

IBM Kampagne
Version 9 Release 0
15. Januar 2013

Benutzerhandbuch

IBM

Hinweis

Vor Verwendung dieser Informationen und des darin beschriebenen Produkts sollten die Informationen unter „Bemerkungen“ auf Seite 257 gelesen werden.

Diese Edition bezieht sich auf Version 9, Release 0, Modifikation 0 von IBM Kampagne und alle nachfolgenden Releases und Modifikationen, bis dieser Hinweis in einer Neuedition geändert wird.

© Copyright IBM Corporation 1998, 2013.

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1. Einführung in IBM Campaign	1
Für wen ist Kampagne?	1
Integration mit anderen IBM -Produkten	2
Informationen über die Integration mit IBM Marketing Operations.	2
Informationen über veraltete Kampagnen.	3
Kampagne – Konzepte	3
Kampagnen.	4
Ablaufdiagramme	4
Sitzungen	4
Prozesse	5
Angebote	5
Zellen	5
Kapitel 2. Einführung in Kampagne	7
Ihr Benutzername und Kennwort	7
So melden Sie sich bei IBM EMM an	7
Ihre Rolle und Berechtigungen	8
Sicherheitsebenen in Kampagne	8
Festlegen der Startseite	8
Kapitel 3. Kampagnen	9
Vorbereiten von Daten für Kampagnen	9
Verwenden von IBM Digital Analytics-Segmenten in Kampagne	9
Entwerfen von Kampagnen	9
Beispiel: Mehrkanalige Kundenbindungskampagne	10
Informationen über den Zugriff auf Kampagnen	11
Arbeiten mit Kampagnen.	12
So erstellen Sie eine Kampagne:	12
Zuordnen von strategischen Segmenten zu einer Kampagne.	12
Zuordnen von Angeboten zu Kampagnen	13
So zeigen Sie eine Kampagne an:	14
So navigieren Sie von einer verknüpften veraltete Kampagne zu einem Marketing Operations-Projekt	14
So bearbeiten Sie die Übersichtsinformationen einer Kampagne:	15
Informationen über das Ausführen von Kampagnen	15
So drucken Sie eine Kampagne:	15
So verschieben Sie eine Kampagne:	16
Informationen über das Löschen von Kampagnen	16
Ergebnisse einer Kampagne analysieren	17
Verwalten von Kampagnen	17
So fügen Sie einen Kampagnenordner hinzu	17
So bearbeiten Sie den Namen und die Beschreibung eines Kampagnenordners.	17
So verschieben Sie einen Kampagnenordner	18
So löschen Sie einen Kampagnenordner	18
Kampagnenreferenz	19
Symbole auf der Seite "Alle Kampagnen"	19

Symbole auf der Registerkarte "Kampagnenübersicht"	19
Referenz zur Registerkarte "Kampagnenübersicht"	20
Kapitel 4. Ablaufdiagramme	23
Übersicht über den Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich	23
Überlegungen zum Ablaufdiagrammdesign.	24
Erstellen von Ablaufdiagrammen	25
So erstellen Sie ein Ablaufdiagramm	25
Kopieren von Ablaufdiagrammen	26
So kopieren Sie ein Ablaufdiagramm	26
Anzeigen von Ablaufdiagrammen	26
So zeigen Sie ein Ablaufdiagramm an	27
Überprüfen von Ablaufdiagrammen	27
So überprüfen Sie Prozesse im Ablaufdiagramm	28
Bearbeiten von Ablaufdiagrammen	28
So öffnen Sie ein Ablaufdiagramm zum Bearbeiten	28
So bearbeiten Sie die Eigenschaften eines Ablaufdiagramms	29
Validieren von Ablaufdiagrammen	29
So validieren Sie ein Ablaufdiagramm	30
Testen von Ablaufdiagrammen	30
So führen Sie einen Testlauf eines Ablaufdiagramms durch	30
So führen Sie einen Testlauf einer Ablaufdiagrammverzweigung durch	31
Ausführen von Ablaufdiagrammen	31
So führen Sie ein Ablaufdiagramm aus	31
So führen Sie eine Verzweigung eines Ablaufdiagramms aus	32
So führen Sie einen Prozess oder einen Testlauf des Prozesses aus	32
Informationen über Optionen zum Ausführungsverlauf	33
So halten Sie eine Ablaufdiagrammausführung an	34
So setzen Sie eine angehaltene Ablaufdiagrammausführung fort	35
So brechen Sie eine Ablaufdiagrammausführung ab	35
So setzen Sie eine abgebrochene Ablaufdiagrammausführung fort	35
Fehlersuche bei Laufzeitfehlern.	35
Löschen von Ablaufdiagrammen	36
So löschen Sie ein Ablaufdiagramm	36
So drucken Sie ein Ablaufdiagramm	36
Verbessern der Ablaufdiagrammleistung mittels datenbankinterner Optimierung	37
So verbessern Sie die Ablaufdiagrammleistung mittels datenbankinterner Optimierung	38
Packen von Ablaufdiagrammdateien zur Fehlersuche	38

So packen Sie Ablaufdiagrammdateien zur Fehlersuche	38
Übermitteln von Ablaufdiagramm-Datenpaketen an den technischen Support von IBM	39
Optionen zum Packen von Ablaufdiagrammdateien	39

Kapitel 5. Einführung in Kampagne-Prozesse 43

Informationen über Prozesse	43
Arten von Prozessen	43
Datenbearbeitungsprozesse	43
Ausführungsprozesse	44
Optimierungsprozesse	44
Arbeiten mit Prozessfeldern	45
So fügen Sie einem Ablaufdiagramm einen Prozess hinzu	45
Bestimmen des Status eines Prozesses	46
So verbinden Sie zwei Prozesse	46
Beispiel: Prozessverbindungen	47
So kopieren und fügen Sie einen Prozess ein	48
So schneiden Sie einen Prozess aus	48
So fügen Sie Prozesse aus der Vorlagenbibliothek ein	48
So verschieben Sie einen Prozess	49
So löschen Sie einen Prozess	49
So löschen Sie die Verbindung zwischen zwei Prozessen	49
Ändern der Darstellung des Ablaufdiagramms	50
So führen Sie einen Prozess oder einen Testlauf des Prozesses aus	51
Informationen über Optionen zum Ausführungsverlauf	51
Auswählen von Datenquellen für Prozesse	53
So wählen Sie eine Eingangszelle, ein Segment oder eine Tabelle als Eingabe für einen Prozess aus	53
So wählen Sie mehrere Tabellen als Eingabe für einen Prozess aus	53
So ordnen Sie eine neue Tabelle für die Auswahl als Quelle zu	54
Profilerstellung von Feldern	54
So erstellen Sie das Profil eines Feldes	54
Einschränkung der Eingabe für die Profilerstellung	55
Inaktivierung der Profilerstellung	56
Festlegen der Optionen für die Profilerstellung	56
Gesamtzahl in einem Profil aktualisieren	58
So fügen Sie eine Profilkategorie in eine Abfrage ein	58
So drucken Sie die Profilergebnisse	58
So exportieren Sie Profildaten	58
Erstellen von Abfragen in Prozessen	59
So erstellen Sie eine Abfrage mit "Zeigen & klicken"	59
So erstellen Sie eine Abfrage mit dem Textbuilder	61
So erstellen Sie eine Abfrage mit dem Formel-Hilfsprogramm	62
Erstellen von Abfragen mit SQL	63
Vorgehensweise: Auswertung von Abfragen in Kampagne-Prozessen	67

Festlegen einer Ausgabedatei oder -tabelle für die Kontaktprotokollierung	67
So geben Sie eine Ausgabedatei für die Kontaktprotokollierung an	67
So geben Sie eine Datenbanktabelle für die Kontaktprotokollierung an	68
Ändern des Generierungswerts für Zufallszahlen	69
So ändern Sie den zufälligen Anfangswert für die Datensatzauswahl	69
Gleiche IDs in der Prozessausgabe überspringen	69

Kapitel 6. Konfigurieren von Kampagne-Prozessen 71

Liste der Prozesse	71
Auswählen	72
So konfigurieren Sie den Prozess "Auswählen"	72
So verwenden Sie IBM Digital Analytics-Segmente in einem Prozess "Auswählen"	73
Zusammenführen	76
So konfigurieren Sie den Prozess "Zusammenführen"	76
Segment	78
Nach Feld segmentieren	78
Nach Abfrage segmentieren	78
Verwenden von Segmenten als Eingabe für einen anderen Prozess vom Typ "Segment"	79
Überlegungen zur Segmentierung	79
So konfigurieren Sie den Prozess "Segment" nach Feld	80
So konfigurieren Sie den Prozess "Segment" nach Abfrage	80
Segment-Prozesskonfiguration: Registerkarte Segment	81
Segment-Prozesskonfiguration: Registerkarte "Extrahieren"	83
Segment-Prozesskonfiguration: Registerkarte "Allgemein"	83
Dialoge "Neues Segment" und "Segment bearbeiten"	84
Stichprobe	84
So konfigurieren Sie den Prozess "Stichprobe"	84
Informationen über den Größenberechner für Stichproben	87
Zielgruppe	88
Zielgruppenebenen	88
Haushalt	89
Wechseln zwischen Ebenen	89
Konfigurieren des Prozesses Zielgruppe	90
Beispiel: Prozess "Zielgruppe"	92
Beispiel: Filtern von Datensätzen	92
Gleiche Eingabe- und Ausgabezielgruppenebenen verwenden	92
Verwenden von verschiedenen Eingabe- und Ausgabezielgruppenebenen	96
Extraktion	98
Beispiel: Transaktionsdaten extrahieren	99
Voraussetzungen für das Extrahieren von Daten aus eMessage-Landing-Pages	100
So konfigurieren Sie den Prozess "Extrahieren"	100

So extrahieren Sie Daten aus einer Zelle, aus einer einzelnen Tabelle oder aus einem strategischen Segment	100
So extrahieren Sie Daten aus einer eMessage-Landing-Page	102
Referenz für Registerkarte „Extrahieren“	103
Momentaufnahme	104
So konfigurieren Sie den Prozess "Momentaufnahme"	104
Zeitplan	106
Unterschied zwischen der Vorgehensweise bei Kampagne-Ablaufplänen und dem IBM -Scheduler	108
So konfigurieren Sie den Prozess "Zeitplan"	108
Planung basierend auf Triggern	110
Cube	112
So konfigurieren Sie den Prozess "Cube"	112
Segment erstellen	113
So konfigurieren Sie den Prozess "Segment erstellen"	113
Mailliste	114
So konfigurieren Sie einen Kontaktprozess (Mailliste oder Anrufliste)	115
Rufliste	121
Verfolgen	121
So konfigurieren Sie den Prozess "Verfolgen"	122
Antwort	124
So konfigurieren Sie den Prozess "Antwort"	125
Modell	126
So konfigurieren Sie den Prozess "Modell"	127
Bewertung	128
So konfigurieren Sie den Prozess "Bewertung"	129
Kapitel 7. Angebote	131
Angebotsattribute	131
Angebotsversionen	132
Angebotsvorlagen	133
Informationen über Angebotslisten	134
Statische Angebotslisten	134
Dynamische Angebotslisten	134
Sicherheits- und Angebotslisten	135
Verfahren	135
Steuergruppen	136
Zuordnen von Ziel- zu Kontrollzellen	136
Arbeiten mit Angeboten	136
Erstellen neuer Angebote	136
Relevante Produkte für Angebote	137
Duplizieren von Angeboten	139
Gruppieren von Angeboten	140
So bearbeiten Sie ein Angebot	141
So verschieben Sie Angebote oder Angebotslisten	141
Hinzufügen von Angeboten zu Angebotslisten	142
Löschen von Angeboten	142
Zurückziehen von Angeboten	143
So weisen Sie Zellen in einem Ablaufdiagramm Angebote zu	144
So ordnen Sie Zellen im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) Angebote zu	144
Suchen nach Angeboten	145
Symbole auf der Seite Alle Angebote	146

So zeigen Sie Angebotsberichte aus einer Übersichtsseite heraus an:	146
Arbeiten mit Angebotslisten	147
So fügen Sie eine statische Angebotsliste hinzu:	147
So fügen Sie eine dynamische Angebotsliste hinzu:	147
So bearbeiten Sie eine Angebotsliste:	148
Verschieben von Angebotslisten	148
Löschen von Angebotslisten	148
Zurückziehen von Angebotslisten	148
Zuordnen von Angebotslisten zu Zellen	149
Verwalten von Angeboten, wenn Marketing Operations in Kampagne integriert ist	149
Einführung die Verwendung von Marketing Operations-Beständen in Kampagne-Angeboten	150
Verwenden von Marketing Operations-Beständen in Kampagne-Angeboten	151

Kapitel 8. Zellen 155

Zellennamen und Zellencodes	155
Beispiele: Szenarien der Umbenennung von Zellen	156
Arbeiten mit Zellen	158
So erstellen Sie eine Zelle in einem Ablaufdiagrammprozess:	159
Begrenzen der Größe von Ausgabezellen	159
Ändern des Zellennamens	162
Zurücksetzen des Zellennamens	163
Informationen über das Kopieren und Einfügen von Zellennamen und Zellencodes	164
Ändern des Zellencodes	165
So können Sie Ablaufdiagrammzellen mit dem Dialog „Zielzellen abstimmen und verknüpfen“ abstimmen und verknüpfen	166
So heben Sie die Abstimmung oder Verknüpfung von Ablaufdiagrammzellen im Dialog „Zielzellen abstimmen und verknüpfen“ auf	166
So können Sie Ablaufdiagrammzellen mit dem Dialog „Zielzellen abstimmen und verknüpfen“ manuell abstimmen und verknüpfen	167
So verbinden Sie Ablaufdiagrammzellen mit Zielzellen unter Verwendung des Dialogs Prozesskonfiguration:	167
So heben Sie die Verknüpfung von Ablaufdiagrammzellen und Zielzellen unter Verwendung des Dialogs "Prozesskonfiguration" auf:	168
So weisen Sie Zellen in einem Ablaufdiagramm Angebote zu	169
Zuordnen von Angebotslisten zu Zellen	169
So legen Sie Parameterwerte in Angeboten fest, die Zellen zugeordnet sind	169
Informationen über das Arbeitsblatt für Zielzellen:	170
Zellenstatusinformationen in dem Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS):	171
Arbeiten mit dem Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS)	172

Kapitel 9. Kontaktverlauf und Antwortverfolgung 181

Kontaktverlauf und Zielgruppenebenen	181
--	-----

Detaillierter Kontaktverlauf	181
Aufnahme von Einträgen in Kontaktverlaufstabel- len	182
Verfahrensverlauf (UA_Treatment)	182
Grundlegender Kontaktverlauf (UA_ContactHis- tory)	183
Detaillierter Kontaktverlauf (UA_DtlContac- tHist)	185
Angebotsverlauf	185
Schreiben von Einträgen in den Kontaktverlauf in- aktivieren	186
Testlauf durchführen	186
So inaktivieren Sie Protokollierungsoptionen	186
Löschen des Kontakt- und Antwortverlaufs	186
So löschen Sie den Kontakt- und Antwortver- lauf:	187
Informationen über die Antwortverfolgung	188
Durchführen der Antwortverfolgung	188
Antworttypen	192
Antwortkategorien	193
Direkte Antworten	193
Folgeantworten	195
Attributionsmethoden	196
Größtmögliche Übereinstimmung	197
Anteilige Übereinstimmung	197
Mehrfache Übereinstimmung	197

Kapitel 10. Gespeicherte Objekte 199

Informationen zu abgeleiteten Feldern	199
Erstellung abgeleiteter Felder	199
Speichern abgeleiteter Felder	201
Abgeleitete Felder dauerhaft verwenden	202
Informationen über Benutzervariablen	204
So erstellen Sie eine Benutzervariable	205
Informationen über benutzerdefinierte Makros	206
So erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Makro: Richtlinien für die Verwendung benutzerdefi- nierter Makros	206
So verwalten Sie benutzerdefinierte Makros:	211
Informationen über Vorlagen	211
So kopieren Sie Vorlagen in die Vorlagenbiblio- thek:	211
So fügen Sie eine Vorlage aus der Vorlagenbib- liothek ein:	212
So verwalten Sie Vorlagen:	212
Informationen über gespeicherte Tabellenkataloge	213
So greifen Sie auf gespeicherte Tabellenkataloge zu:	213
So bearbeiten Sie einen Tabellenkatalog.	213
So entfernen Sie einen Tabellenkatalog	213

Kapitel 11. Sitzungen 215

Arbeiten mit Sessions.	215
So erstellen Sie eine Sitzung	215
So zeigen Sie eine Sitzung an:	216
So bearbeiten Sie die Übersicht einer Sitzung:	216
So bearbeiten Sie das Ablaufdiagramm einer Sit- zung:	216
So bearbeiten Sie die Eigenschaften eines Sit- zungsablaufdiagramm	217

