Guia do Usuário do IBM Unica Campaign

Versão 8 Release 6

25 de maio de 2012

Observação
Antes de utilizar estas informações e o produto suportado por elas, leia as informações em "Avisos" na página 243.

Essa edição se aplica à versão 8,release 6, modificação 0 do IBM Unica Campaign e a todas as liberações e modificações subsequentes até que indicado de outra forma em novas edições.

© Copyright IBM Corporation 1998, 2012.

Índice

Capítulo 1. Introdução ao IBM Unica Campaign 1

Quem Usa o Campaign? 1
Integração com Outros Produtos IBM Unica . . . 2
Sobre a Integração com o IBM Unica Operações de Marketing 2
Sobre Campanhas Legadas 3
Conceitos do Campaign 3
Campanhas 3
Fluxogramas 4
Sessões 4
Processos 4
Ofertas 5
Células 5

Capítulo 2. Introdução aoCampaign . . . 7

Nome de Usuário e Senha 7
Efetuar Login no IBM Unica Marketing 7
Sua Função e Permissões 8
Níveis de Segurança no Campaign 8
Configurando sua Página Inicial 8

Capítulo 3. Campanhas 9

Preparando os Dados para Campanhas 9
Usando Segmentos do IBM Coremetrics no Campaign 9
Projetando Campanhas 9
Exemplo: Campanha de Retenção de Diversos Canais 10
Sobre Como Acessar Campanhas 11
Trabalhando com Campanhas 12
Para Criar uma Campanha 12
Associando Segmentos Estratégicos a uma Campanha. 13
Associando Ofertas a uma Campanha 13
Para Visualizar uma Campanha 14
Para Navegar de uma Campanha Legada Vinculada para um Projeto Operações de Marketing 14
Para Editar Detalhes de Resumo de uma Campanha. 15
Sobre Como Executar Campanhas 15
Para Imprimir uma Campanha 15
Para Mover uma Campanha. 16
Sobre Como Excluir Campanhas 16
Analisando Resultados da Campanha 17
Organizando Campanhas. 17
Para Incluir uma Pasta da Campanha. 17
Para Editar um Nome e uma Descrição da Pasta da Campanha 17
Para Mover uma Pasta de Campanha. 18
Para Excluir uma Pasta de Campanha 18
Referência de Campanhas 18
Ícones da Página Todas as Campanhas 19
Ícones da Guia Resumo da Campanha 19
Referência da Guia Resumo da Campanha . . . 20

Capítulo 4. Fluxogramas 23

Criando Fluxogramas 23
Considerações de Design do Fluxograma . . . 23
Para Criar um Novo Fluxograma 23
Copiando Fluxogramas 24
Para Copiar um Fluxograma. 24
Visualizando Fluxogramas 25
Para Visualizar um Fluxograma 25
Revisando Fluxogramas 25
Para Revisar os Processos em um Fluxograma . . 26
Editando Fluxogramas. 26
Para Abrir um Fluxograma para Edição 26
Para Editar as Propriedades de um Fluxograma 27
Validando Fluxogramas 27
Para Validar um Fluxograma 27
Testando Fluxogramas. 28
Para Testar a Execução em um Fluxograma. . . 28
Para Testar a Execução em uma Ramificação do Fluxograma 28
Executando Fluxogramas 29
Executar um Fluxograma 29
Para Executar uma Ramificação do Fluxograma 29
Para Executar um Processo 30
Sobre Opções do Histórico de Execuções . . . 30
Para Pausar uma Execução do Fluxograma . . . 32
Para Continuar a Execução de um Fluxograma Pausado 32
Para Parar a Execução de um Fluxograma . . . 32
Para Continuar a Execução de um Fluxograma Interrompido 32
Resolvendo Erros de Tempo de Execução . . . 33
Excluindo Fluxogramas 33
Excluir um Fluxograma 33
Para Imprimir um Fluxograma 34
Compactando Arquivos do Fluxograma para Resolução de Problemas 34
Para Compactar Arquivos do Fluxograma para Resolução de Problemas 34
Transmitindo o Pacote de Dados do Fluxograma para o Suporte Técnico do IBM Unica 35
Opções para Fornecer Dados do Fluxograma . . 35
Referência do Fluxograma 38
Ícones da Guia Fluxograma (Modo Visualizar). . 38
Ícones da Página Fluxograma (Modo Editar) . . 39

Capítulo 5. Processos 41

Tipos de Processos 41
Processos de Manipulação de Dados 41
Processos de Execução. 42
Processos de Otimização 42
Usando Processos em Fluxogramas 43
Para Incluir um Novo Processo em um Fluxograma 43

© Copyright IBM Corp. 1998, 2012

Para Conectar Dois Processos 44
Exemplo: Conexões de Processo 44
Para Copiar e Colar um Processo 45
Para Recortar um Processo 46
Para Colar Processo da Biblioteca de Modelos . . 46
Para Mover um Processo 46
Excluir um Processo 47
Para Excluir uma Conexão Entre Dois Processos 47
Para Executar um Processo 47
Configurando Processos 49
Para Acessar uma Janela de Configuração de Processo 50
Selecionar 50
Para Configurar um Processo Selecionar 50
Para Usar Segmentos do IBM Coremetrics em um Processo de Seleção. 51
Fundir 54
Para Configurar um Processo de Mesclagem . . 54
Segmentar 55
Segmentando por Campo. 55
Segmentando por Consulta 56
Usando Segmentos como Entrada para Outro Processo Segmento 56
Considerações de Segmentação 56
Para Configurar um Processo Segmento por Campo 57
Para Configurar um Processo Segmento por Consulta 57
Configuração do Processo Segmento: Guia Segmento 58
Configuração do Processo Segmento: Guia Extrair 59
Configuração do Processo Segmento: Guia Geral 60
Diálogos Novo Segmento e Editar Segmento . . 60
Amostra 61
Para Configurar um Processo de Amostra . . . 61
Sobre a Calculadora de Tamanho de Amostra . . 63
Audiência 64
Níveis de Público 65
Householding 65
Comutando Níveis 66
Configurando o Processo Público 66
Exemplo: Processo Público 68
Exemplo: Registros de Filtragem 68
Usando os Mesmos Níveis de Público de Entrada e Saída 69
Usando Níveis de Público de Entrada e Saída Diferentes 72
Extrair 74
Exemplo: Extraindo Dados da Transação . . . 75
Pré-requisitos para Extrair Dados das Páginas de Entrada do eMessage 76
Configurando um Processo Extrair 76
Para Extrair Dados de uma Célula, Única Tabela ou Segmento Estratégico 76
Para Extrair Dados de uma Página de Entrada do eMessage 77
Referência da Guia Extrair 79
Extração 79
Para Configurar um Processo de Captura Instantânea 80
Agendar 82
Para Configurar um Processo de Planejamento . 83
Para Usar a Ferramenta de Calendário no Processo Planejar 85
Planejamento com Base nos Acionadores . . . 85
Cubo 87
Para Configurar um Processo de Cubo 87
Criar Segmento 88
Para Configurar um Processo de Criação de Segmento 88
Mala direta 89
Para Configurar um Processo de Contato (Lista de Mensagens ou Lista de Chamadas) 89
Telemarketing 94
Rastrear 94
Para Configurar um Processo de Rastreamento 94
Resposta 96
Para Configurar um Processo de Resposta . . . 96
Modelo 98
Para Configurar um Processo de Modelo . . . 98
Escore 100
Para Configurar um Processo de Pontuação . . 100
Escolhendo Origens de Dados para Processos . . 102
Para Selecionar uma Célula, Segmento ou Tabela Recebida como a Entrada para um Processo . . 102
Para Selecionar Diversas Tabelas como Entrada em um Processo 102
Para Mapear uma Nova Tabela para Selecionar como uma Origem 103
Escolhendo o Processamento em Banco de Dados para Processos 103
Ativando ou Desativando o Processamento em Banco de Dados 104
Para Ativar ou Desativar o Processamento em Banco de Dados em um Fluxograma 104
Para Ativar ou Desativar o Processamento em Banco de Dados Globalmente 104
Criando Consultas em Processos 105
Como as Consultas São Avaliadas nos Processos do Campaign 105
Para Criar uma Consulta com Apontar e Clicar 105
Para Criar uma Consulta com o Text Builder 106
Para Criar uma Consulta Usando o Query Helper. 107
Criando Consultas Usando SQL 108
Criando Perfis de Campos 112
Criar Perfil de um Campo 113
Restringindo Entrada para Criação de Perfil . . 113
Desaprovando a Criação de Perfil 115
Configurando Opções de Criação de Perfil . . 116
Atualizando uma Contagem de Perfil 117
Para Inserir uma Categoria de Perfil em uma Consulta 117
Para Imprimir os Resultados de um Perfil . . . 118
Para Exportar Dados do Perfil 118
Especificando um Arquivo de Saída ou Tabela para Criação de Log de Contato 118
Para Especificar um Arquivo de Saída para a Criação de Log de Contato 118
Para especificar uma Tabela de Banco de Dados para a Criação de Log 119
Alterando o Valor Inicial da Seleção Aleatória . . 120

Para Alterar o Valor Inicial Aleatório para Registros de Seleção 120
Ignorando IDs Duplicados na Saída de Processo 120
Para Usar a Ferramenta de Calendário 121

Capítulo 6. Ofertas 123

Atributos de Oferta 123
Versões da Oferta 124
Modelos de Ofertas 125
Sobre Listas de Ofertas 126
Listas de Ofertas Estatísticas 126
Listas de Ofertas Inteligentes 126
Segurança e Listas de Ofertas 127
Tratamentos 127
Grupos de Controle 128
Associação de Células de Controle para Células de Destino 128
Trabalhando com Ofertas 128
Criando Novas Ofertas 129
Produtos Relevantes para Ofertas. 130
Duplicando Ofertas 131
Agrupando Ofertas 132
Para Editar uma Oferta 133
Para Mover uma Oferta ou Lista de Ofertas . . 133
Incluindo Ofertas em Listas de Ofertas 134
Excluindo Ofertas 134
Tornando Ofertas Obsoletas 135
Para Designar Ofertas para Células a Partir do Diálogo de Configuração do Processo 135
Procurando por Ofertas 137
Ícones da Página Todas as Ofertas 138
Para Visualizar Relatórios da Oferta em uma Página Resumo. 138
Trabalhando com Listas de Ofertas 139
Para Incluir uma Lista de Ofertas Estatísticas 139
Para Incluir Lista de Ofertas Inteligente . . . 139
Para Editar uma Lista de Ofertas 140
Movendo Listas de Ofertas 140
Excluindo Listas de Ofertas. 140
Tornando Listas de Ofertas Obsoletas 140
Designando Listas de Ofertas para Células . . 141
Gerenciando Ofertas Quando o Operações de Marketing Estiver Integrado ao Campaign. . . . 141
Introdução a Como Usar os Ativos do Operações de Marketing em Ofertas de Campaign. 142
Como Usar um Ativo Operações de Marketing em uma Oferta de Campaign 143

Capítulo 7. Células 145

Nomes e Códigos de Células 145
Exemplos: Cenários Restantes da Célula . . . 146
Trabalhando com Células 149
Para Criar uma Célula em um Processo de Fluxograma 149
Limitando o Tamanho das Células de Saída . . 149
Alterando o Nome da Célula 153
Reconfigurando o Nome da Célula 154
Sobre como Copiar e Colar Nomes e Códigos de Células 155
Alterando o Código da Célula. 155
Para Corresponder e Vincular Células do Fluxograma Usando o Diálogo Corresponder e Vincular Células de Destino 156
Para Remover a Correspondência ou o Link das Células do Fluxograma Usando o Diálogo Corresponder e Vincular Células de Destino . . 157
Para Corresponder e Vincular Manualmente Células do Fluxograma Usando o Diálogo Corresponder e Vincular Células de Destino . . 157
Para Vincular Células do Fluxograma a Células de Destino Usando o Diálogo de Configuração de Processo 158
Para Remover Link de Células do Fluxograma a Partir de Células de Destino Usando o Diálogo de Configuração de Processo 158
Para Designar uma Oferta para uma Célula em um CSP de Fluxograma 159
Designando Listas de Ofertas para Células . . 160
Para Configurar Parâmetros nas Ofertas Designadas para Células 160
Sobre a Planilha da Célula de Destino 161
Informações de Status da Célula na Planilha da Célula de Destino 162
Trabalhando com a Planilha da Célula de Destino 162

Capítulo 8. Histórico de Contatos e Rastreamento de Respostas 171

Histórico de Contatos e Níveis de Público. . . . 171
Histórico de Contatos Detalhado 171
Gravando Entradas nas Tabelas de Históricos de Contatos 172
Histórico de Tratamento (UA_Treatment) . . . 172
Histórico de Contatos Base (UA_ContactHistory) 173
Histórico de Contatos Detalhado (UA_DtlContactHist) 175
Histórico de Ofertas 175
Desativando a Gravação no Histórico de Contatos 176
Executando uma Execução de Teste 176
Para Desativar Opções de Criação de Log . . . 176
Limpando o Histórico de Contatos e Resposta . . 176
Para Limpar o Histórico de Contatos e o Histórico de Respostas 177
Sobre o Rastreamento de Resposta 178
Executando o Rastreamento de Resposta . . . 178
Tipos de Respostas 182
Categorias de Resposta 183
Respostas Diretas 183
Respostas Inferidas 185
Métodos de Atribuição 186
Melhor correspondência 186
Correspondência fracionária 187
Diversas Correspondências 187

Capítulo 9. Objetos Armazenados. . . 189

Sobre Campos Derivados 189
Criando Campos Derivados 189
Armazenando Campos Derivados 191
Para Tornar um Campo Derivado Persistente 192

Sobre Variáveis de Usuário 194
Para Criar uma Variável de Usuário 195
Sobre Macros Customizadas 195
Para Criar uma Macro Customizada 196
Diretrizes para Usar Macros Customizadas . . 198
Para Gerenciar uma Macro Customizada . . . 200
Sobre Modelos 200
Para Copiar um Modelo para a Biblioteca de Modelos 200
Para Colar um Modelo da Biblioteca de Modelos 201
Para Gerenciar um Modelo 201
Sobre Catálogos de Tabelas Armazenados 202
Para Acessar Catálogos de Tabelas Armazenados 202
Para Editar um Catálogo da Tabela 202
Para Remover um Catálogo da Tabela 202

Capítulo 10. Sessões 205
Trabalhando com Sessões 205
Para criar uma Sessão 205
Para Visualizar uma Sessão. 206
Para Editar Detalhes de Resumo de uma Sessão 206
Para Editar um Fluxograma de Sessão 206
Para Editar as Propriedades do Fluxograma de uma Sessão 207
Sobre a Cópia de Sessões 207
Sobre Como Executar Sessões 207
Para Mover uma Sessão 207
Sobre a Exclusão de Sessões 207
Sobre a Organização de Sessões 208
Para Incluir uma Pasta de Sessão. 208
Para Editar o Nome e a Descrição de uma Pasta da Sessão. 208
Para Mover uma Pasta de Sessão. 209
Para Excluir uma Pasta de Sessão 209
Ícones da Página Todas as Sessões 210
Sobre Segmentos Estratégicos 210
Melhorando o Desempenho dos Segmentos Estratégicos 211
Pré-requisitos para Criar Segmentos Estratégicos 211
Para Criar um Segmento Estratégico. 212
Para Visualizar um Segmento da Página Todos os Segmentos 212
Para Visualizar um Segmento Estratégico a Partir da Página Resumo da Campanha . . . 213
Para Editar Detalhes de Resumo de um Segmento. 213
Para Editar um Fluxograma de Origem do Segmento Estratégico. 213
Ícones da Página Todos os Segmentos 214
Executando Segmentos Estratégicos 214
Organizando Segmentos Estratégicos 214
Excluindo Segmentos Estratégicos 216
Sobre Supressões Globais e Segmentos de Supressão Global 217
Aplicando Supressões Globais 217
Desativando Supressões Globais 218
Sobre Hierarquias de Dimensão 218
Exemplos: Hierarquias de Dimensão. 219
Criando Hierarquias de Dimensão 219
Para Atualizar uma Hierarquia de Dimensão 220
Para Carregar uma Hierarquia de Dimensão Armazenada. 221
Sobre Cubos. 221

Capítulo 11. Relatórios 223
Tipos de Relatórios 223
Portlets de Lista do Campaign. 224
Portlets de Relatórios do Campaign IBM Cognos 224
Trabalhando com Relatórios 224
Acessando e Visualizando Relatórios 225
Controles de Relatório 226
A Barra de Ferramentas Relatórios 226
Para Enviar um Relatório por Email 226
Visualizando Relatórios em Vários Formatos 227
Executando Relatórios Novamente 228
Lista de Relatórios no Campaign 228
Relatórios de Células do Fluxograma 228
Relatórios Tabela Cruzada de Segmento . . . 234
Calendário de campanhas 234
Relatórios de Listagens de Campanhas e Ofertas 234
Relatórios de Desempenho 235

Apêndice. Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign 239
Caracteres Especiais Não Suportados 239
Objetos Sem Restrições de Nomenclatura 239
Objetos com Restrições de Nomenclatura Específicas 240

Entrando em Contato com o Suporte Técnico do IBM Unica 241

Avisos 243
Marcas Registradas 245

Capítulo 1. Introdução ao IBM Unica Campaign

O Campaign é uma solução Enterprise Marketing Management (EMM) baseada na web que consiste de um servidor backend, um servidor da web, um cliente ActiveX e a segurança de Plataforma de Marketing. O Campaign permite que usuários projetem, executem e analisem campanhas de marketing direto.

O Campaign fornece uma interface gráfica com o usuário fácil de usar que suporta os processos de marketing direto de seleção, supressão, segmentação, amostragem e criação de listas de saída de IDs de clientes. A camada de comunicação de dados Universal Dynamic Interconnect (UDI) do Campaign permite acessar e manipular dados facilmente, a partir de todas as suas origens de dados, incluindo bancos de dados relacionais (independentemente do tipo de banco de dados) ou arquivos simples.

Os processos do Campaign preenchem o histórico de contatos e de resposta e suportam a atribuição e e a criação de relatório de resposta.

Embora o aplicativo suporte SQL, macros e funções brutas, os usuários não precisam conhecer a SQL para projetar campanhas. Uma vez mapeadas, as tabelas de banco de dados podem facilmente ser selecionadas, mescladas, ter amostragem e ser segmentadas e os clientes resultantes podem ser associados a uma variedade de ofertas. Além disso, os resultados de uma campanha podem ser gravados, as respostas rastreadas e o retorno sobre investimento (ROI) calculado. As campanhas podem ser planejadas para execução em um período específico de tempo ou acionadas por um determinado evento, tudo sem o conhecimento da SQL.

O Campaign trata uma campanha de marketing como uma entidade discreta que consiste de um ou mais fluxogramas, que, por sua vez, consistem de um ou mais processos. Uma campanha pode estar associada a um ou mais segmentos estratégicos, ofertas e relatórios e pode consistir de diversos fluxogramas.

Os processos, que são os blocos de construção dos fluxogramas da campanha, são o núcleo do Campaign, pois executam a manipulação de dados, planejamento, correspondência de oferta, geração de lista e otimização reais; na verdade, os processos são usados para definir e implementar uma campanha.

Quem Usa o Campaign?

O Campaign foi projetado para ser usado por especialistas de marketing, bem como por especialistas na mineração de dados, On-Line Analytical Processing (OLAP) e SQL.

Os *usuários* do Campaign projetam, executam e analisam campanhas de marketing direto. Os *administradores* do Campaign estabelecem as bases para seus colegas executarem tarefas iniciais e em andamento, como o mapeamento de tabelas de banco de dados, o ajuste de definições de configuração e a definição de atributos customizados e modelos de ofertas para usuários.

Para obter mais informações sobre tarefas executadas pelos administradores do Campaign, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2012

Integração com Outros Produtos IBM Unica

Opcionalmente, o Campaign é integrado com os seguintes produtos IBM® Unica :

- **Marketing Distribuído**, para suporte distribuído, execução customizada de campanhas centralmente gerenciadas.
- **eMessage**, para construção de campanhas de marketing de email destinadas, mensuráveis.
- **Interagir**, para recuperação de ofertas personalizadas e informações de perfil do cliente em tempo real para aperfeiçoar a experiência interativa. Para obter informações sobre como usar os recursos do Interagir no Campaign, incluindo o uso de fluxogramas interativos e processos do Interagir em fluxogramas em lote, consulte a documentação do IBM Unica Interagir.
- **Operações de Marketing**, para integração de recursos de gerenciamento de recursos de marketing do Operações de Marketing com recursos de desenvolvimento de campanhas do Campaign. Para obter mais informações, consulte "Sobre a Integração com o IBM Unica Operações de Marketing".
- **CustomerInsight**, para fornecer acesso às seleções de grupos do CustomerInsight ao designar campanhas de marketing diretas.
- **NetInsight**, para fornecer acesso aos segmentos de visitantes do NetInsight ao designar campanhas de marketing diretas.
- **Otimização**, para otimizar contatos de uma perspectiva voltada ao cliente enquanto considera regras e restrições de negócios.
- **PredictiveInsight**, para alavancar a pontuação de modelos preditivos para modelagem de resposta, venda cruzada, avaliação do cliente e segmentação.

Para obter mais informações sobre o uso de outros produtos IBM Unica integrados com o Campaign, consulte a documentação incluída nesses produtos.

Sobre a Integração com o IBM Unica Operações de Marketing

O Campaign pode ser integrado ao Operações de Marketing para usar seus recursos de gerenciamento de recursos de marketing para criar, planejar e aprovar campanhas.

Quando o Campaign é integrado ao Operações de Marketing, muitas das tarefas anteriormente executadas em um ambiente independente do Campaign são executadas no Operações de Marketing. Essas tarefas incluem:

- Trabalhando com Campanhas:
  - Criando Campanhas
  - Visualizando, Movendo e Excluindo Campanhas
  - Trabalhando com Detalhes de Resumo da Campanha
- Trabalhando com Planilhas da Célula de Destino
- Designando Ofertas para Células
- Especificando Células de Controle
- Criando e Preenchendo Atributos Customizados da Campanha
- Criando e Preenchendo Atributos Customizados da Célula

Essas tarefas são explicadas no *Guia de Integração do Operações de Marketing e do Campaign*.

As seguintes tarefas são executadas no Campaign em ambientes independentes e integrados:

- Criando Fluxogramas
- Executando Fluxogramas
- Análise Detalhada de Campanhas/Ofertas/Células
- Criando Relatório do Desempenho do Campaign (Dependendo do Pacote de Relatórios Instalado)

Se a integração da oferta também estiver ativada, execute as seguintes tarefas no Operações de Marketing:

- Designando Ofertas
  - Definindo Atributos da Oferta
  - Criando Modelos de Ofertas
- Criando, Aprovando, Publicando, Editando e Removendo Ofertas
- Organizando Ofertas Usando Listas de Ofertas e Pastas de Ofertas

Sobre Campanhas Legadas

Campanhas legadas referem-se a campanhas pré-existentes criadas no Campaign (ou Affinium Campaign 7.x) antes da ativação da integração. Em um ambiente integrado pelo Operações de Marketing–Campaign, o Campaign pode ser configurado para acessar os seguintes tipos de campanhas legadas:

- Campanhas criadas no Campaign independente (se estiver na versão atual ou anterior do Campaign) antes da ativação da integração da versão 8.0. Essas campanhas não pode ser vinculadas para projetos do Operações de Marketing.
- Campanhas criadas no Affinium Campaign 7.x e vinculadas a projetos do Affinium Plan 7.x. A funcionalidade dessas campanhas permanece inalterada a partir da versão 7.x desses produtos, com base no mapeamento de dados entre atributos nos dois produtos.

Você pode acessar e trabalhar com os dois tipos de campanhas legadas usando o Campaign, mesmo após a ativação da integração da versão 8.0, que se aplica a todas as campanhas recentemente criadas.

Conceitos do Campaign

Os conceitos básicos que você deve entender antes de usar o Campaign incluem:

- "Campanhas"
- "Fluxogramas" na página 4
- "Sessões" na página 4
- "Processos" na página 4
- "Ofertas" na página 5
- "Células" na página 5

Campanhas

Crie campanhas no Campaign para gerenciar e refletir uma campanha de marketing direto. cada campanha é definida pelos seguintes elementos:

- nome
- política de segurança
- descrição
- objetivo
- código da campanha

- datas efetivas e de expiração
- iniciativas
- proprietário
- qualquer atributo customizado

Campanhas incluem um ou mais *fluxogramas* que você projeta para executar uma sequência de ações em seus dados para executar suas campanhas.

Fluxogramas

No Campaign, os fluxogramas representam uma sequência de ações que você executa em seus dados. Cada ação é definida por um bloco de construção, denominado *processo*. Configurando e unindo processos, é possível manipular os dados subjacentes para atingir seus objetivos. Os fluxogramas podem ser executados manualmente, por um planejador, ou em resposta a algum acionador definido.

Use fluxogramas para atingir objetivos específicos de marketing, como determinar destinatários qualificados para uma campanha de mensagem direta, gerar uma lista de mensagens para esse grupo de destinatários e associar cada destinatário a uma oferta específica. Você também pode usar fluxogramas para rastrear e processar respondentes em sua campanha e calcular o retorno sobre investimento da campanha.

Para cada campanha, projete um ou mais fluxogramas para implementar a campanha, configurando os processos que constituem os fluxogramas para executar a manipulação de dados ou ação necessária.

Cada fluxograma possui os seguintes elementos:

- nome
- descrição
- processos que estão configurados e conectados
- uma ou mais origens de dados

Usuários licenciados do Interagir também podem usar o Campaign para executar *fluxogramas interativos* em tempo real que dependem da ocorrência de um evento. Para obter mais informações sobre fluxogramas interativos, consulte o *Guia do Usuário do Interagir*.

Sessões

Uma sessão é um local especial no aplicativo em que construções de dados fundamentais, persistentes e globais (como segmentos estratégicos e cubos) são criadas pelos administradores do Campaign e depois disponibilizadas para todas as campanhas. Como campanhas, as sessões também podem ser constituídas de fluxogramas individuais.

Processos

Fluxogramas são abrangidos por processos individuais que são configurados para executar uma determinada tarefa em uma campanha ou sessão, como selecionar dados, mesclar dois grupos de públicos distintos ou mostrar os resultados da campanha.

Ofertas

Uma oferta representa uma única mensagem de marketing, que pode ser entregue de várias maneiras.

No Campaign, você cria ofertas que podem ser usadas em uma ou mais campanhas.

As ofertas são reutilizáveis:

- em diferentes campanhas;
- em diferentes pontos no tempo;
- para diferentes grupos de pessoas (células);
- como "versões" diferentes, variando os campos parametrizados da oferta.

Você designa ofertas para células de ofertas em fluxogramas usando um dos processos de contato e rastreia os resultados de sua campanha capturando dados sobre clientes que receberam a oferta e clientes que responderam.

Células

Uma célula é uma lista de identificadores (como IDs de cliente ou de possíveis clientes) do seu banco de dados. No Campaign, você cria células configurando e executando processos de manipulação de dados em fluxogramas. Essas células de saída também podem ser usadas como entrada para outros processos no mesmo fluxograma (recebimento de dados do processo que as criou). Não há limite para o número de células que você pode criar.

Células para as quais você designa uma ou mais ofertas noCampaign são chamadas de células de destino. Uma célula de destino é um grupo distinto de indivíduos homogêneos (ou qualquer entidade ao qual o nível de público está definido, como clientes individuais ou contas conjuntas). Por exemplo, as células podem ser criadas para clientes de alto valor, clientes que preferem comprar na web, contas com pagamentos a vista ou clientes que optaram por receber comunicações por email ou compradores fiéis. Cada célula ou segmento que você cria pode ser tratado diferentemente, recebendo diferentes ofertas ou comunicações, por meio de diferentes canais.

Células que contêm IDs qualificados para receber uma oferta, mas que são excluídas do recebimento da oferta para propósitos de análise são chamadas células de controle. No Campaign, os controles são sempre controles de retenção.

O termo "célula" é, às vezes, usado de forma permutável com "segmento." Segmentos estratégicos são células que são criadas em uma sessão e não em um fluxograma de campanha. Um segmento estratégico não é diferente de outras células (como aquelas criadas pelo processo Segmento em um fluxograma), exceto que ele está disponível globalmente, para uso em qualquer campanha. Um segmento estratégico é uma lista estática de IDs até que o fluxograma que o criou originalmente seja executado novamente.

Capítulo 2. Introdução aoCampaign

Antes que um trabalho significativo possa ser feito no Campaign, as tabelas de banco de dados devem ser mapeadas, objetos de dados como segmentos, dimensões ou cubos podem precisar ser criados e campanhas individuais devem ser planejadas e projetadas. Essas tarefas são inicialmente executadas com a ajuda de um consultor do IBM Unica com a expectativa de que a campanha inicial e esse guia permitam projetar e executar automaticamente campanhas adicionais - ou refinar, expandir e criar uma campanha inicial com variação de graus de assistência.

Para obter informações sobre tarefas de configuração e outras tarefas administrativas, consulte o *Guia de Instalação do Campaign* e o *Guia do Administrador do Campaign*.

Nome de Usuário e Senha

Para acessar o Campaign, você deve ter uma combinação de nome de usuário e senha criada no Plataforma de Marketing e também deve estar autorizado a acessar o Campaign.

Se você não tiver um nome de usuário e senha válidos, entre em contato com o administrador do sistema.

Efetuar Login no IBM Unica Marketing

Antes de começar a trabalhar com o IBM Unica Marketing, você precisa do seguinte.

- Uma conexão com a intranet (rede) para acessar seu servidor do IBM Unica Marketing.
- Microsoft Internet Explorer instalado em seu computador.
- Nome de usuário e senha para conectar ao IBM Unica Marketing.
- A URL para acessar o IBM Unica Marketing em sua rede. Se não tiver certeza da URL correta ou precisar de um nome de usuário ou senha, entre em contato com seu administrador do IBM Unica Marketing.

1. Ative o navegador Microsoft Internet Explorer.
2. Insira a URL do IBM Unica Marketing no campo de endereço do navegador.

   Se o IBM Unica Marketing for integrado ao Windows Active Directory ou a uma plataforma de controle de acesso à web e você tiver efetuado logon a esse sistema, o IBM Unica Marketing exibe o painel ou a página inicial padrão configurada pelo administrador do IBM Unica Marketing. Seu login foi concluído. Caso contrário, aparece uma página de login.

   Se sua versão do IBM Unica Marketing usar SSL, pode ser solicitado a aceitar um certificado de segurança digital ao conectar pela primeira vez. Clique em **Sim** para aceitar o certificado.
3. Insira seu nome de usuário e senha, em seguida, clique em **Conectar**.

   Uma página Alterar Senha pode ser exibida, dependendo de como as regras de senha do IBM Unica Marketing foram configuradas. Insira uma nova senha, confirme inserindo-a novamente e clique em **Alterar Senha**.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2012

Se seu login for bem-sucedido, o IBM Unica Marketing exibe o painel ou a página inicial padrão configurada pelo administrador do IBM Unica Marketing.

Sua Função e Permissões

Seu nome de usuário no Campaign está associado a uma ou mais funções, como Revisor, Designer e Gerente. Seus administradores definem funções específicas para sua organização. Suas funções determinam as funções que você pode executar no Campaign. A segurança de nível de objeto implementada por sua organização determina se você pode executar essas funções em objetos específicos. Se você precisar acessar objetos ou executar tarefas que suas permissões não permitem, entre em contato com o administrador do sistema.

Níveis de Segurança no Campaign

A segurança no Campaign funciona em dois níveis:

- **Funcional -** Determina as ações que você pode executar em tipos de objetos, com base nas funções às quais você pertence. Sua organização define essas funções na implementação e cada função tem um conjunto de permissões associadas que determinam quais ações um usuário que pertence a uma função pode executar. Por exemplo, se você for um usuário com uma função denominada "Administrador", poderá ter permissões para mapear e excluir tabelas do sistema, enquanto que, se for um usuário com a função denominada "Revisor", poderá ter permissões negadas para mapear e excluir tabelas do sistema.
- **Objeto -** Define os tipos de objetos nos quais é possível executar suas ações permitidas. Ou seja, mesmo que você pertença a uma função com permissões gerais concedidas para editar campanhas, a segurança de nível de objeto do Campaign poderá ser configurada para que você não possa acessar campanhas que residem em determinadas pastas. Por exemplo, se você pertencer à Divisão A, independentemente das suas funções funcionais, poderá ter o acesso ao conteúdo das pastas que pertencem à Divisão B desaprovado.

Configurando sua Página Inicial

Se não quiser que apareça uma página de painel ao efetuar login no IBM Unica Marketing, é possível selecionar uma página de um dos produtos IBM instalados como sua página inicial.

Para configurar uma página que está visualizando como sua página inicial, selecione **Configurações > Configurar página atual como início**. Páginas disponíveis para seleção como uma página inicial são determinadas por cada produto do IBM Unica Marketing e por suas permissões no IBM Unica Marketing.

Em qualquer página que esteja visualizando, se a opção **Configurar página atual como início** estiver ativada, é possível configurar a página como sua página inicial.

Capítulo 3. Campanhas

As Campanhas são constituídas de um ou mais fluxogramas que você projeta para executar uma sequência de ações em seus dados para executar suas campanhas. Os fluxogramas são constituídos de processos, que você configura para executar a manipulação real de dados, contatos, planejamento e rastreamento de resposta necessários à sua campanha. Na verdade, os processos são como você define e implementa uma campanha.

Para obter um exemplo de fluxogramas projetados para uma campanha de retenção que usa diversos canais para fornecer uma oferta, consulte “Exemplo: Campanha de Retenção de Diversos Canais” na página 10.

Preparando os Dados para Campanhas

Para preparar os dados para uma campanha, primeiro você precisa informar ao Campaign quais tabelas ou arquivos em sua origem de dados contêm informações sobre seus clientes e produtos. O mapeamento dos dados no Campaign os torna disponíveis para processos para manipulação. Para obter detalhes, consulte as seções na administração de tabela do banco de dados no *Guia do Administrador do Campaign*.

Você também pode precisar criar ofertas, segmentos estratégicos e outros objetos de dados para usar em suas campanhas. Para obter informações sobre como criar objetos para usar em campanhas, consulte Capítulo 9, “Objetos Armazenados”, na página 189.

Usando Segmentos do IBM Coremetrics no Campaign

Os produtos IBM Coremetrics Análises da Web permitem que usuários definam segmentos com base em critérios de visita e nível de visualização. Se esses segmentos estiverem disponíveis para o Campaign, eles poderão ser usados nos fluxogramas, portanto, podem ser destinados às campanhas de marketing. Essa funcionalidade de "segmentação online" fornece uma forma automatizada de incorporar dados do IBM Coremetrics em suas campanhas.

- Para configurar a integração, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.
- Para usar segmentos definidos pelo IBM Coremetrics no Campaign, consulte “Para Usar Segmentos do IBM Coremetrics em um Processo de Seleção” na página 51.

Projetando Campanhas

Antes de criar uma campanha, você já deve tê-la projetado no papel e determinado seus objetivos. Depois de tê-la projetado no papel, ela será implementada no Campaign criando uma campanha e um ou mais fluxogramas para atingir os objetivos de sua campanha.

As campanhas consistem de um ou mais fluxogramas. Os fluxogramas consistem de processos interconectados. Os processos combinados em um fluxograma são o núcleo do Campaign, pois executam a manipulação real de dados, contatos, planejamento e rastreamento de resposta: na verdade, os processos são como você define e implementa uma campanha.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2012

Exemplo: Campanha de Retenção de Diversos Canais

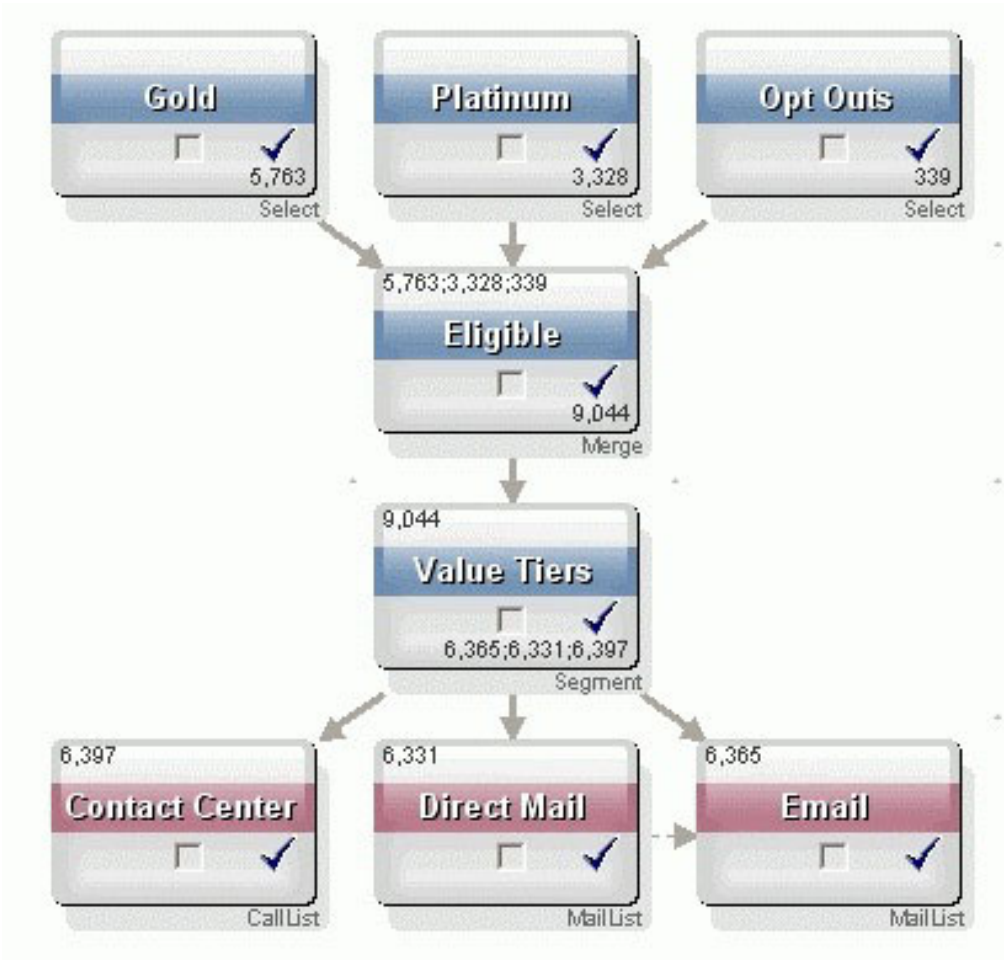
Este exemplo mostra uma campanha de retenção que usa diversos canais para fornecer uma oferta para clientes que possam estar prestes à desistência.

Dois fluxogramas são requeridos: um para gerar as listas de clientes para os quais a oferta será enviada (através de um canal diferente para cada segmento) e um segundo para rastrear respostas para a oferta e mostrar os dados de resposta para relatório e análise.

Fluxograma de Contato

O fluxograma de contato ajuda a selecionar os clientes elegíveis em cada segmento de valor e as listas de contatos de saída para um canal diferente de cada segmento.

Um Fluxograma de Campanha de Retenção de Amostra



Na primeira camada do fluxograma, dois processos de seleção selecionam os clientes nos segmentos Gold e Platinum, enquanto um terceiro processo de seleção contém a lista de clientes que não permitem as comunicações de marketing.

Na segunda camada, um processo Mesclar combina os clientes Gold e Platinum e exclui todos aqueles que não permitem marketing.

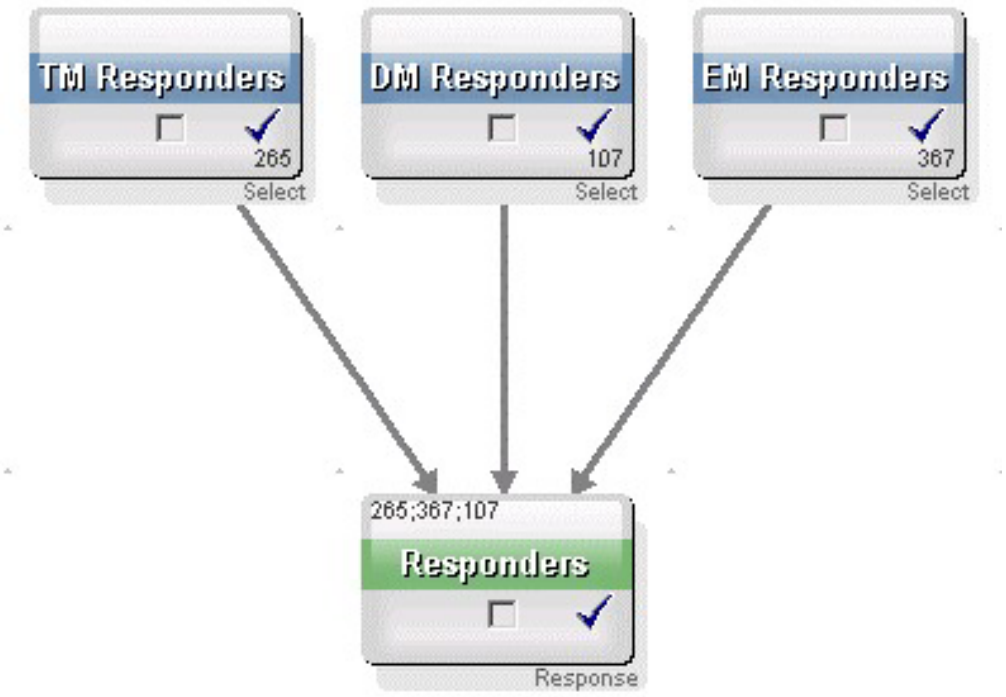
A terceira camada usa um processo Segmento para segmentar todos os clientes elegíveis em camadas de valores com base em suas pontuações.

Finalmente, os clientes com alto valor possuem saída em uma lista de chamadas usando um processo Lista de Chamadas para que sejam contatados por telefone com a oferta. Os cliente com valor médio possuem saída em uma lista de mensagens usando um processo Lista de Mensagens e recebem uma mensagem direta com a oferta. Os clientes de valor baixo recebem a oferta por email.

Fluxograma de Resposta

Um segundo fluxograma nessa mesma campanha ratreia as respostas para ofertas por telefone, mensagem direta e email capturadas pela central de atendimento e pelos sistemas de captura de resposta. As informações de resposta são então disponibilizadas pelos diversos relatórios de desempenho no Campaign.

Fluxograma de Rastreamento de Resposta da Campanha de Retenção



Sobre Como Acessar Campanhas

Acesse campanhas na página Todas as Campanhas, disponíveis a partir do link **Campanha > Campanhas** no menu.

As informações exibidas na página Todas as Campanhas dependem de como o ambiente do Campaign está configurado.

- **Ambiente Independente do Campaign** — A página Todas as Campanhas exibe todas as campanhas e pastas de campanhas nas quais você tem pelo menos acesso de leitura.
- **Ambiente Integrado do Operações de Marketing–Campaign** — Se o acesso a campanhas legadas tiver sido ativado, a página Todas as Campanhas exibirá

apenas campanhas legadas. Caso contrário, nenhuma campanha será listada nessa página. Campanhas criadas usando o Operações de Marketing são acessadas por meio de projetos de campanhas.

Para obter mais informações sobre campanhas legadas, consulte "Sobre Campanhas Legadas" na página 3. Para obter informações sobre como configurar o Campaign para ativar o acesso a campanhas legadas, consulte a documentação de instalação.

Se você quiser acessar projetos de campanhas criados no Operações de Marketing a partir da página Todas as Campanhas, clique no link da pasta **Projetos de Campanhas**. Essa pasta fornece acesso à visualização de projetos no Operações de Marketing. Os projetos exibidos dependem da visualização de projeto padrão configurada no Operações de Marketing. É possível configurá-la para exibir todos os projetos de campanhas, se desejado.

Para obter mais informações sobre projetos de campanhas, consulte o *Guia de Integração do Operações de Marketing e do Campaign*. Para obter mais informações sobre visualizações do projeto, consulte o *Guia do Usuário do Operações de Marketing*.

Nota: A pasta **Projetos de Campanhas** não pode ser excluída, movida ou copiada.

Trabalhando com Campanhas

Esta seção descreve as tarefas que você pode executar com campanhas no Campaign.

Nota: Se seu ambiente do Campaign estiver integrado com o Operações de Marketing, você deverá usar os projetos da campanha no Operações de Marketing para trabalhar com campanhas. Se seu ambiente do Campaign tiver a criação de campanhas pré-existentes antes da integração ativada e o Campaign estiver configurado para acessar campanhas legadas, use as instruções neste guia para trabalhar com essas campanhas. Para obter informações adicionais, consulte o "Sobre a Integração com o IBM Unica Operações de Marketing" na página 2.

Nota: O trabalho com campanhas requer permissões adequadas. Para obter informações sobre permissões, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Para Criar uma Campanha

1. Selecione **Campanha > Campanhas**.

   A página Todas as Campanhas aparece, exibindo as pastas ou campanhas na partição atual.
2. Navegue pela estrutura de pastas até abrir a pasta na qual deseja incluir sua campanha.
3. Clique no ícone **Incluir uma Campanha**.

   A página Nova Campanha aparece.
4. Complete os campos em Resumo da Campanha.
5. Ao concluir a inserção dos detalhes de resumo da campanha, clique em **Salvar e Concluir**.

   A página Campanhas lista a nova campanha.

   Nota: Também é possível clicar em **Salvar e Incluir um Fluxograma** para iniciar imediatamente a criação dos fluxogramas de sua campanha. No entanto,

pode ser melhor associar os segmentos e ofertas adequados à sua campanha antes de criar fluxogramas, o que facilita a seleção de clientes e a criação de listas de contatos em seus fluxogramas.

Associando Segmentos Estratégicos a uma Campanha

Um segmento estratégico é uma lista de IDs criados pelo seu administrador de sistema (ou usuário avançado) em uma sessão e disponibilizada para todas as campanhas. Um segmento estratégico não é diferente de outros segmentos (como aqueles criados pelo processo Segmento), exceto que ele está disponível globalmente, para uso em qualquer campanha.

A associação de um segmento estratégico à sua campanha facilita a seleção desse segmento ao criar seus fluxogramas. A associação de segmentos estratégicos relevantes à sua campanha também fornece recursos de criação de relatórios maiores no Campaign.

Para Associar um Segmento a uma Campanha

1. Na guia Resumo da Campanha, clique no ícone **Incluir ou Remover Segmentos**.

   A janela Incluir ou Remover Segmentos aparece.
2. Selecione o segmento que deseja incluir:
   - Clique nas pastas para navegar por elas até localizar o segmento que deseja incluir;
   - Clique em **Visualização em Árvore ou Visualização de Lista** para alterar a visualização de lista de segmentos, depois, navegue para o segmento que deseja incluir;
   - Clique em **Procurar** para acessar a guia Procurar, na qual é possível inserir um nome ou uma descrição para localizar o segmento que deseja incluir.
3. Selecione os segmentos que deseja incluir e clique em **>>** para movê-los para a lista **Segmentos Incluídos**. Você pode selecionar diversos segmentos usando **Shift+Click** ou **Ctrl+Click**.
4. Clique em **Salvar Mudanças** depois de concluir a seleção dos segmentos que serão associados a esta campanha.

Os segmentos incluídos são listados na guia Resumo da Campanha, em **Segmentos Relevantes**.

Nota: Ao usar o processo Selecionar para selecionar clientes em seus fluxogramas de campanha, os segmentos associados à sua campanha aparecerão na parte superior da lista, facilitando a localização.

Associando Ofertas a uma Campanha

Associar ofertas a campanhas ao definir a campanha facilita a seleção dessa oferta ao designar ofertas para células nos processos de contatos. A definição de ofertas relevantes para uma campanha a partir da guia Resumo da Campanha é referida como associação “top-down”; quando uma oferta é simplesmente usada em um fluxograma sem primeiro associá-la a uma campanha, ela é referida como associação “bottom-up”.

Para Associar uma Oferta "Top-Down" da Guia Resumo da Campanha

1. Na guia Resumo da Campanha, clique no ícone **Incluir ou Remover Ofertas**.

   A janela Incluir ou Remover Ofertas aparece.

2. Selecione a oferta que deseja incluir:
   - Clique nas pastas para navegar por elas até localizar a oferta que deseja incluir;
   - Clique em **Procurar** para acessar a guia Procurar, na qual é possível inserir um nome, uma descrição ou um código para localizar a oferta que deseja incluir.
3. Selecione as ofertas que deseja incluir e clique em **>>** para movê-las para a lista **Ofertas Incluídas**. Você pode selecionar diversos segmentos usando **Shift+Click** ou **Ctrl+Click**.
4. Clique em **Salvar Mudanças** depois de concluir a seleção das ofertas que serão associadas a esta campanha.

As ofertas incluídas são listadas na guia Resumo da Campanha, em **Ofertas Relevantes**. Elas aparecem esmaecidas até que você as use em um fluxograma nessa campanha.

A seção Ofertas Relevantes da guia Resumo da Campanha lista todas as ofertas associadas a uma campanha. As ofertas "top-down" associadas são visualmente distintas daquelas "bottom-up" associadas: um asterisco próximo ao nome de uma oferta indica que essa oferta estava associada à campanha usando o método "top-down". As ofertas usadas diretamente em um fluxograma sem primeiro serem definidas como top-down aparecem sem um asterisco. As ofertas definidas como top-down e ainda não usadas em um fluxograma aparecem esmaecidas até que sejam usadas em um fluxograma.

Ao usar um processo de contato para criar listas de contatos em seus fluxogramas de campanha, todas as ofertas definidas como top-down aparecerão na parte superior da lista, facilitando a localização e a seleção de designação para uma ou mais células de destino.

Para Visualizar uma Campanha

1. Selecione **Campanha > Campanhas**.

   A página Todas as Campanhas aparece, exibindo as pastas ou campanhas na partição atual.
2. Navegue para a pasta que contém a campanha que você deseja visualizar.
3. Clique no nome da campanha que você deseja visualizar para abrir a campanha na guia Resumo.

   OU
4. Clique no ícone **Visualizar uma Guia**, próximo ao nome da campanha que você deseja visualizar.

   Aparecem opções para as guias **Resumo**, **Células de Destino** e **Análise** (na parte superior da exibição Campanha ou em um menu pop-up) e também aparece uma opção para visualizar cada fluxograma na campanha (se houver).
5. Clique na guia da campanha que você deseja visualizar.

   A campanha é aberta para a guia selecionada.

Para Navegar de uma Campanha Legada Vinculada para um Projeto Operações de Marketing

1. Selecione **Campanha > Campanhas**.

   A página Todas as Campanhas aparece, exibindo as pastas ou campanhas na partição atual. Apenas as campanhas legadas são listadas.

Para visualizar campanhas criadas com a integração de Operações de Marketing–Campaign ativada, clique na pasta **Projetos de Campanha**. Se não houver campanhas legadas ou as campanhas legadas não tiverem sido ativadas na configuração, essa página sempre estará vazia.

2. Clique no nome da campanha anteriormente vinculada a um projeto no Plano Affinium.

   A campanha é aberta na guia **Resumo**.

3. Clique no nome do projeto exibido no campo **Projeto Relacionado**.

   Operações de Marketing é aberto, exibindo a guia **Resumo** do projeto vinculado.

4. Para retornar ao Campaign, clique no nome do projeto no campo (**Campanha Relacionada (Código))** no Operações de Marketing.

Para Editar Detalhes de Resumo de uma Campanha

1. Na página Campanhas, clique no nome da campanha cujos detalhes de resumo você deseja editar.

   Você também pode clicar no ícone **Editar uma Guia** e selecionar Resumo no menu de contexto para acessar o Resumo da Campanha diretamente no modo Editar.

   A campanha é aberta na guia **Resumo**.

2. Clique no ícone **Editar Resumo**.
3. Faça as edições desejadas na guia **Resumo**.

   Nota: Os nomes de campanhas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign", na página 239.

4. Ao concluir suas mudanças, clique em **Salvar e Concluir**.

   Suas mudanças são salvas e a campanha é fechada.

Sobre Como Executar Campanhas

Execute uma campanha executando um ou mais dos fluxogramas na campanha. Antes de poder executar um fluxograma, todos os processos nesse fluxograma devem ser corretamente configurados. Processos do fluxograma não configurados aparecem esmaecidos; processos do fluxograma configurados com êxito aparecem em cores.

É possível executar um fluxograma para executá-lo sem gravar a saída nas tabelas do sistema.

Para Imprimir uma Campanha

É possível imprimir qualquer página em uma campanha usando o ícone **Imprimir este Item**.

1. Selecione a guia da campanha que deseja imprimir.

   A guia selecionada é aberta.

2. Clique no ícone **Imprimir este Item**.

   Uma nova janela é aberta, exibindo uma versão amigável à impressora da página atual.

3. Clique em **Imprimir**.

A janela Imprimir aparece, na qual é possível configurar suas opções de impressora.

4. Clique em **Imprimir** na janela Imprimir.

   A página é impressa.

Para Mover uma Campanha

É possível organizar campanhas movendo-as de pasta para pasta.

Importante: Se alguém estiver editando um fluxograma na campanha que você planeja mover, todo o fluxograma poderá ser perdido ao mover a campanha. Certifique-se de que nenhum dos fluxogramas na campanha esteja aberto para edição ao mover a campanha.

1. Na página Campanhas, selecione a caixa de opção próxima à campanha que deseja mover. É possível selecionar diversas campanhas para mover para o mesmo local ao mesmo tempo.
2. Clique no ícone **Mover**.

   A janela Mover Itens Para aparece.
3. Clique na pasta para a qual deseja mover a campanha.

   Navegue para a lista clicando no sinal **+** próximo a uma pasta para abri-la.
4. Clique em **Aceitar este Local**.

   Nota: Você também pode clicar duas vezes em uma pasta para selecionar e aceitar o local em uma etapa.

A campanha é movida para a pasta de destino.

Sobre Como Excluir Campanhas

Ao excluir uma campanha, ela e todos os arquivos do fluxograma são excluídos. Se houver partes de sua campanha que você deseja armazenar para reutilização, poderá salvá-las como objetos armazenados. Para obter informações adicionais, consulte o Capítulo 9, “Objetos Armazenados”, na página 189.

Importante: Se você excluir uma campanha que possua registros de históricos de contatos ou respostas associados, todos os registros de históricos de contatos e respostas correspondentes serão excluídos. Não exclua a campanha se precisar reter o histórico de contatos e respostas associado.

Para Excluir uma Campanha

1. Na página Campanhas, navegue para a campanha que deseja excluir.
2. Selecione a caixa de opção próxima à campanha que deseja excluir. É possível selecionar diversas campanhas para excluir ao mesmo tempo.
3. Clique no ícone **Excluir Selecionadas**.

   Importante: Se você tentar excluir uma campanha que possua registros de históricos de contatos ou respostas associados, uma mensagem de aviso indicará que todos os registros de históricos de contatos e respostas correspondentes serão excluídos. Se precisar reter o histórico de contatos e respostas correspondentes, clique em **Cancelar**.
4. Clique em **OK** na janela de confirmação.

A campanha selecionada será excluída.

Nota: Você também pode excluir uma campanha enquanto a visualiza clicando no ícone **Excluir**.

Analisando Resultados da Campanha

Depois de executar sua campanha, é possível medir os resultados e usá-los para ajustar sua estratégia. O Campaign analisa uma variedade de informações sobre suas campanhas, incluindo taxas reais de resposta, rendas e lucros por respondente. Com base nessas informações, o Campaign pode calcular a renda e o lucro total e incremental, bem como o ROI geral.

O Campaign oferece diversos tipos de relatórios para ajudá-lo a reunir e analisar informações sobre suas campanhas. Para obter informações sobre como trabalhar com relatórios, consulte Capítulo 11, “Relatórios”, na página 223.

Organizando Campanhas

É possível organizar suas campanhas criando uma pasta ou série de pastas. Depois, você pode mover campanhas de uma pasta para outra na estrutura de pastas criada. É possível incluir, mover e excluir pastas para organizar suas campanhas. Também é possível editar um nome de pasta e sua descrição.

Para Incluir uma Pasta da Campanha

1. Selecione **Campanha > Campanhas**.

   A página Todas as Campanhas aparece, exibindo as pastas ou campanhas na partição atual.
2. Navegue para a pasta na qual deseja incluir uma subpasta e clique em **Incluir uma Subpasta** ou simplesmente clique em **Incluir uma Subpasta** para incluir uma pasta no nível superior.

   A página Incluir uma Subpasta aparece.
3. Insira um nome, uma política de segurança e uma descrição para a pasta.

   Nota: Os nomes de pastas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte “Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign”, na página 239.
4. Clique em **Salvar Alterações**.

Você será retornado à página Todas as Campanhas. A nova pasta ou subpasta criada é exibida.

Para Editar um Nome e uma Descrição da Pasta da Campanha

1. Selecione **Campanha > Campanhas**.

   A página Todas as Campanhas aparece, exibindo as pastas ou campanhas na partição atual.
2. Clique na pasta que você deseja renomear.
3. Clique em **Renomear**.

   A página Renomear uma Subpasta aparece.
4. Edite o nome e a descrição da pasta.

   Nota: Os nomes de pastas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte “Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign”, na página 239.

5. Clique em **Salvar Alterações**.

Você será retornado à página Todas as Campanhas. A pasta ou subpasta é renomeada.

Para Mover uma Pasta de Campanha

1. Selecione **Campanha > Campanhas**.

   A página Todas as Campanhas aparece, exibindo as pastas ou campanhas na partição atual.
2. Navegue para a pasta que contém a subpasta que deseja mover.
3. Selecione a caixa de opção próxima à pasta que deseja mover. É possível selecionar diversas pastas para mover para o mesmo local ao mesmo tempo.
4. Clique no ícone **Mover**.

   A janela Mover Itens Para aparece.
5. Clique na pasta para a qual deseja mover a subpasta.

   Navegue para a lista clicando no sinal + próximo a uma pasta para abri-la.
6. Clique em **Aceitar este Local**.

   Nota: Você também pode clicar duas vezes em uma pasta para selecionar e aceitar o local em uma etapa.

A subpasta e todo seu conteúdo são movidos para a pasta de destino.

Para Excluir uma Pasta de Campanha

Você deve mover ou excluir o conteúdo de uma pasta antes de poder excluí-lo.

Nota: Se tiver as permissões necessárias para excluir uma pasta, o Campaign também permitirá que você exclua qualquer uma das subpastas nessa pasta.

1. Selecione **Campanha > Campanhas**.

   A página Todas as Campanhas aparece, exibindo as pastas ou campanhas na partição atual.
2. Navegue para a pasta que contém a subpasta que deseja excluir.
3. Selecione a caixa de opção próxima à pasta que deseja excluir. É possível selecionar diversas pastas para excluir ao mesmo tempo.
4. Clique em **Excluir Selecionadas**.
5. Clique em **OK** na janela de confirmação.

A pasta e todas as suas subpastas vazias serão excluídas.

Referência de Campanhas

Esta seção descreve os campos e ícones na interface do Campaign para trabalhar com campanhas.

Ícones da Página Todas as Campanhas

A página Todas as Campanhas usa os seguintes ícones.

Os ícones, da esquerda para a direita, estão descritos na tabela a seguir.

Nota: Muitos dos ícones na interface do Campaign estão associados a recursos que exigem permissões. Para obter mais informações, consulte o *Guia do Administrador do Plataforma de Marketing*.

Tabela 1. Ícones Usados na Página Todas as Campanhas

Nome do Ícone	Descrição
Adicionar uma campanha	Clique para incluir uma nova campanha. **Nota:** Esse ícone não aparecerá se o usuário não tiver as permissões adequadas ou se a integração do Operações de Marketing e do Campaign estiverem ativadas. Para obter informações sobre como criar projetos de campanhas no Operações de Marketing, consulte o *Guia de Integração do Operações de Marketing e do Campaign*.
Adicionar uma subpasta	Clique para incluir uma nova subpasta da campanha.
Imprimir este item	Imprime a página.
Mover	Selecione uma ou mais campanhas ou subpastas da campanha clicando na caixa de opção próxima a cada item, depois clique nesse ícone para especificar um novo local para mover os itens selecionados.
Excluir selecionado	Selecione uma ou mais campanhas ou subpastas da campanha clicando na caixa de opção próxima a cada item, depois clique nesse ícone para excluir os itens selecionados.
Recarregar campanhas	Clique neste ícone para atualizar a lista de campanhas na página.

Ícones da Guia Resumo da Campanha

A guia Resumo da Campanha usa os seguintes ícones.

Os ícones, da esquerda para a direita, estão descritos na tabela a seguir.

Nota: Muitos dos ícones na interface estão associados a recursos que exigem permissões. Para obter mais informações, consulte o *Guia do Administrador do Plataforma de Marketing*. Os seguintes ícones não aparecem sem as permissões adequadas: **Editar Resumo**, **Incluir/Remover Segmentos**, **Incluir/Remover Ofertas**, **Incluir um Fluxograma**, **Mover Esta Campanha** e **Excluir Esta Campanha**.

Tabela 2. Ícones da Guia Resumo da Campanha

Nome do Ícone	Descrição
Editar resumo	Clique neste ícone para editar o resumo da campanha.
Adicionar/remover segmentos	Clique neste ícone para alterar os segmentos estratégicos associados a esta campanha.
Adicionar/remover ofertas	Clique neste ícone para alterar as ofertas associadas a esta campanha.
Executar	Clique neste ícone para acessar o menu **Executar**, no qual é possível selecionar **Executar Todos** para executar todos os fluxogramas nesta campanha.
Adicionar um fluxograma	Clique neste ícone para incluir um fluxograma nesta campanha.
Imprimir este item	Clique neste ícone para imprimir o resumo da campanha.
Mover esta campanha	Clique neste ícone para especificar um novo local para mover a campanha.
Excluir esta campanha	Clique neste ícone para excluir a campanha.

Referência da Guia Resumo da Campanha

A seguinte tabela descreve os campos da guia Resumo da Campanha:

Tabela 3. Campos da Guia Resumo da Campanha

Campo	Descrição
Diretiva de segurança	A política de segurança que se aplica à campanha.
Descrição	Descrição desta campanha, exibida no nome da campanha nas páginas Todas as Campanhas.
Objetivo	Objetivo desta campanha.
Código da campanha	Um identificador exclusivo da campanha, que segue um formato especificado. O Campaign gera automaticamente um código de campanha exclusivo para cada nova campanha, seguindo o formato padrão ou o formato customizado de sua organização. Você pode editar esse código ou clicar em **Gerar Código Novamente** para gerar um novo código. **Nota:** Se você editar o código, o Campaign não poderá mais garantir a exclusividade global dos códigos da campanha. Se você estiver executando o rastreamento de resposta, tente evitar usar códigos editáveis (como códigos da campanha) como códigos de rastreamento. Use os códigos de tratamento gerados pelo Campaign, que não podem ser manualmente editados e certamente serão exclusivos.
Datas Efetivas/Expiração	Intervalo de datas no qual a campanha é efetiva. É possível inserir a data manualmente ou clicar no ícone de calendário ou nas setas para avançar ou voltar para escolher a data.
Iniciativas	Iniciativa na qual a campanha se enquadra. A lista de iniciativas disponíveis é criada pelo administrador do sistema.
Proprietário	Este campo não editável exibe o nome de usuário da pessoa que criou esta campanha.

Qualquer atributo customizado criado pelo administrador do sistema aparece na parte inferior da página.

Capítulo 4. Fluxogramas

Fluxogramas são usados para executar uma sequência de ações em seus dados para executar sua lógica de campanha. Campanhas são formadas de um ou mais fluxogramas. Fluxogramas são formados por processos configurados para executar a manipulação de dados, a criação da lista de contatos ou o rastreamento de contato e resposta necessários para sua campanha. Na verdade, os processos são como você define e implementa uma campanha.

Nota: Trabalhar com fluxogramas requer as permissões apropriadas. Para obter informações sobre permissões, consulte o *Guia do Administrador do IBM Unica Campaign*.

Criando Fluxogramas

É possível incluir um novo fluxograma em sua campanha criando um novo ou copiando um existente.

Copiar um fluxograma existente pode poupar tempo, pois é possível começar com um fluxograma completo e modificá-lo para atender às suas necessidades.

Para facilitar a construção de fluxogramas, você pode usar modelos de fluxogramas pré-configurados para criar rapidamente lógicas de campanhas comuns ou sequências de caixas de processos. Você também pode salvar e reutilizar outros objetos como consultas, catálogos de tabelas, acionadores, macros customizadas, variáveis do usuário e definições de campos derivados.

Considerações de Design do Fluxograma

Você deve estar ciente das seguintes considerações ao criar fluxogramas.

- **Evite dependências cíclicas.** Cuidado para não criar dependências cíclicas entre seus processos. Por exemplo, seu fluxograma tem um processo Selecionar que fornece entrada no processo Criar Segmento. Se você escolher como entrada no processo Selecionar um segmento que será criado pelo mesmo processo Criar Segmento ao qual o processo Selecionar fornece saída, precisará ter criado uma dependência cíclica. Essa situação resultará em um erro ao tentar executar o processo.
- **Aplicação de supressões globais.** Se sua organização usar o recurso de supressão global, esteja ciente de que um determinado conjunto de IDs pode ser automaticamente excluído do uso nas células e campanhas alvo.

Para Criar um Novo Fluxograma

Nota: Se você estiver criando um fluxograma interativo, consulte a documentação do IBM Unica Interagir para obter informações.

1. Na campanha ou sessão na qual você deseja incluir um fluxograma, clique no ícone **Incluir um Fluxograma**.

   A página Propriedades do Fluxograma aparece.
2. Insira um nome e uma descrição para o fluxograma.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2012

Nota: Os nomes do fluxograma têm restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign", na página 239.

Nota: Em **Tipo de Fluxograma**, **Fluxograma em Lote Padrão** é a única opção, a menos que você seja um usuário licenciado do Interagir. Se você instalou uma versão licenciada do Interagir, também poderá selecionar Fluxograma Interativo.

3. Clique em **Salvar e Editar Fluxograma**.

   A página Fluxograma exibe a paleta de processo e uma área de trabalho do fluxograma em branco.

4. Inclua processos em seu fluxograma.

   Um fluxograma geralmente começa com um ou mais processos Selecionar ou Público para definir os clientes ou outras entidades comerciáveis com as quais trabalhar.

   Importante: Certifique-se de clicar em **Salvar** frequentemente enquanto inclui e configura os processos em seu fluxograma.

5. Clique em **Salvar** ou **Salvar e Sair** ao concluir a criação de seu fluxograma.

Copiando Fluxogramas

Copiar um fluxograma existente para incluir em uma campanha poupa tempo, pois é possível começar com um fluxograma completo e modificá-lo para atender às suas necessidades.

Se o fluxograma copiado incluir processos de contatos (Lista de Mensagens ou Lista de Chamadas) com células de destino vinculadas às células de destino definidas na planilha da célula de destino, novos códigos de células serão gerados para células na nova cópia do fluxograma para que não existam códigos de células duplicados. Se as células de destino tiverem sido definidas no fluxograma, e se a opção **Gerar Automaticamente Código de Célula** no processo de contato estiver desativada, novos códigos de células NÃO serão gerados ao colar o fluxograma copiado.

Nota: Ao copiar um fluxograma, se a lógica do fluxograma usar campos derivados que façam referência a códigos de células do fluxograma antigo, a lógica será quebrada no novo fluxograma.

As definições de configuração do processo são copiadas para o novo fluxograma. No entanto, nenhum arquivo ou tabela temporária criada como resultado da execução do fluxograma original será copiado para o novo fluxograma.

Para Copiar um Fluxograma

1. Visualize o fluxograma que deseja copiar.

   Por exemplo, você pode clicar na guia do fluxograma ao visualizar sua campanha.

2. Clique no ícone **Copiar**.

   A janela Duplicar Fluxograma aparece.

3. Selecione a campanha para qual deseja copiar o fluxograma.

   Navegue para a lista clicando no sinal **+** próximo a uma pasta para expandi-la.

4. Clique em **Aceitar este Local**.

Nota: Você também pode clicar duas vezes em uma pasta para selecionar e aceitar o local em uma etapa.

O fluxograma é movido para a campanha que você selecionou.

Visualizando Fluxogramas

Se você tiver permissões Visualizar para um fluxograma, poderá abri-lo no modo Somente Leitura para visualização, permitindo visualizar a estrutura do fluxograma, mas não abrir diálogos de configuração de processo ou fazer qualquer mudança. No modo Somente Leitura, é possível visualizar os processos e conexões entre processos para ver rapidamente o propósito do fluxograma.

Quando o fluxograma é aberto para visualização, você também pode diminuir o zoom para ver mais processos de uma vez ou aumentar o zoom para ampliar uma parte do fluxograma.

Para ver mais detalhes do fluxograma, por exemplo, como os processos no fluxograma são configurados, deverá abrir o fluxograma para revisar ou editar.

Para Visualizar um Fluxograma

É possível visualizar um fluxograma de três formas:

- Na página Campanhas, clique no ícone **Visualizar uma Guia**, próximo à campanha, e selecione o fluxograma que você deseja visualizar no menu.
- Abra a guia do fluxograma diretamente a partir da campanha.
- Abra a guia Análise da campanha e clique no nome do fluxograma na lista de fluxogramas.

Para aumentar e diminuir zoom

Clique nos ícones **Aumentar Zoom** e **Diminuir Zoom**.

Revisando Fluxogramas

Se você tiver permissões de revisão (e não permissões de edição) para os fluxogramas, poderá abri-los no modo Revisar, que permite visualizar configurações de processo e modificar o fluxograma, mas não permite salvar nenhuma mudança ou executar execuções de produção de fluxogramas ou de qualquer um de seus processos. Isso permite verificar com segurança o conteúdo de um fluxograma ou copiar e reutilizar processos nele sem o receio de alterá-lo inadvertidamente.

Importante: Certifique-se de que as execuções de testes possam gravar saídas e de que possam executar acionadores. Além disso, mesmo no modo Revisar, se você tiver as permissões adequadas, poderá editar macros e acionadores customizados no fluxograma e, portanto, alterá-lo.

Outras ações que podem ser executadas no modo Revisar são:

- Execuções de testes, se você tiver as permissões adequadas.
- Salvamento de processos ou do fluxograma que está sendo revisado como um modelo.

Importante: No modo Revisar, a opção de salvamento automático do fluxograma está desativada e não pode ser ativada. Para salvar as mudanças em um fluxograma, é necessário ter as permissões Editar.

Para Revisar os Processos em um Fluxograma

Nota: Abra um fluxograma no modo Revisar da mesma forma que faria ao abrir um fluxograma no modo Editar. Suas configurações de permissões garantem automaticamente que seja possível acessar apenas fluxogramas no modo Revisar, caso não tenha também permissões de edição.

Você pode abrir um fluxograma para revisão de diversas formas:

- Na página Campanhas, clique em um ícone **Editar uma Guia** próximo à campanha e selecione o fluxograma que deseja revisar a partir do menu.
- Abra a campanha e depois clique na guia do fluxograma. Na página do fluxograma, clique no ícone **Editar**.

  Você também pode pressionar **Ctrl** e clicar na guia do fluxograma para abri-lo diretamente no modo Revisar.
- Abra a guia **Análise** da campanha, clique no link para o fluxograma que você deseja revisar e clique no ícone **Editar**.

  Na guia Análise, você também pode pressionar **Ctrl** e clicar no link do fluxograma para abri-lo diretamente no modo Revisar.

Ao entrar em um fluxograma no modo Revisar, aparecerá uma mensagem indicando que o fluxograma está no modo de revisão e que qualquer mudança não pode ser salva. O cabeçalho da página indica "Revisando" e apenas a opção **Cancelar** estará visível.

Editando Fluxogramas

Edite um fluxograma para incluir ou remover processos ou configurar os processos. Você também pode editar o nome e a descrição do fluxograma.

Importante: Se você tentar editar um fluxograma que já está sendo editado por outra pessoa, o Campaign o avisará de que o fluxograma foi aberto por outro usuário. Se você continuar abrindo o fluxograma, as mudanças do outro usuário serão imediata e permanentemente perdidas. Para evitar perda de trabalho, não continue abrindo o fluxograma sem primeiro verificar com o outro usuário.

Para Abrir um Fluxograma para Edição

Você pode abrir um fluxograma para edição de diversas formas:

- Na página Campanhas, clique no ícone **Editar uma Guia** próximo à campanha e selecione o fluxograma a partir do menu.
- Abra a campanha e depois clique na guia do fluxograma. Na página do fluxograma, clique no ícone **Editar**.

  Você também pode pressionar **Ctrl** e clicar na guia do fluxograma para abri-lo diretamente no modo **Editar**.
- Abra a guia **Análise** da campanha, clique no link para o fluxograma que você deseja editar e clique no ícone **Editar**.

  Você também pode pressionar **Ctrl** e clicar no nome do fluxograma para abri-lo diretamente no modo **Editar**.

Para Editar as Propriedades de um Fluxograma

1. Abra o fluxograma para edição.
2. Clique no ícone **Propriedades** na barra de ferramentas do Fluxograma.

   A página Editar Propriedades do Fluxograma aparece.
3. Modifique o nome ou a descrição do fluxograma.

   Nota: Os nomes do fluxograma têm restrições de caracteres específicas. Consulte "Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign", na página 239.
4. Clique em **Salvar Alterações**.

   Os detalhes do fluxograma modificado são salvos.

Validando Fluxogramas

É possível verificar a validade de um fluxograma a qualquer momento (exceto quando o fluxograma estiver executando) usando o recurso **Validar Fluxograma**. Não é necessário salvar um fluxograma para executar a validação nele.

A validação executa as seguintes verificações em um fluxograma:

- se os processos no fluxograma estão configurados.
- se os códigos de célula são exclusivos no fluxograma, apenas se o parâmetro de configuração AllowDuplicateCellCodes estiver configurado como **Não**. Se esse parâmetro estiver configurado como **Sim**, códigos de células duplicados nos fluxogramas serão permitidos.
- se os nomes de células são exclusivos no fluxograma.
- se as ofertas e listas de ofertas referidas pelos processos de contatos são válidas (ou seja, se elas não estão obsoletas ou excluídas). As listas de ofertas que são referidas mas estão vazias não gerarão um erro, apenas um aviso.
- se qualquer célula vinculada a uma entrada top-down a partir da planilha da célula de destino ainda está conectada.

A ferramenta de validação relata o primeiro erro localizado no fluxograma. Você pode precisar executar a ferramenta de validação diversas vezes sucessivas (depois de corrigir cada erro exibido) para garantir que tenha corrigido todos os erros localizados.

Nota: Uma boa prática é executar a validação nos fluxogramas antes de efetuar execuções de produção, particularmente se você estiver executando fluxogramas pelo modo em lote ou não estiver monitorando ativamente a execução.

Para Validar um Fluxograma

1. Em uma página do fluxograma no modo **Editar**, clique no ícone **Executar** e selecione **Validar Fluxograma**.

   O Campaign verifica seu fluxograma.
2. Se existirem erros no fluxograma, uma caixa de mensagens aparecerá, exibindo o primeiro erro encontrado. À medida que você corrige cada erro e executa novamente validation.tool, os erros restantes são exibidos sucessivamente.

Testando Fluxogramas

É possível conduzir uma execução de teste em um fluxograma ou ramificação se você não quiser efetuar saída de dados ou atualizar nenhuma tabela ou arquivo. No entanto, observe que os acionadores são executados na conclusão das execuções de teste e produção.

Ao testar processos, ramificações ou fluxogramas, observe se a supressão global foi aplicada.

Nota: Um boa prática é conduzir execuções de teste nos processos e ramificações à medida que você constrói fluxogramas, para que seja possível resolver erros à medida que eles ocorrem. Além disso, lembre-se de salvar cada fluxograma antes de executá-lo ou testá-lo.

Para Testar a Execução em um Fluxograma

1. Em uma página do fluxograma no modo **Editar**, clique no ícone **Executar** e selecione **Testar Execução do Fluxograma**.

   O fluxograma executa no modo de teste. Os dados não são gravados em nenhuma tabela.

   Cada processo exibe uma marca de seleção azul quando é executado com êxito. Se houver erros, o processo exibirá um "X" vermelho.
2. Clique em **Salvar e Sair** para salvar o fluxograma.

   Também é possível clicar em **Salvar** para salvar o fluxograma e deixá-lo aberto para edição.

   Se você clicar em **Salvar e Sair** antes da conclusão da execução, o fluxograma continuará executando e será salvo quando for concluído. Se você ou outro usuário reabrir o fluxograma enquanto ele ainda está executando, qualquer mudança feita nele será perdida. Por essa razão, sempre salve um fluxograma antes de executá-lo.

   Para pausar a execução, clique com o botão direito do mouse na caixa do processo e selecione **Executar > Pausar**. Para parar a execução, clique com o botão direito do mouse na caixa do processo e selecione **Executar > Parar**.
3. Clique na guia **Análise** na barra de ferramentas do Campaign e visualize o relatório **Resumo de Status do Fluxograma do Campaign** para determinar se ocorreram erros na execução do fluxograma.

Para Testar a Execução em uma Ramificação do Fluxograma

1. Em uma página do fluxograma no modo **Editar**, clique em um processo na ramificação que você deseja testar.
2. Clique no ícone **Executar** e selecione **Testar e Executar Ramificação Selecionada**.

