractères spéciaux dans les noms d'objet IBM Unica Campaign

Les noms d'objet dans Campaign peuvent répondre à des exigences spécifiques. Certains caractères spéciaux ne sont pas pris en charge dans les noms d'objet Campaign. En outre, certains objets sont soumis à des restrictions de dénomination particulières.

Remarque : Si vous transmettez des noms d'objet à votre base de données (par exemple, si vous utilisez une variable utilisateur contenant un nom de diagramme), vous devez vérifier que le nom d'objet ne contient que des caractères pris en charge par votre base de données. Dans le cas contraire, vous recevez une erreur de base de données.

Caractères spéciaux non pris en charge

N'utilisez aucun des caractères répertoriés dans le tableau ci-dessous dans les noms des objets suivants :

- campagnes
- diagrammes
- dossiers
- offres
- listes d'offres
- segments
- sessions

Tableau 20. Caractères spéciaux non pris en charge

Caractère	Description
%	Pourcentage
*	Astérisque
?	Point d'interrogation
	Barre verticale
:	Deux-points
,	Virgule
<	Symbole inférieur à
>	Symbole supérieur à
&	Perluète
\	Barre oblique inverse
/	Barre oblique
"	Guillemets

Objets non soumis à des restrictions de dénomination

Les objets suivants dans Campaign ne sont soumis à aucune restriction en ce qui concerne l'utilisation de certains caractères dans leur nom :

- référentiels (les noms de *champ* des référentiels sont soumis à des restrictions de dénomination)
- noms d'*affichage* des attributs personnalisés (les noms *internes* des attributs personnalisés sont soumis à des restrictions de dénomination)
- modèles d'offres

Objets soumis à des restrictions de dénomination spécifiques

Les objets suivants dans Campaign sont soumis à des restrictions de dénomination spécifiques :

- noms *internes* des attributs personnalisés (les noms d'*affichage* des attributs personnalisés ne sont pas soumis à des restrictions de dénomination)
- noms de *champ* des référentiels (les noms de référentiel ne sont pas soumis à des restrictions de dénomination)
- cibles
- champs dérivés
- noms de champ et de table utilisateur

Pour ces objets, les noms doivent :

- contenir uniquement des caractères alphabétiques ou numériques, ou le trait de soulignement () ;
- commencer par un caractère alphabétique.

Remarque : Les noms de champ dérivé sont soumis à des restrictions supplémentaires. Pour plus de détails, voir «Restrictions de dénomination pour les champs dérivés», à la page 195.

Comment contacter le support technique IBM Unica

Si vous rencontrez un problème que vous ne parvenez pas à résoudre en consultant la documentation, l'équipe de support désignée de votre entreprise peut contacter le support technique IBM Unica . Prenez connaissance des informations ci-dessous pour faire en sorte que votre problème soit résolu de manière efficace et fructueuse.

Si vous n'êtes pas le correspondant désigné pour le support technique de votre entreprise, contactez votre administrateur IBM Unica pour obtenir plus d'informations.

Informations à rassembler

Avant de contacter le support technique IBM Unica , vous devez collecter les informations suivantes :

- une brève description de la nature du problème,
- les messages d'erreur détaillés qui apparaissent lorsque l'erreur se produit,
- la liste détaillée des étapes permettant de reproduire l'erreur,
- Les fichiers journaux, fichiers de session, fichiers de configuration et fichiers de données associés.
- Les informations relatives à votre environnement (produit et système), que vous pouvez obtenir en suivant la procédure décrite sous "Informations sur le système".

Informations sur le système

Lorsque vous appelez le support technique IBM Unica , vous êtes généralement invité à fournir des informations sur votre environnement.

Si votre problème ne vous empêche pas de vous connecter, la plupart de ces informations sont disponibles à la page A propos de, qui fournit des informations relatives aux applications IBM Unica que vous avez installées.

Pour accéder à la page A propos, sélectionnez **Aide > A propos de**. Si cette page n'est pas accessible, vous pouvez obtenir le numéro de version de chaque application IBM Unica en consultant le fichier `version.txt` se trouvant dans le répertoire d'installation des applications concernées.

Informations de contact pour le support technique IBM Unica

Pour savoir comment contacter le support technique IBM Unica , consultez le site Web du support technique IBM Unica (<http://www.unica.com/about/product-technical-support.htm>).

Remarques

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Consultez votre interlocuteur IBM local pour obtenir des informations sur les produits et les services actuellement disponibles dans votre pays. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même les installations et applications réalisées avec des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM.

IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise de ce document ne vous donne aucun droit de licence sur ces brevets ou demandes de brevet. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

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

Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à :

IBM Director of Commercial Relations
IBM Canada Ltd.
3600 Steeles Avenue East
Markham, Ontario
L3R 9Z7
Canada

Les informations sur les licences concernant les produits utilisant un jeu de caractères double octet peuvent être obtenues par écrit à l'adresse suivante :

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

Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni, ni dans aucun pays dans lequel il serait contraire aux lois locales. LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE "EN L'ETAT" SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DEF AUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, modifier les produits et logiciels décrits dans ce document.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies.

Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange des données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

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

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le paiement d'une redevance.

Le logiciel sous licence décrit dans ce document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions de l'ICA, des Conditions internationales d'utilisation des logiciels IBM ou de tout autre accord équivalent.

Les données de performance indiquées dans ce document ont été déterminées dans un environnement contrôlé. Par conséquent, les résultats peuvent varier de manière significative selon l'environnement d'exploitation utilisé. Certaines mesures évaluées sur des systèmes en cours de développement ne sont pas garanties sur tous les systèmes disponibles. En outre, elles peuvent résulter d'extrapolations. Les résultats peuvent donc varier. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si ces données sont applicables à leur environnement d'exploitation.

Les informations concernant des produits non IBM ont été obtenues auprès des fournisseurs de ces produits, par l'intermédiaire d'annonces publiques ou via d'autres sources disponibles. IBM n'a pas testé ces produits et ne peut confirmer l'exactitude de leurs performances ni leur compatibilité. Elle ne peut recevoir aucune réclamation concernant des produits non IBM. Toute question concernant les performances de produits non IBM doit être adressée aux fournisseurs de ces produits.

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être modifiée ou annulée sans préavis, et doit être considérée uniquement comme un objectif.

Tous les tarifs indiqués sont les prix de vente actuels suggérés par IBM et sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Les tarifs appliqués peuvent varier selon les revendeurs.

Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des noms fictifs de personnes, de sociétés, de marques ou de produits à des fins

illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms de personnes, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent logiciel contient des exemples de programmes d'application en langage source destinés à illustrer les techniques de programmation sur différentes plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces exemples de programmes sous quelque forme que ce soit et sans paiement d'aucune redevance à IBM, à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes aux interfaces de programmation des plateformes pour lesquels ils ont été écrits ou aux interfaces de programmation IBM. Ces exemples de programmes n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou implicitement la fiabilité, la maintenabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Les exemples de programme sont fournis "en l'état", sans garantie d'aucune sorte. IBM ne sera en aucun cas responsable des dommages liés à l'utilisation de ces exemples de programmes.

Si vous visualisez ces informations en ligne, il se peut que les photographies et illustrations en couleur n'apparaissent pas à l'écran.

Marques

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corp., dans de nombreux pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web «Copyright and trademark information» à l'adresse suivante : www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