Informationen über das Kopieren von Sitzungen	217
Informationen über das Ausführen von Sessions	217
So verschieben Sie eine Sitzung:	217
Informationen über das Löschen von Sessions	217
Informationen über das Verwalten von Sessions	218
So fügen Sie einen Sitzungsordner hinzu:	218
So ändern Sie den Namen und die Beschreibung eines Sitzung-Ordners:	219
So entfernen Sie einen Sitzung-Ordner:	219
So löschen Sie einen Sitzung-Ordner:	219
Symbole auf der Seite Alle Sessions	220
Informationen über strategische Segmente	221
Verbesserung der Leistung strategischer Seg- mente	221
Bedingungen für die Erstellung strategischer Segmente.	222
So erstellen Sie ein strategisches Segment:	222
So zeigen Sie ein Segment von der Seite "Alle Segmente" aus an	223
So zeigen Sie ein strategisches Segment von der Übersichtsseite der Kampagne aus an:	223
So bearbeiten Sie die Übersichtsinformationen eines Segments:	224
So bearbeiten Sie das Quellablaufdiagramm ein- es strategischen Segments:	224
Symbole auf der Seite Alle Segmente	224
Ausführen strategischer Segmente	225
Strategische Segmente verwalten	225
Löschen strategischer Segmente	227
Informationen über globale Unterdrückungseigen- schaften und globale Unterdrückungselemente	228
Anwenden von globalen Unterdrückungen	229
inaktivieren von globalen Unterdrückungen	229
Informationen zu Dimensionshierarchien	230
Beispiele: Dimensionshierarchien	230
Erstellen von Dimensionshierarchien	230
So aktualisieren Sie eine Dimensionshierarchie:	232
So laden Sie eine gespeicherte Dimensionshier- archie:	232
Informationen über Cubes	232

Kapitel 12. Berichte 235

Berichtsarten	235
Kampagne-Listenportlets	236
Kampagne IBM Cognos-Berichtsportlets	236
Arbeiten mit Berichten	237
Zugriff auf und Anzeige von Berichten	237
Bericht – Steuerelemente.	238
Symboleiste Berichte	238
So senden Sie einen Bericht per E-Mail	239
Anzeige von Berichten in verschiedenen Forma- ten	239
Aktualisieren von Berichten	240
Liste der Berichte in Kampagne	240
Ablaufdiagramm-Zellenberichte	241
Berichte "Crosstabs im Segment"	247
Terminplan der Kampagne(n)	247
Kampagnen- und Angebotsberichte	247
Erfolgsberichte	248

Anhang. Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen 253

Ungültige Sonderzeichen 253
Objekte ohne Einschränkung bei der Benennung 253
Objekte mit besonderen Einschränkung bei der Benennungen 254

Kontakt zum technischen Support von IBM 255

Bemerkungen 257

Marken 259
Hinweise zu Datenschutzrichtlinien und Nutzungsbedingungen 259

Kapitel 1. Einführung in IBM Campaign

Kampagne ist eine webbasierte Enterprise Marketing Management-Lösung (EMM) bestehend aus einem Back-End-Server, einem Web-Server und Marketing Plattform-Sicherheit. Mit Kampagne können Benutzer Direktmarketingkampagnen gestalten, ausführen und analysieren.

Kampagne bietet Ihnen eine benutzerfreundliche grafische Benutzeroberfläche zur Unterstützung von Direktmarketingprozessen wie Auswahl und Ausschluss aus Zielgruppen, Segmentierung, Stichprobenerstellung und Ausgabe von Listen der Kunden-ID. Kampagne ermöglicht Ihnen, mühelos auf Daten aus allen Datenquellen zuzugreifen und diese zu bearbeiten, darunter relationale Datenbanken (unabhängig vom Datenbanktyp) und Flatfiles.

Kampagne behandelt Marketingkampagnen als eigenständige Entitäten, die aus mindestens einem Ablaufdiagramm bestehen. Jedes dieser Ablaufdiagramme enthält einen oder mehrere Prozesse. Diese Prozesse sind die Bausteine von Kampagnenablaufdiagrammen und stehen im Zentrum von Kampagne. Die Prozesse übernehmen die eigentliche Datenbearbeitung, Zeitplanung, Angebotsabgleiche, Listenerstellung und Optimierung. Sie definieren und implementieren eine Kampagne, indem Sie eine Abfolge von Prozessen in einem Ablaufdiagramm konfigurieren.

Prozesse füllen das Kontaktprotokoll und das Antwortprotokoll und sie unterstützen die Antwortattribution und Berichterstellung. Jede Kampagne kann mit einem oder mehreren strategischen Segmenten, Angeboten und Berichten verknüpft werden. Darüber hinaus kann sie aus mehreren Ablaufdiagrammen bestehen.

Kampagne unterstützt Raw-SQL, Makros und Funktionen. Die Benutzer müssen jedoch nicht über SQL-Kenntnisse verfügen, um Kampagnen zu entwerfen. Sie können auf einfache Weise zugeordnete Datenbanktabellen auswählen, zusammenführen und segmentieren sowie Stichproben daraus erstellen und die resultierenden Kunden können einer Vielzahl von Angeboten zugeordnet werden. Zudem können Sie die Ergebnisse einer Kampagne aufzeichnen, die erhaltenen Antworten verfolgen und die Rendite (ROI) berechnen. Kampagnen können auch ohne Kenntnis von SQL so geplant werden, dass sie zu einer bestimmten Zeit ausgeführt oder die Ausführung durch ein bestimmtes Ereignis angestoßen wird.

Für wen ist Kampagne?

Kampagne ist für Marketingspezialisten sowie Experten für die Datensuche, Online-Analyse (OLAP) und SQL entwickelt.

Mit Hilfe von Kampagne können *Benutzer* Direktmarketingkampagnen erstellen, durchführen und analysieren. *Campaign-Administratoren* legen den Grundstein für ihre Kollegen, indem sie anfängliche und fortlaufende Aufgaben wie das Zuordnen von Datenbanktabellen, Anpassen von Konfigurationseinstellungen und Definieren von benutzerdefinierten Attributen und Angebotsvorlagen für Benutzer durchführen.

Weitere Informationen zu Aufgaben, die von Kampagne-Administratoren ausgeführt werden, finden Sie im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

Integration mit anderen IBM -Produkten

Kampagne kann optional in folgende IBM® -Produkte integriert werden:

- **Distributed Marketing** – zur Unterstützung der verteilten Ausführung benutzerdefinierter, zentral verwalteter Kampagnen.
- **eMessage** – zur Erstellung von zielgerichteten, messbaren E-Mail-Marketingkampagnen.
- **Interact** – zum Abrufen von personalisierten Angeboten und Kundenprofilinformationen in Echtzeit, um die interaktive Kundenumgebung zu erweitern. Informationen zur Verwendung von Interact-Funktionen in Kampagne einschließlich der Verwendung von interaktiven Ablaufdiagrammen und Interact-Prozessen in Ablaufdiagrammen zur Stapelverarbeitung finden Sie in der IBM Interact-Dokumentation.
- **Marketing Operations** – zur Integration der Marketing-Ressourcenmanagementfunktionen von Marketing Operations mit den Kampagnenentwicklungsfunktionen von Kampagne. Weitere Informationen finden Sie unter „Informationen über die Integration mit IBM Marketing Operations“.
- **CustomerInsight** – für den Zugriff auf die CustomerInsight-Gruppenauswahl beim Entwerfen von Direktmarketingkampagnen.
- **Digital Analytics for On Premises** – für den Zugriff auf die Digital Analytics for On Premises-Besuchersegmente beim Entwerfen von Direktmarketingkampagnen.
- **Kontaktoptimierung** – zur Optimierung von Kontakten aus Sicht der Kunden bei gleichzeitiger Berücksichtigung von Geschäftsregeln und -vorgaben.
- **PredictiveInsight** – zur Verwendung von Bewertungen von Vorhersagemodellen für Antwortmodellierung, Cross-Selling, Kundenbewertung und Segmentierung.

Weitere Informationen zur Verwendung anderer IBM -Produkte, die in Kampagne integriert sind, können Sie der Dokumentation des jeweiligen Produkts entnehmen.

Informationen über die Integration mit IBM Marketing Operations

IBM Unica Kampagne kann mit IBM Unica Marketing Operations integriert werden, um die Marketing-Ressourcenmanagementfunktionen des Produkts zum Erstellen, Planen und Genehmigen von Kampagnen zu nutzen.

Wenn Kampagne mit Marketing Operations integriert wird, dann werden viele der Aufgaben, die zuvor in einer eigenständigen Kampagne-Umgebung ausgeführt wurden, in Marketing Operations ausgeführt. Diese Aufgaben umfassen Folgendes:

- Arbeiten mit Kampagnen:
 - Erstellen von Kampagnen
 - Anzeigen, Verschieben und Löschen von Kampagnen
 - Arbeiten mit der Kampagnenübersicht
- Arbeiten mit Tabellenkalkulationen der Zielzelle (TSC = Target Cell Spreadsheets)
- Zuordnen von Angeboten zu Zellen
- Definieren von Kontrollzellen
- Erstellen und Füllen von benutzerdefinierten Kampagnenattributen
- Erstellen und Füllen von benutzerdefinierten Zellattributen

Diese Aufgaben werden im *Marketing Operations und Kampagne Integrationshandbuch* erläutert.

Die folgenden Aufgaben werden in Kampagne sowohl in eigenständigen als auch in integrierten Umgebungen durchgeführt:

- Erstellen von Ablaufdiagrammen
- Ausführen von Ablaufdiagrammen
- Detaillierte Analysen von Kampagnen/Angeboten/Zellen
- Berichterstellung zur Campaign-Leistung (abhängig vom installierten Berichterstellungspaket)

Wenn die Angebotsintegration ebenfalls aktiviert ist, dann führen Sie die folgenden Aufgaben in Marketing Operations aus:

- Entwickeln von Angeboten
 - Definieren von Angebotsattributen
 - Erstellen von Angebotsvorlagen
- Erstellen, Genehmigen, Veröffentlichen, Bearbeiten und Zurückziehen von Angeboten
- Verwalten von Angeboten mithilfe von Angebotslisten und Angebotsordnern

Informationen über veraltete Kampagnen

Veraltete Kampagnen sind Kampagnen, die in Kampagne (oder Affinium Kampagne 7.x) vor der Integration von Marketing Operations und Kampagne erstellt wurden. In einer integrierten Umgebung kann Kampagne für den Zugriff auf die folgenden veralteten Kampagnen konfiguriert werden:

- Kampagnen, die vor der Integration in einer eigenständigen Version von Kampagne erstellt wurden (egal ob in der aktuellen oder einer früheren Version von Kampagne). Diese Kampagnen können nicht mit Marketing Operations-Projekten verknüpft werden.
- Kampagnen, die in Affinium Kampagne 7.x erstellt und mit Affinium Plan 7.x-Projekten verknüpft wurden. Die Funktionalität dieser Kampagnen bleibt unverändert gegenüber der aus Version 7.x dieser Produkte, basierend auf der Datenzuordnung zwischen den Attributen in beiden Produkten.

Sie können mit Kampagne auf beide Typen von veralteten Kampagnen zugreifen und mit ihnen arbeiten, auch nachdem die Integration aktiviert wurde.

Kampagne – Konzepte

Mit den folgenden grundlegenden Konzepten sollten Sie vor dem Arbeiten mit Kampagne vertraut sein:

- „Kampagnen“ auf Seite 4
- „Ablaufdiagramme“ auf Seite 4
- „Sitzungen“ auf Seite 4
- „Prozesse“ auf Seite 5
- „Angebote“ auf Seite 5
- „Zellen“ auf Seite 5

Kampagnen

Mit Hilfe von Kampagne können Sie Kampagnen zur Verwaltung und Analyse von Direktmarketingkampagnen erstellen. Eine Kampagne wird durch folgende Elemente definiert:

- Name
- Sicherheitsrichtlinie
- Beschreibung
- Ziel
- Kampagnencode
- Aktivierungs- und Ablaufdaten
- Initiativen
- Eigner
- ggf. benutzerdefinierte Attribute

Kampagnen bestehen aus mindestens einem *Ablaufdiagramm*, das Sie erstellen, um im Rahmen Ihrer Kampagne eine Reihe von Aufgaben mit Ihren Daten ausführen zu können.

Ablaufdiagramme

Die Ablaufdiagramme in Kampagne stellen eine Reihe von Aktionen dar, die Sie mit Ihren Daten ausführen. Jede Aktion wird durch einen Baustein, auch als *Prozess* bezeichnet, definiert. Durch das Konfigurieren und Verknüpfen von Prozessen können Sie die zugrunde liegenden Daten bearbeiten, um Ihre Ziele zu erreichen. Ablaufdiagramme können manuell, automatisch oder ereignisgesteuert gestartet werden.

Ablaufdiagramme können zum Erreichen bestimmter Marketingziele wie der Bestimmung geeigneter Empfänger für eine Direktwerbekampagne, der Erstellung einer Mailliste für diese Empfängergruppe sowie der Zuordnung spezieller Angebote für die einzelnen Empfänger verwendet werden. Zudem können erhaltene Antworten verwaltet und die Rendite der Kampagne berechnet werden.

Für jede Kampagne werden ein oder mehrere Ablaufdiagramme erstellt und konfiguriert, um die erforderliche Datenbearbeitung oder Aktion durchzuführen.

Ein Ablaufdiagramm enthält folgende Elemente:

- Name
- Beschreibung
- Konfigurierte und verbundene Prozesse
- Mindestens eine Datenquelle

Lizenzierte Benutzer von Interact können mit Kampagne *interaktive Ablaufdiagramme* in Echtzeit ausführen, die durch ein festgelegtes Ereignis angestoßen werden. Weitere Informationen zu interaktiven Ablaufdiagrammen finden Sie im *Interact-Benutzerhandbuch*.

Sitzungen

Eine Sitzung ist ein bestimmter Bereich innerhalb der Anwendung, in dem grundlegende, dauerhafte und globale Datenkonstrukte (wie zum Beispiel strategische Segmente und Cubes) von Kampagne-Administratoren erstellt und anschließend

allen Kampagnen zugänglich gemacht werden. Wie Kampagnen bestehen Sessions ebenfalls aus mindestens einem Ablaufdiagramm.

Prozesse

Ablaufdiagramme bestehen aus individuellen Prozessen, die so konfiguriert sind, dass sie bestimmte Aufgaben in einer Kampagne oder Session wahrnehmen. Beispiele hierfür sind das Auswählen von Daten, das Zusammenführen zweier unterschiedlicher Zielgruppen oder die Ausgabe der Ergebnisse einer Kampagne.

Angebote

Ein Angebot repräsentiert eine einzelne Marketingnachricht, die über unterschiedliche Kanäle übermittelt werden kann.

In Kampagne erstellte Angebote können in einer oder mehreren Kampagne(n) verwendet werden.

Angebote können wiederverwendet werden:

- in verschiedenen Kampagnen.
- zu unterschiedlichen Zeitpunkten.
- für verschiedene Personengruppen (Zellen).
- in unterschiedlichen „Versionen“ durch Änderung der parametrisierten Felder des Angebots.

Über Kontaktprozesse werden Angebote Zielzellen in den Ablaufdiagrammen zugeordnet. Die Ergebnisse einer Kampagne können durch Erfassen der Daten über Kunden, die das Angebot erhalten haben, und solche, die darauf geantwortet haben, verfolgt werden.

Zellen

Eine Zelle ist eine Liste von IDs, zum Beispiel von Kunden oder Interessenten aus Ihrer Datenbank. In Kampagne erstellen Sie Zellen durch die Konfiguration und Ausführung von Datenbearbeitungsprozessen in Ablaufdiagrammen. Diese Ausgabezellen können auch als Eingabe für andere Prozesse im selben Ablaufdiagramm verwendet werden (Prozesse, die nach dem Prozess angeordnet sind, von dem sie erstellt wurden). Die Anzahl der Zellen, die Sie erstellen können, ist nicht begrenzt.

Zellen, die von Ihnen eine oder mehrere Angebote in Kampagne erhalten, werden Zielzellen genannt. Eine Zielzelle ist eine bestimmte Gruppe homogener Individuen (oder was auch immer die Entität darstellt, für die die Zielgruppenebene definiert ist, beispielsweise einzelne Kunden oder Haushaltskonten). Zellen können zum Beispiel für Kunden mit hoher Kaufkraft erzeugt werden, für Kunden, die den Einkauf über das Internet bevorzugen, für Konten mit direkter Bezahlung, für Kunden, die Kommunikation über E-Mail bevorzugen, oder für Stammkunden. Jede von Ihnen erzeugte Zelle oder jedes Segment kann unterschiedlich behandelt werden. Sie können verschiedene Angebote oder Kommunikationen über unterschiedliche Kanäle erhalten.