O fluxograma executa no modo de teste. Os dados não são gravados em nenhuma tabela.

Cada processo exibe uma marca de seleção azul quando é executado com êxito. Se houver erros, o processo exibirá um "X" vermelho.

Executando Fluxogramas

Você pode optar por executar um fluxograma completo, uma ramificação ou um processo individual no fluxograma. Para melhores resultados, conduza as execuções de teste como se estivesse criando fluxogramas, para que possa solucionar erros à medida que eles ocorrem, e certifique-se de salvar cada fluxograma antes de testá-lo ou executá-lo.

Importante: Para os fluxogramas que contêm processos de contatos, observe que cada execução de produção de um fluxograma pode gerar histórico de contatos apenas uma vez. Para gerar diversos contatos a partir da mesma lista de IDs, crie captura instantânea fora da lista de IDs e leia usando a lista de cada execução de fluxograma.

Nota: Os usuários com privilégios administrativos podem acessar a página Monitorando, que exibe todos os fluxogramas em execução e seus status, e fornece controles para suspender, retomar ou parar execuções do fluxograma.

Executar um Fluxograma

1. Se estiver visualizando um fluxograma, é possível executá-lo clicando no ícone **Executar** e selecionando **Executar este**.

   Se estiver editando um fluxograma, clique no ícone **Executar** e selecione **Salvar e Executar Fluxograma**.
2. Se o fluxograma já tiver sido executado, clique em **OK** na janela de confirmação.

   Dados da execução são salvos nas tabelas de sistema apropriadas. Cada processo exibe uma marca de seleção azul quando é executado com êxito. Se houver erros, o processo exibirá um "X" vermelho.
3. Clique em **Salvar e Sair** para salvar o fluxograma.

   Também é possível clicar em **Salvar** para salvar o fluxograma e deixá-lo aberto para edição.

   Você deve salvar o fluxograma uma vez após execução para visualizar os resultados da execução em quaisquer relatórios. Após ter salvo o fluxograma, os resultados de execuções repetidas estarão disponíveis imediatamente.

   Nota: Se você clicar em **Salvar e Sair** antes da conclusão da execução, o fluxograma continuará executando e será salvo quando for concluído.
4. Clique na guia **Análise** na barra de ferramentas Campaign e visualize o relatório **Resumo de Status do Fluxograma da Campaign** para determinar se ocorreram quaisquer erros na execução do fluxograma.

Para Executar uma Ramificação do Fluxograma

1. Em uma página do fluxograma no modo **Editar**, clique em um processo na ramificação que você deseja executar.
2. Clique no ícone **Executar** e selecione **Salvar e Executar Ramificação Selecionada**.

   Nota: Executar apenas um processo ou uma ramificação de um fluxograma não incrementa o ID de execução de um fluxograma. Quando você executa apenas um processo ou uma ramificação, se existirem registros de históricos de contatos, será solicitado a optar por executar opções de históricos antes de poder continuar. Para obter detalhes, consulte “Sobre Opções do Histórico de Execuções” na página 30.

Cada processo exibe uma marca de seleção azul quando é executado com êxito. Se houver erros, o processo exibirá um **X** vermelho.

Para Executar um Processo

Para verificar se sua configuração foi bem-sucedida e se os resultados estão conforme o esperado, certifique-se de executar cada processo assim que configurar e se conectar.

Nota: Ao executar um processo, todos os resultados de uma execução anterior serão perdidos.

1. Em uma campanha, abra um fluxograma para edição.
2. Clique no processo que deseja executar.

   Se o processo exigir dados de um processo de origem, certifique-se de que o processo de origem já tenha sido executado com êxito para que seus dados sejam disponibilizados.
3. Clique no ícone **Executar** ou clique com o botão direito do mouse em uma caixa de processo, depois selecione uma das seguintes opções:
   - **Processo Selecionado de Execução de Teste**: Use esta opção ao construir seu fluxograma, para que seja possível resolver erros à medida que eles ocorrem. As execuções de testes não efetuam saída de dados ou atualizam tabelas ou arquivos. (No entanto, os acionadores são executados na conclusão das execuções de testes e a supressão global é aplicada.)
   - **Salvar e Executar Processo Selecionado**: Efetue uma execução de produção. Processos como Lista de Mensagens e Lista de Chamadas gravarão entradas no Histórico de Contatos. Cada execução de produção pode gerar histórico de contatos apenas uma vez. Os processos de contatos que já foram executados para essa execução de produção poderão ser novamente executados apenas se o histórico de contatos da execução atual for excluído primeiro. Os acionadores são executados na conclusão da execução de produção.

   Nota: Executar apenas um processo ou uma ramificação de um fluxograma não incrementa o ID de execução de um fluxograma. Quando você executa apenas um processo ou uma ramificação, se existirem registros de históricos de contatos, será solicitado a optar por executar opções de históricos antes de poder continuar. Para obter detalhes, consulte “Sobre Opções do Histórico de Execuções”.
4. Quando a conclusão do processo for concluída, clique em **OK** na janela de confirmação.

O processo exibirá um visto azul quando ele for executado com êxito. Se houver erros, o processo exibirá um "X" vermelho.

Sobre Opções do Histórico de Execuções

Nota: Você verá a janela Opções do Histórico de Execuções apenas ao executar uma ramificação ou processo que já tenha gerado o histórico de contatos para o ID de execução atual. Se uma instância de nova execução não existir para uma determinada ramificação ou processo de nova execução específica, a janela Opções do Histórico de Execuções não aparecerá.

Use a janela Opções do Histórico de Execuções para escolher como o novo histórico de contatos gerado será gravado na tabela do histórico de contatos.

Cenário Opções do Histórico de Execuções

Você tem um fluxograma com duas ramificações e dois processos de contato, A e B, ambos configurados para registrar no histórico de contatos.

Você executa todo o fluxograma (na parte superior, usando o comando Executar Fluxograma) uma vez. Isso cria um novo ID de execução (por exemplo, Run ID = 1) e gera o histórico de contatos desse ID de execução.

Depois dessa primeira execução bem-sucedida de todo o fluxograma, edite o processo de contato A para fornecer uma oferta de acompanhamento para os mesmos indivíduos que receberam a primeira oferta. Assim, você deseja executar novamente o processo de contato A. O ID de execução atual é "1" e o histórico de contatos já existe para o processo A e Run ID=1.

Ao selecionar o processo de contato A e clicar em "Executar Processo", consulte a janela Opções do Histórico de Execuções. Você pode optar por deixar o ID de execução inalterado (Run ID=1) e substituir o histórico de contatos existente associado por esse ID de execução ou pode criar uma nova instância de execução (ou seja, incrementar o ID de execução para 2), não alterar o histórico de contatos associado a Run ID=1 e anexar o novo histórico de contatos associado a Run ID=2.

Você está enviando uma oferta de acompanhamento e não deseja perder o histórico de contatos associado à primeira oferta, portanto, escolhe **Criar uma Nova Instância de Execução**. Isso altera o ID de execução para "2" e anexa registros do histórico de contatos aos mesmos IDs que receberam a primeira oferta da tabela de histórico de contatos.

Agora, se você editar e executar o processo de contato B, não verá uma janela Executar Opções do Histórico, pois Run ID = 2 atual e o histórico de contatos associado a Run ID =2 não existirão para o processo de contato B. Executar apenas o processo de contato B simplesmente gerará registros adicionais do histórico de contatos para Run ID = 2.

Referência da Janela Opções do Histórico de Execução

A janela Opções do Histórico de Execução contém as seguintes opções.

Tabela 4. Opções da Janela Opções do Histórico de Execução

Opção	Descrição
Criar uma nova instância de execução	Execute novamente uma ramificação ou processo específicos do fluxograma usando um novo ID de execução. Anexe os resultados, associados ao novo ID de execução, à tabela do histórico de contatos. O histórico de contatos existente permanece intacto.
Substituir o histórico de contatos da execução anterior	Reutilize o ID de execução anterior e substitua o histórico de contatos anteriormente gerado para esse ID de execução (apenas para o processo ou ramificação que está sendo executada). Os registros do histórico de contatos anteriormente gerados para outras ramificações ou processos do fluxograma permanecem intactos.
Cancelar	Cancele a execução da ramificação ou processo e não efetue nenhuma ação para o histórico de contatos existente. O fluxograma permanece aberto no modo Editar.

Você não poderá substituir o histórico de contatos se o histórico de respostas associado existir. Portanto, se você selecionou **Substituir o Histórico de Contatos da Execução Anterior** e existirem registros do histórico de respostas associado, poderá escolher uma das duas opções:

- Clique em **OK** para limpar os registros do histórico de respostas associado, bem como os registros do histórico de contatos. Esta será sua única opção se existir um histórico de respostas e você quiser substituir o histórico de contatos a partir da execução anterior.
- Clique em **Cancelar** para cancelar a limpeza dos registros do histórico de contatos. Você pode escolher **Criar uma Nova Instância de Execução**, para criar uma nova instância de execução para executar o processo de contato atual.

Para Pausar uma Execução do Fluxograma

Ao pausar uma execução de fluxograma, ramificação ou processo, o servidor para de executar, mas salva todos os dados já processados. Você pode querer pausar uma execução para liberar recursos de cálculo no servidor.

Depois de pausar uma execução, você poderá continuá-la ou pará-la.

Em uma página do fluxograma, clique no ícone **Executar** e selecione **Pausar**.

Nota: Se você tiver as permissões adequadas, também poderá controlar os fluxogramas na página Monitoramento.

Para Continuar a Execução de um Fluxograma Pausado

Ao continuar uma execução pausada, ela é retomada no ponto exato no qual foi interrompida. Por exemplo, se um processo Selecionar foi pausado após processar 10 registros, sua execução seria retomada a partir do décimo primeiro registro.

Em uma página do fluxograma, clique no ícone **Executar** e selecione **Continuar**.

Nota: Se você tiver as permissões adequadas, também poderá controlar os fluxogramas na página Monitoramento. Para obter detalhes, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Para Parar a Execução de um Fluxograma

Em uma página do fluxograma, clique no ícone **Executar** e selecione **Parar**.

Os resultados de todos os processos atualmente em execução serão perdidos e um **X** vermelho aparecerá nesses processos.

Nota: Se você tiver as permissões adequadas, também poderá controlar os fluxogramas na página Monitoramento.

Para Continuar a Execução de um Fluxograma Interrompido

É possível continuar executando um fluxograma interrompido executando a ramificação do fluxograma que começa com o processo no qual esse fluxograma foi interrompido. Esse processo será novamente executado junto com todos os processos de recebimento de dados.

1. Em uma página do fluxograma no modo **Editar**, clique no processo que exibirá um **X** vermelho.
2. Clique no ícone **Executar** e selecione **Salvar e Executar Ramificação Selecionada**.

   Nota: Se você tiver as permissões adequadas, também poderá controlar os fluxogramas na página Monitoramento. Para obter detalhes, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Resolvendo Erros de Tempo de Execução

Processos corretamente configurados são exibidos em cores (a cor específica reflete o tipo de processo). Um processo cinza com seu nome em itálico tem um erro de configuração. Para localizar mais informações sobre o erro, mantenha o mouse sobre o processo para exibir uma mensagem de erro descritiva.

Se um fluxograma parar de executar devido a um erro, os processos que estiverem executando exibirão um **X** vermelho. Mantenha o mouse sobre o processo para ver uma mensagem de erro.

Nota: Se o Campaign estiver configurado para que as tabelas do sistema sejam armazenadas em um banco de dados, você não visualizará o fluxograma e a execução parará devido a uma falha de conexão do banco de dados, os processos não exibirão um **X** vermelho. O fluxograma aparecerá como quando foi salvo pela última vez.

Você também deve consultar o arquivo de log para obter informações de erro do sistema e revisar os relatórios Análise e Desempenho/Produtividade da campanha para ver se os resultados estão conforme o esperado.

Excluindo Fluxogramas

A exclusão de um fluxograma o remove permanentemente e remove todos os seus arquivos associados, incluindo o arquivo de log. Se houver partes do seu fluxograma que você deseja armazenar para reutilização, poderá salvá-las como objetos armazenados.

Arquivos de saída (como aqueles gravados por um processo de captura instantânea, otimização ou de contato) não são excluídos e as informações do histórico de contatos e respostas são retidas.

Importante: Se você tentar excluir um fluxograma que está sendo editado por outra pessoa, o Campaign o avisará de que o fluxograma foi aberto por outro usuário. Se você continuar excluindo o fluxograma, as mudanças do outro usuário serão permanentemente perdidas. Para evitar perda de trabalho, não continue excluindo o fluxograma sem primeiro verificar com o outro usuário.

Excluir um Fluxograma

1. Abra o fluxograma que deseja excluir no modo de **Visualização**.

   A guia do fluxograma aparece.
2. Clique no ícone **Excluir Fluxograma**.
3. Clique em **OK** na janela de confirmação.

   O fluxograma e todos os arquivos associados são removidos.

Para Imprimir um Fluxograma

É possível imprimir cópias impressas de fluxogramas a partir do Campaign.

Nota: Não use o comando **Arquivo > Imprimir** do seu navegador da web, pois os fluxogramas podem não imprimir corretamente.

1. Abra o fluxograma que deseja imprimir, no modo **Visualizar** ou **Editar**.
2. Clique no ícone **Imprimir**.

   A janela Configuração de Página aparecerá.
3. Clique em **OK**.

   A janela Imprimir aparecerá.
4. Clique em **OK** para imprimir o fluxograma atual.

   Você verá uma janela do Campaign indicando que o fluxograma está imprimindo.

Compactando Arquivos do Fluxograma para Resolução de Problemas

Se você precisar de ajuda do IBM para resolver problemas em um fluxograma, poderá coletar automaticamente dados relevantes para enviar para o Suporte Técnico do IBM. É possível selecionar a partir de uma lista de itens a ser incluídos e especificar intervalos de datas pelos quais limitar dados. Os dados são gravados na pasta escolhida e o conteúdo pode ser compactado e enviado para o Suporte Técnico do IBM.

Além dos itens de dados selecionados, o Campaign também cria um arquivo de resumo que identifica:

- Data e hora atuais
- Versão e números de construção do software
- Nome do usuário
- As seleções incluídas no pacote

Para Compactar Arquivos do Fluxograma para Resolução de Problemas

Apenas um usuário com permissões para editar ou executar um fluxograma (execução de teste ou produção) pode executar esse procedimento. Se você não tiver a permissão “Visualizar Logs”, não poderá selecionar entradas relacionadas ao log na janela de seleção.

Use este rastreio para compactar automaticamente arquivos de dados do fluxograma para poder enviá-los para o Suporte Técnico do IBM se precisar de ajuda para resolver problemas em um fluxograma.

1. Em uma página do fluxograma no modo **Editar**, selecione **Admin** > **Coletar Dados do Fluxograma**. A janela Criar Pacote de Dados para Resolução de Problemas aparecerá.
2. Digite um nome para o pacote ou deixe o nome padrão. O nome do pacote será usado para criar uma subpasta na qual os itens de dados selecionados serão gravados.
3. Clique em **Procurar** e selecione a pasta na qual o pacote de dados será salvo.

4. Selecione a caixa de opção para cada item que deseja incluir no pacote. Alguns itens, quando selecionados, podem permitir que informações adicionais sejam inseridas com as quais filtrar os dados extraídos.

   Como alternativa, é possível marcar a caixa de opção **Selecionar Itens Padrão**. Essa caixa de opção seleciona automaticamente todos os dados comumente requeridos para a resolução de problemas nos fluxogramas; isso inclui todos os itens listados, exceto os arquivos de log e os conteúdos da tabela de usuário, tabelas de histórico de contatos e resposta, segmentos estratégicos e arquivos de rastreio de pilha.
5. Clique em **OK** para criar o pacote.

Transmitindo o Pacote de Dados do Fluxograma para o Suporte Técnico do IBM Unica

É possível enviar o pacote de dados para o Suporte Técnico do IBM Unica por email ou usando um método recomendado pelo seu representante de suporte. O Suporte Técnico do IBM Unica aceitará dados descompactados (o subdiretório do pacote completo), mas você poderá, opcionalmente, compactar, criptografar e empacotar os arquivos em um único arquivo antes de enviá-los para o IBM.

Opções para Fornecer Dados do Fluxograma

Tabela 5. Opções para Fornecer Dados do Fluxograma

Item	Descrição do que está incluído	Especificações adicionais que você pode configurar
Caixa de opção **Selecionar Itens Padrão**	Todos os dados comumente requeridos para a resolução de problemas em fluxogramas. Inclui todos os itens listados, exceto os arquivos de log e o conteúdo da tabela de usuário e da tabela do histórico de contatos.	
Fluxograma	O arquivo `.ses` do fluxograma.	**Incluir resultados da execução?** Opcionalmente, inclui ou exclui os arquivos de dados do tempo de execução, também chamados de arquivos “sublinhados”.
Log do fluxograma	O arquivo `.log` do fluxograma.	Opcionalmente, configura o registro de data e hora de início e término. Se você não configurá-los, o padrão será todo o arquivo de log.
Log do ouvinte	O arquivo `unica_aclsnr.log`.	Opcionalmente, configura o registro de data e hora de início e término. Se você não configurá-los, o padrão será todo o arquivo de log.
Log de inicialização	O arquivo `AC_sess.log`.	Opcionalmente, configura o registro de data e hora de início e término. Se você não configurá-los, o padrão será todo o arquivo de log.

Tabela 5. Opções para Fornecer Dados do Fluxograma (continuação)

Item	Descrição do que está incluído	Especificações adicionais que você pode configurar
Log de mensagem da Web	O arquivo `AC_web.log`.	Opcionalmente, configura o registro de data e hora de início e término. Se você não configurá-los, o padrão será todo o arquivo de log.
Configuração do Campaign	O arquivo `.config`, que lista as propriedades de configuração e as configurações do ambiente do Campaign para ajudá-lo na resolução de problemas no fluxograma.	
Atributos personalizados da campanha	O arquivo `customcampaignattributes.dat`, que lista os pares de nome e valor de atributo dos atributos customizados do Campaign. Apenas entradas relacionadas à campanha atual são incluídas.	
Atributos personalizados da célula	O arquivo `customcellattributes.dat`, que lista os pares de nome e valor de atributo dos atributos customizados de célula do Campaign. Apenas entradas relacionadas à campanha atual são incluídas.	
Definições de ofertas	Todas as linhas são incluídas para cada seguinte tabela do sistema relacionada à oferta:`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`	
Dados de planilha da célula de destino	O arquivo `targetcellspreadsheet.dat`, que inclui dados de `UA_TargetCells` em toda a Planilha da Célula de Destino. Inclui dados para a campanha atual, no formato de texto delimitado por coluna/linha.	

Tabela 5. Opções para Fornecer Dados do Fluxograma (continuação)

Item	Descrição do que está incluído	Especificações adicionais que você pode configurar
Definições de macro personalizadas	O arquivo custommacros.dat, que inclui os seguintes campos de `UA_CustomMacros`, no formato de coluna/linha: `Name`, `FolderID`, `Description`, `Expression`, `ExpressionType`, `DataScrName`, `DataVarType`, `DataVarNBytes`, `CreateDate`, `CreatedBy`, `UpdateDate`, `UPdateBy`, `PolicyIS`, `ACLID`	
Mapeamento da tabela do sistema	O arquivo `systablemapping.xml`. Inclui todos os mapeamentos da tabela de sistema, incluindo a origem de dados.	
+ Incluir conteúdo da tabela do sistema	Ao selecionar esta opção, ela se expande para listar todas as tabelas do sistema.	Selecione cada tabela do sistema a ser incluída. Toda a tabela será incluída (todas as linhas e todas as colunas). Se você não selecionar nenhuma subopção, o pacote não incluirá nenhuma tabela do sistema.
+ Incluir tabelas de histórico de contatos	Ao selecionar esta opção, ela se expande para mostrar o histórico de contatos e as tabelas do histórico de contatos detalhadas de cada nível de público.	Para cada conjunto selecionado, o pacote incluirá o histórico de contatos e os registros detalhados do histórico de contatos para esse nível de público. Opcionalmente, você pode configurar os registros de data e hora de início e término. Se você não configurá-los, o padrão será todos os registros. Se você não selecionar uma subopção, o pacote não conterá nenhuma informação da tabela do histórico de contatos.
+ Incluir tabelas de histórico de respostas	Ao selecionar esta opção, ela se expande para mostrar tabelas do histórico de respostas de todos os níveis de público.	Para cada tabela selecionada, o pacote incluirá os registros do histórico de respostas de cada nível de público. Para cada tabela selecionada, você pode, opcionalmente, configurar os registros de data e hora de início e término. Se você não configurá-los, o padrão será todos os registros. Se você não selecionar uma tabela, o pacote não conterá nenhuma informação da tabela do histórico de respostas.

Tabela 5. Opções para Fornecer Dados do Fluxograma (continuação)

Item	Descrição do que está incluído	Especificações adicionais que você pode configurar
+ Incluir conteúdo da tabela do usuário	Ao selecionar esta opção, ela se expande para mostrar o conteúdo da tabela de usuário que você pode selecionar para o pacote.	Selecione as tabelas de usuário do fluxograma para incluir. Se você não selecionar nenhuma, o pacote não incluirá nenhum conteúdo da tabela de usuário. Para cada tabela de usuário selecionada, você pode, opcionalmente, configurar o número máximo de linhas para incluir. Se você não configurar um número máximo de linhas, o pacote incluirá toda a tabela.
+ Incluir segmentos estratégicos	Ao selecionar esta opção, ela se expande para mostrar todos os segmentos estratégicos que você pode selecionar para o pacote.	
+ Incluir arquivos de rastreamento da pilha	Opção disponível apenas para versões Unix. Ao selecionar esta opção, ela se expande para mostrar a lista de arquivos de rastreio de pilha (`*.stack`) no mesmo diretório de `unica_aclsnr.log`.	Selecione os arquivos de rastreio de pilha que você deseja incluir no pacote. Se nenhuma subopção for selecionada, o pacote não incluirá nenhum arquivo de rastreio de pilha.

Referência do Fluxograma

Esta seção descreve os ícones na interface do Campaign para trabalhar com fluxogramas.

Ícones da Guia Fluxograma (Modo Visualizar)

A guia Fluxograma usa os seguintes ícones no modo **Visualizar**.

Os ícones, da esquerda para a direita, estão descritos na tabela a seguir.

Nota: Muitos dos ícones na interface estão associados a recursos que exigem permissões. Para obter mais informações, consulte o *Guia do Administrador do Plataforma de Marketing*. Os ícones **Copiar** e **Excluir Fluxograma** não aparecem sem as permissões adequadas:

Tabela 6. Ícones da Guia Fluxograma no Modo Visualizar

Nome do Ícone	Descrição
Editar	Clique neste ícone para editar o fluxograma.
Executar	Clique neste ícone para acessar o menu **Executar**.

Tabela 6. Ícones da Guia Fluxograma no Modo Visualizar (continuação)

Nome do Ícone	Descrição
Incluir um Fluxograma	Clique neste ícone para incluir outro fluxograma na campanha.
Ampliar	Clique neste ícone para aumentar o tamanho da visualização do fluxograma.
Reduzir	Clique neste ícone para diminuir o tamanho da visualização do fluxograma.
Imprimir este item	Clique neste ícone para imprimir o fluxograma.
Copiar	Clique neste ícone para criar uma cópia deste fluxograma.
Excluir fluxograma	Clique neste ícone para excluir o fluxograma.

Ícones da Página Fluxograma (Modo Editar)

A página Fluxograma usa os seguintes ícones no modo **Editar**.

Os ícones, da esquerda para a direita, estão descritos na tabela a seguir.

Nota: Muitos dos ícones na interface estão associados a recursos que exigem permissões. Para obter mais informações, consulte o *Guia do Administrador do Plataforma de Marketing*.

Tabela 7. Ícones da Página Fluxograma no Modo Editar

Nome do Ícone	Descrição
Executar	Clique neste ícone para acessar o menu **Executar**.
Propriedades	Clique neste ícone para visualizar ou editar a janela Propriedades do Fluxograma.
Opções	Clique neste ícone para acessar o menu **Opções**.
Administração	Clique neste ícone para acessar o menu **Administrar**.
Relatórios	Clique neste ícone para acessar os relatórios da célula do fluxograma.
Recortar	Selecione um ou mais itens no fluxograma e clique neste ícone para removê-los.
Copiar	Selecione um ou mais itens no fluxograma e clique neste ícone para copiá-los.
Colar	Clique neste ícone para colar no fluxograma todos os itens recortados ou copiados.
Ampliar	Clique neste ícone para aumentar o tamanho da visualização do fluxograma.
Reduzir	Clique neste ícone para diminuir o tamanho da visualização do fluxograma.
Imprimir	Clique neste ícone para imprimir o fluxograma.

Capítulo 5. Processos

Processos são blocos de construção de fluxogramas, que você configura para executar determinadas tarefas para realizar as saídas desejadas. Por exemplo, use o processo Mesclar para mesclar dois grupos de públicos distintos ou use os processos de contatos (Lista de Chamadas ou Lista de Mensagens) para gravar os resultados de uma campanha inteira.

Geralmente as tarefas são realizadas usando processos que funcionam com *células*. Células são listas de identificadores de destinatários da mensagem de marketing (como IDs do cliente ou possíveis clientes). Geralmente, cada processo em um fluxograma obtém uma ou mais células como entrada, transforma os dados e produz uma ou mais células como saída.

Os processos disponíveis para você no Campaign estão visíveis na paleta de processo do fluxograma - o espaço que você usa para criar um fluxograma e trabalhar com processos.

Os tipos diferentes de processos são distinguidos por cores: processos de manipulação de dados são mostrados em azul, processos de execução em vermelho e processos de otimização em verde.

Para criar um fluxograma, mova processos do tipo requerido da paleta de processo para a área de trabalho do fluxograma e os conecte e configure.

Tipos de Processos

Os processos do Campaign são divididos em três tipos por função, que são distinguidas por cores na paleta de processos do fluxograma:

- Processos de manipulação de dados - azul.
- Processos de execução - vermelho.
- Processos de otimização - verde.

Um conjunto especializado de processos de execução denominados "processos de contatos" gera listas de contatos (Lista de Mensagens ou Lista de Chamadas).

Nota: Além dos processos do Campaign descritos nesta seção, Interagir, Otimização e eMessage fornecem processos adicionais para usar nos fluxogramas da campanha. Consulte a documentação desses produtos para obter informações sobre os processos que eles fornecem.

Processos de Manipulação de Dados

Use processos de manipulação de dados para selecionar IDs de clientes de sua origem de dados e trabalhar com esses IDs de diversas formas para criar grupos significativos ou públicos-alvo.

Os processos de manipulação de dados permitem que você execute tarefas como selecionar clientes com base em um conjunto de critérios, listas de mesclagem de clientes para inclusão ou exclusão, segmentação de clientes em grupos significativos, amostragem para grupos de teste ou controle ou especificação de públicos-alvo para sua campanha.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2012

Os processos de manipulação de dados são:

- "Selecionar" na página 50
- "Fundir" na página 54
- "Segmentar" na página 55
- "Amostra" na página 61
- "Audiência" na página 64
- "Extrair" na página 74

Processos de Execução

Depois de construir sua campanha para selecionar o público desejado, é necessário efetuar a saída dos resultados de forma útil, usando os processos de execução. Os processos de execução controlam a execução do fluxograma e o contato do cliente real do acionador.

Os processos de execução controlam a execução real de campanhas completas, o que inclui o gerenciamento e a saída de listas de contatos, o tratamento de públicos-alvo, o rastreamento de respostas e contatos, a criação de log de dados e o planejamento de execuções de campanhas ou sessões.

Os processos de execução são:

- "Extração" na página 79
- "Agendar" na página 82
- "Cubo" na página 87
- "Criar Segmento" na página 88
- "Mala direta" na página 89
- "Telemarketing" na página 94

Nota: Os processos Lista de Mensagens e Lista de Chamadas também são referidos como processos de contato.

Processos de Otimização

Os processos de otimização permitem que você ajuste sua campanha para maximizar a efetividade. Use os processos de otimização para gerar pontuações para refinar a seleção de público. Eles permitem rastrear contatos e respostas e usam os resultados da modelagem preditiva do Campaign ou de produtos de mineração de dados, como o PredictiveInsight, para refinar a seleção de público e maximizar o ROI. Os processos de otimização também fornecem capacidade para determinar a campanha, a oferta e o canal mais efetivos em toda sua organização para usar para contatar cada prospecto individual.

Os processos de otimização são:

- "Rastrear" na página 94
- "Resposta" na página 96
- "Modelo" na página 98
- "Escore" na página 100

Usando Processos em Fluxogramas

O Campaign permite que você crie facilmente fluxogramas de campanha manipulando visualmente processos. É possível criar, conectar, configurar e executar processos, testando diferentes designs de fluxograma. A seguinte seção descreve as tarefas que você pode executar com processos.

- "Para Incluir um Novo Processo em um Fluxograma"
- "Para Copiar e Colar um Processo" na página 45
- "Para Colar Processo da Biblioteca de Modelos" na página 46
- "Para Mover um Processo" na página 46
- "Excluir um Processo" na página 47
- "Para Conectar Dois Processos" na página 44
- "Para Excluir uma Conexão Entre Dois Processos" na página 47
- "Para Acessar uma Janela de Configuração de Processo" na página 50
- "Para Executar um Processo" na página 30

Para Incluir um Novo Processo em um Fluxograma

É possível incluir processos em um fluxograma clicando em uma caixa de processo na paleta e depois clicando na área de trabalho do fluxograma.

Você também pode copiar um processo configurado existente ou colar um modelo a partir da biblioteca de modelos. Os modelos contêm um ou mais processos e conexões configurados.

1. Em uma campanha, abra um fluxograma para edição.
2. Na paleta de processos, clique no processo que você deseja incluir em seu fluxograma.
3. Clique no local na área de trabalho na qual deseja posicionar a caixa. Observe que você não pode arrastar a caixa para um local. É necessário clicar.

   Ao incluir processos, tente colocá-los em uma ordem lógica no fluxograma, com base no fluxo da campanha. Evite colocar caixas umas sobre as outras na área de trabalho. Se isso ocorrer, clique na caixa de processo e mova-a para ver a próxima caixa na pilha.

   Processos recentemente incluídos ficam esmaecidos até que sejam configurados. Os processos configurados são exibidos em cores, com base em seus tipos (processos de manipulação de dados são azul, processos de execução são vermelhos e processos de otimização são verdes).
4. Clique com o botão direito do mouse no processo para ver uma lista de ações que você pode executar nele.

Geralmente, a próxima etapa destina-se à configuração do processo, clicando nele duas vezes na área de trabalho e usando os diálogos resultantes. É necessário conectar as caixas para determinar o fluxo de trabalho. (Alguns processos devem ser conectados antes que sejam configurados, pois exigem entrada de um processo de origem.) Por exemplo, você pode configurar um processo de seleção para selecionar famílias com uma faixa salarial específica, depois conecta-lo a um processo de público ou mesclagem. Finalmente, você testaria a execução do processo. Salve seu fluxograma frequentemente, à medida que trabalha.

Consulte os outros tópicos disponíveis para obter informações sobre como configurar, conectar e executar processos.

Para Conectar Dois Processos

Conecte os processos em seu fluxograma para especificar a direção do fluxo de dados e a ordem na qual os processos são executados. Se você mover processos na área de trabalho, as conexões existentes permanecerão e serão ajustadas para o novo local do processo movido. As conexões podem ser facilmente incluídas ou excluídas.

1. Em uma campanha, abra um fluxograma para edição.

   Você verá a paleta de processos e a área de trabalho.
2. Mova o cursor sobre a caixa de conexão no processo do qual deseja criar uma conexão.

   O cursor muda para três setas para baixo.
3. Clique e arraste uma linha para o processo para o qual deseja fazer uma conexão.

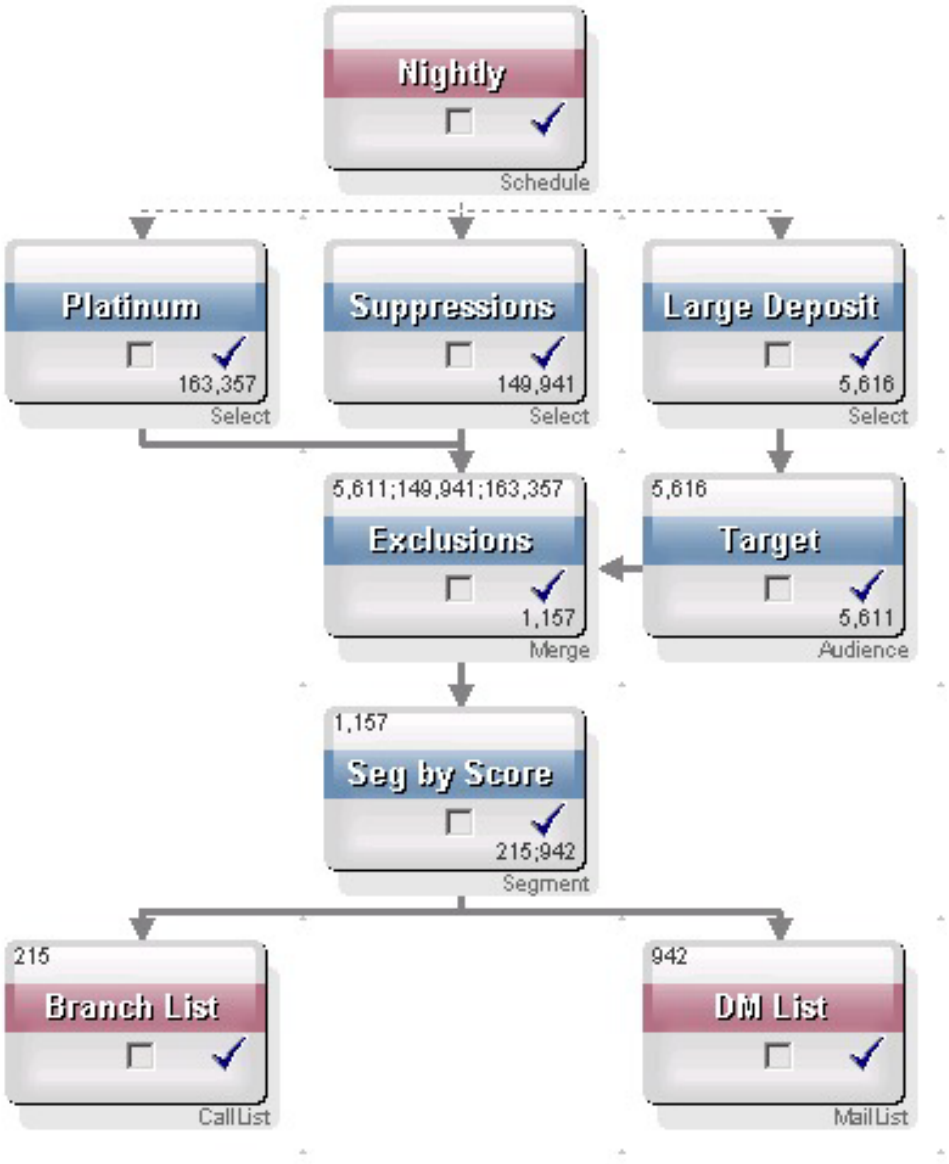
   O processo de origem é destacado. À medida que você arrasta o cursor, a linha de conexão é desenhada a partir do processo de origem.
4. Libere o mouse em qualquer local do processo de destino.

Os processos de origem e destino são conectados com uma seta mostrando a direção do fluxo de dados. O processo de origem será executado antes do processo de destino e a saída de dados do processo de origem poderá ser disponibilizada como entrada para o processo de destino.

Nota: Se o processo de destino receber dados do processo de origem, a conexão será mostrada como uma linha sólida. Se o processo de destino não receber dados do processo de origem, mas não puder ser executado com êxito até que o processo de origem tenha sido concluído, a conexão será mostrada como uma linha pontilhada.

Exemplo: Conexões de Processo

O seguinte fluxograma é planejado para executar automaticamente todas as noites. As conexões de linhas pontilhadas entre o processo Planejar e três processos Selecionar indicam que os processos Selecionar não serão executados até que o processo Planejar termine a execução, mas que nenhum dado será transmitido a partir do processo Planejar para os processos Selecionar.



Para Copiar e Colar um Processo

Copiar um processo configurado pode poupar tempo ao construir fluxogramas. É possível colar o processo em qualquer lugar na área de trabalho ou em outro fluxograma.

1. Em uma campanha, abra um fluxograma para edição.
2. Na área de trabalho, clique no processo que deseja copiar.

   Nota: Para selecionar diversos processos, é possível pressionar **Shift+Clique** nos processos, arrastar uma caixa de seleção em volta deles, ou usar o **Ctrl+A** para selecionar todos os processos no fluxograma.
3. Clique no ícone **Copiar**.

   Também é possível selecionar **Copiar** no menu ou pressionar **Ctrl+C.**
4. Clique no ícone **Colar**.

Também é possível selecionar **Colar** no menu ou pressionar **Ctrl+V**.

Uma cópia do processo aparece na área de trabalho.

5. Clique e arraste nos processos copiados para o local desejado.

Para Recortar um Processo

1. Em uma campanha, abra um fluxograma para edição.

   Você verá a paleta de processos e a área de trabalho.

2. Nos processos que já estão na área de trabalho, clique naquele que deseja recortar.

   Nota: Você pode pressionar **Shift+Click** para selecionar diversos processos, arrastar o mouse para selecionar um grupo de processos ou usar **Ctrl+A** para selecionar todos os processos no fluxograma.

3. Clique no ícone **Recortar** na barra de ferramentas do fluxograma.

   Também é possível clicar em **Recortar** no menu ou pressionar **Ctrl+X**.

O processo é removido do fluxograma e salvo na área de transferência. Você pode então colar esse processo novamente no fluxograma atual e em outro fluxograma.

Para Colar Processo da Biblioteca de Modelos

Usar modelos da biblioteca de modelos pode economizar tempo ao construir fluxogramas. Os modelos contêm um ou mais processos e conexões configurados.

1. Em uma campanha, abra um fluxograma para edição.

   Você verá a paleta de processos e a área de trabalho.

2. Clique no ícone **Opções** e selecione **Modelos Armazenados**.

   A janela Modelos Armazenados será exibida, listando os modelos disponíveis.

3. Selecione o modelo que deseja colar em seu fluxograma na **Lista de Itens**.
4. Clique em **Colar Modelo**.

   O processo ou processos no modelo selecionado são colados no fluxograma.

   Se uma ou mais caixas de processos forem coladas sobre outra caixa de processo na área de trabalho do fluxograma, elas aparecerão empilhadas. Clique sobre a caixa de processo e mova-a se quiser ver a próxima caixa de processo na pilha.

Para Mover um Processo

É possível mover qualquer processo em um fluxograma que você está editando arrastando-o para um local diferente na área de trabalho.

O Campaign permite posicionar processos uns em cima dos outros; no entanto, se você tiver um fluxograma grande com muitos processos, pode ser mais fácil usar a funcionalidade de zoom para que possa ver todos os processos em vez de sobrepô-los.

1. Em uma campanha, abra um fluxograma para edição.

   Você verá a paleta de processos e a área de trabalho.

2. Na área de trabalho, clique e arraste o processo que deseja mover para seu novo local.

Ao liberar o mouse, o processo será movido para a nova posição. Conexões existentes para e a partir do processo que você está movendo permanecem e são recriadas no novo local.

Excluir um Processo

À medida que projeta e constróis fluxogramas, pode ser necessário remover processos que foram incluídos.

1. Em uma campanha, abra um fluxograma para edição.

   Você verá a paleta de processos e a área de trabalho.
2. Na área de trabalho, clique com o botão direito do mouse no processo que deseja excluir e selecione **Excluir** no menu.

   Nota: É possível selecionar mais de um processo ao mesmo tempo mantendo a tecla **Shift** pressionada à medida que seleciona usando o mouse.

   Você verá uma mensagem de confirmação perguntando se deseja remover os itens selecionados.
3. Clique em **OK**.
4. O(s) processo(s) selecionado(s) é(são) removido(s) da área de trabalho. Quaisquer conexões com os processos também são excluídas do fluxograma.

Para Excluir uma Conexão Entre Dois Processos

1. Em uma campanha, abra um fluxograma para edição.

   Você verá a paleta de processos e a área de trabalho.
2. Clique na conexão que deseja excluir.
3. Execute uma das seguintes ações:
   - Clique com o botão direito do mouse na conexão e selecione **Excluir** no menu.
   - Pressione a tecla **Delete**.
   - Clique no ícone **Recortar** na barra de ferramentas do fluxograma.
   - Pressione **Ctrl+X**.

A conexão é excluída.

Para Executar um Processo

Para verificar se sua configuração foi bem-sucedida e se os resultados estão conforme o esperado, certifique-se de executar cada processo assim que configurar e se conectar.

Nota: Ao executar um processo, todos os resultados de uma execução anterior serão perdidos.

1. Em uma campanha, abra um fluxograma para edição.
2. Clique no processo que deseja executar.

   Se o processo exigir dados de um processo de origem, certifique-se de que o processo de origem já tenha sido executado com êxito para que seus dados sejam disponibilizados.
3. Clique no ícone **Executar** ou clique com o botão direito do mouse em uma caixa de processo, depois selecione uma das seguintes opções:

- **Processo Selecionado de Execução de Teste**: Use esta opção ao construir seu fluxograma, para que seja possível resolver erros à medida que eles ocorrem. As execuções de testes não efetuam saída de dados ou atualizam tabelas ou arquivos. (No entanto, os acionadores são executados na conclusão das execuções de testes e a supressão global é aplicada.)
- **Salvar e Executar Processo Selecionado**: Efetue uma execução de produção. Processos como Lista de Mensagens e Lista de Chamadas gravarão entradas no Histórico de Contatos. Cada execução de produção pode gerar histórico de contatos apenas uma vez. Os processos de contatos que já foram executados para essa execução de produção poderão ser novamente executados apenas se o histórico de contatos da execução atual for excluído primeiro. Os acionadores são executados na conclusão da execução de produção.

Nota: Executar apenas um processo ou uma ramificação de um fluxograma não incrementa o ID de execução de um fluxograma. Quando você executa apenas um processo ou uma ramificação, se existirem registros de históricos de contatos, será solicitado a optar por executar opções de históricos antes de poder continuar. Para obter detalhes, consulte "Sobre Opções do Histórico de Execuções" na página 30.

4. Quando a conclusão do processo for concluída, clique em **OK** na janela de confirmação.

O processo exibirá um visto azul quando ele for executado com êxito. Se houver erros, o processo exibirá um "X" vermelho.

Sobre Opções do Histórico de Execuções

Nota: Você verá a janela Opções do Histórico de Execuções apenas ao executar uma ramificação ou processo que já tenha gerado o histórico de contatos para o ID de execução atual. Se uma instância de nova execução não existir para uma determinada ramificação ou processo de nova execução específica, a janela Opções do Histórico de Execuções não aparecerá.

Use a janela Opções do Histórico de Execuções para escolher como o novo histórico de contatos gerado será gravado na tabela do histórico de contatos.

Cenário Opções do Histórico de Execuções: Você tem um fluxograma com duas ramificações e dois processos de contato, A e B, ambos configurados para registrar no histórico de contatos.

Você executa todo o fluxograma (na parte superior, usando o comando Executar Fluxograma) uma vez. Isso cria um novo ID de execução (por exemplo, Run ID = 1) e gera o histórico de contatos desse ID de execução.

Depois dessa primeira execução bem-sucedida de todo o fluxograma, edite o processo de contato A para fornecer uma oferta de acompanhamento para os mesmos indivíduos que receberam a primeira oferta. Assim, você deseja executar novamente o processo de contato A. O ID de execução atual é "1" e o histórico de contatos já existe para o processo A e Run ID=1.

Ao selecionar o processo de contato A e clicar em "Executar Processo", consulte a janela Opções do Histórico de Execuções. Você pode optar por deixar o ID de execução inalterado (Run ID=1) e substituir o histórico de contatos existente associado por esse ID de execução ou pode criar uma nova instância de execução

(ou seja, incrementar o ID de execução para 2), não alterar o histórico de contatos associado a Run ID=1 e anexar o novo histórico de contatos associado a Run ID=2.

Você está enviando uma oferta de acompanhamento e não deseja perder o histórico de contatos associado à primeira oferta, portanto, escolhe **Criar uma Nova Instância de Execução**. Isso altera o ID de execução para "2" e anexa registros do histórico de contatos aos mesmos IDs que receberam a primeira oferta da tabela de histórico de contatos.

Agora, se você editar e executar o processo de contato B, não verá uma janela Executar Opções do Histórico, pois Run ID = 2 atual e o histórico de contatos associado a Run ID =2 não existirão para o processo de contato B. Executar apenas o processo de contato B simplesmente gerará registros adicionais do histórico de contatos para Run ID = 2.

Referência da Janela Opções do Histórico de Execução:

A janela Opções do Histórico de Execução contém as seguintes opções.

Tabela 8. Opções da Janela Opções do Histórico de Execução

Opção	Descrição
Criar uma nova instância de execução	Execute novamente uma ramificação ou processo específicos do fluxograma usando um novo ID de execução. Anexe os resultados, associados ao novo ID de execução, à tabela do histórico de contatos. O histórico de contatos existente permanece intacto.
Substituir o histórico de contatos da execução anterior	Reutilize o ID de execução anterior e substitua o histórico de contatos anteriormente gerado para esse ID de execução (apenas para o processo ou ramificação que está sendo executada). Os registros do histórico de contatos anteriormente gerados para outras ramificações ou processos do fluxograma permanecem intactos.
Cancelar	Cancele a execução da ramificação ou processo e não efetue nenhuma ação para o histórico de contatos existente. O fluxograma permanece aberto no modo Editar.

Você não poderá substituir o histórico de contatos se o histórico de respostas associado existir. Portanto, se você selecionou **Substituir o Histórico de Contatos da Execução Anterior** e existirem registros do histórico de respostas associado, poderá escolher uma das duas opções:

- Clique em **OK** para limpar os registros do histórico de respostas associado, bem como os registros do histórico de contatos. Esta será sua única opção se existir um histórico de respostas e você quiser substituir o histórico de contatos a partir da execução anterior.
- Clique em **Cancelar** para cancelar a limpeza dos registros do histórico de contatos. Você pode escolher **Criar uma Nova Instância de Execução**, para criar uma nova instância de execução para executar o processo de contato atual.

Configurando Processos

Você deve configurar um processo depois de inclui-lo em seu fluxograma. Configurando um processo, você fornece ao Campaign informações importantes, como a origem dos dados que o processo usará, com quais IDs trabalhar e o que fazer com a saída. Por exemplo, você pode configurar uma caixa Selecionar para selecionar todos os clientes que fizeram uma compra nos últimos seis meses.

Uma boa prática é colocar os processos em seu fluxograma na ordem na qual eles serão usados quando a campanha for executada. Alguns processos devem ser conectados antes que sejam configurados, pois exigem entrada de um processo de origem.

Para Acessar uma Janela de Configuração de Processo

1. Em uma campanha ou sessão, abra um fluxograma para edição.

   Você verá a paleta de processos e a área de trabalho.
2. Clique duas vezes no processo que deseja configurar. Você também pode clicar com o botão direito do mouse no processo e selecionar **Configuração de Processo** no menu.

   A janela de configuração do processo aparece para o processo.
3. Insira as informações nos campos de cada guia da janela de configuração do processo. Para assistência, clique em **Ajuda**.
4. Ao concluir a inserção de detalhes da configuração, clique em **OK**.

   Processos corretamente configurados são exibidos em cores (a cor específica reflete o tipo de processo). Um processo cinza com seu nome em itálico tem um erro de configuração. Para localizar mais informações sobre o erro, mantenha o mouse sobre o processo para exibir uma mensagem de erro descritiva.

Selecionar

Use o processo Selecionar para definir o critério para construir listas de contatos, como clientes, contas ou famílias, de seus dados de marketing. Selecionar é o processo usado com mais frequência no Campaign. A maioria dos fluxogramas começa com um ou mais processos Selecionar. O processo Selecionar efetua saída de uma célula que contém uma lista de IDs, como IDs do cliente, que podem ser modificados e refinados por outros processos.

Para Configurar um Processo Selecionar

Defina um processo Selecionar para construir uma lista de contatos de seus dados de marketing. É possível especificar todos os IDs em um segmento ou tabela ou é possível usar uma consulta para selecionar IDs específicos. Um ou mais processos Selecionar podem ser usados como entrada em outro processo. Por exemplo, você pode selecionar Todos os Clientes Fiéis, depois criar outra seleção de Todos Opt-Outs e mesclá-los em uma única lista.

1. Em uma campanha, abra um fluxograma para edição.
2. Clique no processo Selecionar na paleta, depois clique na área de trabalho para incluir o processo em seu fluxograma.

   A caixa do processo Selecionar na área de trabalho fica cinza até que ela seja configurada.
3. Clique duas vezes na caixa do processo Selecionar na área de trabalho do fluxograma.

   O diálogo de configuração do processo aparece.
4. Na guia Origem, use a lista suspensa **Entrada** para selecionar um Segmento ou Tabela que servirá como a origem de dados do processo.

   Nota: Se IBM Coremetrics estiver integrado com o Campaign, é possível selecionar **IBM Coremetrics Segments** como a entrada. Para obter instruções,

consulte “Para Usar Segmentos do IBM Coremetrics em um Processo de Seleção”. A configuração da integração é explicada no *Guia de Administrador do IBM Unica Campaign*.

5. Escolha uma das opções **Selecionar Todos**. Os nomes das opções dependem do nível de público da sua origem de dados de entrada. Por exemplo, se seu nível de público for Cliente, você verá **Selecionar Todos os IDs dos Clientes** e **Selecionar IDs dos Clientes com**:
   - Escolha **Selecionar Todos os IDs** para incluir todas as linhas da origem de dados selecionada na lista **Entrada**.
   - Escolha **Selecionar IDs com** para selecionar IDs com base em uma consulta.
6. Se você escolher **Selecionar IDs com**, crie uma consulta usando um dos seguintes métodos:
   - **Apontar e Clicar**: Esta é a visualização padrão. Clique nas células das colunas **Nome do Campo**, **Operador**, **Valor** e **And/Or** para selecionar valores na lista à direita do diálogo para construir sua consulta. Esse método é a forma mais fácil de criar uma consulta e ajuda a evitar erros de sintaxe.
   - **Text Builder**: Clique neste botão para criar uma SQL bruta ou use o **Query Helper** para selecionar a partir de uma variedade de macros fornecidas, como operadores lógicos e funções de sequência.
7. Se você estiver construindo uma consulta, selecione os campos que deseja incluir em sua consulta na lista Campos Disponíveis, incluindo Campos Derivados e Campos Gerados pelo IBM Unica Campaign. Para obter informações adicionais, consulte o “Criando Consultas em Processos” na página 105. Use **Verificar Sintaxe** e **Testar Consulta** para garantir que sua consulta não tenha erros.

   Nota: Se sua consulta incluir um campo de tabela que tenha o mesmo nome de um Campo Gerado pelo Campaign, deverá qualificar o nome do campo usando a seguinte sintaxe: `<table_name>.<field_name>`
8. Clique na guia **Limite de Tamanho da Célula** se quiser limitar o número de IDs gerados pelo processo.
9. Clique na guia **Geral** para especificar o **Nome do Processo** (por exemplo, chame-o de Clientes Fiéis), o nome da **Célula de Saída** (por padrão, isso corresponde ao Nome do Processo) e o **Código da Célula** (geralmente, basta aceitar o padrão). Insira uma **Nota** para descrever o que esse processo Selecionar pretende realizar.
10. Clique em **OK**.

    Agora o processo é configurado. É possível fazer uma execução de teste do processo para verificar se ele retorna os resultados esperados.

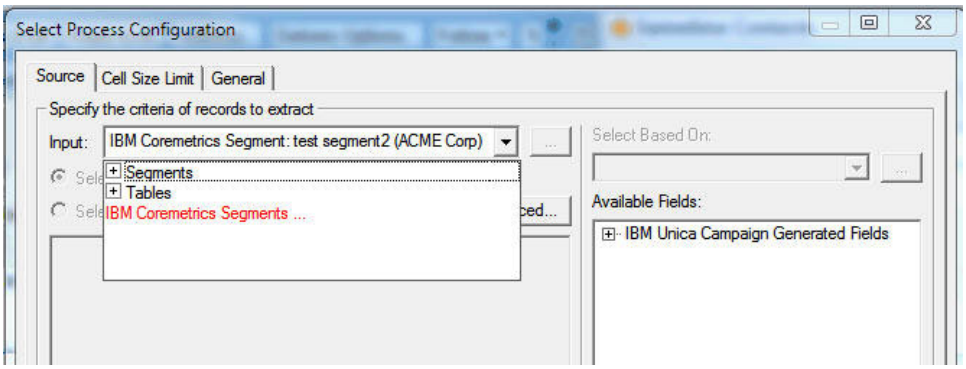
Para Usar Segmentos do IBM Coremetrics em um Processo de Seleção

Ao configurar um processo de seleção, você pode escolher **Segmentos do IBM Coremetrics** como a origem de dados, para usar segmentos exportados de produtos IBM Coremetrics em sua campanha.

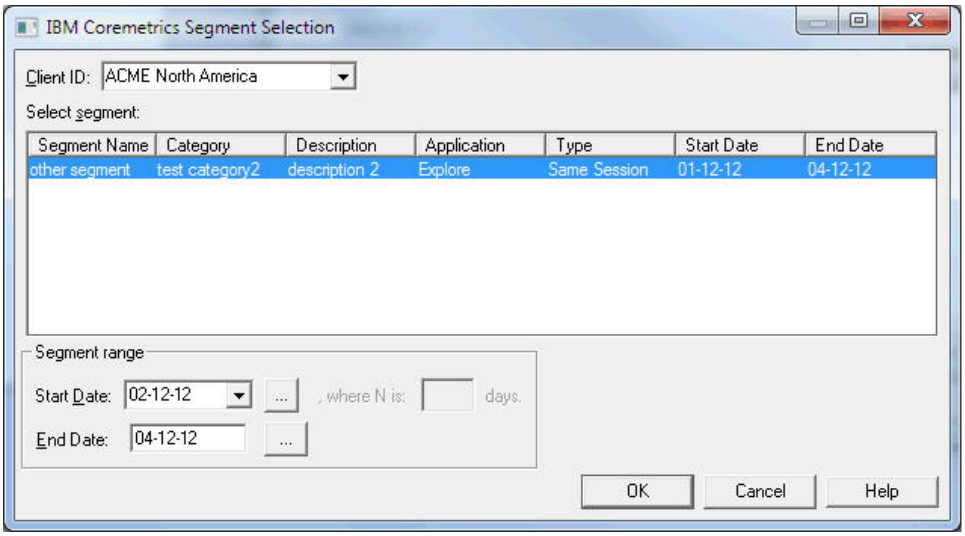
Nota: A opção **Segmentos do IBM Coremetrics** estará disponível apenas se o IBM Coremetrics e o Campaign estiverem integrados. A configuração de integração é explicada no *Guia do Administrador do IBM Unica Campaign*.

1. Clique duas vezes em uma caixa de seleção em um fluxograma do Campaign para abrir o diálogo Selecionar Configuração de Processo.

   Se você estiver modificando uma caixa de seleção que contém um segmento do IBM Coremetrics anteriormente definido, a caixa **Entrada** na guia **Origem** mostrará o nome do segmento existente.
2. Abra a lista **Entrada** e clique em **Segmentos do IBM Coremetrics**.



O diálogo Seleção de Segmento do IBM Coremetrics é aberto.



3. No diálogo Seleção de Segmento do IBM Coremetrics:
   - Selecione um **ID de Cliente** na lista suspensa para exibir uma lista de todos os segmentos publicados associados a esse cliente IBM Coremetrics específico.
   - A lista **Selecionar Segmento** mostra os segmentos definidos no IBM Coremetrics, incluindo o aplicativo no qual o segmento foi criado, seu tipo e suas datas de início e encerramento.
   - A **Descrição** deve ajudar a determinar o propósito do segmento. Se você precisar de mais informações sobre um segmento, clique duas vezes nele para ver a expressão do segmento e outras informações definidas no IBM Coremetrics.
   - A **Data de Início** e a **Data de Encerramento** próxima a cada segmento indica o intervalo de data definido pelo IBM Coremetrics para localizar visitantes que correspondem aos critérios do segmento. Por exemplo, um segmento pode localizar todos os indivíduos que visitaram um determinado site pelo menos 3 vezes entre 12 de janeiro de 2012 e 12 de abril de 2012 e outro segmento pode localizar visitantes de um intervalo diferente de datas. O

intervalo de datas definido pelo IBM Coremetrics não pode ser alterado aqui. No entanto, você pode usar os controles de datas **Intervalo de Segmento** na parte inferior do diálogo para definir um intervalo de datas que se enquadre no intervalo definido no IBM Coremetrics.

4. Selecione um segmento na lista. Se você estiver modificando (em oposição à criação) um processo de seleção, o intervalo de segmento existente será exibido.
5. Use os controles de calendário e data **Intervalo de Segmento** na parte inferior do diálogo para especificar o intervalo de datas do qual deseja obter dados para o segmento selecionado.
   - O intervalo especificado deverá se enquadrar na Data de Início e Data de Encerramento definidas para o segmento no IBM Coremetrics (mostradas próximas a cada segmento na lista).
   - Além de levar em consideração as Datas de Início e Encerramento, o Campaign também considera a **restrição de data** (se houver). A restrição de data é definida no IBM Coremetrics, mas não aparece no diálogo Seleção de Segmento. A restrição de data limita o número de dias dos dados válidos para um segmento, para garantir que o IBM Coremetrics não seja sobrecarregado com a exportação de um conjunto de dados grande.

     Por exemplo, digamos que exista um segmento definido no IBM Coremetrics com um período de 3 meses (data de início e encerramento) e uma restrição de data de 7 dias. O intervalo de data definido no Campaign considera as duas restrições. Se especificar um intervalo de data fora do período de 3 meses, sua definição de segmento não pode ser salva. Da mesma forma, se especificar um intervalo de data que excede 7 dias, sua definição de segmento não pode ser salva.
   - É possível especificar datas absolutas ou relativas, desde que elas se enquadrem no intervalo e restrição de data definidos pelo IBM Coremetrics.
   - Se você especificar uma data de início absoluta, também deverá fornecer uma data de encerramento. Por exemplo, se o segmento definido pelo IBM Coremetrics definir um período de 3 meses, sua campanha pode ser destinada a visitantes cujas informações foram reunidas em um único dia, mês ou semana naquele período.
   - Exemplos de datas relativas:
     - Se o segmento definido pelo IBM Coremetrics é para um período de 3 meses, é possível especificar uma data relativa, como **Ontem** ou **Últimos 7 Dias**, para localizar continuamente visitantes recentes. A campanha será executada com êxito até que a data de encerramento definida pelo IBM Coremetrics ocorra.
     - Se especificar **ESTE MÊS**, todo o mês de dados fica disponível até o dia antes de esta data relativa ser usada. Por exemplo, se hoje for 28 de março, dados de 1º de março a 27 de março ficam disponíveis para o segmento selecionado.
     - Se você especificar **ÚLTIMO MÊS**; todo o mês anterior de dados deverá estar disponível. Exemplo #1: Se o segmento definido pelo IBM Coremetrics tiver uma data de início de 1º de março e uma data de encerramento de 31 de março, ÚLTIMO MÊS pode ser usado iniciando em 1º de abril, até e incluindo 30 de abril (para obter dados do mês de março). Exemplo #2: Se o segmento definido pelo IBM Coremetrics tiver uma data de início de 1º de março e uma data de encerramento de 30 de março, ÚLTIMO MÊS não pode ser usado porque não há um mês inteiro de dados. Exemplo #3: Se o segmento definido pelo IBM Coremetrics tiver uma data de início de 2 de março e uma data de encerramento de 31 de março, ÚLTIMO MÊS não pode ser usado porque não há um mês inteiro

de dados. Nestes casos, uma mensagem indica que ÚLTIMO MÊS não se enquadra nas datas do segmento. O invés disso, você deve usar datas absolutas.

6. Clique em **OK** para retornar ao diálogo Selecionar Configuração de Processo.

   Quando o processo Selecionar é executado, ele envia dados do IBM Coremetrics para os segmentos no intervalo de datas e restrição de data especificados. A tabela de mapeamento usada para o fluxograma informa ao Campaign como converter IDs do IBM Coremetrics para IDs do Público do Campaign. Os IDs do Público são então disponibilizados para uso em processos de recebimento de dados. Para obter informações técnicas sobre como isso funciona, consulte o *Guia do Administrador do Campaign.*

   Em raras situações, quando você executa um fluxograma, o número de IDs do IBM Coremetrics para um segmento selecionado pode corresponder ao número de IDs do Público localizado no Campaign. Por exemplo, pode haver 100 chaves do IBM Coremetrics, mas apenas 95 IDs correspondentes no Campaign. O Campaign avisa sobre essa situação, mas continua executando o fluxograma. Uma mensagem é gravada no arquivo de log desse fluxograma, solicitando que você verifique se sua tabela de conversão mapeada contém registros atualizados. Um administrador pode resolver essa situação correspondendo novamente as chaves online e offline de acordo com sua política corporativa e preenchendo novamente a tabela de conversão com dados atualizados. É necessário executar novamente o fluxograma depois que a tabela de conversão mapeada for atualizada.

Fundir

Use o processo Mesclar para especificar quais células de entrada foram incluídas e combinadas e quais foram excluídas (ou suprimidas). Isso permite incluir ou excluir células dos processos subsequentes em seu fluxograma. Por exemplo, use o processo Mesclar para suprimir clientes "opt-out" que solicitaram não receber nenhum material de marketing.

Para Configurar um Processo de Mesclagem

O processo Mesclar aceita uma ou mais células de entrada e produz uma célula de saída. Especifique quais células de entrada serão incluídas e combinadas ou excluída da saída.

1. Em uma campanha, abra um fluxograma para edição.
2. Clique no processo Mesclar na paleta, depois clique na área de trabalho para incluir o processo em seu fluxograma.
3. Verifique se o processo Mesclar está conectado a um ou mais processos configurados cujas células de saída serão usadas como entrada pelo processo Mesclar.

   Nota: Todas as células de entrada devem ter o mesmo nível de público.
4. Clique duas vezes no processo Mesclar na área de trabalho do fluxograma.

   O diálogo de configuração do processo aparece. As células dos processos conectados ao processo Mesclar são automaticamente exibidas na lista **Entrada**.
5. Na guia **Método**, especifique as células de entrada que deseja incluir ou excluir. Clique em cada célula na lista **Entrada** e use o botão **Incluir>>** adequado para incluí-la na lista **Registros para Incluir** ou **Registros para Excluir**.

Os IDs na células na lista **Registros para Incluir** serão combinados em uma lista de IDs exclusivos. Os IDs na lista **Registros para Excluir** não aparecerão na saída mesclada.

6. Especifique como deseja manipular IDs duplicados nas células de entrada (especificadas na lista **Registros para Incluir**) selecionando uma das seguintes opções:
   - **Mesclar/Limpar na Inclusão**: Remova IDs duplicados para produzir uma lista de IDs exclusivos que aparecem em pelo menos uma célula de entrada. Esta é uma lógica "OR" ou "ANY."
   - **Corresponder (AND) na Inclusão**: Inclua apenas os IDs que aparecem em todas as células de entrada. Esta é uma lógica "AND" ou "ALL."

   A primeira opção incluirá o cliente A *se* ele estiver na célula **Gold.out** OU na célula **Platinum.out** (mas o registro só será incluído uma vez, para que você não tenha duplicatas). A segunda opção incluirá o cliente A apenas se ele aparecer nas *duas* células, **Gold.out** E **Platinum.out**. A segunda opção será útil quando você quiser incluir clientes apenas se eles atenderem a diversos critérios.
7. Clique na guia **Limite de Tamanho da Célula** se quiser limitar o número de IDs gerados pelo processo.
8. Clique na guia **Geral** para designar um **Nome de Processo**, nome da **Célula de Saída** e **Código da Célula** e insira uma **Nota** que descreva o processo.
9. Clique em **OK**.

O processo é configurado e ativado no fluxograma. É possível fazer uma execução de teste do processo para verificar se ele retorna os resultados esperados.

Segmentar

Use o processo Segmento para dividir dados em grupos distintos (segmentos) para receber tratamentos ou ofertas diferentes. Depois que os segmentos tiverem sido criados, conecte o processo Segmento a um processo de contato (como Lista de Chamadas ou Lista de Mensagens) para designar tratamentos ou ofertas para segmentos. Não há limite para o número de segmentos que podem ser criados.

Por exemplo, você pode querer dividir seus clientes em segmentos de alto valor, médio valor e baixo valor com base no histórico de suas compras anteriores. Cada um desses segmentos pode então receber uma oferta diferente quando conectados a um processo de contato.

É possível segmentar dados de duas formas: usando os valores distintos em um campo ou filtrando os dados em um campo usando uma consulta. Além dos campos da tabela de banco de dados, você pode usar campos derivados para segmentar dados. Isso permite executar armazenamento customizado.

Importante: Os segmentos criados pelo processo Segmento não são iguais aos segmentos estratégicos globalmente persistidos criados pelo processo Criar Segmento, que pode ser usado em qualquer sessão ou campanha.

Segmentando por Campo

Ao segmentar dados por um campo em uma tabela de banco de dados, cada valor distinto no campo cria um segmento separado. Essa opção é mais útil quando os valores no campo correspondem aos segmentos que você deseja criar.

Por exemplo, suponha que você queira designar uma oferta diferente para clientes em cada 10 regiões. O banco de dados do cliente contém um campo denominado `regionID`, que indica a região à qual cada cliente pertence. Segmente pelo campo `regionID` para criar os 10 segmentos regionais.

Segmentando por Consulta

A opção Segmento por Consulta segmenta seus dados com base nos resultados de uma consulta criada. Essa opção é mais útil quando é necessário filtrar dados em um campo para criar os segmentos requeridos.

Por exemplo, suponha que você queira dividir seus clientes em segmentos de alto valor (mais de $500), de valor médio ($250-$500) e de baixo valor (abaixo de $250) com base em seus históricos de compras no último ano. O campo `PurchaseHistory` no banco de dados de seu cliente armazena a quantia total de dólar das compras de cada cliente. Use uma consulta separada para criar cada segmento, selecionando registros com valores no campo `PurchaseHistory` que atendam ao critério do segmento.

Nota: Você também pode segmentar dados usando SQL bruta.

Usando Segmentos como Entrada para Outro Processo Segmento

Segmentos também podem ser usados como células de entrada para outro processo Segmento. Por exemplo, suponha que você queira segmentar seus clientes em seis faixas etárias. Seu banco de dados contém um campo chamado `AgeRange`, que designa um dos seis intervalos de faixas etárias para cada cliente. Segmente pelo campo `AgeRange` para criar seis segmentos.

Depois, você pode criar esses seis segmentos como entrada para outro processo Segmento que dividirá adicionalmente os clientes por outro campo ou consulta. Por exemplo, suponha que seu banco de dados contenha um campo denominado `PreferredChannel`, que especifica o canal de contato preferencial de cada cliente - correio direto, telemarketing, fax ou email. Usando os seis segmentos de faixa etária como entrada, você pode então criar um segundo processo Segmento pelo campo `PreferredChannel`. Cada um dos seis segmentos de faixa etária é adicionalmente segmentado em quatro segmentos de canais preferenciais, para produzir um total de 24 segmentos de saída.

Considerações de Segmentação

Considere as seguintes opções e diretrizes ao segmentar dados:

- "Escolhendo um Método de Segmentação"
- "Tornando Segmentos Mutuamente Exclusivos" na página 57
- "Restringindo o Tamanho do Segmento" na página 57
- "Selecionando Células de Origem" na página 57

Escolhendo um Método de Segmentação

Em alguns casos, os mesmos resultados podem ser obtidos ao segmentar por campo ou consulta. Por exemplo, suponha que o campo `AcctType` em seu banco de dados divida as contas de seus clientes nos níveis Padrão, Preferencial e Premier. A segmentação pelo campo `AcctType` criará três segmentos para esses tipos de contas. Você deve obter os mesmos resultados usando consultas, mas a criação de segmentos exigirá a gravação de três consultas separadas. Determine o método mais eficiente com base nos dados que você está segmentando.

Tornando Segmentos Mutuamente Exclusivos

É possível especificar segmentos para que sejam mutuamente exclusivos, o que significa que cada registro de qualificação será realmente colocado em apenas um segmento. Quando os segmentos forem designados para ofertas, isso garantirá que cada cliente receba apenas uma oferta.

Registros são colocados no primeiro segmento cujo critério eles satisfazem, com base em uma ordem de prioridade definida. Por exemplo, se um cliente estiver qualificado para os segmentos 1 e 3 e o segmento 1 estiver antes do segmento 3 na ordem de prioridade, esse cliente aparecerá apenas no segmento 1.

Restringindo o Tamanho do Segmento

O tamanho padrão para o número de registros por segmento é Ilimitado. Você pode querer restringir o tamanho do segmento criado se, por exemplo, estiver executando execuções de testes do fluxograma ou processo.

É possível limitar o tamanho do segmento para qualquer número inteiro positivo. Se o tamanho do segmento especificado for menor que o número total de registros gerados, o segmento consistirá de registros de qualificação aleatoriamente selecionados.

Selecionando Células de Origem

Todas as células selecionadas devem ser definidas no mesmo nível de público. Se mais de uma célula de origem estiver selecionada, a mesma segmentação será executada em cada célula de origem.

Para Configurar um Processo Segmento por Campo

1. Na guia **Segmento** da janela **Configuração do Processo Segmento**, especifique a entrada para o processo, usando a lista suspensa **Entrada**. Para usar mais de uma célula de origem, clique no botão **Diversas Células** e selecione as células na caixa de diálogo.
2. Selecione **Segmento por Campo** e use a lista suspensa para selecionar o campo que deseja usar para criar os segmentos.

   A janela **Criar Perfil de Campo Selecionado** é aberta e a criação de perfil do campo selecionado inicia automaticamente.
3. Aguarde até a conclusão da criação de perfil antes de clicar em **OK**, para garantir que todos os segmentos estejam corretamente criados.

   A lista de segmentos e o campo **Número de Segmentos** são atualizados com base nos resultados da criação de perfil do campo selecionado. Para recriar novamente o perfil do campo a qualquer momento depois de selecioná-lo inicialmente, clique em **Perfil**.
4. Configure as opções de configuração restantes, se desejado.
5. Clique em **OK**.

   O processo é configurado e aparece ativado no fluxograma. É possível testar o processo para verificar se ele retorna os resultados esperados.

Para Configurar um Processo Segmento por Consulta

1. Na guia **Segmento** da janela **Configuração do Processo Segmento**, especifique a entrada para o processo, usando a lista suspensa **Entrada**. Para usar mais de uma célula de origem, clique no botão **Diversas Células** e selecione as células na caixa de diálogo.
2. Selecione **Segmento por Consulta**.

3. Determine o número de segmentos que deseja criar e insira esse número no campo **Número de Segmentos**.
4. Para construir uma consulta para cada segmento, selecione o segmento e clique em **Editar** para acessar a janela Editar Segmento. Para obter detalhes, consulte "Diálogos Novo Segmento e Editar Segmento" na página 60.
5. Configure as opções de configuração restantes, se desejado.
6. Clique em **OK**.

   O processo é configurado e aparece ativado no fluxograma. É possível testar o processo para verificar se ele retorna os resultados esperados.

Configuração do Processo Segmento: Guia Segmento

A seguinte tabela descreve os campos, botões e controles na guia Segmento da janela **Configuração do Processo Segmento**.

Tabela 9. Guia Segmento

Campo/Controle	Descrição
Origem	Especifica a entrada para o processo Segmento. A lista suspensa contém todas as células de saída de qualquer processo conectado ao processo Segmento.
Botão Diversas Células	Permite escolher mais de uma célula de origem como entrada para o processo Segmento.
Segmento por Campo	Especifica um campo a ser usado para a segmentação de dados. Os dados são segmentados usando os valores distintos que existem para o campo selecionado. Cada valor distinto no campo criará um segmento separado.
Botão Perfil	Abre a janela **Criar Perfil de Campo Selecionado**, que calcula os valores e as distribuições de registros no campo selecionado. Ativo apenas ao segmentar por campo.
Botão Campos Derivados	Abre a janela **Criar Campo Derivado**. Ativo apenas ao segmentar por campo.
Segmentar por Consulta	Segmenta dados com base em uma consulta que você cria.
Número de Segmentos	Especifica o número de segmentos que serão criados. Ativo apenas ao segmentar por consulta. Por padrão, três segmentos são criados, com os nomes padrão "Segment1," "Segment2" e "Segment3." Ao segmentar por campo: O campo **Número de Segmentos** é atualizado com base nos resultados da criação de perfil do campo selecionado.
Segmentos Mutuamente Exclusivos	Especifique se o segmento deve ser mutuamente exclusivo (ou seja, cada registro de qualificação será certamente enquadrado em mais de um segmento).
Criar tabelas de extração	Indica se o segmento deve criar tabelas Extrair para cada célula de saída. Selecionar essa opção garantirá que o Campaign possa fornecer um processo posterior com as informações necessárias para manter o rastreamento de públicos-alvo duplicados entre segmentos. A seleção dessa caixa de opção ativa as opções na guia Extrair. Essa caixa de opção será desativada se **Segmentos Mutuamente Exclusivos** for selecionado.

Tabela 9. Guia Segmento (continuação)

Campo/Controle	Descrição
Nome do segmento	Lista todos os segmentos por nome. Por padrão, três segmentos são criados, com os nomes padrão "Segment1," "Segment2" e "Segment3." Ao segmentar por campo: Os nomes de segmentos são atualizados com base nos resultados da criação de perfil do campo selecionado. Por exemplo, se você estiver segmentando em um campo denominado "Acct_Status" que possui dois valores distintos "A" e "B", dois segmentos serão criados, denominados "Acct_Status_A" e "Acct_Status_B."
Máx. Tamanho	O número máximo de registros permitidos em cada segmento.
Tamanho	Número de registros que atendem ao critério do segmento. Antes da execução do processo, esse número é padronizado para o número total de registros na célula de saída.
Consulta	Consulta que define o critério para esse segmento. Aparece apenas ao segmentar por consulta.
1 para cima	Move o segmento selecionado uma posição acima na ordem de processamento. Segmentos são processados na ordem listada na tabela.
1 para baixo	Move o segmento selecionado uma posição abaixo na ordem de processamento. Segmentos são processados na ordem listada na tabela.
Botão Novo Segmento	Abre a janela **Novo Segmento**. Ativo apenas ao segmentar por consulta.
Botão Editar	Abre a janela **Editar Segmento** para a edição do segmento selecionado.
Remover	Remove o segmento selecionado. Quando um segmento é removido, o campo **Número de Segmentos** é atualizado automaticamente.
Não executar processos subseqüentes para segmentos vazios	Impede o recebimento de dados de processos desse processo a partir da execução de segmentos vazios.

Configuração do Processo Segmento: Guia Extrair

Use a guia Extrair da janela Configuração do Processo Segmento para permitir que a saída especificada a partir do processo Segmento seja acessível como entrada para os processos Lista de Mensagens ou Lista de Chamadas no fluxograma. A seguinte tabela descreve os campos, botões e controles na guia Extrair.

Tabela 10. Guia Extrair

Campo	Descrição
Origem de Dados de Destino	Local no qual a saída desse processo será gravada. O servidor Campaign e qualquer outra origem de dados à qual você está conectado estão disponíveis a partir da lista suspensa **Origem de Dados de Destino**.

Tabela 10. Guia Extrair (continuação)

Campo	Descrição
Campos Candidatos	Lista de campos disponíveis para extração, incluindo o nome do campo e o tipo de dado, com base na sua origem de dados de entrada. Se sua origem de entrada for uma página de entrada no eMessage, cada nome de campo será um atributo da página de entrada. Se o atributo contiver caracteres especiais ou espaços, ele será convertido em um nome de campo válido. Os tipos de dados de todos os atributos da página de entrada são listados como texto. **Nota:** Os nomes de objetos de esquema são limitados a 30 caracteres. Restrinja os nomes de seus atributos para 30 caracteres ou menos para produzir nomes de colunas válidas para saída extraída.
Campos para Extrair	Os campos selecionados para extração a partir da Lista Campos Candidatos. O Nome de Saída é padronizado para o nome de campo na coluna Campos para Extrair.
Botão Perfil	Abre a janela Criar Perfil de Campo Selecionado, que calcula os valores e as distribuições de registros no campo selecionado. Ative apenas quando um nome de campo for selecionado na lista **Campos Candidatos**.
Botão Campos Derivados	Abre a janela Criar Campo Derivado.
Botão Mais	Abre a janela Configurações Avançadas, que inclui a opção para ignorar registros duplicados e especificar como o Campaign identifica duplicatas.

Configuração do Processo Segmento: Guia Geral

A guia Geral de Configuração do Processo Segmento permite modificar os nomes **Nome do Processo**, **Célula de Saída** ou **Códigos de Células** ou permite inserir uma **Nota** sobre o processo. Para obter detalhes sobre essas opções, consulte estes tópicos:

- "Alterando o Nome da Célula" na página 153
- "Reconfigurando o Nome da Célula" na página 154
- "Para Copiar e Colar Todas as Células na Grade" na página 155
- "Alterando o Código da Célula" na página 155

Diálogos Novo Segmento e Editar Segmento

A seguinte tabela descreve os campos, botões e controles nos diálogos **Novo Segmento** e **Editar Segmento**.