Enthalten Zellen IDs, die zum Empfang eines Angebotes berechtigen, die jedoch das Angebot zu Analyse Zwecken nicht erhalten dürfen, werden sie Kontrollzellen genannt. In Kampagne sind Kontrollen immer Ausschluss-Kontrollgruppen.

Der Begriff „Zelle“ wird gelegentlich synonym für „Segment“ verwendet. Strategische Segmente sind Zellen, die in einer Session und nicht in einem Ablaufdiagramm

gramm für eine Kampagne erzeugt werden. Ein strategisches Segment unterscheidet sich nicht von anderen Zellen (z. B. solchen, die von einem Segment-Prozess in einem Ablaufdiagramm erstellt werden), außer dass es global verfügbar ist, also für jede Kampagne verwendet werden kann. Ein strategisches Segment ist eine statische Liste von IDs bis zu dem Zeitpunkt, an dem das Ablaufdiagramm, in dem das jeweilige Segment erstellt wurde, erneut ausgeführt wird.

Kapitel 2. Einführung in Kampagne

Bevor Kampagne verwendet werden kann, müssen zuerst Datenbanktabellen eingetragen sowie ggf. Datenobjekte wie Segmente, Dimensionen oder Cubes erstellt werden. Außerdem muss die Kampagne im Vorfeld genau geplant und ausgearbeitet werden. Diese Aufgaben werden zu Anfang mit Hilfe eines IBM -Beraters durchgeführt. Wir erhoffen uns davon, dass Sie nach der ersten Kampagne und mit dieser Einführung weitere Kampagnen selbstständig ausarbeiten und durchführen können. Wir unterstützen Sie auch gerne je nach Bedarf beim Aufbau, Verfeinern und Erweitern einer ersten Kampagne.

Weitere Informationen zur Konfiguration oder anderen administrativen Aufgaben finden Sie im *Kampagne-Installationshandbuch* und im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

Ihr Benutzername und Kennwort

Damit Sie auf Kampagne zugreifen können, muss in Marketing Plattform ein Benutzername und ein Kennwort für Sie erstellt worden sein und der Zugriff auf Kampagne gewährt werden.

Wenn Ihr Benutzername oder Kennwort ungültig ist, wenden Sie sich an Ihren Affinium-Administrator.

So melden Sie sich bei IBM EMM an

Bei diesem Verfahren wird vorausgesetzt, dass Sie die Websiteadresse (oder URL) Ihres Servers kennen und Ihnen ein Benutzername und Kennwort zugewiesen wurden. Wenn Sie Hilfe benötigen, wenden Sie sich an Ihren IBM EMM-Administrator.

1. Öffnen Sie einen unterstützten Browser und geben Sie die URL des IBM EMM-Servers ein. Die angezeigten Eingabeaufforderungen variieren je nach Sicherheitseinstellungen, die für die Installation definiert sind.
2. Akzeptieren Sie das digitale Sicherheitszertifikat, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
3. Geben Sie auf der Anmeldeseite Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein und klicken Sie dann auf **Anmelden**.
4. Geben Sie, wenn Sie dazu aufgefordert werden, ein neues Kennwort ein, bestätigen Sie es durch eine erneute Eingabe und klicken Sie auf **Kennwort ändern**.

Das Dashboard oder die Standardstartseite wird angezeigt. Die verfügbaren Optionen hängen von den Berechtigungen ab, die Ihnen von Ihrem IBM EMM-Administrator erteilt wurden.

Anmerkung: Eine Liste der unterstützten Browser finden Sie im Handbuch *Empfohlene Softwareumgebung und Mindestsystemvoraussetzungen für IBM EMM Enterprise-Produkte*.

Ihre Rolle und Berechtigungen

Ihrem Benutzernamen wird in Kampagne mindestens eine Rolle (z. B. Prüfer, Entwickler oder Manager) zugewiesen, die Ihrer Funktion innerhalb des Unternehmens entspricht. Ihre Administratoren definieren Rollen, die für Ihre Organisation spezifisch sind. Ihre Rollen legen die Funktionen fest, die Sie in Kampagne ausführen können. Die in Ihrer Organisation implementierte Sicherheit auf Objektebene legt demgegenüber fest, ob Sie autorisiert sind, diese Aktionen an bestimmten Objekten durchzuführen. Sollte Ihnen entgegen Ihrer Funktion im Unternehmen der Zugriff auf Objekte oder das Durchführen bestimmter Aufgaben verweigert werden, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.

Sicherheitsebenen in Kampagne

Die Sicherheit in Kampagne verfügt über zwei Stufen:

- **Funktional** - Legt die Aktionen fest, die Sie an Objekttypen basierend auf Ihren Rollen durchführen können. Bei der Implementierung wird definiert, welche Rollen in Ihrem Unternehmen verwendet werden. Jeder Rolle wird eine Reihe von Berechtigungen eingeräumt, durch die Aktionen festgelegt werden, die ein Benutzer mit dieser Rolle durchführen kann. Wenn Ihnen als Benutzer zum Beispiel die Rolle „Administrator“ zugewiesen ist, sind Sie möglicherweise autorisiert, Systemtabellen zuzuordnen und zu löschen, während dies Benutzern mit der Rolle „Prüfer“ nicht erlaubt ist.
- **Objekt** - Legt die Objekttypen fest, für die Sie die Aktionen durchführen können, für die Sie autorisiert sind. Das heißt, selbst wenn Sie in Ihrer Position allgemein autorisiert sind, Kampagnen zu bearbeiten, kann die Sicherheit auf Objektebenen in Kampagne so eingestellt werden, dass Sie keinen Zugriff auf Kampagnen haben, die sich in bestimmten Ordnern befinden. Zum Beispiel kann Ihnen, wenn Sie zu Abteilung A gehören, unabhängig Ihrer Rolle der Zugriff auf den Inhalt von Ordnern verwehrt werden, die zu Abteilung B gehören.

Festlegen der Startseite

Wenn bei Ihrer ersten Anmeldung bei IBM EMM keine Dashboardseite angezeigt werden soll, legen Sie eine Seite aus den installierten IBM-Produkten als Ihre Startseite fest.

Um die derzeit angezeigte Seite als Startseite festzulegen, wählen Sie **Einstellungen > Aktuelle Seite als Startseite**. Die Seiten, die als Startseite ausgewählt werden können, werden von den einzelnen IBM EMM-Produkten und Ihren Berechtigungen in IBM EMM bestimmt.

Wenn auf einer angezeigten Seite die Option **Aktuelle Seite als Startseite** aktiviert ist, können Sie diese Seite als Ihre Startseite festlegen.

Kapitel 3. Kampagnen

Kampagnen bestehen aus mindestens einem Ablaufdiagramm, das Sie erstellen, um im Rahmen Ihrer Kampagne eine Reihe von Aufgaben mit Ihren Daten ausführen zu können. Ablaufdiagramme bestehen aus Prozessen, die konfiguriert werden, um die für die Kampagne erforderliche Datenbearbeitung, Kontaktierung, Ablaufkoordination und Antwortverfolgung auszuführen. Die Prozesse bilden das eigentliche Tool zum Definieren und Implementieren einer Kampagne.

Beispiele von Ablaufdiagrammen, die für eine Kampagne zur Kundenbindung entworfen wurden, bei der mehrere Kanäle für die Unterbreitung eines Angebots verwendet werden, finden Sie unter „Beispiel: Mehrkanalige Kundenbindungskampagne“ auf Seite 10.

Vorbereiten von Daten für Kampagnen

Um die Daten für eine Kampagne vorzubereiten, müssen Sie Kampagne zunächst mitteilen, welche Tabellen oder Dateien der Datenquelle Informationen über Ihre Kunden und Produkte enthalten. Sobald Sie die Daten in Kampagne eingetragen haben, können diese Daten bearbeitet werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt zur Administration von Datenbanktabellen im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

Unter Umständen müssen Sie auch Angebote, strategische Segmente oder andere Datenobjekte erstellen, die Sie in den Kampagnen verwenden möchten. Informationen zum Erstellen von Objekten zur Verwendung in Kampagnen finden Sie unter Kapitel 10, „Gespeicherte Objekte“, auf Seite 199.

Verwenden von IBM Digital Analytics-Segmenten in Kampagne

Mit Hilfe der IBM Digital Analytics Webanalysen-Produkte können Benutzer Segmente auf Grundlage von Besuchs- und Ansichtsebenenkriterien definieren. Wenn diese Segmente in Kampagne verfügbar gemacht werden, können Sie in Ablaufdiagrammen verwendet werden, um gezielte Marketingkampagnen durchzuführen. Diese Funktionalität der "Online-Segmentierung" bietet eine automatisierte Möglichkeit für die Einbindung von IBM Digital Analytics-Daten in Ihre Kampagnen.

- Informationen zum Konfigurieren der Integration finden Sie im *Kampagne-Administratorhandbuch*.
- Informationen zur Verwendung von in IBM Digital Analytics definierten Segmenten in Kampagne finden Sie unter „So verwenden Sie IBM Digital Analytics-Segmente in einem Prozess "Auswählen"“ auf Seite 73.

Entwerfen von Kampagnen

Bevor Sie eine Kampagne erstellen, sollten Sie diese vorher auf Papier ausgearbeitet haben und sich über die Ziele der Kampagne im Klaren sein. Sobald Sie die Kampagne auf Papier ausgearbeitet haben, können Sie diese in Kampagne übertragen. Erstellen Sie dazu eine Kampagne und mindestens ein Ablaufdiagramm, das die Ziele Ihrer Kampagne wiedergibt.

Kampagnen bestehen aus mindestens einem Ablaufdiagramm. Ablaufdiagramme bestehen aus miteinander verknüpften Prozessen. Die Prozesse, die innerhalb eines Ablaufdiagramms miteinander kombiniert werden, sind das Herzstück von Kam-

pagne. Sie sind es, die für die Datenbearbeitung, Kontakte, Ablaufkoordination und Antwortverfolgung verantwortlich sind. Die Prozesse bilden das eigentliche Tool zum Planen und Ausführen einer Kampagne.

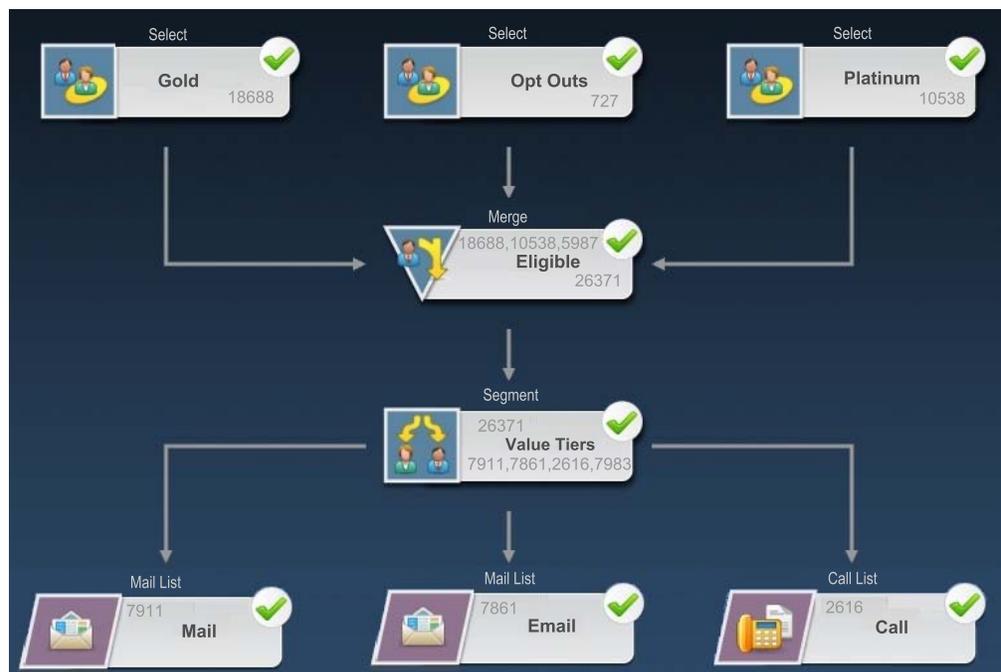
Beispiel: Mehrkanalige Kundenbindungskampagne

In diesem Beispiel wird eine Kampagne zur Kundenbindung gezeigt, bei der mehrere Kanäle verwendet werden, Kunden mit einem Angebot davon abzuhalten, den Anbieter zu wechseln. Zwei Ablaufdiagramme sind erforderlich:

- Ein Kontaktablaufdiagramm zur Erstellung einer Liste der Kunden, die das Angebot erhalten (über verschiedene Kanäle für die einzelnen Segmente).
- Ein Antworttablaufdiagramm zur Verfolgung der Antworten auf das Angebot sowie zur Erfassung der Antwortdaten für Berichterstattung und Analyse.

Kontakt-Ablaufdiagramm

Im folgenden Beispiel ist ein Kontaktablaufdiagramm für eine Kundenbindungskampagne zu sehen. Dieses Ablaufdiagramm dient zur Auswahl infrage kommender Kunden in jedem Wertsegment sowie zur Ausgabe von Kontaktlisten für unterschiedliche Kanäle für jedes Segment.



Im ersten Schritt des Ablaufdiagramms werden Auswahlprozesse verwendet, um Kunden in den Gold- und Platinsegmenten sowie Kunden auszuwählen, die Marketingkommunikation abgelehnt haben.

Im zweiten Schritt werden mithilfe eines Zusammenführungsprozesses die Gold- und Platinkunden zusammengefasst und die Kunden, die keine Werbung erhalten möchten, ausgeschlossen.

Anschließend werden mithilfe eines Segmentierungsprozesses alle infrage kommenden Kunden basierend auf ihrer Bewertung in Wertsegmente gegliedert.

Abschließend wird jeder Kunde einer Liste zugeordnet. Die Kunden mit hohem Wert werden in eine Anrufliste ausgegeben, sodass sie bezüglich des Angebots telefonisch kontaktiert werden können. Die Kunden mit mittlerem Wert werden in eine Mailliste ausgegeben und erhalten das Angebot per Direktmailing. Die Kunden mit dem niedrigsten Wert erhalten das Angebot per E-Mail.

Antwort-Ablaufdiagramm

Ein zweites Ablaufdiagramm in derselben Kampagne verfolgt die Antworten auf Direktmailing-, E-Mail- und Telefonangebote, die von Callcentern oder Antwortaufzeichnungssystemen erfasst wurden. Auf die Antwortinformationen kann in Kampagne über diverse Erfolgsberichte zugegriffen werden. Im folgenden Beispiel ist das Ablaufdiagramm zur Antwortverfolgung der Kundenbindungskampagne zu sehen.



Informationen über den Zugriff auf Kampagnen

Der Zugriff auf Kampagnen erfolgt von der Seite "Alle Kampagnen" aus, die über den Link **Campaign > Kampagnen** im Menü aufgerufen wird.

Die auf der Seite "Alle Kampagnen" angezeigten Informationen hängen von der Konfiguration Ihrer Kampagne-Umgebung ab.

- **Eigenständige Kampagne-Umgebung** — Auf der Seite "Alle Kampagnen" werden alle Kampagnen und Kampagnenordner angezeigt, für die Sie mindestens eine Leseberechtigung besitzen.
- **Integrierte Marketing Operations–Kampagne-Umgebung** — Wenn der Zugriff auf veraltete Kampagnen aktiviert wurde, werden auf der Seite "Alle Kampagnen" nur veraltete Kampagnen angezeigt. Anderenfalls werden auf dieser Seite keine Kampagnen angezeigt. Bei Kampagnen, die über Marketing Operations erstellt wurden, erfolgt der Zugriff über Kampagnenprojekte.

Weitere Informationen über veraltete Kampagnen finden Sie unter „Informationen über veraltete Kampagnen“ auf Seite 3. Weitere Informationen zur Konfiguration von Kampagne für den Zugriff auf veraltete Kampagnen finden Sie in den Installationsdokumenten.

Wenn Sie von der Seite "Alle Kampagnen" auf die in Marketing Operations erstellten Kampagnenprojekte zugreifen möchten, klicken Sie auf den Link für den Ordner **Kampagnenprojekte**. Dieser Ordner ermöglicht den Zugriff auf die Projektansicht in Marketing Operations. Welche Projekte angezeigt werden, hängt von der Standard-Projektansicht ab, die Sie in Marketing Operations festgelegt haben. Sie können diese Ansicht bei Bedarf so konfigurieren, dass alle Kampagnenprojekte angezeigt werden.

Weitere Informationen über Kampagnenprojekte finden Sie im *Marketing Operations und Kampagne-Integrationshandbuch*. Weitere Informationen zu Projektansichten finden Sie im *Marketing Operations-Benutzerhandbuch*.

Anmerkung: Der Ordner **Kampagnenprojekte** kann nicht gelöscht, verschoben oder kopiert werden.

Arbeiten mit Kampagnen

In diesem Abschnitt werden die Aufgaben erläutert, die Sie mit Kampagnen in Kampagne ausführen können.

Anmerkung: Wenn Ihre Kampagne-Umgebung in Marketing Operations integriert ist, müssen Sie die Kampagnenprojekte in Marketing Operations verwenden, um mit Kampagnen arbeiten zu können. Wenn in Ihrer Kampagne-Umgebung bereits Kampagnen vorhanden sind, die vor der Aktivierung der Integration erstellt wurden, und Kampagne ist für den Zugriff auf veraltete Kampagnen konfiguriert, befolgen Sie die Anweisungen in diesem Handbuch, um mit diesen Kampagnen zu arbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter „Informationen über die Integration mit IBM Marketing Operations“ auf Seite 2.

Anmerkung: Zum Arbeiten mit Kampagnen sind die entsprechenden Berechtigungen erforderlich. Informationen zu Berechtigungen finden Sie im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

So erstellen Sie eine Kampagne:

1. Wählen Sie **Campaign > Kampagnen** aus.
Auf der Seite "Alle Kampagnen" werden die Ordner und Kampagnen in ihrer aktuellen Partition angezeigt.
2. Navigieren Sie durch die Ordnerstruktur, bis Sie den Ordner geöffnet haben, zu dem Sie Ihre Kampagne hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Kampagne erstellen**.
Die Seite "Neue Kampagne" wird angezeigt.
4. Füllen Sie die Felder in der Kampagnenübersicht aus.
5. Nachdem Sie die Details zur Kampagnenübersicht eingegeben haben, klicken Sie auf **Speichern und beenden**.
Die neue Kampagne wird auf der Seite Kampagnen angezeigt.

Anmerkung: Sie können auch auf **Speichern und Ablaufdiagramm hinzufügen** klicken, um sofort das erste Ablaufdiagramm der Kampagne zu erstellen. Um das Auswählen der Kunden und das Erstellen von Kontaktlisten in den Ablaufdiagrammen zu vereinfachen, kann es besser sein, der Kampagne vor dem Erstellen der Ablaufdiagramme die entsprechenden Segmente und Angebote zuzuordnen.

Zuordnen von strategischen Segmenten zu einer Kampagne

Ein Strategisches Segment ist eine ID-Liste, die der Systemadministrator (oder ein erfahrener Benutzer) in einer Sitzung erstellt und allen Kampagnen zugänglich macht. Ein strategisches Segment unterscheidet sich nicht von anderen Segmenten (z. B. solchen, die vom Segment-Prozess erstellt werden), außer dass es global verfügbar ist, also für jede Kampagne verwendet werden kann.

Die Zuordnung von strategischen Segmenten zur Kampagne erleichtert es, bei der Erstellung eines Ablaufdiagramms dieses Segment auszuwählen. Darüber hinaus bietet die Zuordnung des relevanten strategischen Segments zur Kampagne umfassendere Berichterstellungsmöglichkeiten in Kampagne.

So ordnen Sie einer Kampagne ein Segment zu

1. Klicken Sie auf der Registerkarte "Kampagnenübersicht" auf das Symbol **Segmente hinzufügen/entfernen**.
Das Fenster "Segmente hinzufügen/entfernen" wird angezeigt.
2. Wählen Sie das Segment aus, das Sie hinzufügen möchten:
 - Klicken Sie durch die Ordner, bis Sie das Segment gefunden haben, das Sie hinzufügen möchten.
 - Klicken Sie auf **Baumansicht/Listenansicht**, um die Ansicht der Segmentliste zu ändern. Navigieren Sie anschließend zu dem Segment, das Sie hinzufügen möchten.
 - Klicken Sie auf **Suchen**, um die Registerkarte "Suchen" zu öffnen. Hier können Sie einen Namen oder eine Beschreibung eingeben, um das Segment zu suchen, das Sie hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie die Segmente aus, die Sie hinzufügen möchten, und klicken Sie auf **>>**, um sie in die Liste **Enthaltene Segmente** zu verschieben. Sie können mehrere Segmente gleichzeitig auswählen, indem Sie beim Klicken die **Umschalt-** oder **Strg-Taste** gedrückt halten.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, nachdem Sie alle Segmente ausgewählt haben, die Sie zu dieser Kampagne hinzufügen möchten.

Die von Ihnen hinzugefügten Segmente werden auf der Seite "Kampagnenübersicht" unter **Relevante Segments** aufgelistet.

Anmerkung: Wenn Sie den Prozess "Auswählen" verwenden, um in den Kampagnenablaufdiagrammen Kunden auszuwählen, werden die dieser Kampagne zugeordneten Segmente ganz oben in der Liste angezeigt. Auf diese Weise sind sie leichter zu finden.

Zuordnen von Angeboten zu Kampagnen

Die Zuordnung von Angeboten zur Kampagne, wenn Sie die Kampagne definieren, erleichtert die Auswahl des Angebots bei der Zuordnung von Angeboten zu Zellen in Kontaktprozessen. Die Definition der relevanten Angebote für eine Kampagne über die Übersichtsregisterkarte der Kampagne wird als Zuordnung „von oben nach unten“ bezeichnet. Wenn ein Angebot einfach in einem Ablaufdiagramm verwendet wird, ohne zuerst einer Kampagne zugeordnet zu werden, spricht man von einer Zuordnung „von unten nach oben“.

So ordnen Sie ein Angebot „von oben nach unten“ von der Registerkarte „Kampagnenübersicht“:

1. Klicken Sie auf der Seite "Kampagnenübersicht" auf das Symbol **Angebote hinzufügen/entfernen**.
Das Fenster Angebote hinzufügen/entfernen wird angezeigt.
2. Wählen Sie das Angebot, das Sie hinzufügen möchten:
 - Navigieren Sie durch die Ordner, bis Sie das Angebot finden, das Sie hinzufügen möchten.
 - Klicken Sie auf **Suchen**, um die Registerkarte "Suchen" zu öffnen. Hier können Sie einen Namen, eine Beschreibung oder einen Code eingeben, um das Angebot zu suchen, das Sie hinzufügen möchten.

3. Wählen Sie die Angebote aus, die Sie hinzufügen möchten, und klicken Sie auf >>, um sie in die Liste **Enthaltene Angebote** zu verschieben. Sie können mehrere Segmente gleichzeitig auswählen, indem Sie beim Klicken die **Umschalt-** oder **Strg-Taste** gedrückt halten.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, nachdem Sie alle Angebote ausgewählt haben, die Sie zu dieser Kampagne hinzufügen möchten.

Die von Ihnen hinzugefügten Angebote werden auf der Registerkarte "Kampagnenübersicht" unter **Relevante Angebote** aufgelistet. Sie werden ausgegraut angezeigt, bis Sie sie in dieser Kampagne in einem Ablaufdiagramm verwenden.

Der Abschnitt "Relevante Angebote" der Registerkarte "Kampagnenübersicht" führt alle dieser Kampagne zugeordneten Angebote auf. "Von oben nach unten" zugeordnete Angebote sind visuell von solchen unterschieden, die "von unten nach oben" zugeordnet wurden: ein Stern neben dem Namen eines Angebots zeigt an, dass dieses Angebot nach dem Verfahren "von oben nach unten" der Kampagne zugeordnet wurde. Angebote, die direkt in einem Ablaufdiagramm verwendet wurden, ohne zuvor von oben nach unten definiert zu werden, werden ohne Stern angezeigt. Angebote, die von oben nach unten definiert wurden und noch nicht in einem Ablaufdiagramm verwendet wurden, werden solange ausgegraut angezeigt, bis sie in einem Ablaufdiagramm verwendet werden.

Wenn Sie einen Kontaktprozess verwenden, um in Ihren Kampagnenablaufdiagrammen Kontaktlisten zu erstellen, werden alle von oben nach unten definierten Angebote ganz oben in der Liste angezeigt. Auf diese Weise sind sie leichter zu finden und für die Zuweisung zu einer oder mehreren Zielzellen auszuwählen.

So zeigen Sie eine Kampagne an:

1. Wählen Sie **Campaign > Kampagnen** aus.
Auf der Seite "Alle Kampagnen" werden die Ordner und Kampagnen in ihrer aktuellen Partition angezeigt.
2. Navigieren Sie zu dem Ordner mit der Kampagne, die Sie anzeigen möchten.
3. Klicken Sie auf die gewünschte Kampagne, um die Registerkarte "Übersicht" dieser Kampagne zu öffnen.
OR
4. Klicken Sie auf das Symbol **Registerkarte anzeigen** neben dem Namen der Kampagne, die Sie anzeigen möchten.
Optionen für die Registerkarten **Übersicht**, **Zielzellen** und **Analyse** werden (am oberen Rand der Kampagnenanzeige oder in einem Kontextmenü) angezeigt. Darüber hinaus wird auch eine Option für die Anzeige des Ablaufdiagramms in der Kampagne (falls vorhanden) angezeigt.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte der Kampagne, die angezeigt werden soll.
Die Kampagne wird auf der von Ihnen gewählten Registerkarte angezeigt.

So navigieren Sie von einer verknüpften veraltete Kampagne zu einem Marketing Operations-Projekt

1. Wählen Sie **Campaign > Kampagnen** aus.
Auf der Seite "Alle Kampagnen" werden die Ordner und Kampagnen in ihrer aktuellen Partition angezeigt. Nur veraltete Kampagnen werden aufgeführt.
Um Kampagnen anzuzeigen, die mit aktivierter Marketing Operations-Kampagne-Integration erstellt wurden, klicken Sie auf den Ordner **Kampagnenprojek-**

te. Wenn keine veralteten Kampagnen vorhanden sind oder keine veralteten Kampagnen in der Konfiguration aktiviert wurden, wird diese Seite immer leer sein.

2. Klicken Sie auf den Namen der Kampagne, die Sie zuvor mit einem Affinium Plan-Projekt verbunden haben.

Die Kampagne wird über der Registerkarte **Übersicht** angezeigt.

3. Klicken Sie auf den Namen des Projekts, das im Feld **Verbundene Projekte** angezeigt wird.

Marketing Operations wird geöffnet, und die Registerkarte **Übersicht** für das verbundene Projekt wird angezeigt.

4. Um zu Kampagne zurückzukehren, klicken Sie im Feld (**Verbundene Kampagne (Code)**) in Marketing Operations auf den Namen des Projekts.

So bearbeiten Sie die Übersichtsinformationen einer Kampagne:

1. Klicken Sie auf der Seite Kampagne auf den Namen der Kampagne, deren Übersicht Sie bearbeiten möchten.

Sie können auch auf das Symbol **Registerkarte bearbeiten** klicken und im Kontextmenü "Übersicht" auswählen, um direkt im Modus Bearbeiten auf die Kampagnenübersicht zuzugreifen.

Die Kampagne wird über der Registerkarte **Übersicht** angezeigt.

2. Klicken Sie auf das Symbol **Übersicht bearbeiten**.
3. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen auf der Registerkarte **Übersicht** vor.

Anmerkung: Für die Namen der Kampagnen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen“, auf Seite 253.

4. Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Speichern und beenden**.

Ihre Änderungen werden gespeichert und die Kampagne wird geschlossen.

Informationen über das Ausführen von Kampagnen

Die Ausführung einer Kampagne erfolgt, wenn ein oder mehrere Ablaufdiagramm(e) der Kampagne ausgeführt werden. Bevor Sie ein Ablaufdiagrammausführen können, müssen alle Prozesse in dem Ablaufdiagrammrichtig konfiguriert sein. Dekonfiguriert Ablaufdiagrammprozesse werden grau dargestellt, richtig konfigurierte Ablaufdiagrammprozesse werden farblich markiert.

Sie können einen Testlauf für ein Ablaufdiagrammausführen. Dabei werden in den Systemtabellen keine Ergebnisse protokolliert.

So drucken Sie eine Kampagne:

Mit dem Symbol **Element drucken** können Sie jede Seite einer Kampagne drucken.

1. Wählen Sie die Registerkarte der Kampagne aus, die Sie drucken möchten.

Die ausgewählte Registerkarte wird geöffnet.

2. Klicken Sie auf das Symbol **Element drucken**.

Ein neues Fenster mit einer druckerfreundlichen Version der aktuellen Seite wird geöffnet.

3. Klicken Sie auf **Drucken**.

Das Fenster Drucken wird angezeigt. Hier können Sie die Druckoptionen einstellen.

4. Klicken Sie im Fenster "Drucken" auf **Drucken**.
Die Seite wird gedruckt.

So verschieben Sie eine Kampagne:

Kampagnen können zu Organisationszwecken von Ordner zu Ordner verschoben werden.

Wichtig: Wenn jemand gerade dabei ist, in der Kampagne, die Sie verschieben möchten, ein Ablaufdiagramm zu bearbeiten, kann beim Verschieben der Kampagne das gesamte Ablaufdiagramm verloren gehen. Vergewissern Sie sich daher vor dem Verschieben, dass kein Ablaufdiagramm der Kampagne geöffnet ist.

1. Aktivieren Sie auf der Seite Kampagne das Kontrollkästchen neben der Kampagne, die Sie verschieben möchten. Sie können mehrere Kampagnen auswählen, um diese gleichzeitig zu verschieben.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Verschieben**.
Das Fenster Elemente verschieben nach wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf den Ordner, in den Sie die Kampagne verschieben möchten.
Klicken Sie zum Öffnen eines Ordners auf das nebenstehende +-Zeichen.
4. Klicken Sie auf **Diese Position akzeptieren**.

Anmerkung: Mit einem Doppelklick auf einen Ordner wählen Sie diesen aus und bestätigen gleichzeitig Ihre Auswahl.

Die Kampagne wird in den Zielordner verschoben.

Informationen über das Löschen von Kampagnen

Beim Löschen einer Kampagne werden alle Dateien der Kampagne und alle zugehörigen Ablaufdiagramme gelöscht. Falls Sie Teile der Kampagne für die spätere Verwendung aufheben möchten, müssen Sie diese als gespeichertes Objekt sichern. Weitere Informationen finden Sie unter Kapitel 10, „Gespeicherte Objekte“, auf Seite 199.

Wichtig: Wenn Sie eine Kampagne mit assoziiertem Kontakt- und Antwortverlauf löschen, werden alle entsprechenden Datensätze des Kontakt- und Antwortverlaufs ebenfalls gelöscht. Löschen Sie daher keine Kampagnen, deren zugehöriger Kontakt- und Antwortverlauf noch benötigt wird.

So löschen Sie eine Kampagne

1. Navigieren Sie auf der Seite Kampagne zu der Kampagne, die Sie löschen möchten.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Kampagne, die Sie löschen möchten. Sie können mehrere Kampagnen gleichzeitig löschen.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Gewählte löschen**.

Wichtig: Wenn Sie eine Kampagne mit assoziiertem Kontakt- und Antwortverlauf löschen möchten, zeigt eine Warnmeldung an, dass alle entsprechenden Datensätze des Kontakt- und Antwortverlaufs ebenfalls gelöscht werden. Wenn Sie den dazugehörigen Kontakt- und Antwortverlauf erhalten möchten, klicken Sie auf **Abbrechen**.

4. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **OK**.

Die ausgewählte Kampagne wird gelöscht.

Anmerkung: Sie können auch eine Kampagne löschen, während Sie sie anzeigen, indem Sie auf das Symbol **Löschen** klicken.

Ergebnisse einer Kampagne analysieren

Nach dem Ausführen der Kampagne können die Ergebnisse ausgewertet und die Strategie auf Grundlage der gewonnenen Erkenntnisse weiter optimiert werden. Mit Kampagne lassen sich umfangreiche Informationen zu einer Kampagne analysieren. Dazu gehören aktuelle Antwortraten, der Ertrag sowie der Gewinn pro Antwortendem. Auf Grundlage dieser Informationen können mit Kampagne die Gesamt- und Wachstumseinnahmen sowie die Gewinn und Gesamtkapitalrendite (ROI) berechnet werden.

Kampagne bietet eine Vielzahl von Berichten, die Ihnen das Sammeln und Analysieren von Kampagneninformationen erleichtern. Weitere Informationen zum Arbeiten mit Berichten finden Sie unter Kapitel 12, „Berichte“, auf Seite 235.

Verwalten von Kampagnen

Sie können Ihre Kampagnen verwalten, indem Sie eine oder mehrere Ordnerstrukturen anlegen. Innerhalb dieser Struktur können die Kampagnen zwischen den einzelnen Ordnern verschoben werden. Sie können Ordner hinzufügen, verschieben und löschen, um Ihre Kampagnen zu verwalten. Dabei können Sie auch den Namen und die Beschreibung eines Ordners ändern.