Nota: O diálogo **Novo Segmento** pode ser acessado apenas quando você estiver segmentando por consulta. Ao segmentar por campo, apenas os campos **Nome** e **Tamanho Máximo** podem ser acessados no diálogo **Editar Segmento**.

Tabela 11. Controles dos Diálogos Novo Segmento e Editar Segmento

Campo/Controle	Descrição
Nome	Nome do segmento.

Tabela 11. Controles dos Diálogos Novo Segmento e Editar Segmento (continuação)

Campo/Controle	Descrição
Máx. Tamanho	O número máximo de registros permitidos no segmento.
Selecionar Com Base em	Especifica uma origem de dados na qual basear sua consulta.
Selecionar Todos os IDs de <audience_level>	Inclui todos os IDs da origem de dados na lista suspensa Entrada. O <audience_level> é o nome do nível de público da célula de origem.
Selecionar IDs de <audience_level> com	Fornece acesso às funções para criar uma consulta para selecionar apenas determinados IDs com base nos critérios definidos. O <audience_level> é o nome do nível de público da célula de origem.
Botão Avançado	Abre a guia Avançado, que fornece as seguintes opções: • Usar SQL Bruta: Use uma consulta SQL bruta para segmentar dados. • Usar Escopo de Consulta da Célula de Entrada: Disponível apenas se uma célula de origem para esse processo Segmento usar uma consulta. Selecione a caixa de opção para ter a consulta da célula de origem combinada (usando "AND") com o critério de seleção atual.
Botão Campos Derivados	Abre a janela Criar Campo Derivado.
Botões e Caixa de Texto Consulta	Para obter informações sobre como usar a caixa de texto da consulta e os campos e botões relacionados, consulte "Criando Consultas em Processos" na página 105.

Amostra

Use o processo Amostra para criar uma ou mais células para tratamentos, grupos de controle ou um subconjunto de dados diferente para modelagem. Uma ampla variedade de configurações está disponível para amostragem.

Para Configurar um Processo de Amostra

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, verifique se um ou mais processos configurados (como um processo Selecionar) estão conectados como entrada para a caixa do processo Amostra.
2. Clique duas vezes no processo Amostra na área de trabalho do fluxograma.

   O diálogo de configuração do processo aparece.
3. Use a lista suspensa **Entrada** para selecionar as células das quais deseja ter uma amostra. A lista inclui todas as células de saída de qualquer processo conectado ao processo Amostra. Para usar mais de uma célula de origem, selecione a opção **Diversas Células**. Se mais de uma célula de origem estiver selecionada, a *mesma* amostragem será executada em *cada* célula de origem.

   Nota: Todas as células selecionadas devem ser definidas no mesmo nível de público.
4. Use o campo **Número de Células de Amostra/Saída** para especificar quantas amostras criar para cada célula de entrada. Por padrão, três amostras são criadas para cada célula de entrada, com nomes padrão "Sample1", "Sample2" e "Sample3."

5. Para alterar os nomes de amostras padrão, selecione uma amostra na coluna **Nome de Saída**, depois digite um novo nome na caixa **Nome da Célula** na seção **Editar Célula de Saída**. É possível usar qualquer combinação de letras, números e espaços. Não use pontos (.) ou barras (/ ou \).

   Importante: Se você alterar o nome de uma amostra, deverá atualizar todos os processos subsequentes que usam essa amostra como uma célula de entrada. Alterar um nome de amostra pode desconfigurar processos conectados subsequentes. No geral, você deve editar os nomes das amostras antes de conectar processos subsequentes.
6. Especifique o tamanho de suas amostras usando um dos seguintes métodos:
   - **Especificar Tamanho por %**: Depois de selecionar essa opção, use o campo **%** (porcentagem) na seção **Editar Célula de Saída** para especificar a porcentagem de registros para usar para a amostra selecionada na coluna Nome de Saída. Use o campo **Número Máximo de Registros** se quiser limitar o tamanho da amostra. O padrão é **Ilimitado**. Depois de alterar qualquer valor, clique em qualquer outro campo para ver a mudança na lista de Nomes de Saída. Selecione outra amostra na coluna Nome de Saída e ajuste a porcentagem dela ou use a caixa de opção **Todos os Restantes** para designar todos os registros restantes para aquela amostra. Você só pode selecionar **Todos os Restantes** para uma célula de saída.
   - **Especificar Tamanho por Número de Registros**: Depois de selecionar essa opção, use o campo **Número Máximo de Registros** para especificar o número máximo de registros que serão alocados para o grupo de amostras selecionado na coluna Nome de Saída. Selecione a próxima amostra na coluna Nome de Saída e especifique um número máximo de registros para esse grupo ou use a caixa de opção **Todos os Restantes** para designar todos os registros restantes para aquela amostra. Você só pode selecionar **Todos os Restantes** para uma célula de saída.
7. Verifique se cada amostra na lista **Nome de Saída** tem um tamanho definido ou possui **Todos os Restantes** marcado.
8. (Opcional) Clique em **Calculadora de Tamanho de Amostra** para usar a calculadora para ajudá-lo a entender o significado estatístico dos tamanhos de amostras na avaliação de resultados da campanha. É possível especificar o nível de precisão desejado inserindo um limite de erro e calculando o tamanho da amostra necessário ou é possível inserir um tamanho de amostra e calcular o limite de erro resultante. Os resultados são relatados com 95% de nível de confiança.
9. Na seção **Método de Amostragem**, especifique como construir as amostras:
   - **Amostra Aleatória**: Use esta opção para criar grupos de controle estaticamente válidos ou conjuntos de testes. Essa opção designa aleatoriamente registros para grupos de amostras usando um gerador de número aleatório no valor inicial especificado. Valores iniciais serão explicados posteriormente nestas etapas.
   - **A Cada Outro X**: Esta opção coloca o primeiro registro na primeira amostra, o segundo na segunda amostra, até o número de amostras especificado. Esse processo repete, até que todos os registros tenham sido alocados para um grupo de amostra. Para usar essa opção, é necessário especificar as opções **Ordenado por** para determinar como os registros são classificados em grupos. As opções **Ordenado por** serão explicadas posteriormente nestas etapas.
   - **Partes Sequenciais**: Esta opção aloca os primeiros *N* registros na primeira amostra, o próximo conjunto de registros na segunda amostra etc. Ela é útil ao criar grupos com base no decil superior (ou algum outro tamanho)

baseado em algum campo classificado (por exemplo, compras acumulativas ou pontuações de modelos). Para usar essa opção, é necessário especificar as opções **Ordenado por** para determinar como os registros são classificados em grupos. As opções **Ordenado por** serão explicadas posteriormente nestas etapas.

10. Se você selecionou **Amostra Aleatória**, na maioria dos casos, pode simplesmente aceitar o valor inicial padrão.

    Em raros casos, você pode querer clicar em **Selecionar** para gerar aleatoriamente um novo valor inicial ou inserir um valor numérico no campo **Valor Inicial**. Exemplos de quando você pode precisar usar um novo valor inicial são:

    - Você tem exatamente o mesmo número de registros na mesma sequência e se usar o mesmo valor inicial, os registros sempre serão criados nas mesmas amostras.
    - Você acha que a amostra aleatória produz resultados indesejados (por exemplo, se todos indivíduos do sexo masculino estiverem sendo alocados para um grupo e todos os indivíduos do sexo feminino em outro).

11. Se você selecionou **A Cada Outro X** ou **Partes Sequenciais**, deverá especificar como os registros serão classificados. A ordem de classificação determina como os registros serão alocados para grupos de amostras:

    a. Selecione um campo **Ordenado por** na lista suspensa ou use um campo derivado clicando em **Campos Derivados**.

    b. Selecione **Crescente** para classificar campos numéricos na ordem crescente (baixo para alto) e classificar campos alfabéticos na ordem alfabética. Se você escolher **Decrescente**, a ordem de classificação será revertida.

12. Clique na guia **Geral** se quiser modificar o padrão **Nome do Processo** e **Nomes da Célula de Saída**. Por padrão, os nomes de células de saída consistem do nome de processo seguido pelo nome de amostra e um dígito. Você pode aceitar o padrão **Códigos de Célula** ou desmarcar a caixa **Gerar Código de Célula Automaticamente** e designar códigos manualmente. Insira uma **Nota** para descrever claramente o propósito do processo Amostra.

13. Clique em **OK**.

O processo é configurado e ativado no fluxograma. É possível fazer uma execução de teste do processo para verificar se ele retorna os resultados esperados.

Sobre a Calculadora de Tamanho de Amostra

O Campaign fornece uma calculadora de tamanho de amostra para ajudá-lo a entender o significado estatístico de tamanhos de amostras nos resultados da campanha de avaliação. É possível especificar o nível de precisão desejado inserindo um limite de erro e calculando o tamanho da amostra necessário ou é possível inserir um tamanho de amostra e calcular o limite de erro resultante. Os resultados são relatados com 95% de nível de confiança.

Para Usar a Calculadora de Tamanho de Amostra

1. Na guia **Amostra** do diálogo de configuração do processo Amostra, clique em **Calculadora de Tamanho de Amostra**.

   A janela Calculadora de Tamanho de Amostra aparece.

2. Em **Estimativa de Taxa de Resposta**, insira as estimativas de taxas de respostas mínimas e máximas esperadas de sua campanha de marketing.

Esses dois valores devem ser porcentagens entre 0–100. Quanto mais baixa a taxa de resposta esperada, maior deve ser o tamanho da amostra para atingir o mesmo nível de precisão.

3. Em **Estimativa de Modelagem**, forneça informações sobre a estimativa de modelagem.
   - Se você não estiver usando um modelo, selecione **Nenhum Modelo**.
   - Se você estiver usando um modelo, selecione **Desempenho do Modelo**, depois insira a porcentagem adequada de desempenho do modelo. Isso representa a área na curva ascendente e é relatado no relatório **Desempenho do Modelo**.
4. Para calcular o tamanho de amostra necessário para um limite de erro específico:
   a. No campo **Limite de Erro (+ ou -)**, insira um valor de 0 - 100 para o limite de erro aceitável.
   b. Clique em **Calcular Tamanho da Amostra**. O tamanho mínimo da amostra necessário para atingir o limite de erro especificado é exibido na caixa de texto Tamanho Mín. da Amostra.
5. Para calcular o limite de erro esperado com um determinado tamanho de amostra:
   a. Insira o tamanho da amostra na caixa de texto **Tamanho Mín. da Amostra**.
   b. Clique em **Calcular Limite de Erro**.

      O limite de erro é exibido na caixa de texto **Limite de Erro (+ ou -)**.
6. Ao concluir, clique em Pronto.

   A janela Calculadora de Tamanho de Amostra é fechada.

   Nota: É possível copiar e colar o tamanho de amostra calculado para usar no diálogo de configuração do processo Amostra.

Audiência

Os níveis de público definem a entidade de destino com a qual você deseja trabalhar, como conta, cliente, família, produto ou divisão de negócios, e são definidos durante o processo de mapeamento de tabela por seus administradores de sistema.

Use o processo Público em um fluxograma para comutar entre níveis de público ou para filtrar IDs por nível de público. Usando esse processo, é possível selecionar todas, algumas ou uma única entidade em um nível relacionada a outro nível.

Por exemplo, é possível usar o processo Público para:

- Selecionar um cliente por família com base em algumas regras de negócios (por exemplo, o indivíduo do sexo masculino mais velho ou a pessoa com maior saldo em conta);
- Selecionar todas as contas que pertencem a um conjunto específico de clientes;
- Selecionar todas as contas com saldo negativo que pertencem a um conjunto específico de clientes;
- Selecionar todas as famílias com indivíduos que possuem contas corrente;
- Selecionar clientes com três ou mais compras em um intervalo de tempo especificado.

Nota: O processo Público pode selecionar a partir de qualquer tabela definida, portanto, você também pode usá-lo como um processo de nível superior em seu fluxograma para selecionar inicialmente dados.

Níveis de Público

Os níveis de público são definidos pelos administradores do Campaign para representar possíveis destinos diferentes de campanhas, como contas, clientes, famílias, produtos ou divisão de negócios. Os níveis de público são frequentes, mas nem sempre são organizados hierarquicamente. A seguir, alguns exemplos de níveis de públicos hierárquicos que são comumente encontrados nos bancos de dados de marketing do cliente:

- Família > Cliente > Conta
- Empresa > Divisão > Cliente > Produto

Sua organização pode definir e usar um número ilimitado de níveis de público. Se você estiver usando diversos níveis de público (por exemplo, cliente e família), será importante entender como usar o processo Público para melhor realizar seus objetivos de negócios.

Os níveis de público são criados e mantidos por um administrador do Campaign. Ir de um nível de público para outro requer que todos os níveis de público usados tenham chaves definidas na mesma tabela. Isso fornece um mecanismo de "consulta" para comutar de um nível para outro.

Os níveis de público são globais e são anexados a cada tabela base mapeada. Assim, quando um fluxograma é carregado, os níveis de público são carregados junto com os mapeamentos da tabela nesse fluxograma.

Se você tiver permissões para mapear tabelas no Campaign, poderá mapear uma nova tabela para um ou mais níveis de público existentes, mas não poderá criar novos níveis de público. Apenas usuários com as permissões adequadas, geralmente administradores do sistema, podem criar níveis de público.

No processo Público, especifique um nível de público de entrada e um nível de público de saída. Os níveis de público de entrada e saída podem ser iguais (por exemplo, Cliente) ou diferentes (por exemplo, Cliente e Família). Use o processo Público para permanecer no mesmo nível de público ou para comutar níveis de público.

Householding

"Householding" é um termo geral para descrever a redução do número de membros no nível de público atual efetuando o escopo de outro nível de público. Um dos exemplos mais comuns de householding é identificar um único indivíduo como alvo em cada família. Você pode selecione um indivíduo por família de acordo com uma regra de negócios de marketing como:

- O indivíduo com o maior valor em dólar em todas as contas;
- O indivíduo com a maioria das compras em uma determinada categoria de produto;
- O indivíduo com maior aforamento; ou
- O indivíduo do sexo masculino mais jovem, acima de 18 anos, na família.

Você pode usar o processo Público para alterar os níveis de público e filtrar IDs de acordo com critérios especificados pelo usuário.

Comutando Níveis

Algumas campanhas complexas exigem processamento em níveis de público diferentes para chegar na lista de entidades de destino finais. Isso pode envolver o início em um nível de público, executando alguns cálculos e obtendo essa saída, depois mover-se para outro nível de público e executar outros cálculos.

Por exemplo, você pode desejar suportar supressões complexas em diferentes níveis. Como resultado, em um modelo de dados no qual existe um relacionamento um para um ou muitos para muitos entre clientes e contas, um analista de marketing pode querer construir uma campanha que faça o seguinte:

- Elimine todas as contas de clientes que satisfaçam determinados critérios (por exemplo, eliminar qualquer conta que esteja no padrão);
- Elimine determinadas contas que satisfaçam determinados critérios (por exemplo, eliminar todas as contas com baixa rentabilidade).

Neste exemplo, a campanha pode iniciar no nível do cliente, executar supressões de nível do cliente (suprimir contas no padrão), comutar para o nível de conta, aplicar supressões de nível de conta (suprimir contas com baixa rentabilidade) e depois comutar novamente para o nível do cliente para obter as informações de contato finais.

Configurando o Processo Público

Para usar o processo Público, é necessário trabalhar com tabelas para as quais diversos níveis de público estão definidos. Esses níveis, definidos em uma única tabela, fornecem um relacionamento para "conversão" de um nível para outro.

- Uma chave é definida como "primária" ou "padrão" para a tabela. (Essa chave padrão representa o público usado com mais frequência para essa origem de dados.)
- As outras chaves são "alternativas", disponíveis para a comutação de níveis de público.

Depois de comutar os níveis de público, o Campaign exibe apenas as tabelas cuja chave padrão esteja definida no mesmo nível de público. Se você trabalhar em diferentes níveis de público regularmente, pode precisar mapear a mesma tabela mais de uma vez no Campaign, sempre como uma chave primária/padrão diferente. O nível padrão associado a uma tabela é especificado durante o processo de mapeamento de tabela. Para obter mais informações sobre o mapeamento de tabelas, consulte o Guia do Administrador do Campaign.

As opções disponíveis no diálogo de configuração do processo Público dependem de diversas escolhas que você pode fazer:

- Se os níveis de público de entrada e saída são iguais ou diferentes;
- Se os valores de nível de público estão normalizados nessas tabelas;
- Se existem diversos níveis de público definidos para as tabelas selecionadas.

Por essa razão, nem todas as opções descritas nas seções a seguir estão disponíveis para todos os pares de seleções da tabela de entrada e saída.

Para Configurar um Processo de Público

1. Em uma campanha, abra um fluxograma para edição.
2. Clique no processo Público na paleta, depois clique na área de trabalho para incluir o processo em seu fluxograma.

3. Verifique se o processo Público está conectado a um ou mais processos configurados (por exemplo, um processo Selecionar ou Mesclar) cujas células de saída serão usadas como entrada pelo processo Público.
4. Clique duas vezes no processo Público na área de trabalho do fluxograma.

   O diálogo de configuração do processo aparece.
5. Na guia Origem, escolha a origem dos dados de entrada na lista suspensa **Entrada**. Se um ou mais processos estiverem conectados ao processo Público, suas células de saída também aparecerão na lista.

   O nível de público correspondente a essa entrada agora é exibido próximo ao campo **Entrada**. Se não houver nenhuma entrada no processo Público, o nível de público será mostrado como "não selecionado."

   As opções Selecionar também refletem seu nível de público de entrada. Por exemplo, se você escolher uma entrada com um nível de público Cliente, as opções **Selecionar** serão alteradas para **Todas as Entradas**, **Algumas Entradas** e **Uma Entrada por Cliente.**
6. Selecione o público de saída na lista suspensa **Escolher Público**. A lista exibe apenas níveis de público definidos para tabelas que contêm chaves definidas no mesmo nível de público da origem de dados de entrada. Se uma tabela tiver mais de um nível definido, cada nível estará disponível como uma entrada na lista **Escolher Público**.

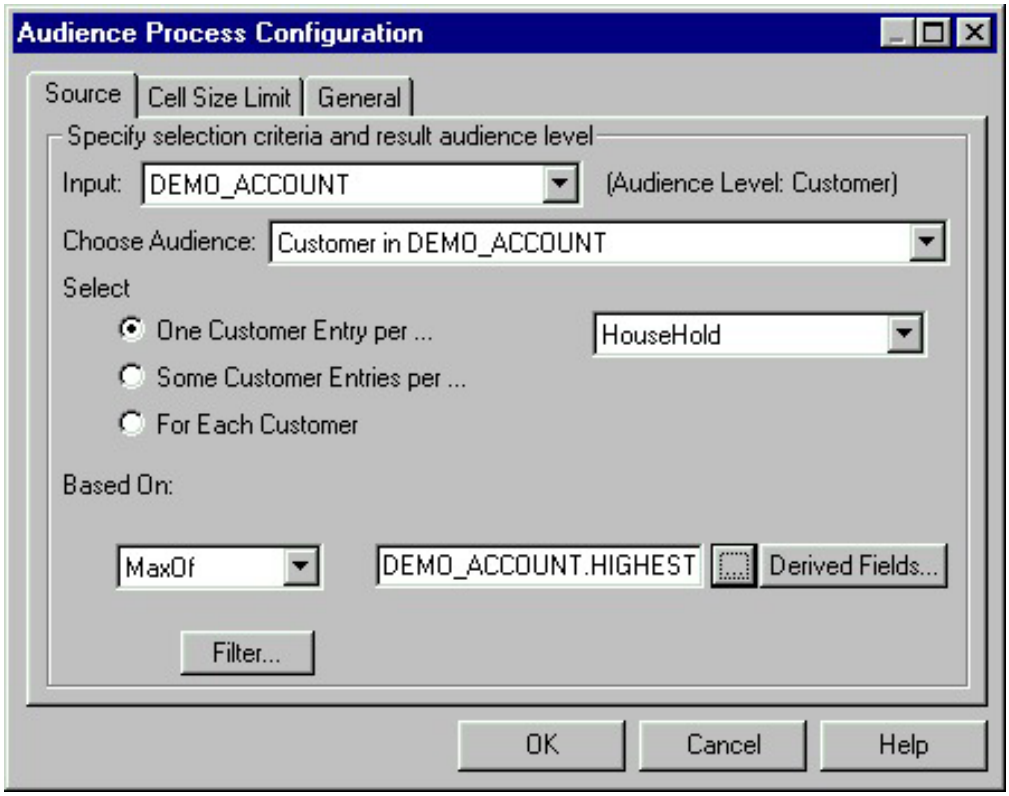
   Nota: Se você não vir um nível de público desejado, pode ser necessário remapear uma tabela.

   As opções **Selecionar** agora refletem os níveis de público de entrada e saída.

   Por exemplo, se sua entrada tiver um nível de público Família e você escolher o nível de público de saída Indivíduo, as opções **Selecionar** serão rotuladas: **Todas as Entradas de ID do Indivíduo** , **Algumas Entradas de ID do Indivíduo** , **Uma Entrada de ID do Indivíduo por ID de Família**, para que seja possível especificar como os IDs serão selecionados enquanto comuta de um nível de público para outro.
7. Use as opções **Selecionar** e **Filtrar** para especificar como deseja que os registros sejam selecionados. Essas opções variam dependendo se você seleciona Todos os IDs (nesse caso, não haverá nenhuma opção de filtragem), comuta níveis ou permanece no mesmo nível. Para obter detalhes sobre como selecionar e filtrar caso esteja comutando níveis de público, consulte:
   - Usando os Mesmos Níveis de Público de Entrada e Saída
   - Usando Níveis de Público de Entrada e Saída Diferentes
8. Clique na guia **Limite de Tamanho da Célula** se quiser limitar o número de IDs gerados pelo processo.
9. Clique na guia **Geral** para fornecer um **Nome de Processo** e uma **Nota** que indique o propósito do processo (por exemplo, "Esta caixa contata um indivíduo por família"). Também é possível modificar os nomes **Célula de Saída** ou **Códigos de Células**.
10. Clique em **OK**. O processo é configurado e ativado no fluxograma. É possível fazer uma execução de teste do processo para verificar se ele retorna os resultados esperados.

Exemplo: Processo Público

A seguinte figura mostra um processo Público configurado.



- O nível de público de entrada selecionado é **Cliente**; este é o nível de público padrão da tabela DEMO_ACCOUNT (esse nível de público é exibido à direita do campo **Entrada**).
- O nível de público de saída é igual: **Cliente**, como definido na tabela DEMO_ACCOUNT. A tabela DEMO_ACCOUNT tem dois outros de níveis de público definidos: Ramificação e Família.
- O processo é configurado para escolher uma **Entrada de Cliente por Família**, com base no máximo do campo HIGHEST_ACC_IND.

Exemplo: Registros de Filtragem

Ao configurar um processo Público para selecionar IDs com base em uma contagem ou em uma função estatística (**MaxOf** , **MedianOf** , **MinOf**) ou **Any One**, o botão **Filtro** se torna disponível. Ao clicar em **Filtro**, a janela Especificar Critério de Seleção aparece, permitindo que você insira uma expressão de consulta para especificar quais registros serão usados no cálculo **Com Base em**.

Nota: O critério de filtragem é aplicado antes da execução do cálculo Com Base em, permitindo a remoção de registros da consideração.

Por exemplo, você pode desejar restringir o intervalo de data no qual uma operação é executada. Para usar apenas transações de compra no último ano, é possível inserir uma expressão de consulta de filtro, como:

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

Depois, se você estiver efetuando um cálculo **Com Base em** que escolhe a soma do campo **Quantia**, apenas as quantias das transações no último ano serão somadas juntas.

Usando os Mesmos Níveis de Público de Entrada e Saída

Quando o mesmo nível de público é selecionado na lista **Escolher Público** e na lista **Entrada**, é possível usar as opções **Selecionar** para executar as seguintes operações:

- "Para Selecionar uma Entrada <Público de Entrada/Saída> por <Público Diferente>"
- "Para Selecionar Alguns Registros de <Público> por <Público Diferente>" na página 70
- "Para Selecionar Entradas para Cada Entrada Neste Nível de Público" na página 71

As opções **Selecionar** variam dependendo do relacionamento dos níveis de público de entrada e saída selecionados. As opções que não são significativas são desativadas.

Nota: O Campaign inclui o nome do nível de público selecionado nos rótulos da opção **Selecionar**. Por exemplo, se o nível de público de entrada for Cliente, a opção **Uma Entrada por** aparecerá como **Uma Entrada do Cliente por**. Nas seções seguintes, essa parte do texto da opção dinamicamente em mudança é indicada com <Público de Entrada/Saída>, onde adequado.

As opções **Selecionar** incluem:

Tabela 12. As Opções Selecionar para Configuração do Processo Público

Método	Descrição	Exemplo
Um por	Um membro do nível de público de entrada/saída, com escopo por outro nível de público	Um cliente por família
Algum por	Alguns membros do nível de público de entrada/saída, com escopo por outro nível de público	Todos os clientes com compras acima da média dentro da família
Para cada	Selecione membros se o número de membros no nível de público selecionado satisfizer alguma condição	Número de contas > 1 ou número de compras > 3

Para Selecionar uma Entrada <Público de Entrada/Saída> por <Público Diferente>

Escolha esta opção se os níveis de público de entrada e saída forem iguais, mas um nível de público diferente for usado para efetuar escopo da saída. Por exemplo, você pode selecionar um cliente em cada família que tenha uma conta mais antiga. (O nível de público de entrada é cliente, o nível de público de saída é cliente, efetuando escopo pelo nível Família, usando `MinOf(BaseInfo.AcctStartDt)` para seleção.)

Especifique uma regra de negócios para indicar como a única entidade será selecionada (por exemplo, o mínimo, o máximo, a média de algum campo) ou escolha **Qualquer Um** (nesse caso, nenhuma opção de campo está disponível).

1. Selecione uma origem de entrada para **Entrada** e o mesmo nível de público para o público de saída no processo Público.

   As opções **Selecionar** relevantes se tornam disponíveis.
2. Selecione a opção **Uma Entrada por**.

   Uma lista suspensa aparece próxima à opção selecionada.
3. Selecione um nível de público na lista suspensa.

   Todos os níveis de públicos alternativos definidos (que não sejam públicos de entrada) aparecerão na lista.
4. Escolha um valor para usar na lista suspensa **Com Base em**:
   - **Any One** elimina a necessidade de selecionar um valor **Com Base em**
   - **MaxOf** retorna o valor máximo do campo selecionado
   - **MedianOf** retorna o valor médio do campo selecionado
   - **MinOf** retorna o valor mínimo do campo selecionado

   Cada uma dessas funções retornará exatamente um membro do nível de público de entrada. Se mais de uma entrada estiver empatada em relação ao valor máximo, mínimo ou médio, a primeira entrada encontrada será retornada.
5. Se você selecionou um critério **Com Base em** diferente de **Any One**, selecione um campo no qual a função opera. Essa lista suspensa inclui todos os campos de tabela selecionados no campo **Escolher Público** e qualquer tabela de dimensão mapeada. Expanda uma tabela clicando no sinal "**+**". Campos derivados criados são listados na parte inferior.

   Por exemplo, para selecionar um portador de conta para cada família com o saldo em conta mais alto, você deve selecionar "**MaxOf**" para o critério**Com Base em** e `Acct_Balance` na lista de campos da tabela.

   Também é possível criar ou selecionar campos derivados clicando em **Campos Derivados**.
6. (Opcional) Se você selecionou uma conta como base, o botão **Filtro** fica disponível.

   Use a função **Filtro** para reduzir o número de IDs que estarão disponíveis para o cálculo **Com Base em**. Por exemplo, você pode desejar selecionar clientes com base no saldo médio em conta nos últimos 6 meses, mas antes de fazer isso, pode querer filtrar todos os clientes cujas contas estão inativas.

   Para filtrar registros antes de executar o cálculo **Com Base em**, clique em **Filtro** . A janela Especificar Critério de Seleção aparece. Você pode inserir uma expressão de consulta para especificar quais registros serão usados nos cálculos **Com Base em**. O critério de filtragem é aplicado antes de executar o cálculo **Com Base em**, permitindo assim a remoção de registros da consideração.
7. Clique em **OK** para salvar sua consulta e fechar a janela Especificar Critério de Seleção.
8. Continue configurando o processo concluindo os campos nas guias restantes.

Para Selecionar Alguns Registros de <Público> por <Público Diferente>

Esta seleção indica que existem diversas entradas por público. Nessa situação, os níveis de público de entrada e saída são iguais, mas um nível de público diferente é usado para efetuar o escopo da saída. Você pode selecionar essa opção, por exemplo, para selecionar todos os clientes em cada família que compraram mais de $100 (o nível de público de entrada é Cliente, o nível de público de saída é Cliente, efetuando escopo pelo nível Família, usando `Valor Máximo de Compra>$100`.

Além de criar uma consulta, o critério Com Base em também suporta palavras-chave, permitindo que o equivalente funcional de uma função da macro GROUPBY seja executado.

1. Selecione uma origem de entrada para Entrada e o mesmo nível de público do público de saída no processo Público. As opções Selecionar relevantes se tornam disponíveis.
2. Selecione a opção Algumas Entradas por.... Uma lista suspensa aparece próxima à opção selecionada.
3. Selecione um nível de público na lista suspensa. Todos os níveis de públicos alternativos definidos (que não sejam públicos de entrada) aparecerão na lista.
4. Clique no campo Com Base em para inserir uma consulta. A janela Especificar Critério de Seleção é aberta.
5. Insira ou construa uma expressão de consulta válida, depois clique em OK para salvá-la e fechar a janela Especificar Critério de Seleção.
6. Continue configurando o processo concluindo os campos nas guias restantes.

Para Selecionar Entradas para Cada Entrada Neste Nível de Público

Esta seleção indica que existem diversas seleções de diversos níveis de público. Selecione essa opção se o número de membros nos níveis de públicos selecionados atenderem algumas condições (por exemplo, `Número de Contas > 1` ou `Número de Compras > 3`).

Nota: Essa opção estará disponível apenas se o nível de público de entrada não estiver normalizado (ou seja, o ID do registro não for exclusivo na tabela Escolher Nível selecionada) e os níveis de entrada e saída forem iguais. Essa será a única opção disponível se nenhuma chave alternativa tiver sido definida para a tabela de público de saída.

1. Selecione uma origem de entrada para **Entrada** e o mesmo nível de público para o público de saída no processo Público.

   As opções **Selecionar** relevantes se tornam disponíveis.
2. Selecione a opção **Para Cada**.

   Nota: Essa opção estará disponível apenas se o nível de público de entrada não estiver normalizado (ou seja, o ID do registro não for exclusivo na tabela Escolher Nível selecionada).

   Uma lista suspensa aparece próxima à opção selecionada.
3. Escolha uma seleção **Com Base em**.

   Se a tabela selecionada em **Escolher Público** (ou seja, o público de saída) não for normalizada, poderá haver duplicação em seus resultados. É possível usar um método **Com Base em** do Campaign ao selecionar registros, para evitar duplicação. (Por exemplo, se seus resultados puderem incluir mais de um indivíduo na mesma família, você poderá usar **Com Base em** para selecionar apenas um indivíduo dessa família, com base no critério configurado nesse recurso.)

   É necessário selecionar um dos métodos **Com Base em**, **Contagem** ou **Condição**:

   - Especifique uma **Contagem** para usar em **Com Base em**:

   Essa opção permite selecionar o ID `<Nível de Público de Entrada>`, no qual o número de ocorrências do ID `<Nível de Público de Entrada>` satisfaz a condição especificada.

Para comutar entre diferentes relacionamentos (<,<=,>,>=,=), clique no botão do operador repetidas vezes, até que a relação desejada seja exibida.

-- OU --

- Especifique uma **Condição** para usar em **Com Base em**:

Clique na caixa de texto à direita de **Condição**.

A janela Especificar Critério de Seleção aparece.

Insira ou construa uma expressão de consulta válida, depois clique em **OK** para salvar sua entrada e fechar a janela Especificar Critério de Seleção.

4. (Opcional) Se você selecionou uma contagem para ser usada como base, **Filtro** ficará disponível.

   Use a função **Filtro** para reduzir o número de IDs que estarão disponíveis para o cálculo **Com Base em**. Por exemplo, você pode desejar selecionar IDs de clientes com base no saldo médio em conta nos últimos seis meses, mas antes de fazer isso, pode querer filtrar todos os clientes cujas contas estão inativas.

   Para filtrar registros antes de executar o cálculo **Com Base em**, clique em **Filtro** . A janela Especificar Critério de Seleção aparece. Você pode inserir uma expressão de consulta para especificar quais registros serão usados nos cálculos **Com Base em**. O critério de filtragem é aplicado antes de executar o cálculo **Com Base em**, permitindo a remoção de registros da consideração.
5. Clique em **OK** para salvar sua consulta e fechar a janela Especificar Critério de Seleção.
6. Continue configurando o processo concluindo os campos nas guias restantes.

Usando Níveis de Público de Entrada e Saída Diferentes

Se você selecionou públicos de entrada e saída diferentes na lista **Escolher Público** e na lista **Entrada**, poderá usar as opções **Selecionar** para executar as seguintes operações:

- "Para Selecionar Todas as Entradas de <Nível de Público de Saída>" na página 73
- "Para Selecionar Algumas Entradas de <Nível de Público de Saída Diferente>" na página 73
- "Para Selecionar um <Público de Saída> por <Público de Entrada Diferente>" na página 74

Nota: O Campaign inclui o nome do nível de público selecionado nos rótulos da opção **Selecionar**. Por exemplo, se o nível de público de entrada for Cliente, a opção **Uma Entrada por** aparecerá como **Uma Entrada do Cliente por**. Nas seções seguintes, essa parte do texto da opção dinamicamente em mudança é indicada com <Público de Entrada/Saída>, onde adequado.

As opções **Selecionar** incluem:

Tabela 13. As Opções Selecionar para Configuração do Processo Público (Entrada e Saída Diferentes)

Método	Descrição	Exemplo
Todos	Selecione todos os membros do nível de público de entrada, com escopo por outro nível de público	Todos os clientes por família
Alguns	Selecione alguns membros do nível de público de saída, mantendo apenas aqueles IDs que satisfaçam a uma condição especificada	Todos os clientes com 18 anos ou mais em uma família

Tabela 13. As Opções Selecionar para Configuração do Processo Público (Entrada e Saída Diferentes) (continuação)

Método	Descrição	Exemplo
Um por	Selecione exatamente um registro de público para cada registro de público de entrada	Um cliente por família

Para Selecionar Todas as Entradas de <Nível de Público de Saída>

Selecione esta opção para comutar para o nível de público de saída sem executar nenhuma filtragem (por exemplo, para selecionar todos os clientes em uma família ou todas as contas pertencentes a um cliente). Isso cria uma célula de saída com todas as entradas de nível de público associadas aos IDs de entrada. Os níveis de público são comutados sem a aplicação de nenhum critério de seleção ou filtragem.

Se você alterar a partir de um nível de público primário para outro nível de público, não poderá mais usar campos derivados nos processos a seguir.

1. Selecione uma origem de entrada para **Entrada** e um público de saída diferente para **Escolher Público**.

   As opções **Selecionar** se tornam disponíveis.
2. Selecione **Todas as Entradas de <Nível de Público de Saída>**.
3. Clique em **OK** para fechar o diálogo de configuração do processo Público e salvar a configuração.

Para Selecionar Algumas Entradas de <Nível de Público de Saída Diferente>

Selecione esta opção para comutar do nível de público de entrada para um nível de público de saída diferente, mantendo apenas aqueles IDs que satisfaçam a uma condição especificada. Por exemplo, você pode selecionar todos os clientes com 18 anos ou acima disso em uma família ou selecionar todas as contas de um cliente com saldo positivo.

O critério **Com Base em** permite inserir uma expressão de consulta para limitar as entradas de nível de público de saída selecionadas.

1. Selecione uma origem de entrada para **Entrada** e um público de saída diferente para **Escolher Público**.

   As opções **Selecionar** se tornam disponíveis.
2. Clique para selecionar **Algumas Entradas de <Nível de Público de Saída>**.

   O campo **Com Base em** se torna disponível.
3. Clique no campo **Com Base em** para inserir uma consulta.

   A janela Especificar Critério de Seleção aparece.
4. Insira ou construa uma expressão de consulta válida, depois clique em **OK** para salvar a consulta e fechar a janela Especificar Critério de Seleção.
5. Clique em **OK** para fechar o diálogo de configuração do processo Público, salvando suas entradas.

Para Selecionar um <Público de Saída> por <Público de Entrada Diferente>

Selecione esta opção para escolher exatamente um registro de público de saída para cada registro de público de entrada (por exemplo, para escolher um endereço de email por cliente). É necessário especificar uma regra de negócios para indicar como a única entidade deve ser selecionada (mín/máx/média de algum campo) ou escolha **Qualquer Um** (nesse caso, nenhuma opção de campo está disponível).

Essa opção estará disponível apenas se o nível de público de entrada não estiver normalizado (ou seja, o ID do registro não for exclusivo na tabela **Escolher Nível** selecionada).

Além de criar uma consulta, o critério **Com Base em** também suporta palavras-chave, permitindo que o equivalente funcional de uma função de macro `GROUPBY` seja executado.

1. Selecione uma origem de entrada para **Entrada** e o público de saída no processo Público.

   As opções **Selecionar** se tornam disponíveis.
2. Selecione **Um <Nível de Público de Saída> por <Nível de Público de Entrada>**.
3. Selecione um valor na lista suspensa **Com Base em**.

   (A seleção de campo, usando a lista suspensa à direita, se torna inativa quando você seleciona **Qualquer Um**. Se esta for sua seleção, vá para a etapa 5.)
4. Selecione um campo na próxima lista suspensa com a qual a função **Com Base em** está relacionada:
   a. Clique na caixa de texto **Com Base em**.

      A janela Selecionar Campo aparece. Todos os campos na tabela selecionada na lista suspensa **Escolher Público** aparece, incluindo todas as tabelas de dimensão mapeadas.

      É possível expandir uma tabela clicando no sinal "+". Campos derivados criados são listados na parte inferior.

   b. Selecione um campo e clique em **OK**.

   c. (Opcional) Crie os campos derivados clicando em **Campos Derivados**.
5. (Opcional) Para filtrar registros antes de executar o cálculo **Com Base em** , use **Filtro**.
6. Clique em **OK** para fechar o diálogo de configuração do processo Público, salvando suas entradas.

Extrair

O processo Extrair permite selecionar campos de uma tabela e gravá-los em outra tabela para processamento subsequente. Ele foi projetado para equiparar uma grande quantidade de dados a um tamanho gerenciável para operações subsequentes, resultando em amplas melhorias no desempenho.

O processo Extrair pode obter entrada de uma célula (se ela estiver conectada a um processo **Selecionar**, por exemplo), única tabela, segmento estratégico, lista otimizada (apenas Otimização) ou página de entrada do eMessage (apenas eMessage). Se você selecionar um segmento estratégico como entrada, deverá uni-lo a uma tabela antes de poder extrair campos.

Se você usar diversos processos Extrair em uma série, apenas os campos no processo Extrair final serão gravados.

Se você usar diversos processos Extrair paralelamente (ou seja, em diferentes ramificações no mesmo fluxograma), eles se comportarão da mesma forma que campos derivados persistentes:

- Os campos extraídos são anexados à célula de entrada
- Os campos extraídos são calculados antes da execução da consulta nesse processo
- Diversos campos extraídos estão disponíveis em processos subsequentes
- Quando campos extraídos são enviados para um processo de contato:
  - Se um campo extraído não estiver definido para uma célula, seu valor será = NULL
  - Se um ID exclusivo estiver em mais de uma célula, uma linha terá saída para cada célula
- Quando campos extraídos são enviados para um processo Segmento ou Decisão, um campo extraído deve existir em todas as células de entrada selecionadas para que seja usado na segmentação por consulta.

Tabelas Extraídas

Os dados são extraídos como um arquivo binário no servidor Campaign ou como uma tabela em um datamart com um prefixo **UAC_EX**.

Diferente de uma tabela temporária, uma tabela extraída *não* é excluída no final da execução de um fluxograma. É necessário persistir para que usuários possam continuar acessando-a para executar operações, como a criação de perfil de campos, por exemplo.

Uma tabela extraída só é excluída quando você exclui seu processo Extrair, fluxograma, campanha ou sessão associados.

Nota: Para conservar espaço no datamart, o administrador do sistema pode excluir tabelas periodicamente com um prefixo **UAC_EX**. Observe, no entanto, que se essas tabelas forem removidas, antes da nova execução de seus fluxogramas ou da tentativa de criar perfil de campos nas tabelas agora ausentes, os usuários primeiro deverão executar novamente seus processos Extrair afetados. Caso contrário, o Campaign gerará erros de "Tabela Não Encontrada".

Exemplo: Extraindo Dados da Transação

Suponha que você tenha projetado uma campanha para executar seleções ou cálculos com base nos últimos três meses de transações de compras para todos os clientes não inadimplentes (aproximadamente 90% da sua base de clientes), resultando em 4 Gb de dados.

Mesmo que o Campaign tenha criado uma tabela temporária para esses clientes, colocá-los novamente na tabela de transação de compras implicaria no aumento de aproximadamente 90% das linhas de 4 Gb (e no descarte de todas as transações, exceto nos últimos três meses) para a execução de uma macro `GROUPBY`, por exemplo.

Ao invés disso, você pode configurar um processo Extrair (inserido no nível da transação de compras) para remover todas as transações no últimos três meses,

colocá-las em uma tabela no banco de dados e, subsequentemente, executar diversas macros GROUPBY e outros cálculos nela (por exemplo, min/max e average).

Pré-requisitos para Extrair Dados das Páginas de Entrada do eMessage

Os seguintes pré-requisitos devem ser atendidos antes de você poder configurar um processo Extrair para aceitar entrada nas páginas de entrada do eMessage:

- O eMessage deve estar instalado, em execução e ativado.
- As páginas de entrada do eMessage deve estar configuradas adequadamente.
- O correio deve ser executado e respostas de destinatários de mensagens devem ser recebidas.

Para obter mais informações sobre as páginas de entrada do eMessage, consulte o *Guia do Usuário do eMessage*.

Configurando um Processo Extrair

O procedimento para configurar o processo Extrair difere dependendo de quais das seguintes origens de entrada você selecionou:

- "Para Extrair Dados de uma Célula, Única Tabela ou Segmento Estratégico"
- "Para Extrair Dados de uma Página de Entrada do eMessage" na página 77
- Lista otimizada (consulte o *Guia do Usuário do Otimização*)

Para Extrair Dados de uma Célula, Única Tabela ou Segmento Estratégico

1. Em uma campanha, abra um fluxograma para edição.
2. Clique duas vezes no processo Extrair na área de trabalho do fluxograma.
3. Clique no processo Extrair na paleta, depois clique na área de trabalho para incluir o processo em seu fluxograma.

   O diálogo de configuração do processo aparece.
4. Na guia **Origem**, selecione uma célula de entrada, uma tabela única ou um segmento estratégico na lista **Entrada**. Se um segmento estratégico foi selecionado, associe-o com uma tabela selecionando uma tabela na lista **Selecionar com Base em**.
5. Especifique os registros para usar como entrada:
   - **Selecionar Todos os Registros** para incluir todos os registros em sua origem de dados de entrada.
   - **Selecionar Registros Com** para selecionar registros com base em critérios definidos usando consultas.
6. Se você escolher **Selecionar Registros com**, crie uma consulta usando um dos seguintes métodos:
   - **Apontar & Clicar**: Clique nas células de coluna **Nome do Campo**, **Operador**, **Valor** e **E/Ou** para selecionar valores para construir sua consulta. Este método fornece a forma mais fácil de criar uma consulta e ajuda a evitar erros de sintaxe.
   - **Text Builder**: Use essa ferramenta para gravar SQL bruta ou usar as macros fornecidas. Você pode usar o **Query Helper** no **Text Builder** para selecionar macros do IBM Unica, incluindo operadores lógicos e funções de sequência.

É possível selecionar campos da lista de Campos Disponíveis, incluindo Campos Gerados e Campos Derivados do IBM Unica Campaign. Para obter informações adicionais, consulte o "Criando Consultas em Processos" na página 105.

Nota: Se sua consulta incluir um campo de tabela que tenha o mesmo nome de um Campo Gerado pelo Campaign, deverá qualificar o nome do campo usando a seguinte sintaxe: `<table_name>.<field_name>`

7. Na guia **Extrair**, use o campo **Origem de Dados de Destino** para selecionar um local de saída:
   - Para armazenar os dados no formato binário, selecione **Servidor IBM Unica Campaign**.
   - Para armazenar os dados em uma tabela exclusivamente nomeada com um prefixo `UAC_EX`, selecione um banco de dados disponível.
8. Selecione campos na lista de **Campos Candidatos** e inclua-os na lista de **Campos para Extrair**. Use os controles para remover ou reordenar campos. Para obter informações sobre os campos na guia Extrair, consulte "Referência da Guia Extrair" na página 79.
9. Execute qualquer uma das seguintes tarefas opcionais:
   - Clique em **Perfil** para visualizar uma lista de valores para o campos selecionado. Consulte o "Criando Perfis de Campos" na página 112.
   - Clique em **Campos Derivados** para criar uma variável na lista dos campos candidatos. Consulte"Sobre Campos Derivados" na página 189
   - Clique em **Mais** Para excluir IDs duplicados da saída. Consulte o "Ignorando IDs Duplicados na Saída de Processo" na página 120.
10. Opcionalmente, use a guia **Limite de Tamanho de Célula** para limitar o número de IDs gerados pelo processo. Consulte "Limitando o Tamanho das Células de Saída" na página 149.
11. Como opção, use a guia **Dimensão** para incluir tabelas de dimensão existente na tabela de extração e especifique os campos chave a serem mesclados. A tabela de extração se torna uma tabela base para as tabelas de dimensão selecionada e pode ser usada em processos de recebimento de dados.
12. Clique na guia **Geral** para modificar os nomes **Nome do Processo**, **Célula de Saída** ou **Códigos de Células**, crie um link para uma célula de destino ou insira uma **Nota** sobre o processo.

    Para obter informações sobre como criar link para células de destino, consulte "Para Vincular Células do Fluxograma a Células de Destino Usando o Diálogo de Configuração de Processo" na página 158.
13. Clique em **OK**.

É possível fazer uma execução de teste do processo para verificar se ele retorna os resultados esperados.

Para Extrair Dados de uma Página de Entrada do eMessage

Verifique se o ambiente do IBM Unica atende aos requisitos antes de tentar extrair dados da página de entrada do eMessage. Para obter mais informações, consulte "Pré-requisitos para Extrair Dados das Páginas de Entrada do eMessage" na página 76.

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, clique duas vezes no processo Extrair na área de trabalho do fluxograma.

   O diálogo de configuração do processo aparece.

2. Na guia **Origem**, selecione **Páginas de Entrada do eMessage**.
3. Na janela pop-up, selecione uma página de entrada do eMessage como entrada.

   Nota: É possível selecionar apenas uma página de entrada do eMessage como entrada para um processo Extrair. Para extrair dados de mais de uma página de entrada, configure diversos processos Extrair.
4. Se houver mais de um nível de público disponível para a página de entrada, selecione o nível de público adequado na lista suspensa. Se houver apenas um nível de público disponível, ele será automaticamente selecionado.
5. Clique em **OK**.
6. Na guia **Extrair**, selecione um local de saída.
   - Para armazenar os dados no formato binário, selecione **Servidor IBM Unica Campaign**.
   - Para armazenar os dados em uma tabela exclusivamente nomeada com um prefixo UAC_EX, selecione um banco de dados disponível.
7. Selecione campos para extrair na lista de **Campos Candidatos**.
   - Clique em **Incluir** para incluir campos selecionados na lista de **Campos para Extrair**.
   - Para remover campos da lista de **Campos para Extrair**, selecione-os e clique em **Remover**.
   - Use os botões **1 para Cima** e **1 para Baixo** para alterar a ordem dos campos na lista **Campos para Extrair**.
   - Para alterar o nome de saída padrão de um campo a ser extraído, selecione o campo na lista **Campos para Extrair**, clique no nome na coluna **Nome de Saída** e depois insira o novo nome.

   Para obter informações sobre os campos na guia Extrair, consulte "Referência da Guia Extrair" na página 79.
8. Execute qualquer uma das seguintes tarefas opcionais:
   - Inclua um campo derivado na lista de campos candidatos. Consulte "Sobre Campos Derivados" na página 189
   - Especifique que IDs duplicados serão excluídos da saída. Consulte o "Ignorando IDs Duplicados na Saída de Processo" na página 120.
   - Limite o tamanho da célula de saída (ou seja, limite o número de IDs gerados pelo processo). Consulte "Limitando o Tamanho das Células de Saída" na página 149.
   - Clique na guia **Geral** para modificar os nomes **Nome do Processo**, **Célula de Saída** ou **Códigos de Células**, crie um link para uma célula de destino ou insira uma **Nota** sobre o processo.

     Para obter informações sobre como criar link para células de destino, consulte "Para Vincular Células do Fluxograma a Células de Destino Usando o Diálogo de Configuração de Processo" na página 158.

   Nota: A criação de perfil não está disponível para atributos da página de entrada do eMessage.
9. Clique em **OK**.

O processo foi configurado. É possível testar o processo para verificar se ele retorna os resultados esperados.

Nota: Durante o processo de extração, o Campaign cria uma visualização intermediária no banco de dados de tabelas do sistema com um prefixo UCC_LPV.

Essa visualização interna permanece no banco de dados até que a caixa de processo seja excluída. Se você remover a visualização, deverá reconfigurar seu processo Extrair correspondente antes de executar novamente o processo ou fluxograma; caso contrário, o Campaign gerará um erro de tabela ausente.

Referência da Guia Extrair

A seguinte tabela descreve os campos na guia Extrair:

Tabela 14. Campos na Guia Extrair

Campo	Descrição
Origem de Dados de Destino	Local no qual a saída desse processo será gravada. O servidor Campaign e qualquer outra origem de dados à qual você está conectado estão disponíveis a partir da lista suspensa Origem de Dados de Destino.
Campos Candidatos	Lista de campos disponíveis para extração, incluindo o nome do campo e o tipo de dado, com base na sua origem de dados de entrada. Se sua origem de entrada for uma página de entrada no eMessage, cada nome de campo será um atributo da página de entrada. Se o atributo contiver caracteres especiais ou espaços, ele será convertido em um nome de campo válido. Os tipos de dados de todos os atributos da página de entrada são listados como texto. **Nota:** Os nomes de objetos de esquema são limitados a 30 caracteres. Restrinja os nomes de seus atributos para 30 caracteres ou menos para produzir nomes de colunas válidas para saída extraída.
Campos para Extrair	Os campos selecionados para extração a partir da lista Campos Candidatos. O Nome de Saída é padronizado para o nome de campo na coluna Campos para Extrair.
Botão Perfil	Abre a janela Criar Perfil de Campo Selecionado, que calcula os valores e as distribuições de registros no campo selecionado. Ative apenas quando um nome de campo for selecionado na lista **Campos Candidatos**.
Botão Campos Derivados	Abre a janela Criar Campo Derivado.
Botão Mais	Abre a janela Configurações Avançadas, que inclui a opção para ignorar registros duplicados e especificar como o Campaign identifica duplicatas.

Extração

Use o processo Captura Instantânea para capturar uma lista de IDs e dados associados e exportá-los para uma tabela ou arquivo.

Para associar ou rastrear ofertas com a lista, use um processo Lista de Mensagens ou Lista de Chamadas. Para certificar-se de que linhas duplicadas não foram exportadas, use um processo Extrair e depois efetue a captura instantânea dos resultados.

Para Configurar um Processo de Captura Instantânea

1. Em um fluxograma, no modo **Editar**, verifique se o processo Captura Instantânea está conectado a um ou mais processos configurados cujas células de saída serão usadas como entrada pelo processo Captura Instantânea.

   Nota: Todas as células selecionadas como células de entrada devem ter o mesmo nível de público.
2. Clique duas vezes no processo Captura Instantânea na área de trabalho do fluxograma.

   O diálogo de configuração do processo aparece.
3. Clique na guia Captura Instantânea.
   a. Na lista suspensa **Entrada**, especifique as células de entrada para usar como a origem de dados da captura instantânea.

      Nota: Se o processo Captura Instantânea não estiver conectado a um processo que fornece células de saída, não haverá células para selecionar na lista suspensa **Entrada**. A opção **Diversas Células** na lista suspensa estará disponível apenas se o processo de entrada gerar diversas células.
   b. Na lista suspensa **Exportar para**, especifique uma tabela ou arquivo para o qual a saída Captura Instantânea será gravada.

      Nota: É possível testar o processo Captura Instantânea executando o processo com a saída exportada para um arquivo temporário que seja possível revisar.
      - Se a tabela que você deseja usar não aparecer na lista ou se você quiser efetuar a saída para uma tabela não mapeada, selecione **Tabela de Banco de Dados**. A janela Especificar Tabela de Banco de Dados aparecerá, na qual é possível especificar os nomes de tabela e banco de dados. As variáveis de usuário são suportadas no nome de tabela que você especifica aqui.
      - Se você selecionar **Arquivo** na lista suspensa **Exportar para**, verá a janela Especificar Arquivo de Saída, na qual é possível especificar o tipo de arquivo no qual deseja gravar a saída, seu nome de arquivo e o dicionário de dados correspondente.
      - Se quiser criar uma nova tabela de usuário, selecione **Nova Tabela Mapeada** na lista suspensa **Exportar para**. Para obter instruções, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.
   c. Selecione uma opção para especificar como as atualizações para o arquivo de saída ou tabela serão manipuladas:
      - **Anexar aos Dados Existentes**. Anexe as novas informações ao final da tabela ou arquivo. Se você selecionar essa opção para um arquivo delimitado, as etiquetas não serão exportadas como a primeira linha. Esta é a melhor prática para tabelas de banco de dados.
      - **Substituir Todos os Registros**. Remova todos os dados existentes da tabela ou arquivo e substitua-os por novas informações.
      - **Atualizar Registros**. Disponível apenas se você estiver exportando para uma tabela. Todos os campos especificados para a captura instantânea são atualizados com os valores da execução atual do processo.
      - **Criar Novo Arquivo**. Disponível apenas se você estiver exportando para um arquivo. Essa opção estará selecionada por padrão se você estiver exportando para um arquivo. Sempre que você executar o processo, um novo arquivo será criado com "_1," "_2" etc anexado ao nome de arquivo.

4. Especifique os campos que serão gravados pelo processo Captura Instantânea.
   a. Selecione os campos que deseja incluir em sua saída na lista **Campos Candidatos**.

      Você pode usar Campos Gerados pelo Campaign expandindo a lista de Campos Gerados pelo Campaign ou pode usar os campos derivados clicando no botão **Campos Derivados**. Selecione diversos campos de uma só vez usando **Ctrl+Click** ou um intervalo contínuo de campos usando **Shift+Click**.
   b. Mova os campos selecionados para a lista **Campos para Captura Instantânea** clicando em **Incluir>>**.
   c. Remova os campos da lista Captura Instantânea selecionando-os e clicando em **<<Remover**.
   d. Se você selecionou uma tabela como o destino da captura instantânea, os campos nessa tabela aparecerão na lista **Exportar Campos** na coluna **Campo de Tabela**. É possível localizar automaticamente campos correspondentes clicando em **Corresponder>>**. Campos com correspondências exatas para os nomes de campos da tabela são automaticamente incluídos na lista **Exportar Campos**. Se existirem diversos campos correspondentes, a primeira correspondência será obtida. É possível modificar pares manualmente clicando em **<<Remover** ou **Incluir>>**.
   e. Se desejado, reordene os campos na lista **Campos para Captura Instantânea** selecionando um campo e clicando em **Para Cima1** ou **Para Baixo1** para movê-lo para cima ou para baixo na lista.

      Nota: Para visualizar os valores em um campo, selecione o campo e clique em **Perfil**.
5. Para especificar que registros com IDs duplicados serão ignorados ou especificar a ordem na qual os registros terão saída efetuada, clique em **Mais**.

   A janela Configurações Avançadas aparecerá.
   a. Para especificar que qualquer registro com IDs duplicados será ignorado, selecione a caixa de opção **Ignorar Registros com IDs Duplicados** e escolha o critério que o Campaign usará para decidir qual registro obter se IDs duplicados forem retornados. Por exemplo, você pode selecionar MaxOf e Household_Income para especificar que quando IDs duplicados forem retornados, o Campaign exportará apenas o ID com a receita familiar mais alta.

      Nota: Essa opção só removerá duplicatas na mesma célula de entrada. Os dados de captura instantânea ainda poderão conter IDs duplicados se o mesmo ID aparecer em diversas células de entrada. Se você quiser remover todos os IDs duplicados, deverá usar o envio de dados de um processo Mesclar ou Segmento do processo Captura Instantânea para limpar IDs duplicados ou criar segmentos mutuamente exclusivos.
   b. Para especificar que a saída de captura instantânea será ordenada dessa forma, selecione a caixa de opção **Ordenar por**, o campo a ser classificado e a ordem da classificação. Por exemplo, você pode selecionar Last_Name e **Crescente** para especificar que a lista de IDs será classificada por nome de família na ordem crescente.
6. Clique em **OK** para fechar a janela Configurações Avançadas.

   O ID duplicado ignorado e a ordem de classificação especificados serão exibidos abaixo da lista **Campos para Captura Instantânea** na guia **Captura Instantânea**.

7. (Opcional) Clique na guia **Geral** para designar um nome e/ou notas para o processo.

   O nome aparece no processo no fluxograma. As notas aparecem ao apontar para o processo no fluxograma.
8. Clique em **OK**.

O processo é configurado e aparece ativado no fluxograma. É possível testar o processo para verificar se ele retorna os resultados esperados.

Agendar

Nota: O processo Planejar não está relacionado ao Unica Scheduler. O Scheduler iniciará um fluxograma mesmo se ele não estiver executando, enquanto o processo Planejar em um fluxograma funcionará apenas se o fluxograma estiver executando. Você não deve usar o Scheduler para planejar um fluxograma que usa o processo Planejar.

Use o processo Planejar para iniciar um processo, série de processos ou um fluxograma completo. Um processo Planejar está ativo por um período de tempo definido. Durante esse período, eventos especificados podem ocorrer causando o início da execução de processos subsequentes conectados. O uso mais comum do processo Planejar é controlar o ajuste de todo o fluxograma.

Você pode configurar um processo Planejar para definir o período total de planejamento configurando um limite de tempo em dias, horas e minutos iniciando quando o processo inicia a execução.

As opções de planejamento possuem baixa granularidade e são flexíveis:

- Você pode planejar um processo para executar de uma grande variedade de formas, incluindo repetidamente, por acionador, por calendário etc.
- Você pode combinar diversas opções de planejamento, como planejar o processo para executar às 9:00 de toda segunda-feira, mas também executar sempre que ele for acionado por um evento específico (como uma ocorrência no website).
- Você pode planejar um processo em lote, por exemplo, para executar no período noturno, quando não interferirá nas tarefas diárias.

Não há limites predeterminados em relação ao número de opções que podem ser usadas simultaneamente no planejamento de um fluxograma, desde que as seleções não estejam ativamente em conflito. (Por exemplo, você não pode planejar um fluxograma para executar "Apenas uma Vez" e "Toda Segunda-feira")

Geralmente, um processo executa apenas quando todas as suas entradas foram executadas com êxito (ou seja, quando todos os processos conectados ao processo atual foram executados, mesmo que a dependência seja apenas temporal). No entanto, quando diversas entradas de planejamento existirem em uma ramificação, o processo executará sempre que qualquer **uma** de suas entradas for concluída ("or" em vez de um "and" de suas entradas).

Um processo de contato com rastreamento ativado contém um planejamento inerente. Usar um processo Planejar no meio de um fluxograma é um recurso avançado. Certifique-se de obter o comportamento desejado e os resultados corretos.

Nota: Se o processo Planejar em seu fluxograma solicitar a execução ao fluxograma antes da conclusão de uma execução anterior, o Campaign reterá a solicitação até que a execução anterior seja concluída. Somente uma execução pode ser retida dessa maneira. Em determinados casos, isso pode significar que o fluxograma não executa quantas vezes se espera.

Por exemplo, se seu fluxograma demorar duas horas para executar e você tiver um processo Planejar tentando acionar três execuções que ultrapassaram apenas 10 minutos, o Campaign iniciará a primeira execução. Quando o processo Planejar tentar iniciar a segunda execução, o Campaign o enfileirará. Quando o processo Planejar tentar iniciar a terceira execução, o Campaign o ignorará. Quando a primeira execução for concluída, o Campaign iniciará a segunda execução. A terceira execução nunca iniciará.

Para Configurar um Processo de Planejamento

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, clique duas vezes no processo Planejar na área de trabalho do fluxograma.

   O diálogo de configuração do processo aparece.
2. Na guia Planejar, especifique as condições de planejamento:
   a. Especifique um valor para **Período de Planejamento Total** inserindo os valores adequados nos campos **Dias**, **Horas** e **Minutos**. O período de planejamento total é o tempo total no qual o processo Planejar deve estar ativo. Por padrão, o período de planejamento total é configurado para 30 dias.
   b. Selecione uma frequência de execução na lista suspensa **Planejar para Executar**, para especificar exatamente quando o processo Planejar ativará processos conectados subsequentes.
      - Se você selecionar a opção **Apenas Uma Vez**, o fluxograma será executado exatamente uma vez, independentemente das outras opções de planejamento incluídas. Se qualquer outro valor for selecionado, as opções de planejamento serão conectadas como instruções OR e o processo Planejar ativará qualquer processo ao qual está conectado quando qualquer opção for satisfeita.
      - A primeira opção satisfeita iniciará a execução de Planejar. Se **Planejar para Executar** for a única opção ativada e a configuração for **Apenas Uma Vez**, o processo executará imediatamente (a menos que um atraso ou autorização de usuário tiver sido ativada).
      - Os campos **Horas** e **Minutos** permitem especificar o horário no qual deseja planejar a execução. O formulário de entrada de horário baseia-se em um clock de 24 horas (também referido como "horário militar"). Em outras palavras, 9 horas e 30 minutos é 9:30 a.m., e 22 horas e 45 minutos é 22:45 p.m. Como a base de horário é de 24 horas, não há necessidade de designar a.m. ou p.m.
3. Se você selecionar **Execução Customizada** na lista suspensa **Planejar para Executar**, as opções **Execução Customizada** se tornarão ativadas. Especifique se o planejamento será executado em um determinado horário ou horários, ou baseado nos acionadores de entrada, selecionando a caixa de opção **Executar no Horário** e/ou a caixa de opção **Executar nos Acionadores**. Para obter mais detalhes sobre acionadores, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

   Nota: Essas opções não são mutuamente exclusivas: é possível optar por usar acionadores em conjunto com horários planejados.

- Se você escolher **Executar no Horário**, deverá especificar uma ou mais datas e horários. Diversas entradas devem ser separadas por vírgulas. Clique em **Calendário** para acessar o recurso Agenda para escolher datas e horas.
- Se você escolher **Executar nos Acionadores**, deverá especificar um ou mais acionadores.

  Os acionadores nomeados deverão ser definidos usando **Ferramentas > Acionadores Armazenados** para que o processo Planejar seja integralmente configurado. Insira o nome de cada acionador que pode ativar esse processo Planejar. Separe diversos acionadores com vírgulas. O nome do acionador pode conter qualquer caractere, exceto vírgula. Um nome de acionador não precisa ser exclusivo. É possível usar o mesmo acionador em diversas campanhas ou fluxogramas e ativá-las ao mesmo tempo.

4. Especifique as configurações Atraso e Autorização selecionando a caixa de opção **Aguardar pela Autorização do Usuário Antes de Cada Execução** e/ou a caixa de opção **Período de Atraso Antes de Cada Execução**.

   Nota: Essas opções não são mutuamente exclusivas: é possível escolher uma ou ambas.

   - Se você escolher **Aguardar pela Autorização do Usuário Antes de Cada Execução**, um aviso para a autorização do usuário aparecerá sempre que qualquer outra condição de planejamento for satisfeita e o processo Planejar não será ativado, a menos que uma autorização específica seja fornecida. Se você especificar essa opção, ela terá precedência sobre qualquer outro indicador de planejamento; o processo não iniciará, a menos que uma autorização seja fornecida.

     Nota: Quando um fluxograma está executando com um cliente conectado, a autorização do usuário pode ocorrer apenas através do cliente. Se nenhum cliente estiver conectado, qualquer usuário com privilégios de leitura/gravação para a campanha poderá autorizá-lo a continuar.
   - Se você escolher **Período de Atraso Antes de Cada Execução,** deverá especificar a quantidade de tempo para aguardar depois que uma condição de planejamento é satisfeita, antes da execução do processo, usando os campos **Dias**, **Horas** e **Minutos**. Esse atraso se aplica a todas as outras opções de planejamento especificadas. Por exemplo, se um processo Planejar for configurado para executar às 9:00 de domingo, com um atraso de uma hora, processos subsequentes começarão a executar às 10:00.

5. (Opcional) Especifique acionadores para envio depois que a execução do processo Planejar for concluída, selecionando a caixa de opção **Enviar Acionadores Após Cada Execução** e especificando um ou mais acionadores.

   Se você selecionar a caixa de opção **Enviar Acionadores Após Cada Execução**, o Campaign executará um ou mais acionadores sempre que o processo Planejar for ativado. Um acionador de saída executa uma linha de comandos, que pode ser um arquivo em lote ou um arquivo de script. Os acionadores nomeados deverão ser definidos usando **Ferramentas > Acionadores Armazenados**. Se você especificar diversos nomes de acionadores, eles deverão ser separados por vírgulas.

6. (Opcional) Clique na guia **Geral** para designar um nome e/ou notas para o processo.

   O nome aparece no processo no fluxograma. As notas aparecem ao apontar para o processo no fluxograma.

7. Clique em **OK**.

O processo é configurado e aparece ativado no fluxograma. É possível testar o processo para verificar se ele retorna os resultados esperados.

Para Usar a Ferramenta de Calendário no Processo Planejar

A ferramenta de calendário estará disponível a partir do diálogo de configuração do processo Planejar se você selecionar **Execução Customizada** na lista suspensa **Planejar para Executar**.

Ela é igual às outras ferramentas de calendário do Campaign, mas permite selecionar o horário e a data.

1. Na guia **Planejar** do diálogo de configuração do processo Planejar, clique em Calendário. Esse botão será ativado apenas se você tiver selecionado **Execução Customizada** na lista suspensa **Planejar para Executar**.

   A ferramenta de calendário aparece. A data e hora atuais já estão selecionadas por padrão.
2. Especifique a data na qual deseja que o fluxograma seja executado ou iniciado:
   - Clique na data no mês exibido, ou
   - Altere o mês, ano e horário usando a lista suspensa **Mês**
   - Altere o ano usando as setas para cima e para baixo.
3. Especifique o horário inserindo o horário desejado no campo **Horário de Execução**, usando o formato hh:mm, seguido por uma designação a.m. ou p.m.
4. Clique em Aplicar para inserir a data e hora especificadas, deixando a janela Calendário aberta ou clique em **OK** para inserir a data e hora especificadas na janela Calendário.

   Deixar a janela Calendário aberta permitirá inserir facilmente diversas seleções de data e hora.

Planejamento com Base nos Acionadores

O processo Planejar pode funcionar com acionadores das seguintes formas:

- "Executando em Acionadores"
- "Enviando Acionadores Após Cada Execução" na página 86
- "Usando Acionadores com Outras Opções de Planejamento" na página 86

Para Configurar um Processo de Planejamento para Execução em um Acionador

1. Na guia Planejar do diálogo de configuração do processo Planejar, selecione **Execução Customizada** na lista suspensa **Planejar para Executar**.

   Os recursos **Execução Customizada** são ativados.
2. No campo **Executar nos Acionadores**, insira o nome de cada acionador que possa ativar esse processo de planejamento. Separe diversos acionadores com vírgulas.
   - O nome do acionador pode conter qualquer caractere, exceto vírgula.
   - Um nome de acionador não precisa ser exclusivo. É possível usar o mesmo acionador em diversas campanhas ou fluxogramas e ativá-las ao mesmo tempo.

Executando em Acionadores

Ao selecionar **Execução Customizada** na lista suspensa **Planejar para Executar**, a opção **Executar em Acionadores** é disponibilizada. Ative essa opção para especificar um ou mais acionadores de entrada que ativam o processo Planejar.

Se você ativar **Executar em Acionadores**, deverá especificar um ou mais acionadores. Os acionadores nomeados deverão ser definidos usando **Ferramentas > Acionadores Armazenados** para que o processo Planejar seja integralmente configurado.

Um acionador de entrada é um evento externo que configurará automaticamente um fluxograma ou campanha no pedido. Um acionador pode ser qualquer coisa que você define; por exemplo, clicar em um link de website, receber uma mensagem de email, um indicador de resposta do operador de telemarketing, a conclusão do upload de um banco de dados ou qualquer outro evento definido.

A opção **Executar em Acionadores** usa o aplicativo IBM Unica **unica_actrg** (incluído na instalação do Campaign) para execução. Para entender como **Executar em Acionadores** funciona, é útil consultar um exemplo.

Exemplo: Executar no Acionador

Um varejista online tem uma campanha de venda cruzada que é executada em um acionador, para que quando um cliente faça uma compra, ofertas de venda cruzada sejam acionadas.

Especificamente, quando o cliente faz uma compra:

- O website executa o executável unica_actrg, transmitindo o código da campanha e o nome do acionador (web_purchase).
- O listener do Campaign verifica se a campanha está ativa e o nome do acionador existe, depois executa o processo Planejar e o fluxograma da campanha é acionado.

  Para obter mais detalhes sobre acionadores, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Enviando Acionadores Após Cada Execução

Um acionador de saída executa uma linha de comandos, que pode ser um arquivo em lote ou um arquivo de script. É possível que o Campaign execute um ou mais acionadores sempre que o processo Planejar ativar os nomes de acionadores no campo **Enviar Acionadores Após Cada Execução**. Se você especificar diversos nomes de acionadores, eles deverão ser separados por vírgulas.

Essa função permite enviar um acionador de saída para um arquivo executável. O caminho e nome completos do arquivo devem ser definidos na janela Definições do Acionador Armazenado. Sempre que o processo Planejar é ativado, o Campaign executa o arquivo executável especificado.

Usando Acionadores com Outras Opções de Planejamento

Os acionadores podem ser usados com outras opções de planejamento ou sozinhos. Usados em combinação, você pode, por exemplo, configurar um fluxograma para executar toda segunda-feira às 9:00, bem como sempre que alguém clicar em uma propaganda de banner da Internet.

Se, por exemplo, você tiver planejado o fluxograma para **Executar em Acionadores** com base nas ocorrências em um website e também puder especificar um **Período de Atraso Antes de Cada Execução**, o fluxograma não iniciará até que o evento (a "ocorrência" da web) ocorra e o período de atraso expire.

Cubo

O processo Cubo suporta a criação de cubos de dados de dimensões com base em segmentos estratégicos que foram criados a partir de tabelas do banco de dados do cliente.

Nota: O processo Cubo destina-se ao uso por usuários técnicos ou consultores do IBM Unica . Uma boa prática é criar todas as construções globais (cubos e segmentos estratégicos, por exemplo) na área **Sessões** do aplicativo.

Os usuários podem selecionar um ou mais segmentos definidos, criar um cubo e depois fazer drill nos dados para selecionar um público-alvo que pode então ser convertido nos processos adequados (o processo Selecionar, por exemplo) para inclusão em um fluxograma.

Para Configurar um Processo de Cubo

Qualquer cubo criado na área **Sessões** estará disponível globalmente.

1. Antes de poder criar um cubo usando um processo Cubo, é necessário criar um segmento estratégico ou hierarquia de dimensão.
2. Em um fluxograma de sessão, selecione um processo Cubo e arraste-o na área de trabalho.
3. Clique duas vezes no processo Cubo na área de trabalho do fluxograma.

   O diálogo de configuração do processo aparece.
4. Na guia **Origem**, use a lista suspensa **Entrada** para selecionar um ou mais segmentos como entrada do cubo.

   Importante: Se você estiver selecionando mais de um segmento de origem, verifique se eles têm o mesmo nível de público.
5. Clique na guia **Definições do Cubo** para definir seu cubo. A janela Definições do Cubo aparece.

   Na janela Definições do Cubo, você pode:
   - Clicar em **Incluir** para incluir um novo cubo
   - Selecione um cubo existente e clique em **Editar** para modificá-lo
   - Selecione um cubo existente e clique em **Remover** para exclui-lo
6. Para incluir um cubo:
   a. Clique em **Incluir**. A janela Editar Cubo aparece.
   b. Insira um nome e uma descrição do cubo nas áreas adequadas.
   c. Selecione até três dimensões nas listas suspensas correspondentes. As dimensões devem estar relacionadas aos segmentos estratégicos nos quais a origem do cubo está baseada.
   d. Clique em **OK** ao terminar de inserir as informações do cubo. A janela Editar Cubo é fechada e a nova definição de cubo é exibida na lista de cubos da guia **Definições do Cubo**.
7. Clique na guia **Selecionar Campos Adicionais para Rastrear** para especificar campos adicionais para rastreamento.

   A janela Selecionar Campos Adicionais aparece.

   Na janela Selecionar Campos Adicionais, você pode:
   - Selecionar e mover os campos que deseja rastrear na lista **Campos Disponíveis** da lista **Campos Selecionados**, usando o botão **Incluir>>**

- Clique em **Campos Derivados** para selecionar ou criar campos derivados para rastrear.
- Clique em **Perfil** para criar perfil para um campo selecionado.

8. (Opcional) Clique na guia **Geral** para designar um nome e/ou notas para o processo.

   O nome aparece no processo no fluxograma. As notas aparecem quando você passa o mouse sobre o processo no fluxograma.

9. Clique em **OK**.

   O processo é configurado e aparece ativado no fluxograma. É possível testar o processo para verificar se ele retorna os resultados esperados.

Criar Segmento

Use o processo Criar Segmento para criar listas de IDs de públicos de tabelas de banco de dados do cliente. Os segmentos podem, então, ser usados como entrada para processos de Seleção e para criar dimensões e cubos, ou como o segmento de supressão para um nível de público.

O processo Criar Segmento é designado para ser usado pelos administradores do Campaign. O processo Criar Segmento deve ser criado na área **Sessões** do Campaign de forma que os segmentos sejam estratégicos e fiquem disponíveis globalmente para uso em campanhas.

Nota: Uma melhor prática é criar todas as construções globais na área **Sessões** do Campaign, para usar em diversas campanhas. Entretanto, é possível usar o Criar Segmento em uma campanha ao invés de em um fluxograma de sessão.

Para trabalhar com segmentos estratégicos, faça o seguinte:

- Crie um segmento na área **Sessões**.
- Gerencie segmentos a partir da área **Segmentos**.
- Use esses segmentos nas campanhas da seção **Campanha**.

Para Configurar um Processo de Criação de Segmento

Nota: O processo Criar Segmento foi projetado para ser usado pelos administradores do Campaign e deve ser criado e definido na área Sessões do aplicativo, para que os segmentos sejam estratégicos e estejam globalmente disponíveis para uso em todas as campanhas.

1. Em um fluxograma de sessão no modo **Editar**, inclua um processo Criar Segmento na área de trabalho do fluxograma.
2. Forneça entrada para o processo Criar Segmento conectando-o a um ou mais processos de manipulação de dados (por exemplo, um processo Selecionar).
3. Clique duas vezes no processo Criar Segmento.

   O diálogo de configuração do processo aparece.

4. Na guia **Definir Segmentos**, faça o seguinte:
   a. Selecione uma ou mais células de origem na lista suspensa **Entrada**. Essas células de origem serão ativadas nos segmentos.
   b. Selecione **Criar Segmentos Mutuamente Exclusivos** se quiser que os segmentos criados sejam mutuamente exclusivos.
   c. Na área **Segmentos de Resultado**, destaque uma célula de entrada e clique em **Editar** para configurar o segmento.

A janela Editar Segmento aparece.

5. Na janela Editar Segmento, faça o seguinte:
   a. Forneça um nome ao segmento que descreva seu propósito e uma breve descrição do que o segmento foi projetado para fazer.
   b. Na lista suspensa **Nas Pastas**, selecione uma pasta na qual o segmento será armazenado.
   c. Na lista suspensa A Partir da Origem de Dados da Tabela Temporária, selecione uma origem de dados na qual armazenar em cache o segmento estratégico.

      Nota: Selecionar uma origem de dados será necessário apenas se a propriedade `doNotCreateServerBinFile` na página Configuração de `Campanha|Servidor|Otimização` estiver configurada como `TRUE`. Se essa propriedade não estiver configurada como `True`, pelo menos uma origem de dados deverá ser selecionada.
   d. Na lista suspensa **Política de Segurança**, selecione uma política de segurança, se aplicável, à qual o segmento criado pertencerá.
   e. Ao concluir, clique em **OK** para retornar à guia **Definir Segmentos**.
6. (Opcional) Clique na guia **Geral** para designar um nome e/ou notas para o processo.

   O nome aparece no processo no fluxograma. As notas aparecem quando você passa o mouse sobre o processo no fluxograma.
7. Clique em **OK**.