So fügen Sie einen Kampagnenordner hinzu

1. Wählen Sie **Campaign > Kampagnen** aus.
Auf der Seite "Alle Kampagnen" werden die Ordner und Kampagnen in ihrer aktuellen Partition angezeigt.
2. Navigieren Sie zu dem Ordner, dem Sie einen Unterordner hinzufügen möchten, und klicken Sie anschließend auf **Unterordner hinzufügen**, oder klicken Sie einfach auf **Unterordner hinzufügen**, um einen Ordner zur aktuellen Ebene hinzuzufügen.
Die Seite "Unterordner hinzufügen" wird angezeigt.
3. Geben Sie einen Namen, die Sicherheitsrichtlinie und eine Beschreibung für den Ordner ein.

Anmerkung: Für die Ordnernamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen“, auf Seite 253

4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Die Seite "Alle Kampagnen" wird wieder angezeigt. Der neu erstellte Ordner bzw. Unterordner wird angezeigt.

So bearbeiten Sie den Namen und die Beschreibung eines Kampagnenordners

1. Wählen Sie **Campaign > Kampagnen** aus.
Auf der Seite "Alle Kampagnen" werden die Ordner und Kampagnen in ihrer aktuellen Partition angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Ordner, den Sie umbenennen möchten.

3. Klicken Sie auf **Umbenennen**.
Die Seite "Unterordner umbenennen" wird angezeigt.
4. Bearbeiten Sie den Namen und die Beschreibung des Ordners.

Anmerkung: Für die Ordnernamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen“, auf Seite 253

5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Die Seite "Alle Kampagnen" wird wieder angezeigt. Der Name des Ordners oder Unterordners ist geändert.

So verschieben Sie einen Kampagnenordner

1. Wählen Sie **Campaign > Kampagnen** aus.
Auf der Seite "Alle Kampagnen" werden die Ordner und Kampagnen in ihrer aktuellen Partition angezeigt.
2. Navigieren Sie zu dem Ordner, in dem sich der zu verschiebende Unterordner befindet.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Ordner, den Sie verschieben möchten. Sie können mehrere Ordner auswählen, um diese gleichzeitig an einen Ort zu verschieben.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Verschieben**.
Das Fenster Elemente verschieben nach wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf den Ordner, in den Sie den Unterordner verschieben möchten. Klicken Sie zum Öffnen eines Ordners auf das nebenstehende +-Zeichen.
6. Klicken Sie auf **Diese Position akzeptieren**.

Anmerkung: Mit einem Doppelklick auf einen Ordner wählen Sie diesen aus und bestätigen gleichzeitig Ihre Auswahl.

Der Ordner und sein gesamter Inhalt werden nun in den Zielordner verschoben.

So löschen Sie einen Kampagnenordner

Um einen Ordner zu löschen, müssen Sie zunächst den gesamten Inhalt verschieben oder löschen.

Anmerkung: Wenn Sie autorisiert sind, einen Ordner zu löschen, können Sie in Kampagne auch beliebige Unterordner dieses Ordners löschen.

1. Wählen Sie **Campaign > Kampagnen** aus.
Auf der Seite "Alle Kampagnen" werden die Ordner und Kampagnen in ihrer aktuellen Partition angezeigt.
2. Navigieren Sie zu dem Ordner, in dem Sie einen Unterordner löschen möchten.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Ordner, den Sie löschen möchten. Sie können mehrere Ordner gleichzeitig löschen.
4. Klicken Sie auf **Ausgewählte Elemente löschen**.
5. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **OK**.

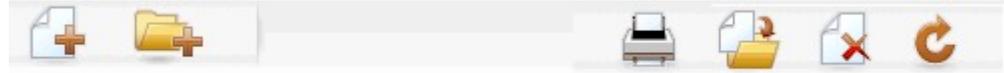
Der Ordner und alle leeren Unterordner werden nun gelöscht.

Kampagnenreferenz

In diesem Abschnitt werden die Felder und Symbole der Benutzeroberfläche von Kampagne beschrieben, die Sie für die Arbeit mit Kampagnen verwenden.

Symbole auf der Seite "Alle Kampagnen"

Auf der Seite "Alle Kampagnen" werden die folgenden Symbole verwendet.



Die Symbole (von links nach rechts) werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Anmerkung: Zahlreiche Symbole in der Kampagne-Benutzeroberfläche sind Funktionen zugeordnet, die Berechtigungen erfordern. Weitere Informationen finden Sie im *Marketing Platform-Administratorhandbuch*.

Tabelle 1. Auf der Seite "Alle Kampagnen" verwendete Symbole

Symbolname	Beschreibung
Kampagne erstellen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um eine neue Kampagne zu erstellen. Anmerkung: Dieses Symbol wird nicht angezeigt, wenn der Benutzer nicht über die erforderlichen Berechtigungen verfügt, oder wenn die Marketing Operations- und Kampagne-Integration aktiviert ist. Weitere Informationen über die Erstellung von Kampagnenprojekten in Marketing Operations finden Sie im <i>Marketing Operations und im Kampagne-Integrationshandbuch</i> .
Unterordner hinzufügen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um einen neuen Unterordner für die Kampagne zu erstellen.
Dieses Element drucken	Druckt die Seite.
Verschieben	Wählen Sie mindestens eine Kampagne oder mindestens einen Kampagnenunterordner aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben jedem Element aktivieren und dann auf dieses Symbol klicken, um einen neuen Ort anzugeben, an den die ausgewählten Elemente verschoben werden sollen.
Ausgewählte löschen	Wählen Sie mindestens eine Kampagne oder mindestens einen Kampagnenunterordner aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben jedem Element aktivieren und dann auf dieses Symbol klicken, um die ausgewählten Elemente zu löschen.
Kampagnen neu laden	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Liste der Kampagnen auf der Seite zu aktualisieren.

Symbole auf der Registerkarte "Kampagnenübersicht"

Auf der Registerkarte Kampagnenübersicht werden die folgenden Symbole verwendet.



Die Symbole (von links nach rechts) werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Anmerkung: Zahlreiche Symbole in der Benutzeroberfläche sind Funktionen zugeordnet, die eine Berechtigung erfordern. Weitere Informationen finden Sie im *Marketing Platform-Administratorhandbuch*. Die folgenden Symbole werden nur bei entsprechenden Berechtigungen angezeigt: **Übersicht bearbeiten, Segmente hinzufügen/entfernen, Angebote hinzufügen/entfernen, Ablaufdiagramm hinzufügen, Kampagne verschieben und Kampagne löschen.**

Tabelle 2. Symbole auf der Registerkarte "Kampagnenübersicht"

Symbolname	Beschreibung
Übersicht bearbeiten	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Kampagnenübersicht zu bearbeiten.
Segmente hinzuf./entf.	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die dieser Kampagne zugeordneten strategischen Segmente zu ändern.
Angebote hinzuf./entf.	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die dieser Kampagne zugeordneten Angebote zu ändern.
Ausführen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um auf das Menü Ausführen zuzugreifen. Wählen Sie hier Alle ausführen aus, um alle Ablaufdiagramme in dieser Kampagne auszuführen.
Ablaufdiagramm hinzufügen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um dieser Kampagne ein Ablaufdiagramm hinzuzufügen.
Dieses Element drucken	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Kampagnenübersicht zu drucken.
Kampagne verschieben	Klicken Sie auf dieses Symbol, um einen neuen Ort anzugeben, in den die Kampagne verschoben werden soll.
Kampagne löschen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Kampagne zu löschen.

Referenz zur Registerkarte "Kampagnenübersicht"

Die folgende Tabelle beschreibt die Felder der Registerkarte "Kampagnenübersicht":

Tabelle 3. Felder der Registerkarte "Kampagnenübersicht"

Feld	Beschreibung
Sicherheitspolicy	Die für die Kampagne geltende Sicherheitsrichtlinie.
Beschreibung	Die Beschreibung dieser Kampagne, die auf der Seite "Alle Kampagnen" unter dem Namen der Kampagne angezeigt wird.
Ziel	Ziel dieser Kampagne.

Tabelle 3. Felder der Registerkarte "Kampagnenübersicht" (Forts.)

Feld	Beschreibung
Kampagnencode	<p>Eine eindeutige ID für die Kampagne, die ein bestimmtes Format aufweist. Kampagne erstellt entsprechend dem Standardformat oder dem benutzerdefinierten Format Ihres Unternehmens automatisch einen eindeutigen Kampagnencode für jede neue Kampagne. Sie können diesen Code bearbeiten oder auf Code neu erstellen klicken, um einen neuen Code zu erstellen.</p> <p>Anmerkung: Wenn Sie den Code ändern, kann Kampagne die globale Eindeutigkeit der Kampagnencodes nicht mehr gewährleisten. Versuchen Sie deshalb bei Ausführung der Antwortverfolgung, keine bearbeitbaren Codes (wie z. B. Kampagnencodes) als Verfolgungscodes zu verwenden. Verwenden Sie stattdessen von Kampagne erstellte Verfahrenscodes, die manuell nicht bearbeitet werden können und deren Eindeutigkeit gewährleistet ist.</p>
Daten Aktivierung/Ablauf	<p>Zeitraum, für den die Kampagne gelten soll. Sie können das Datum manuell eingeben, oder klicken Sie auf das Kalender-Symbol oder den Vorwärts- bzw. Rückwärtspeil, um die Daten auszuwählen.</p>
Initiative(n)	<p>Initiative, zu der die Kampagne gehört. Die Liste der verfügbaren Initiativen wird vom Systemadministrator erstellt.</p>
Eigner	<p>In diesem nicht bearbeitbaren Feld wird der Benutzername der Person angezeigt, die diese Kampagne erstellt hat.</p>

Alle von Ihrem Systemadministrator erstellten benutzerdefinierten Attribute werden unten auf der Seite angezeigt.

Kapitel 4. Ablaufdiagramme

Ablaufdiagramme werden dazu verwendet, eine Abfolge von Aktionen mit Ihren Daten durchzuführen, um die Kampagnenlogik auszuführen. Kampagnen bestehen aus einem oder mehreren Ablaufdiagrammen. Ablaufdiagramme bestehen aus Prozessen, die konfiguriert werden, um die für die Kampagne erforderliche Datenbearbeitung, Kontaktlistenerzeugung oder Kontakt- und Antwortüberwachung auszuführen. Die Prozesse bilden das eigentliche Tool zum Definieren und Implementieren einer Kampagne.

Anmerkung: Zum Arbeiten mit Ablaufdiagrammen sind die entsprechenden Berechtigungen erforderlich. Informationen zu Berechtigungen finden Sie im *IBM Kampagne Administratorhandbuch*.

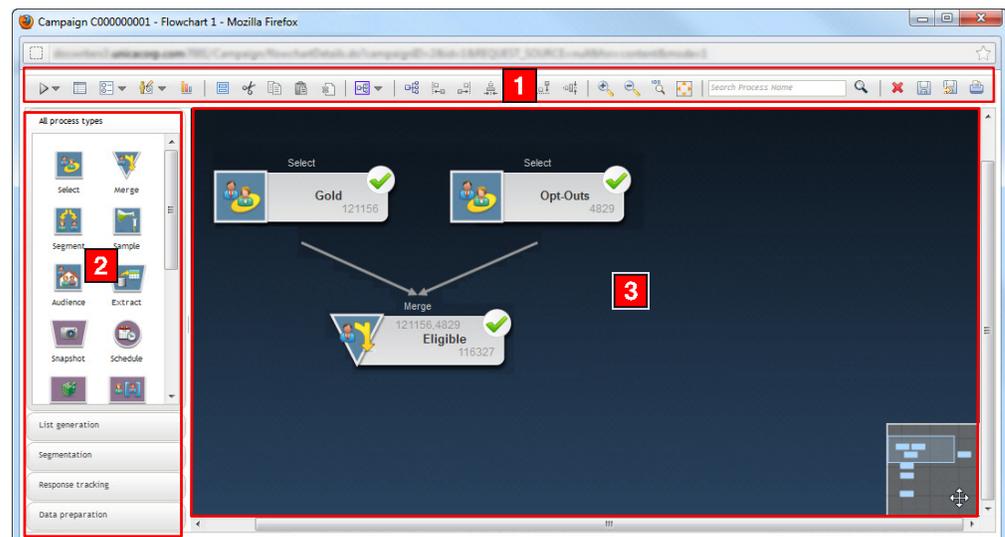
Übersicht über den Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich

Der Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich bietet die Tools und den Raum zum Entwurf von Ablaufdiagrammen.

Wenn Sie ein Ablaufdiagramm erstellen oder bearbeiten, wird ein separates Ablaufdiagrammfenster geöffnet. Dieses Ablaufdiagrammfenster können Sie während der Arbeit verschieben oder in der Größe verändern. Sie können immer nur ein Ablaufdiagramm gleichzeitig öffnen. Wenn Sie versuchen, ein zweites Ablaufdiagramm zu öffnen, wenn bereits eines geöffnet ist, werden Sie aufgefordert, die Änderungen zu speichern.

Anmerkung: Popup-Blocker verhindern das Öffnen des Ablaufdiagrammfensters. Achten Sie daher darauf, dass Sie alle Popup-Blocker im Browser bzw. in den Browser-Addons inaktivieren.

Die folgende Abbildung zeigt ein Ablaufdiagramm, das für die Bearbeitung im Ablaufdiagrammfenster geöffnet ist.



Das Ablaufdiagrammfenster setzt sich aus folgenden Elementen zusammen.

Tabelle 4. Elemente im Ablaufdiagrammfenster

	Element	Beschreibung
1	Symbolleiste kompatibel.	Die Symbolleiste am oberen Rand des Fensters enthält Optionen für die Bearbeitung des Ablaufdiagramms. Um die Funktion der einzelnen Optionen einzublenden, bewegen Sie den Mauszeiger über die Option. Achten Sie darauf, dass Sie das Ablaufdiagramm regelmäßig speichern, indem Sie auf das Symbol Änderungen speichern und weiter bearbeiten klicken. Klicken Sie auf Speichern und beenden , wenn Sie fertig sind.
2	Palette	Die Palette auf der linken Seite des Fensters enthält Prozesse, die Sie in den Arbeitsbereich ziehen können, um das Ablaufdiagramm zu erstellen. Standardmäßig werden alle Prozesstypen angezeigt. Mithilfe der Categorieschaltflächen können Sie eine Teilmenge der Prozesse anhand der Kategorie anzeigen (Listengenerierung, Segmentierung, Antwortverfolgung, Daten vorbereiten).
3	Arbeitsbereich	<p>Im Arbeitsbereich konfigurieren und verbinden Sie die Prozessfelder zur Erstellung des Ablaufdiagramms. Ziehen Sie ein Prozessfeld von der Palette in den Arbeitsbereich und doppelklicken Sie dann auf das Prozessfeld, um es zu konfigurieren.</p> <p>Um Felder zu verbinden, platzieren Sie den Cursor auf einem Prozessfeld, bis vier Pfeile angezeigt werden, und ziehen Sie dann einen Verbindungspfeil von einem Prozessfeld zum anderen.</p> <p>Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Prozessfeld, um ein Menü mit verschiedenen Optionen zu öffnen.</p> <p>Mithilfe des kleinen grauen Felds in der rechten unteren Ecke können Sie einen Schwenk über das Ablaufdiagramm durchführen und den Teil hervorheben, den Sie anzeigen möchten.</p>

Bei der Arbeit mit großen oder komplexen Ablaufdiagrammen haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Sie können ein Prozessfeld suchen, indem Sie den Namen des Prozesses in das Feld **Prozessnamen suchen** in der Symbolleiste eingeben.
- Sie können das kleine graue Feld in der unteren rechten Ecke des Arbeitsbereichs verschieben, um einen Schwenk über das Ablaufdiagramm auszuführen. Diese grafische Darstellung des Arbeitsbereichs ist nützlich, wenn nicht alle Prozessfelder gleichzeitig auf den Bildschirm passen.
- Sie können die Größe des Ablaufdiagramms ändern, um es an den Arbeitsbereich anzupassen, indem Sie auf das Symbol **Inhalt einpassen** in der Symbolleiste klicken. Anschließend können Sie die Zoomoptionen oder das kleine graue Navigationsfeld verwenden, sofern erforderlich.

Weitere Informationen zum Ändern der Darstellung des Ablaufdiagramms finden Sie unter „Ändern der Darstellung des Ablaufdiagramms“ auf Seite 50.

Überlegungen zum Ablaufdiagrammdesign

Bedenken Sie beim Erstellen von Ablaufdiagrammen Folgendes:

- **Vermeiden Sie zyklische Abhängigkeiten.** Achten Sie darauf, keine zyklischen Abhängigkeiten zwischen den Prozessen zu schaffen. Ihr Ablaufdiagramm verfügt beispielsweise über einen Prozess "Auswählen", der Daten für einen Prozess vom Typ "Segment erstellen" bereitstellt. Wenn Sie als Input für den Prozess „Auswählen“ ein Segment auswählen, das durch den gleichen Prozess "Segment erstellen" erstellt wird, dem der Prozess "Auswählen" Daten bereitstellt, dann haben Sie eine zyklische Abhängigkeit geschaffen. Diese Situation führt zu einer Fehlernachricht, wenn Sie versuchen, den Prozess auszuführen.
- **Anwenden von globalen Unterdrückungen.** Wenn Ihr Unternehmen die Funktion "Globale Unterdrückung" verwendet, sollten Sie darauf achten, dass eine be-

stimmte Gruppe von IDs automatisch von der Verwendung in Zielzellen und Kampagnen ausgeschlossen werden kann.