O processo é configurado e aparece ativado no fluxograma.

Nota: Segmentos estratégicos serão criados e disponibilizados para seleção apenas quando o processo Criar Segmento for executado com êxito no modo de produção. Executar o processo Criar Segmento no modo de teste não cria ou atualiza segmentos estratégicos.

Você pode testar o processo Criar Segmento, mas as execuções de teste não criam segmentos estratégicos ou atualizam aqueles existentes.

Mala direta

O processo Lista de Mensagens é um dos processos de contato. Ele usa células de saída de outros processos em seu fluxograma para gerar uma lista de contatos para uma campanha de mensagem direta, designar ofertas específicas para essa lista de contatos e registrar o histórico de contatos.

Para Configurar um Processo de Contato (Lista de Mensagens ou Lista de Chamadas)

1. Em um fluxograma, no modo **Editar**, verifique se o processo de contato está conectado a um ou mais processos configurados cujas células de saída serão usadas como entrada pelo processo de contato.

   Importante: Todas as células selecionadas como células de entrada devem ter o mesmo nível de público.
2. Clique duas vezes no processo de contato na área de trabalho do fluxograma.

   O diálogo de configuração do processo aparece.

3. Na guia **Cumprimento**, especifique os detalhes de cumprimento de sua saída de lista.
   a. Na lista suspensa **Entrada**, especifique as células de entrada para usar como a origem de dados da lista de contatos.

      Nota: Se o processo de contato não estiver conectado a um processo que fornece células de saída, não haverá células para selecionar na lista suspensa **Entrada**. A opção **Diversas Células** na lista suspensa estará disponível apenas se o processo de entrada gerar diversas células.
   b. (Opcional) Para especificar onde gravar a saída da lista de contatos, certifique-se de que a caixa de opção **Ativar Exportação para** esteja selecionada e use a lista suspensa para especificar uma das seguintes opções:
      - Se quiser gravar a saída de processo em uma tabela de banco de dados, selecione seu nome na lista suspensa **Ativar Exportação para**.
      - Se a tabela de banco de dados que você deseja usar não aparecer na lista ou se você quiser que a saída do processo seja gravada em uma tabela não mapeada, selecione **Tabela de Banco de Dados** na lista suspensa para abrir a janela da tabela Especificar Banco de Dados. Use esta janela para especificar os nomes de tabela e banco de dados. As variáveis de usuário são suportadas no nome de tabela que você especifica aqui.
      - Se você quiser gravar a saída de processo em um arquivo, selecione **Arquivo** na lista suspensa **Ativar Exportação para** para abrir a janela Especificar Arquivo de Saída. Use essa janela para especificar o tipo de arquivo para o qual deseja gravar a saída, o nome de arquivo e o dicionário de dados correspondente.
      - Se quiser criar uma nova tabela de usuário, selecione **Nova Tabela Mapeada** na lista suspensa **Ativar Exportação para**. Para obter instruções, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

      Nota: É possível testar o processo de contato executando o processo com a saída exportada para um arquivo temporário que seja possível revisar.

      A caixa de opção **Ativar Exportação para** é selecionada por padrão. Se você limpá-la, poderá executar o processo sem qualquer saída para um arquivo ou tabela de banco de dados.
   c. (Opcional) Crie um arquivo de resumo (.sum) para este processo inserindo um caminho e nome de arquivo no campo **Arquivo de Resumo** ou navegue para um local clicando no botão de reticências. Um arquivo de resumo contém informações sobre a exportação que pode ser necessária a uma caixa de mensagens para facilitar o envio de mensagens.
   d. (Opcional) Envie um acionador quando o processo concluir a execução selecionando a caixa de opção **Enviar Acionadores** e escolhendo o acionador que deseja enviar a partir da lista suspensa. Para enviar diversos acionadores, use **Ctrl+Click** para selecionar cada acionador que deseja incluir. Os acionadores selecionados aparecerão no campo **Enviar Acionadores**, separados por vírgulas.
4. Clique na guia **Tratamento** para designar uma ou mais ofertas ou listas de ofertas para cada célula de destino definida nesse processo. Clique na guia **Parâmetros** para especificar parâmetros de ofertas para cada célula.
5. Clique na guia **Personalização** para especificar os campos que são gravados para sua lista de contatos.
   a. Selecione os campos que deseja incluir em sua saída na lista **Campos Candidatos**.

Você pode usar os Campos Gerados pelo IBM Unica Campaign expandindo a lista **Campos Gerados pelo IBM Unica Campaign** ou usar campos derivados clicando no botão **Campos Derivados**. Selecione diversos campos de uma só vez usando **Ctrl+Click** ou um intervalo contínuo de campos usando **Shift+Click**.

b. Mova os campos selecionados para a lista **Exportar Campos** clicando em **Incluir>>**.

c. Remova os campos da lista **Exportar Campos** selecionando-os e clicando em **<<Remover**.

d. Se você selecionou uma tabela como o destino da exportação, os campos nessa tabela aparecerão na lista **Exportar Campos** na coluna **Campo de Tabela**. É possível localizar automaticamente campos correspondentes clicando em **Corresponder>>**. Campos com correspondências exatas para os nomes de campos da tabela são automaticamente incluídos na lista **Exportar Campos**. Se existirem diversos campos correspondentes, a primeira correspondência será obtida. É possível modificar pares manualmente clicando em **<<Remover** ou **Incluir>>**.

e. Se desejado, reordene os campos na lista **Exportar Campos** selecionando um campo e clicando em **Para Cima1** ou **Para Baixo1** para movê-lo para cima ou para baixo na lista.

Nota: Para visualizar os valores em um campo, selecione o campo e clique em **Perfil**.

6. Para especificar que registros com IDs duplicados serão ignorados ou especificar a ordem na qual os registros terão saída efetuada, clique em **Mais**.

A janela Configurações Avançadas aparecerá.

a. Para especificar que qualquer registro com IDs duplicados será ignorado, selecione a caixa de opção **Ignorar Registros com IDs Duplicados** e escolha o critério que o Campaign usará para decidir qual registro obter se IDs duplicados forem retornados. Por exemplo, você pode selecionar MaxOf e Household_Income para especificar que quando IDs duplicados forem retornados, o Campaign exportará apenas o ID com a receita familiar mais alta.

Nota: Essa opção só removerá duplicatas na mesma célula de entrada. Sua lista de contatos ainda poderá conter IDs duplicados se o mesmo ID aparecer em diversas células de entrada. Se você quiser remover todos os IDs duplicados da lista de contatos, deverá usar o envio de dados de um processo Mesclar ou Segmento do processo de contato para limpar IDs duplicados ou criar segmentos mutuamente exclusivos.

b. Para especificar que a lista de contatos de saída será ordenada dessa forma, selecione a caixa de opção **Ordenar por**, o campo a ser classificado e a ordem da classificação. Por exemplo, você pode selecionar Last_Name e **Crescente** para especificar que a lista de IDs será classificada por nome de família na ordem crescente.

7. Clique em **OK** para fechar a janela Configurações Avançadas.

O ID duplicado ignorado e a ordem de classificação especificados serão exibidos abaixo da lista **Exportar Campos** na guia **Personalização**.

8. Clique na guia **Log** para especificar como deseja registrar transações de contatos desse processo.

Nota: É necessário ter as permissões adequadas para ativar ou desativar opções de criação de log do histórico.

a. Para registrar o histórico de contatos nas tabelas do sistema, marque a caixa de opção **Log nas Tabelas de Histórico de Contatos**.

   Nota: Para tornar as informações de contato disponíveis para rastreamento e criação de relatório no Campaign, registre nas tabelas do sistema. Se você estiver configurando uma lista de distribuição, **não** registre nas tabelas de sistema, caso planeje enviar sua lista de distribuição para uma caixa de mensagens que execute processamento (como endereços de validação ou famílias). Use um processo Rastrear para registrar as informações retornadas da caixa de mensagens em vez de capturar apenas a lista de clientes que receberam uma oferta pelo correio.

b. Para efetuar o registro, adicionalmente ou no lugar de outro destino que não as tabelas do sistema, marque a caixa de opção **Registrar em Outro Destino**.

   Nota: Você pode desejar armazenar as informações de contato em outra tabela ou arquivo se sua organização exigir processamento adicional de informações em outro formato. Você também pode querer registrar as informações fora das tabelas do sistema se quiser testar a saída de informações pelo processo de contato antes de salvá-las nas tabelas do sistema.

c. Se você selecionou **Registrar em Outro Destino**, use a lista suspensa **Registrar em** para especificar uma tabela ou arquivo.

   Se você selecionar **Arquivo**, verá a janela Especificar Arquivo de Saída, na qual é possível especificar o tipo de arquivo no qual efetuar saída, seu nome de arquivo e o dicionário de dados correspondente.

9. Especifique os campos dos quais deseja efetuar saída no histórico de contatos selecionando campos na lista **Campos Candidatos** e movendo-os para a lista **Campos para Saída** usando o botão **Incluir>>**. Também é possível usar campos derivados para Campos Candidatos.

   Remova os campos da lista **Campos para Saída** selecionando-os e clicando em **<<Remover**.

   Se desejado, reordene os campos na lista **Campos para Registrar** selecionando um campo e clicando em **Para Cima1** ou **Para Baixo1** para movê-lo para cima ou para baixo na lista.

   É possível localizar automaticamente campos correspondentes clicando em **Corresponder>>**. Campos com correspondências exatas para os nomes **Campo da Tabela** são automaticamente incluídos na lista **Campo para Registrar**. Se existirem diversos campos correspondentes, a primeira correspondência será obtida.

10. Selecione uma opção para especificar como as atualizações para o arquivo de saída ou tabela serão manipuladas:
    - **Anexar a Dados Existentes** — anexe as novas informações de contatos ao final da tabela ou arquivo. Se você selecionar essa opção para um arquivo delimitado, as etiquetas não serão exportadas como a primeira linha. Esta é a melhor prática para tabelas de banco de dados.
    - **Substituir Todos os Registros** — remova todos os dados existentes da tabela ou arquivo e substitua-os por novas informações de contato.

11. Para customizar as informações que serão gravadas para o histórico de contatos, clique em **Mais Opções**.

    A janela Opções de Criação de Log do Histórico de Contatos aparece.

    a. Para evitar a atualização do histórico de contatos quando esse processo for executado, selecione **Criar Apenas Tratamentos**.

Essa opção gera novos tratamentos na tabela Tratamentos *sem* atualizar o histórico de contatos, essencialmente permitindo uma atualização atrasada para o histórico. Por exemplo, você pode evitar gravar no histórico de contatos porque planeja remover endereços inválidos e duplicados usando o pós-processamento. Se você aguardar pela lista de IDs para a qual as ofertas são enviadas, o histórico de contatos resultante será menor e mais preciso.

Certifique-se de selecionar essa caixa de opção, outras opções nessa janela que não se aplicam mais (porque nenhum histórico de contatos será registrado) serão desativadas.

Por padrão, essa caixa de opção não é selecionada e o histórico de contatos é atualizado quando o processo é executado. Para obter mais informações sobre como registrar o histórico de contatos, consulte Capítulo 8, "Histórico de Contatos e Rastreamento de Respostas", na página 171.

b. Para gerar novos tratamentos com o mesmo ID de pacote da execução de processo mais recente, selecione **Usar Último ID do Pacote**.

   Todas as ofertas fornecidas no mesmo processo de contato para um indivíduo são consideradas um único "pacote"; por padrão, **Usar Último ID de Pacote** não está selecionada, o que especifica que cada pacote possui um ID exclusivo para cada execução de produção do processo de contato.

   Se você selecionou **Criar Apenas Tratamentos** para evitar que o histórico de clientes seja atualizado, também pode selecionar essa caixa de opção para garantir que o ID de pacote da execução anterior seja designado a cada conjunto de oferta, o que vincula as ofertas ao histórico de contatos existente.

c. Selecione o nível de público no qual está rastreando o histórico de contatos na lista suspensa **Rastreando Nível de Público**.

d. Insira a data na qual as pessoas na lista de contatos serão contatadas no campo **Data de Contato**. Também é possível clicar para selecionar a data a partir de um calendário. Se você não inserir uma data nesse campo, o Campaign usará a data de execução do fluxograma.

e. Insira o código de status para rastreamento usando a lista suspensa **Código de Status do Contato**.

f. Selecione e mova os campos para e da lista **Campos Candidatos** e **Campos para Registrar** usando os botões **Incluir>>**, **<<Remover**, **Corresponder>>**, **Para Cima1** e **Para Baixo1** da mesma forma que faria para selecionar campos na guia **Registrar**.

g. Clique em **Fechar** ao concluir a especificação de campos adicionais para registrar.

   Você será retornado à guia **Log** do diálogo de configuração do processo.

12. (Opcional) Para limpar algumas ou todas as entradas do histórico de contatos existentes e do histórico de respostas associado antes da próxima execução do processo de contato, clique em **Limpar Histórico**.

    Importante: Limpar Histórico exclui permanentemente os registros de histórico de contatos e respostas das tabelas do sistema. Esses dados não podem ser recuperados.

13. (Opcional) Clique na guia **Geral** para designar um nome e/ou notas para o processo.

    O nome aparece no processo no fluxograma. As notas aparecem ao apontar para o processo no fluxograma.

14. Clique em **OK**.

O processo é configurado e aparece ativado no fluxograma. É possível testar o processo para verificar se ele retorna os resultados esperados.

Telemarketing

O processo Lista de Chamadas é um processo de contato. Use-o para gerar uma lista de contatos (por exemplo, uma campanha de telemarketing), designar ofertas específicas para essa lista de contatos e registrar o histórico de contatos.

Configure um processo Lista de Chamadas da mesma forma que configura um processo Lista de Mensagens. Consulte o “Para Configurar um Processo de Contato (Lista de Mensagens ou Lista de Chamadas)” na página 89.

Rastrear

Use o processo Rastrear para atualizar o status do contato ou, adicionalmente, campos rastreados para registros existentes no histórico de contatos.

Nota: O processo Rastrear só pode atualizar linhas existentes no histórico de contatos; ele não pode criar novas linhas.

Por exemplo, se registros foram inicialmente gravados no histórico de contatos com um status de contato "Proposto," você poderá usar o processo Rastrear para atualizar posteriormente registros no histórico de contatos que foram contatados, com um status de contato "Contatado." Ou, por exemplo, se todos os contatos que receberam uma mensagem direta foram gravados no histórico de contatos com um status de contato "Contatado" e você recebeu posteriormente uma lista de mensagens não entregues, poderá atualizar indivíduos nessa lista com o status de contato "Não Pode Ser Entregue."

Para Configurar um Processo de Rastreamento

1. Em um fluxograma, no modo **Editar**, verifique se o processo Rastrear está conectado a um ou mais processos configurados cujas células de saída serão usadas como entrada pelo processo Rastrear.
2. Clique duas vezes no processo Rastrear na área de trabalho do fluxograma.

   O diálogo de configuração do processo aparece.
3. Clique na guia **Origem**.
   a. Selecione as células de origem na lista suspensa **Entrada**.
   b. Selecione a data do contato que você deseja associar com os registros atualizados pelo processo Rastrear, usando a lista suspensa **Data do Contato**. Por padrão, um valor "Hoje" é selecionado. Você também pode usar campos derivados para preencher a **Data do Contato**.
   c. Selecione o **Código de Status do Contato** que deseja associar aos registros que está atualizando no histórico de contatos.
4. Clique na guia **Mapeamento para Tratamentos**.

   A lista **Campos de Ações Candidatos** aparece, da qual é possível escolher o campo relevante para corresponder ao código de tratamento. O código de tratamento identifica exclusivamente a linha no histórico de contatos para atualizar.

   Selecione o campo que deseja usar para correspondência a partir da lista **Campos de Ações Candidatos** e o mova para a lista **Campos de Oferta/Tratamento Correspondidos** usando o botão **Incluir>>**, para que ele seja emparelhado com o código de tratamento.

5. Clique na guia **Log** para especificar como deseja atualizar o histórico de contatos desse processo.

   Nota: É necessário ter as permissões adequadas para ativar ou desativar atualizações para tabelas de históricos de contatos.

   a. Para atualizar o histórico de contatos nas tabelas do sistema, selecione a caixa de opção **Registrar nas Tabelas de Históricos de Contatos**.

      Se você selecionar **Registrar nas Tabelas de Históricos de Contatos** e quiser gravar campos adicionais no histórico de contatos, clique em **Campos Adicionais** para exibir o diálogo Opções de Log do Histórico de Contatos. Use os botões **Incluir**, **Remover**, **Corresponder**, **Para Cima1** e **Para Baixo1** para selecionar e mover os campos desejados da lista **Campos Candidatos** na lista **Campos para Registrar** da mesma forma que faria para selecionar campos na guia **Log**. Os campos não correspondidos não serão atualizados.

      Clique em **Fechar** ao concluir a especificação de campos adicionais para registrar.

   b. Para registrar em um destino que não seja o histórico de contatos, ou além dele, nas tabelas do sistema, selecione a caixa de opção **Registrar em Outro Destino** para ativar a gravação em uma tabela ou arquivo alternativo.

   c. Se você selecionou **Registrar em Outro Destino**, use a lista suspensa **Registrar em** para especificar se a saída deve ser gravada em um arquivo ou em uma nova tabela no banco de dados:

      Se você selecionar **Arquivo**, a janela Especificar Arquivo de Saída aparece. Use essa janela para especificar o tipo de arquivo para o qual deseja gravar a saída, o nome de arquivo e o dicionário de dados correspondente.

      Se você selecionar Nova Tabela, use o diálogo Definição de Nova Tabela que aparece para especificar as informações sobre a nova tabela para a qual você deseja que o Campaign grave a saída de log.

   d. Se você selecionou **Registrar em Outro Destino**, especifique os campos dos quais deseja efetuar saída selecionando os campos na lista **Campos Candidatos** e movendo-os para a lista **Campos para Saída** usando o botão **Incluir>>**.

      Também é possível usar campos derivados para Campos Candidatos.

      Remova os campos da lista **Campos para Saída** selecionando-os e clicando em **<<Remover**.

      Se desejado, reordene os campos na lista **Campos para Registrar** selecionando um campo e clicando em **Para Cima1** ou **Para Baixo1** para movê-lo para cima ou para baixo na lista.

      É possível localizar automaticamente campos correspondentes clicando em **Corresponder>>**. Campos com correspondências exatas para os nomes **Campo da Tabela** são automaticamente incluídos na lista **Campo para Registrar**. Se existirem diversos campos correspondentes, a primeira correspondência será obtida.

   e. Apenas se você tiver escolhido **Registrar em Outro Destino**, selecione uma opção para especificar como as atualizações do arquivo de saída ou tabela serão manipuladas:

      - **Anexar a Dados Existentes** — anexe as novas informações de contatos ao final da tabela ou arquivo. Se você selecionar essa opção para um arquivo delimitado, as etiquetas não serão exportadas como a primeira linha. Esta é a melhor prática para tabelas de banco de dados.
      - **Substituir Todos os Registros** — remova todos os dados existentes da tabela ou arquivo e substitua-os por novas informações de contato.

6. (Opcional) Clique na guia **Geral** para designar um nome e/ou notas para o processo.

   O nome aparece no processo no fluxograma. As notas aparecem ao apontar para o processo no fluxograma.
7. Clique em OK.

O processo é configurado e aparece ativado no fluxograma. É possível testar o processo para verificar se ele retorna os resultados esperados.

Resposta

O processo Resposta rastreia as respostas dos clientes que foram contatados em um processo de contato, como Lista de Mensagens ou Lista de Chamadas. Com base nas regras definidas durante a configuração do processo, o processo Resposta avalia quais respostas são consideradas válidas e como elas são novamente creditadas para campanhas ou ofertas. A saída do processo Resposta é gravada em diversas tabelas do sistema do histórico de respostas, onde dados podem ser acessados para análise usando relatórios de rentabilidade e desempenho da campanha.

Nesse formato mais simples, o processo Resposta pode aparecer em seu próprio fluxograma conectado a um processo Selecionar (e, opcionalmente, um processo Segmento). Nesse tipo de fluxograma, o processo Selecionar seleciona IDs de uma tabela mapeada que contém dados sobre respondentes e suas ações de resposta. Esses IDs são segmentados pelo processo Segmento em grupos significativos e, finalmente, transmitidos para um processo Resposta, no qual regras de rastreamento de resposta são aplicadas e a saída é gravada nas tabelas do histórico de resposta.

Um processo Resposta é rigorosamente alinhado com seu processo de contato correspondente, no qual os respondentes que agora estão sendo rastreados eram possivelmente membros das células destinadas com ofertas específicas. Portanto, antes de poder configurar um processo Resposta, você deve:

- Saber o nível de público da lista de contatos e garantir que as tabelas do sistema do histórico de contatos e de respostas de cada nível de público que você está contatando e rastreando foram mapeadas. Isso geralmente é feito pelos administradores do sistema.
- Configurar um processo Resposta separado para cada nível de público no qual você está rastreando respondentes.
- Saber os códigos que representam os tipos de respostas que você deseja rastrear.
- Saber quais códigos gerados pelo Campaign (códigos de campanha, célula, oferta ou tratamento) foram enviados para sua lista de contatos, portanto, você pode mapeá-los para rastreamento.
- Permitir que o Campaign crie tabelas temporárias no banco de dados das tabelas do sistema do Campaign (por exemplo, a propriedade `AllowTempTables` deve ser configurada como true).

Para Configurar um Processo de Resposta

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, verifique se o processo Resposta está conectado a um ou mais processos configurados cujas células de saída serão usadas como entrada pelo processo Resposta.
2. Clique duas vezes no processo Resposta na área de trabalho do fluxograma.

   O diálogo de configuração do processo aparece.

3. Clique na guia **Origem**.
   a. Selecione as células de origem na lista suspensa **Entrada**. As células de origem são provenientes da tabela mapeada no datamart que hospeda as informações de resposta do cliente.

      Nota: Se você estiver usando um arquivo simples delimitado como entrada para o processo Resposta, deverá garantir que todos os tipos de dados nos arquivos de entrada sejam mapeados adequadamente, pois isso não é impingido pelo processo Resposta. Usar um tipo de dado incompatível (por exemplo, ter um código de tratamento mapeado como "numérico" quando o campo `UA_Treatment.TreatmentCode` é do tipo "sequência") causa um erro de banco de dados em alguns bancos de dados (por exemplo, tabelas do sistema no DB2).
   b. Selecione a data que você deseja associar à saída dos registros pelo processo Resposta, usando a lista suspensa **Data da Resposta**. Por padrão, um valor "Hoje" é selecionado. Você também pode usar campos derivados para preencher **Data da Resposta**.
   c. Selecione **Código de Tipo de Resposta** que deseja rastrear. Os códigos de tipo de resposta são globalmente definidos e estão disponíveis para todas as campanhas.
4. Clique na guia **Mapeamento para Tratamentos**.

   A lista **Campos de Ações Candidatos** aparece, da qual você escolhe os campos relevantes para rastreio. Na lista **Campos de Ofertas/Tratamentos Correspondidos**, a coluna **Atributo de Oferta/Tratamento** lista todos os atributos de ofertas ou tratamentos no sistema.
   a. Selecione os campos que deseja rastrear na lista **Campos de Ações Candidatos** e mova-os para a lista **Campos de Ofertas/Tratamentos Correspondidos** usando o botão **Incluir>>**, para que os campos adequados para correspondência fiquem emparelhados.

      É possível selecionar diversos campos de uma só vez usando **Ctrl+Click** ou um intervalo contínuo de campos usando **Shift+Click**. Também é possível usar campos derivados para **Campos de Ações Candidatos**.
   b. Remova os campos da lista **Campos de Ofertas/Tratamentos Correspondidos** selecionando-os e clicando em **<<Remover**.
   c. Se desejado, reordene os campos na lista **Campos de Ofertas/Tratamentos Correspondidos** selecionando um campo e clicando em **Para Cima1** ou **Para Baixo1** para movê-lo para cima ou para baixo na lista.

      Nota: Campos não mapeados e campos para os quais valores não estão disponíveis (ou NULOS) não são usados para a atribuição de resposta. Para que uma instância de tratamento receba crédito de resposta, todos os campos preenchidos devem corresponder, exceto controles, nos quais todos os códigos são ignorados.
5. Clique na guia **Log** para especificar os campos que você deseja registrar no histórico de resposta.

   Selecione campos na lista **Campos Candidatos** e mova-os para a lista **Campos para Registrar** usando o botão **Incluir>>**. Também é possível usar campos derivados para Campos Candidatos.

   Remova campos da lista **Campos para Registrar** selecionando-os e clicando em **<<Remover**.

   Reordene os campos na lista **Campos para Registrar** selecionando um campo e clicando em **Para Cima1** ou **Para Baixo1** para movê-lo para cima ou para baixo na lista.

É possível localizar automaticamente campos correspondentes clicando em **Corresponder>>**. Campos com correspondências exatas para os nomes **Campo da Tabela** são automaticamente incluídos na lista **Campo para Registrar**. Se existirem diversos campos correspondentes, a primeira correspondência será obtida.

6. (Opcional) Clique na guia **Geral** para designar um nome e/ou notas para o processo.

   O nome aparece no processo no fluxograma. As notas aparecem ao apontar para o processo no fluxograma.

7. Clique em **OK**.

O processo é configurado e aparece ativado no fluxograma. É possível testar o processo para verificar se ele retorna os resultados esperados.

Modelo

Use o processo Modelo para criar um arquivo de modelo de tempo de execução, que você poderá usar para pontuação em tempo real ou em lote. Ele automatiza a criação de um modelo de resposta que pode ser usado para pontuar clientes ou possíveis clientes para determinar quais candidatos são mais prováveis a fornecer respostas.

Geralmente, você configura o processo Modelo em seu fluxograma para obter entrada de duas células, uma representando os respondentes (contatos que reagiram positivamente ou efetuaram alguma ação ao receber uma oferta ou comunicação) e um representando os não respondentes (contatos que não efetuaram ação).

Por exemplo, você pode usar dois processos Selecionar, um que seleciona as pessoas que foram contatadas com uma oferta e outra que seleciona os respondentes. Em seguida, use um processo Mesclar para excluir os respondentes, para que você tenha uma lista de não respondentes. Conecte a saída Mesclar e a saída Selecionar de "respondentes" para seu processo Modelo, para fornecer as células de não respondente e respondente para o modelo.

Em outro cenário, você pode usar um processo Selecionar para selecionar todos os contatos de uma oferta, depois usar um processo Segmento para segmentar essa célula em respondentes e não respondentes.

Para Configurar um Processo de Modelo

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, verifique se o processo Modelo está conectado a um ou mais processos configurados cujas células de saída serão usadas como entrada pelo processo Modelo.
2. Clique duas vezes no processo Modelo na área de trabalho do fluxograma.

   O diálogo de configuração do processo aparece.

3. Na guia **Origem**, selecione as células de respondente e não respondente nas listas suspensas **Respondente** e **Não Respondente**. As listas suspensas são preenchidas com células de entrada para o processo Modelo; elas ficarão vazias se você não tiver entradas no processo.

   Nota: As duas células de entrada devem ter o mesmo nível de público.

4. Na lista **Variáveis a Serem Usadas para Modelagem**, selecione as variáveis que serão usadas pelo processo Modelo durante a geração do modelo. É possível selecionar todas as variáveis (clicando em **Usar Todas**) e permitir que

o processo Modelo decida qual conjunto de entradas são mais efetivas para modelagem. No entanto, eliminando variáveis que não acrescentam valor ao modelo (por exemplo, variáveis que contêm o mesmo valor para todos os registros ou valores diferentes para todos os registros), é possível aumentar a velocidade do processo automático de seleção de variável.

Nota: Se você estiver em dúvida quanto ao valor preditivo de uma variável, inclua-o e permita que o processo Modelo decida se ele deverá ser usado.

Você também pode usar campos derivados na configuração de um modelo.

5. Na guia **Método**, use as opções **Melhor Modelo** para escolher como os algoritmos de mineração de dados devem chegar ao melhor modelo: com base em uma duração especificada ou entre um número especificado de modelos candidatos.
   - **Melhor Modelo em** – (Padrão) Permite especificar um limite de tempo para modelagem. O processo **Modelo** retém os melhores modelos construídos no período de tempo especificado. O padrão é três horas.
   - **Melhores Modelos Entre** – Permite especificar o número de modelos para construir. O processo **Modelo** reterá o melhor desses modelos. O padrão é 20.
6. Selecione o tipo de modelagem que será feito escolhendo um algoritmo na lista suspensa Algoritmo a Ser Usado. É possível selecionar um, vários ou todos.

   Nota: Selecionar **Todos os Algoritmos** (o padrão) resultará em um modelo mais preciso, mas pode levar mais tempo.
7. Configure o número máximo de modelos para manter inserindo qualquer número inteiro positivo no campo **Número Máximo de Modelos para Manter**. O padrão é cinco. Cada um dos modelos superiores é salvo anexando um sinal de sustenido (#) ao final do nome de arquivo especificado. Se mais de um modelo for mantido, um índice será anexado no nome de arquivo base, indicando a classificação do modelo.

   Nota: Quanto mais modelos você escolher manter, mais espaço em disco será necessário para salvar as informações correspondentes.
8. No campo **Nome do Arquivo de Modelo**, especifique o nome do caminho absoluto para o arquivo de modelo que será criado ou clique **Procurar** para navegar para um arquivo. Depois de executar o processo, ele gerará um arquivo de modelo *NAME*.rtm, que você pode usar para pontuação com o processo Pontuação.
9. (Opcional) Clique na guia **Geral** para designar um nome e/ou notas para o processo.

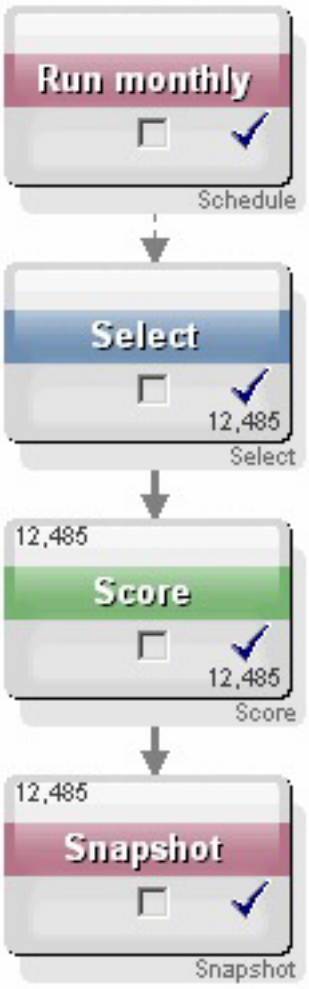
   O nome aparece no processo no fluxograma. As notas aparecem quando você passa o mouse sobre o processo no fluxograma.
10. Clique em **OK**.

O processo é configurado e aparece ativado no fluxograma. É possível testar o processo para verificar se ele retorna os resultados esperados.

Escore

Use o processo Pontuação para classificar a semelhança de cada cliente que efetua uma compra ou que responde a uma oferta e para identificar os melhores clientes ou possíveis clientes da campanha que você planeja executar. A pontuação baseia-se nos resultados de modelagem importados de um arquivo de modelo de tempo de execução (arquivo .rtm) criado pelo PredictiveInsight ou pelo processo Modelo no Campaign.

O processo Pontuação pode ser usado em um fluxograma da seguinte forma: O fluxograma começa com um processo Planejar que o executa mensalmente. Ele está conectado a um processo Selecionar que gera uma lista de IDs de clientes dos dados no datamart. Os IDs são então enviados a um processo Pontuação para a pontuação em um modelo de dados. Finalmente, os resultados do processo Pontuação são enviados para um processo Captura Instantânea para que sejam gravados em uma planilha.



Para Configurar um Processo de Pontuação

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, verifique se o processo Pontuação está conectado a um processo configurado cujas células de saída serão usadas como entrada pelo processo Pontuação.
2. Clique duas vezes no processo Pontuação na área de trabalho do fluxograma.

O diálogo de configuração do processo aparece.

3. Use a lista suspensa **Entrada** para selecionar uma célula de origem que contém os IDs de clientes que você deseja pontuar.

   Importante: Não é possível selecionar diversas células de origem para pontuar.

4. No campo **Número de Modelos**, especifique o número de modelos que você deseja criar inserindo um número inteiro ou usando os botões de seta para cima e para baixo para aumentar ou diminuir a contagem.

   Nota: A lista suspensa **Parâmetros para** conterá quantos modelos você especificou no campo **Número de Modelos**, denominados Modelo 1, Modelo 2, Modelo 3 etc. Se você alterar o número de modelos, os modelos listados na lista suspensa **Parâmetros para** serão automaticamente alterados.

5. Para cada modelo que você está pontuando, especifique um **Nome de Campo de Pontuação** e um **Arquivo de Modelo**. Use a lista suspensa **Parâmetros para** para selecionar cada modelos que você precisa configurar.

6. No campo **Nome do Campo de Pontuação**, digite o nome do campo no qual você deseja que os resultados da pontuação sejam armazenados para esse modelo. O padrão é **score*N*_1.**

   Se você digitar **MYSCORE** no campo e houver um único campo de saída definido no modelo especificado, o nome do campo de pontuação será **MYSCORE**. Se houver diversas saídas, os nomes dos campos de pontuação serão **MYSCORE_1**, **MYSCORE_2**, **MYSCORE_3** etc.

   Quando o Campaign exibir a lista de campos disponíveis, os campos de pontuação aparecerão como se pertencessem a uma tabela.

7. No campo **Arquivo de Modelo**, insira o caminho completo e o nome de arquivo que você usará para pontuar os IDs do cliente.

   Insira o caminho completo e nome de arquivo do modelo que deseja usar ou clique em **Procurar** para chamar uma janela de seleção de arquivo padrão do Windows.

8. Clique em **Corresponder Nomes de Variáveis** para corresponder nomes de variáveis com campos da tabela na origem de entrada. A janela Corresponder Nomes de Variáveis aparece.

   Para que os clientes sejam corretamente pontuados, é necessário garantir que seja possível corresponder as variáveis usadas pelo modelo com campos correspondentes no conjunto de dados que será pontuado. Por exemplo, se o modelo usar uma variável average_balance, você deverá corresponder essa variável a um campo que contém o saldo médio no conjunto de dados que será pontuado.

   a. Selecione campos na lista **Campos Disponíveis** que corresponde aos campos no conjunto de dados e mova-os para a lista **Variáveis Correspondidas** usando o botão **Incluir>>**.

      É possível corresponder nomes de campos idênticos automaticamente clicando em **Corresponder**. Isso substituirá qualquer correspondência manual.

      Também é possível criar campos derivados clicando em **Campos Derivados**.

      Importante: Você deve corresponder todas as variáveis na **Lista de Variáveis Correspondidas** para configurar o processo Pontuação. Os nomes de variáveis não precisam corresponder aos nomes de campos, mas os tipos de dados (numéricos ou de sequência) devem corresponder.

b. Ao concluir a correspondência de nomes de variáveis, clique em OK.

   A janela **Corresponder Nomes de Variáveis** é fechada e você é retornado à guia **Pontuação** no diálogo de configuração de processo.

9. (Opcional) Clique na guia **Geral** para designar um nome e/ou notas para o processo.

   O nome aparece no processo no fluxograma. As notas aparecem quando você passa o mouse sobre o processo no fluxograma.

10. Clique em **OK**.

    O processo é configurado e aparece ativado no fluxograma. É possível testar o processo para verificar se ele retorna os resultados esperados.

Escolhendo Origens de Dados para Processos

Em muitos processos, incluindo Público, Criar Segmento, Cubo, Extrair, Modelo, Resposta, Segmento e Selecionar, é necessário especificar uma origem de dados na qual o processo atuará. A origem de dados de um processo pode ser uma célula recebida, segmento, tabela ou diversas tabelas.

Na maioria dos casos, especifique a origem de dados de um processo no campo **Entrada** na primeira guia da janela de configuração, usando a lista suspensa **Entrada**. Para obter instruções, consulte as instruções para configurar cada processo. Por exemplo, consulte "Para Configurar um Processo Selecionar" na página 50.

Para Selecionar uma Célula, Segmento ou Tabela Recebida como a Entrada para um Processo

Na primeira guia do diálogo de configuração de processo, selecione a célula, o segmento ou a tabela recebida a partir da lista suspensa Entrada. A lista suspensa Entrada exibe todas as tabelas base atualmente mapeadas no catálogo de tabelas, junto com seus níveis de público. Se houver uma célula recebida, apenas essas tabelas com o mesmo nível de público da célula serão exibidas.

Para Selecionar Diversas Tabelas como Entrada em um Processo

É possível selecionar mais de uma tabela como entrada em um processo.

1. No diálogo de configuração do processo, selecione **Tabelas > Diversas Tabelas** na lista suspensa **Entrada**.

   Nota: Se você selecionar diversas tabelas, elas deverão ter o mesmo nível de público.

   Também é possível clicar no botão de reticências. A janela Selecionar Tabelas para Usar exibe todas as tabelas base no catálogo de tabelas da campanha.

2. Marque a caixa próxima a cada tabela que você deseja selecionar.
3. Clique em **OK** para retornar ao diálogo de configuração do processo. O campo **Entrada** exibe "Diversas Tabelas", que você pode visualizar clicando no botão de reticências.

Para Mapear uma Nova Tabela para Selecionar como uma Origem

No diálogo de configuração do processo, selecione **Tabelas > Nova Tabela** na lista suspensa Entrada.

A janela Definição de Nova Tabela pré-seleciona o tipo Tabela de Registro Base. Você mapeia uma nova tabela base em um diálogo de configuração de processo da mesma forma que mapeia uma tabela a partir do diálogo Mapeamentos de Tabela.

Nota: É necessário ter as permissões adequadas para ser capaz de mapear tabelas. Para obter detalhes sobre tabelas de mapeamento, consulte o *Guia de Administrador do Campaign*.

Escolhendo o Processamento em Banco de Dados para Processos

O processamento em banco de dados é uma opção que você pode ativar ou desativar dos processos de seu fluxograma globalmente e para cada fluxograma.

Nota: O processamento em banco de dados não é suportado para todos os bancos de dados. O administrador do Campaign pode confirmar se esta opção está disponível para suas origens de dados.

A opção de processamento em banco de dados determina:

- quais operações foram feitas no nível de banco de dados ou no nível de servidor do Campaign; e
- o que ocorre nos resultados das operações.

No geral, a opção de processamento em banco de dados melhora o desempenho do fluxograma, impedindo que IDs de seu banco de dados sejam desnecessariamente copiados para o servidor Campaign para processamento. Com o processamento em banco de dados ativado, tarefas de processamento como classificação, junção e mesclagem de dados são, sempre que possível, feitas no servidor de banco de dados em vez de serem feitas no servidor Campaign e as células de saída dos processos são armazenadas em tabelas temporárias no servidor de banco de dados.

Dependendo da lógica requerida, algumas funções ainda serão executadas no servidor Campaign, mesmo com o processamento em banco de dados ativado. Por exemplo, quando o Campaign calcula um campo derivado, primeiro ele avalia a fórmula do campo derivado para ver se qualquer parte do cálculo pode ser executada usando SQL. Se instruções SQL simples puderem ser usadas para executar o cálculo, então o cálculo poderá ser feito "no banco de dados". Caso contrário, tabelas temporárias serão criadas no servidor Campaign para manipular os cálculos e persistir os resultados do processo para processamento em um fluxograma.

Importante: O processamento em banco de dados não poderá ser feito se você tiver especificado qualquer limitação no tamanho da célula de saída ou se tabelas temporárias estiverem desativadas para o processo.

O processamento de macros customizadas que consistem de instruções SQL brutas é executado no banco de dados, com as seguintes limitações:

- Todas as macros customizadas de SQL bruta devem começar com `select` e conter exatamente `from` no resto do texto.
- Para bancos de dados que suportam apenas a inserção na sintaxe <TempTable>, é necessário ter pelo menos uma tabela base mapeada para a mesma origem de dados no mesmo nível de público da macro customizada de SQL bruta. Se os campos selecionados pela macro customizada de SQL bruta forem muito grandes em relação aos campos para a tabela temporária, um erro de tempo de execução ocorrerá.

Importante: Se você estiver usando SQL bruta com o processamento em banco de dados, deverá codificar a SQL bruta para juntá-la à tabela temporária a partir do processo de envio de dados, caso contrário, os resultados não terão escopo nos resultados do processo de envio de dados.

Ativando ou Desativando o Processamento em Banco de Dados

A configuração do processamento em banco de dados pode ser definida:

- para cada fluxograma
- globalmente, para todo o sistema

Uma boa prática para essa opção é desativar a configuração global e configurar a opção no nível do fluxograma.

Para Ativar ou Desativar o Processamento em Banco de Dados em um Fluxograma

A opção de processamento em banco de dados em um fluxograma individual substitui a configuração global.

1. Em uma página do fluxograma no modo **Editar**, clique no ícone **Admin** e selecione **Configurações Avançadas**.

   A janela Configurações Avançadas aparece.
2. Selecione a caixa de opção **Usar Otimização em Banco de Dados Durante Execução do Fluxograma**.
3. Clique em **OK**.

Ao salvar e executar o fluxograma, o processo em banco de dados será usado sempre que possível.

Para Ativar ou Desativar o Processamento em Banco de Dados Globalmente

Para ativar ou desativar o processamento em banco de dados globalmente, configure a propriedade `Campanha > partitions > partition[n] > server > optimization > useInDbOptimization` na página Configuração para o valor adequado (`TRUE` ou `FALSE`).

Para obter informações sobre como usar a página Configuração, consulte o *Guia do Administrador do IBM Unica Plataforma de Marketing*.

Criando Consultas em Processos

Ao configurar determinados processos, você pode usar consultas para retornar dados específicos de sua origens de dados. O Campaign facilita a criação de consultas usando um dos seguintes métodos:

- "Para Criar uma Consulta com Apontar e Clicar"
- "Para Criar uma Consulta com o Text Builder" na página 106
- "Para Criar uma Consulta Usando o Query Helper" na página 107
- "Criando Consultas Usando SQL" na página 108

Como as Consultas São Avaliadas nos Processos do Campaign

As consultas nos processos do Campaign são avaliadas da esquerda para a direita usando regras matemáticas.

Por exemplo, a seguinte instrução:

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

será avaliada como:

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

Ou seja, a primeira parte da instrução **([UserVar.1] < PDF)** será avaliada como true ou false (1 ou 0) e o resultado será transmitido para a segunda instrução:

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

Para que o exemplo seja avaliado como PDF maior que [UserVar.1] e menor que [UserVar.2], é necessário construir a seguinte consulta:

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

Essa instrução equivale ao seguinte:

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

Para Criar uma Consulta com Apontar e Clicar

Estas instruções explicam como criar uma consulta usando o recurso **Apontar & Clicar** em um diálogo de Configuração do Processo.

Para editar uma consulta, clique duas vezes em qualquer item na consulta para selecionar um outro valor. Selecionar um novo item na lista suspensa **Selecionar com Base em** removerá a consulta existente.

1. Em um processo que usa consultas, como Segmento, Selecionar ou Extrair, acesse o diálogo de configuração de processo onde as consultas podem ser construídas. Por exemplo, abra uma caixa de processo Selecionar e clique em **Selecioanr IDs do Cliente com** na guia Selecionar.

   Por padrão, o gerador de consultas **Apontar e Clicar** é exibido.
2. Para criar uma consulta, clique em cada célula da coluna (**Nome do Campo**, **Operador**, **Value**, **E/Ou**) e, em seguida, clique em uma seleção da lista à direita.

Se a opção **Perfil** aparecer, é possível usá-la para exibir os valores no campo. Clicando em cada coluna e duas vezes em uma seleção, é possível construir sua consulta:

- Use **Nome do Campo** para indicar qual campo consultar. É possível selecionar na lista de **Campos Disponíveis**, incluindo os Campos Gerados do IBM Unica Campaign. Também é possível criar **Campos Derivados**.
- Use **Operador** para selecionar um operador de comparação (por exemplo, =, <, >, Entre).
- Selecione um **Valor** para o campo.
- Para incluir outra expressão, clique na coluna **E/Ou** e clique duas vezes em E ou OU para indicar como combinar as expressões.
- Para incluir parênteses para controlar a ordem de avaliação, selecione uma expressão e use **Incluir (...)** para incluir um conjunto de parênteses, **Remover (...)** para remover um conjunto único de parênteses, ou **Limpar todos (...)** para remover todos os parênteses na expressão selecionada. Os parênteses permitem agrupar expressões ao definir consultas complexas. Por exemplo (AcctType = 'Gold' AND Rank = 'A') OR NewCust = 'Yes' é diferente de AcctType = 'Gold' AND (Rank = 'A' OR NewCust = 'Yes').
- Selecione uma ou mais expressões e, em seguida, use **Mover para Cima** ou **Mover para Baixo** para registrar expressões.
- Selecione uma expressão e use **Inserir** para incluir uma linha em branco.

3. Clique em **Verificar Sintaxe** para confirmar se sua sintaxe da consulta é válida. Verificar a sintaxe não coloca nenhum carregamento no servidor de banco de dados.

   O Campaign indica se a sintaxe contém qualquer erro.
4. Para ver os resultados da consulta, clique em **Testar Consulta**.

   Importante: As supressões globais e os limites de tamanho da célula não são aplicados às contagens de Testar Consulta. As consultas também podem retornar dados não normalizados. Para obter uma contagem de resultado precisa, execute uma execução de teste do processo.

   Uma barra de progresso é exibida enquanto a consulta está sendo testada. Clique em **Cancelar** para parar o teste.

   Quando o teste estiver concluído, o Campaign indica o número de linhas da consulta retornada. (Esse número pode ser diferente quando a campanha é executada.)
5. Clique em **OK**.

Para Criar uma Consulta com o Text Builder

Estas instruções descrevem como criar uma nova consulta usando o recurso Text Builder no diálogo de configuração do processo.

Para editar uma consulta existente, edite o texto da consulta diretamente na caixa de texto da consulta.

1. Em um processo que requer consultas, como Segmento, Selecionar ou Extrair, acesso o diálogo de configuração do processo que contém a caixa de texto da consulta.

   Por padrão, o gerador de consultas **Apontar e Clicar** é exibido. Qualquer consulta existente é mostrada na caixa de texto da consulta.
2. Clique em **Text Builder**.

As colunas da consulta **Apontar e Clicar** são substituídas por uma caixa de texto em branco.

3. Escolha uma origem de dados de entrada e uma origem de dados para consulta na lista suspensa **Selecionar com Base em**.

   A lista de **Campos Disponíveis** é exibida com base na escolha de **Selecionar com Base em**.

4. Crie sua consulta:
   - Selecionando os nomes de campo ou tabela na lista **Campos Disponíveis** e clicando duas vezes para inseri-los na caixa de texto da consulta. Também é possível clicar uma vez e depois clicar em **<-Use** para movê-lo para a caixa de texto da consulta.
   - Inserindo os operadores e valores obrigatórios. Para ver os valores de um campo selecionado, é possível clicar em **Perfil**.

   Nota: Embora seja possível inserir nomes de campos e tabelas diretamente na caixa de texto da consulta, selecioná-los na lista ajuda a evitar erros de sintaxe.

5. Para verificar a sintaxe da consulta, clique em **Verificar Sintaxe**.

   O Campaign exibe uma janela de confirmação que exibe todos os erros encontrados. Clique em **OK**

   Verificar a sintaxe de sua consulta não insere nenhum carregamento no servidor de banco de dados.

6. Se você quiser ver os resultados da execução da consulta, clique em **Testar Consulta**.

   Importante: As supressões globais e os limites de tamanho da célula não são aplicados às contagens de Testar Consulta. As consultas também podem retornar dados não normalizados. Para obter uma contagem de resultados precisa, execute uma execução de teste do processo.

   Uma barra de progresso é exibida enquanto a consulta está sendo testada. Clique em **Cancelar** para parar o teste.

   Quando o teste estiver concluído, o Campaign exibirá uma janela de confirmação que exibe o número de linhas que a consulta retornou. (Esse número pode ser diferente quando a campanha é executada.)

7. Ao concluir a criação de sua consulta, clique em **OK**.

   A caixa de configuração de processo é fechada e você retorna à página do fluxograma no modo **Editar**.

Para Criar uma Consulta Usando o Query Helper

O **Query Helper** fornece operadores e funções selecionáveis que você pode combinar com campos disponíveis para construir uma consulta. O **Query Helper** pode ajudá-lo a construir consultas no idioma da macro do Campaign ou com macros customizadas.

1. Em um processo que requer consultas, como Segmento, Selecionar ou Extrair, acesso o diálogo de configuração do processo que contém a caixa de texto da consulta.

   Por padrão, o gerador de consultas **Apontar e Clicar** é exibido. Qualquer consulta existente é mostrada na caixa de texto da consulta.

2. Clique em **Text Builder**.

   As colunas da consulta **Apontar e Clicar** são substituídas por uma caixa de texto em branco. O botão do **Query Helper** é ativado.

3. Clique em **Query Helper**.

   O Query Helper aparece abaixo da caixa de texto da consulta. O Query Helper contém um conjunto de botões para inserir operadores comumente usados e uma lista completa de macros.
4. Crie sua consulta:
   a. Selecionando a macro que deseja usar na lista de macros no **Query Helper** e clicando duas vezes para entrar nela na caixa de texto da consulta. Ao selecionar uma macro, o **Query Helper** exibe uma breve descrição e a sintaxe da macro selecionada.

      Nota: Se você selecionar uma macro customizada, a descrição e a sintaxe serão criadas pela pessoa que escreveu a macro.
   b. Insira os operadores requeridos digitando ou usando os botões do Query Helper.

      Nota: Embora seja possível inserir nomes de campos e tabelas diretamente na caixa de texto da consulta, selecioná-los na lista ajuda a evitar erros de sintaxe.
5. Continue criando sua consulta usando o **Text Builder**.
6. Ao concluir a criação de sua consulta, clique em **Fechar**.

   O Query Helper é fechado.
7. Clique em **OK** para fechar o diálogo de configuração do processo.

Criando Consultas Usando SQL

Se você for um usuário SQL experiente, poderá criar sua própria consulta SQL ou usar consultas SQL criadas em outros aplicativos, copiando-as e colando-as. A criação de SQL bruta é uma função avançada do Campaign; os usuários são responsáveis pela sintaxe correta e pelos resultados da consulta.

Importante: A obtenção de resultados corretos ao usar a SQL bruta em um processo Selecionar (ou seja, a lista correta de IDs de público) exigirá o uso do token `<TempTable>` quando a otimização em banco de dados estiver ativada e existir uma célula de entrada no processo Selecionar. Além disso, para melhorar significativamente o desempenho quando o Campaign processar tabelas muito grandes, use o token `<TempTable>` mesmo quando não estiver usando a otimização em banco de dados.

Uma consulta SQL deve retornar uma lista **apenas** de IDs exclusivos, conforme definido pela chave em uma tabela base.

Sua consulta deve usar a seguinte sintaxe:

```
SELECT DISTINCT(<key1> [<key2>,...]) FROM <table> WHERE <condition> ORDERBY
<unique_id>
```

A consulta solicita ao banco de dados a execução da classificação e deduplicação de dados. Se você omitir a cláusula `DISTINCT` ou `ORDERBY`, o Campaign classificará e deduplicará os dados no servidor de aplicativos, para que você ainda receba os resultados corretos, mas o desempenho provavelmente será mais lento.

- Se você optou por **Selecionar Todos os IDs do Cliente**, poderá criar comandos de SQL bruta para que sejam executados nos registros de um banco de dados especificado antes ou depois da execução do processo **Selecionar**.

- Se você optou por aplicar o critério de seleção para os IDs do cliente, além do item descrito acima, você também pode ativar o uso da SQL bruta no **Query Builder** ao criar seu critério de seleção. Caso contrário, só poderá usar **Expressões Unica** e Macros Customizadas.

Construindo Instruções SQL Brutas no Campaign

Nos processos que exigem consultas, clique em **Avançado** na janela de edição de consulta para acessar os recursos **Configurações Avançadas**. Os recursos reais variarão entre os processos.

Por exemplo, no processo Selecionar, é possível usar as **Configurações Avançadas** para criar uma consulta usando SQL bruta ou executar comandos de pré e/ou pós-processamento.

A janela Configurações Avançadas inclui duas áreas de janela:

- **Pré-processamento —** insira SQL bruta para que seja processada antes das execuções da consulta
- **Pós-processamento —** insira SQL bruta para que seja processada após as execuções da consulta

Esse recurso permite incorporar procedimentos de SQL como parte da execução do processo e é útil na implementação de esforços do Campaign, incluindo ETL, atualizações de estatísticas de rotinas, ajuste de desempenho sequencial e funções de segurança.

É possível usar instruções SQL de pré e pós-processamento em **Configurações Avançadas** para:

- Executar procedimentos armazenados no banco de dados
- Criar, eliminar e recriar tabelas e índices
- Conceder ou alterar privilégios para outros usuários ou grupos
- Organizar comandos de banco de dados com diversas etapas
- Executar rotinas complexas de banco de dados, sem precisar usar scripts externos para se conectar ao banco de dados

As instruções SQL são executadas na ordem na qual aparecem.

- As instruções SQL de pré-processamento são executadas antes das execuções de consulta.
- As instruções SQL de pós-processamento são executadas depois das execuções de consulta.

Elas podem ser usadas com SQL bruta ou processamento padrão na consulta do processo Selecionar.

Consultas SQL Brutas e Processamento em Banco de Dados

Para obter detalhes sobre o processamento em banco de dados com consultas SQL brutas, consulte "Escolhendo o Processamento em Banco de Dados para Processos" na página 103.

Usando os Tokens TempTable e OutputTempTable em Consultas SQL Brutas

Ao usar uma consulta SQL bruta em um processo Selecionar com uma célula de entrada, o comportamento no Campaign será diferente, dependendo se a otimização em banco de dados está ativada ou desativada.

Quando a otimização em banco de dados está desativada, a lista de IDs da consulta SQL bruta é automaticamente correspondida na lista de IDs da célula recebida, para que a lista de IDs resultante seja um subconjunto da célula, conforme esperado. No entanto, quando a otimização em banco de dados está ativada, o Campaign espera que a lista de IDs gerada a partir do processo Selecionar seja a lista final e não corresponde automaticamente essa lista com a lista de IDs de qualquer célula recebida. Portanto, quando a otimização em banco de dados estiver ativada, é essencial que a consulta SQL bruta criada para um processo Selecionar intermediário (ou seja, um processo Selecionar em uma célula de entrada) use o token <TempTable> para unir-se adequadamente à célula recebida. A junção na célula de entrada não garante apenas resultados corretos, também melhora o desempenho, impedindo o processamento externo de IDs de públicos que não estejam na célula de entrada.

Nota: Para melhorar o desempenho, use o token <TempTable>, mesmo quando não estiver usando a otimização em banco de dados. O uso do token <TempTable> pode melhorar significativamente o desempenho, especialmente quando o Campaign processa tabelas muito grandes.

Além disso, o uso do token <OutputTempTable> mantém a otimização em banco de dados e impede que IDs de públicos sejam recuperados novamente do banco de dados para o servidor Campaign.

Exemplo: Usando os Tokens TempTable e OutputTempTable: Suponha que você tenha um processo Select1 que seleciona 10.000 clientes que são clientes "Gold" (por exemplo, Indiv.AcctType = 'Gold'). Depois você conecta Select1 a um segundo processo Select ("Select2") usando uma consulta SQL bruta:

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

Este exemplo seleciona clientes cuja soma de compras excede $500 e que estão na célula de entrada (ou seja, clientes que têm um tipo de conta "Gold").

Ao contrário, uma consulta SQL bruta que omite a junção e o token <TempTable>:

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

primeiro calcula a soma das compras de todos os clientes na tabela Compras (que pode ser milhões de clientes) e depois seleciona todos os clientes cuja soma das compras excede $500, independentemente se o cliente é "Gold" ou não.

Portanto, para melhor desempenho, mesmo que a otimização em banco de dados esteja desativada, grave suas consultas SQL brutas usando o token <TempTable> quando houver uma célula de entrada.

Para simplificar, este exemplo não usa o token <OutputTempTable>, mas para manter a otimização em banco de dados e evitar que IDs de público sejam recuperados do banco de dados novamente para o servidor Campaign, deverá incluir o token <OutputTempTable> em sua consulta SQL bruta. Exemplo:

```
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
```

Fazendo Referência a Tabelas de Extração nas Consultas SQL Brutas

Você pode fazer referência à tabela Extrair nos processos de recebimento de dados por meio de SQL bruta, usando o token `<Extract>`. Use esse token para especificar subconjuntos de dados para processamento subsequente, o que pode melhorar o desempenho ao trabalhar com tabelas grandes.

O seguinte exemplo consulta uma tabela Extrair para selecionar os IDs de clientes de todos os clientes cujo saldo de conta excede $1,000.

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

Para fluxogramas que contêm diversos processos Extrair, o token `<Extract>` sempre faz referência à tabela Extrair disponível mais recentemente.

Nota: Após uma mesclagem, o token `<Extract>` pode ou não ser válido. Efetue uma execução de teste do fluxograma para determinar se o token funciona conforme o esperado.

Para Criar uma Consulta SQL Bruta na Área de Entrada de Texto SQL

1. Ative a opção **Selecionar Registros com** na guia Origem do processo Selecionar.
2. Clique em **Avançado**.

   A janela Configurações Avançadas aparece.
3. Ative **Usar SQL Bruta para Seleção de Registros**.
4. Selecione a origem de dados para consultar na lista suspensa **Banco de Dados**.
5. Selecione o público-alvo na lista suspensa **Nível de Público**.
6. Clique em **OK** para fechar a janela Configurações Avançadas.
7. Clique na área de entrada de texto SQL.
8. Construa uma consulta:
   - Inserindo uma SQL bruta na área de janela de entrada de texto SQL
   - Usando o **Query Helper**
   - Usando **Apontar e Clicar**

   Nota: Se você clicar em **Apontar e Clicar**, retornará à construção de uma expressão de consulta não-SQL.
9. (Opcional) Clique em **Testar Consulta**.

   Importante: As supressões globais e os limites de tamanho da célula não são aplicados às contagens de Testar Consulta. As consultas também podem retornar dados não normalizados. Para obter uma contagem de resultados precisa, execute uma execução de teste do processo.
10. Ao concluir a construção e o teste de sua consulta, clique em **OK** para fechar a janela e salvar sua configuração.

Para Transmitir Diversos Comandos em uma Instrução SQL Bruta

Você pode transmitir diversos comandos em uma instrução SQL bruta.

Se seu banco de dados permitir que diversos comandos sejam transmitidos, será possível inserir quantos comandos SQL válidos você precisar, com as seguintes regras:

- Os comandos são separados com o delimitador adequado;
- O último comando deve ser um comando de seleção;
- Esse comando de seleção deve selecionar todos os campos relevantes necessários na definição de seu nível de público na mesma ordem que o nível de público está definido;
- Nenhuma outra instrução de seleção é usada.

1. Ative a opção **Selecionar Registros com** na guia Origem do processo Selecionar.
2. Clique em **Avançado**.

   A janela Configurações Avançadas aparece.
3. Clique para ativar **Usar SQL Bruta**.

   Isso ativa a SQL bruta, um recurso que transmite sua sintaxe de consulta exata para o banco de dados.
4. Selecione o banco de dados que será usado e o nível de público desejado.

   Clique em **OK**.
5. Insira seus comandos SQL na caixa de texto **Selecionar Registros com**.

   Clique em **OK**.

Para Especificar Instruções SQL de Pré ou Pós-processamento

1. Na guia **Origem** do processo Selecionar, clique em **Avançado**.

   A janela Configurações Avançadas aparece.
2. Para inserir uma instrução SQL bruta de pré-processamento, clique duas vezes no campo **Pré-Processamento** e insira a instrução SQL que deseja executar antes da execução do processo.
3. Depois, clique no campo **Banco de Dados** nessa linha e selecione o nome do banco de dados no qual deseja executar essa instrução.

   Nota: A lista suspensa **Banco de Dados** exibe todos os bancos de dados disponíveis (aqueles para os quais uma categoria de origem de dados foi configurada na página Configuração de Plataforma de Marketing). Se seu banco de dados não aparecer nessa lista suspensa, entre em contato com o administrador do sistema do Campaign.
4. Clique para selecionar a caixa de opção **SQL** se quiser visualizar apenas funções SQL na área de janela da lista. Clique novamente para limpar e ver a lista completa de funções e operadores disponíveis.

   Nota: Se você já tiver ativado a opção **Usar SQL Bruta** na janela Configurações Avançadas, a opção **SQL** no Query Helper estará ativada. Isso ocultará as funções de macro do Campaign, para que apenas operadores e funções SQL sejam exibidos.

Criando Perfis de Campos

O recurso **Profile** permite visualizar uma lista de valores distintos e suas frequências de ocorrências para um campo selecionado. Você pode criar o perfil de qualquer campo que esteja disponível em qualquer processo no qual o botão **Perfil** aparece, como a lista suspensa **Segmento por Campo** no processo Segmento ou nas listas **Campos Disponíveis** ou **Campos Candidatos** em outros diálogos de

configuração de processo. Somente registros na célula atual serão incluídos na contagem, a menos que as contagens tenham sido pré-calculadas.

Nota: É necessário ter as permissões adequadas para campos de perfis. Pergunte ao administrador do sistema caso tenha questões sobre seu acesso a esse recurso.

Criar Perfil de um Campo

O Campaign cria um perfil de campo quando selecionado em uma lista e clica no botão **Perfil**. É possível criar perfil de qualquer campo em qualquer origem de dados mapeada. Também é possível criar perfil de campos derivados.

1. Na janela de configuração de um processo que inclui o botão **Perfil**, selecione o campo para o qual deseja criar um perfil.
2. Clique em **Perfil**.

   A janela Perfil de Campo Selecionado aparece.

Campaign cria perfil dos dados no campo selecionado. As categorias e contagens de frequência são atualizadas à medida que a criação de perfil progride.

Nota: Espere até que a criação de perfil esteja concluída antes de usar os resultados, para assegurar-se de que todas as categorias seja processadas e contas estejam concluídas.

Ao concluir a criação de perfil, a janela Perfil de Campo Selecionado aparece nas informações a seguir:

- A lista de valores no campo selecionado, mostrada na coluna **Categoria** e a **Contagem** correspondente de IDs com o valor.

  Nota: Campaign organiza valores por categoria, agrupa-os para criar segmentos de tamanho aproximadamente igual. O número de categorias máximo padrão (compartimento distintos de valores) para exibir é 25. É possível alterar o número máximo de categorias.
- A área de janela **Estatísticas** à direita mostra a contagem total de IDs e outros detalhes sobre os dados para o campo, incluindo:
  - O número de valores NULL localizados
  - O número total de categorias, ou valores, para o campo
  - Valores estatísticos para os dados, incluindo a média, o desvio padrão e os valores mínimo e máximo.

    Nota: Mean, **Stdev.**, **Min.** e **Max.** não estão disponíveis para campos ASCII. Ao criar perfil de campos de texto, esses valores aparecem todos como zeros.

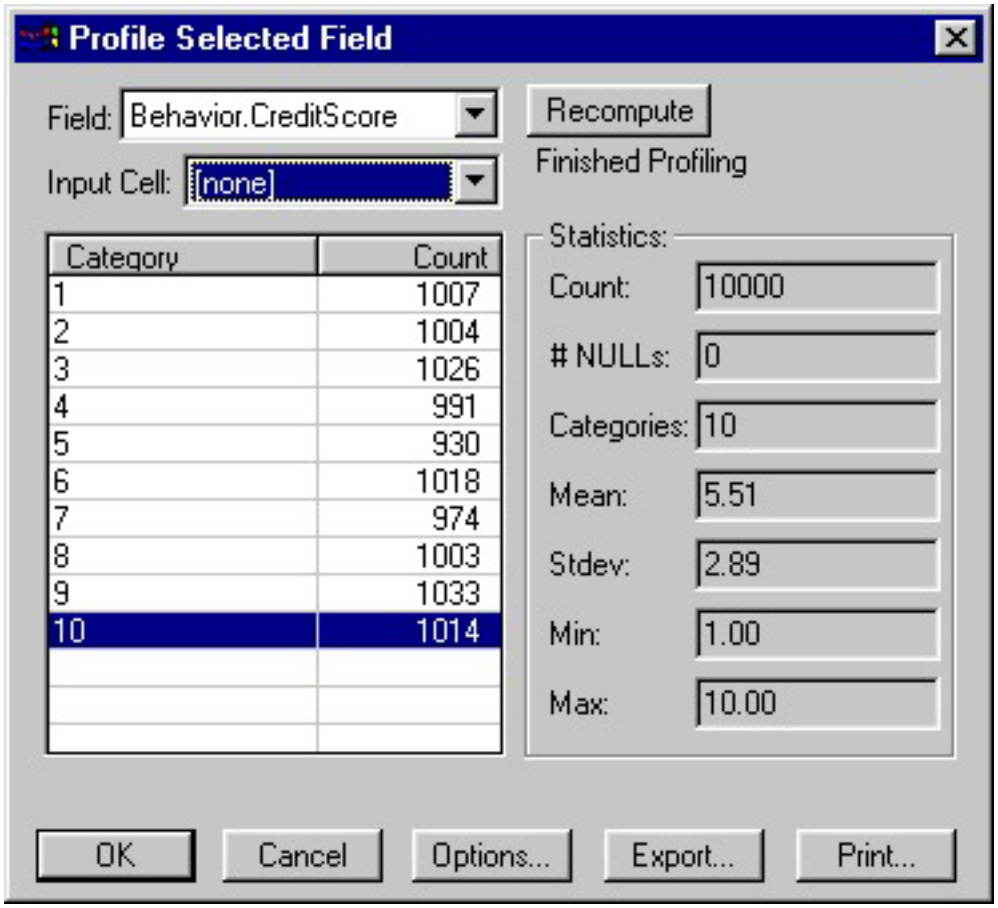
Restringindo Entrada para Criação de Perfil

Quando o Campaign cria perfil de um campo, ele cria apenas os segmentos disponíveis na entrada para o processo no qual você está executando a criação de perfil.

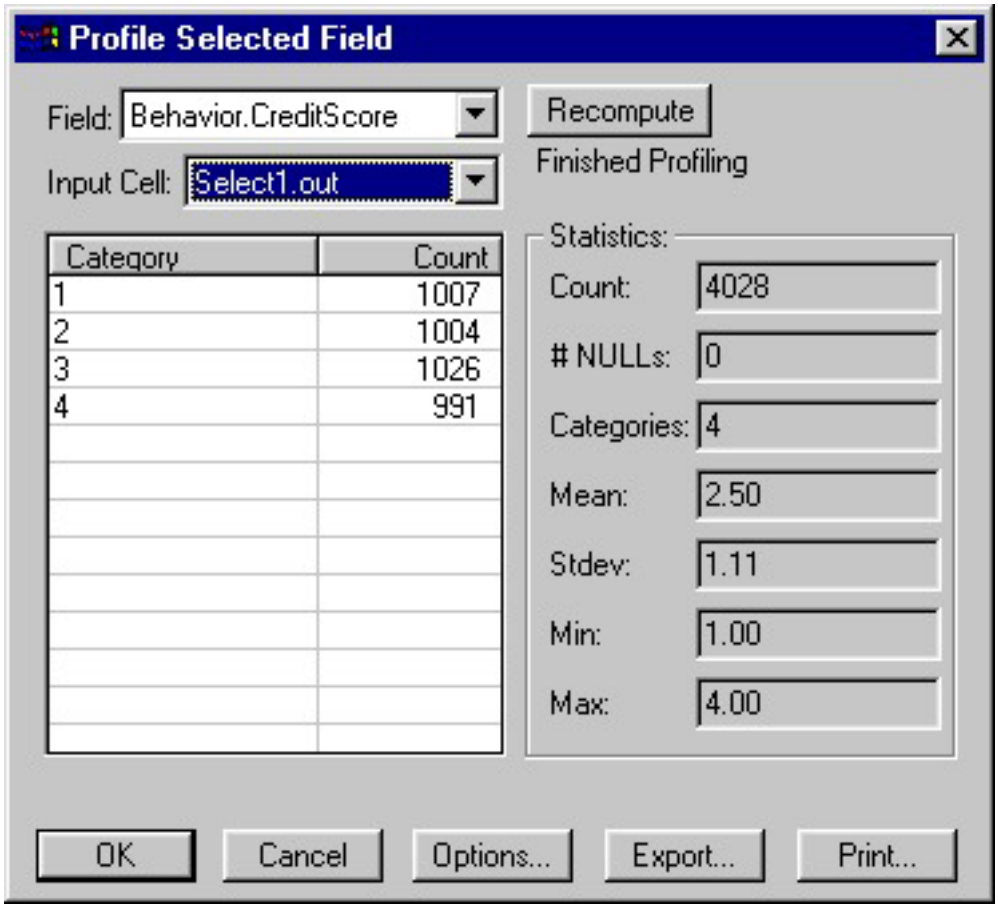
Em outras palavras, se você restringir a entrada para o processo Segmento, crie o perfil desses dados com base nesse mesmo campo no qual ela foi restringida e os resultados do Profile poderão exibir apenas segmentos que estavam disponíveis na entrada restrita.

Por exemplo, em um processo Segmento, se você usar uma consulta para selecionar apenas os IDs associados à Pontuação de Risco de Crédito < 5 de uma lista de 10 possíveis níveis de pontuação de risco de crédito e criar o perfil do mesmo campo (neste exemplo, Behavior.CreditScore), o Campaign poderá exibir apenas os quatro segmentos correspondentes àqueles quatro níveis de pontuações de risco de crédito restantes.

Os exemplos seguintes comparam um perfil não restrito (em que **Célula de Entrada** na janela Criar Perfil de Campo Selecionado é configurada como **Nenhum**) e um perfil restrito (em que a **Célula de Entrada** é configurada como Select1.out).



Na janela Criar Perfil de Campo Selecionado, a **Célula de Entrada** é configurada como Nenhum. Quando a criação de perfil é executada, todos os 10 valores distintos no campo Behavior.CreditScore são exibidos.



Na janela Criar Perfil de Campo Selecionado, a **Célula de Entrada** é configurada como Select1.out, a célula de saída de um processo de seleção que fornece entrada no processo atual que é restrito às pontuações de risco de crédito de 1 a 4.

Quando a criação de perfil é executada, apenas quatro categorias são exibidas, cada uma correspondendo a um dos valores permitidos na célula de entrada.

Desaprovando a Criação de Perfil

A criação de perfil em tempo real permite visualizar e usar características de um campo selecionado. Isso, no entanto, pode afetar o desempenho ao trabalhar com grandes bancos de dados. Por essa razão, o Campaign permite que essa opção seja desativada.

Quando a criação de perfil em tempo real é desativada e você clica em **Perfil**, uma mensagem no final da janela Perfil de Campo Selecionado indica que a criação de perfil em tempo real está desaprovada.

Se a criação de perfil estiver desaprovada e o campo não estiver configurado para ser pré-calculado, a janela Criar Perfil de Campo Selecionado indicará que nenhum dado está disponível, nenhuma contagem ou categoria será exibida e todas as contagens **estatísticas** serão zero.

Se valores pré-calculados estiverem disponíveis para um campo, os valores pré-computados são exibidos ao invés de valores reais quando a criação de perfil é

executada. A janela Perfil de Campo Selecionado indica que a origem de dados é "Importada", e mostra a data e hora em que os valores foram calculados pela última vez.

Para obter mais informações sobre como desaprovar a criação de perfil em tempo real, consulte o *Guia de Administrador do IBM Unica Campaign*.

Configurando Opções de Criação de Perfil

É possível afetar o modo como o recurso Profile é executado:

- "Restringindo Entrada para Criação de Perfil" na página 113
- "Desaprovando a Criação de Perfil" na página 115

Além disso, é possível configurar essas opções na janela Opções de Criação de Perfil:

- "Especificando o Número Máximo de Segmentos do Perfil"
- "Criando Perfil por Metatipo" na página 117

Para Acessar a Janela Opções de Criação de Perfil

1. De qualquer diálogo de configuração de processo no qual a opção Perfil está disponível, selecione um campo para a criação de perfil ou clique em **Perfil**.

   A janela Criar Perfil de Campo Selecionado aparece.
2. Na janela Criar Perfil de Campo Selecionado, clique em Opções.

   A janela Opções de Criação de Perfil aparece.

Especificando o Número Máximo de Segmentos do Perfil

Ao **Criar Perfil** de um campo, o Campaign cria automaticamente até o número máximo de segmentos configurados na janela Opções de Criação de Perfil. Por padrão, o máximo de 25 segmentos é permitido.

É possível alterar o número máximo de segmentos que serão usados para a criação de perfil. Depois que essa configuração é alterada, a nova configuração é usada para todos os perfis subsequentes, até que seja reconfigurada.

Nota: Se o número de valores distintos no campo do qual você está criando perfil exceder o número máximo permitido de segmentos, o perfil agrupará valores em segmentos com tamanhos aproximadamente iguais para evitar exceder o número máximo de segmentos.

Para Configurar o Número Máximo de Segmentos para Criação de Perfil

1. Na janela Criar Perfil de Campo Selecionado, clique em **Opções**.

   A janela Opções de Criação de Perfil aparece.
2. No campo **Número de Segmentos**, insira um número inteiro para indicar o número máximo de segmentos no qual os valores de campo estão agrupados. O valor padrão é 25.
3. Clique em **OK**.

O perfil é recalculado usando o novo número máximo de configuração de segmentos.

Criando Perfil por Metatipo

É possível especificar se as informações de tipo de metadados devem ser usadas ao criar um perfil ativando ou desativando a caixa de opção **Perfil por Metatipo** na janela Opções de Criação de Perfil.

Perfil por Metatipos ativada geralmente é o comportamento desejado. Os tipos de dados associados a campos que contêm datas, moeda, números de telefones e outras informações numéricas são corretamente armazenados e arquivados usando as informações de metadados, em vez da classificação puramente baseada em texto ASCII.

Por exemplo, a seguinte tabela mostra um campo de data classificado usando informações de metatipo e sem elas. A criação de perfil feita sem usar metatipos produz resultados classificados apenas numericamente, enquanto a criação de perfil feita usando metatipos reconhece que os dados são formatados como datas e os classifica dessa forma.

Com Perfil de Metatipo	Sem Perfil de Metatipo
25-DEC-2006	20-FEB-2007
20-FEB-2007	20-MAR-2007
20-MAR-2007	25-DEC-2006

Atualizando uma Contagem de Perfil

Você pode desejar atualizar a contagem de perfil quando ocorrer algo que possa alterar os resultados (por exemplo, quando novos valores forem incluídos em um campo) ou sempre que a tabela de banco de dados possa ter sido atualizada.

Para atualizar os resultados do perfil de um campo na janela Criar Perfil de Campo Selecionado, clique em **Recalcular**.

Nota: Ao criar um perfil de um campo pela primeira vez a partir de uma tabela de dimensão, o Campaign retornará contagens que correspondem ao campo na tabela de dimensão. Ao clicar em **Recalcular** para atualizar os resultados do perfil, o Campaign retornará contagens da junção resultante com a tabela base vinculada à tabela de dimensão. Se você quiser criar um perfil de um campo da tabela de dimensão sem juntar-se a uma tabela base, mapeie a tabela de dimensão como uma tabela base.

Para Inserir uma Categoria de Perfil em uma Consulta

Ao construir uma expressão de consulta em um diálogo de configuração de processo, é possível inserir um valor de campo em sua expressão de consulta.

1. Execute a criação de perfil no campo selecionado.
2. Quando a criação de perfil estiver concluída, na janela Criar Perfil de Campo Selecionado, clique duas vezes em uma categoria para inserir esse valor no local do cursor atual na caixa de texto da consulta.

   Nota: Se você não vir o valor desejado, pode ser porque diversos valores estão sendo agrupados em um segmento de perfil. Se você configurar o número máximo de segmentos de perfil para um número maior que o número de categorias (reportado na janela Criar Perfil de Campo Selecionado), cada valor de campo será listado como uma categoria separada. Isso torna possível o acesso a todas as categorias existentes.

Para Imprimir os Resultados de um Perfil

1. Clique em **Imprimir** na janela Criar Perfil de Campo Selecionado.

   A página Configuração de Página aparece, da qual é possível especificar a impressora e as opções de impressão.
2. Clique em **OK** para confirmar o envio da tarefa de impressão para a impressora.

Para Exportar Dados do Perfil

Depois de executar uma criação de perfil em um campo, é possível exportar os dados do perfil para um arquivo de texto delimitado.

1. Na janela Criar Perfil de Campo Selecionado, clique em **Exportar**.

   Nota: O botão **Exportar** estará disponível apenas quando a criação de perfil for concluída.

   A janela Exportar Dados do Relatório aparece.
2. (Opcional) Selecione a caixa de opção **Incluir Rótulos da Coluna** para incluir rótulos da coluna em seus dados exportados.
3. Clique em **Exportar**.

   A janela Download de Arquivo aparece.
4. Clique em **Abrir** para abrir os dados do perfil ou clique em **Salvar** para especificar um local para salvar o arquivo.

   Se você clicou em Abrir, os dados do perfil serão exibidos em uma janela da planilha.

   Se você clicou em Salvar, a janela **Salvar como** aparecerá.
5. Se você clicou em Salvar, na janela Salvar como, navegue para o local no qual deseja que o arquivo de exportação seja salvo e insira o nome de arquivo que deseja usar para o arquivo exportado. Por padrão, o nome do arquivo exportado é Campaign.xls.
6. Clique em **OK**.