Erstellen von Ablaufdiagrammen

Sie können Ihrer Kampagne ein neues Ablaufdiagramm hinzufügen, indem Sie ein neues Ablaufdiagramm erstellen oder ein vorhandenes Ablaufdiagramm kopieren.

Das Kopieren eines vorhandenen Ablaufdiagramms spart u. U. Zeit, da Sie mit einem fertigen Ablaufdiagramm beginnen und dieses an die aktuellen Anforderungen anpassen können.

Zur einfacheren Erstellung von Ablaufdiagrammen können Sie vorgefertigte Ablaufdiagrammvorlagen verwenden, um geläufige Kampagnen zu erstellen und Kästchensequenzen zu verarbeiten. Sie können außerdem andere Objekte wie Abfragen, Tabellenkataloge, Trigger, benutzerdefinierte Makros, Benutzervariablen und Definitionen von abgeleiteten Feldern speichern und wiederverwenden.

So erstellen Sie ein Ablaufdiagramm

Anmerkung: Wenn Sie ein interaktives Ablaufdiagramm erstellen, finden Sie weitere Informationen in der Dokumentation von IBM Interact.

1. Klicken Sie in der Kampagne oder Sitzung, der Sie ein Ablaufdiagramm hinzufügen möchten, auf das Symbol **Ablaufdiagramm hinzufügen**.

Daraufhin wird die Seite "Ablaufdiagrammeigenschaften" angezeigt.

2. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für das Ablaufdiagramm ein.

Anmerkung: Für die Namen der Ablaufdiagramme gelten spezielle Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden dürfen. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen“, auf Seite 253.

Anmerkung: Unter **Ablaufdiagrammtyp** ist **Standard-Ablaufdiagramm zur Stapelverarbeitung** die einzige Option, es sei denn, Sie sind ein lizenzierter Interact-Benutzer. Wenn Sie eine lizenzierte Version von Interact installiert haben, können Sie auch "Interaktives Ablaufdiagramm" auswählen.

3. Klicken Sie auf **Speichern und Ablaufdiagramm bearbeiten**.

Das Ablaufdiagramm wird in einem neuen Fenster geöffnet, das die Prozesspalette auf der linken Seite, eine Symbolleiste oben und einen leeren Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich enthält. Eine Übersicht über den Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich finden Sie unter „Übersicht über den Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich“ auf Seite 23.

4. Fügen Sie dem Ablaufdiagramm einen Prozess hinzu, indem Sie ein Prozessfeld von der Palette in den Arbeitsbereich ziehen.

Ein Ablaufdiagramm beginnt in der Regel mit einem oder mehreren Prozessen der Art "Auswählen" oder "Zielgruppe". Auf diese Weise werden die Kunden oder vermarktbareren Objekte festgelegt, mit denen gearbeitet werden soll.

5. Doppelklicken Sie im Arbeitsbereich auf einen Prozess, um diesen zu konfigurieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Kapitel 5, „Einführung in Kampagne-Prozesse“, auf Seite 43.

Wichtig: Klicken Sie beim Hinzufügen und Bearbeiten von Prozessen regelmäßig auf **Änderungen speichern und weiter bearbeiten**.

6. Verbinden Sie die konfigurierten Prozesse, um den Workflow der Kampagne zu bestimmen.
7. Klicken Sie auf **Speichern und beenden**, um das Ablaufdiagrammfenster zu schließen.

Kopieren von Ablaufdiagrammen

Das Kopieren vorhandener Ablaufdiagramme in eine Kampagne ist ein zeitsparender Vorgang, da Sie so auf ein vollständiges Ablaufdiagramm zurückgreifen können, das lediglich an Ihre Bedürfnisse angepasst werden muss.

Wenn das kopierte Ablaufdiagramm Kontaktprozesse (Mailliste oder Anrufliste) mit Zielzellen beinhaltet, die mit den im Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) definierten Zielzellen verbunden sind, werden für die Zellen in der neuen Kopie des Ablaufdiagramms neue Zellencodes erstellt, sodass keine doppelten Zellencodes vorkommen. Wenn die Zielzellen im Ablaufdiagramm definiert wurden und wenn die Option **Zellencode automatisch erstellen** im Kontaktprozess inaktiviert ist, werden beim Einfügen des kopierten Ablaufdiagramms KEINE neuen Zellencodes erstellt.

Anmerkung: Wenn Sie ein Ablaufdiagramm kopieren und die Ablaufdiagrammlogik abgeleitete Felder verwendet, die auf Zellencodes aus dem alten Ablaufdiagramm verweisen, wird die Logik im neuen Ablaufdiagramm zerstört.

Die Einstellungen der Prozesskonfiguration werden in das neue Ablaufdiagramm kopiert. Temporäre Dateien und Tabellen, die infolge der Ausführung des ursprünglichen Ablaufdiagramms erstellt wurden, werden nicht in das neue Ablaufdiagramm kopiert.

So kopieren Sie ein Ablaufdiagramm

1. Zeigen Sie das Ablaufdiagramm an, das Sie kopieren möchten.
Sie können beispielsweise auf die Registerkarte des Ablaufdiagramms klicken, während Sie seine Kampagne anzeigen.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Kopieren**.
Das Fenster "Ablaufdiagramm duplizieren" wird angezeigt.
3. Wählen Sie die Kampagne aus, in die das Ablaufdiagramm kopiert werden soll.
Klicken Sie zum Erweitern eines Ordners auf das nebenstehende +-Zeichen, damit Sie durch die Liste navigieren können.
4. Klicken Sie auf **Diese Position akzeptieren**.

Anmerkung: Mit einem Doppelklick auf einen Ordner wählen Sie diesen aus und bestätigen gleichzeitig Ihre Auswahl.

Das Ablaufdiagramm wird in die ausgewählte Kampagne verschoben.

Anzeigen von Ablaufdiagrammen

Wenn Sie die Berechtigungen zum Anzeigen eines Ablaufdiagramms besitzen, können Sie es im schreibgeschützten Modus zur Ansicht öffnen. Damit können Sie die Struktur des Ablaufdiagramms sehen, allerdings keine Dialoge zum Konfigurieren von Prozessen öffnen oder Änderungen vornehmen. Um den Zweck eines Ab-

laufdiagrammsschnell nachzuvollziehen, können im schreibgeschützten Modus die Prozesse und Verbindungen zwischen den Prozessen angezeigt werden.

Sie können das angezeigte Ablaufdiagramm verkleinern oder vergrößern, um den Prozess als Ganzes zu erfassen bzw. um bestimmte Elemente im Detail zu betrachten.

Um weitere Informationen des Ablaufdiagramms anzuzeigen, z. B. wie die Prozesse im Ablaufdiagramm konfiguriert sind, müssen Sie das Ablaufdiagramm zur Ansicht oder zum Bearbeiten öffnen.

So zeigen Sie ein Ablaufdiagramm an

Ablaufdiagramme können auf dreierlei Weise angezeigt werden:

- Klicken Sie auf der Seite "Kampagnen" auf das Symbol **Registerkarte anzeigen** neben der Kampagne und wählen Sie im Menü das Ablaufdiagramm aus, das Sie anzeigen möchten.
- Öffnen Sie die Registerkarte "Ablaufdiagramm" direkt aus der Kampagne heraus.
- Öffnen Sie die Registerkarte "Analyse" der Kampagne. Klicken Sie anschließend in der Ablaufdiagrammliste auf den Namen des Ablaufdiagramms.

So können Sie die Ansicht verkleinern bzw. vergrößern:

Klicken Sie auf die Symbole **Vergrößern** und **Verkleinern**.

Überprüfen von Ablaufdiagrammen

Wenn Sie die Berechtigungen zum Überprüfen eines Ablaufdiagramms (aber keine Bearbeitungsrechte) besitzen, können Sie es nur im Modus „Überprüfen“ öffnen. Damit können Sie die Prozesskonfigurationen ansehen und das Ablaufdiagramm verändern. Sie können die Änderungen allerdings weder speichern noch Produktionsdurchläufe von Ablaufdiagrammen oder eines ihrer Prozesse durchführen. Dadurch ist es Ihnen möglich, den Inhalt eines Ablaufdiagramms auf sichere Weise zu überprüfen oder Prozesse innerhalb eines Ablaufdiagramms zu kopieren und wiederzuverwenden, ohne das Ablaufdiagramm aus Versehen zu ändern.

Wichtig: Denken Sie daran, dass Testläufe Ausgaben erstellen und Trigger ausführen können. Zudem können Sie selbst im Modus „Überprüfen“ bei entsprechenden Rechten benutzerdefinierte Makros und Trigger im Ablaufdiagramm bearbeiten und damit das Ablaufdiagramm verändern.

Ferner können Sie folgende Aktionen im Modus „Überprüfen“ ausführen:

- Testläufe, sofern Sie über die erforderlichen Berechtigungen verfügen.
- Speichern der von Ihnen überprüften Prozesse oder des Ablaufdiagramms als Vorlage.

Wichtig: Im Modus "Überprüfen" ist die Option zum automatischen Speichern des Ablaufdiagramms inaktiviert und kann auch nicht aktiviert werden. Um die Änderungen an einem Ablaufdiagramm zu speichern, müssen Sie über die Berechtigungen zum Bearbeiten verfügen.

So überprüfen Sie Prozesse im Ablaufdiagramm

Anmerkung: Sie öffnen ein Ablaufdiagramm im Modus "Überprüfen" auf die gleiche Weise, wie Sie auch ein Ablaufdiagramm im Modus "Bearbeiten" öffnen. Die für Sie festgelegten Berechtigungen stellen automatisch sicher, dass Sie auf Ablaufdiagramme nur dann im Modus "Überprüfen" zugreifen können, wenn Sie nicht auch die Berechtigungen zum Bearbeiten haben.

Ablaufdiagramme können auf mehrere Weisen zum Überprüfen geöffnet werden:

- Klicken Sie auf der Seite "Kampagnen" auf das Symbol **Registerkarte bearbeiten** neben der Kampagne und wählen Sie im Menü das Ablaufdiagramm aus, das Sie überprüfen möchten.
- Öffnen Sie die Kampagne und klicken Sie anschließend auf die Registerkarte "Ablaufdiagramm". Klicken Sie auf der Seite "Ablaufdiagramm" auf das Symbol **Bearbeiten**.

Sie können auch die Taste **Strg** drücken und auf die Registerkarte "Ablaufdiagramm" klicken, um das Ablaufdiagramm direkt im Modus "Überprüfen" zu öffnen.

- Öffnen Sie in der Kampagne die Registerkarte **Analyse**, klicken Sie auf den Link zu dem Ablaufdiagramm, das Sie überprüfen möchten, und klicken Sie anschließend auf das Symbol **Bearbeiten**.

Auf der Registerkarte "Analyse" können Sie auch die Taste **Strg** drücken und auf den Link "Ablaufdiagramm" klicken, um das Ablaufdiagramm direkt im Modus "Überprüfen" zu öffnen.

Wenn Sie ein Ablaufdiagramm im Modus "Überprüfen" öffnen, erhalten Sie eine Nachricht, dass sich das Ablaufdiagramm im Modus "Überprüfen" befindet und Änderungen nicht gespeichert werden können. In der Seitenkopfzeile wird „Überprüfung wird ausgeführt“ angezeigt und nur die Option **Abbrechen** ist sichtbar.

Bearbeiten von Ablaufdiagrammen

Ablaufdiagramme werden bearbeitet, um Prozesse hinzuzufügen, zu entfernen oder zu konfigurieren. Sie können auch Name und Beschreibung eines Ablaufdiagramms ändern.

Wichtig: Wenn Sie versuchen, ein Ablaufdiagramm zu bearbeiten, das gerade von einer anderen Person bearbeitet wird, gibt die Kampagne eine entsprechende Warnung aus. Wenn Sie das Ablaufdiagramm dennoch öffnen, gehen die Änderungen des anderen Benutzers sofort und dauerhaft verloren. Um solch einem Datenverlust vorzubeugen, sollten Sie den Vorgang nicht fortsetzen, sondern erst mit dem anderen Benutzer Rücksprache halten.

So öffnen Sie ein Ablaufdiagramm zum Bearbeiten

Ablaufdiagramme können auf mehrere Weisen zum Bearbeiten geöffnet werden:

- Klicken Sie auf der Seite "Kampagnen" auf das Symbol **Registerkarte bearbeiten** neben der Kampagne und wählen Sie im Menü das Ablaufdiagramm aus.
- Öffnen Sie die Kampagne und klicken Sie anschließend auf die Registerkarte "Ablaufdiagramm". Klicken Sie auf der Seite "Ablaufdiagramm" auf das Symbol **Bearbeiten**.

Sie können auch die Taste **Strg** drücken und auf die Registerkarte "Ablaufdiagramm" klicken, um das Ablaufdiagramm direkt im Modus **Bearbeiten** zu öffnen.

- Öffnen Sie in der Kampagne die Registerkarte **Analyse**, klicken Sie auf den Link zu dem Ablaufdiagramm, das Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie anschließend auf das Symbol **Bearbeiten**.

Sie können auch die Taste **Strg** drücken und auf den Namen des Ablaufdiagramms klicken, um das Ablaufdiagramm direkt im Modus **Bearbeiten** zu öffnen.

So bearbeiten Sie die Eigenschaften eines Ablaufdiagramms

1. Öffnen Sie das Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
2. Klicken Sie in der Ablaufdiagramm-Symboleiste auf das Symbol **Eigenschaften**.

Die Seite "Ablaufdiagrammeigenschaften bearbeiten" wird angezeigt.

3. Ändern Sie den Namen oder die Beschreibung des Ablaufdiagramms.

Anmerkung: Für die Namen der Ablaufdiagramme gelten spezielle Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden dürfen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen“, auf Seite 253.

4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Die Änderungen der Ablaufdiagrammdetails werden gespeichert.

Validieren von Ablaufdiagrammen

Sie können die Gültigkeit eines Ablaufdiagramms mithilfe der Funktion **Ablaufdiagramm validieren** jederzeit überprüfen (außer wenn das Ablaufdiagramm gerade ausgeführt wird). Sie müssen ein Ablaufdiagramm nicht speichern, um es zu validieren.

Eine Validierung überprüft bei einem Ablaufdiagramm Folgendes:

- Ob die Prozesse innerhalb des Ablaufdiagramms konfiguriert sind.
- Ob die Zellencodes innerhalb des Ablaufdiagramms eindeutig sind, wenn der Konfigurationsparameter "AllowDuplicateCellCodes" auf **Nein** gesetzt ist. Wenn dieser Parameter auf **Ja** gesetzt ist, sind doppelte Zellencodes innerhalb eines Ablaufdiagramms zulässig.
- Ob Zellennamen innerhalb des Ablaufdiagramms eindeutig sind.
- Ob Angebote und Angebotslisten, auf die die Kontaktprozesse verweisen, gültig sind (d. h. ob sie nicht zurückgezogen oder gelöscht wurden). Leere Angebotslisten, auf die verwiesen wird, erzeugen keine Fehlernachricht, sondern eine Warnung.
- Ob die Verbindungen der Zellen, die mit einem „von oben nach unten“ erstellten Eintrag im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) verbunden sind, weiterhin bestehen.

Das Validierungstool meldet den ersten im Ablaufdiagramm gefundenen Fehler. Möglicherweise müssen Sie das Validierungstool mehrmals hintereinander anwenden (nach der Behebung jedes angezeigten Fehlers), um zu gewährleisten, dass alle gefundenen Fehler behoben werden.

Anmerkung: Es hat sich bewährt, die Ablaufdiagramme vor dem Ausführen der Produktionsläufe zu validieren, insbesondere, wenn Sie Ablaufdiagramme im Stapelmodus ausführen oder die Ausführung nicht aktiv überwachen können.

So validieren Sie ein Ablaufdiagramm

1. Klicken Sie auf einer Ablaufdiagrammseite im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Ausführen** und wählen Sie dann **Ablaufdiagramm validieren** aus.
Kampagne prüft Ihr Ablaufdiagramm.
2. Wenn Fehler im Ablaufdiagramm vorhanden sind, wird eine Nachricht mit dem ersten gefundenen Fehler angezeigt. Jedes Mal, wenn Sie nach einer Fehlerbehebung das Validierungstool erneut ausführen, wird der nächste verbleibende Fehler angezeigt.

Testen von Ablaufdiagrammen

Wenn keine Daten ausgegeben oder keine Tabellen bzw. Dateien aktualisiert werden sollen, können mit den Ablaufdiagrammen oder deren Verzweigungen auch Testläufe ausgeführt werden. Beachten Sie jedoch, dass Trigger nach Abschluss von Testläufen und Ausführungen im Produktionsmodus ausgeführt werden.