   Os dados são exportados para o arquivo especificado. A janela Download Concluído aparece.

Especificando um Arquivo de Saída ou Tabela para Criação de Log de Contato

Processos de contato, como Lista de Mensagens ou Lista de Chamadas, podem gravar resultados para:

- tabelas de sistema
- um arquivo externo novo ou existente que você especifica
- uma tabela de banco de dados não mapeada

Para Especificar um Arquivo de Saída para a Criação de Log de Contato

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, no diálogo de configuração do processo, selecione **Arquivo** na lista suspensa **Exportar para** ou **Registrar para**. A opção **Arquivo** geralmente aparece na parte inferior da lista, seguindo a lista de tabelas mapeadas.

   A janela Especificar Arquivo de Saída aparece.

2. Selecione o tipo de arquivo no qual deseja gravar:
   - **Arquivo Simples com Dicionário de Dados** para criar um novo arquivo com largura fixa e um novo arquivo de dicionário de dados.
   - **Arquivo Simples com Base no Dicionário de Dados Existente** para criar um novo arquivo com largura fixa e selecione um arquivo de dicionário de dados existente.
   - **Arquivo Delimitado** para criar um novo arquivo no qual valores de campos são delimitados por uma guia, vírgula ou outro caractere.
3. Se você selecionou **Arquivo Delimitado**:
   - Selecione a opção **Guia**, **Vírgula** ou **Outro**. Se você selecionou **Outro**, insira o caractere que será usado como o delimitador no campo **Outro**.
   - Marque **Incluir Rótulos na Linha Superior** se quiser que a primeira linha do arquivo contenha rótulos de cada coluna de dados.
4. Insira o caminho e nome completos do arquivo no campo **Nome do Arquivo**. Também é possível clicar em **Procurar** para navegar para um diretório e selecione um arquivo existente.

   Nota: Você pode usar as variáveis de usuário no nome do arquivo de saída. Por exemplo, se você especificar MyFile<UserVar.*a*>.txt como o nome do arquivo e o valor da variável de usuário "*a*" for "ABC" no momento que o processo for executado, a saída será gravada em um arquivo denominado MyFileABC.txt. Esteja ciente de que você deve configurar o Valor Inicial e o Valor Current da variável de usuário antes de executar o fluxograma.
5. O Campaign preenche automaticamente o campo **Dicionário de Dados** com um arquivo .dct com o mesmo nome e no mesmo local do arquivo que você inseriu.
6. Se você quiser usar um dicionário de dados diferente, ou renomear o dicionário de dados, insira o caminho e nome completos do arquivo de dicionário de dados no campo **Dicionário de Dados**.
7. Clique em **OK**.

   A janela Especificar Arquivo de Saída é fechada. Você será retornado ao diálogo de configuração do processo e o campo **Exportar/Registrar para** exibirá o caminho e o nome de arquivo inseridos.

Para especificar uma Tabela de Banco de Dados para a Criação de Log

1. No diálogo de configuração do processo, selecione **Nova Tabela** ou **Tabela de Banco de Dados** na lista suspensa **Exportar para** ou **Registrar para**. Essa opção geralmente aparece na parte inferior da lista, seguindo a lista de tabelas mapeadas.

   A janela Especificar Tabela de Banco de Dados aparece.
2. Especifique o nome da tabela.

   Nota: É possível usar variáveis do usuário no nome da tabela. Por exemplo, se você especificar MyTable<UserVar.*a*> como o nome da tabela e o valor da variável de usuário "*a*" for "ABC" no momento que o processo for executado, a saída será gravada em uma tabela denominada MyTableABC. É necessário configurar o Valor Inicial e o Valor Atual da variável de usuário antes de executar o fluxograma.
3. Selecione o nome do banco de dados na lista suspensa.
4. Clique em **OK**.

A janela Especificar Tabela de Banco de Dados é fechada. Você será retornado ao diálogo de configuração do processo e o campo **Exportar/Registrar para** exibirá o nome da tabela de banco de dados inserido.

5. Se existir uma tabela com o nome especificado, escolha uma opção para gravar os dados de saída:
   - Anexar a Dados Existentes — se você escolher esta opção, a tabela existente deverá ter um esquema compatível com os dados de saída. Ou seja, os nomes e tipos de campos devem corresponder e os tamanhos de campos devem permitir que dados de saída sejam gravados.
   - Substituir Todos os Registros — se você escolher esta opção, linhas existentes na tabela serão substituídas por novas linhas de saída.

Alterando o Valor Inicial da Seleção Aleatória

O valor inicial aleatório representa o ponto inicial que o Campaign usa para selecionar registros aleatoriamente. Se você estiver selecionando registros aleatoriamente, poderá querer alterar o valor inicial aleatório em situações como as seguintes:

- Você tem o mesmo número de registros na mesma sequência e usando o mesmo valor inicial sempre que executa os resultados desse processo nos registros que estão sendo criados nas mesmas amostras.
- Sua amostra aleatória atual produz resultados altamente desfasados (por exemplo, se todos os indivíduos do sexo masculino em seus dados se enquadrarem em um grupo e todos os indivíduos do sexo feminino se enquadrarem em outro).

Para Alterar o Valor Inicial Aleatório para Registros de Seleção

Na guia **Limite de Tamanho da Célula** do diálogo de configuração de processo, altere o ponto de início da seleção aleatória de uma destas formas:

- Insira um valor numérico na caixa de texto **Valor Inicial Aleatório**; ou
- Clique em **Escolher** para que o Campaign selecione aleatoriamente um novo valor inicial para você.

Ignorando IDs Duplicados na Saída de Processo

Os processos Extrair, Lista de Chamadas, Lista de Mensagens e Captura Instantânea permitem especificar como tratar IDs duplicados na saída do processo. O padrão é permitir IDs duplicados na saída. Siga estas etapas para excluir registros com IDs duplicados da saída.

1. Na janela de configuração do processo, clique em **Mais**.

   A janela **Configurações Avançadas** aparecerá.

   a. Selecione **Ignorar Registros com IDs duplicados** e especifique os critérios para determinar qual registro reter se IDs duplicados forem retornados. Por exemplo, selecione MaxOf e Household_Income para exportar apenas o ID com a renda familiar mais alta.

      Nota: Essa opção só removerá duplicatas no mesmo campo de entrada. Seus dados ainda poderão conter IDs duplicados se o mesmo ID aparecer em diversos campos. Para remover todos os IDs duplicados, você deve usar

um envio de dados de processo de Mesclar ou Segmento para o processo Extrair para limpar IDs duplicados ou criar segmentos exclusivos mutuamente.

2. Clique em **OK** para fechar a janela Configurações Avançadas.

   Suas configurações de IDs duplicados serão exibidas na janela de configuração.

   Nota: Na caixa de processo Lista de Correio ou Lista de Chamadas, a opção **Ignorar registros com IDs duplicados** na guia **Log** pertence apenas à tabela de cumprimento criada pelo processo e não aos registros que foram gravados no histórico de contato. As tabelas de histórico de contato manipulam apenas IDs únicos. O designer de fluxograma deve assegurar que o conjunto de resultados obtenha os registros corretos antes de atingir as tabelas de histórico de contato. Use o processo Extrair para reduplicar o conjunto de resultado antes de a caixa de processo Lista de Correio ou Lista de Chamadas assegurar que os registros corretos foram gravados ambos na tabela de cumprimento e no histórico de contato.

Para Usar a Ferramenta de Calendário

A ferramenta de calendário está disponível para campos no Campaign nos quais é possível inserir um valor de data em um campo.

1. Clique no botão de reticências próximo ao campo que requer um valor de data.

   A ferramenta de calendário aparece. A data atual é selecionada por padrão.

2. Clique na data no mês exibido para selecioná-la ou:
   - Altere o mês usando a lista suspensa **Mês**
   - Altere o ano usando as setas para cima e para baixo
3. Clique em **OK** para inserir a data especificada no campo e fechar a janela Calendário.

Capítulo 6. Ofertas

As ofertas são comunicações de marketing específicas que você envia para determinados grupos de pessoas, usando um ou mais canais. Elas podem ser simples ou complexas. Por exemplo, uma oferta simples de um varejista online pode consistir de frete grátis em todas as compras online feitas no mês de abril. Uma oferta mais complexa pode consistir de um cartão de crédito de uma instituição financeira, com uma combinação personalizada de ilustração, taxa introdutória e data de expiração que varia com base na classificação de crédito e região do destinatário.

No Campaign, você cria ofertas que podem ser usadas em uma ou mais campanhas.

As ofertas são reutilizáveis:

- em diferentes campanhas;
- em diferentes pontos no tempo;
- para diferentes grupos de pessoas (células);
- como "versões" diferentes, variando os campos parametrizados da oferta.

Depois que uma oferta é usada, ela não pode ser excluída, mas pode ficar obsoleta.

Ofertas obsoletas não podem mais ser designadas e qualquer oferta designada que tenha se tornado obsoleta não será mais emitida. As ofertas obsoletas ainda ficam visíveis (embora esmaecidas) na hierarquia de ofertas e ainda ficam disponíveis para o rastreamento de relatórios e respostas.

Nota: Os nomes de ofertas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte “Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign”, na página 239.

Os ofertas são identificadas com códigos de ofertas exclusivos designados pelo sistema com base em um formato que sua empresa especificou. É possível substituir ou gerar novamente códigos de ofertas (dependendo das suas permissões de segurança), mas se ao fazê-lo, a exclusividade do novo código de oferta não será mais verificada pelo Campaign. Se você criar um código de oferta não exclusivo e usá-lo para o rastreamento de resposta, isso pode resultar em resultados de rastreamento imprecisos.

Para obter mais detalhes sobre códigos de ofertas, consulte "Administração Exclusiva de Código" no *Guia do Administrador do Campaign*.

Atributos de Oferta

Os atributos de ofertas são os campos que definem uma oferta. Nome da Oferta, Descrição e Canal são exemplos de atributos de uma oferta. Alguns atributos são específicos para um tipo de oferta. Por exemplo, a taxa de juros pode ser um atributo de uma oferta de cartão de crédito, mas não de uma oferta "frete grátis".

Existem três tipos de atributos de ofertas:

© Copyright IBM Corp. 1998, 2012

- **Básico** — o conjunto mínimo de campos necessários para definir uma oferta: o nome da oferta, o código de oferta exclusivo, uma descrição da oferta e os produtos relacionados.
- **Padrão** — opcional, campos predefinidos para definir uma oferta, por exemplo, canal pode ser um atributo opcional de uma oferta.
- **Customizado** — campos adicionais customizados criados para as definições de ofertas de sua organização, como departamento, patrocinador, taxas promocionais e de juros futuros, stock-keeping unit numbers (SKUs) etc. Atributos customizados podem ser incluídos em modelos de ofertas para definição futura de uma oferta ou para análise de oferta (por exemplo, você pode agrupar ofertas por atributo customizado para análise de rolagem). Para obter detalhes sobre atributos customizados, consulte "Atributos Customizados" no *Guia do Administrador do Campaign*.

Ao definir atributos de ofertas em um modelo de oferta, cada atributo pode ser definido como *estático* ou *parametrizado*. O mesmo atributo de oferta (por exemplo, canal) pode ser estático em um modelo de oferta, mas parametrizado em outro.

- **Atributos Estáticos** — são atributos de ofertas cujos valores não mudam ao criar uma versão diferente da oferta. Por exemplo, o canal, o código da oferta, o nome da oferta e a descrição são atributos de ofertas estáticos.
- **Atributos Estáticos Ocultos** — alguns atributos estáticos, embora parte da definição da oferta, podem ser designados como invisíveis para usuários quando eles usam o modelo de oferta para criar ofertas. Atributos ocultos, portanto, não podem ser editados, mas podem ser rastreados e relatados da mesma forma que outros atributos da oferta. Por exemplo, um atributo estático oculto pode ser o custo da oferta (o custo da sua organização de administração da oferta). Não é possível alterar o valor desse atributo, mas ele pode ser usado em procuras (por exemplo, se você quiser localizar todas as ofertas com custo inferior a $1.00 para administração) ou no relatório (por exemplo, relatórios de análises de ROI de desempenho).
- **Atributos Parametrizados** — são atributos de ofertas cujos valores você pode preencher no momento da designação da oferta inserindo um valor, escolhendo uma opção de uma lista suspensa predefinida, especificando o valor usando um campo no banco de dados ou calculando valores nos campos derivados. Qualquer atributo de oferta padrão ou customizado pode ser configurado para ser um parâmetro pelos administradores quando eles criam modelos de ofertas.

Atributos parametrizados nos modelos de ofertas possuem valores padrão que você pode substituir quando a oferta é criada e quando ela é designada. Por exemplo, a taxa de juros introdutória para uma oferta de cartão de crédito pode ser parametrizada em seu modelo de oferta para que os usuários possam selecionar 5,99%, 8,99% ou 12,99% como a taxa de juros padrão de uma lista suspensa quando criam uma oferta usando esse modelo. Quando a oferta é subsequentemente usada em um fluxograma e designada para uma célula, os usuários podem alterar a taxa de juros para um valor diferente, se necessário.

Versões da Oferta

Nota: O termo "versões da oferta", como usado a partir das versões 7.x do Campaign, não tem o mesmo significado de "versões da oferta" nas liberações anteriores do Campaign (5.1 para 6.x). As versões da oferta não aparecem na hierarquia da árvore de ofertas e não têm os nomes ou códigos da versão. Para identificar exclusivamente instâncias específicas de uso da oferta, você deve usar códigos de tratamento.

Uma versão de oferta é criada sempre que você varia os atributos parametrizados de uma oferta para criar uma combinação exclusiva.

Por exemplo, é possível variar os seguintes atributos em uma oferta de cartão de crédito:

- A ilustração (farol, gatos ou carros de corrida);
- As taxas introdutórias (5,99%, 8,99% ou 12,99%);
- As datas válidas da oferta (válidas durante o mês de janeiro, junho ou setembro).

Assim, um cartão com a imagem de um farol, taxa introdutória de 5,99% e oferta válida de 1 a 31 de setembro de 2006, tem uma versão diferente da oferta do cartão com uma imagem de farol, taxa introdutória de 5,99% e oferta válida de 1 a 31 de janeiro de 2007.

Modelos de Ofertas

Crie ofertas usando os modelos de ofertas disponíveis para você no Campaign. Esses modelos já foram criados por um administrador de sistema ou ofertas. Cada modelo de oferta tem uma política de segurança que determina quem pode acessar e usar o modelo; você pode ver apenas os modelos de ofertas aos quais tem acesso.

O uso de um modelo adequado para criar uma nova oferta simplifica o processo de criação da oferta. Por exemplo, se você criar uma oferta de cartão de crédito usando um modelo que tenha sido projetado para ofertas de cartão de crédito, estará completando apenas campos relevantes para ofertas de cartão de crédito.

O administrador também pode criar listas suspensas de valores que você pode escolher quando estiver preenchendo informações da oferta, poupando tempo na consulta de dados e reduzindo erros de entrada de dados. Atributos de ofertas podem ser designados por seu administrador para que você tenha listas de ofertas nas quais é possível incluir novos itens ao usar o atributo em uma oferta. Se novos valores forem permitidos, você verá um botão **Incluir** ao lado do atributo de oferta. Ao incluir novos valores para esse atributo, você também poderá excluir os valores incluídos; não será possível excluir os valores que você não incluiu.

Os modelos de ofertas definem:

- o formato do código de oferta;
- o formato do código de tratamento;
- os atributos de ofertas e sua ordem de exibição;
- para cada atributo de oferta que seja estático, oculto ou parametrizado;
- os valores padrão dos atributos de oferta.

Novos modelos de ofertas podem ser incluídos a qualquer momento e não há limite para o número de modelos definidos no Campaign. O modelo é um atributo inerente de ofertas criadas a partir dele, portanto, você pode procurar por ofertas usando o modelo como um critério de procura.

Nota: Os modelos de ofertas não podem ser excluídos, mas os administradores podem torná-los obsoletos para evitar uso futuro. Os modelos de ofertas que ficaram obsoletos aparecem esmaecidos na lista de modelos de ofertas e não podem ser usados para a criação de novas ofertas.

Para obter detalhes sobre como gerenciar modelos de ofertas, consulte "Administração do Modelo de Oferta" no *Guia do Administrador do Campaign*.

Sobre Listas de Ofertas

As listas de ofertas são agrupamentos de ofertas que você pode criar no Campaign para facilitar a designação de diversas ofertas ou de um conjunto de ofertas com possíveis mudanças com o tempo.

A mesma oferta pode existir em mais de uma lista de ofertas. As listas de ofertas aparecem na mesma hierarquia de ofertas, mas são identificadas por ícones. Ofertas únicas possuem um ícone de única folha com um sinal de dólar; listas de ofertas estáticas possuem um ícone com diversas folhas com um sinal de dólar e listas de ofertas inteligentes possuem um ícone de diversas folhas com um sinal de dólar e lupa.

Como uma oferta, depois que uma lista de ofertas é usada, ela não pode ser excluída, mas pode ficar obsoleta.

Listas de ofertas obsoletas não podem mais ser designadas e qualquer lista de ofertas designada que tenha se tornado obsoleta não será mais emitida.

Existem dois tipos de listas de ofertas:

- "Listas de Ofertas Estatísticas"
- "Listas de Ofertas Inteligentes"

Nota: Os nomes das listas de ofertas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign", na página 239.

Listas de Ofertas Estatísticas

As listas de ofertas estáticas são listas predefinidas de ofertas cujos conteúdos não mudam, a menos que você edite explicitamente a lista. Uma limitação de listas de ofertas estáticas é quando valores padrão são usados para qualquer atributo de oferta parametrizado.

Geralmente, você usa listas de ofertas estáticas para reutilizar repetidas vezes um conjunto de ofertas fixo, específico. Por exemplo, se você tiver 5 de cada um dos segmentos RFM (Recency, Frequency, Monetary), obtendo 125 células, e quiser designar as mesmas ofertas para cada célula, poderá criar um único conjunto de ofertas em uma lista de ofertas estáticas e designar essa lista de ofertas para as 125 células. O mesmo tipo de reutilização se aplica a fluxogramas e campanhas.

Listas de Ofertas Inteligentes

Listas de ofertas inteligentes são listas dinâmicas de ofertas que podem ser resolvidas para diferentes conjuntos de resultados sempre que uma lista inteligente é usada. Uma lista de ofertas inteligente é especificada por uma consulta que pode ser baseada em atributos de ofertas, locais de ofertas (pastas ou subpastas), proprietários de ofertas etc.

Geralmente, as listas de ofertas inteligentes são usadas para campanhas periodicamente recorrentes. Você pode configurar uma célula para receber uma lista de ofertas inteligente e depois alterar o conteúdo da lista de ofertas inteligente sem precisar modificar o fluxograma. Por exemplo, se você configurar uma lista de

ofertas inteligente para que seja o conteúdo de uma determinada pasta, poderá simplesmente incluir ou remover ofertas dessa pasta para modificar as ofertas fornecidas sempre que a campanha for executada.

Um exemplo adicional de como usar as listas de ofertas inteligentes envolve a configuração da lista de ofertas inteligente para retornar automaticamente as ofertas que você deseja fornecer. Se você quiser fornecer à célula "cliente de alto valor" a "melhor oferta de cartão de crédito" disponível, poderá configurar uma lista de ofertas inteligente que incluirá todas as ofertas de cartão de crédito, classificadas pela menor taxa de juros e com o tamanho máximo configurado como 1. A oferta de cartão de crédito com a menor taxa de juros disponível no momento que o processo de contato do fluxograma é executado é automaticamente localizada e fornecida para a célula de alto valor.

Segurança e Listas de Ofertas

A segurança de nível de objeto se aplica a listas de ofertas, com base nas pastas nas quais suas listas de ofertas, e as ofertas incluídas em suas listas, residem.

Ao criar uma lista de ofertas estáticas, é possível incluir apenas ofertas às quais você tem acesso. No entanto, qualquer pessoa com permissão para acessar uma lista de ofertas terá permissões automaticamente concedidas para acessar as ofertas incluídas nessa lista. Portanto, qualquer usuário que puder acessar sua lista também poderá usar essa lista de ofertas e todas as ofertas dela, mesmo que normalmente não tenha acesso a essas ofertas com base em sua permissão de segurança.

Similarmente, os usuários que podem acessar uma pasta que contém uma lista de ofertas inteligente poderão usar essa lista de ofertas inteligente. Eles terão o mesmo resultado de qualquer pessoa que executa essa lista de ofertas, mesmo que normalmente não tenham acesso a ofertas específicas (por exemplo, em outras pastas de divisão).

Tratamentos

Os tratamentos são combinações exclusivas de uma célula e uma versão de oferta em um determinado período de tempo. Como eles permitem rastrear respostas de uma forma muito específica, usar códigos de tratamento para o rastreamento de respostas é a melhor prática.

Os tratamentos são automaticamente criados quando você executa um fluxograma com processos de contato (Lista de Chamadas ou Lista de Mensagens) que foram associados às ofertas. Cada tratamento é exclusivamente identificado por um código de tratamento gerado pelo sistema cujo formato é especificado nos modelos de ofertas dos quais as ofertas foram produzidas. Os códigos de tratamento não podem ser substituídos pelos usuários.

Sempre que um processo de contato é executado (exceto no modo de teste), o Campaign grava os seguintes detalhes:

- As versões de ofertas designadas no processo de contato;
- As células para as quais as ofertas são designadas;
- O código de tratamento para cada combinação exclusiva de versão de oferta, célula e data/hora;
- A data de execução do processo de contato.

Executar o mesmo processo de contato duas vezes (nas execuções de produção) cria duas instâncias de tratamento, cada uma com um código de tratamento exclusivo. Isso permite rastrear respostas de uma forma muito específica, novamente em uma instância de contato. Por exemplo, você pode executar a mesma promoção em 15 de janeiro como em 15 de fevereiro e, caso tenha usado os códigos de tratamento para rastreio, as pessoas que respondem à mensagem em 15 de fevereiro serão distinguidas das pessoas que respondem à mensagem em 15 de janeiro por seus códigos de tratamento, mesmo que sejam alvo das duas promoções.

Os códigos de tratamento não estão disponíveis antes da execução do fluxograma, pois são gerados apenas no tempo de execução e, portanto, não são adequados aos requisitos de códigos pré-impressos. No entanto, eles podem ter a saída efetuada como campos gerados pelo Campaign com propósito de rastreamento e impressão sob demanda.

Grupos de Controle

Quando você planeja uma oferta, deve considerar se deseja usar grupos de controle de extensão para células que possuem essa oferta. Os grupos de controle são grupos sem contato que você pode usar para comparar o "aumento" ou diferença na resposta de uma célula de destino ativa que recebeu uma oferta.

Os controles são aplicados no nível da célula no Campaign. Quando você designa ofertas para células, em um processo de contato em um fluxograma ou de uma planilha da célula de destino, pode, opcionalmente, especificar uma célula de controle para cada célula de destino.

Associação de Células de Controle para Células de Destino

Uma única célula de controle pode ser usada como o controle para diversas células de destino, mas cada célula de destino pode ter apenas uma única célula de controle, na qual a célula será definida por seu cellID. Quando uma única célula de controle é usada em diversos processos de contato, é necessário configurar o relacionamento da célula de controle para a célula de destino da mesma maneira em cada processo de contato. Se relacionamentos de controle diferentes forem necessários, crie uma cópia da célula (por exemplo, anexando um processo Selecionar e executando Selecionar Todas na célula anterior). Isso criará outra célula de destino, na qual é possível aplicar um relacionamento diferente para a célula de controle.

Trabalhando com Ofertas

É possível executar as seguintes tarefas relacionadas às ofertas:

- "Criando Novas Ofertas" na página 129
- "Duplicando Ofertas" na página 131
- "Para Editar uma Oferta" na página 133
- "Para Mover uma Oferta ou Lista de Ofertas" na página 133
- "Incluindo Ofertas em Listas de Ofertas" na página 134
- "Excluindo Ofertas" na página 134
- "Tornando Ofertas Obsoletas" na página 135
- "Para Designar uma Oferta para uma Célula em um CSP de Fluxograma" na página 159
- "Procurando por Ofertas" na página 137

• “Para Visualizar Relatórios da Oferta em uma Página Resumo” na página 138

Nota: O trabalho com ofertas requer permissões adequadas. Para obter informações sobre permissões, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Criando Novas Ofertas

Você deve criar ofertas para representar as mensagens de marketing que deseja comunicar para seus clientes e possíveis clientes. Criar uma nova oferta ou simplesmente uma versão de uma oferta dependerá de como os modelos de ofertas foram definidos por seu administrador.

Você deve criar uma nova oferta nas seguintes situações:

- Sempre que campos de ofertas não parametrizadas forem alterados;
- Quando você precisar de um novo código de oferta com propósitos de rastreamento (por exemplo, a pré-impressão de códigos de resposta ou correios).

Além de criar uma oferta completamente nova, você poderá incluir uma oferta duplicando uma oferta existente e modificando-a conforme necessário.

Nota: Para poder criar ofertas em uma pasta, será necessário ter as permissões adequadas na política de segurança que controla essa pasta.

Para Incluir uma Nova Oferta

Nota: Antes de poder criar uma nova oferta, é necessário ter permissões de acesso a pelo menos um modelo de oferta no qual basear a oferta.

1. Selecione **Campanha > Ofertas**.

   A página Ofertas aparecerá.
2. Clique no ícone **Incluir uma Oferta**.

   Se você tiver mais de um modelo de oferta no sistema do Campaign, verá a página Selecionar um Modelo de Oferta. Se existir apenas um modelo de oferta, não selecione um modelo; você será levado diretamente à página Nova Oferta.
3. Selecione o modelo no qual basear sua nova oferta. O nome do modelo de oferta, a descrição, os usos sugeridos, os formatos de códigos de oferta e tratamento e os atributos parametrizados selecionados serão exibidos.
4. Clique em **Continuar**.

   A página Nova Oferta será exibida.
5. Insira valores para a nova oferta, incluindo valores padrão para qualquer atributo parametrizado.

   Para atributos com valores fornecidos em uma lista suspensa e que permitem a inclusão de itens da lista, inclua itens da lista aqui, à medida que cria a oferta. Qualquer inclusão na lista será salva novamente para o atributo customizado da oferta e ficará disponível para todos os usuários. Depois de salvar as mudanças, não será possível remover itens da lista incluídos. Somente os administradores poderão remover itens das listas, modificando o atributo customizado.

   Nota: Os nomes de ofertas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte “Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign”, na página 239.
6. Ao concluir a inserção de detalhes de sua oferta, clique em **Salvar Mudanças**.

   A página Resumo da Oferta será exibida para a nova oferta.

Produtos Relevantes para Ofertas

Produtos relevantes é um atributo obrigatório nos modelos de ofertas, embora não precise ser preenchido em cada oferta. Ao criar uma oferta, é possível especificar uma consulta que retornará a lista de IDs de produtos que você deseja associar a essa oferta. Esses IDs de produtos podem então ser usados para o rastreamento de respostas inferidas para determinar se um evento (por exemplo, uma compra) será considerado como uma resposta (por exemplo, a compra de um dos produtos relevantes associados a uma oferta é considerada uma resposta).

Você também pode importar uma lista de IDs de produtos durante a criação de uma oferta copiando-os de um arquivo de origem e colando-os na definição Produtos Relevantes ao criar uma nova oferta.

Para Importar uma Lista de Produtos Relevantes para uma Oferta Efetuando Colagem

1. No Campaign, ao criar uma nova oferta, na página Nova Oferta, clique em **Importar IDs do Produto**. A janela Selecionar Produtos é aberta.
2. Copie os IDs do produto de seu arquivo de origem, usando `Copiar` no menu de contexto ou `Ctrl+C`.

   Nota: Ao copiar dos IDs do produto, você pode usar um ou mais dos seguintes delimitadores: guia, vírgula ou feed de linha/nova linha. Diversos delimitadores consecutivos são ignorados. Se os IDs do produto forem sequências de texto, os espaços não serão removidos e as maiúsculas e minúsculas serão preservadas.
3. Cole os IDs copiados na lista Importar IDs do Produto, usando `Colar` no menu de contexto ou `Ctrl+V`. Ao trabalhar na janela Selecionar Produtos, também é possível incluir, editar ou excluir manualmente entradas da lista Importar IDs do Produto. Não há limite para o número de entradas que você pode colar na lista Importar IDs do Produto.
4. Ao concluir a inclusão de entradas na área Importar IDs do Produto, clique em **Importar**.

   Os IDs da área Importar IDs do Produto são importados e listados na seção Selecionar Produtos Nos Quais, com "PRODUCTID =" anteriormente anexado em cada ID do produto. Se qualquer erro for detectado durante a importação (por exemplo, caracteres alfabéticos quando o campo ID do Produto for numérico ou exceder o comprimento máximo da sequência para um ID do produto de texto), você verá um pop-up para cada erro. Observe cada erro e clique em OK para visualizar o próximo erro.

   Nota: O recurso Importar importa apenas uma vez um ID de produto; ocorrências duplicadas do mesmo valor são automaticamente ignoradas.

   Nota: É possível continuar colando e importando IDs do produto, até clicar em **Salvar Mudanças** na janela Selecionar Produtos. Depois de sair da janela Selecionar Produtos, não será possível importar IDs de produtos adicionais. Clicar novamente em **Importar IDs do Produto** limpará qualquer consulta existente, permitindo iniciar uma nova. Se você não quiser limpar a consulta existente, clique em **Cancelar** quando uma confirmação for solicitada.
5. Ao concluir a importação de IDs do produto, clique em **Salvar Mudanças**. Os IDs do produto que estavam na lista Selecionar Produtos Nos Quais são salvos como uma consulta para a oferta e a lista de IDs do produto é exibida em Produtos Relevantes.
6. Continue criando a oferta.

Para Editar a Consulta de Produtos Relevantes para uma Oferta

Depois de importar uma lista de produtos relevantes para uma oferta, a lista será salva como uma consulta. É possível editar essa consulta, incluindo condições de consulta adicionais, ao editar a oferta.

1. No Campaign, abra a oferta na qual deseja editar a lista de produtos relevantes.
2. Na lista de produtos relevantes, clique em **Editar Consulta**. A janela Selecionar Produtos é aberta, exibindo a lista de IDs atualmente na consulta, em Selecionar Produto No Qual.
3. Edite a consulta usando o botão << para remover uma entrada selecionada na lista ou os botões de seta para cima e para baixo para alterar a ordem das entradas. Inclua uma cláusula de consulta usando qualquer atributo na tabela UA_Products, incluindo ID do Produto, usando o botão >> para movê-la para a lista **Selecionar Produtos Nos Quais**.
4. Ao concluir a edição da consulta, clique em **Salvar Mudanças** para salvar a consulta
5. Na página Editar da oferta, clique em **Salvar Mudanças** para salvar a oferta.

Para Limpar a Consulta de Produtos Relevantes de uma Consulta

Depois de importar uma lista de produtos relevantes para uma oferta, a lista será salva como uma consulta. É possível limpar toda a consulta, incluindo todos os IDs de produtos existentes na consulta ao editar a oferta.

1. No Campaign, abra a oferta na qual deseja limpar a lista de produtos relevantes.
2. Na lista de produtos relevantes, clique em **Importar IDs de Produtos** . Você verá um aviso indicando que a importação de IDs de produtos reconfigurará todas as condições existentes.
3. Clique em **OK**. A janela Selecionar Produtos é aberta, sem a exibição de IDs. Agora você pode importar novos IDs de produtos ou importar IDs para deixar a consulta vazia.
4. Clique em **Salvar Mudanças** para salvar a consulta
5. Na página Editar da oferta, clique em **Salvar Mudanças** para salvar a oferta.

Para Remover Produtos Selecionados da Consulta de Produtos Relevantes

É possível remover produtos selecionados da consulta em vez de limpar toda a consulta.

1. No Campaign, abra a oferta da qual deseja remover os IDs de produtos selecionados em Produtos Relevantes.
2. Na lista de Produtos Relevantes, selecione os itens que deseja remover mantendo pressionada a tecla Ctrl e selecionando com o mouse.
3. Ao concluir a seleção de itens que você deseja remover, clique em **Remover**. Os itens selecionados são removidos de Produtos Relevantes.
4. Clique em **Salvar Mudanças** para salvar a oferta.

Duplicando Ofertas

A duplicação de ofertas existentes para criar novas pode poupar tempo de entrada de dados. As ofertas obsoletas, bem como as ativas, podem ser duplicadas. Ofertas que são criadas por duplicação são automaticamente códigos de ofertas exclusivos

designados; elas são denominadas "Cópia de <nome da oferta original>" e têm a mesma descrição, política de segurança e valores de atributos de oferta da oferta original.

Nota: As ofertas duplicadas são criadas na mesma pasta das originais, mas podem ser movidas para um local diferente posteriormente. É necessário ter as permissões adequadas para conseguir duplicar e mover ofertas.

Para Duplicar uma Oferta da Página Ofertas

1. Selecione **Campanha > Ofertas**. A página Ofertas aparece.
2. Navegue para a pasta que contém as ofertas que você deseja duplicar.
3. Selecione as caixas de opção próximas às ofertas que você deseja duplicar.
4. Clique no ícone **Duplicar Ofertas Selecionadas**. Uma janela de confirmação aparece.
5. Clique em **OK** para continuar. As ofertas selecionadas são duplicadas e exibidas na lista de ofertas.

Para Duplicar uma Oferta da Página Resumo da Oferta

1. Na página Resumo da Oferta da oferta que você deseja copiar, clique no ícone **Criar Oferta Duplicada**. Uma janela de confirmação aparece.
2. Clique em **OK** para continuar. Você verá a página Nova Oferta no modo Editar, com campos preenchidos antecipadamente com valores da oferta original, mas com um novo código de oferta.
3. Edite os valores que deseja alterar, incluindo o nome da oferta e sua descrição.

   Nota: Os nomes de ofertas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte “Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign”, na página 239.
4. Clique em **Salvar Mudanças** para criar a nova oferta. A oferta é salva; você é levado à página Resumo da Oferta da nova oferta.

Agrupando Ofertas

Você pode querer agrupar ofertas com propósitos de relatório ou análise. Por exemplo, talvez você queira ver as taxas de resposta para uma oferta "Frete Grátis" enviada por diversos canais e oferecida em diferentes períodos do ano.

Nota: Para que qualquer relatório use um atributo de oferta para agrupamento ou rolagem, ele deve ser customizado pelo administrador de relatório.

Você pode agrupar ofertas de duas formas.

- Usando Atributos
- Em pastas

Usando Atributos

É possível criar qualquer número de atributos customizados em suas ofertas para usar como "campos de agrupamento de ofertas." Por exemplo, se você tiver várias promoções de cartão de crédito para estudantes, poderá criar um atributo customizado denominado "região" que poderá usar em relatórios. Isso permitirá agrupar as ofertas destinadas a ex-alunos de colégios de New England versus ex-alunos da costa oeste.

Ao criar ofertas que usem atributos customizados, você deve inserir os valores manualmente. Também é possível duplicar uma oferta semelhante para reduzir o esforço de entrada de dados, pois os valores dos atributos parametrizados também será copiado.

Os atributos de ofertas também podem ser usados com listas de ofertas inteligentes para identificar e agrupar ofertas.

Agrupando Ofertas em Pastas

Pode ser útil agrupar ofertas em pastas para a criação de relatórios. Se você mantiver todas as ofertas relacionadas na mesma pasta e especificar a pasta como o destino quando o registro de ofertas for solicitado, todas as ofertas nessa pasta (e em qualquer uma de suas subpastas) serão automaticamente selecionadas para a criação de relatórios.

Nota: Incluir conteúdo da pasta e subpasta no relatório dessa forma não acarreta na criação de relatórios de "rolagem" para as ofertas. Eles são simplesmente selecionados com base na inclusão em uma estrutura de pasta.

Para Editar uma Oferta

Você pode editar uma oferta existente a qualquer momento, se ela estiver ou não sendo usada em um processo de contato, dependendo de suas funções e permissões.

Nota: Depois que uma oferta tiver sido usada na produção (depois que foi designada para uma célula em um fluxograma que tenha sido executada na produção e registrada no histórico de contatos), você poderá editar apenas o nome da oferta, a descrição e os valores padrão para atributos de ofertas parametrizadas. Essa restrição garante que o Campaign possa rastrear detalhes exatos de ofertas que já tenham sido especificadas para indivíduos.

1. Selecione **Campanha > Ofertas**. A página Ofertas aparece.
2. Navegue para a oferta que deseja editar e clique no nome da oferta com hiperlink. A página Resumo da oferta aparece no modo Somente Leitura.
3. Clique no ícone **Editar** para entrar no modo **Editar**.
4. Faça suas mudanças.

   Nota: Os nomes de ofertas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign", na página 239.
5. Ao concluir suas mudanças, clique em **Salvar Mudanças**. Suas mudanças são salvas e você é retornado para a página da oferta no modo Somente Leitura.

Para Mover uma Oferta ou Lista de Ofertas

É possível mover uma ou mais ofertas entre pastas. O procedimento para mover ofertas é igual ao procedimento para mover listas de ofertas e você pode mover ofertas e listas de ofertas na mesma operação.

Nota: Ao mover qualquer objeto no Campaign, você deve estar ciente de que o acesso a diferentes locais pode ser controlado por políticas de segurança diferentes. Você só pode mover ofertas em uma pasta com uma política de segurança na qual tem permissão para fazê-lo.

1. Na página Ofertas, selecione as ofertas ou listas de ofertas que deseja mover e clique no ícone **Mover Itens Selecionados**.

   Uma forma alternativa de mover uma oferta é visualizar a página Resumo da Oferta e clicar no ícone **Mover para Outra Pasta**. Esteja ciente, no entanto, de que esse método alternativo está disponível apenas para mover ofertas, não listas de ofertas.

   A janela Mover Itens Para aparece.
2. Navegue para a pasta na qual deseja mover os itens selecionados.
3. Clique em **Aceitar este Local**.

As ofertas ou listas de ofertas selecionadas são colocadas na pasta que você escolheu.

Incluindo Ofertas em Listas de Ofertas

É possível incluir ofertas em listas de ofertas estáticas ao criar a lista de ofertas ou ao editá-la.

Nota: As ofertas recentemente criadas se tornam parte da lista de ofertas inteligente sem nenhuma ação de sua parte, caso elas atendam aos critérios de consulta da lista de ofertas.

Excluindo Ofertas

É necessário ter as permissões adequadas antes de poder excluir uma oferta ou lista de ofertas. Além disso, para preservar a integridade do sistema, o Campaign não permitirá que você exclua ofertas ou listas de ofertas referidas nas tabelas do sistema. Isso inclui ofertas ou listas de ofertas que:

- estão associadas a uma campanha;
- foram designadas a uma célula em um processo de contato de um fluxograma para o qual o histórico de contatos foi preenchido; ou
- foram designadas a uma célula em um processo Otimizar de um fluxograma.

Importante: Se você tentar excluir uma oferta ou lista de ofertas nessas situações, uma mensagem de confirmação aparecerá indicando que a oferta ou lista de ofertas ficará obsoleta em vez de ser excluída. Para evitar o uso adicional de ofertas ou listas que foram referidas nas tabelas do sistema, deixe-as obsoletas em vez de excluí-las.

Se as ofertas que você deseja excluir pertencerem a qualquer lista de ofertas estáticas, será solicitada uma confirmação de exclusão. Se você optar por continuar, as ofertas excluídas serão automaticamente removidas de qualquer lista de ofertas estáticas.

Os processos de contatos que contêm células que designaram ofertas que foram subsequentemente excluídas permanecerão configurados, mas a oferta será indicada como "Oferta Desconhecida" no diálogo de configuração de processo e um aviso será produzido quando o fluxograma for executado.

O procedimento para excluir ofertas é igual ao procedimento para excluir listas de ofertas e você pode excluir ofertas e listas de ofertas na mesma operação.

Para Excluir uma Oferta ou Lista de Ofertas

1. Na página Ofertas, selecione as ofertas ou listas de ofertas que você deseja excluir e clique no ícone **Excluir Itens Selecionados**.

OU

Na página Resumo da Oferta da oferta que você deseja excluir, clique no ícone **Excluir Esta Oferta**. Uma janela de confirmação aparece.

2. Clique em **OK**. Você será retornado à página Ofertas. As ofertas excluídas não serão mais exibidas.

Tornando Ofertas Obsoletas

Se você tiver as permissões adequadas, poderá tornar ofertas e listas de ofertas obsoletas para impedir uso futuro. Tornar uma oferta obsoleta não afeta campanhas ou fluxogramas nos quais a oferta já tenha sido usada e mantém a integridade dos dados com qualquer dado da tabela de sistema que tenha sido gerado com base na oferta, como o histórico de contatos e repostas.

Ofertas obsoletas permanecem visíveis na hierarquia de ofertas, mas ficam esmaecidas. Elas podem ser localizadas usando o recurso de procura, podem ser duplicadas para criar novas ofertas e ficam disponíveis para relatórios. No entanto, não podem mais ser designadas e não podem ser fornecidas como parte de uma lista de ofertas.

Você pode limpar as listas de ofertas estáticas excluindo as ofertas obsoletas. As listas de ofertas inteligentes não exigem limpeza, pois serão resolvidas apenas para ofertas não obsoletas que correspondem aos seus critérios de consulta.

Nota: Depois de tornar uma oferta obsoleta, você não poderá ativá-la novamente. Se você precisar de uma oferta com os mesmos detalhes, poderá criar uma nova duplicando a oferta obsoleta.

O procedimento para tornar ofertas obsoletas é igual ao procedimento para tornar listas de ofertas obsoletas e você pode tornar ofertas e listas de ofertas obsoletas na mesma operação.

Para Tornar Obsoleta uma Oferta ou Lista de Ofertas

1. Na página Ofertas, selecione qualquer oferta ou lista de ofertas que deseja tornar obsoleta e clique no ícone **Tornar Listas Selecionadas Obsoletas**.

   Uma forma alternativa de tornar uma oferta obsoleta é visualizar a página Resumo da Oferta e clicar no ícone **Tornar esta Outra Obsoleta**. Entretanto, este método está disponível apenas para ofertas, não listas de ofertas.
2. Clique em **OK**.

As ofertas e listas de ofertas selecionadas são obsoletas e estão exibidas em cinza.

Para Designar Ofertas para Células a Partir do Diálogo de Configuração do Processo

Nota: Se seu ambiente do Campaign estiver integrado com o Operações de Marketing, você deverá usar Operações de Marketing para designar ofertas ou listas de ofertas para células de saída no formulário de planilha da célula de destino de um projeto de campanha. Se seu ambiente do Campaign estiver configurado para acessar campanhas legadas, use as instruções neste guia para designar ofertas ou listas de ofertas para células de saída nas campanhas legadas. Para campanhas legadas, existem duas formas de designar ofertas para células: da planilha de célula de destino da campanha ou em um diálogo de configuração de processo. Para obter informações adicionais, consulte o “Sobre a Integração com o IBM Unica Operações de Marketing” na página 2.

É possível designar ofertas ou listas de ofertas para uma célula de saída da janela de configuração de um processo de contato.

Antes de configurar o processo de contato, verifique se a oferta ou lista de ofertas que deseja usar existe.

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, clique duas vezes no processo de contato que contém as células às quais você deseja designar suas ofertas. O diálogo de configuração do processo aparece.
2. Clique na guia **Tratamento**.

   Você verá a interface **Designar Ofertas para Células**, exibindo uma linha para cada célula de destino definida no processo.
3. Para cada célula de destino exibida na tabela, clique na coluna **Oferta** para selecionar em uma lista suspensa de ofertas disponíveis ou clique em **Designar Ofertas**.

   Nota: Se suas células de entrada estiverem vinculadas a uma célula top-down definida na Planilha da Célula de Destino (TCS) e ofertas ou listas de ofertas já tiverem sido designadas para as células na TCS elas serão exibidas aqui. É possível substituir essas designações, se desejado. Qualquer mudança feita no processo de contato será refletida na TCS depois de salvar o fluxograma.
4. Para usar grupos de controle de extensão, selecione a caixa de opção **Usar Grupos de Controle de Extensão**.

   A tabela de designação de oferta é atualizada dinamicamente para exibir colunas adicionais para indicar se uma célula de destino é um controle e qual célula é um controle para a célula atual.

   a. Para cada célula, indique se ela é uma célula de controle clicando na coluna **Controle?** e selecionando **S** ou **N**. Por padrão, a configuração é N. As células que são designadas como células de controle não podem ser ofertas designadas. Depois de designadas como células de controle, elas aparecem na lista suspensa **Célula de Controle**, para que seja possível selecioná-las como controles nas células de destino.
   b. Para cada célula que não é uma célula de controle, opcionalmente, especifique uma célula de controle na lista suspensa **Célula de Controle**. Essa lista é preenchida com os nomes das células para as quais você indicou **Controle? = S**.
5. Clique na guia **Parâmetros** para especificar parâmetros de ofertas para cada célula. Se as ofertas que você está designando contiverem atributos parametrizados, você poderá visualizar os valores padrão e substituir esses valores se desejar. Uma linha por parâmetro por oferta será exibida. Por exemplo, se uma oferta contiver quatro atributos parametrizados, você verá quatro linhas para essa oferta.
6. Use o menu suspenso **Para Células** para indicar quais células terão os valores de parâmetros especificados para aplicar a elas.

   Se você tiver diversas células e selecionar **[Todas as Células]**, verá uma linha por oferta por parâmetro. Os valores inseridos no campo **Valor Designado** serão aplicados a cada célula que recebeu essa oferta.

   Se a mesma oferta for designada a diversas células mas com valores de parâmetros diferentes para células diferentes, a visualização **[Todas as Células]** exibirá **[Diversos Valores]** para esses parâmetros.

   Se você selecionar uma célula individual, a tabela exibirá apenas as ofertas designadas para a célula selecionada. Os valores inseridos no campo **Valor Designado** serão aplicados apenas para essa célula.

Nota: Se você tiver muitos valores de parâmetros para inserir, poderá poupar esforço de entrada de dados usando a opção **[Todas as Células]** para aplicar valores que serão aplicáveis à maioria das células e depois selecionar células individuais para substituir seus valores de parâmetros.

7. Edite os valores nos campos **Valor Designado**, conforme necessário.

   Nota: É possível usar constantes, campos derivados ou campos de tabelas como os valores de parâmetros.

8. Quando você concluir a designação de ofertas e a especificação de valores de parâmetros de ofertas, precisará concluir o lembrete da configuração de processo.

Procurando por Ofertas

O Campaign suporta procuras por ofertas, mas não por listas de ofertas. É possível executar uma procura básica por ofertas usando um dos seguintes critérios:

- Nome ou nome parcial
- Descrição ou descrição parcial
- Código de oferta ou código de oferta parcial
- Nome do proprietário

Além disso, é possível usar o recurso Procura Avançada para localizar ofertas ou listas de ofertas que usam consultas com base em atributos de ofertas e valores especificados.

Para Usar a Procura Avançada para Procurar por Ofertas

1. Em uma pasta Ofertas, clique no ícone **Procura Avançada**.

   A janela **Opções de Procura Avançada** aparece.

2. Na seção **Criar uma Condição**, selecione um atributo de oferta para usar no campo **Neste Atributo**.
3. Com base no tipo de atributo selecionado, é possível inserir condições adicionais para procura. Exemplo:
   - No atributo "Custo por Oferta", procure por valores inferiores ou iguais a $10.00
   - No atributo "Data de Expiração", procure pela data especificada de 30/11/2007
   - No atributo "Descrição", procure pelos valores especificados que não contêm a sequência "2005"
4. Clique em **AND>>** ou **OR>>** para mover seus conjuntos de critérios para a seção **Localizar Ofertas Nas Quais** e para construir sua consulta. Para remover uma condição da seção **Localizar Ofertas Nas Quais**, clique em **<<**.

   Nota: Dependendo dos operadores usados em sua consulta (por exemplo, =, >, contains, begins with etc), você pode selecionar diversos valores ou apenas um único valor. Esteja ciente de que, em alguns casos, ao escolher diversos valores com um operador, você cria condições "OR". Por exemplo, se você criar uma consulta na qual "Color =" e selecionar blue, red e white como as cores, a consulta criadas será "Color = blue OR color = red OR color = white."

5. Ao concluir a construção de sua consulta, clique em **Procurar**.

   A página Resultados da Procura exibe todas as ofertas que correspondem ao critério de procura.

Ícones da Página Todas as Ofertas

A página Todas as Ofertas usa os seguintes ícones

Os ícones, da esquerda para a direita, estão descritos na tabela a seguir.

Tabela 15. Os Ícones da Página Todas as Ofertas

Nome do Ícone	Descrição
Adicionar uma oferta	Clique para incluir uma nova oferta.
Incluir uma Lista	Clique para incluir uma nova lista de ofertas.
Adicionar uma subpasta	Clique para incluir uma nova subpasta da oferta.
Pesquisa avançada	Clique para abrir o diálogo Opções de Procura Avançada, em que é possível especificar atributos e valores para procurar por ofertas.
Imprimir este item	Selecione uma ou mais ofertas clicando na caixa de opção próxima a cada oferta, depois clique no ícone para imprimir as ofertas selecionadas.
Mover itens selecionados	Selecione uma ou mais ofertas clicando na caixa de opção próxima a cada oferta, depois clique nesse ícone para mover as ofertas selecionadas.
Excluir itens selecionados	Selecione uma ou mais ofertas ou listas de ofertas clicando na caixa de opção próxima a cada item, depois clique no ícone para excluir os itens selecionados.
Tornar Obsoletas Listas Selecionadas	Selecione uma ou mais ofertas ou listas de ofertas clicando na caixa de opção próxima a cada item, depois clique no ícone para tornar os itens selecionados obsoletos.
Duplicar ofertas selecionadas	Selecione uma ou mais ofertas clicando na caixa de opção próxima a cada oferta, depois clique nesse ícone para duplicar as ofertas selecionadas.
Recarregar Ofertas	Clique neste ícone para atualizar a lista de ofertas e as listas de ofertas na página.

Para Visualizar Relatórios da Oferta em uma Página Resumo

É possível acessar relatórios nas ofertas a partir de suas páginas Resumo. Esses relatórios são os mesmos relatórios disponíveis na área **Análise da Campanha** do aplicativo, mas eles fornecem dados apenas para a oferta atual.

1. Clique em **Campanha > Ofertas**.

   A página Ofertas aparece.
2. Navegue pela estrutura de pastas para localizar a oferta na qual deseja visualizar um relatório.
3. Clique no nome da oferta.

   A página Resumo da Oferta aparece.
4. Clique na guia **Análise**.
5. Selecione um relatório na lista suspensa **Tipo de Relatório**.

O Campaign exibe o relatório selecionado.

Trabalhando com Listas de Ofertas

É possível executar as seguintes tarefas com listas de ofertas:

- "Para Incluir uma Lista de Ofertas Estatísticas"
- "Para Incluir Lista de Ofertas Inteligente"
- "Para Editar uma Lista de Ofertas" na página 140
- "Movendo Listas de Ofertas" na página 140
- "Excluindo Listas de Ofertas" na página 140
- "Tornando Listas de Ofertas Obsoletas" na página 140
- "Designando Listas de Ofertas para Células" na página 141

Nota: Trabalhar com listas de ofertas requer permissões adequadas. Para obter informações sobre permissões, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Para Incluir uma Lista de Ofertas Estatísticas

1. Selecione **Campanha > Ofertas**.

   A página Ofertas aparece.
2. Clique no ícone **Incluir uma Lista**.

   A página Nova Lista de Ofertas aparece.
3. Insira um nome, uma política de segurança e, opcionalmente, uma descrição para a lista de ofertas.

   Nota: Os nomes das listas de ofertas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign", na página 239.
4. Deixe a caixa de opção **Esta é uma Lista de Ofertas Inteligente** desmarcada.
5. Na seção **Ofertas Incluídas**, use a Visualização de Lista ou em Árvore para selecionar ofertas para incluir em sua lista. Mova as ofertas selecionadas para a caixa **Ofertas Incluídas** usando o botão **>>**.
6. Depois de concluir a seleção de suas ofertas, clique em **Salvar Mudanças**. Você retornará à página Resumo da Lista de Ofertas da sua nova lista.

Para Incluir Lista de Ofertas Inteligente

1. Selecione **Campanha > Ofertas**.

   A página Ofertas aparece.
2. Clique no ícone **Incluir uma Lista**.

   A página Nova Lista de Ofertas aparece.
3. Insira um nome, uma política de segurança e, opcionalmente, uma descrição para a lista de ofertas.
4. Selecione a caixa de opção **Esta É uma Lista de Ofertas Inteligente**.
5. Na seção **Ofertas Incluídas**, use os atributos de ofertas existentes, seus valores e os operadores AND e OR para criar condições para incluir ofertas nessa lista de ofertas.
6. Se desejar, use a visualização de pasta em Restringir Acesso de Procura (para todos os usuários) para limitar a procura para pastas selecionadas. Para incluir subpastas nos resultados da procura, selecione a caixa de opção Incluir Subpastas.

Nota: Qualquer oferta escolhida como resultado dessa procura estará disponível para qualquer usuário com permissões de acesso para essa lista de ofertas, mesmo que normalmente não tenham permissão para ver ou acessar as ofertas.

7. Se desejar, use as listas suspensas em **Solicitar Ofertas Correspondentes por** para selecionar o atributo de oferta pelo qual você deseja que solicitações correspondentes sejam classificadas e se a classificação estará na ordem Crescente ou Decrescente.
8. Se desejar, indique se deseja limitar os resultados da procura às primeiras "X" ofertas correspondentes. Por padrão, não há limite.
9. Ao concluir a definição do critério para sua lista de ofertas inteligente, clique em **Salvar Mudanças**. Você retornará à página Resumo da Lista de Ofertas da sua nova lista.

Para Editar uma Lista de Ofertas

Depois de salvar as mudanças em sua lista de ofertas, qualquer campanha que use listas de ofertas usarão automaticamente as definições de lista de ofertas mais recentes quando elas forem executadas na próxima vez.

1. Selecione **Campanha > Ofertas**.

   A página Ofertas aparece.
2. Clique no nome com hiperlink da lista de ofertas que você deseja editar.

   A guia **Resumo** da lista de ofertas aparece.
3. Clique no ícone **Editar**.

   Os detalhes da lista de ofertas aparecem no modo **Editar**.
4. Faça as mudanças desejadas.

   Os nomes das listas de ofertas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte “Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign”, na página 239.
5. Ao concluir suas mudanças, clique em **Salvar Mudanças**. Você retornará à página Resumo da Lista de Ofertas da sua lista.

Movendo Listas de Ofertas

É possível mover uma ou mais listas de ofertas entre pastas executando as mesmas etapas efetuadas para mover ofertas e você pode mover ofertas e listas de ofertas na mesma operação.

Excluindo Listas de Ofertas

É possível excluir uma ou mais listas de ofertas executando as mesmas etapas efetuadas para excluir ofertas e você pode excluir ofertas e listas de ofertas na mesma operação.

Tornando Listas de Ofertas Obsoletas

Você pode tornar uma lista de ofertas obsoleta a qualquer momento, para evitar uso futuro. Tornar obsoleta uma lista de ofertas não afeta as ofertas contidas nessa lista.

Listas de ofertas obsoletas permanecem visíveis na hierarquia de ofertas, mas ficam esmaecidas. Elas estão disponíveis para a criação de relatórios; no entanto, não podem mais ser designadas.

Nota: Depois de tornar uma lista de ofertas obsoleta, você não poderá ativá-la novamente. Se você precisar de uma lista de ofertas com os mesmos detalhes daquela que se tornou obsoleta, deverá recriá-la manualmente.

Torne obsoletas listas de ofertas executando as mesmas etapas que usaria para tornar ofertas obsoletas e você poderá tornar obsoletas ofertas e listas de ofertas na mesma operação.

Designando Listas de Ofertas para Células

Nota: Se seu ambiente do Campaign estiver integrado com o Operações de Marketing, você deverá usar Operações de Marketing para designar ofertas ou listas de ofertas para células de saída no formulário de planilha da célula de destino de um projeto de campanha. Se seu ambiente do Campaign estiver configurado para acessar campanhas legadas, use as instruções neste guia para designar ofertas ou listas de ofertas para células de saída nas campanhas legadas. Para campanhas legadas, existem duas formas de designar ofertas para células: da planilha de célula de destino da campanha ou em um diálogo de configuração de processo. Para obter informações adicionais, consulte o "Sobre a Integração com o IBM Unica Operações de Marketing" na página 2.

É possível designar listas de ofertas para células nos processos de contatos da mesma forma que você designa ofertas individuais. É possível designar qualquer combinação de ofertas e listas de ofertas na mesma célula.

No entanto, qualquer atributo parametrizado nas ofertas contidas na lista de ofertas usará seus valores padrão. Você não poderá designar valores de parâmetros para as ofertas contidas na lista de ofertas. Se você precisar alterar valores parametrizados, poderá efetuar uma das seguintes ações:

- alterar os valores padrão associados à oferta existente, criar uma cópia da oferta com os padrões desejados e garantir que ela seja usada na lista de ofertas;
- designar a oferta individualmente, fora de uma lista de ofertas.

Gerenciando Ofertas Quando o Operações de Marketing Estiver Integrado ao Campaign

Se seu ambiente do IBM Unica Campaign estiver integrado com o IBM Unica Operações de Marketing, haverá duas opções para o gerenciamento de ofertas.

- Se o sistema estiver configurado para que ofertas sejam gerenciadas usando a versão do recurso do Operações de Marketing, use a opção **Ofertas** do menu **Operações**. Para obter informações sobre como criar ofertas dessa forma, consulte o *Guia de Integração do IBM Unica Operações de Marketing e do Campaign*.
- Se o sistema estiver configurado para que ofertas sejam gerenciadas usando a versão do recurso do Campaign, use a opção **Ofertas** do menu **Campanha**.

Pergunte ao administrador do sistema qual opção de gerenciamento de oferta está configurada em seu sistema.

Introdução a Como Usar os Ativos do Operações de Marketing em Ofertas de Campaign

Se ambos Operações de Marketing e Campaign estiverem instalados, você foi licenciado pelo complemento do IBM Unica Marketing Asset Management para Operações de Marketing, suas campanhas podem incluir ativos digitais de suas bibliotecas de ativos de Operações de Marketing. Por exemplo, uma oferta pode incluir um logotipo de produto que esteja armazenado em uma biblioteca de ativos do Operações de Marketing.

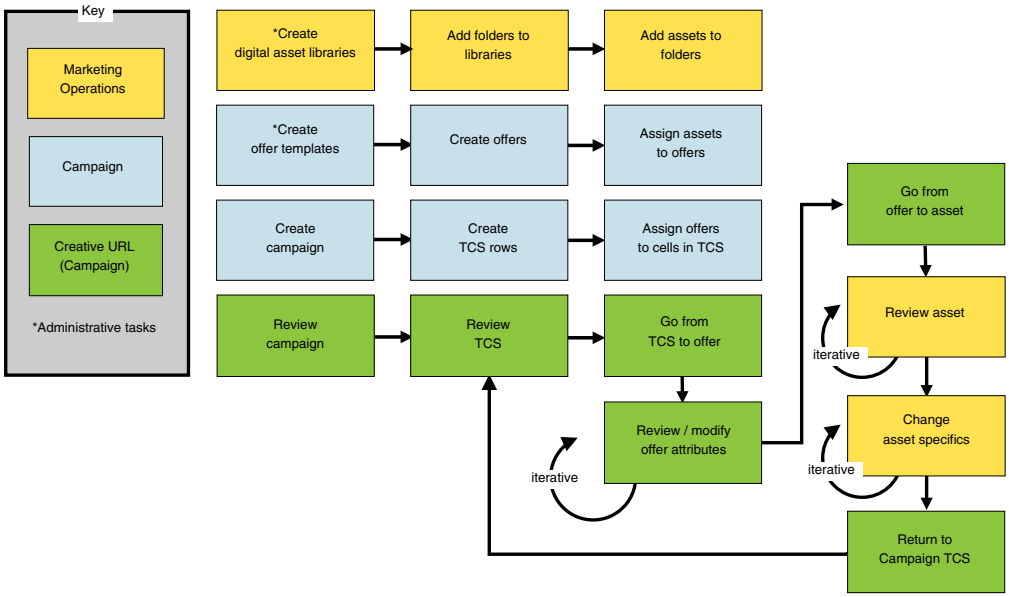
Para incluir um ativo em uma oferta, um usuário cria uma oferta com base em um modelo que inclui o atributo **CreativeURL**. Uma "Creative URL" é um ponteiro que indica o local de um ativo no Operações de Marketing. O ativo para o qual o atribuo **CreativeURL** aponta é incluído na oferecer.

O atributo **CreativeURL** permite que os usuários se movam sem dificuldade do Campaign para o Operações de Marketing ao configurar ofertas, modelos de ofertas ou campanhas.

Por exemplo, ao criar ou editar uma campanha, é possível ir de uma célula Planilha de Célula de Destino (TCS) para a oferta relacionada na célula. A partir da oferta, é possível acessar o ativo relacionado no Operações de Marketing, onde você pode visualizá-lo ou modificá-lo. Também é possível fazer upload de um novo ativo para a biblioteca para uso imediato na campanha.

O exemplo a seguir mostra um fluxo de trabalho possível. Seu fluxo de trabalho pode ser diferente.

Importante: O Campaign pode ou não estar integrado com o Operações de Marketing. Entretanto, a integração de oferta *não* deve estar ativada. A criação de oferta é executada em Campaign.



Como Usar um Ativo Operações de Marketing em uma Oferta de Campaign

Este tópico explica como relacionar um ativo digital do Operações de Marketing para uma oferta de Campaign.

Um ativo é um arquivo eletrônico criado para uso em um programa de marketing. Exemplos incluem logotipos, imagens da marca, documentos de pesquisa de marketing, materiais de referência, material paralelo corporativo ou modelos de documentos. Se você usar ambos Operações de Marketing e Campaign, é possível incluir um arquivo de uma biblioteca de ativos de Operações de Marketing como parte de uma oferta de Campaign. Para incluir um ativo de uma oferta, você usa o atributo **CreativeURL**. Um "Creative URL" é um ponteiro para um arquivo em uma biblioteca de ativos de Operações de Marketing

Tabela 16. Como Usar um Ativo Operações de Marketing em uma Oferta de Campaign

Tarefa	Detalhes
Pré-requisito: Criar e preencher uma biblioteca de ativos no Operações de Marketing.	Administradores de Operações de Marketing criam bibliotecas de ativos, que servem como repositórios para arquivos. Usuários de Operações de Marketing podem fazer upload de ativos digitais e organizá-los em pastas nas bibliotecas de ativos. Para obter uma lista de pré-requisitos e diretrizes, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.
Pré-requisito: Incluir o atributo **CreativeURL** em um modelo de oferta.	Os administradores do Campaign incluem o atributo **CreativeURL** em um modelo de oferta ao definir o modelo. Para obter mais informações, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.
Crie uma oferta com base em um modelo que inclui o atributo **CreativeURL** e relacione um ativo a uma oferta.	1. Selecione **Campanha > Ofertas**, clique no ícone **Incluir uma Oferta** e selecione um modelo que inclua o atributo **CreativeURL**. 2. Use a página Nova Oferta para definir a oferta (nome, política de segurança e outras informações), depois clique em **Procurar Biblioteca** no **Creative URL**. (Etapas 2 a 5 também podem ser executadas no modo de visualização de Planilha de Célula de Destino.) **Nota:** Em um ambiente integrado, é possível digitar a URL no campo **Creative URL** para um ativo armazenado em outro local, como em um servidor. 3. No pop-up, clique em uma biblioteca para abri-la. A janela da biblioteca é aberta. 4. Na janela da biblioteca, acesse para uma pasta na biblioteca de ativos e selecione o ativo que deseja usar nessa oferta. 5. Para incluir um ativo, clique em **Incluir Ativo** e, em seguida, defina o nome do ativo, proprietário e outras informações. No campo **Arquivo**, clique em **Fazer Upload**, depois, procure pelo ativo. É possível fazer upload de um arquivo, arquivo de visualização ou miniatura. 6. Siga os avisos para selecionar e fazer upload de ativos na biblioteca, salvar as mudanças e aceitar o ativo. 7. Clique em **Salvar Mudanças** para salvar a oferta. Um link para o ativo especificado agora é incluído no campo **Creative URL**.

Tabela 16. Como Usar um Ativo Operações de Marketing em uma Oferta de Campaign (continuação)

Tarefa	Detalhes
Designe ofertas para células na Planilha da Célula de Destino (TCS) da campanha.	1. Vá para a página Todas as Campanhas, clique em uma campanha, selecione a guia Célula de Destino e edite a TCS . 2. Clique na coluna Ofertas Designadas e clique em **Selecionar Uma ou Mais Ofertas**. 3. Use o window Selecionar Ofertas para selecionar a oferta criada. 4. Salve e saia da TCS . Sua campanha agora inclui um ativo digital do Operações de Marketing. Normalmente, uma campanha agora passa por uma revisão e processo de ajuste, que é explicado nas etapas a seguir.
Opcionalmente, modifique a oferta.	1. Vá para a página Todas as Campanhas, clique em uma campanha, selecione a guia Célula de Destino e edite a TCS . 2. Clique na coluna Ofertas Designadas e clique em **Visualizar Ofertas**. 3. O window **Visualizar/Editar Oferta** é aberto. Selecione a oferta e clique em **Visualizar**. (Se você decidir remover uma oferta, selecione-a e clique em Remover.) 4. Para abrir a oferta para edição, clique no ícone **Editar** na parte superior da janela pop-up. 5. Com a oferta aberta para edição, é possível editar os valores de atributos parametrizados. Você pode acessar ativos do Operações de Marketing: a. Clique no link **Procurar Biblioteca** no campo **Creative URL**. b. Na janela que é aberta, clique em uma biblioteca. c. Na janela resultante, acesse a pasta na biblioteca de ativos e selecione um ativo para usar nesta oferta. d. Se desejar incluir um ativo, clique em **Incluir Ativo** e, em seguida, forneça as informações requeridas. No campo **Arquivo**, clique em **Fazer Upload**, depois, procure pelo ativo. É possível fazer upload de um arquivo, arquivo de visualização ou miniatura. Siga os prompts para concluir a ação. e. Clique em **Salvar Mudanças** para salvar a oferta. Um link para o ativo selecionado agora é incluído no campo **Creative URL**.
Salve e saia.	Feche as janelas do IBM Operações de Marketing e retorne à TCS do Campaign. Salve e saia da TCS .

Capítulo 7. Células

Uma célula é uma lista de identificadores (como IDs de clientes ou de possíveis clientes do seu banco de dados) para a qual você designa uma ou mais ofertas no Campaign.

Crie células configurando e executando processos de manipulação de dados nos fluxogramas. Essas células de saída também podem ser usadas como entrada para outros processos no mesmo fluxograma (recebimento de dados do processo que as criou).

Cada célula gerada em um fluxograma tem:

- Um **código de célula** gerado pelo sistema. O código de célula tem um formato padrão determinado pelos administradores do sistema e é exclusivo quando gerado. Os códigos de células não são verificados quanto à exclusividade, a menos que o parâmetro de configuração do fluxograma `AllowDuplicateCellCodes` esteja configurado como "Não", nesse caso, os códigos de células serão impingidos como exclusivos apenas no fluxograma atual. Para obter detalhes sobre códigos de células e geradores de códigos de células, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*. Para detalhes sobre os parâmetros de configuração fornecidos pelo IBM Unica Marketing, consulte o *Guia do Administrador do Plataforma de Marketing*.
- Um **nome de célula** gerado pelo sistema, exclusivo no fluxograma atual.

Além de criar células nos fluxogramas, você também pode criar códigos de células de marcadores na planilha da célula de destino, para a qual é possível vincular posteriormente as células criadas nos fluxogramas.

Nomes e Códigos de Células

Os nomes e códigos de células são importantes, pois estabelecem os links entre processos que efetuam a saída de células ou usam células como entrada.

Códigos de Células

Os códigos de células têm um formato padrão determinado pelos seus administradores de sistema e são exclusivos quando gerados. Como os códigos de células podem ser editados, eles não são verificados quanto à exclusividade, a menos que o parâmetro de configuração do fluxograma, AllowDuplicateCellCodes, esteja configurado como "Não", nesse caso, os códigos de células serão impingidos como exclusivos apenas no fluxograma atual. Não há verificação para exclusividade na planilha da célula de destino (TCS). Para obter detalhes sobre códigos de células e geradores de códigos de células, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*. Para detalhes sobre os parâmetros de configuração fornecidos pelo IBM Unica Marketing, consulte o *Guia do Administrador do Plataforma de Marketing*.

Nomes de Células

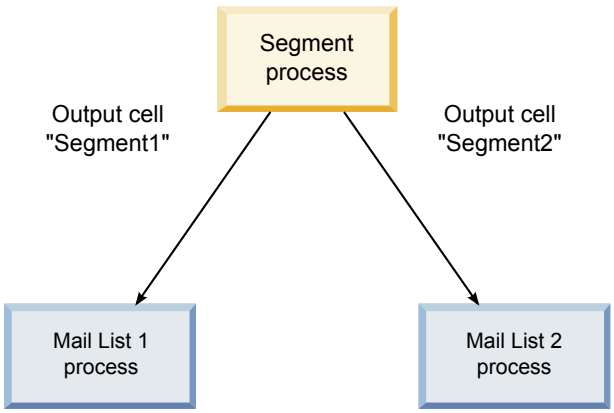
Nota: Nomes de células têm restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte “Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign”, na página 239.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2012

Por padrão, os nomes de células baseiam-se no processo do qual eles são gerados (por exemplo, se uma célula for gerada por um processo denominado "Select1", o nome da célula padrão será "Select1"), mas podem ser sobrescritos. Se você alterar um nome de processo, os nomes de células gerados por esse processo serão automaticamente alterados nesse processo e em qualquer processo de recebimento de dados conectado no mesmo fluxograma. Se você alterar um nome de célula, os links entre essa célula e qualquer processo de recebimento de dados que use essa célula como entrada também poderão ser afetados.

Por exemplo, se você tiver um processo Segmento que gere duas células de saída denominadas Segment1 e Segment2 e essas células forem usadas como entrada nos dois processos Lista de Mensagens (Mail List 1 e Mail List 2), se você alterar os nomes das células de segmento depois que já tiver conectado os processos Lista de Mensagens, precisará entender como o Campaign manipulará os novos nomes de células.

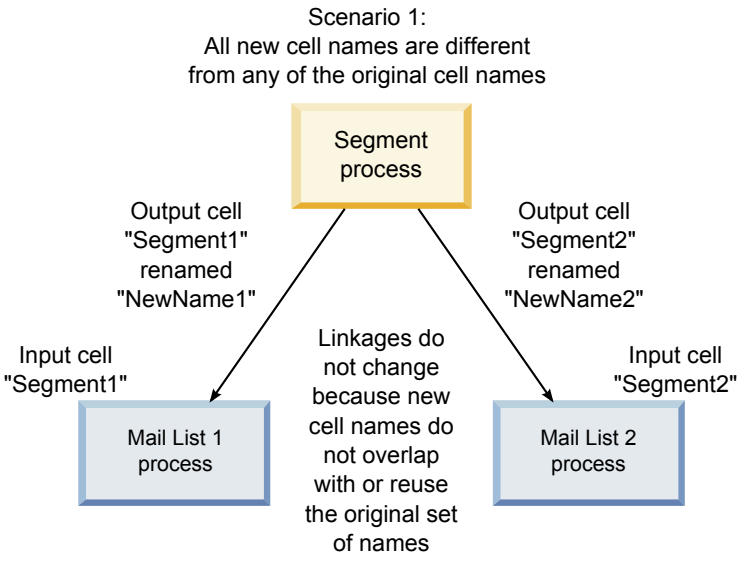
O diagrama a seguir ilustra um exemplo básico de um processo Segmento que efetua saída de duas células, cada uma delas se tornando a entrada para o recebimento de dados dos processos Lista de Mensagens.



Exemplos: Cenários Restantes da Célula

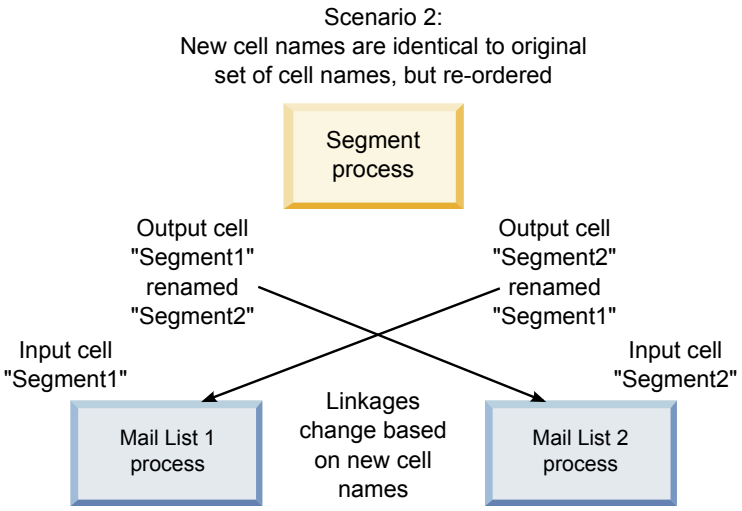
Cenário 1: Todos os Novos Nomes de Células São Diferentes de Qualquer Nome Original

Se nenhum novo nome de células sobrepuser os nomes padrão originais (ou seja, no exemplo, se você não usar "Segment1" ou "Segment2" como o nome das células de saída de segmento), o Campaign poderá manter as ligações originais com base na "ordem" original das células. Nessa situação, como não há sobreposição ou reutilização dos nomes de células originais, a ligação entre as células de saída do processo Segmento e os dois processos Lista de Mensagens respectivos permanecerá inalterada, conforme mostrado no diagrama a seguir.

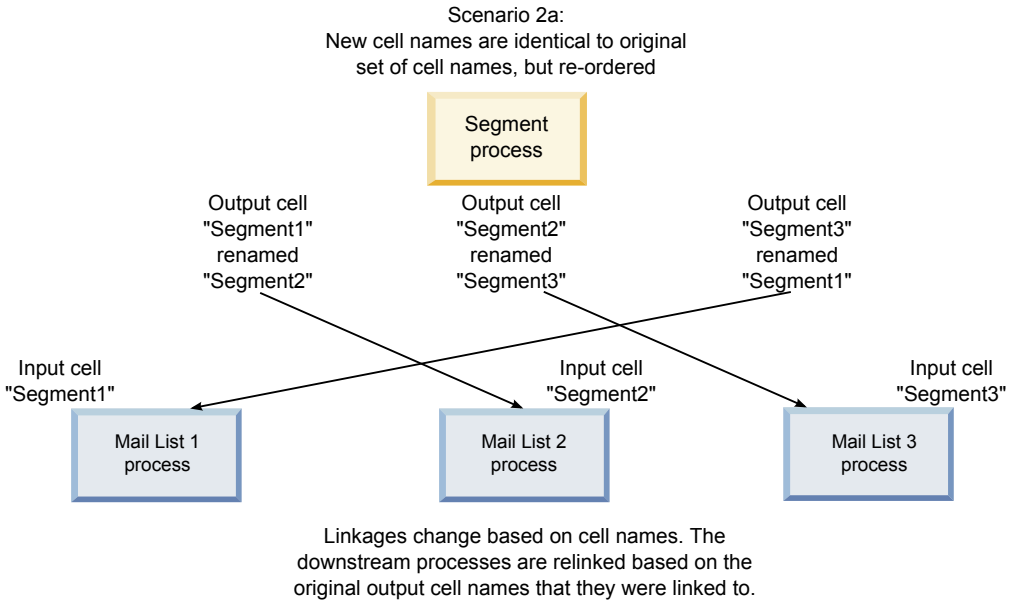


Cenário 2: O Conjunto de Novos Nomes de Células É Idêntico ao Conjunto Original de Nomes de Células, Mas Reordenado

Se os novos nomes escolhidos para suas células forem exatamente iguais aos nomes no conjunto original e simplesmente reordenados, os processos de recebimento de dados consultarão células de saída disponíveis por nome (ou seja, os novos nomes de células) e as ligações serão comutadas conforme necessário. No exemplo, a célula de saída Segment2 recentemente renomeada agora é a célula de entrada para Mail List 2 e a célula Segment1 recentemente nomeada é agora a célula de entrada para Mail List 1, conforme mostrado no diagrama a seguir.

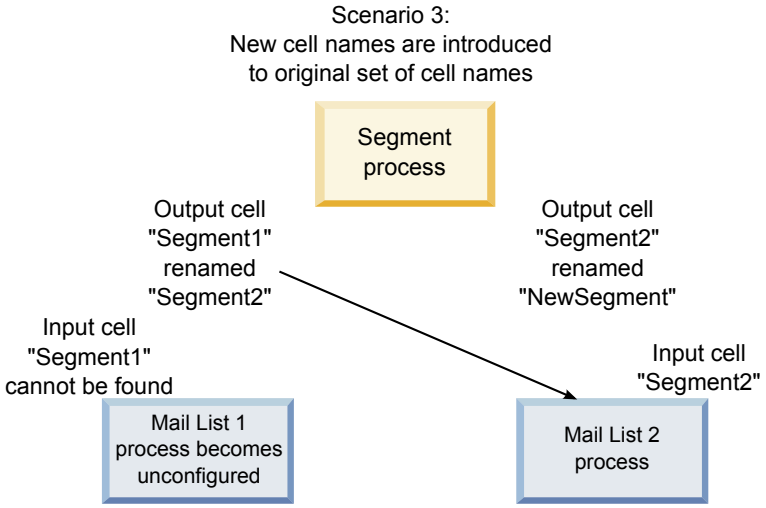


O diagrama a seguir ilustra a mesma situação com três células de saída e entrada.