Beim Testen von Prozessen, Verzweigungen oder Ablaufdiagrammen werden globale Unterdrückungen angewendet.

Anmerkung: Es hat sich bewährt, beim Erstellen von Ablaufdiagrammen Testläufe für Prozesse und Verzweigungen auszuführen, um eventuell auftretende Fehler schnell erkennen und beseitigen zu können. Außerdem sollten Sie beachten, dass jedes Ablaufdiagramm gespeichert werden muss, bevor Sie es ausführen oder testen.

So führen Sie einen Testlauf eines Ablaufdiagramms durch

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten**. Es wird empfohlen, das Ablaufdiagramm vor der Ausführung zu speichern.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Ausführen** und wählen Sie **Ablaufdiagramm testweise ausführen** aus.

Das Ablaufdiagramm wird im Testmodus ausgeführt, sodass keine Daten in die Tabellen geschrieben werden.

Jeder Prozess wird nach der erfolgreichen Ausführung mit einem Häkchen gekennzeichnet. Wenn Fehler aufgetreten sind, wird stattdessen ein rotes „X“ angezeigt.

3. Verwenden Sie eine der Optionen unter **Speichern** in der Symbolleiste.

Wenn Sie während der Ausführung des Ablaufdiagramms auf **Speichern und beenden** klicken, wird die Ausführung des Ablaufdiagramms fortgesetzt. Der Speichervorgang findet erst nach Ende der Ausführung statt. Wenn Sie oder ein anderer Benutzer das Ablaufdiagramm erneut öffnen, obwohl es noch ausgeführt wird, dann gehen alle am Ablaufdiagramm vorgenommenen Änderungen verloren. Aus diesem Grund müssen Ablaufdiagramme vor dem Ausführen immer gespeichert werden.

Um die Ausführung anzuhalten, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Prozessfeld und wählen Sie **Ausführung > Elem. anhalten** aus. Um die Ausführung zu stoppen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Prozessfeld und wählen Sie **Ausführung > Elem. beenden** aus.

4. Klicken Sie in der Campaign-Symbolleiste auf die Registerkarte **Analyse** und prüfen Sie den Bericht zur **Statusübers. Kampagnenablaufdiagramm**, um zu ermitteln, ob während der Ablaufdiagrammausführung Fehler aufgetreten sind.

So führen Sie einen Testlauf einer Ablaufdiagrammverzweigung durch

1. Klicken Sie auf einer Ablaufdiagrammseite im Modus **Bearbeiten** auf einen Prozess der Verzweigung, die Sie testen möchten.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Ausführen** und wählen Sie **Testlauf für ausgewählte Verzweigung** aus.

Das Ablaufdiagramm wird im Testmodus ausgeführt. Es werden keine Daten in Tabellen geschrieben.

Jeder Prozess wird nach der erfolgreichen Ausführung mit einem Häkchen gekennzeichnet. Wenn Fehler aufgetreten sind, wird stattdessen ein rotes „X“ angezeigt.

Ausführen von Ablaufdiagrammen

Ausgeführt werden können: Ablaufdiagramme, Verzweigungen oder individuelle Prozesse eines Ablaufdiagramms. Zur Erzielung eines optimalen Ergebnisses sollten Sie beim Erstellen von Ablaufdiagrammen Testläufe ausführen, um eventuell auftretende Fehler schnell erkennen und beseitigen zu können. Vergewissern Sie sich außerdem, dass jedes Ablaufdiagramm vor dem Testen oder Ausführen gespeichert wurde.

Wichtig: Beachten Sie, dass bei Ablaufdiagrammen mit Kontaktprozessen jede Ausführung eines Ablaufdiagramms im Produktionsmodus den Kontaktverlauf nur einmal erzeugen kann. Sie können mehrfache Kontakte anhand derselben ID-Liste generieren, indem Sie eine Momentaufnahme der ID-Liste erstellen und während jeder Ablaufdiagrammausführung Daten aus dieser Liste lesen.

Anmerkung: Benutzer mit Administratorberechtigungen können auf die Seite "Überwachung" zugreifen. Dort werden alle ausgeführten Ablaufdiagramme und ihr Status angezeigt. Die Seite stellt auch Steuerelemente zur Verfügung, mit denen die Ablaufdiagrammausführungen ausgesetzt, fortgesetzt oder gestoppt werden können.

So führen Sie ein Ablaufdiagramm aus

1. Wenn ein Ablaufdiagramm angezeigt wird, kann es ausgeführt werden, indem Sie auf das Symbol **Ausführen** klicken und dann **Element ausführen** auswählen.

Beim Bearbeiten eines Ablaufdiagramms klicken Sie auf das Symbol **Ausführen** und wählen dann **Speichern und Ablaufdiagramm ausführen** aus.

2. Wenn das Ablaufdiagramm bereits ausgeführt wurde, klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **OK**.

Die beim Ausführen generierten Daten werden in entsprechenden Systemtabellen gespeichert. Jeder Prozess wird nach der erfolgreichen Ausführung mit einem Häkchen gekennzeichnet. Wenn Fehler aufgetreten sind, wird stattdessen ein rotes „X“ angezeigt.

3. Klicken Sie auf **Speichern und beenden**, um das Ablaufdiagramm zu speichern.

Sie können alternativ auf **Speichern** klicken, um das Ablaufdiagramm zu speichern und zum Bearbeiten geöffnet zu lassen.

Sie müssen das Ablaufdiagramm nach der Ausführung speichern, um die Ergebnisse in Berichten anzeigen zu können. Nachdem Sie ein Ablaufdiagramm gespeichert haben, sind die Ergebnisse wiederholter Ausführungen sofort verfügbar.

Anmerkung: Wenn Sie während der Ausführung des Ablaufdiagramms auf **Speichern und beenden** klicken, wird die Ausführung des Ablaufdiagramms fortgesetzt. Der Speichervorgang findet erst nach Ende der Ausführung statt.

4. Klicken Sie in der Kampagne-Symboleiste auf die Registerkarte **Analyse** und prüfen Sie den Bericht zur **Statusübers. Kampagnenablaufdiagramm**, um zu ermitteln, ob während der Ablaufdiagrammausführung Fehler aufgetreten sind.

So führen Sie eine Verzweigung eines Ablaufdiagramms aus

1. Klicken Sie auf einer Ablaufdiagrammseite im Modus **Bearbeiten** auf einen Prozess der Verzweigung, die Sie ausführen möchten.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Ausführen** und wählen Sie **Speichern und ausgewählte Verzweigung ausführen** aus.

Anmerkung: Wenn Sie nur einen Prozess oder eine Verzweigung eines Ablaufdiagramms ausführen, wird die Ausführungs-ID eines Ablaufdiagramms nicht hochgezählt. Wenn Sie nur einen Prozess oder eine Verzweigung ausführen und Datensätze zu Kontaktverläufen existieren, werden Sie aufgefordert, Optionen zum Ausführungsverlauf zu wählen, bevor Sie fortfahren können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Informationen über Optionen zum Ausführungsverlauf“ auf Seite 33.

Jeder Prozess wird nach der erfolgreichen Ausführung mit einem Häkchen gekennzeichnet. Wenn Fehler aufgetreten sind, wird stattdessen ein rotes X angezeigt.

So führen Sie einen Prozess oder einen Testlauf des Prozesses aus

Führen Sie einen Testlauf des Prozesses sofort nach dessen Konfiguration und Verbindung aus, um sicherzustellen, dass Ihre Konfiguration erfolgreich war und die Ergebnisse Ihren Erwartungen entsprechen.

Anmerkung: Beim Ausführen eines Prozesses gehen die Ergebnisse vorheriger Ausführungen verloren.

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
2. Klicken Sie auf den Prozess, den Sie ausführen möchten.

Wenn der Prozess Daten eines Quellenprozesses benötigt, vergewissern Sie sich, dass dieser bereits erfolgreich ausgeführt wurde und somit Daten zur Verfügung stellt.

3. Klicken Sie in der Symboleiste auf das Symbol **Ausführen** oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Prozessfeld und wählen Sie dann eine der folgenden Optionen aus:

- **Testlauf für ausgewählten Prozess ausführen:** Verwenden Sie diese Option bei der Erstellung Ihres Ablaufdiagramms, damit Sie eventuell auftretende Fehler sofort beheben können. Bei einem Testlauf werden weder Daten ausgegeben noch Tabellen oder Dateien aktualisiert. (Beim Abschluss von Testläufen werden jedoch Trigger ausgeführt und globale Unterdrückungen angewendet.)

- **Speichern und ausgewählten Prozess ausführen:** Führen Sie einen Produktionslauf aus. Die Kontaktprozesse "Mailliste" und "Anrufliste" schreiben Einträge in das Kontaktprotokoll. Jeder Produktionslauf kann den Kontaktverlauf nur einmal generieren. Kontaktprozesse, die bereits in diesem Produktionslauf ausgeführt wurden, können nur erneut ausgeführt werden, wenn das Kontaktprotokoll zuvor aus der aktuellen Ausführung gelöscht wird. Beim Abschluss des Produktionslaufs werden Trigger ausgeführt.

Anmerkung: Wenn man nur einen Prozess oder eine Verzweigung eines Ablaufdiagramms ausführt, wird die Ausführungs-ID eines Ablaufdiagramms nicht hochgezählt. Wenn Sie nur einen Prozess oder eine Verzweigung ausführen und Datensätze zum Kontaktverlauf existieren, werden Sie aufgefordert, Optionen zum Ausführungsverlauf zu wählen, bevor Sie fortfahren können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Informationen über Optionen zum Ausführungsverlauf“.

4. Klicken Sie nach Ausführung des Prozesses im Bestätigungsfenster auf **OK**.

Jeder Prozess wird nach der erfolgreichen Ausführung mit einem Häkchen gekennzeichnet. Wenn Fehler aufgetreten sind, wird stattdessen ein rotes „X“ angezeigt.

Informationen über Optionen zum Ausführungsverlauf

Anmerkung: Sie sehen das Fenster "Optionen zum Ausführungsverlauf" nur, wenn Sie eine Verzweigung oder einen Prozess ausführen, welche bereits für die aktuelle Ausführungs-ID einen Kontaktverlauf erzeugt hat. Wenn für ein bestimmtes neues Ausführen einer Verzweigung oder eines Prozesses eine neue Ausführungsinstanz nicht existiert, erscheint das Fenster „Optionen zum Ausführungsverlauf“ nicht.

Verwenden Sie das Fenster „Optionen zum Ausführungsverlauf“, um festzulegen, wie der von Ihnen erzeugte neue Kontaktverlauf in die Kontaktverlaufstabelle geschrieben wird.

Szenario der Optionen zum Ausführungsverlauf

Sie verfügen über ein Ablaufdiagramm mit zwei Verzweigungen und zwei Kontaktprozessen, A und B. Beide sind so konfiguriert, dass sie die Protokolle im Kontaktverlauf speichern.

Sie führen das gesamte Ablaufdiagramm einmal (von oben, mithilfe des Befehls „Ablaufdiagramm starten“) aus. Dieser Befehl erzeugt eine neue Ausführungs-ID (z. B. Ausführungs-ID = 1) und erstellt einen Kontaktverlauf für diese Ausführungs-ID.

Nach dieser ersten erfolgreichen Ausführung des gesamten Ablaufdiagramms bearbeiten Sie Kontaktprozess A, um Personen, die das erste Angebot erhalten haben, ein Folgeangebot zu machen. Dementsprechend müssen Sie Kontaktprozess A erneut ausführen. Die derzeitige Ausführungs-ID ist "1", und der Kontaktverlauf für Prozess A und Ausführungs-ID=1 ist bereits vorhanden.

Das Fenster „Optionen zum Ausführungsverlauf“ wird angezeigt, wenn Sie Kontaktprozess A auswählen und auf „Prozess ausführen“ klicken. Sie können die Ausführungs-ID unverändert lassen (Ausführungs-ID=1) und den bestehenden Kontaktverlauf dieser Ausführungs-ID ersetzen, oder Sie erzeugen eine neue Ausführungsinstanz (d. h. Sie erhöhen die Ausführungs-ID auf 2). Lassen Sie den Kontaktverlauf der Ausführungs-ID=1 zugeordnet und hängen Sie einen neuen Kontaktverlauf an, der der Ausführungs-ID=2 zugeordnet ist.

Sie senden ein Folgeangebot und möchten den Kontaktverlauf, der dem ersten Angebot zugeordnet ist, nicht verlieren. Wählen Sie in diesem Fall **Neue Ausführungsinstanz erstellen** aus. Hierdurch wird die Ausführungs-ID in „2“ geändert, und es werden Datensätze zum Kontaktverlauf für dieselben IDs angehängt, die das erste Angebot zur Kontaktverlaufstabelle erhalten haben.

Wenn Sie nun den Kontaktprozess B bearbeiten und ausführen, wird das Fenster "Optionen zum Ausführungsverlauf" nicht angezeigt, da die derzeitige Ausführungs-ID = 2 und der Kontaktverlauf, der der Ausführungs-ID = 2 zugeordnet ist, für den Kontaktprozess B nicht vorhanden sind. Nur den Kontaktprozess B auszuführen, erzeugt lediglich zusätzliche Datensätze im Kontaktverlauf für die Ausführungs-ID = 2.

Referenz zum Fenster „Optionen zum Ausführungsverlauf“

Das Fenster "Optionen zum Ausführungsverlauf" enthält die folgenden Optionen.

Tabelle 5. Optionen im Fenster "Optionen zum Ausführungsverlauf"

Option	Beschreibung
Neue Ausführungsinstanz erstellen	Eine spezielle Verzweigung oder einen Prozess des Ablaufdiagramms mithilfe einer neuen Ausführungs-ID erneut ausführen. Anhängen der Ergebnisse, die der neuen Ausführungs-ID zugeordnet sind, an die Kontaktverlaufstabelle. Der bereits existierende Kontaktverlauf bleibt davon unberührt.
Kontaktverlauf von vorheriger Ausführung ersetzen	Wiederverwenden der vorherigen Ausführungs-ID und Ersetzen des zuvor für diese Ausführungs-ID generierten Kontaktverlaufs (nur für den Prozess oder die Verzweigung, die ausgeführt wird). Datensätze zum Kontaktverlauf, die zuvor für andere Verzweigungen oder Prozesse des Ablaufdiagramms generiert wurden, bleiben davon unberührt.
Abbrechen	Abbrechen der Ausführung der Verzweigung oder des Prozesses und den existierenden Kontaktverlauf unverändert lassen. Das Ablaufdiagramm bleibt im Modus „Bearbeiten“ geöffnet.

Sie können einen Kontaktverlauf nicht ersetzen, wenn ein zugeordneter Antwortverlauf existiert. Wenn Sie daher **Ersetzen des Kontaktverlaufs der vorherigen Ausführung** auswählen und Datensätze zum zugeordneten Antwortverlauf existieren, können Sie eine der beiden Optionen auswählen:

- Klicken Sie auf **OK**, um sowohl die Datensätze zum zugeordneten Antwortverlauf als auch diejenigen zum Kontaktverlauf zu löschen. Dies ist die einzige Option, wenn ein Antwortverlauf existiert und Sie den Kontaktverlauf aus der vorherigen Ausführung ersetzen wollen.
- Klicken Sie auf **Abbrechen**, um das Löschen von Datensätzen zum Kontaktverlauf abzuberechnen. Sie können stattdessen **Neue Ausführungsinstanz erstellen** auswählen, um eine neue Ausführungsinstanz für den aktuellen Kontaktprozess zu erstellen.

So halten Sie eine Ablaufdiagrammausführung an

Wenn Sie ein Ablaufdiagramm, Verzweigungen oder Prozesse während der Ausführung anhalten, wird der Server gestoppt. Außerdem werden alle bisher verarbeiteten Daten gespeichert. Sie können eine Ausführung beispielsweise anhalten, um IT-Ressourcen auf dem Server freizugeben.

Nachdem eine Ausführung angehalten wurde, kann sie entweder fortgesetzt oder abgebrochen werden.

Klicken Sie auf einer Ablaufdiagrammseite auf das Symbol **Ausführen** und wählen Sie **Element anhalten** aus.

Anmerkung: Wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, können Sie die Ablaufdiagramme auch auf der Seite "Überwachung" kontrollieren.

So setzen Sie eine angehaltene Ablaufdiagrammausführung fort

Wenn Sie eine angehaltene Ausführung fortsetzen, wird der Prozess genau dort wieder aufgenommen, wo er pausiert wurde. Wurde der Prozess "Auswählen" beispielsweise nach der Verarbeitung von zehn Datensätzen angehalten, wird der Prozess mit dem elften Datensatz fortgesetzt.