Cenário 3: O Conjunto de Novos Nomes de Células Sobrepõe Alguns dos Nomes de Células Originais e Novos Nomes de Células São Apresentados

Se os novos nomes sobrepuserem alguns dos nomes originais e novos nomes de células forem incluídos, qualquer vínculo que use nomes no conjunto original de nomes de células poderá ser reconhecido, caso contrário, eles serão quebrados. Por exemplo, se você renomear a célula "Segment1" para "Segment2" e a célula "Segment2" para "NewSegment", a nova "Segment2" será ligada a Mail List2 e Mail List1 se tornará desconfigurada, pois não poderá localizar um nome de célula de entrada com o nome "Segment1."



Trabalhando com Células

É possível executar as seguintes tarefas com células:

- "Para Criar uma Célula em um Processo de Fluxograma"
- "Limitando o Tamanho das Células de Saída"
- "Alterando o Nome da Célula" na página 153
- "Reconfigurando o Nome da Célula" na página 154
- "Sobre como Copiar e Colar Nomes e Códigos de Células" na página 155
- "Alterando o Código da Célula" na página 155
- "Para Vincular Células do Fluxograma a Células de Destino Usando o Diálogo de Configuração de Processo" na página 158
- "Para Remover Link de Células do Fluxograma a Partir de Células de Destino Usando o Diálogo de Configuração de Processo" na página 158
- "Para Designar uma Oferta para uma Célula em um CSP de Fluxograma" na página 159
- "Designando Listas de Ofertas para Células" na página 160
- "Para Configurar Parâmetros nas Ofertas Designadas para Células" na página 160

Para Criar uma Célula em um Processo de Fluxograma

Crie células como a saída de qualquer processo de manipulação de dados (como Público, Extrair, Mesclar ou Selecionar) em um fluxograma.

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, configure um processo de manipulação de dados.
2. Ao executar o processo, uma ou mais células (dependendo do tipo de processo e dos detalhes da configuração) são criadas como a saída do processo.

   Nota: Além de criar células nos fluxogramas, você também pode criar células de marcadores na planilha da célula de destino, em seguida, vinculá-las às células nos fluxogramas.

Limitando o Tamanho das Células de Saída

Para limitar o número de IDs gerados por processos de manipulação de dados, como Público, Extrair, Mesclar ou Selecionar, clique na guia **Limite de Tamanho da Célula** do diálogo de configuração do processo.

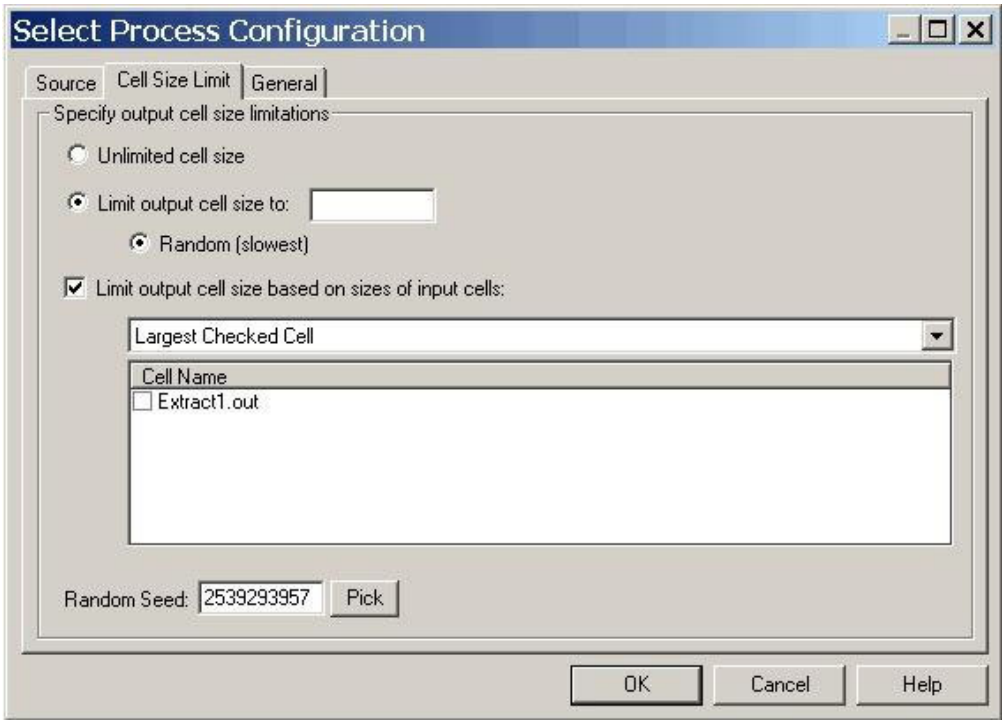
As opções disponíveis para limitar o tamanho da célula de saída dependem se o processo aceitará entrada de uma célula ou uma tabela. Nos processos que podem aceitar os dois tipos de entrada, a janela Limite de Tamanho da Célula muda dinamicamente para apresentar opções adequadas para o tipo de entrada.

- Processos que obtêm entrada de uma célula de saída
- Processos que Obtêm Entrada de uma Tabela

Para os dois tipos de entrada, também é possível alterar o valor inicial aleatório para uso ao selecionar IDs aleatoriamente.

Processos que obtêm entrada de uma célula de saída

Se o processo obtém a entrada de uma célula de saída, use a guia Limite de Tamanho de Célula para limitar o número de IDs para serem de saída.



Nessa janela, especifique os limites que deseja colocar no tamanho da célula de saída.

- **Tamanho Ilimitado de Célula** retorna todos os IDs que atendem ao critério de consulta ou seleção na guia desse processo. Esta é a opção padrão.
- **Limitar Tamanho da Célula de Saída para** retorna um número especificado exato de IDs exclusivos, selecionados aleatoriamente a partir de todos os IDs que atendem ao seu critério de consulta. Na caixa de texto, insira o número de IDs que você deseja que sejam retornados. Com esse método, para processos que obtêm entrada das células, o Campaign corresponde os registros deduplicados retornados do banco de dados aqueles nas células de entrada, depois executa uma seleção aleatória para chegar ao tamanho final da célula. Observe que a lista de IDs nas células transmitidas de processo para processo é sempre exclusiva.

Nota: A seleção de registros com a opção **Aleatório** usa uma grande quantidade de espaço temporário e leva mais tempo, pois todos os IDs devem ser recuperados para o servidor Campaign. Use essa opção apenas quando for importante que exatamente *N* registros sejam retornados.

Limitando o Tamanho da Célula de Saída com Base no Tamanho da Célula de Entrada

Em processos que obtêm entrada das células, é possível usar os tamanhos de células dos processos recebidos conectados como atributos para limitar o tamanho da célula de saída, mesmo se você não estiver usando os dados reais ou IDs da célula.

Por exemplo, se você conectar 3 processos nos quais cada um possui uma célula de saída, para um processo Selecionar, poderá usar apenas uma das três células recebidas como a entrada de dados real para o processo Selecionar, mas poderá usar os *atributos* de outras células recebidas para especificar o tamanho da célula de saída do processo Selecionar. Uma linha sólida conecta o processo cuja célula de

saída é realmente usada pelo processo Selecionar; linhas pontilhadas conectam os processos cujas células de saída não são usadas como entrada de dados, mas possuem apenas um relacionamento temporal com o processo Selecionar.

Use a caixa de opção **Limitar Tamanho da Célula de Saída com Base nos Tamanhos das Células de Entrada** para especificar as células de entrada cujos atributos de tamanho você deseja usar para limitar o tamanho da célula de saída do processo atual. Algumas dessas opções atuam em conjunto com o valor **Limitar Tamanho de Saída para** especificado.

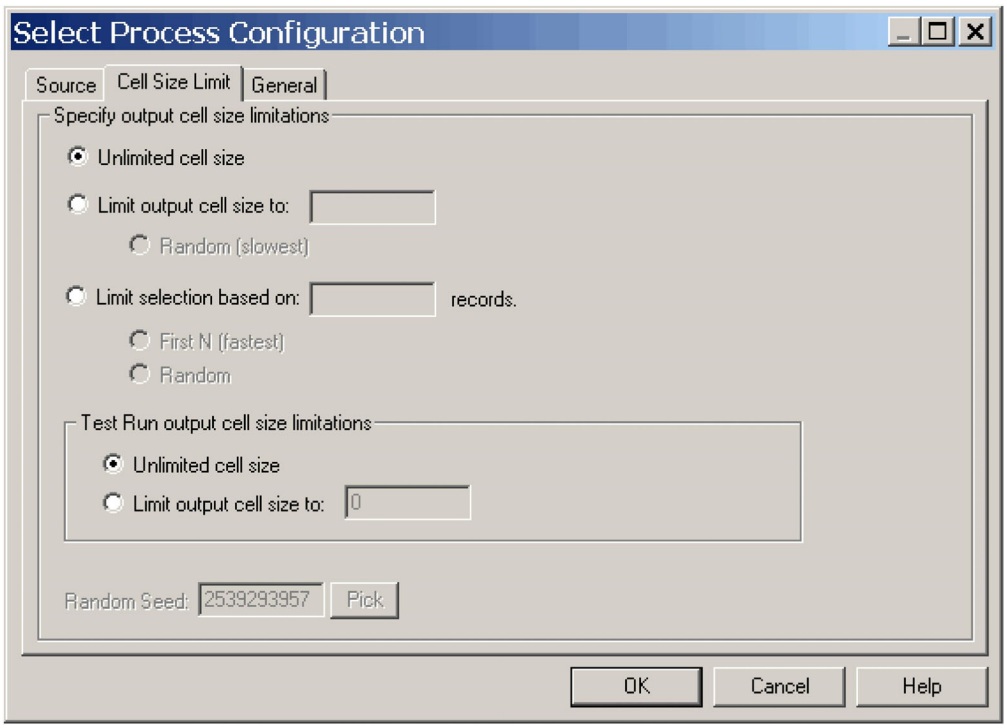
Para Limitar o Tamanho da Célula de Saída com Base nos Tamanhos das Células de Entrada:

1. Clique na guia **Limite de Tamanho da Célula** no processo.

   A janela Limite de Tamanho da Célula aparece.
2. Escolha o método pelo qual os limites serão calculados selecionando uma opção na lista suspensa:
   - **Maior Célula Verificada** — especifique que o tamanho da célula de saída não deve exceder o tamanho da maior célula de entrada selecionada. Por exemplo, se as células A, B e C forem verificadas, com tamanhos de 250, 500 e 100, respectivamente, o tamanho da célula de saída desse processo estará limitado a 500, o maior tamanho das células de entrada.
   - **Tamanho Máximo (Acima) Menos Soma de Todas as Células Verificadas** — use esta opção em conjunto com o valor **Limitar Tamanho da Célula de Saída para** especificado acima. Essa opção especifica que o tamanho da célula de saída não deve ser excedido, que é a diferença entre o número especificado no campo **Limitar Tamanho da Célula de Saída para** acima e a soma de todas as células de entrada selecionadas. Por exemplo, se você inseriu 1000 como o valor **Limitar Tamanho da Célula de Saída para** e as células A e B com os tamanhos 100 e 200, respectivamente, o tamanho da célula de saída desse processo será limitado a 1000 – (100+200) = 700.
   - **Tamanho de Qualquer Célula Verificada** — especifica que o tamanho da célula de saída não deve exceder o tamanho de qualquer célula de entrada selecionada. Por exemplo, se as células A, B e C forem verificadas, com tamanhos de 250, 500 e 100, respectivamente, o tamanho da célula de saída desse processo estará limitado a 100, o menor tamanho das células de entrada.
   - **Soma de Todas as Células Verificadas** — especifica que o tamanho da célula de saída não deve exceder o tamanho total (soma) de todas as células de entrada selecionadas. Por exemplo, se as células A, B e C forem verificadas, com tamanhos de 250, 500 e 100, respectivamente, o tamanho da célula de saída desse processo estará limitado a 850, a soma dos três tamanhos da célula de entrada.
3. Na lista de células de entrada, selecione as caixas de opção para as células de entrada cujos tamanhos você deseja que o critério de tamanho da célula de saída seja baseado.

Processos que Obtêm Entrada de uma Tabela

Se o processo obtiver entrada de uma tabela (ou segmento estratégico, nos processos que permitem essa opção), a janela Limite de Tamanho da Célula aparecerá.



Use essa janela para especificar limites no tamanho da célula de saída. As principais diferenças entre as opções **Limitar** estão no impacto nos recursos e no número final de registros resultantes quando sua origem de dados não está normalizada.

- **Tamanho Ilimitado de Célula**: Retorna todos os IDs que atendem ao critério de consulta ou seleção na guia desse processo. Esta é a opção padrão.
- **Limitar Tamanho da Célula de Saída para** — Retorna um número especificado exato de IDs exclusivos, selecionados aleatoriamente a partir de todos os IDs que atendem ao seu critério de consulta. Insira o número de IDs que você deseja que sejam retornados. O Campaign deduplica o conjunto completo de IDs antes da seleção aleatória, depois retém apenas o número especificado de registros, para que uma lista de IDs exclusivos seja retornada, mesmo quando existirem duplicatas nos campos de IDs.

  Nota: A seleção de registros com essa opção usa uma grande quantidade de espaço temporário e leva mais tempo, pois todos os IDs devem ser recuperados para o servidor Campaign. Use essa opção apenas quando os dados não estiverem normalizados no campo de ID e se for importante que exatamente N registros sejam retornados.
- **Limitar Seleção com Base em**: Use estas opções para limitar os registros do Campaign que atendem ao seu critério de consulta. Essas opções reduzem os recursos de tempo e memória usados na seleção do conjunto final de registros, mas podem resultar em menos do que o número especificado de IDs exclusivos.
  - **Primeiros N (Mais Rápido)**: O Campaign recupera apenas os primeiros registros que atendem ao seu critério de consulta no banco de dados. O Campaign para de aceitar registros depois que o número de registros é recebido. O Campaign então deduplica esses IDs; se os dados não tiverem sido normalizados, o resultado final conterá menos registros exclusivos. Este método é mais rápido porque leva-se menos tempo para recuperar dados e usa-se menos espaço temporário.

– **Aleatório**: O Campaign recupera do banco de dados todos os registros que atendem ao critério de consulta e depois seleciona o número de registro aleatoriamente desses registros. O Campaign então deduplica esses IDs retidos; se os dados não tiverem sido normalizados, o resultado final conterá menos registros exclusivos. Essa opção usa menos espaço temporário porque apenas os registros selecionados aleatoriamente são recuperados e armazenados pelo Campaign.

Aplicando Limitações de Tamanho da Célula de Saída da Execução de Teste

Em alguns processos, incluindo Público e Selecionar, também é possível limitar o tamanho da célula especificamente para execuções de teste. Use as opções nesta seção para controlar a quantidade de dados retornados e, subsequentemente, processados durante uma execução de teste.

- **Tamanho Ilimitado de Célula** — esta é a opção padrão. O número de IDs retornados da consulta ou critério de seleção na guia **Origem** desse processo não é alterado. Com essa opção, a execução de teste opera em todos os dados que deveria operar durante uma execução de produção, mas os históricos de contatos e ofertas não são preenchidos.
- **Limitar Tamanho da Célula de Saída para** — retorna um número especificado exato de IDs, selecionados aleatoriamente a partir de todos os IDs que atendem ao seu critério de consulta. Na caixa de texto, insira o número de IDs que você deseja que sejam retornados. Com esse método, o Campaign deduplica o conjunto completo de IDs antes da seleção aleatória, depois retém apenas o número especificado de registros, para que uma lista de IDs exclusivos seja retornada, mesmo quando existirem duplicatas nos campos de IDs.

Nota: A seleção de registros com essa opção usa uma grande quantidade de espaço temporário e leva mais tempo, pois todos os IDs devem ser recuperados para o servidor Campaign. Use essa opção apenas quando os dados não estiverem normalizados no campo de ID e se for importante que exatamente *N* registros sejam retornados.

Alterando o Nome da Célula

Por padrão, o nome de uma célula criada em um processo corresponde ao nome do processo. Para processos que criam mais de uma célula, os nomes das células de saída são uma concatenação dos nomes do processo e do segmento. Por exemplo, um processo de segmento denominado "Segment1" que cria 3 segmentos terá células de saída cujos nomes padrão são "Segment1.Segment1", "Segment1.Segment2" e "Segment1.Segment3."

Os nomes de células são designados como vinculados ao nome do processo do qual eles foram criados. Se você editar um nome de processo, os nomes de células também serão automaticamente alterados.

No entanto, se você editar os nomes de células, removerá seus links para o nome de processo. Isso significa que, se você alterar subsequentemente o nome do processo, os nomes de células não serão mais alterados automaticamente.

Para Alterar o Nome de uma Célula em um Processo de Fluxograma

Nota: Ao salvar mudanças no nome da célula de saída, se **Gerar Automaticamente** estiver selecionada para o código de célula, esse código será novamente gerado. Se

você não quiser que o código de célula seja alterado, desmarque **Gerar Automaticamente** antes de editar o nome da célula.

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, clique duas vezes no processo cujo nome da célula de saída você deseja alterar. O diálogo de configuração do processo aparece para o processo.
2. Clique na guia **Geral**. Você verá as informações gerais do processo, incluindo o nome do processo e o nome da célula de saída.
3. Coloque o cursor no campo **Nome da Célula de Saída** para que o texto seja selecionado e edite o nome da célula.
4. Clique em **OK**. Suas mudanças são salvas. Se você editou o nome da célula para que ele não corresponda mais ao nome do processo, esses nomes não serão mais vinculados.

   Nota: Salvar um fluxograma não aciona nenhum tipo de validação. Para verificar se seu fluxograma foi configurado corretamente sem erros, pode executar manualmente uma validação do fluxograma.

Reconfigurando o Nome da Célula

Por padrão, o nome de uma célula criada em um processo corresponde ao nome do processo. Para processos que criam mais de uma célula, os nomes das células de saída são uma concatenação dos nomes do processo e do segmento. Por exemplo, um processo de segmento denominado "Segment1" que cria 3 segmentos terá células de saída cujos nomes padrão são "Segment1.Segment1", "Segment1.Segment2" e "Segment1.Segment3."

Se você renomear o processo, os nomes das células serão automaticamente alterados, assim como esses nomes de célula e processo permanecerão vinculados.

No entanto, se você alterar o nome da célula manualmente para que ele seja diferente do nome do processo, os nomes de célula e processo não serão mais vinculados. É possível restaurar o link renomeando o nome da célula para o mesmo nome de processo.

Para Reconfigurar o Nome da Célula

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, clique duas vezes no processo cujo nome da célula de saída você deseja reconfigurar. O diálogo de configuração do processo aparece para o processo.
2. Clique na guia **Geral**. As informações gerais do processo serão exibidas.
3. A próxima etapa varia dependendo se você está editando um processo que efetua saída de uma única célula ou de diversas células:
   - Nos processos que efetuam saída de uma única célula, edite o texto no campo **Nome da Célula de Saída** para que ele seja idêntico ao nome de processo exibido no campo Nome do Processo.
   - Nos processos que efetuam saída de diversas células, clique em **Reconfigurar Nomes de Células**. Os nomes de células são revertidos ao formato padrão, que é uma concatenação do nome do processo e do nome do segmento atual.

   Os nomes de processo e célula agora são novamente vinculados. Agora, se você alterar o nome do processo, o nome da célula de saída também será automaticamente alterado.
4. Clique em **OK**. Suas mudanças são salvas e o diálogo de configuração de processo é fechado.

Sobre como Copiar e Colar Nomes e Códigos de Células

Nos processos que efetuam saída de mais de uma célula, você pode usar o recurso para copiar e colar para editar diversos nomes e códigos de células de saída na grade Células de Saída.

Para Copiar e Colar Todas as Células na Grade

Nos processos que efetuam saída de mais de uma célula, você pode usar o recurso para copiar e colar para editar diversos nomes e códigos de células de saída na grade **Células de Saída**.

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, clique duas vezes no processo para o qual deseja copiar e colar nomes e códigos de célula. O diálogo de configuração do processo aparece para o processo.
2. Clique na guia **Geral**. As informações gerais do processo são exibidas, incluindo a grade **Células de Saída**.
3. Na grade **Células de Saída**, clique em algum local para selecionar todas as células. Todas as células são sempre selecionadas para colagem, independentemente da posição do cursor.

   Nota: A coluna **Código da Célula** não é selecionável ou editável, a menos que você limpe a caixa de opção **Gerar Automaticamente Códigos da Célula**.
4. Clique em **Copiar**. Todas as células são copiadas para a área de transferência.
5. Clique dentro da célula que estará na posição superior esquerda do local no qual você deseja colar as células.
6. Clique em **Colar**. O conteúdo das células copiadas substitui o conteúdo original de um bloco de células do mesmo tamanho daquela que foi copiada.

Para Colar Nomes e Códigos de Célula de uma Planilha Externa

1. Selecione e copie células ou textos de uma planilha externa ou de outro aplicativo usando o recurso de cópia desse aplicativo.
2. No Campaign, em um fluxograma no modo **Editar**, clique duas vezes no processo para o qual deseja copiar e colar nomes e códigos de célula. O diálogo de configuração do processo aparece para o processo.
3. Clique na guia **Geral**. As informações gerais do processo são exibidas, incluindo a grade **Células de Saída**.

   Nota: A coluna **Código da Célula** não é selecionável ou editável, a menos que você limpe a caixa de opção **Gerar Automaticamente Códigos da Célula**. Se você quiser colar o conteúdo na coluna **Código da Célula**, certifique-se de limpar essa caixa de opção.
4. Clique dentro da célula na qual deseja colar o que você copiou. Se você estiver copiando e colando um grupo retangular de células, clique dentro da célula que será a célula superior esquerda do retângulo.
5. Clique em **Colar**. O conteúdo das células copiadas substitui o conteúdo original de um bloco de células do tamanho da célula.

Alterando o Código da Célula

Por padrão, um código de uma célula é automaticamente gerado pelo sistema, com base no formato definido para todos os códigos de célula pelos administradores do sistema. A exclusividade do código de célula é impingido nos fluxogramas e campanhas, mas os códigos de célula podem ser duplicados nos fluxogramas se você tiver o parâmetro de configuração de fluxograma `AllowDuplicateCellCodes` configurado como "Sim."

Para obter mais detalhes sobre os parâmetros de configuração no parâmetro de configuração central fornecido pelo IBM Unica Marketing, consulte o *Guia de Administrador do Plataforma de Marketing*.

Nota: Embora seja possível substituir o código de célula gerado pelo sistema padrão, qualquer código de célula inserido manualmente ainda deve estar em conformidade com o formato de código da célula. Esse formato é exibido abaixo do campo **Código da Célula** no diálogo de configuração do processo. Formatos de códigos são representados por constantes e variáveis, como a seguir: letras maiúsculas representam constantes alfabéticas, um "n" minúsculo representa um caractere numérico. Por exemplo, um formato de código de célula "Annn" indica que o código da célula deve ter 4 caracteres, com o primeiro caractere sendo "A" maiúsculo, seguido por 3 números. Um código de célula de amostra desse formato seria "A454."

Para Alterar o Código de uma Célula em um Processo de Fluxograma

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, clique duas vezes no processo cujo nome da célula de saída você deseja alterar. O diálogo de configuração do processo aparece para o processo.
2. Clique na guia **Geral**. As informações gerais do processo serão exibidas.
3. Limpe a caixa de opção **Gerar Automaticamente**, se ela estiver selecionada. O campo **Código da Célula** torna-se editável.
4. No campo **Código da Célula**, edite o código da célula. Lembre-se de que o código modificado deverá estar em conformidade com o formato de código da célula abaixo do campo **Código da Célula**.
5. Ao concluir a edição do código da célula, clique em **OK**. O diálogo de configuração do processo é fechado e suas mudanças são salvas.

Para Corresponder e Vincular Células do Fluxograma Usando o Diálogo Corresponder e Vincular Células de Destino

Além de vincular células de cada diálogo de configuração do processo, é possível vincular e gerenciar células de destino para todo o fluxograma no diálogo **Corresponder & Vincular Células de Destino**. Antes de fazer isso, certifique-se de que os códigos de célula e nomes do marcador existam na planilha da célula de destino da campanha. Se você quiser executar a Correspondência Automática, certifique-se de que as células definidas na planilha da célula de destino tenham o mesmo nome ou de que os nomes comecem com pelo menos os mesmos três caracteres dos nomes da célula de saída.

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, selecione a opção **Opções** > **Corresponder & Vincular Células de Destino**.

   Você verá o diálogo Corresponder e Vincular Células de Destino, exibindo Células de Destino Disponíveis na área de janela esquerda e as células de saída do fluxograma na área de janela direita.
2. Para corresponder automaticamente células de destino e células de saída do fluxograma com base no nome, clique em **Corresponder Automaticamente**.

   Células automaticamente correspondidas com êxito têm um status de **Exata** ou **Melhor Correspondência**, exibido na área de j anela direita. As células de destino correspondidas são exibidas em vermelho.
3. Para concluir a vinculação desses pares de células correspondidos, clique em **OK** para salvar e fechar o diálogo.

Você verá um aviso indicando que os resultados da execução do fluxograma serão perdidos. Clique em **OK** para continuar.

Na próxima vez que o diálogo **Corresponder & Vincular Células de Destino** aparecer para esse fluxograma, você verá que o status das células correspondidas e vinculadas será exibido como **Vinculada**.

Nota: Os vínculos da célula de destino não serão salvos no banco de dados até que você salve o fluxograma. Se você cancelar as mudanças no fluxograma, os vínculos das células não serão salvos para o banco de dados.

Para Remover a Correspondência ou o Link das Células do Fluxograma Usando o Diálogo Corresponder e Vincular Células de Destino

Nota: Remover o link de células que possuem histórico de contatos associado faz com que essas células fiquem "obsoletas". Como as células obsoletas não são exibidas na planilha da célula de destino, elas não ficarão mais visíveis ali. Para retê-las na planilha da célula de destino, exclua o histórico de contatos da célula antes de remover seu link.

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, selecione a opção **Opções** > **Corresponder & Vincular Células de Destino**.

   Qualquer célula correspondida ou vinculada será exibida na área de janela direita, com seu status indicado na coluna **Status**.
2. Para remover a correspondência de todos os pares de células correspondidas, clique em **Remover Todas as Correspondências**.

   As células de destino não correspondidas serão atualizadas na área de janela **Células de Destino Disponíveis** e as colunas **Status** e **Nome da Célula de Destino** da célula de saída serão limpas. Pares de células vinculadas não são alterados.
3. Para remover o link de todos os pares de células vinculadas, clique em **Remover Todos os Links**.

   Os pares anteriormente vinculados têm os links removidos, mas permanecem com correspondência. Agora as células de destino aparecem na lista **Células de Destino Disponíveis** em vermelho, como células de destino correspondidas.

   Nota: Os vínculos da célula de destino não serão salvos no banco de dados até que você salve o fluxograma. Se você cancelar as mudanças no fluxograma, os vínculos das células não serão salvos para o banco de dados.

Para Corresponder e Vincular Manualmente Células do Fluxograma Usando o Diálogo Corresponder e Vincular Células de Destino

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, selecione a opção **Opções** > **Corresponder & Vincular Células de Destino**.

   Você verá o diálogo Corresponder e Vincular Células de Destino, exibindo Células de Destino Disponíveis na área de janela esquerda e as células de saída do fluxograma na área de janela direita.
2. Selecione um ou mais pares de células de destino e células de saída do fluxograma para correspondência e clique em **Corresponder > >**.

   As células de destino selecionadas são correspondidas, na ordem, com as células de saída do fluxograma selecionadas. Células de saída correspondidas

com êxito têm um status de **Manual** exibido e as células de destino correspondidas são exibidas em vermelho.

3. Para concluir a vinculação desses pares de células correspondidos, clique em **OK** para salvar e fechar o diálogo.

   Você verá um aviso indicando que os resultados da execução do fluxograma serão perdidos. Clique em **OK** para continuar.

   Na próxima vez que o diálogo **Corresponder & Vincular Células de Destino** aparecer para esse fluxograma, você verá que o status das células correspondidas e vinculadas será exibido como **Vinculada**.

   Nota: Os vínculos da célula de destino não serão salvos no banco de dados até que você salve o fluxograma. Se você cancelar as mudanças no fluxograma, os vínculos das células não serão salvos para o banco de dados.

Para Vincular Células do Fluxograma a Células de Destino Usando o Diálogo de Configuração de Processo

Antes de fazer isso, certifique-se de que os códigos de célula e nomes do marcador existam na planilha da célula de destino da campanha.

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, clique duas vezes no processo cujas células de saída você deseja vincular às células na planilha da célula de destino. O diálogo de configuração do processo aparece para o processo.
2. Clique na guia **Geral**. As informações gerais do processo serão exibidas.
3. Acesse a janela Selecionar Célula de Destino.
   - Nos processos que efetuam a saída de uma única célula, como Selecionar, clique em **Vincular à Célula de Destino...**.
   - Nos processos que efetuam a saída de diversas células, como Segmento, clique na linha **Nome da Célula de Saída** ou **Código de Célula** de cada célula que você deseja vincular. Clique no botão de reticências que aparece.

   A janela Selecionar Célula de Destino aparece, exibindo as células definidas na planilha da célula de destino da campanha atual.
4. Na janela Selecionar Célula de Destino, selecione a linha da célula à qual deseja vincular a célula de saída atual.
5. Clique em **OK**. A janela Selecionar Célula de Destino é fechada. Nome da Célula de Saída e Código de Célula no diálogo de configuração do processo são substituídos pelo código e nome da célula na planilha da célula de destino. Eles ficam em itálico, indicando que estão vinculados à planilha da célula de destino.
6. Clique em **OK**. O diálogo de configuração do processo é fechado e suas mudanças são salvas.

Para Remover Link de Células do Fluxograma a Partir de Células de Destino Usando o Diálogo de Configuração de Processo

Importante: Remover o link de células que possuem histórico de contatos associado faz com que essas células fiquem "obsoletas". Como as células obsoletas não são exibidas na planilha da célula de destino, elas não ficarão mais visíveis ali. Para retê-las na planilha da célula de destino, exclua o histórico de contatos da célula antes de remover seu link.

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, clique duas vezes no processo de cujas células de saída você deseja remover o link a partir das células na planilha da célula de destino. O diálogo de configuração do processo aparece para o processo.
2. Clique na guia **Geral**. As informações gerais do processo serão exibidas.
3. Acesse a janela Selecionar Célula de Destino.
   - Nos processos que efetuam a saída de uma única célula, como Selecionar, clique em **Vincular à Célula de Destino...**.
   - Nos processos que efetuam a saída de diversas células, como Segmento, clique na linha **Nome da Célula de Saída** ou **Código de Célula** da célula da qual você deseja remover o link. Clique no botão de reticências que aparece.

   A janela Selecionar Célula de Destino aparece, exibindo as células definidas na planilha da célula de destino da campanha atual. A célula atualmente vinculada é destacada.
4. Na janela Selecionar Célula de Destino, selecione **[Não Vinculada]**. O nome e o código da célula não serão mais destacados.
5. Clique em **OK**. A janela Selecionar Célula de Destino é fechada. Nome da Célula de Saída e Código de Célula no diálogo de configuração do processo não ficam mais em itálico, indicando que não estão vinculados à planilha da célula de destino.
6. Clique em **OK**. O diálogo de configuração do processo é fechado e suas mudanças são salvas.

Para Designar uma Oferta para uma Célula em um CSP de Fluxograma

Antes de poder fazer isso, é necessário ter criado as ofertas e células.

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, clique duas vezes no processo cujas células de saída você deseja que uma oferta seja designada. O diálogo de configuração do processo aparece para o processo.
2. Clique na guia **Tratamento**. A interface de designação de oferta do processo será exibida, com uma grade exibindo todas as células de entrada para o processo.
3. Se você quiser usar grupos de controle que estejam completamente excluídos do contato, marque a caixa de opção **Usar Grupos de Controle de Extensão**. Colunas relevantes para grupos de controle são incluídas na grade das células de destino.
4. Para cada célula, clique na coluna **Controle?** e indique se essa célula é ou não uma célula de controle, escolhendo **S** ou **N**. Se você especificar que uma célula é de controle, as colunas restantes dessas células serão desativadas e você não poderá especificar uma célula de controle ou uma oferta para essa célula. Se você especificar que uma célula não é de controle, poderá especificar uma célula de controle e uma oferta para a célula.
5. Para cada célula que não é de controle, especifique uma célula que será um controle e uma de mais ofertas.

   Há duas formas de designar ofertas:
   - Clique na coluna **Oferta** da célula a ser visualizada e selecione-a em uma lista de ofertas disponíveis ou de diversas ofertas;
   - Clique em **Designar Ofertas...** para abrir a janela Designar Ofertas, na qual é possível mover ofertas da lista Ofertas Disponíveis para a lista Ofertas Designadas usando os botões **Incluir>>** e **<<Remover**.

Nota: Para designar uma ou mais ofertas para diversas células, selecione todas as linhas para as quais deseja designar ofertas e clique em **Designar Ofertas...** para abrir a janela Designar Ofertas.

6. Ao concluir a designação de ofertas para células no processo, clique em **OK**. O diálogo de configuração do processo é fechado e suas mudanças são salvas.

Designando Listas de Ofertas para Células

Designe uma lista de ofertas para uma célula da mesma forma que faria para uma única oferta ou diversas ofertas em uma célula, de um fluxograma ou planilha da célula de destino. No entanto, não é possível especificar os valores para parâmetros em ofertas dentro da lista de ofertas. Os valores padrão campos de ofertas parametrizadas são usados.

Para Configurar Parâmetros nas Ofertas Designadas para Células

Depois de designar ofertas para células em processos com estilo de contato (CSPs) no fluxograma, é possível especificar os valores para atributos parametrizados nas ofertas designadas.

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, clique duas vezes no processo cujas células de entrada você deseja que valores sejam configurados para atributos de ofertas parametrizadas. O diálogo de configuração do processo aparece para o processo.
2. Clique na guia **Parâmetros**. Você verá a interface para especificar os valores de parâmetros de cada célula de entrada.
3. No campo **Para Células**, use a lista suspensa para selecionar uma célula específica por nome ou selecione **[Todas as Células]** para designar os mesmos valores de parâmetro para mais de uma célula. Você também pode clicar no botão de reticências para abrir a janela **Selecionar Células para Usar**, na qual é possível selecionar as células que você deseja usar como entrada.

   Para a célula que você selecionou ou para todas as células, uma linha será exibida para cada combinação de oferta/parâmetro

   Nota: Selecionar **[Todas as Células]** fornecerá uma visualização conglomerada de células/ofertas/parâmetros.
4. Para cada combinação de ofertas/parâmetros, clique na coluna **Valor Designado** para exibir os valores disponíveis em uma lista suspensa (se aplicável) ou editar o texto no campo. Para cada célula que recebeu a oferta, o valor de parâmetro é configurado para o valor inserido.

   Nota: Se você tiver mais de uma célula, todas designadas para a mesma oferta mas com valores diferentes para o mesmo parâmetro, uma linha será exibida para essa oferta, mas o valor [Diversos Valores] será exibido na coluna **Valor Designado**.
5. Depois de concluir a especificação dos valores para os parâmetros de ofertas, clique em **OK**. O diálogo de configuração do processo é fechado e suas mudanças são salvas.

Sobre a Planilha da Célula de Destino

Nota: Se seu ambiente do Campaign estiver integrado com o Operações de Marketing, você deverá usar Operações de Marketing para trabalhar com planilhas da célula de destino. Se seu ambiente do Campaign estiver configurado para acessar campanhas legadas, use as instruções neste guia para trabalhar com planilhas da célula de destino para campanhas legadas. Para obter informações adicionais, consulte o “Sobre a Integração com o IBM Unica Operações de Marketing” na página 2.

A planilha da célula de destino (TCS) é um recurso do tipo planilha de cada campanha que exibe todas as células usadas nos fluxogramas nessa campanha e seus detalhes, incluindo as ofertas designadas. Além de fornecer uma visualização acessível de todas as células, conforme usadas nos fluxogramas da campanha, ela é uma ferramenta para a designação de ofertas baseadas na célula.

A planilha da célula de destino pode ser editada a qualquer momento e grava valores nas tabelas do sistema do Campaign quando é salva.

Ela pode ser usada em dois modos:

- **Top-down** — você cria todas as células de destino e controle na planilha da célula de destino e, posteriormente, as vincula às células criadas nos fluxogramas usando seus códigos de célula. Para as células criadas na TCS , todos os campos, exceto aqueles que são "**Usados no Fluxograma**" podem ser editados na TCS .
- **Bottom-up** — cada célula de destino criada em um processo do fluxograma é exibida na TCS depois que o fluxograma é salvo. Para células criadas a partir dos fluxogramas, apenas os atributos customizados podem ser editados na TCS.

É possível comutar entre os dois modos a qualquer momento, embora, no geral, isso não seja feito com frequência, pois as tarefas de definição top-down e bottom-up provavelmente precisam ser executadas por pessoas diferentes.

Importante: Você deve inserir regras de negócios que minimizem a possibilidade de uma planilha da célula de destino ser editada quando qualquer um dos fluxogramas na campanha associada estiver sendo editado ou executado. Dados incorretos podem ser salvos e podem surgir conflitos se edições forem feitas no fluxograma e na TCS por diferentes usuários ao mesmo tempo, por exemplo, se um usuário estiver editando processos de contatos em um fluxograma, enquanto outro usuário está alterando designações de oferta para as mesmas células na TCS.

No entanto, em alguns casos, você precisará comutar entre modos. Por exemplo, se você estiver trabalhando em um fluxograma e achar que uma célula de destino não foi definida na TCS no modo top-down, poderá salvar o fluxograma, depois comutar para o modo top-down (vá para a TCS e crie a célula ali), em seguida, poderá comutar novamente para o modo bottom-up (retorne ao fluxograma e vincule-se à nova célula no TCS . O processo de contato é então configurado com êxito).

As células criadas na TCS no modo top-down nunca são visualmente desativadas (esmaecidas) quando não são utilizadas no modo bottom-up.

Informações de Status da Célula na Planilha da Célula de Destino

A planilha da célula de destino no Campaign exibe o status atual de cada célula, incluindo a contagem de células, tipo da última execução (execução de produção ou teste de um fluxograma, ramificação ou processo) e o tempo de execução mais recente. A contagem de células é o número de IDs de públicos exclusivos de cada célula que está vinculada a uma célula de saída em um fluxograma que foi executado. Esse status da célula é o resultado da produção salva mais recentemente ou da execução de teste do processo correspondente.

As informações de status da célula são exibidas na planilha da célula de destino no Campaign (independente) ou no Operações de Marketing (quando integrado).

Atualizando as Contagens de Célula

Se você fizer mudanças em uma configuração de processo, todos os resultados da execução anterior serão perdidos e as colunas **Contagem de Célula**, **Tipo da Última Execução** e **Horário da Última Execução** aparecerão em branco na planilha da célula de destino. Você deverá executar o fluxograma, a ramificação ou o processo no modo de produção ou teste e, subsequentemente, salvar o fluxograma para atualizar a contagem de célula.

Observe o efeito das contagens de células na TCS para os seguintes tipos de mudanças na configuração de processo.

- **Vinculação de uma célula de saída do fluxograma para uma célula de destino.** A contagem de célula permanece em branco até a próxima execução de produção ou teste salva.
- **Remoção de link de uma célula de saída do fluxograma a partir de uma célula de destino.** Qualquer resultado de execução anterior é removido e a contagem de célula fica em branco.

Para Atualizar as Contagens de Células Manualmente

As contagens de células na planilha da célula de destino são atualizadas automaticamente quando você executa o fluxograma, ramificação ou processo na produção ou quando uma execução de teste é salva. Se a TCS estiver aberta quando a execução for concluída, você deverá atualizar as contagens de células manualmente clicando no ícone **Obter Status da Célula**.

Trabalhando com a Planilha da Célula de Destino

Consulte os seguintes tópicos para obter informações sobre como trabalhar com a planilha da célula de destino (TCS):

- "Para Incluir Uma Linha na Planilha da Célula de Destino" na página 163
- "Para Incluir Diversas Linhas Vazias na Planilha da Célula de Destino" na página 163
- "Para Duplicar Linhas na Planilha da Célula de Destino" na página 163
- "Para Procurar na Planilha da Célula de Destino" na página 164
- "Para Especificar Se a Célula Atual É uma Célula de Controle" na página 164
- "Para Especificar uma Célula de Controle para a Célula Atual" na página 164
- "Para Gerar e Usar Códigos de Célula na Planilha da Célula de Destino" na página 165
- "Para Editar a Planilha da Célula de Destino" na página 165

- "Para Colar Dados de uma Origem Externa na Planilha da Célula de Destino" na página 165
- "Para Designar Ofertas para Células na Planilha da Célula de Destino" na página 168
- "Para Remover Designação de Ofertas de Células na Planilha da Célula de Destino" na página 169
- "Para Visualizar Ofertas ou Lista de Ofertas Designadas" na página 169

Para Incluir Uma Linha na Planilha da Célula de Destino

1. Na campanha na qual você deseja incluir uma célula, clique na guia **Células de Destino**.

   A planilha da célula de destino da campanha atual aparece.
2. Clique no ícone **Editar**.

   A planilha aparece no modo **Editar**. Células existentes que são usadas nos fluxogramas são destacadas em cores.
3. Clique no ícone **Incluir uma Célula**.

   Uma linha é incluída na parte inferior da planilha.

Para Incluir Diversas Linhas Vazias na Planilha da Célula de Destino

1. Na campanha na qual você deseja incluir células, clique na guia **Células de Destino**. A planilha da célula de destino da campanha atual aparece.
2. Clique no ícone **Editar**.

   A planilha aparece no modo **Editar**. Células existentes que são usadas nos fluxogramas são destacadas em cores.
3. Clique no ícone **Incluir Muitas Células** e selecione **N Linhas Vazias** na lista suspensa. A janela Incluir Diversas Linhas Novas aparece.
4. No campo Número de Linhas para Criar, insira o número de linhas que você deseja incluir.
5. Clique em **Criar Células de Destino**.

   Você verá as novas linhas da célula de destino incluídas na partir inferior da planilha, com os nomes da célula e do código de célula já preenchidos.
6. Insira qualquer informação adicional para as novas células na planilha, depois clique em **Salvar** ou **Salvar e Retornar** para salvar suas mudanças.

Para Duplicar Linhas na Planilha da Célula de Destino

1. Na campanha para a qual você deseja duplicar células, clique na guia **Células de Destino**. A planilha da célula de destino da campanha atual aparece.
2. Clique no ícone **Editar**.

   A planilha aparece no modo **Editar**. Células existentes que são usadas nos fluxogramas são destacadas em cores.
3. Selecione a linha que você deseja duplicar.
4. Clique no ícone **Incluir Muitas Células** e selecione **N Linhas Duplicadas** na lista suspensa.

   A janela Incluir Diversas Linhas Novas aparece.
5. No campo **Número de Linhas para Criar**, insira o número de linhas que você deseja incluir.
6. Clique em **Criar Células de Destino**.

Você verá as novas linhas da célula de destino incluídas abaixo das linhas selecionadas, com o nome do código de célula já preenchido. Todos os outros valores da coluna, exceto **Usado no Fluxograma** serão copiados de sua linha da célula original.

7. Insira qualquer informação adicional para as novas células na planilha, depois clique em **Salvar** ou **Salvar e Retornar** para salvar suas mudanças.

Para Procurar na Planilha da Célula de Destino

A função Procurar na planilha da célula de destino permite inserir uma sequência parcial e localizar correspondências em qualquer coluna da planilha. Por exemplo, inserir "924" no campo de procura corresponderá à linha que contém a célula com código "A0000000924", bem como à linha de uma célula designada a uma oferta denominada "Offer9242007."

Nota: A função de procura estará disponível apenas no modo Editar na planilha da célula de destino.

1. Na campanha na qual você deseja procurar por células, clique na guia **Células de Destino**.

   A planilha da célula de destino da campanha atual aparece.

2. Clique no link **Editar** na planilha.

   A planilha aparece no modo **Editar**. Células existentes que são usadas nos fluxogramas são destacadas em cores.

3. Clique em **Procurar**.
4. Na janela Localizar, insira a sequência pela qual deseja procurar e clique em **Localizar Sequência**.

   A linha que contém a primeira correspondência localizada para sua sequência de procura é destacada.

5. Clique em **Localizar Próximo** para continuar localizando correspondências na planilha.

Para Especificar Se a Célula Atual É uma Célula de Controle

1. Na planilha da célula de destino no modo **Editar**, clique na coluna **Célula de Controle** da célula que você está editando.

   A célula se torna editável, com uma lista suspensa.

2. Selecione **Sim** ou **Não** na lista suspensa para indicar se a célula atual é uma célula de controle.
3. Clique em **Salvar** ou **Salvar e Retornar** para salvar suas mudanças.

Importante: Se você designar uma célula de controle (por exemplo, Célula A) como o controle de uma ou mais células de destino e depois, subsequentemente, alterar a Célula A para uma célula de destino, a Célula A será removida como um controle de qualquer célula de destino que a usou anteriormente como um controle.

Para Especificar uma Célula de Controle para a Célula Atual

1. Na planilha da célula de destino no modo **Editar**, clique na coluna **Código da Célula de Controle** da célula que você está editando.

   A célula se torna editável, com uma lista suspensa. Os códigos da célula de qualquer célula designada como célula de controle (ou seja, que possua um valor **Sim** na coluna Célula de Controle) são disponibilizados para que sejam selecionados como células de controle.

2. Selecione a célula que será usada como um controle para a célula atual na lista suspensa.
3. Clique em **Salvar** ou **Salvar e Retornar** para salvar suas mudanças.

Para Gerar e Usar Códigos de Célula na Planilha da Célula de Destino

Use este recurso para que o Campaign gere um código de célula exclusivo para usar na planilha da célula de destino.

1. Na planilha da célula de destino no modo **Editar**, clique no ícone **Gerar Código de Célula**.

   Uma janela com o código de célula gerado aparece.
2. Clique na janela e use seu mouse para selecionar o código de célula.
3. Clique com o botão direito do mouse e selecione **Copiar** no menu de contexto.
4. Clique no campo na planilha da célula de destino na qual deseja colar o código de célula.
5. Clique com o botão direito do mouse e selecione Colar no menu de contexto. O código de célula gerado é colado na planilha da célula de destino.
6. Clique em **Salvar** ou **Salvar e Retornar** para salvar suas mudanças.

Para Editar a Planilha da Célula de Destino

Ao editar os atributos das células na planilha da célula de destino a qualquer momento, certifique-se de que não esteja fazendo isso durante a edição ou execução de qualquer fluxograma na campanha associada.

Importante: Dados incorretos podem ser salvos e podem surgir conflitos se edições forem feitas no fluxograma e na TCS por diferentes usuários ao mesmo tempo, por exemplo, se um usuário estiver editando CSPs em um fluxograma, enquanto outro usuário está alterando designações de oferta para as mesmas células na TCS.

1. Na campanha da qual você deseja editar células, clique na guia **Células de Destino**.

   A planilha da célula de destino da campanha atual aparece.
2. Clique no ícone **Editar**.

   A planilha no modo **Editar** aparece. Células existentes que são usadas nos fluxogramas são destacadas em cores.
3. Clique nos campos da célula que você deseja editar e faça suas mudanças.
4. Use os ícones na barra de ferramentas do Campaign para mover uma linha selecionada na planilha para cima ou para baixo ou para excluir linhas selecionadas.
5. Ao concluir suas edições, clique em **Salvar** ou **Salvar e Retornar** para salvar suas mudanças.

Para Colar Dados de uma Origem Externa na Planilha da Célula de Destino

1. Na campanha da qual você deseja editar células, clique na guia **Células de Destino**. A planilha da célula de destino da campanha atual será exibida.
2. Clique no link Editar na planilha. Você vê a planilha no modo Editar. Células existentes que são usadas nos fluxogramas são destacadas em cores.
3. Em seu aplicativo externo, copie o conteúdo da célula ou texto que você deseja colar na planilha da célula de destino.

4. Na planilha da célula de destino no modo **Editar**, clique na célula na qual você deseja colar o conteúdo copiado ou, para selecionar diversas células, clique e mantenha a tecla **Shift** pressionada ao selecionar as células.
5. Clique com o botão direito do mouse e selecione Colar no menu de contexto. O conteúdo da célula copiada é colado nas células selecionadas.
6. Clique em **Salvar** ou **Salvar e Retornar** para salvar suas mudanças.

Para Importar Dados de um Arquivo .csv na Planilha da Célula de Destino

É possível importar grandes quantidades de dados da célula de destino na Planilha da Célula de Destino de um arquivo no formato .csv. O arquivo deve ser formatado conforme especificado em "Formato Requerido para Arquivo .csv para Importação para TCS ".

1. Na campanha na qual você deseja importar dados da célula de destino, clique na guia **Células de Destino**. A planilha da célula de destino da campanha atual será exibida.
2. Clique no ícone **Importar Células de Destino** na planilha.
3. No diálogo **Importar TCS**, use o botão **Procurar** para navegar para o arquivo .cvs que você deseja importar, selecione o arquivo e clique em **Abrir** no diálogo **Escolher Arquivo**.
4. Clique em **Importar**.
5. A Planilha da Célula de Destino é atualizada, com o conteúdo do arquivo .csv anexado abaixo de qualquer célula existente na TCS.

Formato Requerido para Arquivo CSV para Importação na Planilha da Célula de Destino

Para importar dados com êxito para a Planilha da Célula de Destino, o arquivo de valores separados por vírgula (.csv) que você prepara deve corresponder ao seguinte formato. Ao exportar o conteúdo da Planilha da Célula de Destino, este também será o formato no qual os dados serão exportados.

- O arquivo deve conter uma linha de cabeçalho com nomes de colunas que correspondem aos atributos de células predefinidos e customizados.
- Cada linha deve ter o mesmo número de colunas, conforme especificado na linha do cabeçalho.
- Se não houver dados para uma determinada coluna, ela deverá ficar em branco.
- Os valores dos atributos customizados serão convertidos no tipo de dado adequado. Para datas, a sequência de datas deve estar no formato de código de idioma do usuário.

Nome da coluna	Descrição	Obrigatório	Valores Válidos
CellName	Nome da célula de destino.	Sim	
CellCode	Código de célula designado para esta célula de destino. Se vazio, o Campaign gerará um código de célula, caso contrário, o valor especificado será usado.	Sim, se esta linha estiver marcada como IsControl = Yes.	O código de célula deve corresponder ao formato de código de célula definido.
IsControl	Indica se a célula nesta linha é uma célula de controle ou uma célula de destino regular.	Não	Sim, Não

Nome da coluna	Descrição	Obrigatório	Valores Válidos
ControlCellCode	O código de célula de uma célula que está marcada como IsControl = Yes.	Não	Um código de célula válido que existe para uma chamada marcada como IsControl = Yes.
AssignedOffers	Um conjunto de ofertas delimitadas por ponto-e-vírgula, listas de ofertas ou uma combinação de ambos.	Não	As ofertas podem ser especificadas usando códigos de ofertas e as listas de ofertas podem ser especificadas usando nomes de listas de ofertas. O formato é: `OfferName1[OfferCode1]; OfferName2[OfferCode2]; OfferListName1[]; OfferListName2[]`, em que o nome da oferta é opcional, mas o código da oferta é obrigatório e o nome da lista de ofertas é obrigatório com colchetes retos vazios.
FlowchartName	Nome do fluxograma associado.	Não. Esta coluna será preenchida pelo Campaign. Se especificada, ela será ignorada. Será preenchida para exportação.	
CellCount	As contagens desta célula.	Não. Esta coluna será preenchida pelo Campaign. Se especificada, ela será ignorada. Será preenchida para exportação.	

Nome da coluna	Descrição	Obrigatório	Valores Válidos
LastRunType	O tipo de execução do fluxograma mais recente.	Não. Esta coluna será preenchida pelo Campaign. Se especificada, ela será ignorada. Será preenchida para exportação.	
LastRunTime	O horário da execução mais recente do fluxograma.	Não. Esta coluna será preenchida pelo Campaign. Se especificada, ela será ignorada. Será preenchida para exportação.	
Attr1 Customizado	Inclui uma coluna para cada atributo de célula customizado definido no qual você está importando dados.	Não	Valores válidos, conforme requerido pelo tipo de dados de atributo customizado e código de idioma/formato do usuário.

Para Exportar Dados da Planilha da Célula de Destino

É possível exportar o conteúdo da Planilha da Célula de Destino no formato .csv para um local em sua unidade local e em rede. Todo o conteúdo da TCS é exportado; não é possível selecionar um subconjunto de conteúdos.

1. Na campanha para qual você deseja exportar o conteúdo da TCS, clique na guia **Células de Destino**. A planilha da célula de destino da campanha atual será exibida.
2. Clique no ícone **Exportar Células de Destino**.
3. No diálogo Download de Arquivo, clique em **Salvar**.
4. No diálogo **Salvar como**, especifique um nome de arquivo para o arquivo, navegue para o diretório no qual deseja salvá-lo e clique em **Salvar**. O diálogo Download de Arquivo indica que o download está concluído.
5. Clique em **Fechar** para retornar à Planilha da Célula de Destino.

Para Designar Ofertas para Células na Planilha da Célula de Destino

Você pode designar ofertas para células no modo "top-down" na planilha da célula de destino.

1. Na campanha para qual você deseja designar ofertas para células, clique na guia **Células de Destino**. A planilha da célula de destino da campanha atual será exibida.
2. Clique no link **Editar** na planilha. Você vê a planilha no modo Editar. Células existentes que são usadas nos fluxogramas são destacadas em cores.
3. Na planilha da célula de destino no modo **Editar**, clique na coluna **Ofertas Designadas** na linha da célula para a qual você deseja designar ofertas.

   O ícone **Procurar Ofertas** aparece.
4. Clique no ícone **Procurar Ofertas**.

   A janela Selecionar Ofertas aparece.
5. Na janela Selecionar Ofertas, navegue pelas pastas de ofertas para selecionar uma ou mais ofertas ou listas de ofertas ou clique na guia **Procurar** para localizar uma oferta por nome, descrição ou código.
6. Ao selecionar as ofertas que deseja designar para a célula atual, clique em **Aceitar e Fechar**.

   A janela Selecionar Ofertas é fechada e a coluna **Ofertas Designadas** é preenchida com suas ofertas selecionadas.
7. Ao concluir a designação de ofertas para células, clique em **Salvar** ou **Salvar e Retornar** para salvar suas mudanças.

Para Remover Designação de Ofertas de Células na Planilha da Célula de Destino

Depois de designar ofertas para células, é possível remover a designação delas.

1. Na campanha na qual deseja remover a designação de ofertas das células, clique na guia **Células de Destino**. A planilha da célula de destino da campanha atual será exibida.
2. Clique no link **Editar** na planilha. Você vê a planilha no modo Editar. Células existentes que são usadas nos fluxogramas são destacadas em cores.
3. Na planilha da célula de destino no modo **Editar**, clique na coluna **Ofertas Designadas** na linha da célula para a qual você deseja remover a designação de ofertas.

   O ícone **Visualizar Ofertas** é exibido.
4. Clique no ícone **Visualizar Ofertas**.

   Você verá a janela Visualizar/Editar Detalhes da Oferta, com as ofertas ou listas de ofertas designadas na seção Ofertas Designadas.
5. Selecione as ofertas ou listas de ofertas que deseja remover da célula e clique no botão **>>** para mover os itens selecionados para a seção Ofertas Removidas.
6. Ao concluir a remoção das ofertas ou listas de ofertas, clique em **Aceitar Mudanças**.

   A janela Visualizar/Editar Detalhes da Oferta é fechada e as ofertas ou listas de ofertas removidas não são mais exibidas na coluna Ofertas Designadas da célula.
7. Ao concluir a remoção de designação das ofertas das células, clique em **Salvar** ou **Salvar e Retornar** para salvar suas mudanças.

Para Visualizar Ofertas ou Lista de Ofertas Designadas

Depois de designar ofertas ou listas de ofertas para células, é possível visualizar as ofertas designadas ou visualizar os conteúdos das listas de ofertas designadas.

1. Na campanha na qual deseja visualizar as ofertas ou listas de ofertas designadas para células, clique na guia **Células de Destino**. A planilha da célula de destino da campanha atual será exibida.
2. Clique no link **Editar** na planilha. Você vê a planilha no modo Editar. Células existentes que são usadas nos fluxogramas são destacadas em cores.
3. Na planilha da célula de destino no modo `Editar`, clique na coluna **Ofertas Designadas** na linha da célula para a qual você deseja designar ofertas ou listas de ofertas.

   O ícone **Visualizar Ofertas** é exibido.
4. Clique no ícone **Visualizar Ofertas**.

   Você verá a janela Visualizar/Editar Detalhes da Oferta, com as ofertas ou listas de ofertas designadas exibidas na seção Ofertas Designadas.
5. Selecione uma oferta na lista e clique em **Visualização da Lista de Ofertas**.

   A página Resumo é mostrada para a lista de ofertas selecionadas, exibindo a visualização das ofertas incluídas.

Ícones da Guia Células de Destino

A guia Células de Destino usa os seguintes ícones.

Os ícones, da esquerda para a direita, estão descritos na tabela a seguir.

Tabela 17. Ícones da Guia Células de Destino

Nome do Ícone	Descrição
Editar	Clique neste ícone para editar a planilha da célula de destino (TCS). **Nota:** A edição da planilha da célula de destino requer a permissão adequada. Para obter mais informações, consulte o *Guia do Administrador do Plataforma de Marketing*.
Importar células de destino	Clique neste ícone para importar o conteúdo de um arquivo .csv para a Planilha da Célula de Destino.
Exportar células de destino	Clique neste ícone para exportar todo o conteúdo dessa Planilha da Célula de Destino para um arquivo .csv.
Obter Status da Célula	Clique neste ícone para atualizar os dados na planilha da célula de destino.

Capítulo 8. Histórico de Contatos e Rastreamento de Respostas

No Campaign, o termo geral "histórico de contatos" refere-se às informações capturadas sobre:

- **quais ofertas** foram enviadas
- para **quais clientes** (ou contas ou famílias, dependendo do nível de público)
- por **qual canal**
- em **qual data**.

Por exemplo, uma lista de clientes de destino para uma campanha pode ser produzida como a saída de um processo de contato (como lista de chamadas ou lista de mensagens) no fluxograma da campanha. Cada um dos clientes de destino pertence a uma célula que possui uma ou mais ofertas. Quando o processo Lista de Chamadas ou Lista de Mensagens é executado no modo de produção (não no modo de teste) com login no histórico de contatos ativado, detalhes são gravados para diversas tabelas no banco de dados do sistema Campaign.

Juntas, essas tabelas englobam o histórico de contatos, que grava a versão da oferta específica (incluindo os valores de atributos de ofertas parametrizadas) fornecida para cada ID em cada célula no tempo de execução de um fluxograma, bem como os membros das células de controle, que não recebem nenhuma comunicação.

As células de controle no Campaign são sempre controles de extensão ou sem contato, portanto, clientes que pertencem às células de controle não podem ter nenhum oferta e não são incluídos nas listas de saída do processo de contato (embora estejam gravados nas tabelas do histórico de contatos).

Histórico de Contatos e Níveis de Público

O Campaign grava e mantém um histórico de contatos separado e um histórico de contatos detalhado para cada nível de público definido pelos administradores de sistema. Cada nível de público tem seu próprio histórico de contatos relacionado e tabelas de histórico de contatos detalhado no banco de dados do Campaign, embora eles possam ser mapeados para a mesma tabela física subjacente no banco de dados.

Para obter mais detalhes sobre o histórico de contatos e níveis de público, consulte o*Guia do Administrador do Campaign*.

Histórico de Contatos Detalhado

Quando todos os membros de uma célula forem tratados da mesma forma (ou seja, quando tiverem a mesma versão de oferta), o histórico de contatos básico será gravado. No entanto, quando indivíduos diferentes na mesma célula recebem um número diferente de ofertas ou versões de ofertas diferentes (quando ofertas são personalizadas para que indivíduos na mesma célula recebam versões de ofertas diferentes), o Campaign grava exatamente o que cada indivíduo recebeu no histórico de contatos detalhado.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2012

Todas as informações de controle são gravadas no histórico de contatos detalhado, identificando a oferta específica que um indivíduo deve ter recebido se não tiver sido selecionado para estar no grupo de controle de extensão. Essas informações permitem a análise e comparação adequadas para a célula de destino versus célula de controle para cálculos ROI e elevados.

O histórico de contatos detalhado pode aumentar muito rapidamente, mas fornece dados completos, permitindo que você execute o rastreamento de um nível muito detalhado e que analise destinos e controles.

Gravando Entradas nas Tabelas de Históricos de Contatos

As entradas são gravadas nas tabelas de históricos de contatos apenas quando um processo de contato de fluxograma (Lista de Chamadas ou Lista de Mensagens) é executado no modo de produção com as opções de criação de log de contato ativadas. As execuções dos testes não preenchem as tabelas de históricos de contatos.

Se você tiver as permissões adequadas, poderá ativar ou desativar a criação de log para histórico de contatos na janela de configuração de um processo de contato.

Importante: Para os fluxogramas que contêm processos de contatos, observe que cada execução de produção de um fluxograma pode gerar histórico de contatos apenas uma vez. Para gerar diversos contatos a partir da mesma lista de IDs, crie captura instantânea fora da lista de IDs e leia usando a lista de cada execução de fluxograma. Outra forma é usar a mesma lista de IDs como entrada para diversos processos de contatos.

Quando a criação de log para o histórico de contatos está ativada, o histórico de contatos captura os seguintes detalhes:

- A data e hora do contato (por padrão, isso ocorre quando o processo de contato foi executado);
- As versões de ofertas designadas no processo de contato, incluindo valores de atributos de ofertas parametrizadas;
- Exatamente quais versões de ofertas foram fornecidas para cada ID;
- Para células de destino e controle, os códigos de tratamento para o rastreamento de cada combinação exclusiva de versão, célula e data e hora da oferta.

A execução da produção em um processo de contato do fluxograma afeta as seguintes tabelas do sistema:

- Histórico de Tratamento (UA_Treatment)
- Histórico de Contatos Base (UA_ContactHistory)
- Histórico de Contatos Detalhado (UA_DtlContactHist)
- Histórico de Ofertas

Para obter mais detalhes sobre as tabelas de sistema gravadas para o histórico de contato, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Histórico de Tratamento (UA_Treatment)

Linhas são incluídas na tabela de históricos de tratamentos (UA_Treatment) sempre que um fluxograma é executado no modo de produção. Ou seja, se você tiver um fluxograma planejado para executar periodicamente, cada nova execução gerará um novo conjunto de tratamentos, um para cada oferta por célula, para as células

de contato e controle, no tempo de execução do fluxograma. Assim, Campaign fornece o rastreamento mais granular possível, gravando como uma instância separada sempre que um tratamento é gerado. O histórico de tratamentos trabalha junto com o histórico de contatos base para fornecer uma forma altamente compacta e eficiente de armazenar informações completas do histórico do contato. A tabela de históricos do contato base (UA_ContactHistory) registra apenas as informações de associação para o público adequado, enquanto os tratamentos fornecidos para cada célula são gravados na tabela de históricos de tratamento (UA_Treatment).

Cada instância do tratamento é identificada com um código de tratamento exclusivo globalmente que pode ser usado em resposta ao rastreamento para a atribuição direta a uma instância de tratamento específica.

O histórico do tratamento também grava dados da célula de controle quando controles são usados. As linhas que pertencem às ofertas de uma célula de destino são chamadas de tratamentos de destino. As linhas que pertencem às ofertas específicas de uma célula de controle são chamadas de tratamentos de controle. Os tratamentos de destino terão um tratamento de controle associado se uma célula de controle tiver sido designada para a célula de destino no processo de contato. Cada tratamento de controle também tem um código de tratamento exclusivo, embora os códigos não sejam distribuídos para membros de controle de extensão. Os códigos de tratamento de controle são gerados para facilitar o rastreamento de resposta customizado no qual a lógica do fluxograma customizado é usada para identificar um controle: os códigos de tratamento podem ser procurados e associados ao evento para que a resposta possa ser atribuída para uma instância de tratamento de controle exata.

Histórico de Contatos Base (UA_ContactHistory)

Uma linha é gravada na tabela de histórico de contatos base para cada combinação de ID de contato, célula e data/hora de execução do fluxograma para células de destino, bem como para células de controle.

Associação de Célula Exclusiva Mutuamente

Se suas células forem células mutuamente exclusivas e cada ID puder pertencer apenas a uma célula, cada ID terá uma linha na tabela de histórico de contatos quando for tratado em um único processo de contato, independentemente do número de ofertas designadas. Por exemplo, isso ocorre quando você define células que correspondem aos segmentos de valor "Baixo," "Médio" e "Alto" e os clientes podem pertencer apenas a um desses segmentos em um determinado momento. Mesmo que o segmento "Valor Alto" tenha 3 ofertas no mesmo processo de contato, apenas uma linha será gravada para o histórico de contatos base, pois o histórico de contatos base registra a associação na célula.

Associação de Célula Não Exclusiva

No entanto, se indivíduos podem pertencer a mais de uma célula de destino (por exemplo, se cada uma das células de destino receber ofertas com base em regras de elegibilidade diferentes e os clientes podem estar qualificados para nenhuma, uma ou mais de uma oferta), cada indivíduo terá o número de linhas na tabela de histórico de contatos correspondente ao número de células das quais esse indivíduo é membro.

Por exemplo, se você definir duas células: "Clientes que fizeram compras nos últimos 3 meses," e "Clientes que gastaram pelo menos $500 no último trimestre," um indivíduo poderá ser um membro de uma ou das duas células. Se o indivíduo for membro das duas células, duas entradas serão gravadas no histórico de contatos base desse indivíduo quando o processo de contato for executado.

Mesmo se várias linhas forem gravadas na tabela de histórico de contatos de um indivíduo porque ele pertence a mais de uma célula de destino, todas as ofertas fornecidas no mesmo processo de contato serão consideradas como um único "pacote" ou interrupção. Um único "ID de pacote" na tabela de histórico de contatos agrupa as linhas gravadas por uma instância de execução particular de um processo de contato específico para um indivíduo. Diversas "interrupções" para uma pessoa ou família ocorrerá apenas se o indivíduo ou família pertencer a diversas células em processos de contatos separados.

Criando Adicionalmente Campos Rastreados no Histórico de Contatos

É possível criar, adicionalmente, campos rastreados e preenchê-los na tabela de histórico de contatos base. Por exemplo, você pode desejar criar o código de tratamento da tabela de tratamento, ou um atributo de oferta, como um campo adicionalmente rastreado no histórico de contatos.

No entanto, como ele possui associação na célula que está sendo capturada no histórico de contatos base e cada célula de destino ou controle cria uma linha por ID de público, observe que se você estiver preenchendo adicionalmente campos rastreados no histórico de contatos base com dados de oferta ou tratamento, apenas o primeiro tratamento de cada célula de destino ou controle será criado.

Exemplo

Célula	Célula de Controle Associada	Oferta Fornecida para Célula
TargetCell1	ControlCell1	OfferA, OfferB
TargetCell2	ControlCell1	OfferC
ControlCell1	-	-

Quando o fluxograma que contém o processo de contato que designa as ofertas listadas para TargetCell1 e TargetCell2 é executado na produção (com criação no histórico de contatos ativada), um tratamento será criado para cada combinação de célula, oferta fornecida e data/hora de execução. Ou seja, seis tratamentos serão criados neste exemplo:

Tratamentos	Código de Tratamento
TargetCell1 recebendo OfferA	Tr001
TargetCell1 recebendo OfferB	Tr002
ControlCell1 recebendo OfferA	Tr003
ControlCell1 recebendo OfferB	Tr004
TargetCell2 recebendo OfferC	Tr005
ControlCell1 recebendo OfferC	Tr006

Se você tiver incluído Código de Tratamento como um campo adicionalmente rastreado no histórico de contatos base, apenas o primeiro tratamento de controle

ou destino de cada célula será criado. Neste exemplo, portanto, apenas três linhas serão criadas no histórico de contatos base, para o primeiro tratamento de cada célula:

Célula	Código de Tratamento
Target Cell1	Tr001
ControlCell1	Tr003
TargetCell2	Tr005

Por essa razão, capturar atributos de nível de oferta na tabela de histórico de contatos base pode não ser uma boa prática, pois fornecerá apenas informações completas de contatos se:

- apenas uma oferta for designada para qualquer célula de destino; e
- cada célula de controle for designada para apenas uma célula de destino.

Em qualquer outra instância, apenas dados associados ao primeiro tratamento (ou tratamento de controle) terão saída efetuada. Uma alternativa é usar uma visualização de banco de dados para nivelar e fornecer acesso a informações de nível de oferta unindo as tabelas de sistema UA_ContactHistory e UA_Treatment. Você também pode efetuar a saída dessas informações para o histórico de contatos alternativo.

Nota: No histórico de contatos detalhado e alternativo, o comportamento é diferente; uma linha é criada para cada tratamento (em vez de uma linha para cada célula). Portanto, se você efetuar a saída de informações do atributo de oferta como campos adicionalmente rastreados, informações completas de tratamento poderão ser exibidas como linhas criadas para todos os tratamentos.

Atualizações para o Histórico de Contatos

Novas entradas na tabela de históricos de contatos são anexadas após entradas existentes. Você pode limpar manualmente entradas selecionadas usando a função **Limpar Histórico**.

Histórico de Contatos Detalhado (UA_DtlContactHist)

A tabela de histórico de contatos detalhado será gravada apenas se você estiver usando um cenário no qual indivíduos na mesma célula recebem versões diferentes de uma oferta. Por exemplo, membros da mesma célula podem receber a mesma oferta de hipoteca, mas ela pode ser personalizada para que a Pessoa A receba uma oferta com taxa de 5%, enquanto a Pessoa B recebe uma oferta com taxa de 4%. O histórico de contatos detalhado contém uma linha para cada versão de oferta que um indivíduo recebe, bem como uma linha para cada célula de controle com base nas versões das ofertas que eles deveriam ter recebido.

Histórico de Ofertas

O histórico de ofertas abrange diversas tabelas do sistema que armazenam coletivamente as informações exatas sobre uma versão de oferta que foi usada na produção. Novas linhas são incluídas na tabela de histórico de ofertas apenas quando a combinação de valores de atributos de ofertas parametrizadas são exclusivos. Caso contrário, as linhas existentes serão referidas.

Para obter mais detalhes sobre as tabelas de histórico de contatos, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Desativando a Gravação no Histórico de Contatos

Importante: É possível desativar a gravação no histórico de contatos, mas a melhor prática é não desativar o login de histórico de contatos. Se você executar uma campanha na produção e não conectar-se ao histórico de contatos, não poderá gerar novamente com precisão esse histórico posteriormente se qualquer dado subjacente for alterado.

No entanto, poderá executar processos de contatos sem gravar nas tabelas de histórico de contatos de duas formas:

- "Executando uma Execução de Teste"
- "Para Desativar Opções de Criação de Log"

Executando uma Execução de Teste

As entradas são gravadas nas tabelas de históricos de contatos apenas quando um processo de contato de fluxograma (Lista de Chamadas ou Lista de Mensagens) é executado no modo de produção com as opções de criação de log de contato ativadas. As execuções dos testes não preenchem as tabelas de históricos de contatos.

Para Desativar Opções de Criação de Log

Cada processo de contato pode ser configurado para desativar a criação de log para o histórico de contatos durante execuções de produção.

1. Clique duas vezes no processo de contato para o qual deseja desativar a criação de log para o histórico de contatos. O diálogo de configuração do processo aparece.
2. Clique na guia **Log**. A janela para configurar a criação de log das transações de contato aparece.
3. Para evitar qualquer criação de log para o histórico de contatos, limpe as caixas de opção **Registrar nas Tabelas do Histórico de Contatos** e **Registrar em Outros Destinos**.

   Opcionalmente, também é possível clicar em **Mais Opções** para ver a janela Opções de Criação de Log do Histórico de Contatos. Essa janela fornece controle adicional sobre quais informações serão registradas no histórico de contatos. Consulte "Para Configurar um Processo de Contato (Lista de Mensagens ou Lista de Chamadas)" na página 89 para obter mais informações.
4. Clique em **OK**. O diálogo de configuração do processo é fechado e suas mudanças são salvas. Quando você executa esse processo de contato, nenhuma entrada será gravada nas tabelas do histórico de contatos ou para destinos de criação de log alternativos, até que essas opções sejam reativadas.

Limpando o Histórico de Contatos e Resposta

Você pode desejar limpar os registros do histórico de contatos e resposta se, por exemplo, uma execução de produção tiver sido executada por engano ou se, após uma execução de produção, você decidir cancelar a campanha.

Importante: A limpeza do histórico de contatos e resposta exclui permanentemente os dados do banco de dados. O histórico de contatos e resposta limpo não pode ser recuperado. Se posteriormente a recuperação puder ser solicitada, faça backup do banco de dados da tabela de sistema antes de limpar qualquer histórico.

A integridade referencial em todas as tabelas de sistema do Campaign é sempre preservada. Todas as tabelas de histórico de contatos são gravadas simultaneamente e toda limpeza do histórico de contatos também é feita simultaneamente em todas as tabela de histórico de contatos. Por exemplo, as entradas da tabela de tratamento não podem ser excluídas quando há entradas na base ou nas tabelas de histórico de contatos detalhado que se referem a elas.

Será possível limpar o histórico de contatos apenas se você tiver as permissões adequadas para fazê-lo e se não existir registros de histórico de respostas associados. Portanto, se você limpar o histórico de contatos, também deverá limpar o histórico de respostas associado.

Importante: Em situações típicas, é melhor não excluir o histórico de contatos para o qual as respostas foram gravadas. No entanto, se você precisar excluir esse histórico de contatos, poderá optar por limpar todos os registros do histórico de contatos e resposta associado ou limpar apenas os registros do histórico de respostas.

Para Limpar o Histórico de Contatos e o Histórico de Respostas

Importante: Limpar o histórico de contatos permanentemente exclui os registros do histórico de contatos das tabelas do sistema. Esses dados não podem ser recuperados.

1. Em um fluxograma no modo Editar, clique duas vezes no processo de contato para o qual deseja limpar o histórico. O diálogo de configuração do processo aparece.
2. Clique na guia **Log**. A janela para configurar a criação de log das transações de contato aparece.
3. Clique em **Limpar Histórico**. A janela Limpar Histórico de Contatos aparece.

   Nota: Se nenhuma entrada do histórico de contatos existir, ao clicar em **Limpar Histórico**, uma mensagem de erro indicará que não há nenhuma entrada para limpar.
4. Escolha a opção adequada para limpar o histórico: todas as entradas, todas as entradas entre um intervalo de datas selecionado ou execuções específica do fluxograma, identificadas pela data e hora de execução.
5. Clique em **OK**.
   - Se nenhum registro do histórico de respostas existir nas entradas selecionadas, uma mensagem de confirmação aparecerá.
   - Se os registros do histórico de respostas existir para qualquer uma das entradas selecionadas, a janela Limpar Opções do Histórico aparecerá. Selecione uma das seguintes opções:
     - **Limpar Todos os Registros dos Históricos de Contatos e Respostas Associados**: O histórico de contatos e respostas são limpos nas entradas especificadas.
     - **Limpar Apenas os Registros do Histórico de Respostas Associado**: Apenas o histórico de resposta será limpo para as entradas especificadas. Os registros do histórico de contatos não são limpos.
     - **Cancelar**: Nenhum registro dos históricos de contatos ou respostas é limpo.
6. Quando a ação selecionada for concluída, uma mensagem de confirmação indicará que os registros especificados foram limpos.

7. Clique em **OK** para fechar a mensagem de confirmação.
8. Clique em **OK** para fechar o diálogo de configuração do processo.

Sobre o Rastreamento de Resposta

No Campaign, o termo "rastreamento de resposta" refere-se ao processo para determinar se eventos ou ações efetuadas por indivíduos estão na resposta para ofertas fornecidas. O rastreamento de resposta também inclui o rastreamento de comportamento de indivíduos em grupos de controle de extensão, para ver se eles executaram a ação desejada ainda que não tenham sido contactados.

O Campaign captura as seguintes informações sobre respostas para campanhas:

- quem respondeu — a lista de entidades do público (como clientes individuais ou famílias) cujo comportamento correspondia aos tipos de respostas rastreadas.
- as ações executadas e a data e hora dessas ações - por exemplo, um click-through em um website, uma compra ou compra de um item específico.
- a qual tratamento de oferta eles responderam - qualquer código gerado pelo Campaign (campanha, oferta, célula ou código de tratamento), bem como qualquer atributo de oferta com valores não nulos retornados pelo respondente tem correspondência com o rastreamento de resposta.
- como a resposta é considerada - determine como as respostas são creditadas para a campanha com base na correspondência dos códigos gerados pelo Campaign ou valores não nulos para atributos de ofertas, se os respondentes estavam no grupo de destino original ou em um grupo de controle e se a resposta foi recebida antes da data de expiração.

Executando o Rastreamento de Resposta

Execute o rastreamento de resposta criando um fluxograma que contém o processo Resposta, que obtém entrada de uma tabela de ações através de um processo Selecionar ou Extrair. A tabela de ações é um arquivo ou uma tabela que contém um registro de todas as ações ou eventos avaliados para verificar se eles devem ser atribuídos como respostas para qualquer tratamento de contato ou controle.

Configure o processo Resposta para processar, avaliar e efetuar saída de IDs que você considera como respostas para sua oferta, com base na correspondência de alguma combinação de códigos de respostas e/ou outro padrão ou atributo de oferta customizado na tabela de ações. Qualquer código gerado pelo Campaign (campanha, oferta, célula ou código de tratamento) mapeado no processo Resposta é considerado como "código de resposta de juros." Qualquer outro atributo de oferta, seja padrão ou customizado, mapeado no processo Resposta é considerado como "atributo de resposta de juros." Por exemplo, você pode usar o campo "Produtos Relevantes" como um atributo de oferta para rastrear respostas inferidas. A lógica do processamento de resposta usa códigos de respostas de juros e atributos de respostas de juros para determinar respostas diretas e inferidas.

Executar o processo Resposta grava essas respostas na tabela do sistema de histórico de respostas (UA_ResponseHistory, ou seu equivalente para cada nível de público). Como o histórico de contatos, existe uma tabela do sistema de histórico de respostas para cada nível de público que você está rastreando.

Os dados capturados no histórico de respostas são então disponibilizados para análise usando os relatórios de desempenho no Campaign.

O Campaign relata automaticamente os seguintes dados relacionados ao rastreamento de resposta:

- Se a resposta foi direta (um ou mais códigos gerados pelo Campaign foram retornados) ou inferida (nenhum código de resposta foi retornado)
- Se a resposta foi recebida antes ou depois da data de expiração da versão específica da oferta
- Se o respondente estava em uma célula de destino ou em uma célula de controle da campanha
- Se a resposta era exclusiva ou duplicada
- Pontuações de atributos melhores, fracionais ou múltiplas
- O tipo de resposta (ação) atribuído à resposta

Usando Diversos Fluxogramas de Rastreamento de Resposta

É possível ter um único fluxograma de rastreamento de resposta para todas as campanhas em sua corporação. Se uma única tabela de ação for usada, o administrador do sistema geralmente precisará configurar fluxogramas de sessão para gravar dados na tabela de ação para processamento.

No entanto, sua implementação do Campaign poderá usar uma ou mais tabelas de ação para conveniência, cada uma relacionada a um fluxograma de rastreamento de resposta separado.

É possível usar diversos fluxogramas de rastreamento de resposta quando:

- Você estiver rastreando respostas para níveis de público diferentes
- Você tiver requisitos de processamento em tempo real versus lote
- Você desejar evitar a duplicação de grandes volumes de dados
- Você desejar codificar permanentemente dados específicos para diferentes situações
- Você precisar da lógica de processamento de resposta customizada

Você está rastreando respostas para níveis de público diferentes

(Obrigatório) É necessário um fluxograma de rastreamento de resposta para cada nível de público do qual você recebe e rastreia respostas. O processo Resposta opera no nível de público da célula recebida e grava automaticamente na tabela de históricos de respostas adequada para esse nível de público. Para rastrear respostas para dois níveis de público diferentes, por exemplo, cliente e família, você precisa de dois processos Resposta diferentes, mais provavelmente em dois fluxogramas de rastreamento de resposta separados.

Você tem requisitos de processamento em tempo real versus lote

(Obrigatório) A maioria das sessões de rastreamento de resposta são fluxogramas em lote, periodicamente processando eventos preenchidos em uma tabela de ações (por exemplo, o processamento noturno de compras do cliente). A frequência das execuções do rastreamento de resposta dependerá da disponibilidade dos dados de transação usados para preencher a tabela de ações.

Por exemplo, se você processar respostas de diversos canais (como web versus mensagem direta), poderá precisar de sessões de processamento de resposta separadas porque a frequência de disponibilidade dos dados de transação recebidos será diferente para cada canal.

Você deseja evitar a duplicação de grandes volumes de dados

(Opcional) Se você tiver grandes volumes de transações (como milhões de transações de vendas por dia) que devem ser avaliados, poderá desejar construir um fluxograma de rastreamento de resposta para mapear diretamente nos dados de origem, em vez do ETL (extração, transformação, carregamento) em uma tabela de ações.

Por exemplo, você pode construir um fluxograma de rastreamento de resposta do qual um processo Extrair envia transações diretamente de uma tabela de histórico de transações de compra do sistema e-commerce (com base em um intervalo de data específico) e um processo Resposta que é diretamente mapeado para colunas nessa tabela a partir dessa extração.

Você deseja codificar permanentemente dados específicos para diferentes situações

(Opcional) Você pode querer codificar permanentemente dados específicos (como tipos de respostas) para diferentes situações, como diferentes canais. Por exemplo, se você estiver interessado especificamente no rastreamento de um tipo de resposta específico (como "consulta") que seja específico para um canal (como "central de atendimento"), poderá criar um campo derivado para filtrar essas respostas e usá-las em um fluxograma de processamento de resposta para receber todas as consultas do banco de dados da central de atendimento. Pode ser mais conveniente criar os dados necessários para o rastreamento de resposta usando campos derivados e receber os dados diretamente da origem em vez de gravar dados em uma única tabela de ações.

Você precisa da lógica de processamento de resposta customizada

(Opcional). Se você precisar gravar suas próprias regras para a atribuição de respostas, poderá criar um fluxograma de rastreamento de resposta separado para implementar a lógica de rastreamento de resposta customizado. Por exemplo, se você precisar identificar respondentes para uma oferta "Compre 3 e Leve 4", precisará consultar diversas transações para determinar se um indivíduo está qualificado como um respondente. Ao localizar indivíduos qualificados, poderá inseri-los em um processo Resposta para gravar as respostas usando o código de tratamento e o tipo de resposta adequado.

Rastreamento de Resposta Usando Códigos de Ofertas de Diversas Partes

É possível rastrear respostas usando um campo derivado que consiste de um código de oferta de diversas partes (ou seja, um código de oferta que consiste de dois ou mais códigos). Todas as partes do código de oferta devem ser concatenadas usando a propriedade de configuração `offerCodeDelimiter` em toda a partição. O seguinte exemplo cria um campo derivado chamado `MultipleOfferCode`, que consiste de duas partes concatenadas usando o delimitador padrão "-":

```
MultipleOfferCode = string_concat(OfferCode1, string_concat("-",
OfferCode2))
```

Ao configurar o processo Resposta para usar o campo derivado como um Campo de Ação Candidato, é necessário corresponder o campo derivado para o atributo de oferta/tratamento de cada código no código de diversas partes.

Escopo de Datas para Rastreamento de Resposta

Além de registrar se as respostas foram feitas dentro do período de oferta válido (ou seja, depois de uma data efetiva e na data de expiração ou antes dela), o rastreamento de resposta também registra se a resposta estava fora de um intervalo de datas válido para todas as ofertas. O Campaign rastreia resposta posteriores para todas as ofertas baseadas em um período de tempo configurável depois da data de expiração de uma oferta para fornecer dados sobre a frequência na qual suas ofertas são resgatadas após as datas de encerramento oficiais.

O escopo de datas para o rastreamento de resposta no Campaign é configurado globalmente e aplicado a todas as ofertas da campanha. O administrador do sistema configura o número de dias após a data de expiração da oferta nos quais as respostas serão rastreadas.

Essa configuração de datas limita automaticamente as possíveis instâncias de tratamento que podem corresponder a um evento. Quanto menor o escopo de data, maior o desempenho, pois menos instâncias na tabela de tratamento serão retornadas para possíveis correspondências.

Para obter detalhes sobre como configurar o escopo de data, consulte "Configurando o Número de Dias Após os Quais uma Campanha É Encerrada para Registrar Respostas" no *Guia do Administrador do Campaign*.

Rastreamento de Resposta para Controles

As respostas do grupo de controle são rastreadas simultaneamente com respostas da oferta, usando o processo de resposta.

As respostas da célula de controle são manipuladas da mesma forma que as respostas inferidas, exceto pelo fato de que qualquer código de resposta é descartado primeiro. Para qualquer resposta de membros da célula de controle, qualquer código de rastreamento de resposta é ignorado e qualquer atributo de interesse (por exemplo, produtos relevantes) é verificado para correspondência nas instâncias de tratamento de controle. O Campaign usa um código de tratamento interno, globalmente exclusivo que é gerado para todos os tratamentos de controle; no entanto, os códigos de tratamento de controle não são fornecidos, pois são sempre controles sem contato, de extensão.

É possível que o mesmo evento credite as instâncias de tratamento de destino e as instâncias de tratamento de controle. Por exemplo, se um cliente específico for alvo de uma oferta para 10% de qualquer compra no departamento feminino e também for membro de um monitoramento de grupo de controle de extensão de qualquer compra na loja, se o cliente fizesse uma compra usando o cupom, esse evento seria associado à instância de tratamento de destino (usando o código de tratamento do cliente) e à instância de tratamento de controle. As instâncias de tratamento de controle também são marcadas no intervalo de datas válido ou após a data de expiração, da mesma maneira que as instâncias de tratamento de destino - isso fornece uma comparação de controle válida para atividade posterior na célula de destino.

A atribuição melhor ou fracionada é usada para respostas da célula de controle - diversas atribuições são sempre usadas. Ou seja, se o responsável pela resposta estiver em uma célula de controle de uma oferta e sua ação for qualificada como uma resposta inferida para diversos tratamentos de controle, todos esses tratamentos de controle correspondentes serão creditados para a resposta.

Rastreamento de Resposta para Ofertas Personalizadas

Se você usou os campos de ofertas acionadas por dados, personalizadas, derivadas ou parametrizadas para gerar diferentes versões de ofertas, para que respostas a essas ofertas personalizadas sejam corretamente atribuídas, sua tabela de ação deverá conter campos que representem os campos de atributos da oferta parametrizada. Quando esses campos são mapeados em um processo de resposta como atributos de interesse e preenchidos, eles podem ser usados para corresponder novamente as respostas com a versão da oferta ou a instância de tratamento. Respostas com valores para esses "atributos de interesse" devem corresponder exatamente aos valores gravados para esse indivíduo no histórico de versão da oferta, para atribuição a esse tratamento.

Por exemplo, se você tiver ofertas de vôos que foram personalizados com um aeroporto de origem e de destino, sua tabela de ação deverá conter campos para "Aeroporto de Origem" e "Aeroporto de Destino." Cada transação de compra de vôo deverá conter esses valores e o rastreamento de resposta corresponderá ao vôo específico adquirido por um indivíduo para as versões de ofertas que foram promovidas para ele. Esses campos também seriam usados para rastrear respostas inferidas para membros do grupo de controle para ver se eles adquiriram algum vôo que deveria ter sido promovido para eles.

Tipos de Respostas

Os tipos de respostas são ações específicas que você está rastreando, como click-through, consulta, compra, ativação, uso etc. Cada tipo de resposta é representado por um código de resposta exclusivo. Tipos e códigos de resposta são definidos globalmente na tabela do sistema Tipo de Resposta do Campaign, e estão disponíveis para todas as ofertas, embora nem todos os tipos de respostas sejam relevantes para todas as ofertas. Por exemplo, você não esperaria ver um tipo de resposta click-through para uma oferta de correio direta.

Quando eventos são gravados na tabela de ação, cada linha do evento pode ter apenas um tipo de resposta. Se o campo de tipo de resposta estiver vazio (nulo) para uma ação, ele será rastreado como o tipo de resposta padrão ("desconhecido").

Se um único evento precisar ser associado a diversos tipos de respostas, diversas linhas deverão ser gravadas na tabela de ação, uma para cada tipo de resposta. Por exemplo, se uma instituição financeira estiver rastreando o nível de uso de compra em um novo cartão de crédito durante o primeiro mês após a ativação com os tipos de respostas "Purch100," "Purch500" e "Purch1000," uma compra de $500 poderá precisar gerar um evento com os tipos de respostas "Purch100" e "Purch500," pois a compra atenderá às duas condições.

Se você precisar detectar sequências complexas de transações separadas que constituirão um evento de resposta, precisará de uma sessão de monitoramento separada que procure por transações qualificadas e, quando elas forem localizadas, enviará um evento para a tabela de ação. Por exemplo, se uma promoção do varejista recompensar clientes que compram três DVDs de qualquer tipo durante o mês de dezembro, será possível construir um fluxograma para calcular o número de compras de DVD de cada cliente, selecionar os clientes que fizeram três ou mais compras e gravar esses clientes na tabela de ação com um tipo de resposta especial (como "Purch3DVDs").

Para obter mais detalhes sobre tipos de respostas, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Categorias de Resposta

As respostas no Campaign se enquadram em duas categorias:

- Resposta direta — um ou mais códigos de rastreamento gerados pelo Campaign enviados com a oferta foram retornados e qualquer atributo de juros retornado deve corresponder.
- Resposta inferida — nenhum código de rastreamento foi retornado, mas pelo menos um atributo de oferta usado para o rastreamento de resposta foi retornado e correspondido. As respostas de grupos de controle de extensão são sempre respostas inferidas.

Respostas Diretas

Uma resposta é considerada direta se:

- O respondente retornou pelo menos um código gerado pelo Campaign (campanha, célula, oferta ou código de tratamento) que corresponda exatamente a uma ou mais instâncias de tratamento de destino possíveis pelo Campaign.

E

- Qualquer "atributo de juros" (ou seja, qualquer atributo de oferta, padrão ou customizado, que foi mapeado no processo Resposta para rastreamento) retornado deve ter um valor exatamente correspondente ao valor do atributo no tratamento.

Por exemplo, se o código de tratamento for um código de resposta de juros e "Canal de Resposta" for um atributo de juros, uma resposta recebida com os valores "XXX123" para código de tratamento e "loja de varejo" para Canal de Resposta não será considerada uma correspondência direta para um tratamento com os respectivos valores de "XXX123" e "Web."

Uma resposta com um valor nulo para um atributo de juros não pode corresponder a um tratamento que tem esse atributo de oferta. Por exemplo, uma resposta que não tem um valor para "taxa de juros" não pode corresponder a qualquer oferta criada de um modelo de oferta que contenha taxa de juros como um atributo de oferta.

No entanto, uma resposta com um valor para um atributo de juros que não existe em um tratamento não impede uma correspondência. Por exemplo, se uma oferta Frete Grátis tiver sido criada a partir de um modelo de oferta sem um atributo de oferta "taxa de juros" e "taxa de juros" for um atributo de juros, o valor do atributo "taxa de juros" de uma resposta recebida não importará quando o Campaign considerar possíveis correspondências em relação a tratamentos associados à oferta Frete Grátis.

O rastreamento de resposta considerará se a resposta foi feita no período de tempo válido da oferta (ou seja, após a data efetiva e na data de expiração, ou antes dela) ou se a resposta estava fora do intervalo de datas válido. O Campaign rastreia respostas posteriores para um período de tempo configurável após a data de expiração de uma oferta.

O rastreamento de resposta também identificará se uma resposta direta se originou de um respondente que estava originalmente no grupo contatado, ou seja, na célula de destino.

Nota: Se uma resposta direta não estivesse no grupo alvo original, a resposta seria considerada "viral" ou "repassada", o que significa que o respondente obteve de alguma forma um código de resposta válido, embora não tenha recebido originalmente a oferta.

Pode ser valioso saber quantas de suas respostas foram provenientes do seu grupo de destino, especialmente quando você tenta cultivar cliente de alto valor. Esses valores pode ser divididos em relatórios de desempenho para ver quantas respostas diretas foram provenientes do grupo de destino original e quantas foram respostas virais.

As respostas diretas podem ser correspondências exatas ou não exatas.

Correspondências Exatas Diretas

Uma resposta é considerada uma correspondência exata direta quando o Campaign pode identificar exclusivamente uma única instância de tratamento de destino para crédito.

Nota: É uma boa prática usar códigos de tratamento gerados pelo Campaign para rastreamento, pois o Campaign sempre pode identificar exclusivamente uma instância de tratamento para crédito se o código de tratamento for retornado.

Por exemplo, se você usou os códigos de tratamento gerados de um fluxograma de contato como códigos de cupom em uma oferta e um código de tratamento for retornado por um respondente em uma das células de destino da oferta, a resposta será uma correspondência exata direta a essa oferta.

Se diversos códigos de rastreamento ou atributos de juros forem recebidos, todos os valores de códigos e atributos deverão corresponder exatamente à instância de tratamento que será considerada. Ou seja, se um respondente fornecer um código de oferta, um código de tratamento e um atributo de oferta com um valor não nulo, todos devem corresponder exatamente aos valores de códigos e atributos de ofertas no tratamento.

Correspondências Não Exatas Diretas

Uma resposta é considerada uma correspondência não exata direta quando o Campaign não pode identificar exclusivamente uma instância de tratamento para crédito, mas os códigos de rastreamento retornados correspondem diversas instâncias de tratamento de destino possíveis.

Para restringir instâncias de tratamento de destino que receberão crédito dessa resposta, se qualquer instância de tratamento de destino contatar o respondente, o Campaign descartará todas as instâncias de tratamento que não contataram o respondente. Se nenhuma instância de tratamento de destino tiver contatado o respondente, todas serão mantidas e receberão crédito para uma resposta viral.

Por exemplo, se um cliente no segmento de alto valor recebeu uma oferta de uma campanha fornecida para clientes com valor alto e baixo e retornou o código da oferta, isso corresponderia inicialmente a duas instâncias de tratamento de destino (uma para a célula de alto valor e outra para a célula de baixo valor). Aplicando essa regra de rastreamento de resposta, como a instância de tratamento da célula de alto valor foi, na verdade, destinada a esse respondente mas a instância de tratamento da célula de baixo valor não o foi, a última será descartada. Apenas a instância de tratamento associada ao grupo de clientes de alto valor será creditada para essa resposta.

Além disso, se a data de resposta estiver dentro do intervalo válido de datas de qualquer instância de tratamento restante, toda instância de tratamento que não estiver nas datas efetivas e de expiração serão descartadas.

Por exemplo, se um cliente tiver sido contatado nas instâncias Janeiro e Fevereiro da mesma campanha e o código da oferta tiver sido retornado, isso corresponderia a duas instâncias de tratamento de destino (uma de Janeiro e outra de Fevereiro). Se cada versão da oferta tiver expirado ao final do mês no qual ela foi emitida, uma resposta em Fevereiro faria com que a instância de tratamento Janeiro fosse descartada porque ela expirou. Apenas a instância de tratamento de Fevereiro seria creditada para essa resposta.

Depois que regras de rastreamento de resposta são aplicadas e todas as instâncias de tratamento de destino inválidas são descartadas, o Campaign usa diferentes métodos de atribuição para calcular o crédito a ser fornecido para qualquer instância de tratamento restante.

Respostas Inferidas

Uma resposta é considerada inferida quando as seguintes condições são atendidas:

- Nenhum código de rastreamento gerado pelo Campaign (campanha, célula, oferta ou código de tratamento) é retornado
- O respondente pertence a uma célula de destino ou uma célula de controle
- Pelo menos um atributo de oferta para o rastreamento de resposta foi retornado
- Todos os atributos de oferta retornados correspondem.

Uma resposta com um valor nulo para um atributo de juros não pode corresponder a um tratamento que tem esse atributo de oferta. Por exemplo, uma resposta que não tem um valor para "taxa de juros" não pode corresponder a qualquer oferta criada de um modelo de oferta que contenha taxa de juros como um atributo de oferta.

No entanto, uma resposta com um valor para um atributo de juros que não existe em um tratamento não impede uma correspondência. Por exemplo, se uma oferta Frete Grátis tiver sido criada a partir de um modelo de oferta sem um atributo de oferta "taxa de juros" e "taxa de juros" for um atributo de juros, o valor do atributo "taxa de juros" de uma resposta recebida não importará quando o Campaign considerar possíveis correspondências em relação a tratamentos associados à oferta Frete Grátis.

Além disso, o respondente deverá ter sido contatado (ou seja, deve estar na célula de destino ou em um grupo que tenha sido contatado) para que sua resposta seja considerada como inferida.

Por exemplo, se um cupom de $1 de desconto em sabão em pó tiver sido enviado a um cliente e esse cliente tiver comprado sabão em pó (mesmo que não tenha resgatado o cupom), o Campaign inferirá uma resposta positiva para essa instância de tratamento de destino.

Respostas Inferidas de Grupos de Controle

Todas as respostas de membros dos grupos de controle (que sempre são controles de extensão no Campaign) são respostas inferidas. Respostas inferidas correspondentes são o único mecanismo para creditar respostas de membros do grupo de controle de extensão.

Como os membros de um grupo de controle não receberam nenhuma comunicação, eles não podem ter qualquer código de rastreamento para retornar.

O rastreamento de resposta monitora membros dos grupos de controle para ver se eles obtiveram a ação desejada sem ter recebido nenhuma oferta. Por exemplo, uma campanha pode ter como alvo um grupo de clientes que não possuem contas correntes com uma oferta de conta corrente. Membros do grupo de controle são rastreados para ver se eles abrem uma conta corrente no mesmo período da oferta de conta corrente.

Todos os eventos recebidos são avaliados para ver se eles são respostas inferidas possíveis para instâncias de tratamento de controle. Qualquer código de resposta é descartado e atributos restantes de juros são avaliados em relação às instâncias de tratamento de controle para possível crédito de resposta.

Métodos de Atribuição

O Campaign suporta três métodos pelos quais respostas são creditadas para ofertas:

- Melhor correspondência
- Correspondência fracionária
- Diversas Correspondências

Todos esses três métodos de atribuição de resposta são usados simultaneamente e gravados como parte do histórico de respostas. É possível optar por usar um método, uma combinação deles ou todos nos diversos relatórios de desempenho para avaliar o desempenho de sua campanha e oferta.

A atribuição de resposta é executada nas instâncias de tratamento de destino que permanecem depois que respostas inválidas são descartadas (porque a instância de tratamento não entrou em contato com o respondente ou porque a instância de destino expirou).

Por exemplo, um respondente em uma célula de destino que tinha três ofertas retorna um código de célula; uma instância de tratamento exata não pode ser identificada. A atribuição de melhor correspondência escolheria uma das três ofertas para receber crédito integral; a atribuição de correspondência fracionária forneceria a cada uma das três ofertas 1/3 de crédito e a atribuição de diversas correspondências forneceria às três ofertas crédito integral para a resposta.

Melhor correspondência

Com a melhor atribuição de correspondência, apenas uma única instância de tratamento de destino recebe crédito integral para uma resposta; e qualquer outra instância de tratamento correspondente recebe zero crédito. Quando diversas instâncias de tratamento correspondem a uma resposta, o Campaign escolhe a instância de tratamento com a data de contato mais recente como a melhor correspondência. Se houver diversas instâncias de tratamento com a mesma data e hora de contato, o Campaign creditará uma delas arbitrariamente.

Nota: No caso de diversas instâncias de tratamento com a mesma data e hora de contato, a mesma instância será creditada sempre, mas você não deverá esperar que o Campaign selecione uma instância de tratamento específica.

Correspondência fracionária

Com a atribuição de correspondência fracionária, todas as *n* instâncias de tratamentos correspondentes obterão 1/*n* crédito para a resposta, para que a soma de todas as pontuações atribuídas seja 1.

Diversas Correspondências

Com diversas atribuições de correspondência, todas as *n* instâncias de tratamento correspondentes recebem crédito integral para a resposta. Isso pode levar a um grande aumento no crédito de tratamento e deve ser usado com cautela. Grupos de controle são sempre rastreados usando diversas atribuições: cada resposta de um membro de um grupo de controle recebe crédito integral.

Capítulo 9. Objetos Armazenados

Se houver componentes da campanha que você usa com frequência, você deverá tentar projetá-los e salvá-los como objetos armazenados. A reutilização de objetos armazenados nos fluxogramas e campanhas pode resultar em mais consistência e economia de tempo nas campanhas.

Os tipos de objetos armazenados no Campaign são:

- Campos derivados
- Variáveis de usuário
- Macros customizadas
- Modelos
- Catálogos de tabelas armazenados

Sobre Campos Derivados

Campos derivados são variáveis que não existem em uma origem de dados e são criados a partir de um ou mais campos existentes, mesmo em diferentes origens de dados. Em muitos processos, a janela de configuração inclui um botão **Campos Derivados** que você pode usar para criar uma nova variável para consulta, segmentação, classificação, cálculo ou fornecimento de saída para uma tabela.

É possível tornar explicitamente disponíveis campos derivados criados para um processo subsequente ativando a opção **Tornar Persistente** ao criá-lo.

No geral, os campos derivados disponíveis para um processo são listados na pasta **Campos Derivados**. Campos derivados estão disponíveis apenas para o processo no qual eles foram criados. Se você não tiver criado nenhum campo derivado em um processo, nenhuma pasta **Campos Derivados** aparecerá na lista.

Para usar um campo derivado em outro processo não subsequente, armazene a expressão de campo derivado na lista **Campos Derivados Armazenados**. A inclusão na lista Campos Derivados Armazenados torna um campo derivado disponível para todos os processos e todos os fluxogramas.

Criando Campos Derivados

Você pode criar campos derivados a partir de janelas de configuração para processos que suportam campos derivados.

Somente campos de tabelas que foram selecionadas no diálogo de configuração de processo podem ser usados em uma expressão de campo derivado. Se uma tabela desejada não aparecer, certifique-se de que ela esteja selecionada como uma tabela de origem.

Restrições de Nomenclatura para Campos Derivados

Os nomes de campos derivados possuem as seguintes restrições:

- Eles não podem ser iguais aos seguintes tipos de nomes:
  - Uma palavra-chave do banco de dados (por exemplo, INSERT, UPDATE, DELETE ou WHERE)
  - Um campo em uma tabela de banco de dados mapeada

© Copyright IBM Corp. 1998, 2012

- Eles não podem usar as palavras `Yes` ou `No`.

Se você não seguir essas restrições de nomenclatura, erros de banco de dados e desconexões poderão ocorrer quando esses campos derivados forem chamados.

Nota: Os nomes de campos derivados também possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign", na página 239.

Para Criar um Campo Derivado

1. Na janela de configuração de um processo que suporta campos derivados, clique em **Campos Derivados**.

   A janela Criar Campo Derivado aparece.
2. No campo **Nome do Campo**, insira um nome para o novo campo derivado.

   Todos os campos derivados anteriormente criados nesse processo aparecem na lista suspensa **Nome do Campo**. Para criar um novo campo derivado, insira um nome diferente.
3. Selecione a caixa de opção **Tornar Persistente**, se quiser armazenar e transmitir os valores calculados para esse campo.
4. Insira uma expressão no campo derivado diretamente na caixa de texto **Expressões** ou clique em **Auxiliar de Fórmula** para usar o **Query Helper**. Você também pode usar os campos listados na lista **Campos Disponíveis para Expressão** selecionando um nome de campo e depois clicando em **<-Use** para inserir o nome do campo na caixa de texto **Expressão**.

   É possível definir um campo derivado como um valor nulo. Use NULL para retornar um valor nulo para uma captura instantânea ou NULL_STRING para retornar um valor nulo com um tipo de dado de sequência se quiser que o campo derivado seja usado com uma macro do Campaign.

   Você pode inserir uma sequência em um campo derivado como uma constante. Se usar uma sequência, ela deverá estar entre aspas duplas. Por exemplo, "minha sequência". Aspas não são necessárias para sequências numéricas.
5. (Opcional) Clique em **Verificar Sintaxe** para verificar a sintaxe da expressão de campo derivado que você inseriu.

   Isso exibirá uma mensagem de erro (se houver um problema) ou indicará Verificação de Sintaxe OK, se a sintaxe estiver correta.
6. Clique em **OK** para salvar o novo campo derivado e retornar ao diálogo de configuração do processo.

Para Criar um Novo Campo Derivado de um Campo Existente

1. Na janela de configuração de um processo que suporta campos derivados, clique em **Campos Derivados**.

   A janela Criar Campo Derivado aparece.
2. Na lista suspensa **Nome do Campo**, selecione o campo derivado existente do qual deseja criar um novo.

   A expressão para o campo derivado selecionado aparece na área **Expressão**.
3. Altere o nome do campo derivado existente para o nome que você deseja para o novo campo derivado.

   Importante: Você não pode usar as palavras "Sim" ou "Não" como nomes para campos derivados; isso resultará na desconexões de banco de dados quando campos derivados forem chamados.
4. Edite a expressão de campo derivado conforme requerido.

5. Clique em **OK** para salvar o novo campo derivado e retornar ao diálogo de configuração do processo.

Para Usar uma Macro Customizada para Criar um Campo Derivado

1. Em um processo que suporta campos derivados, clique em **Campos Derivados**.

   A janela Criar Campo Derivado aparece.
2. Na janela Criar Campo Derivado, clique em **Auxiliar de Fórmula**.

   Uma lista de macros customizadas aparece no **Auxiliar de Fórmula**.
3. Selecione uma macro na lista clicando nela duas vezes.

   A declaração e descrição da macro são exibidas e a própria macro é inserida na janela Auxiliar de Fórmula.
4. Selecione os campos adequados na lista **Campos Disponíveis para Expressão** para concluir sua expressão.
5. Clique em **OK** para salvar o novo campo derivado e retornar ao diálogo de configuração do processo.

Armazenando Campos Derivados

Campos derivados estão disponíveis apenas no processo no qual eles foram criados e em processos subsequentes. Por exemplo, se você definir um campo derivado denominado Pct_Usage com a fórmula:

(Curr_bal / Credit_limit) * 100

em um processo, Pct_Usage não estará disponível em nenhum outro processo (exceto em um processo imediatamente seguinte, se **Tornar Persistente** estiver ativado).

No entanto, você pode salvar a definição de campo derivado da mesma forma que salvaria qualquer outra consulta. É possível armazenar a definição de campo derivado na lista **Campos Derivados Armazenados** e fornecer um nome (por exemplo, Pct_of_limit_used). Depois, se você quiser usar o mesmo campo derivado em outro processo no mesmo fluxograma ou em um fluxograma diferente, poderá selecionar Pct_of_limit_used na lista **Campos Derivados Armazenados** e inserir a expressão derivada armazenada em vez de reconstruí-la do início.

Para Armazenar um Campo Derivado

1. Em um processo que suporta campos derivados, crie o campo derivado que deseja armazenar.
2. Clique em Campos Derivados Armazenados.

   A janela Lista Armazenada aparece.
3. Selecione **Salvar Expressão Atual para Lista Armazenada**.
4. Clique em **OK**.
5. Use a janela Salvar Expressão de Campo Derivado para especificar onde armazenar o campo, uma política de segurança, se aplicável, e quaisquer notas sobre o campo derivado.
6. Clique em **Salvar**.

   Nota: Se desejar armazenar um campo derivado já criado, selecione o campo derivado na lista suspensa **Nome do Campo**. Quando a expressão do campo derivado aparecer na área **Expressão**, clique em **Expressões Armazenadas**.

Para Usar um Campo Derivado Armazenado

1. Em um processo que suporta campos derivados, clique em **Campos Derivados** ou clique em **Ferramentas > Campos Derivados Armazenados** para acessar a janela Expressões de Campos Derivados Armazenados.
2. Na lista de campos derivados armazenados, selecione aquele que deseja usar.

Para Tornar um Campo Derivado Persistente

Ao tornar um campo derivado persistente, instrua o Campaign a armazenar seus valores calculados e torná-los disponíveis para processos subsequentes. Isso poupa tempo e recurso, pois o Campaign não precisa recalcular o recebimento de dados desses valores no fluxograma.

1. Na janela de configuração de um processo que suporta campos derivados, clique em **Campos Derivados**.

   A janela Criar Campo Derivado aparece.
2. Selecione a caixa de opção **Tornar Persistente**, se quiser armazenar e transmitir os valores calculados para esse campo.

Exemplo: Campo Derivado Persistente

Você pode ter um processo Selecionar configurado para escolher IDs com base em uma restrição em um campo derivado, conectado a um processo Captura Instantânea para efetuar saída dos registros selecionados que incluem esse campo derivado. Se você marcar o campo derivado para que seja persistente, o valor calculado será transmitido do processo Selecionar para o processo Captura Instantânea.

Outro uso dos campos derivados persistentes é com qualquer tipo de campo derivado agregado (por exemplo, AVG ou GROUPBY). Esses campos agregados são calculados com base em diversas linhas de dados na célula atual, portanto, o valor desses campos agregados muda conforme o conteúdo da célula é alterado. Com campos derivados persistentes, você pode optar por manter o valor calculado original, depois levá-lo para outros processos. Se você optar por recalcular o campo derivado, obterá um valor calculado com base nos registros restantes na célula atual.

Quando um processo obtém diversas entradas, como um processo Captura Instantânea que funciona com a entrada de dois processos Selecionar, todos os campos derivados persistentes estarão disponíveis para o processo de recebimento de dados.

Se um campo derivado persistente não estiver disponível em todos os processos Selecionar recebidos e estiver incluído na saída de um processo Captura Instantânea, o processo Captura Instantânea exibirá um valor NULO para esse campo derivado persistente em todas as linhas de saída dos processos Selecionar que não tinham esse campo derivado persistente.

Se um campo derivado persistente não estiver disponível em todos os processos Selecionar recebidos e você usá-lo para definir um processo Segmento, o processo Segmento terá segmentos vazios nos processos Selecionar que não tinham esse campo derivado persistente.

O processo Segmento permanecerá desconfigurado se você tentar definir um segmento com uma expressão que usa mais de um campo derivado persistente não disponível em todos os processos Selecionar.

As seguintes diretrizes se aplicam a campos derivados persistentes (PDFs):

- PDFs são anexados a uma célula de entrada (vetor)
- PDFs são calculados antes da execução de consulta
- Diversos PDFs estão disponíveis nos seguintes processos:
  - Captura Instantânea: Se um PDF não estiver definido para uma célula, seu valor será = NULL. Se um único ID for maior que uma célula, uma linha terá saída para cada célula.
  - Segmento: PDFs não estarão disponíveis para segmentação por campo quando diversas células de entrada forem selecionadas. Os PDFs devem existir em todas as células de entrada selecionadas para uso em um segmento por consulta.
- Os PDFs mantêm apenas um único valor (selecionado aleatoriamente) por valor de ID, independentemente do número de vezes que um valor de ID ocorre nos dados. Assim, quando a saída não incluir nenhum campo de tabela (e incluir um ID do IBM Unica), haverá apenas um registro por valor de ID.

  No entanto, ao usar um campo derivado com base em um campo de tabela, a saída incluirá um campo de tabela indiretamente. Assim, haverá um registro para cada instância de um valor de ID. (Ou seja, se o valor de ID ocorrer sete vezes nos dados, haverá sete saídas de registros.)

Campos derivados persistentes armazenam apenas um *único* valor para cada ID de público, que é selecionado aleatoriamente a partir dos valores disponíveis. Isso significa que, ao trabalhar com dados não normalizados, você deverá usar uma função de macro GROUPBY para atingir o comportamento desejado.

Por exemplo, digamos que você deseja localizar, usando a tabela de transação de compras, a quantia mais alta em dólar em uma única transação feita por um cliente e salvá-la como um campo derivado persistente para o processamento de recebimento de dados. Você pode criar um campo derivado (e depois persisti-lo como um campo derivado persistente) como a seguir:

```
Highest_purchase_amount = groupby(CID, maxof, Purch_Amt)
```

Nos dados de transação de compra não normalizados, como a seguir, o cálculo deve ser feito como a seguir:

CID	DATE	PURCH_AMT	HIGHEST_PURCHASE_AMOUNT
A	1/1/2007	$200	$300
A	3/15/2007	$100	$300
A	4/30/2007	$300	$300

Quando o campo derivado for persistido, ele escolherá (aleatoriamente) qualquer valor (sendo todos $300) e persistirá o valor $300 para o cliente A.

Um segundo exemplo menos óbvio pode ser selecionar uma pontuação de modelo preditivo de uma tabela de pontuação para um modelo X específico. Aqui, o campo derivado pode se assemelhar ao seguinte:

```
ModelX_score = groupby(CID, maxof, if(Model = 'X', 1, 0), Score)
```

E os dados podem se assemelhar ao seguinte:

CID	MODEL	SCORE	MODELX_SCORE
A	A	57	80

CID	MODEL	SCORE	MODELX_SCORE
A	B	72	80
A	X	80	80

A persistência do campo derivado, ModelX_Score, fornece o resultado desejado de valor de pontuação 80. Para criar um campo derivado, esse valor é incorreto:

```
Bad_ModelX_score = if(Model = 'X', Score, NULL)
```

Isso resultaria no seguinte:

CID	MODEL	SCORE	BAD_MODELX_SCORE
A	A	57	NULL
A	B	72	NULL
A	X	80	80

Depois, ao persistir o campo derivado Bad_ModelX_score, o valor persistido poderia ser NULL ou 80. Se você estiver trabalhando com dados não normalizados e os valores de campos derivados não forem todos iguais, a persistência desse campo derivado poderá resultar em *qualquer* um dos valores que estão sendo retornados. Por exemplo, definir Derived_field_Score = SCORE e persisti-lo poderia resultar no valor 57, 72 ou 80 para o cliente A. Para garantir o comportamento desejado, você deve usar a macro GROUPBY sobre o ID do cliente e garantir que o valor do campo derivado seja *igual* para todos os dados desse cliente.

Sobre Variáveis de Usuário

O Campaign suporta variáveis de usuário, que podem ser usadas durante a configuração do processo ao criar consultas e expressões.

Diretrizes para Usar Variáveis do Usuário

As seguintes diretrizes se aplicam às variáveis do usuário:

- As variáveis de usuário são locais para o fluxograma no qual estão definidas e usadas, mas têm escopo global nesse fluxograma.
- As variáveis de usuário usam a seguinte sintaxe: UserVar.UserVarName
- As variáveis de usuário têm **Valores Iniciais**, que é o valor designado quando uma variável de usuário é inicialmente definida no diálogo **Variáveis do Usuário**. O **Valor Inicial** é usado apenas ao configurar o **Valor Atual** antes de executar uma execução de fluxograma. Durante uma execução de fluxograma, o Campaign usa o **Valor Atual**.

  Nota: Se o **Valor Atual** para uma variável de usuário não estiver configurado e você efetuar uma execução de processo ou execução de ramificação, o Campaign não poderá resolver a variável de usuário. O Campaign só configura o **Valor Atual** de uma variável de usuário para o **Valor Inicial** antes da execução de um fluxograma.
- É possível alterar o **Valor Atual** de uma variável de usuário na janela Campo Derivado de um processo de seleção.
- As variáveis de usuário podem ser configuradas para constantes ou para expressões, como UserVar.myVar = Avg(UserTable.Age).

Nota: Se você usar uma expressão que retorne diversos valores (como UserTable.Age+3, que retornará um valor para cada registro na tabela), a variável de usuário será configurada para o primeiro valor retornado.

- Ao usar variáveis de usuário nas instruções SQL, não coloque as variáveis de usuário entre aspas, simples ou duplas.
- Se você transmitir nomes de objetos para seu banco de dados (por exemplo, se usar uma variável de usuário que contém um nome de fluxograma), deverá garantir que o nome de objeto contenha apenas caracteres suportados por seu banco de dados específico. Caso contrário, receberá um erro de banco de dados.
- Os valores das variáveis de usuário podem ser transmitidos em uma execução de processo.
- As variáveis de usuário são suportadas nos acionadores de saída.
- As variáveis de usuário são suportadas para uso em macros customizadas.

Para Criar uma Variável de Usuário

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, clique no ícone **Opções** e selecione **Variáveis de Usuário**.

   O diálogo Variáveis de Usuário aparecerá.
2. Na coluna **Nome da Variável**, insira um nome para a nova variável de usuário clicando no ponto de acesso **<Clique aqui para incluir um novo item>**.
3. Na coluna **Tipo de Dado**, selecione um tipo de dado na lista suspensa. Se você não selecionar um tipo de dado, o aplicativo selecionará **Nenhum** quando clicar em **OK**.

   O tipo de dado **Nenhum** pode produzir resultados imprevisíveis; para evitar isso, especifique o tipo de dado correto.
4. Na coluna **Valor Inicial**, insira um valor inicial (início) para a variável do usuário. Você também pode criar perfil de campos para valores disponíveis clicando no botão de reticências que se torna disponível ao clicar na coluna.
5. Na coluna **Valor Atual**, insira um valor atual para a variável do usuário. Você também pode criar perfil de campos para valores disponíveis clicando no botão de reticências que se torna disponível ao clicar na coluna.
6. Repita estas etapas para cada variável de usuário que deseja criar.
7. Ao concluir a definição das variáveis de usuário, clique em **OK**.

   O aplicativo armazena as novas variáveis de usuário. É possível acessá-las posteriormente ao configurar processos.

Depois da execução de um fluxograma, o **Valor Atual** de cada variável de usuário é exibido na seção **Valor Atual** de cada variável de usuário. Se o valor atual for diferente do valor inicial, você poderá restaurar o valor inicial clicando em **Restaurar Padrões**.

Nota: Se o **Valor Atual** de uma variável de usuário for redefinido em um processo Selecionar, a reconfiguração manual de **Valor Atual** para **Valor Inicial** não terá efeito no valor da variável de usuário durante uma execução de fluxograma, ramificação ou processo.

Sobre Macros Customizadas

Uma macro customizada é uma consulta criada usando uma expressão IBM Unica , SQL bruta ou SQL bruta que inclua um valor. Macros customizadas também suportam variáveis, o que as tornam mais poderosas do que as consultas armazenadas projetadas para substituição.

É possível salvar uma macro customizada e usá-la nos processos de configuração em um fluxograma e na definição de campos derivados.

O suporte para SQL bruta melhora o desempenho, permitindo que transações complexas sejam feitas no banco de dados, não necessitando que os dados brutos sejam filtrados e manipulados no servidor de aplicativos.

O Campaign suporta os seguintes três tipos de macros customizadas, que, por sua vez, suportam um número ilimitado de variáveis:

- Macros customizadas que usam uma expressão IBM Unica
- Macros customizadas que usam SQL bruta
- Macros customizadas que usam SQL bruta e incluem um valor especificado

Importante: Como usuários não técnicos podem usar macros customizadas, ao criar uma macro customizada, é necessário descrever cuidadosamente como ela funcionará, inserir tipos de macros semelhantes em pastas especiais etc, para reduzir a possibilidade de algum usuário utilizar uma macro customizada incorretamente e recuperar dados que elas não estejam esperando.

Para Criar uma Macro Customizada

1. Em uma página do fluxograma no modo **Editar**, clique no ícone **Opções** e selecione **Macros Customizadas**.

   O diálogo Macros Customizadas aparece, exibindo macros customizadas existentes.
2. Clique em **Novo Item**.
3. Na lista suspensa **Salvar em**, selecione o local da pasta no qual deseja salvar a macro customizada.
4. No campo **Nome**, insira um nome e uma declaração para a macro customizada para que ela possa ser referida, usando a seguinte sintaxe:

   MacroName(var1,var2,...)

   Somente o nome da macro customizada (que deve ser exclusivo) e a lista de variáveis precisam ser expressos.

   MacroName deve ser alfanumérico. Você não pode usar espaços na sequência de MacroName, mas pode usar sublinhado (_).

   Nota: Se uma macro customizada tiver o mesmo nome de uma macro integrada, a macro customizada terá precedência. Como boa prática, para evitar confusão, não nomeie macros customizadas com nomes de operadores ou nomes que sejam iguais aos das macros integradas no Campaign. A exceção seria se você quisesse especificamente que a nova macro customizada sempre fosse usada e que a macro integrada ficasse inacessível.

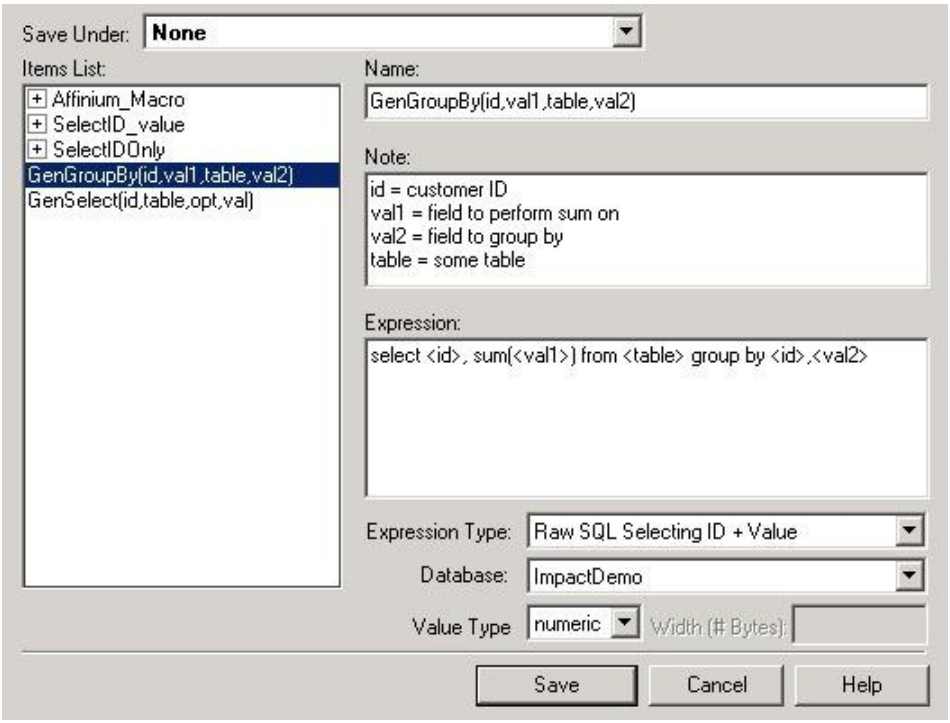
   Importante: Os nomes de variáveis devem corresponder aos nomes de variáveis na definição de macro customizada na janela Expressão e devem ser expressos como uma lista separada por vírgula entre parênteses.
5. Na lista suspensa **Política de Segurança**, selecione uma política de segurança para a nova macro customizada.
6. Opcionalmente, use o campo **Nota** para inserir notas para a nova macro customizada, fornecendo uma explicação clara do que a macro customizada foi projetada para fazer e o que cada variável representa.
7. Na lista suspensa **Tipo de Expressão**, selecione o tipo de macro customizada que você está criando.

- Se você selecionar **Lista de IDs de Seleção de SQL Bruta,** também deverá selecionar um banco de dados na lista suspensa no campo **Banco de Dados**.
- Se você selecionar **ID de Seleção de SQL Bruta + Valor**, também deverá selecionar um banco de dados na lista suspensa no campo **Banco de Dados** e selecionar o tipo de valor do campo na lista suspensa **Tipo de Valor**. Verifique se o tipo de valor selecionado aqui está correto. Caso contrário, ao tentar posteriormente efetuar o perfil dessa consulta, obterá um erro "Tipo Incompatível".
- Se você selecionou **Texto** como o tipo de valor, especifique a largura do tipo de valor em bytes no campo **Largura (# Bytes)**. É necessário obter essa largura em informações de bytes do banco de dados. Se você não tiver acesso ao banco de dados ou não puder obter as informações, insira 256, a largura máxima.

8. Clique no campo **Expressão** para abrir a janela Especificar Critério de Seleção.
9. Crie sua expressão de consulta. É possível usar quantas variáveis desejar. A sintaxe de variável é alfanumérica e deve estar entre sinais de maior e menor aberto e fechado (<>). Operandos (valores e sequências) e operadores podem ser variáveis.

   Importante: Não use variáveis de usuário do fluxograma nas definições de macro customizada, pois as macros customizadas são globais e as variáveis de usuário do fluxograma não são.

   Exemplo: A macro customizada que usa SQL bruta que seleciona um ID e um valor



10. Clique em **Salvar** para salvar a macro customizada.

    A macro customizada é então armazenada e pode ser acessada por seu nome.
11. Clique em **Fechar** para sair do diálogo Macros Customizadas.

Diretrizes para Usar Macros Customizadas

Mantenha as seguintes diretrizes em mente ao criar ou usar uma macro customizada:

- O nome de uma macro customizada deve ser alfanumérica. Não é possível usar espaços na sequência de nomes, mas pode usar sublinhado (_).
- Se uma origem de dados tiver sido configurada com a propriedade ENABLE_SELECT_SORT_BY = TRUE, será *necessário* gravar macros customizadas de SQL bruta com uma cláusula **ORDER BY** para classificar os registros retornados pelos campos-chave de público do nível de público no qual você está trabalhando. Caso contrário, se a ordem de classificação não estiver conforme o esperado, um erro será gerado quando a macro customizada for usada em um campo derivado em um processo Captura Instantânea.
- Se você não comparar um valor retornado de uma macro customizada, se o valor for numérico, valores que não sejam zero serão tratados como TRUE (e, portanto, IDs associados a eles serão selecionados) e valores zero serão tratados como FALSE. Valores de sequência são sempre tratados como FALSE.
- Ao criar uma macro customizada que use SQL bruta, usar uma tabela temporária pode aumentar muito a velocidade do desempenho da SQL bruta efetuando o escopo da quantidade de dados com a qual você precisa trabalhar.

  Quando uma macro customizada usa tabelas temporárias em sua lógica subjacente, uma tabela temporária será forçada para o banco de dados, para que a lógica não falhe.

  No entanto, se uma macro customizada for usada em um SELECT de nível superior, não haverá histórico para o Campaign usar para forçar uma tabela temporária para o banco de dados e a lógica falhará.

  Assim, ao criar uma macro customizada que usa SQL bruta, pode ser necessário criar duas versões da mesma macro customizada - uma que usa tokens da tabela temporária e outra que não usa.

  A macro customizada sem tokens da tabela temporária pode ser usada na parte superior de uma árvore (por exemplo, no primeiro SELECT). Aquela com tokens da tabela temporária pode ser usada em qualquer local na árvore na qual pode haver uma tabela temporária para beneficiar-se.
- Junções automáticas podem ocorrer ao combinar valores retornados de macros customizadas ao efetuar consultas em dados não normalizados, o que provavelmente não é o comportamento desejado.

  Por exemplo, se você usar uma macro customizada com base na SQL bruta que retorna um valor e (em um processo Captura Instantânea, por exemplo) efetuar a saída da macro customizada e outro campo da tabela na qual a macro customizada está baseada, o Campaign executará uma junção automática nessa tabela. Se a tabela não estiver normalizada, você acabará com um produto Cartesiano (ou seja, o número de registros exibidos será maior que o esperado).
- Macros customizadas agora serão automaticamente para referência, pois a definição da macro customizada não será copiada para o processo atual.

  No tempo de execução, uma macro customizada será resolvida consultando sua definição na tabela do sistema **UA_CustomMacros** (na qual definições são armazenadas) e depois usada/executada.
- Diferente das consultas armazenadas, os nomes das macros customizadas devem ser exclusivos, independentemente do caminho da pasta. Em liberações anteriores à versão 5.0, você poderia ter uma consulta armazenada denominada A, por exemplo, nas pastas F1 e F2.

O Campaign suporta consultas armazenadas de liberações anteriores. No entanto, referências para consultas armazenadas não exclusivas usam a sintaxe antiga:

storedquery(<query name>)

- Ao resolver variáveis do usuário em macros customizadas, o Campaign usa o valor atual da variável de usuário ao verificar a sintaxe. Se o valor atual estiver em branco, o Campaign gerará um erro.
- O token da tabela temporária é fornecido como um recurso avançado de otimização de desempenho que efetua o escopo da quantidade de dados recebida do banco de dados pelo conjunto de IDs de público na tabela temporária disponível para uso pelo processo atual. Essa lista de IDs da tabela temporária pode ser um super conjunto de IDs na célula atual. Portanto, funções agregadas executadas na tabela temporária (por exemplo, média ou soma) não são suportadas e podem gerar resultados incorretos.
- Se você pretende usar a macro customizada em diversos bancos de dados diferentes, pode desejar usar uma expressão do IBM Unica em vez da SQL bruta, pois a SQL bruta pode ser específica para um determinado banco de dados.
- Se uma macro customizada contiver SQL bruta em vez de outra macro customizada, a macro customizada será resolvida, executada e seu valor retornado antes que a SQL bruta seja executada.
- O Campaign trata uma vírgula como um separador de parâmetros. Se você estiver usando vírgulas como caracteres literais em um parâmetro, coloque o texto entre colchetes de abertura e fechamento ({}), como no seguinte exemplo:

  TestCM({STRING_CONCAT(UserVar.Test1, UserVar.Test2) })
- O Campaign suporta substituição simples para parâmetros em macros customizadas usando código de SQL bruta. Por exemplo, se você configurar uma caixa Selecionar Processo em um fluxograma que contém esta consulta:

  ```
  exec dbms_stats.gather_table_stats(tabname=> <temptable>,ownname=>
  'autodcc')
  ```

  Campaign substituirá com êxito a tabela temporária real no lugar do token <temptable>. Observe que as aspas simples no nome da tabela são obrigatórias.

As seguintes tabelas mostram como o Campaign trata as macros customizadas nas consultas e campos derivados.

Macros customizadas nas consultas e campos derivados (Selecionar, Segmento e Processos de Público)

Tipo de macro customizada	Como será usado
SQL Bruta: IDs	Executada como uma consulta separada. A lista de IDs é mesclada com outros resultados. Se uma macro customizada contiver outras macros customizadas além da SQL bruta, as macros customizadas serão resolvidas e executada e a SQL bruta será executada.
SQL: IDs + Valor	Espera que o valor retornado seja usado em uma expressão ou como uma comparação. Se o valor não for usado dessa forma, o Campaign tratará um valor que não seja zero como TRUE para a seleção de ID e um valor zero e a sequência como FALSE.

Tipo de macro customizada	Como será usado
Expressão do IBM Unica	A expressão é resolvida e uma verificação de sintaxe é executada. Uma consulta por tabela é suportada e os IDs são correspondidos/mesclados.

Em uma consulta SQL bruta (Selecionar, Segmento e Processos de Público)

Tipo de macro customizada	Como será usado
SQL Bruta: IDs	A macro customizada é resolvida e depois a consulta é executada.
SQL: IDs + Valor	Não suportada.
Expressão do IBM Unica	A expressão é resolvida, mas nenhuma verificação de sintaxe é executada. Se a expressão estiver incorreta, ela será detectada pelo servidor de banco de dados quando executada.

Para Gerenciar uma Macro Customizada

Você pode criar uma estrutura de pastas para organizar suas macros customizadas. Você pode então mover macros customizadas de uma pasta para outra nessa estrutura.

1. Em uma página do fluxograma no modo **Editar**, clique no ícone **Opções** e selecione **Macros Customizadas**.

   O diálogo Macros Customizadas aparece.
2. Navegue pela **Lista de Itens** para selecionar a macro que deseja editar.

   A área **Informações** mostra as informações detalhadas da macro selecionada.
3. Clique em **Editar/Mover** para editar ou mover a macro selecionada.

   O diálogo Editar/Mover Macros Customizadas é aberto.
4. É possível alterar o nome da macro, editar a nota, alterar a pasta ou o local no qual a macro está armazenada ou clicar em **Editar** para editar a expressão.
5. Clique em **Salvar** para salvar suas mudanças.
6. Clique em **Fechar** para sair do diálogo Macros Customizadas.

Sobre Modelos

Um modelo é um grupo de processos selecionados e salvos a partir de fluxogramas. Os modelos permitem projetar e configurar um ou mais processos apenas uma vez e salvá-los na Biblioteca de Modelos. Os modelos salvam as configurações de processos e mapeamentos de tabelas e estão disponíveis para qualquer sessão ou campanha.

Para Copiar um Modelo para a Biblioteca de Modelos

Você pode incluir modelos na biblioteca de modelos copiando-os dali.

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, selecione os processos que você deseja salvar como um modelo. Use **Shift+Click** e **Ctrl+Click** para selecionar diversos processos.
2. Clique com o botão direito do mouse nos processos que você deseja copiar e selecione **Copiar para Biblioteca de Modelos**.

   A janela Salvar Modelo aparece.

3. Insira o nome do modelo no campo **Nome**.

   Você não pode usar espaços na sequência de nomes. Modelos armazenados são identificados por nomes, que devem ser exclusivos na pasta na qual eles estão armazenados.
4. (Opcional) Insira uma descrição de texto de formato livre no campo **Nota**.
5. (Opcional) Selecione uma pasta na qual o modelo estará localizado. Selecione uma pasta existente na lista ou selecione **Nova Pasta** para criar uma nova. A pasta atualmente selecionada é mostrada após o campo **Salvar em**, acima da **Lista de Itens**. Para criar uma nova pasta, clique em **Nova Pasta**. Você pode criar um número ilimitado de pastas (incluindo pastas aninhadas em uma hierarquia) para organizar e armazenar seus modelos.
6. Clique em **Salvar**.

Para Colar um Modelo da Biblioteca de Modelos

É possível colar um modelo da Biblioteca de Modelos em um fluxograma que você está construindo.

1. Em uma página do fluxograma no modo Editar, clique no ícone **Opções** e selecione **Modelos Armazenados**.

   O diálogo Modelos Armazenados aparece.
2. Selecione um modelo na lista **Itens**.
3. Clique em **Colar Modelo**.

O modelo selecionado é colado na área de trabalho do fluxograma.

Nota: Os processos inseridos podem aparecer na parte superior de outro processo já no fluxograma. Todos os processos inseridos são inicialmente selecionados para facilitar a movimentação como um grupo.

Modelos podem ser acessados por qualquer outra sessão ou campanha usando a Biblioteca de Modelos. Se um modelo for colado em um fluxograma que tem mapeamentos de tabelas diferentes, o mapeamento subsequente será aumentado, mas não substituído pelo novo mapeamento, a menos que os nomes de tabela sejam iguais.

Para Gerenciar um Modelo

Você pode criar novas pastas, editar, mover e remover modelos armazenados usando este comando.

1. Em uma página do fluxograma no modo Editar, clique no ícone **Opções** e selecione **Modelos Armazenados**.

   O diálogo Modelos Armazenados aparece.
2. Na **Lista de Itens**, selecione o modelo que você deseja editar ou mover.
3. Clique em **Editar/Mover**.

   O diálogo Editar/Mover Modelos Armazenados é aberto.
4. No campo **Salvar em**, especifique a pasta ou o local para o qual deseja mover o modelo.
5. Você também pode alterar o nome do modelo armazenado ou editar a nota associada a ele.
6. Clique em **Salvar** para salvar suas mudanças.
7. Clique em **Fechar** para sair da janela Modelos Armazenados.

Sobre Catálogos de Tabelas Armazenados

Um catálogo de tabela é uma coleção de tabelas de usuários mapeadas. Os catálogos de tabelas armazenam todas as informações de metadados de mapeamento do usuário para reutilização em fluxogramas. Os catálogos de tabelas são armazenados por padrão em um formato binário de proprietário usando uma extensão `.cat`.

Para obter informações sobre como criar e trabalhar com catálogos de tabelas, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*

Para Acessar Catálogos de Tabelas Armazenados

Em um fluxograma na página no modo **Editar**, clique no ícone **Opções** e selecione **Catálogos de Tabelas Armazenados**.

O diálogo Catálogo de Tabela Armazenado aparece.

Nota: Se você tiver permissões de administrador, também poderá acessar catálogos armazenados na página Configurações da Campanha. Para obter mais informações, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Para Editar um Catálogo da Tabela

1. Em uma página do fluxograma no modo **Editar**, clique no ícone **Opções** e selecione **Catálogos de Tabelas Armazenados**.

   O diálogo Catálogos de Tabelas Armazenados aparece.
2. Selecione o catálogo de tabela desejado na **Lista de Itens**.

   A área **Informações** mostra as informações detalhadas para o catálogo de tabela selecionado, incluindo o nome do catálogo de tabela e o caminho de arquivo.
3. Clique em **Editar/Mover**.
4. É possível alterar o nome do catálogo de tabela armazenado, editar sua descrição ou alterar a pasta/local no qual ele está armazenado.
5. Clique em **Salvar**.
6. Na janela Catálogos de Tabelas Armazenados, clique em **Fechar**.

Para Remover um Catálogo da Tabela

Importante: Você deve remover catálogos de tabelas apenas usando a interface do Campaign. Se você remover tabelas ou, de outra forma, alterar os catálogos de tabelas diretamente no sistema de arquivos, o Campaign não poderá garantir a integridade dos dados em seu sistema.

1. Em uma página do fluxograma no modo **Editar**, clique no ícone **Opções** e selecione **Catálogos de Tabelas Armazenados**.

   A janela Catálogos de Tabelas Armazenados aparece.
2. Selecione o catálogo de tabela desejado na **Lista de Itens**.

   A área **Informações** mostra as informações detalhadas para o catálogo de tabela selecionado, incluindo o nome do catálogo de tabela e o caminho de arquivo.
3. Clique em **Remover**.

   Aparecerá uma mensagem de confirmação pedindo para você confirmar a remoção do catálogo de tabela selecionado.
4. Clique em **OK**.

5. Na janela Catálogos de Tabelas Armazenados, clique em **Fechar**.

Capítulo 10. Sessões

Como campanhas, as sessões são constituídas de fluxogramas individuais. No entanto, elas permitem que você crie construções de dados persistentes (como segmentos estratégicos, hierarquias de dimensões armazenadas e cubos) que estão globalmente disponíveis para todas as campanhas. É possível usar sessões para criar fluxogramas que:

- Transformam dados necessários às campanhas;
- Produzem arquivos de entrada do PredictiveInsight;
- Contêm segmentos estratégicos.

Nota: Ao projetar fluxogramas, cuidado para não criar dependências cíclicas entre seus processos. Por exemplo, seu fluxograma tem um processo Selecionar que fornece entrada no processo Criar Segmento. Se você escolher como entrada no processo Selecionar um segmento que será criado pelo mesmo processo Criar Segmento ao qual o processo Selecionar fornece saída, precisará ter criado uma dependência cíclica. Essa situação resultará em um erro ao tentar executar o processo.

Trabalhando com Sessões

Você pode executar as seguintes tarefas com sessões:

- "Para criar uma Sessão"
- "Sobre a Organização de Sessões" na página 208
- "Para Visualizar uma Sessão" na página 206
- "Para Editar Detalhes de Resumo de uma Sessão" na página 206
- "Para Editar um Fluxograma de Sessão" na página 206
- "Sobre a Cópia de Sessões" na página 207
- "Sobre Como Executar Sessões" na página 207
- "Para Mover uma Sessão" na página 207
- "Para Excluir uma Sessão" na página 208

Nota: O trabalho com sessões requer permissões adequadas. Para obter informações sobre permissões, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Para criar uma Sessão

1. Selecione `Campanha > Sessões`.

   A página Todas as Sessões exibe a estrutura de pastas usada para organizar as sessões de sua empresa. Se você tiver aberto anteriormente uma subpasta na página Todas as Sessões, essa subpasta será exibida.
2. Navegue pela estrutura de pastas até exibir o conteúdo da pasta na qual deseja incluir sua sessão.
3. Clique no ícone **Incluir uma Sessão**.

   A página Nova Sessão aparece.
4. Insira um nome, uma política de segurança e uma descrição para a sessão.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2012

Nota: Os nomes de sessões têm restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign", na página 239.

5. Clique em **Salvar Alterações**.

   Nota: Você também pode clicar em **Salvar e Incluir Fluxograma** para iniciar imediatamente a criação dos fluxogramas de sua sessão.

Para Visualizar uma Sessão

1. Selecione **Campanha > Sessões**.

   A página Todas as Sessões aparece.
2. Clique no nome da sessão que deseja visualizar, para abrir a guia **Resumo** da sessão.

   OU
3. Clique no ícone **Visualizar uma Guia**, próximo ao nome da sessão que você deseja visualizar.

   Resumo e os nomes de todos os fluxogramas na sessão aparecem em um menu de contexto.
4. Selecione a guia da sessão que você deseja visualizar.

   A sessão é aberta na guia selecionada.

Para Editar Detalhes de Resumo de uma Sessão

1. Selecione **Campanha > Sessões**.

   A página Todas as Sessões aparece.
2. Clique no nome da sessão cujos detalhes de resumo você deseja editar.

   As sessões são abertas na guia **Resumo**.
3. Clique no ícone **Editar Resumo**.
4. Faça as edições desejadas na guia **Resumo**.

   Nota: Os nomes de sessões têm restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign", na página 239.
5. Ao concluir suas mudanças, clique em **Salvar Mudanças**.

   Suas mudanças são salvas e a sessão é fechada.

Para Editar um Fluxograma de Sessão

1. Selecione **Campanha > Sessões**.

   A página Todas as Sessões aparece.
2. Clique no ícone **Editar uma Guia**, próximo ao nome da sessão cujos fluxogramas você deseja editar.
3. No menu de contexto, clique no nome do fluxograma que você deseja editar.

   A página do fluxograma aparece no modo **Somente Leitura**.
4. Clique no ícone **Editar** para abrir o fluxograma no modo **Editar**.
5. Faça as mudanças desejadas no fluxograma.
6. Ao concluir suas mudanças, clique em **Salvar** ou **Salvar e Sair**.

Para Editar as Propriedades do Fluxograma de uma Sessão

1. Abra o fluxograma para edição.
2. Clique em **Propriedades** na barra de ferramentas do Fluxograma.

   A página Editar Propriedades do Fluxograma aparece.
3. Modifique o nome ou a descrição do fluxograma.

   Nota: Os nomes do fluxograma têm restrições de caracteres específicas. Consulte o "Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign", na página 239.
4. Clique em **Salvar Alterações**.

   Os detalhes do fluxograma modificado são salvos.

Sobre a Cópia de Sessões

Não copie sessões, mas sim os fluxogramas nas sessões.

Sobre Como Executar Sessões

Para executar uma sessão, é necessário executar cada um de seus fluxogramas.

Para Mover uma Sessão

É possível mover sessões de pasta para pasta com propósito organizacional.

Nota: Se alguém estiver editando um fluxograma na sessão que você planeja mover, todo o fluxograma poderá ser perdido ao mover a sessão. É necessário certificar-se de que nenhum dos fluxogramas na sessão esteja aberto para edição ao mover a sessão.

1. Selecione **Campanha > Sessões**.

   A página Todas as Sessões aparece.
2. Abra a pasta que contém a sessão que você deseja mover.
3. Selecione a caixa de opção próxima à sessão que deseja mover. É possível selecionar diversas sessões para ir para o mesmo local ao mesmo tempo.
4. Clique no ícone **Mover**.

   A janela Mover Itens Para aparece.
5. Clique na pasta para a qual deseja mover a sessão.

   Navegue para a lista clicando no sinal + próximo a uma pasta para abri-la.
6. Clique em **Aceitar este Local**.

   Nota: Você também pode clicar duas vezes em uma pasta para selecionar e aceitar o local em uma etapa.

   A sessão é movida para a pasta de destino.

Sobre a Exclusão de Sessões

Ao excluir uma sessão, ela e todos os arquivos do fluxograma são excluídos. Se houver partes de sua sessão que você deseja armazenar para reutilização, poderá salvá-las como objetos armazenados. Para obter informações adicionais, consulte o "Sobre Campos Derivados" na página 189.

Importante: Se você excluir uma sessão que possua registros de históricos de contatos ou respostas associados, todos os registros de históricos de contatos e

respostas correspondentes serão excluídos. Não exclua a sessão se precisar reter o histórico de contatos e respostas associado.

Para Excluir uma Sessão

1. Selecione **Campanha > Sessões**.

   A página Todas as Sessões aparece.
2. Abra a pasta que contém a sessão que você deseja excluir.

   Navegue pela estrutura de pasta clicando em um nome de pasta para abri-la, clicando em **Todas as Sessões** para retornar à página Todas as Sessões ou clicando em **Pasta Pai** para abrir a pasta que contém a pasta aberta atualmente.
3. Selecione a caixa de opção próxima à sessão que você deseja excluir. É possível selecionar diversas sessões para excluir ao mesmo tempo.
4. Clique no ícone **Excluir Selecionadas**.

   Nota: Se você tentar excluir uma sessão que possua registros de históricos de contatos ou respostas associados, uma mensagem de aviso indicará que todos os registros de históricos de contatos e respostas correspondentes serão excluídos. Se precisar reter o histórico de contatos e respostas correspondentes, clique em **Cancelar**.
5. Clique em **OK** na janela de confirmação.

   A sessão é excluída.

Sobre a Organização de Sessões

É possível organizar suas sessões criando uma pasta ou série de pastas. Depois, é possível mover sessões de uma pasta para outra na estrutura de pastas que você criou.

É possível incluir, mover e excluir pastas para organizar suas sessões. Também é possível editar um nome de pasta e sua descrição.

Para Incluir uma Pasta de Sessão

1. Selecione **Campanha > Sessões**.

   A página Todas as Sessões aparece.
2. Clique na pasta na qual deseja incluir uma subpasta e clique em **Incluir uma Subpasta** ou simplesmente clique em Incluir uma Subpasta para incluir uma pasta no nível superior.

   A página Incluir uma Subpasta aparece.
3. Insira um nome, uma política de segurança e uma descrição para a pasta.

   Nota: Os nomes de pastas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte “Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign”, na página 239.
4. Clique em **Salvar Alterações**.

Você será retornado à página Todas as Sessões. A nova pasta ou subpasta criada é exibida.

Para Editar o Nome e a Descrição de uma Pasta da Sessão

1. Selecione **Campanha > Sessões**.

   A página Todas as Sessões aparece.

2. Clique na pasta que você deseja renomear.
3. Clique no ícone **Renomear**.

   A página Renomear uma Subpasta aparece.
4. Edite o nome e a descrição da pasta.

   Nota: Os nomes de pastas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign", na página 239.
5. Clique em **Salvar Alterações**.

   Você será retornado à página Todas as Sessões. A pasta ou subpasta é renomeada.

Para Mover uma Pasta de Sessão

Importante: Se alguém estiver editando um fluxograma na sessão que você planeja mover, os resultados do fluxograma ou todo o fluxograma poderá ser perdido ao mover a sessão. Certifique-se de que nenhum dos fluxogramas na sessão esteja aberto para edição ao mover a sessão.

1. Selecione **Campanha > Sessões**.

   A página Todas as Sessões aparece.
2. Clique na pasta que contém a subpasta que você deseja mover.
3. Selecione a caixa de opção próxima à pasta que deseja mover. É possível selecionar diversas pastas para mover para o mesmo local ao mesmo tempo.
4. Clique no ícone **Mover**.

   A janela Mover Itens Para aparece.
5. Clique na pasta para a qual deseja mover a subpasta.

   Navegue para a lista clicando no sinal + próximo a uma pasta para abri-la.
6. Clique em **Aceitar este Local**.

   Nota: Você também pode clicar duas vezes em uma pasta para selecionar e aceitar o local em uma etapa.

A subpasta e todo seu conteúdo são movidos para a pasta de destino.

Para Excluir uma Pasta de Sessão

Você deve mover ou excluir o conteúdo de uma pasta antes de poder excluí-lo.

Nota: Se tiver as permissões necessárias para excluir uma pasta, o Campaign também permitirá que você exclua qualquer uma das subpastas nessa pasta.

1. Selecione **Campanha > Sessões**.

   A página Todas as Sessões aparece.
2. Abra a pasta que contém a subpasta que você deseja excluir.
3. Selecione a caixa de opção próxima à pasta que deseja excluir. É possível selecionar diversas pastas para excluir ao mesmo tempo.
4. Clique no ícone **Excluir Selecionadas**.
5. Clique em **OK** na janela de confirmação.

   A pasta e todas as suas subpastas vazias serão excluídas.

Ícones da Página Todas as Sessões

A página Todas as Sessões usa os seguintes ícones.

Os ícones, da esquerda para a direita, estão descritos na tabela a seguir.

Nota: Muitos dos ícones na interface do Campaign estão associados a recursos que exigem permissões. Para obter mais informações, consulte o *Guia do Administrador do Plataforma de Marketing*. Os seguintes ícones **Incluir uma Sessão** e **Incluir uma Subpasta** não aparecem sem as permissões adequadas.

Nome do Ícone	Descrição
Adicionar uma sessão	Clique para incluir uma nova sessão.
Adicionar uma subpasta	Clique para incluir uma nova subpasta da sessão.
Imprimir este item	Selecione uma ou mais sessões clicando na caixa de opção próxima a cada sessão, depois clique neste ícone para imprimir as sessões selecionadas.
Mover	Selecione uma ou mais sessões clicando na caixa de opção próxima a cada sessão, depois clique neste ícone para especificar um local para mover as sessões selecionadas.
Excluir selecionado	Selecione uma ou mais sessões clicando na caixa de opção próxima a cada item, depois clique neste ícone para excluir as sessões selecionadas.

Sobre Segmentos Estratégicos

Um segmento estratégico é uma lista de IDs persistente globalmente. Segmentos estratégicos são simplesmente segmentos que são criados, geralmente pelos administradores do Campaign, usando o processo Criar Segmento em um fluxograma de sessão, para que eles estejam disponíveis para uso globalmente em todas as campanhas.

O Campaign suporta diversos segmentos estratégicos; a lista de IDs criada para cada segmento estratégico e nível de público é armazenada nas tabelas do sistema Campaign. Você pode associar um número ilimitado de segmentos estratégicos a uma campanha.

Segmentos estratégicos geralmente são usados em cubos. Um cubo pode ser criado de qualquer lista de IDs, mas é mais poderoso se estiver baseado em um segmento estratégico, pois cubos baseados em segmentos estratégicos são globais e podem ser analisados por diversos relatórios de segmentos.

Os segmentos estratégicos podem ser usados como segmentos de supressão global. Um segmento de supressão global define a lista de IDs que são automaticamente excluídos das células nos fluxogramas de um nível de público específico.

Os segmentos estratégicos podem, opcionalmente, especificar uma ou mais origens de dados do IBM Unica nas quais esse segmento estratégico será armazenado em

cache (ou seja, armazenado no banco de dados para que o carregamento de IDs de segmentos estratégicos não seja necessário para cada fluxograma que usa o segmento estratégico). Isso pode fornecer melhorias significativas de desempenho no uso de segmentos estratégicos.

Segmentos estratégicos armazenados em cache são armazenados em tabelas temporárias, que possuem o parâmetro de configuração `TempTablePrefix`.

Nota: Trabalhar com segmentos estratégicos exige as permissões adequadas. Para obter informações sobre permissões, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Melhorando o Desempenho dos Segmentos Estratégicos

Por padrão, o processo Criar Segmento cria um arquivo binário de segmento no servidor de aplicativos, que pode demorar um longo tempo para concluir, para um grande segmento estratégico. Quando o Campaign atualiza o arquivo binário, ele elimina e depois insere as linhas novamente em uma tabela armazenada em cache; todo o arquivo é regravado para classificação. Para segmentos estratégicos extremamente grandes (por exemplo, IDs de 400 milhões), a regravação de todo arquivo pode demorar um longo tempo, mesmo quando a grande maioria dos IDs não foi alterada.

Para melhorar o desempenho, é possível usar a propriedade `doNotCreateServerBinFile` na página Configuração para especificar que segmentos estratégicos criam uma tabela temporária na origem de dados em vez de um arquivo binário no servidor de aplicativos. Quando essa propriedade é configurada como `TRUE`, pelo menos uma origem de dados deve ser especificada na configuração do processo Criar Segmento.

Além disso, otimizações de desempenho, como a criação de índices e a geração de estatísticas, que não podem ser aplicadas às tabelas de segmentos armazenadas em cache, podem ser usadas com tabelas temporárias de segmentos. As propriedades `PostSegmentTableCreateRunScript`, `SegmentTablePostExecutionSQL` e `SuffixOnSegmentTableCreation` na página Configuração suportam essas otimizações de desempenho.

Para obter detalhes sobre propriedades na página Configuração, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Pré-requisitos para Criar Segmentos Estratégicos

Antes de criar um segmento estratégico, faça o seguinte:

- Determine como seus segmentos estratégicos serão organizados, a hierarquia de pastas e as convenções de nomenclatura que serão usadas.
- Determine exatamente quais segmentos estratégicos são importantes.
- Determine a lógica além de seus segmentos estratégicos.
- Identifique o relacionamento entre segmentos estratégicos diferentes.
- Identifique os níveis de público adequados para seus segmentos estratégicos.
- Determine com qual frequência os segmentos estratégicos devem ser atualizados.
- Determine qual nível de detalhe será definido em cada segmento estratégico. Por exemplo, um segmento deve incluir todas as supressões?
- Determine se deseja manter segmentos estratégicos históricos em uma pasta de archives.

- Considere o tamanho dos segmentos estratégicos que você deseja criar e o possível impacto no desempenho. Consulte o "Melhorando o Desempenho dos Segmentos Estratégicos" na página 211.

Para Criar um Segmento Estratégico

Nota: Trabalhar com segmentos estratégicos requer as permissões adequadas. Para obter informações sobre permissões, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Segmentos estratégicos serão criados e disponibilizados para seleção apenas quando o processo Criar Segmento for executado com êxito no modo de produção. Configurar o processo Criar Segmento não é suficiente. Executar o processo no modo de teste não cria um segmento estratégico ou o atualiza.

1. Crie uma sessão ou abra uma sessão existente para edição.

   Nota: Nomes de segmentos têm restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign", na página 239.
2. Construa um fluxograma cujo processo de saída final é o processo Criar Segmento.
3. Clique em **Salvar e Retornar** ao concluir a criação de seu fluxograma.

   O fluxograma é salvo. Os segmentos estratégicos são listados na página Todos os Segmentos e estão disponíveis para uso em todas as campanhas.

Exemplo: Fluxograma de Sessão Criando Segmentos Estratégicos

Em um fluxograma na área Sessões do Campaign, inclua dois processos Selecionar, uma para selecionar todos os registros de um determinado campo em uma tabela mapeada em seu datamart e o outro para selecionar todos os registros do mesmo datamart que foram classificados como opt-outs e, portanto, precisam ser removidos da lista total de IDs.

Depois, use um processo Mesclar cuja entrada consiste de células de saída de dois processos Selecionar para eliminar os IDs OptOut e produzir uma célula de saída de IDs elegíveis.

Depois, inclua um processo Segmento para o qual IDs elegíveis do processo Mesclar serão transmitidos, onde serão divididos em três grupos discretos de IDs.

Finalmente, inclua um processo Criar Segmento para efetuar a saída de três segmentos como uma lista globalmente persistente de IDs de público.

Execute o fluxograma no modo de produção para criar o segmento estratégico e torná-lo disponível para uso em diversas campanhas.

Para Visualizar um Segmento da Página Todos os Segmentos

1. Selecione **Campanha > Segmentos**.

   A página Todos os Segmentos aparece.
2. Clique no nome da sessão que você deseja visualizar.

A página Resumo exibe as informações de resumo do segmento.

Tabela 18. Informações de Resumo dos Segmentos

Elemento	Descrição
Descrição	A descrição do segmento fornecida no processo Criar Segmento
Fluxograma de origem	O nome do fluxograma no qual o segmento foi definido
Nível de audiência	O nível de público do segmento
Conta Atual	O número de IDs neste segmento e a data que esse segmento foi executado pela última vez
Usado nas seguintes campanhas	Uma lista de todas as campanhas que usam o segmento, com links para essas campanhas

Para Visualizar um Segmento Estratégico a Partir da Página Resumo da Campanha

1. Vá para a página de resumo de qualquer campanha que use o segmento que você deseja visualizar.
2. Na lista **Segmentos Relevantes**, clique no nome do segmento.

   A página de resumo do segmento aparece.

Para Editar Detalhes de Resumo de um Segmento

1. Selecione **Campanha > Segmentos**.

   A página Todos os Segmentos aparece.
2. Clique no nome do segmento cujos detalhes de resumo você deseja editar.

   O segmento é aberto na guia **Resumo**.
3. Faça as edições desejadas no nome ou na descrição do segmento.

   Nota: Nomes de segmentos têm restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign", na página 239.
4. Ao concluir suas mudanças, clique em **Salvar Mudanças**.

   Suas mudanças são salvas e o segmento é fechado.

Para Editar um Fluxograma de Origem do Segmento Estratégico

1. Selecione **Campanha > Segmentos**.

   A página Todos os Segmentos aparece.
2. Clique no nome do segmento cujo fluxograma você deseja editar.

   A página Resumo do Segmento aparece.
3. Em **Fluxograma de Origem**, clique no link do fluxograma.

   A página do fluxograma abre no modo **Somente Leitura**.
4. Clique em **Editar** para abrir o fluxograma no modo **Editar**.
5. Faça as mudanças desejadas no fluxograma.
6. Ao concluir suas mudanças, clique em **Salvar** ou **Salvar e Sair**.

Importante: O segmento estratégico existente não será atualizado até que você execute novamente o fluxograma atualizado no modo de produção.

Ícones da Página Todos os Segmentos

A página Todos os Segmentos usa os seguintes ícones

Os ícones, da esquerda para a direita, estão descritos na tabela a seguir.

Tabela 19. Ícones da Página Todos os Segmentos

Nome do Ícone	Descrição
Adicionar uma subpasta	Clique para incluir uma nova subpasta do segmento.
Pesquisa avançada	Clique para abrir o diálogo Opções de Procura Avançada, em que é possível especificar atributos e valores para procurar por ofertas.
Imprimir	Selecione um ou mais segmentos clicando na caixa de opção próxima a cada segmento, depois clique neste ícone para imprimir os segmentos selecionados.
Mover	Selecione um ou mais segmentos clicando na caixa de opção próxima a cada segmento, depois clique neste ícone para especificar um novo local para os segmentos selecionados.
Excluir selecionado	Selecione um ou mais segmentos clicando na caixa de opção próxima a cada segmento, depois clique neste ícone para excluir os segmentos selecionados.

Executando Segmentos Estratégicos

Você deverá gerar novamente segmentos estratégicos se o conteúdo de seu datamart tiver sido alterado. Para gerar novamente um segmento estratégico, execute o fluxograma no qual esse segmento foi criado, no modo de produção. A configuração Ativar Saída no modo Execução de Teste não terá efeito; segmentos estratégicos efetuarão a saída apenas no modo de produção.

Nota: Quando um processo Criar Segmento é novamente executado no modo de produção, o segmento estratégico existente criado por esse processo é excluído. Isso significa que todos os usuários do segmento estratégico existente (incluindo supressões globais) poderão ver um erro "segmento inválido" se o novo processo Criar Segmento não for concluído com êxito ou enquanto ele ainda estiver executando.

Organizando Segmentos Estratégicos

É possível organizar seus segmentos estratégicos criando uma pasta ou série de pastas. Depois, é possível mover segmentos estratégicos de uma pasta para outra na estrutura de pasta que você criou.

Nota: A pasta na qual um segmento estratégico reside especifica a política de segurança que se aplica ao segmento estratégico, determinando quem pode acessar, editar ou excluí-la.

Para Incluir uma Pasta de Segmento

É possível incluir, mover e excluir pastas para organizar seus segmentos. Também é possível editar um nome de pasta e sua descrição.

1. Selecione **Campanha > Segmentos**.

   A página Todos os Segmentos aparece.
2. Clique na pasta na qual deseja incluir a subpasta.
3. Clique no ícone **Incluir uma Subpasta**.

   A página Incluir uma Subpasta aparece.
4. Insira um nome, uma política de segurança e uma descrição para a pasta.

   Nota: Os nomes de pastas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign", na página 239.
5. Clique em **Salvar Alterações**.

   Você será retornado à página Todos os Segmentos. A nova pasta ou subpasta criada é exibida.

Para Editar o Nome e a Descrição da Pasta de Segmento

1. Selecione **Campanha > Segmentos**.

   A página Todos os Segmentos aparece.
2. Clique na pasta que você deseja renomear.
3. Clique em **Renomear**.

   A página Renomear uma Subpasta aparece.
4. Edite o nome e a descrição da pasta.

   Nota: Os nomes de pastas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign", na página 239.
5. Clique em **Salvar Alterações**.

   Você será retornado à página Todos os Segmentos. A pasta ou subpasta é renomeada.

Para Mover uma Pasta de Segmento

Importante: Se alguém estiver editando o fluxograma de origem de qualquer segmento que você planeja mover, todo o fluxograma poderá ser perdido ao mover o segmento. Certifique-se de que nenhum dos fluxogramas de origem esteja aberto para edição ao mover a subpasta.

1. Selecione **Campanha > Segmentos**.

   A página Todos os Segmentos aparece.
2. Abra a pasta que contém a subpasta que você deseja mover.

   Navegue pela estrutura de pasta clicando em um nome de pasta para abri-la, clicando em **Todos os Segmentos** para retornar à página Todos os Segmentos ou clicando em um nome de pasta para abrir as pastas na árvore.
3. Selecione a caixa de opção próxima à pasta que deseja mover. É possível selecionar diversas pastas para mover para o mesmo local ao mesmo tempo.
4. Clique no ícone **Mover**.

   A janela Mover Itens Para aparece.
5. Clique na pasta para a qual deseja mover a subpasta.

Navegue para a lista clicando no sinal + próximo a uma pasta para abri-la.

6. Clique em **Aceitar este Local**.

   Nota: Você também pode clicar duas vezes em uma pasta para selecionar e aceitar o local em uma etapa.

   A subpasta e todo seu conteúdo são movidos para a pasta de destino.

Para Excluir uma Pasta de Segmento

Você deve mover ou excluir o conteúdo de uma pasta antes de poder excluí-lo.

Nota: Se tiver as permissões necessárias para excluir uma pasta, o Campaign também permitirá que você exclua qualquer uma das subpastas nessa pasta.

1. Selecione **Campanha > Segmentos**.

   A página Todos os Segmentos aparece.

2. Abra a pasta que contém a subpasta que você deseja excluir.

   Navegue pela estrutura de pasta clicando em um nome de pasta para abri-la, clicando em **Todos os Segmentos** para retornar à página Todos os Segmentos ou clicando em um nome de pasta para abrir as pastas na árvore.

3. Selecione a caixa de opção próxima à pasta que deseja excluir. É possível selecionar diversas pastas para excluir ao mesmo tempo.
4. Clique no ícone **Excluir Selecionadas**.
5. Clique em **OK** na janela de confirmação.

   A pasta e todas as suas subpastas vazias serão excluídas.

Para Mover um Segmento

É possível mover segmentos estratégicos de pasta para pasta com propósito organizacional.

Importante: Se um fluxograma de origem para o segmento que você planeja mover estiver aberto para edição, todo o fluxograma poderá ser perdido ao mover o segmento. Certifique-se de que nenhum dos fluxogramas de origem esteja aberto para edição antes de mover a subpasta.

1. Selecione **Campanha > Segmentos**.

   A página Todos os Segmentos aparece.

2. Abra a pasta que contém o segmento que você deseja mover.
3. Clique na caixa de opção próxima ao segmento que você deseja mover. É possível selecionar diversos segmentos para o mesmo local ao mesmo tempo.
4. Clique no ícone **Mover**.

   A janela Mover Itens Para aparece.

5. Clique na pasta para a qual deseja mover o segmento.

   Navegue para a lista clicando no sinal + próximo a uma pasta para abri-la.

6. Clique em **Aceitar este Local**.

   Nota: Você também pode clicar duas vezes em uma pasta para selecionar e aceitar o local em uma etapa.

   O segmento é movido para a pasta de destino.

Excluindo Segmentos Estratégicos

Os segmentos estratégicos podem ser excluídos das seguintes formas:

- Excluindo o próprio segmento estratégico de seu local de pasta na página Todos os Segmentos. Os segmentos estratégicos que você exclui por esse método serão recriados se os processos Criar Segmento que os gerou originalmente forem novamente executados no modo de produção. Para obter detalhes, consulte "Para Excluir um Segmento".
- Excluindo o processo Criar Segmento que criou o segmento estratégico. O segmento estratégico será excluído apenas quando o fluxograma for salvo. Os segmentos estratégicos excluídos dessa forma não podem ser recuperados. Para obter detalhes, leia sobre processos de exclusão em fluxogramas.
- Excluindo o fluxograma que contém o processo Criar Segmento que criou o segmento estratégico. Os segmentos estratégicos excluídos dessa forma não podem ser recuperados. Para obter detalhes, leia sobre exclusão de fluxogramas.

Para Excluir um Segmento

Use o seguinte procedimento para excluir um segmento estratégico diretamente da página Todos os Segmentos.

Nota: Os segmentos estratégicos que você exclui por esse método serão recriados se os processos Criar Segmento que os gerou originalmente forem novamente executados no modo de produção.

1. Selecione **Campanha > Segmentos**.

   A página Todos os Segmentos aparece.
2. Abra a pasta que contém o segmento que você deseja excluir.
3. Selecione a caixa de opção próxima ao segmento que você deseja excluir. É possível selecionar diversos segmentos para excluir ao mesmo tempo.
4. Clique no ícone **Excluir Selecionadas**.
5. Clique em **OK** na janela de confirmação.

   O segmento será excluído.

   Nota: Se ainda houver diversos fluxogramas ativos que contenham o segmento, o segmento poderá ser recriado quando esses fluxogramas forem executados. Se um fluxograma que contém o segmento tiver sido aberto para edição quando você excluiu o segmento, ele também será recriado.

Sobre Supressões Globais e Segmentos de Supressão Global

Use o recurso de supressão global para especificar uma lista de IDs (em um único nível de público) que são automaticamente excluídos de todas as células nos fluxogramas no Campaign.

Isso é feito criando a lista de IDs exclusivos como um segmento estratégico, depois especificando esse segmento como um segmento de supressão global para um determinado nível de público. Apenas um segmento de supressão global pode ser configurado para cada nível de público.

Nota: Especificar e gerenciar segmentos de supressão global requer permissões adequadas e geralmente isso é executado pelo administrador do Campaign. Para obter detalhes, consulte o *Guia do Administrador do IBM Unica Campaign*.

Aplicando Supressões Globais

Se um segmento de supressão global tiver sido definido para um nível de público, todos os processos de nível superior, como Selecionar, Extrair ou Público,

associados a esse nível de público excluirão automaticamente os IDs no segmento de supressão global de suas células de saída (a menos que a supressão global seja explicitamente desativada para um fluxograma específico). Por padrão, os fluxogramas têm a supressão global ativada para que nenhuma ação precise ser efetuada para qualquer supressão global configurada que será aplicada.

Uma exceção para o padrão de supressão global que está sendo ativada é o fluxograma que contém o processo Criar Segmento que criou o próprio segmento estratégico global. Nesse caso, a supressão global é sempre desativada (apenas para o nível de público no qual o segmento de supressão global está sendo criado).

Nota: Observe também que executar Consulta de Teste nos processos Selecionar, Extrair ou Público não leva em consideração nenhuma supressão global.

Comutando Públicos com Supressões Globais

Se você estiver comutando de Público 1 para Público 2 em um fluxograma e tiver uma supressão global definida para cada um desses níveis de público, o segmento de supressão global para Público 1 será aplicado à tabela de entrada e o segmento de supressão global para Público 2 será aplicado à tabela de saída.

Desativando Supressões Globais

Você só poderá desativar supressões globais para fluxogramas individuais tiver as permissões adequadas. Se não tiver as permissões adequadas, não poderá alterar a configuração e deverá executar o fluxograma com a configuração existente.

Um administrador pode conceder permissões de substituição de supressão global para usuários específicos para que eles possam projetar e executar campanhas especiais que são permitidas para contatar normalmente IDs suprimidos, por exemplo, IDs em um grupo de extensão universal.

Para Desativar Supressões Globais para um Fluxograma

1. Abra o fluxograma para edição.
2. Clique no ícone **Admin** e selecione **Configurações Avançadas**.
3. Na janela Configurações Avançadas, marque a caixa de opção **Desativar Supressões Globais neste Fluxograma**.
4. Clique em **OK**.

Sobre Hierarquias de Dimensão

Uma hierarquia de dimensão é um conjunto de consultas de seleção SQL que podem ser aplicadas a qualquer lista de IDs. Como segmentos estratégicos, as hierarquias de dimensão podem ser disponibilizadas globalmente em um processo Selecionar ou usadas como base para construir cubos.

Entre as dimensões mais comumente especificadas estão tempo, geografia, produto, departamento e canal de distribuição. No entanto, você pode criar qualquer tipo de dimensão que melhor esteja relacionada ao seu negócio ou campanha.

Como os blocos de construção de cubos, as dimensões se tornam a base para uma variedade de relatórios (vendas totais em todos os produtos em níveis de agregação crescentes, análises tabulares de custos versus vendas por região etc). As dimensões não são limitadas a um único cubo; elas podem ser usadas em muitos cubos.

Uma hierarquia de dimensão é composta de diversos *níveis*, que, por sua vez, são compostos de *elementos de dimensão* ou apenas *elementos*.

O Campaign suporta dimensões que são compostas de um número infinito de níveis e elementos, bem como:

- Pontos de dados construídos como entradas para a criação de relatório analítico do cliente e seleção visual
- Rolagens em um número ilimitado de categorias para suportar a capacidade de drill down. (As dimensões devem ter a rolagem livre nos limites, portanto, os elementos devem ser mutuamente exclusivos e não sobrepostos.)

Exemplos: Hierarquias de Dimensão

Os seguintes dois exemplos ilustram uma hierarquia de dimensão básica que deve ser criada em seu datamart e depois mapeada no Campaign.

Exemplo: Hierarquia de Dimensão por Idade

Nível mais baixo: (21–25), (26–30), (31–35), (36–45), (45–59), (60+)

Rolagens: *Jovem* (18–35), *Meia Idade* (35–59), *Terceira Idade* (60+)

Exemplo: Hierarquia de Dimensão por Receita

Nível mais baixo: >$100,000, $80,000–$100,000, $60,000–$80,000, $40,000–$60,000

Rolagens: *Alto (> $100,000), Médio ($60,000–$100,000), Baixo (< $60,000)* (> $100,000), ($60,000–$100,000), (< $60,000)

Criando Hierarquias de Dimensão

Para usar dimensões no Campaign, você deve fazer o seguinte:

- Definir e criar uma dimensão hierárquica em uma tabela ou arquivo simples delimitado em seu datamart
- Mapear essa tabela de dimensão hierárquica ou arquivo simples para uma dimensão no Campaign

Nota: Uma dimensão hierárquica é criada no datamart pelo administrador do sistema do Campaign ou por membros da equipe de consultoria do IBM Unica e é uma operação externa para o Campaign. Além disso, observe que o nível mais baixo de dimensão hierárquica deve usar SQL bruta ou uma expressão *pura* do IBM Unica (sem macros customizadas, segmentos estratégicos ou campos derivados) para definir os elementos individuais.

Quando essa dimensão hierárquica é então mapeada no Campaign, oCampaign executa esse código para executar as diversas rolagens.

Para Mapear uma Dimensão Hierárquica para uma Dimensão do Campaign

Nota: As seguintes instruções assumem que uma dimensão hierárquica já existe em seu datamart.

Nota: Como em quase todos os casos as dimensões serão usadas para criar cubos, talvez você queira criar dimensões a partir de um fluxograma na área **Sessões** do aplicativo.

1. Acesse a janela Hierarquias de Dimensão de um dos seguintes locais:
   - Em um fluxograma no modo **Editar**, clique no ícone **Admin** e selecione **Hierarquias de Dimensão**.
   - Na página Configurações Administrativas, selecione **Gerenciar Hierarquias de Dimensão**.

   A janela Hierarquias de Dimensão aparece.
2. Clique em **Nova Dimensão**.

   A janela Editar Dimensão aparece.
3. Insira as seguintes informações sobre a dimensão que você está criando:
   - Nome da dimensão
   - Descrição
   - O número de níveis na dimensão (na maioria dos casos, ele deve corresponder aos níveis na dimensão hierárquica do datamart para o qual você está mapeando essa dimensão).
   - Se você estiver usando essa dimensão como base para um cubo, verifique se a caixa de opção **Elementos São Mutuamente Exclusivos** está marcada (o Campaign marca essa opção por padrão). Caso contrário, você receberá um erro ao usar essa dimensão para criar um cubo, pois os valores nos elementos não poderão ser sobrepostos em um cubo.
4. Clique em **Mapear Tabela**.

   A janela Editar Definição da Tabela aparece.
5. Selecione uma das seguintes opções:
   - Mapear para arquivo existente
   - Mapear para tabela existente no banco de dados selecionado.

   Continue com as etapas para mapear uma tabela. Para obter detalhes, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

   Nota: Ao mapear tabelas para hierarquias de dimensão, os nomes de campos "Level1_Name," "Level2_Name" etc devem existir na tabela para que o mapeamento seja bem-sucedido.

   Ao concluir o mapeamento da tabela para a dimensão, a janela Editar Dimensão aparece com as informações de dimensão da nova dimensão.
6. Clique em **OK**.

   A janela Hierarquias de Dimensão aparece com a dimensão recentemente mapeada visível.
7. Para armazenar uma hierarquia de dimensão para que ela fique disponível para uso futuro e não precise ser recriada, clique em **Salvar** na janela Hierarquias de Dimensão.

Para Atualizar uma Hierarquia de Dimensão

O Campaign não suporta atualizações automáticas de hierarquias de dimensão. Se os dados subjacentes forem alterados, será necessário atualizar as hierarquias de dimensão manualmente.

Nota: Os cubos são constituídos de dimensões baseadas em segmentos estratégicos, portanto, você deve atualizar as dimensões sempre que segmentos estratégicos forem atualizados.

1. Acesse a janela Hierarquias de Dimensão de um dos seguintes locais:

- Em um fluxograma no modo **Editar**, clique no ícone **Admin** e selecione **Hierarquias de Dimensão**.
- Na página Configurações Administrativas, selecione **Gerenciar Hierarquias de Dimensão**.

A janela Hierarquias de Dimensão aparece.

2. Clique em **Atualizar Todas**.

Nota: Para atualizar dimensões individuais, selecione as dimensões e clique em **Atualizar**.

Para Carregar uma Hierarquia de Dimensão Armazenada

1. Acesse a janela Hierarquias de Dimensão de um dos seguintes locais:
   - Em um fluxograma no modo **Editar**, clique no ícone **Admin** e selecione **Hierarquias de Dimensão**.
   - Na página Configurações Administrativas, selecione **Gerenciar Hierarquias de Dimensão**.

   A janela Hierarquias de Dimensão aparece.
2. Destaque as hierarquias de dimensão que você deseja carregar e clique em **Carregar**.

Sobre Cubos

Um cubo é a segmentação simultânea de uma lista de IDs (geralmente um segmento estratégico) por consultas fornecidas por diversas hierarquias de dimensão. Depois que o cubo é criado, é possível visualizar relatórios entre guias do segmento que fazem drill nas duas dimensões do cubo a qualquer momento.

Antes de poder criar um cubo, é necessário executar as seguintes tarefas preliminares:

- Criar um segmento estratégico
- Criar dimensões que estão baseadas no segmento estratégico
- As seguintes diretrizes se aplicam aos cubos:
- As métricas do cubo podem ser definidas como qualquer expressão do Campaign com as seguintes restrições:
  - É possível especificar um número ilimitado de métricas NUMÉRICAS adicionais e o Campaign calculará o mínimo, o máximo, a soma e a média delas. As métricas selecionadas podem ser campos derivados ou campos derivados persistentes.
  - A função de agregação na contagem de célula (min, max, avg, % de número total etc) é calculada automaticamente.
  - A função de agregação em um valor de atributo (por exemplo, avg(age)) calcula automaticamente o mínimo, o máximo, a soma e a média.
  - As expressões que contêm diversos valores de atributos (por exemplo, (attribute1 + attribute2)) são suportadas em campos derivados.
  - O processo Cubo suporta campos derivados e campos derivados persistentes.
  - As expressões Groupby (por exemplo, (groupby_where (ID, balance, avg, balance, (trxn_date > reference_date)))) são suportadas em campos derivados.
  - Expressões envolvendo variáveis do usuário (definidas no mesmo fluxograma do processo de cubo E expostas a Marketing Distribuído) são suportadas em

campos derivados persistentes e derivados. (Para obter mais informações sobre Marketing Distribuído, consulte o *Guia do Usuário de Marketing Distribuído*.)

  - Expressões que usam SQL bruta são suportadas em um campo derivado que usa uma macro customizada de SQL bruta
  - Expressões que usam uma macro customizada são suportadas em um campo derivado.

- Embora os cubos sejam compostos de até três dimensões, as métricas podem ser exibidas apenas para duas dimensões por vez. A terceira dimensão não exibida ainda é calculada e armazenada no servidor, mas não é usada na seleção/criação de relatório visual desse relatório específico.
- Os cubos podem ser construídos nas células, bem como em segmentos (que, por exemplo, podem ser criados no nível de transação). No entanto, se um cubo for criado em uma célula, ele estará disponível apenas nesse fluxograma. Por essa razão, você pode querer basear cubos em segmentos estratégicos.
- A menos que suas tabelas estejam normalizadas, a definição de dimensões com um relacionamento de muitos para muitos com o nível de público pode produzir resultados inesperados. O algoritmo de cubo usado pelo Campaign conta com tabelas normalizadas. Antes de selecionar e construir um cubo, normalize os dados rolando-os para cima (para o nível do cliente por meio de uma sessão de preparação de dados, por exemplo).

  Nota: Se você construir um cubo em dimensões não normalizadas, as contagens de soma estarão incorretas nos relatórios de tabulação cruzada, devido à forma que o Campaign processa os IDs de dimensão. Se você precisar usar dimensões não normalizadas, construa cubos com apenas duas dimensões e use transações com a métrica de nível mais baixo das dimensões não normalizadas, em vez de usar IDs de clientes, pois a soma da transação estará correta.
- Ao criar uma dimensão de cubo, é necessário fornecer à dimensão um nome, um nível de público e uma tabela para correspondência com essa dimensão. Depois, ao trabalhar em um fluxograma de sessão ou campanha, mapeie essa dimensão da mesma forma que faria ao mapear uma tabela de banco de dados.
- Os cubos devem ser construídos quando usuários não os tiverem acessando, geralmente após horas úteis e nos finais de semana.

Capítulo 11. Relatórios

Os seguintes tipos de relatórios estão disponíveis para o Campaign:

- Relatórios padrão: Incluídos no Campaign. Acesse esses relatórios a partir da página Análise de Campanha.
- Relatórios de exemplo no Pacote de Relatórios de Campanha: Disponíveis se o Campaign estiver integrado com o IBM Cognos. Acesse esses relatórios a partir da página Análise de Campanha ou da guia Análise de um objeto específico, como uma campanha ou oferta.
- Relatórios de exemplo de produtos relacionados: Disponíveis se o Campaign estiver integrado com o IBM Cognos e você tiver instalado pacotes de relatórios para os produtos relacionados ao Campaign, incluindo eMessage, Interagir ou Marketing Distribuído. Acesse esses relatórios a partir da página Análise de cada produto e da guia Análise de um objeto específico, como uma campanha ou oferta. Para obter mais informações, consulte a documentação desses produtos.
- Os relatórios de células do fluxograma, que fornecem informações sobre células em um determinado fluxograma em uma sessão ou campanha. Acesse relatórios de células usando o ícone Relatórios ao visualizar um fluxograma no modo Editar.

Tipos de Relatórios

O Campaign suporta três tipos gerais de relatórios:

- **Relatório no Sistema** — relatórios entre diversos objetos no Campaign. Esses relatórios são acessados a partir da página Análise da Campanha, que é ativada a partir do link Análise ou na área de janela de navegação principal. Por exemplo, nas pastas da página Análise da Campanha, é possível acessar o relatório Calendário da Campanha, que exibe todas as campanhas no sistema em um formato de calendário.
- **Relatórios Específicos de Objetos** — relatórios que pertencem a um objeto específico (uma campanha ou oferta). Esses relatórios são acessados através da guia Análise de um objeto. Por exemplo, a partir da guia Análise de uma campanha, é possível acessar o relatório Resumo do Desempenho da Campanha por Oferta, que fornece um resumo do desempenho da campanha e oferta com ofertas agrupadas pelas campanhas correspondentes.
- **Relatórios de Células do Fluxograma** — relatórios que fornecem uma variedade de informações relacionadas às células em um determinado fluxograma em uma sessão ou campanha. Os relatórios de células podem ser acessados clicando no ícone **Relatórios** ao visualizar um fluxograma no modo Editar.

Nota: O acesso aos fluxogramas de um objeto, à guia Análise e à página Análise da Campanha dependem de suas permissões.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2012

Portlets de Lista do Campaign

Esta seção descreve os portlets padrão do Campaign que estão disponíveis para uso em painéis, mesmo se o pacote de relatórios do Campaign não estiver instalado.

Relatório	Descrição
Meus Marcadores Customizados	Uma lista de links para websites ou arquivos criados pelo usuário que visualiza o relatório.
Minha Campanhas Recentes	Uma lista das campanhas mais recentes criadas pelo usuário que visualiza o relatório.
Minhas sessões recentes	Uma lista das sessões mais recentes criadas pelo usuário que visualiza o relatório.
Portlet Monitor da Campanha	Uma lista das campanhas executadas ou que estão atualmente em execução que foram criadas pelo usuário que visualiza o relatório.

Portlets de Relatórios do Campaign IBM Cognos

Esta seção descreve os portlets de painel que estão disponíveis no pacote de relatórios do Campaign.

Relatório	Descrição
Comparação de Retorno Sobre Investimento do Campaign	Um relatório do IBM Cognos que compara, em um alto nível, o ROI das campanhas criadas ou atualizadas pelo usuário que visualiza o relatório.
Comparação de Taxas de Resposta do Campaign	Um relatório do IBM Cognos que compara as taxas de resposta de uma ou mais campanhas criadas ou atualizadas pelo usuário que visualiza o relatório.
Comparação de Renda do Campaign por Oferta	Um relatório do IBM Cognos que compara a renda recebida na data por campanha que contém ofertas criadas ou atualizadas pelo usuário que visualiza o relatório.
Respostas de Ofertas nos Últimos 7 Dias	Um relatório do IBM Cognos que compara o número de respostas recebidas nos últimos 7 dias com base em cada oferta criada ou atualizada pelo usuário que visualiza o relatório.
Comparação de Taxa de Resposta da Oferta	Um relatório do IBM Cognos que compara a taxa de resposta por oferta criada ou atualizada pelo usuário que visualiza o relatório.
Divisão de Resposta da Oferta	Um relatório do IBM Cognos que mostra as diversas ofertas ativas criadas ou atualizadas pelo usuário que visualiza o relatório, divididas por status.

Trabalhando com Relatórios

As seguintes seções fornecem informações sobre como usar relatórios no Campaign.

- "Acessando e Visualizando Relatórios" na página 225
- "Controles de Relatório" na página 226
- "A Barra de Ferramentas Relatórios" na página 226
- "Para Enviar um Relatório por Email" na página 226
- "Visualizando Relatórios em Vários Formatos" na página 227

• "Executando Relatórios Novamente" na página 228

Acessando e Visualizando Relatórios

O acesso aos relatórios depende de suas permissões de acesso a um objeto ou função. Por exemplo, se você não tiver permissões para editar fluxogramas, não poderá acessar os relatórios de célula de um fluxograma.

Os relatórios são acessíveis a partir destas seções do Campaign:

- **O link Análise da Campanha no menu Análise** — este link abre a página Análise da Campanha, que exibe pastas para todos os relatórios no Campaign. Clique no link de uma pasta para visualizar subpastas ou listas de relatórios que você pode executar. Os relatórios são listados com uma data e hora modificados.
- **A guia Análise de um objeto** — exibe links para relatórios desta campanha, oferta ou segmento. Selecione o tipo de relatório para visualizar na lista suspensa **Tipo de Relatório** na parte superior direita da página.
- **Uma página de fluxograma no modo Editar** — O link **Relatórios** na parte superior da página abre os relatórios da célula do fluxograma. O acesso a relatórios da célula e a capacidade de exportar relatórios da célula dependem das suas permissões de acesso.

Para Visualizar Relatórios da Página Análise de Campanha

1. Selecione **Análise > Análise de Campanha**.

   A página Análise de Campanha aparece, exibindo pastas para os relatórios disponíveis no Campaign.
2. Clique na pasta que contém os relatórios que você deseja visualizar. Você verá uma página exibindo o conteúdo da pasta, incluindo subpastas, se houver alguma.
3. Clique no link do relatório que deseja visualizar. Se ele permitir a filtragem, a janela Parâmetro do Relatório será aberta.
4. Selecione um ou mais objetos nos quais filtrar o relatório. Observe que apenas os objetos específicos aos quais você tem acesso aparecerão para seleção. Para os relatórios que permitem seleções de diversos objetos, selecione diversos objetos pressionando a tecla **Ctrl** ao selecionar.
5. Quando concluir a seleção de objetos do relatório, clique em **Gerar o Relatório**. O relatório é exibido na mesma janela.

Para Visualizar Relatórios da Guia Análise de uma Campanha

1. Selecione a campanha na qual deseja relatar. A página Resumo da Campanha aparecerá.
2. Clique na guia **Análise**. A lista suspensa Tipo de Relatório será exibida na parte superior direita da página.
3. Selecione o tipo de relatório que deseja visualizar na lista suspensa. O relatório é exibido na mesma janela.

Para Visualizar Relatórios da Célula de um Fluxograma

O acesso aos relatórios de célula depende de suas permissões. Por exemplo, se você não tiver permissões para editar ou revisar (editar sem salvar) fluxogramas, não poderá acessar os relatórios de célula de um fluxograma. Além disso, você deve ter acesso explícito para visualizar relatórios de células ou para exportá-los. Para obter detalhes, consulte o *Guia do Administrador do Campaign* para obter descrições das permissões relacionadas aos relatórios de célula da função administrativa definida pelo sistema.

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, clique no ícone **Relatórios**. A janela Relatórios Específicos da Célula é aberto. Por padrão, o relatório Lista de Células é exibido. Você verá a lista suspensa Relatório para Visualizar na parte superior direita.
2. Selecione o tipo de relatório que deseja visualizar na lista suspensa. O relatório é exibido na mesma janela.
3. (Opcional) Você pode clicar em **Opções** para selecionar uma configuração de visualização ou clicar em **Imprimir** ou **Exportar** para imprimir ou exportar o relatório da célula atual.

Controles de Relatório

Ao gerar um relatório para visualização, os controles e informações a seguir estão disponíveis:

- **Hora de Geração do Relatório** — exibido à direita inferior da página do relatório.
- **Data de Geração do Relatório** — exibido à esquerda inferior da página do relatório.
- **Controle Parte Superior/Parte Inferior** — clique nesses links para exibir a parte superior ou inferior do relatório. Exibido somente se o relatório atual se estender por mais de uma página.
- **Controle Subir Página/Descer Página** — clique nesses links para exibir a página anterior ou a próxima do relatório. Exibido somente se o relatório atual se estender por mais de uma página.

A Barra de Ferramentas Relatórios

Nota: A barra de ferramentas Relatórios é exibida somente para relatórios gerados pelo Cognos. Não está disponível para os relatórios de calendário ou segmento, nem para os relatórios de célula dentro de fluxogramas.

Quando um relatório é gerado, você vê a barra de ferramentas Relatórios, a partir da qual é possível executar as tarefas a seguir:

- **Manter esta Versão**: Enviar o relatório por email
- **Realizar Drill Down/Drill Up**: Usado para relatórios que suportam drilling dimensional.
- **Links Relacionados**: Usado para relatórios que suportam drilling dimensional.
- **Formato de Visualização**: O formato de visualização padrão para relatórios é HTML. É possível escolher outros formatos de visualização na lista suspensa. O ícone de visualização de formato muda dependendo da opção de visualização atualmente selecionada.

Para Enviar um Relatório por Email

Esta opção requer que o servidor SMTP seja configurado para trabalhar com o Cognos. Se esse recurso não estiver disponível, consulte o administrador de relatórios.

Se você adquirir a licença do Cognos com seus produtos IBM Unica , a opção para incluir um link no relatório não será suportada. Para usar esse recurso, deverá adquirir uma licença integral para o Cognos.

1. Depois que a execução do relatório for concluída, clique em **Manter Esta Versão** na barra de ferramentas de Relatórios e selecione Enviar Relatório por Email na lista suspensa. Você verá a página de opções de email, na qual especificará os destinatários do email e o texto opcional da mensagem.
2. Para enviar o relatório como um anexo no email, selecione a caixa de opção **Anexar o Relatório** e limpe a caixa de opção **Incluir um Link no Relatório**.
3. Clique em **OK**. A solicitação é enviada para seu servidor de email.

Visualizando Relatórios em Vários Formatos

Nota: Nem todos os relatórios podem ser visualizados em todos os formatos. Por exemplo, relatórios que usam diversas consultas não podem ser visualizados nos formatos CSV ou XML.

O visualizador de relatório permite visualizar o relatório nestes formatos:

- HTML
- PDF
- Excel
- CSV
- XML

Visualizar um Relatório em Formato HTML

HTML é a visualização padrão para relatórios. Se estiver visualizando um relatório em outro formato, é possível alternar de volta para HTML clicando no ícone **Formato de Visualização** na barra de ferramentas Relatórios e selecionando **Visualizar em Formato HTML** na lista suspensa. Após a página ser atualizada, é possível usar os controles de Relatório para navegar pelo relatório, se se estender por mais de uma página.

Visualizar um Relatório em Formato PDF

Após gerar um relatório, clique no ícone **Formato de Visualização** na barra de ferramentas Relatórios e selecione **Visualizar no Formato PDF** na lista suspensa. A página é atualizada e o relatório exibido no formato PDF. É possível salvar ou imprimir o relatório usando os controles do leitor de PDF.

Visualizar um Relatório em Formato Excel

Após gerar um relatório, clique no ícone Formato de Visualização na barra de ferramentas Relatórios, em seguida, use as Opções de Visualização no Excel. Quando questionado, especifique se deseja abrir ou salvar o arquivo:

- Para visualizar o relatório sem salvá-lo, clique em Abrir. O relatório é exibido como uma única página no formato do Excel.
- Para salvar o relatório, clique em Salvar e siga os prompts.

Visualizar um Relatório em Formato CSV (Comma-Separated Value)

Após gerar um relatório, clique no ícone **Formato de Visualização** na barra de ferramentas Relatórios, clique em **Opções de Visualização no Excel** e selecione

Visualizar em Formato CSV na lista suspensa. Uma nova janela é aberta. Você verá uma janela perguntando se deseja abrir ou salvar o arquivo.

- Para visualizar o relatório sem salvá-lo, clique em **Abrir**. O relatório é exibido como uma única página em um formato de planilha.
- Para salvar o relatório, clique em **Salvar**. A janela Salvar como é aberta. Navegue até o local onde deseja salvar o arquivo e insira um nome no campo **Nome do Arquivo**. (Por padrão, o arquivo é salvo como um arquivo .xls.) Clique em **Salvar**. Quando o arquivo concluir o salvamento, você verá a janela Download Concluído.

Visualizar um Relatório em Formato XML

Após gerar um relatório, clique no ícone Formato de Visualização na barra de ferramentas Relatórios e selecione Visualizar no Formato XML na lista suspensa. A página é atualizada e o relatório exibido como XML na mesma janela.

Executando Relatórios Novamente

Os relatórios são gerados na origem de dados para que reflitam os dados mais recentes. Se você acha que os dados foram alterados desde a última execução do relatório que você deseja visualizar e quiser visualizar uma versão atualizada, poderá executar novamente o relatório.

Lista de Relatórios no Campaign

Esta seção descreve os relatórios disponíveis no Campaign, agrupados nas seguintes categorias:

Relatórios padrão:

- "Relatórios de Células do Fluxograma"
- "Relatórios Tabela Cruzada de Segmento" na página 234
- "Calendário de campanhas" na página 234

Relatórios fornecidos no Pacote de Relatórios do Campaign (opcional):

- "Relatórios de Listagens de Campanhas e Ofertas" na página 234
- "Relatórios de Desempenho" na página 235

Para obter mais informações sobre a instalação e configuração de relatórios do IBM Unica , consulte o guia de instalação e o *Guia do Administrador do IBM Unica Plataforma de Marketing*.

Para obter informações detalhadas sobre os itens de dados, consultas e expressões usados em cada relatório, consulte o documento *Especificações de Relatórios do IBM Unica Campaign*.

Relatórios de Células do Fluxograma

Os relatórios de células fornecem uma variedade de informações relacionadas às células em um fluxograma específico em uma sessão ou campanha. Todos os relatórios de células podem ser acessados a partir do menu Relatórios quando você visualiza um fluxograma no modo Editar.

O Campaign suporta os seguintes tipos de relatórios de células:

- "Relatório Lista de Células" na página 229
- "Relatório Perfil da Variável da Célula" na página 229

- "Relatório Tabela Cruzada da Variável da Célula" na página 231
- "Relatório Conteúdo da Célula" na página 232
- "Relatório Cascata de Célula" na página 232

Para Imprimir e Exportar Relatórios de Célula

É possível imprimir qualquer relatório de célula ou exportá-lo em uma planilha do Excel clicando no botão **Imprimir** ou **Exportar** na parte superior da página Relatórios Específicos da Célula.

Relatório Lista de Células

Os relatórios Lista de Células fornecem informações sobre todas as células usadas no fluxograma atual. As informações são resultado das saídas de células de todos os processos executados no fluxograma.

Para Gerar um Relatório Lista de Células:

1. Abra um fluxograma existente no modo Editar ou crie um novo fluxograma.
2. Clique no ícone **Relatórios**.

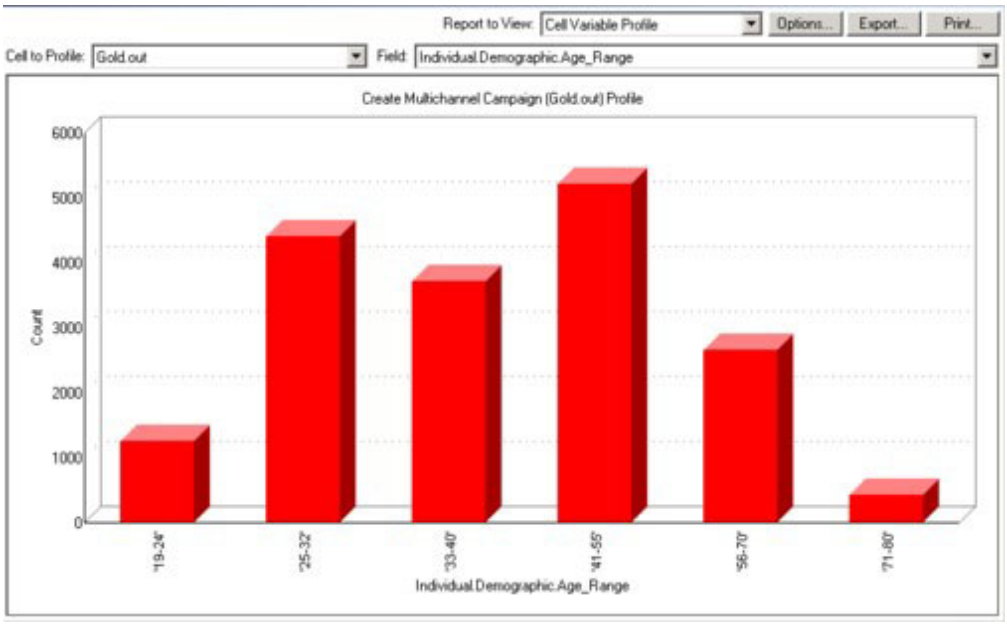
   A janela Relatórios Específicos da Célula aparece, com o relatório Lista de Células exibido por padrão. Cada célula no fluxograma é exibida em uma linha no relatório.

   O relatório mostra dados da última execução do fluxograma. A coluna de status indica o tipo de execução do fluxograma que foi executada: execução de teste ou de produção.
3. (Opcional) Para comutar a exibição entre a Visualização em Árvore e Visualização de Tabela, clique em Opções. Você verá a janela Opções do Relatório, na qual é possível selecionar uma das seguintes opções:
   - Visualização em Árvore — visualize as células do fluxograma em uma visualização em árvore que simula uma hierarquia de pastas. Os níveis nessa visualização representam os níveis no fluxograma. Pastas com nível mais alto podem ser expandidas ou reduzidas para mostrar ou ocultar os itens abaixo.
   - Visualização de Tabela — visualize as células do fluxograma em um formato de tabela. Esta é a opção padrão.

Relatório Perfil da Variável da Célula

O relatório Perfil da Variável da Célula exibe os dados associados a uma variável de uma célula especificada. Por exemplo, a seguinte figura mostra a célula Gold.out (para aqueles clientes com cartões de crédito Gold) da campanha Retenção de Diversos Canais. A variável Intervalo de Idade é exibida para mostrar o intervalo de idade daqueles que pertencem à célula Gold.out.

Relatório Perfil da Variável da Célula



Para Gerar um Relatório Perfil de Variável da Célula:

1. Abra um fluxograma existente no modo **Editar** ou crie um novo fluxograma.
2. Clique no ícone **Relatórios**. A janela Relatórios Específicos da Célula aparece, com o relatório Lista de Células exibido por padrão. Cada célula no fluxograma é exibida em uma linha no relatório.
3. Selecione **Perfil de Variável da Célula** na lista suspensa **Relatório para Visualizar**.
4. Selecione a célula da qual deseja criar perfil na lista suspensa **Célula para Criar Perfil**.
5. Selecione um campo no qual criar perfil da célula selecionada, na lista suspensa **Campo**.
6. O Campaign gera um perfil de variável da célula com base na célula e campo selecionados.
7. (Opcional) Para modificar a exibição do relatório, clique em Opções. Você verá a janela Opções do Relatório, na qual é possível selecionar a partir das seguintes opções:
   - Número de Compartimentos - Insira o número de compartimentos que deseja que o relatório exiba. Os valores dos campos junto com o eixo horizontal são organizados em compartimentos. Se o número especificado for menor que o número de valores de campos diferentes, alguns campos serão unidos em um compartimento. O padrão é 25.
   - Perfil por Metatipo — Clique para criar o perfil por metadados. Para obter mais informações sobre a criação de perfil por metadados, consulte Criando Perfil por Metatipo. Essa opção é ativada por padrão.
   - Visualizar Tabela — Visualize o relatório em um formato de tabela. Cada compartimento é representado como uma linha, com a contagem de cada compartimento como uma coluna.
   - Visualizar Plotagem — Visualize o relatório como um gráfico. Esta é a opção padrão. Ao visualizar um relatório bi ou tridimensional, é possível clicar nele com o botão direito do mouse para acessar mais opções de exibição.
   - Mostrar Segunda Célula — Se mais de uma célula estiver disponível para a criação de perfil, selecione essa opção para visualizar uma segunda célula no

relatório. Ao selecionar essa opção, aparecerá uma lista suspensa da qual é possível selecionar uma célula adicional para criar perfil. As duas células são então exibidas lado a lado no formato gráfico.

Relatório Tabela Cruzada da Variável da Célula

O relatório Tabela Cruzada da Variável da Célula exibe detalhes de uma célula com perfil por dois campos simultaneamente. O relatório divide cada campo selecionado em diversos compartimentos e o tamanho da caixa em cada intersecção representa o número relativo de IDs de clientes que possuem os atributos selecionados. Por exemplo, na seguinte figura, dois registros da célula Gold.out possuem perfil: fundos (Indiv._Total_Funds) por nome (First_Name). Outro exemplo pode ser tempo por quantia adquirida.

Nota: O processo do qual a célula é gerada deve ser totalmente configurado e deve ser executado com êxito para criar o perfil da célula.

Relatório Tabela Cruzada da Variável da Célula

Para Gerar um Relatório Tabela Cruzada da Variável de Célula:

1. Abra um fluxograma existente no modo **Editar** ou crie um novo fluxograma.
2. Clique no ícone **Relatórios**. A janela Relatórios Específicos da Célula aparece, com o relatório Lista de Células exibido por padrão. Cada célula no fluxograma é exibida em uma linha no relatório.
3. Selecione **Tabela Cruzada de Variável da Célula** na lista suspensa **Relatório para Visualizar**.
4. Selecione uma célula na lista suspensa **Célula**.
5. Selecione campos (variáveis) para criar o perfil das listas suspensas **Campo 1** e **Campo 2**.

   O Campaign gera o relatório com base em suas seleções.
6. (Opcional) Para modificar a exibição do relatório, clique em Opções. Você verá a janela Opções do Relatório, na qual é possível selecionar a partir das seguintes opções:

- Número de Compartimentos - Altere o número de compartimentos exibidos. Os valores dos campos junto com o eixo horizontal são organizados em compartimentos. Se o número especificado for menor que o número de valores de campos diferentes, alguns campos serão unidos em um compartimento. O padrão é 10.
- Perfil por Metatipo — Clique para criar o perfil por metadados. Para obter mais informações sobre a criação de perfil por metadados, consulte Criando Perfil por Metatipo. Essa opção é ativada por padrão.
- Visualizar Tabela — Selecione para visualizar o relatório como uma tabela.
- Visualizar Plotagem 2D — Selecione para visualizar o relatório como um gráfico de plotagem 2D (o padrão). Ao visualizar um relatório bi ou tridimensional, é possível clicar com o botão direito do mouse no relatório para acessar uma matriz das opções de exibição.
- Visualizar Plotagem 3D — Selecione para visualizar o relatório como um gráfico de plotagem 3D. Ao visualizar um relatório bi ou tridimensional, é possível clicar com o botão direito do mouse no relatório para acessar uma matriz das opções de exibição.
- Exibição de Célula 1 — Selecione a forma na qual as informações da célula serão exibidas no eixo X. Para determinados campos numéricos, é possível selecionar campos para operar no menu suspenso Campo de Valor.
- Campo de Valor — (Para Exibição da Célula 1 e Exibição da Célula 2). Inclua uma variável na variável existente na qual o perfil está sendo criado. Essa segunda variável aparecerá como uma caixa na caixa que representa a primeira variável.

Relatório Conteúdo da Célula

O relatório Conteúdo da Célula exibe os detalhes dos registros em uma célula. É possível exibir valores de qualquer origem de tabela definida no nível de público atual. Esse relatório é útil para a verificação de resultados de execuções.

Para Gerar um Relatório Conteúdo da Célula:

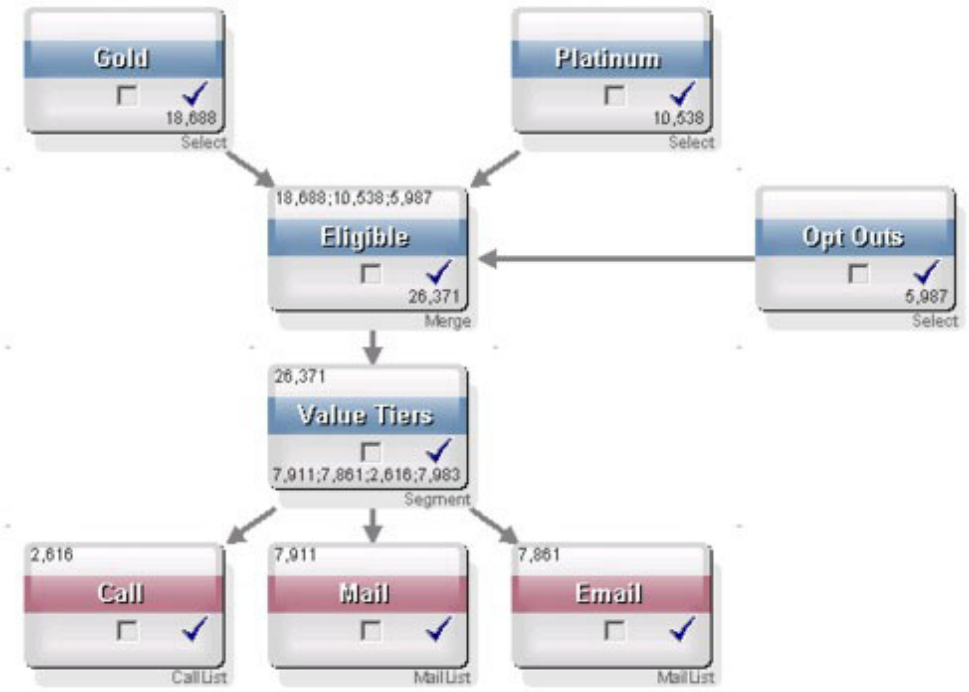
1. Abra um fluxograma existente no modo Editar ou crie um novo fluxograma.
2. Clique no ícone **Relatórios**. A janela Relatórios Específicos da Célula aparece, com o relatório Lista de Células exibido por padrão. Cada célula no fluxograma é exibida em uma linha no relatório.
3. Selecione **Conteúdo da Célula** na lista suspensa **Relatório para Visualizar**.
4. Selecione uma célula na lista suspensa **Célula para Visualizar**.
5. (Opcional) Para modificar a exibição do relatório, clique em **Opções**. Você verá a janela Opções do Relatório, na qual é possível selecionar a partir das seguintes opções:
   - Máx. número de linhas para visualização — Alterar o número máximo de linhas que o relatório exibe. O padrão é 100.
   - Campos para Visualizar — Selecione os campos para visualizar no relatório selecionando campos na área Campos Disponíveis e incluindo-os na área Campos para Visualizar.
   - Ignorar Registros com IDs Duplicados — Opte por ignorar registros com campos duplicados. Isso será útil se você estiver usando tabelas não normalizadas. Essa opção está desativada por padrão.

Relatório Cascata de Célula

O relatório Cascata de Célula mostra a queda de membros do público à medida que as células são inseridas ou têm saída efetuada em diversos processos em um fluxograma. Esse relatório identifica processos que possuem volume de saída

reduzidos e os detalhes da redução por porcentagem e quantidade. Use os relatórios Cascata de Célula para refinar as contagens de destino visualizando a queda incorrida por cada critério sucessivo.

No exemplo a seguir, o relatório cria o perfil da célula Gold.out a partir do processo Gold no fluxograma Campanha de Retenção de Diversos Canais.

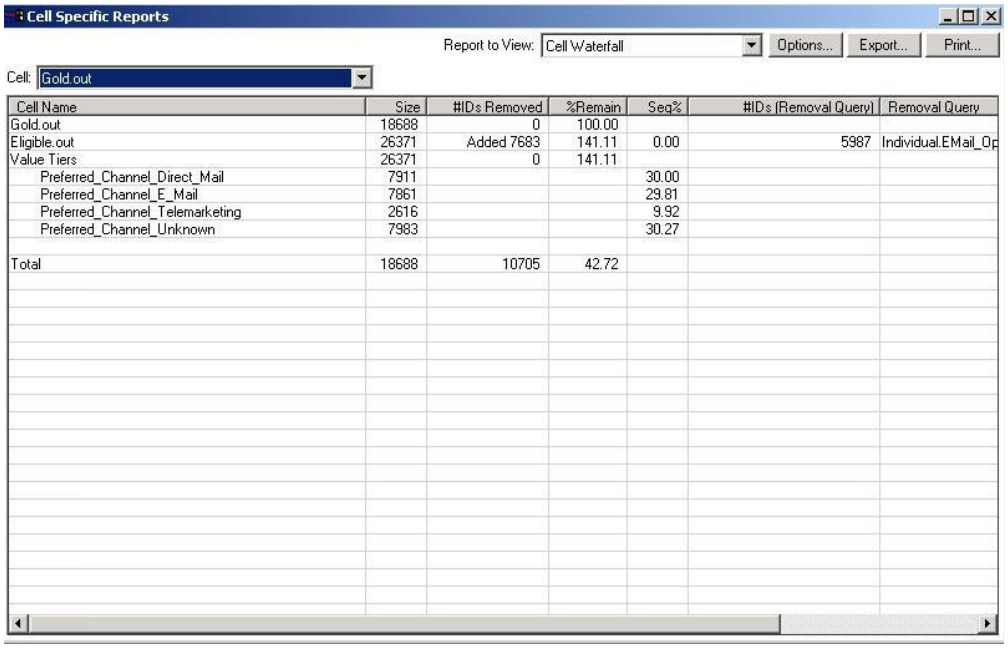


Os IDs na célula Gold.out são transmitidos ao processo Mesclar como Elegíveis. A célula de saída do processo Mesclar, Eligible.out, inclui 7683 IDs em Gold.out, que então é mesclado com a célula Planinum.out, resultando em um aumento em vez da diminuição no número de IDs. Devido ao processo Opt-Outs, alguns IDs são extraídos do resultado da mesclagem de Gold.out e Platinum.out, resultando em um número menor que a soma de duas células. Depois, a célula Eligible.out é transmitida para um processo Segmento chamado de Camadas de Valor, em que Eligible.out é analisada em diversos canais de contato diferentes.

O relatório Cascata de Célula, baseado nesse fluxograma, é mostrado na figura a seguir.

A linha Totais no relatório Cascata de Célula mostra que 10.705 IDs foram removidos da célula Gold.out. O relatório também exibe os IDs de números restantes, bem como a porcentagem de IDs Gold.out originais restantes.

Relatório Cascata de Célula para o fluxograma Campanha de Retenção de Diversos Canais



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			

Relatórios Tabela Cruzada de Segmento

Os relatórios Tabela Cruzada de Segmento são acessados a partir da seção Análise do Campaign e consiste dos seguintes relatórios individuais:

- "Análise da tabela de referência cruzada do segmento"
- "Análise do perfil do segmento"

Análise da tabela de referência cruzada do segmento

O relatório Análise de Tabela Cruzada do Segmento calcula informações detalhadas sobre quaisquer duas dimensões em um cubo, conforme definido em um processo Cubo, e exibe os resultados no formato tabular. Esse relatório permite fazer drill nas células e criar um processo Selecionar que pode então ser usado em um fluxograma de campanha ou sessão.

Apenas segmentos estratégicos ou células que fazem parte de um cubo estão disponíveis para análise no relatório Análise de Tabela Cruzada de Segmento.

Análise do perfil do segmento

O relatório Análise de Perfil de Segmento calcula e exibe a contagem das dimensões de um segmento estratégico. As informações são exibidas nas visualizações tabulares e gráficas. Apenas segmentos estratégicos que fazem parte de um cubo estão disponíveis para análise no relatório Análise de Perfil de Segmento.

Calendário de campanhas

O relatório Calendário das Campanhas permite visualizar as datas de início e encerramento da campanha em um calendário.

Relatórios de Listagens de Campanhas e Ofertas

Os relatórios de listagens de campanhas e ofertas estão disponíveis apenas com a instalação de relatórios do IBM Unica e do pacote de relatórios do Campaign. Para obter informações sobre como instalar e configurar relatórios do IBM Unica , consulte o guia de instalação e o *Guia do Administrador do IBM Unica Campaign*.

Os relatórios de listagens de campanhas e ofertas são acessados a partir da seção Análise do Campaign e consistem dos seguintes relatórios individuais:

- "Resumo da campanha"
- "Listagens de campanhas da oferta"

Resumo da campanha

O relatório Resumo da Campanha fornece uma visão geral de todas as campanhas que foram criadas. Ele lista o código da campanha, a data de criação, as datas de início e encerramento, a data da última execução e o objetivo de cada campanha.

Listagens de campanhas da oferta

O relatório Listagens da Campanha de Oferta lista campanhas agrupadas por ofertas. Ele lista o código da campanha, iniciativa, as datas de início e encerramento e a data da última execução.

Relatórios de Desempenho

Relatórios de desempenho estão disponíveis apenas com a instalação de relatórios do IBM Unica e do pacote de relatórios do Campaign. Para obter informações sobre como instalar e configurar relatórios, consulte a documentação de instalação e o *Guia do Administrador do IBM Unica Plataforma de Marketing*.

Para obter exemplos da saída de relatórios de desempenho, consulte o documento Especificações de Relatórios do IBM Unica Campaign.

Os relatórios de desempenho são acessados a partir da seção Análise do Campaign e consistem dos seguintes relatórios:

- "Resumo Financeiro da Oferta "What If""
- "Extensão de Resposta de Oferta Detalhada da Campanha" na página 236
- "Resumo Financeiro da Campanha por Oferta (Real)" na página 236
- "Desempenho da Oferta da Campanha por Mês" na página 236
- "Comparação do Desempenho da Campanha" na página 236
- "Comparação do Desempenho da Campanha (com Renda)" na página 236
- "Comparação de Desempenho da Campanha por Iniciativa" na página 236
- "Resumo do Desempenho da Campanha por Célula" na página 236
- "Resumo do Desempenho da Campanha por Célula (com Renda)" na página 236
- "Resumo do Desempenho da Campanha por Célula e Iniciativa" na página 237
- "Resumo do Desempenho da Campanha por Célula e Oferta" na página 237
- "Resumo do Desempenho da Campanha por Célula e Oferta (Com Renda)" na página 237
- "Resumo do Desempenho da Campanha por Oferta" na página 237
- "Resumo do Desempenho da Campanha por Oferta (com Renda)" na página 237
- "Desempenho da Oferta por Dia" na página 238
- "Comparação do Desempenho da Oferta" na página 238
- "Métricas de Desempenho da Oferta" na página 238
- "Resumo do Desempenho da Oferta por Campanha" na página 238

Resumo Financeiro da Oferta "What If"

O relatório Resumo Financeiro da Oferta "What If" calcula o desempenho financeiro hipotético da oferta com base em sua entrada. Você especifica parâmetros para avaliar cenários de taxas de respostas diferentes. O relatório calcula o desempenho financeiro de seis cenários, aumentando com base na taxa de

resposta especificada e no incremento da taxa de resposta. Por exemplo, se você especificar uma taxa de resposta de 2% e um incremento de taxa de resposta de 0,25%, o relatório retornará dados de desempenho para seis cenários com taxas de resposta de 2% a 3,25%.

Você pode, opcionalmente, alterar parâmetros no relatório "what-if", como custo por contato, custo fixo de cumprimento da oferta e renda por resposta.

Extensão de Resposta de Oferta Detalhada da Campanha

O relatório Extensão de Resposta de Oferta Detalhada da Campanha fornece dados de desempenho da campanha para tipos diferentes de respostas. Ele lista todas as ofertas associadas a uma campanha e o número de respostas para cada tipo de resposta.

Resumo Financeiro da Campanha por Oferta (Real)

O relatório Resumo Financeiro da Campanha por Oferta (Real) fornece dados financeiros para ofertas nas campanhas. Ele inclui dados como custos do contato, renda bruta, lucro líquido e ROI.

Desempenho da Oferta da Campanha por Mês

O relatório Desempenho da Oferta da Campanha mostra o desempenho da campanha de um mês especificado com dados de desempenho para cada oferta na campanha. Ele lista o número de ofertas fornecidas, número de transações de respostas e taxa de resposta do mês especificado.

Comparação do Desempenho da Campanha

O relatório Comparação do Desempenho da Campanha compara o desempenho financeiro das campanhas. Ele inclui dados como transações de respostas e taxa de resposta, número de respondentes exclusivos e taxa do respondente. Ele também inclui informações de levantamento sobre o grupo de controle.

Comparação do Desempenho da Campanha (com Renda)

O relatório Comparação do Desempenho da Campanha (com Renda) compara o desempenho financeiro das campanhas selecionadas. Ele inclui dados como transações de respostas, taxa de resposta, número de respondentes exclusivos, taxa do respondente e renda real. Ele também inclui informações opcionais de levantamento sobre o grupo de controle.

Comparação de Desempenho da Campanha por Iniciativa

O relatório Comparação do Desempenho da Campanha por Iniciativa compara o desempenho financeiro das campanhas selecionadas por suas iniciativas. Ele inclui dados como transações de respostas e taxa de resposta, número de respondentes exclusivos e taxa do respondente. Ele também inclui informações opcionais de levantamento sobre o grupo de controle.

Resumo do Desempenho da Campanha por Célula

O relatório Resumo do Desempenho da Campanha por Célula fornece dados de desempenho para campanhas com células agrupadas por campanhas correspondentes. Ele inclui dados como o número de ofertas fornecidas, número de transações de respostas, taxa de resposta, número de respondentes exclusivos e taxa do respondente. Ele também inclui informações de levantamento sobre o grupo de controle.

Resumo do Desempenho da Campanha por Célula (com Renda)

O relatório Resumo do Desempenho da Campanha por Célula (com Renda) fornece dados de desempenho para campanhas selecionadas com células agrupadas por campanhas correspondentes. Ele inclui dados como o número de

ofertas fornecidas, número de transações de respostas, taxa de resposta, número de respondentes exclusivos, taxa do respondente e renda real. Ele também inclui informações opcionais de levantamento sobre o grupo de controle.

Nota: Esse relatório requer o campo Renda adicionalmente rastreado na tabela do histórico de respostas.

Resumo do Desempenho da Campanha por Célula e Iniciativa

O relatório Resumo do Desempenho da Campanha por Célula e Iniciativa fornece dados de desempenho para campanhas selecionadas com células agrupadas por campanhas e iniciativas correspondentes. Ele inclui dados como o número de ofertas fornecidas, número de transações de respostas, taxa de resposta, número de respondentes exclusivos e taxa do respondente. Ele também inclui informações opcionais de levantamento sobre o grupo de controle.

Resumo do Desempenho da Campanha por Célula e Oferta

O relatório Resumo do Desempenho da Campanha por Célula e Oferta fornece uma forma de ver o desempenho da campanha por oferta e célula no mesmo relatório. Cada campanha é listada, junto com cada célula e nomes de ofertas associados. Para cada combinação de célula e oferta, o relatório mostra o número de ofertas fornecidas, o número de transações de respostas, a taxa de resposta, o número de destinatários exclusivos e respondentes e a taxa de respondentes. Ele também inclui informações de levantamento sobre o grupo de controle.

Resumo do Desempenho da Campanha por Célula e Oferta (Com Renda)

O relatório Resumo do Desempenho da Campanha por Célula e Oferta (Com Renda) fornece uma forma de ver o desempenho da campanha por oferta e célula no mesmo relatório, junto com as informações de renda. Cada campanha é listada, junto com cada célula e nomes de ofertas associados. Para cada combinação de célula e oferta, o relatório mostra o número de ofertas fornecidas, o número de transações de respostas, a taxa de resposta, o número de destinatários exclusivos e respondentes e a taxa de respondentes, mais renda. Ele também inclui informações de levantamento sobre o grupo de controle.

Nota: Esse relatório requer o campo Renda adicionalmente rastreado na tabela do histórico de respostas.

Resumo do Desempenho da Campanha por Oferta

O relatório Resumo do Desempenho da Campanha por Oferta fornece um resumo do desempenho da campanha e oferta com ofertas selecionadas agrupadas por campanhas correspondentes. Ele inclui dados como o número de ofertas fornecidas, número de transações de respostas, taxa de resposta, número de respondentes exclusivos e taxa do respondente. Ele também inclui informações de levantamento sobre o grupo de controle.

Resumo do Desempenho da Campanha por Oferta (com Renda)

O relatório Resumo do Desempenho da Campanha por Oferta (com Renda) fornece um resumo do desempenho da oferta para campanhas selecionadas. Ele inclui dados como o número de ofertas fornecidas, número de transações de respostas, taxa de resposta, número de respondentes exclusivos, taxa do respondente e renda real. Ele também inclui informações opcionais de levantamento sobre o grupo de controle.

Desempenho da Oferta por Dia

O relatório Desempenho da Oferta por Dia mostra o desempenho da oferta por um intervalo de datas ou data especificada. Ele lista o número de ofertas fornecidas, número de transações de respostas e taxa de resposta durante a data especificada ou intervalo de datas.

Comparação do Desempenho da Oferta

O relatório Comparação do Desempenho da Oferta compara o desempenho de ofertas selecionadas. Ele inclui dados como o número de ofertas fornecidas, número de transações de respostas, taxa de resposta, número de respondentes exclusivos e taxa do respondente. Ele também inclui informações de levantamento sobre o grupo de controle.

Métricas de Desempenho da Oferta

O relatório Métricas de Desempenho da Oferta compara o desempenho das ofertas selecionadas com base em diversos atributos de resposta, como Melhor Correspondência, Correspondência Fracionária e Diversas Correspondências. Ele também inclui informações opcionais de levantamento sobre o grupo de controle e diferenças de porcentagem entre diversas taxas de atribuição.

Resumo do Desempenho da Oferta por Campanha

O relatório Resumo do Desempenho da Oferta fornece um resumo do desempenho das ofertas selecionadas por campanha. Ele inclui dados como o número de ofertas fornecidas, número de transações de respostas, taxa de resposta, número de respondentes exclusivos e taxa do respondente. Ele também inclui informações de levantamento sobre o grupo de controle.

Apêndice. Caracteres Especiais em Nomes de Objetos do IBM Unica Campaign

Nomes de objetos no Campaign podem ter requisitos específicos. Alguns caracteres especiais não são suportados em nenhum nome de objeto do Campaign. Além disso, alguns objetos possuem restrições de nomenclatura específicas.

Nota: Se você transmitir nomes de objetos para seu banco de dados (por exemplo, se usar uma variável de usuário que contém um nome de fluxograma), deverá garantir que o nome de objeto contenha apenas caracteres suportados por seu banco de dados específico. Caso contrário, receberá um erro de banco de dados.

Caracteres Especiais Não Suportados

Não use nenhum dos caracteres listados na seguinte tabela de nomes destes objetos:

- campanhas
- fluxogramas
- pastas
- ofertas
- listas de ofertas
- segmentos
- sessões

Tabela 20. Caracteres Especiais Não Suportados

Caractere	Descrição
%	Por cento
*	Asterisco
?	Ponto de Interrogação
|	Barra Vertical (|)
:	Dois pontos
,	Vírgula
<	Símbolo de Menor que
>	Símbolo de Maior que
&	E Comercial (Símbolo)
\	Barra Invertida
/	Barra
“	Aspas Duplas

Objetos Sem Restrições de Nomenclatura

Os seguintes objetos no Campaign não possuem restrições para caracteres usados em seus nomes:

© Copyright IBM Corp. 1998, 2012

- níveis de público (nomes de *campos* de nível de público com restrições de nomenclatura)
- nomes de *exibição* de atributos customizados (nomes *internos* de atributos customizados possuem restrições de nomenclatura)
- modelos de ofertas

Objetos com Restrições de Nomenclatura Específicas

Os seguintes objetos no Campaign possuem restrições específicas em seus nomes:

- nomes *internos* de atributos customizados (os nomes de *exibição* de atributos customizados não possuem restrições de nomenclatura).
- nomes de *campos* de nível de público (os nomes de nível de público não possuem restrições de nomenclatura)
- células
- campos derivados
- nomes de tabelas de usuários e campos

Para esses objetos, os nomes devem:

- conter apenas caracteres alfabéticos ou numéricos ou o caractere sublinhado (_)
- começar com um caractere alfabético

Nota: Os nomes de campos derivados possuem restrições adicionais. Para obter detalhes, consulte "Restrições de Nomenclatura para Campos Derivados" na página 189.

Entrando em Contato com o Suporte Técnico do IBM Unica

Se encontrar um problema que não puder resolver consultando a documentação, o contato de suporte designado da sua empresa pode registrar uma chamada com o suporte técnico do IBM Unica . Use as informações nessa seção para assegurar que o seu problema seja resolvido com eficiência e êxito.

Se você não for um contato de suporte designado na sua empresa, entre em contato com o seu administrador do IBM Unica para obter informações.

Informações a Reunir

Antes de entrar em contato com o suporte técnico do IBM Unica , reúna as seguintes informações:

- Uma breve descrição da natureza do seu problema.
- Mensagens de erro detalhadas que você vê quando os problemas ocorrem.
- Etapas detalhadas para reproduzir o problema.
- Arquivos de log, arquivos de sessão, arquivos de configuração e arquivos de dados relacionados.
- Informações sobre o seu produto e ambiente do sistema, que você pode obter conforme descrito em "Informações do Sistema".

Informações do Sistema

Ao ligar para o suporte técnico do IBM Unica , você pode ser solicitado a fornecer informações sobre o seu ambiente.

Se o seu problema não impedi-lo de efetuar login, muitas dessas informações estarão disponíveis na páginas Sobre, que fornece informações sobre os seus aplicativos IBM Unica instalados.

É possível acessar a página Sobre selecionando **Ajuda > Sobre**. Se a página Sobre não estiver acessível, é possível obter o número da versão de qualquer aplicativo IBM Unica visualizando o arquivo `version.txt` localizado sob o diretório de instalação para cada aplicativo.

Informações de Contato para o Suporte Técnico do IBM Unica

Para maneiras de entrar em contato com o suporte técnico doIBM Unica , consulte o website de Suporte Técnico do Produto IBM Unica : (http://www.unica.com/about/product-technical-support.htm).

© Copyright IBM Corp. 1998, 2012

Avisos

Estas informações foram desenvolvidas para produtos e serviços oferecidos nos Estados Unidos.

É possível que a IBM não ofereça os produtos, serviços ou recursos discutidos nesta publicação em outros países. Consulte um representante IBM local para obter informações sobre produtos e serviços disponíveis atualmente em sua área. Qualquer referência a produtos, programas ou serviços IBM não significa que apenas produtos, programas ou serviços IBM possam ser utilizados. Qualquer produto, programa ou serviço funcionalmente equivalente, que não infrinja nenhum direito de propriedade intelectual IBM poderá ser utilizado em substituição. Entretanto, a avaliação e verificação da operação de qualquer produto, programa ou serviço não IBM são de responsabilidade do Cliente.

A IBM pode ter patentes ou solicitações de patentes pendentes relativas a assuntos tratados nesta publicação. O fornecimento desta publicação não garante ao Cliente nenhum direito sobre tais patentes. Pedidos de licença devem ser enviados, por escrito, para:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil
Av. Pasteur, 138-146
Botafogo
Rio de Janeiro, RJ
CEP 22290-240

Para pedidos de licença relacionados a informações de DBCS (Conjunto de Caracteres de Byte Duplo), entre em contato com o Departamento de Propriedade Intelectual da IBM em seu país ou envie pedidos de licença, por escrito, para:

Intellectual Property Licensing
Legal and Intellectual Property Law
IBM Japan Ltd.
1623-14, Shimotsuruma, Yamato-shi
Kanagawa 242-8502 Japan

O parágrafo a seguir não se aplica ao Reino Unido ou qualquer outro país em que tais disposições não estejam de acordo com a legislação local: A INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FORNECE ESTA PUBLICAÇÃO "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA", SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, MAS A ELAS NÃO SE LIMITANDO, AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE NÃO-INFRAÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO. Alguns países não permitem a exclusão de garantias expressas ou implícitas em certas transações; portanto, essa disposição pode não se aplicar ao Cliente.

Essas informações podem conter imprecisões técnicas ou erros tipográficos. Periodicamente são feitas alterações nas informações aqui contidas; tais alterações serão incorporadas em novas edições da publicação. A IBM pode, a qualquer momento, aperfeiçoar e/ou alterar os produtos e/ou programas descritos nesta publicação, sem aviso prévio.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2012

Referências nestas informações a Web sites não IBM são fornecidas apenas por conveniência e não representam de forma alguma um endosso a esses Web sites. Os materiais contidos nesses Web sites não fazem parte dos materiais desse produto IBM e a utilização desses Web sites é de inteira responsabilidade do Cliente.

A IBM pode utilizar ou distribuir as informações fornecidas da forma que julgar apropriada sem incorrer em qualquer obrigação para com o Cliente.

Licenciados deste programa que desejam obter informações sobre este assunto com objetivo de permitir: (i) a troca de informações entre programas criados independentemente e outros programas (incluindo este) e (ii) a utilização mútua das informações trocadas, devem entrar em contato com:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil
Av. Pasteur, 138-146
Botafogo
Rio de Janeiro, RJ
CEP 22290-240

Tais informações podem estar disponíveis, sujeitas a termos e condições apropriados, incluindo em alguns casos o pagamento de uma taxa.

O programa licenciado descrito nesta publicação e todo o material licenciado disponível são fornecidos pela IBM sob os termos do Contrato com o Cliente IBM, do Contrato de Licença de Programa Internacional IBM ou de qualquer outro contrato equivalente.

Todos os dados de desempenho aqui contidos foram determinados em um ambiente controlado. Portanto, os resultados obtidos em outros ambientes operacionais podem variar significativamente. Algumas medidas podem ter sido tomadas em sistemas em nível de desenvolvimento e não há garantia de que estas medidas serão as mesmas em sistemas disponíveis em geral. Além disso, algumas medidas podem ter sido estimadas por extrapolação. Os resultados reais podem variar. Os usuários deste documento devem verificar os dados aplicáveis para seu ambiente específico.

As informações relativas a produtos não IBM foram obtidas junto aos fornecedores dos respectivos produtos, de seus anúncios publicados ou de outras fontes disponíveis publicamente. A IBM não testou estes produtos e não pode confirmar a precisão de seu desempenho, compatibilidade nem qualquer outra reivindicação relacionada a produtos não IBM. Dúvidas sobre os recursos de produtos não IBM devem ser encaminhadas diretamente a seus fornecedores.

Todas as declarações relacionadas aos objetivos e intenções futuras da IBM estão sujeitas a alterações ou cancelamento sem aviso prévio e representam apenas metas e objetivos.

Todos os preços IBM mostrados são preços de varejo sugeridos pela IBM, são atuais e estão sujeitos a alteração sem aviso prévio. Os preços do revendedor podem variar.

Estas informações contêm exemplos de dados e relatórios utilizados nas operações diárias de negócios. Para ilustrá-los da forma mais completa possível, os exemplos

podem incluir nomes de indivíduos, empresas, marcas e produtos. Todos estes nomes são fictícios e qualquer semelhança com nomes e endereços utilizados por uma empresa real é mera coincidência.

LICENÇA DE DIREITOS AUTORAIS:

Estas informações contêm programas de aplicativos de exemplo na linguagem fonte, ilustrando as técnicas de programação em diversas plataformas operacionais. O Cliente pode copiar, modificar e distribuir estes programas de exemplo sem a necessidade de pagar à IBM, com objetivos de desenvolvimento, utilização, marketing ou distribuição de programas aplicativos em conformidade com a interface de programação de aplicativo para a plataforma operacional para a qual os programas de exemplo são criados. Esses exemplos não foram testados completamente em todas as condições. Portanto, a IBM não pode garantir ou implicar a confiabilidade, manutenção ou função destes programas. Os programas de exemplo são fornecidos "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", sem garantia de nenhum tipo. A IBM não se responsabiliza por quaisquer danos decorrentes do uso dos programas de exemplo.

Se estas informações estiverem sendo exibidas em cópia eletrônica, as fotografias e ilustrações coloridas podem não aparecer.

Marcas Registradas

A IBM, o logotipo IBM e ibm.com são marcas ou marcas registradas da International Business Machines Corp., registradas em muitos países em todo mundo. Outros nomes de empresas, produtos e serviços podem ser marcas registradas ou marcas da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas registradas IBM está disponível na web em “Informações de Copyright e Marca Registrada” no endereço www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Impresso no Brasil