Klicken Sie auf einer Ablaufdiagrammseite auf das Symbol **Ausführen** und wählen Sie **Element fortsetzen** aus.

Anmerkung: Wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, können Sie die Ablaufdiagramme auch auf der Seite "Überwachung" kontrollieren. Sie finden ausführliche Informationen hierzu im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

So brechen Sie eine Ablaufdiagrammausführung ab

Klicken Sie auf einer Ablaufdiagrammseite auf das Symbol **Ausführen** und wählen Sie **Element stoppen** aus.

Alle Ergebnisse der zu diesem Zeitpunkt ausgeführten Prozesse gehen dabei verloren. Die betroffenen Prozesse werden mit einem roten X gekennzeichnet.

Anmerkung: Wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, können Sie die Ablaufdiagramme auch auf der Seite "Überwachung" kontrollieren.

So setzen Sie eine abgebrochene Ablaufdiagrammausführung fort

Über die Verzweigung, die sich an der Stelle befindet, wo der Ablaufdiagrammprozess abgebrochen wurde, können Sie den Prozess fortsetzen. Starten Sie hierzu die entsprechende Verzweigung. Dieser Prozess sowie alle nachfolgenden Prozesse werden erneut ausgeführt.

1. Klicken Sie auf einer Ablaufdiagrammseite im Modus **Bearbeiten** auf den mit einem roten X gekennzeichneten Prozess.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Ausführen** und wählen Sie **Speichern und ausgewählte Verzweigung ausführen** aus.

Anmerkung: Wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, können Sie die Ablaufdiagramme auch auf der Seite "Überwachung" kontrollieren. Sie finden ausführliche Informationen hierzu im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

Fehlersuche bei Laufzeitfehlern

Richtig konfigurierte Prozesse werden farbig angezeigt (die einzelnen Farben geben den jeweiligen Prozesstyp an). Ist ein Prozess grau hinterlegt und sein Name kurziv geschrieben, liegt ein Konfigurationsfehler vor. Um mehr Informationen über

den Fehler zu erhalten, berühren Sie mit dem Mauszeiger diesen Prozess. Es wird eine Fehlermeldung angezeigt, die das Problem beschreibt.

Wird die Ausführung eines Ablaufdiagramms aufgrund eines Fehlers abgebrochen, werden die entsprechenden Prozesse mit einem roten X markiert. Berühren Sie mit dem Mauszeiger einen solchen Prozess, um die Fehlermeldung einzublenden.

Anmerkung: Wenn Kampagne so konfiguriert ist, dass Systemtabellen in einer Datenbank gespeichert werden, wird beim Abbruch der Ausführung aufgrund eines Verbindungsfehlers zur Datenbank der Prozess nicht mit einem roten X gekennzeichnet. Stattdessen wird das Ablaufdiagramm mit dem letzten Speicherstand angezeigt.

Um sich von der richtigen Ausführung der Prozesse zu überzeugen, sollten Sie die Protokolldatei auf Systemfehlermeldungen prüfen und die Analyse- und Erfolgs-/Wirtschaftlichkeitsberichte für die Kampagne zu Rate ziehen.

Löschen von Ablaufdiagrammen

Das Löschen eines Ablaufdiagramms entfernt dieses und alle zugeordneten Dateien dauerhaft, einschließlich der Protokolldatei. Falls Sie Teile des Ablaufdiagramms für die erneute Verwendung aufheben möchten, sichern Sie diese als gespeichertes Objekt.

Ausgabedateien (z. B. solche, die durch Momentaufnahme, Optimieren oder einen Kontaktprozess erstellt wurden) werden nicht gelöscht. Die Informationen über Kontakt- und Antwortverlauf bleiben erhalten.

Wichtig: Wenn Sie versuchen, ein Ablaufdiagramm zu löschen, das gerade von einer anderen Person bearbeitet wird, gibt Kampagne eine entsprechende Warnung aus. Wenn Sie mit dem Vorgang dennoch fortfahren, werden die aktuellen Änderungen des anderen Benutzers unwiderruflich gelöscht. Um solch einem Datenverlust vorzubeugen, sollten Sie das Löschen des Ablaufdiagramms nicht fortsetzen, sondern erst mit dem anderen Benutzer Rücksprache halten.

So löschen Sie ein Ablaufdiagramm

1. Öffnen Sie das Ablaufdiagramm, das Sie löschen möchten, im Modus **Ansicht**. Die Ablaufdiagramm-Registerkarte wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Ablaufdiagramm löschen**.
3. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **OK**.
Das Ablaufdiagramm und alle zugeordneten Dateien werden entfernt.

So drucken Sie ein Ablaufdiagramm

Sie können Ablaufdiagramme in Kampagne ausdrucken.

Anmerkung: Verwenden Sie dafür nicht die Befehle **Datei > Drucken** Ihres Web-Browsers, da die Ablaufdiagramme in diesem Fall möglicherweise nicht korrekt gedruckt werden.

1. Öffnen Sie das zu druckende Ablaufdiagramm im Modus **Anzeigen** oder **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Drucken**.
Das Fenster "Seite einrichten" wird angezeigt.

3. Klicken Sie auf **OK**.
Das Fenster "Drucken" wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **OK**, um das aktuelle Ablaufdiagramm zu drucken.
Ein Kampagne-Fenster zeigt an, dass das Ablaufdiagramm gedruckt wird.

Verbessern der Ablaufdiagrammleistung mittels datenbankinterner Optimierung

Sie können die Ablaufdiagrammleistung verbessern, indem Sie die datenbankinterne Optimierung entweder global oder für ein einzelnes Ablaufdiagramm einschalten. Es hat sich bewährt, die globale Einstellung zu inaktivieren und die Option auf Ebene des einzelnen Ablaufdiagramms festzulegen. Die Einstellung auf Ablaufdiagrammebene überschreibt die globale Einstellung.

Anmerkung: Die datenbankinterne Optimierung wird nicht für alle Datenbanken unterstützt. Ihr Kampagne-Administrator kann prüfen, ob diese Option für Ihre Datenquellen zur Verfügung steht.

Mit der Option für die datenbankinterne Optimierung wird Folgendes bestimmt:

- Welche Abläufe auf Datenbankebene und welche auf Ebene des lokalen Kampagne-Servers ausgeführt werden, und
- was mit den Ergebnissen dieser Abläufe geschieht.

Bei Aktivierung der datenbankinternen Optimierung geschieht Folgendes:

- Die datenbankinterne Optimierung verhindert, dass IDs aus der Datenbank unnötigerweise zur Verarbeitung auf den Kampagne-Server kopiert werden.
- Verarbeitungsaufgaben wie Sortieren, Verknüpfen und Zusammenführen von Daten erfolgen nach Möglichkeit auf dem Datenbankserver.
- Die Ausgabezellen von Prozessen werden in temporären Tabellen auf dem Datenbankserver gespeichert.
- Einige Funktionen werden nach wie vor auf dem Kampagne-Server ausgeführt, sofern notwendig. Um beispielsweise ein abgeleitetes Feld zu berechnen, wertet Kampagne zunächst die Formel des abgeleiteten Felds aus und ermittelt, ob ein Teil der Berechnung mittels SQL durchgeführt werden kann. Wenn für die Berechnung einfache SQL-Anweisungen verwendet werden können, erfolgt die Berechnung "datenbankintern". Falls nicht, werden auf dem Kampagne-Server temporäre Segmenttabellen erstellt, um die Berechnungen auszuführen und die Ergebnisse innerhalb eines Ablaufdiagramms von Prozess zu Prozess festzulegen.

Wichtig: Die datenbankinterne Verarbeitung kann nicht ausgeführt werden, wenn Sie Einschränkungen für die Ausgabezellengröße festgelegt haben oder wenn temporäre Tabellen für den Prozess inaktiviert sind.

Benutzerdefinierte Makros mit Raw-SQL-Anweisungen können datenbankintern verarbeitet werden, es gelten jedoch folgende Einschränkungen:

- Alle benutzerdefinierten Raw-SQL-Makros müssen mit einer `select`-Anweisung beginnen und exakt eine `from`-Anweisung im restlichen Text enthalten.
- Bei Datenbanken, die nur das Einfügen in `<TempTable>`-Syntax unterstützen, müssen Sie mindestens eine Basistabelle derselben Datenquelle auf derselben Zielgruppenebene wie das benutzerdefinierte Raw-SQL-Makro zuordnen. Wenn die vom benutzerdefinierten direkten SQL-Makro ausgewählten Felder zu groß für die Felder der temporären Tabelle sind, wird ein Laufzeitfehler angezeigt.

Wichtig: Wenn Sie für die datenbankinterne Optimierung Raw-SQL verwenden, müssen Sie die Raw-SQL-Anweisungen mit der temporären Tabelle aus dem vorherigen Prozess verknüpfen. Andernfalls werden die Ergebnisse nicht durch die Ergebnisse des vorherigen Prozesses bewertet.

So verbessern Sie die Ablaufdiagrammleistung mittels datenbankinterner Optimierung

Sie können die Ablaufdiagrammleistung verbessern, indem Sie die Einstellung für die datenbankinterne Optimierung anpassen:

- global für das gesamte System
- für einzelne Ablaufdiagramme

Es hat sich bewährt, die globale Einstellung zu inaktivieren und die Option auf Ebene des einzelnen Ablaufdiagramms festzulegen. Die Einstellung auf Ablaufdiagrammebene überschreibt die globale Einstellung.

1. So passen Sie die Option global an:
 - a. Wählen Sie Einstellungen > Konfiguration aus.
 - b. Wählen Sie Kampagne > Partitionen > Partition[n] > Server > Optimierung aus und legen Sie useInDbOptimization auf TRUE (ein) oder FALSE (aus) fest.

Weitere Informationen zur Verwendung der Seite "Konfiguration" finden Sie im *IBM Marketing Platform-Administratorhandbuch*.

2. So schalten Sie die Option für ein einzelnes Ablaufdiagramm ein oder aus:
 - a. Klicken Sie auf einer Ablaufdiagrammseite im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Administration** und wählen Sie **Erweiterte Einstellungen** aus.
 - b. Wählen Sie **Ablaufdiagrammausführung mit datenbankinterner Optimierung** aus.
 - c. Klicken Sie auf **OK**.

Wenn Sie das Ablaufdiagramm speichern und ausführen, wird nach Möglichkeit die datenbankinterne Verarbeitung verwendet.

Packen von Ablaufdiagrammdateien zur Fehlersuche

Wenn Sie bei der Fehlersuche in einem Ablaufdiagramm Unterstützung von IBM benötigen, können Sie die relevanten Daten automatisch sammeln und an den technischen Support von IBM senden. Sie können aus einer Liste mit Elementen auswählen und Datenbereiche zur Datenbegrenzung angeben. Die Daten werden in den ausgewählten Ordner geschrieben, sodass der Inhalt komprimiert und an den technischen Support von IBM geschickt werden kann.

Zusätzlich zu den ausgewählten Datenelementen schreibt Kampagne außerdem eine Ergebnisdatei, die Folgendes angibt:

- Aktuelles Datum und Uhrzeit
- Versions- und Build-Nummern der Software
- Ihren Benutzernamen
- Die für das Paket ausgewählten Elemente

So packen Sie Ablaufdiagrammdateien zur Fehlersuche

Nur ein Benutzer, der über die entsprechenden Berechtigungen zum Bearbeiten oder Ausführen eines Ablaufdiagramms (entweder Testlauf oder Produktions-

durchlauf) verfügt, kann diesen Prozess ausführen. Wenn Sie nicht über die Berechtigung "Protokolle anzeigen" verfügen, können Sie die protokollbezogenen Einträge im Auswahlfenster nicht auswählen.

Verwenden Sie diese Aufgabe, um Ablaufdiagramm-Datendateien automatisch zu packen, um sie an den technischen Support von IBM zu schicken, wenn Sie bei der Problembehebung in einem Ablaufdiagramm Hilfe benötigen.

1. Wählen Sie auf einer Ablaufdiagrammseite im Modus **Bearbeiten** nacheinander **Administration** > **Ablaufdiagrammdateien sammeln** aus. Das Fenster "Datenpaket für Fehlerbehebung erstellen" wird angezeigt.
2. Geben Sie einen Namen für das Paket ein, oder belassen Sie den Standardnamen. Der Name des Pakets wird für die Erstellung eines Unterordners verwendet, in den die ausgewählten Datenelemente geschrieben werden.
3. Klicken Sie auf **Durchsuchen** und wählen Sie den Ordner aus, in dem das Datenpaket gespeichert werden soll.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für jedes Element, das Sie in das Paket aufnehmen möchten. Bei einigen Daten können Sie nach deren Auswahl zusätzliche Informationen eingeben, mit denen die extrahierten Daten gefiltert werden können.

Alternativ können Sie das Kontrollkästchen **Standardelemente auswählen** aktivieren. Durch dieses Kontrollkästchen werden alle Daten ausgewählt, die für gewöhnlich zur Fehlerbehebung von Ablaufdiagrammen benötigt werden. Dazu zählen alle aufgelisteten Elemente mit Ausnahme der Protokolldateien und des Inhalts der Benutzertabelle, der Kontakt- und Antwortverlaufstabelle, strategischer Segmente und Stapelverfolgungsdateien.

5. Klicken Sie auf **OK**, um das Paket zu erstellen.

Übermitteln von Ablaufdiagramm-Datenpaketen an den technischen Support von IBM

Sie können Datenpakete entweder per E-Mail an den technischen Support von IBM schicken oder auf die Art und Weise, die Ihr Supportmitarbeiter vorschlägt. Der technische Support von IBM nimmt nicht komprimierte Daten an (das Unterverzeichnis des gesamten Pakets), aber Sie können die Pakete auch komprimieren, verschlüsseln und in eine einzelne Datei packen, bevor Sie sie an den technischen Support von IBM schicken.

Optionen zum Packen von Ablaufdiagrammdateien

Tabelle 6. Optionen zum Packen von Ablaufdiagrammdateien

Element	Beschreibung des Inhalts	Zusätzlich definierbare Spezifikationen
Kontrollkästchen Standardelemente auswählen	Alle Daten, die gewöhnlich zur Fehlerbehebung von Ablaufdiagrammen benötigt werden. Dazu zählen alle aufgelisteten Elemente mit Ausnahme der Protokolldateien und des Inhalts der Benutzertabelle und der Kontaktverlaufstabelle.	
Ablaufdiagramm	Die Datei .ses des Ablaufdiagramms.	Ausführungsergebnisse einschließen? Schließen Sie optional die Datendateien der Laufzeitumgebung ein oder aus. Diese Dateien werden auch als "Unterstrich"-Dateien bezeichnet.

Tabelle 6. Optionen zum Packen von Ablaufdiagrammdateien (Forts.)

Element	Beschreibung des Inhalts	Zusätzlich definierbare Spezifikationen
Ablaufdiagrammprotokoll	Die Datei .log des Ablaufdiagramms.	Legen Sie optional Zeitmarken für Start und Ende fest. Wenn Sie diese nicht festlegen, wird standardmäßig die gesamte Protokolldatei verwendet.
Listener-Protokoll	Die Datei unica_aclsnr.log.	Legen Sie optional Zeitmarken für Start und Ende fest. Wenn Sie diese nicht festlegen, wird standardmäßig die gesamte Protokolldatei verwendet.
Startprotokoll	Die Datei AC_sess.log.	Legen Sie optional Zeitmarken für Start und Ende fest. Wenn Sie diese nicht festlegen, wird standardmäßig die gesamte Protokolldatei verwendet.
Webmeldungsprotokoll	Die Datei AC_web.log.	Legen Sie optional Zeitmarken für Start und Ende fest. Wenn Sie diese nicht festlegen, wird standardmäßig die gesamte Protokolldatei verwendet.
Kampagne Konfiguration	Die Datei .config, in der Konfigurationseigenschaften und -einstellungen aus der Kampagne-Umgebung aufgeführt sind, die bei der Fehlersuche in Ablaufdiagrammen helfen.	
Benutzerdefinierte Kampagnenattribute	Die Datei customcampaignattributes.dat, in der Name/Wert-Paare von Attributen für benutzerdefinierte Kampagne-Attribute aufgeführt sind. Es sind nur Einträge für die aktuelle Kampagne enthalten.	
Benutzerdefinierte Zellattribute	Die Datei customcellattributes.dat, in der Name/Wert-Paare von Attributen für benutzerdefinierte Kampagne-Zellenattribute aufgeführt sind. Es sind nur Einträge für die aktuelle Kampagne enthalten.	
Angebotsdefinitionen	Für jede der folgenden angebotsbezogenen Systemtabellen sind sämtliche Zeilen enthalten: 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	
Daten im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS)	Die Datei targetcellspreadsheet.dat, in der Daten aus UA_TargetCells für das gesamte Arbeitsblatt für Zielzellen enthalten sind. Enthält Daten im spalten-/zeilengetrennten Textformat aus der aktuellen Kampagne.	
Benutzerdefinierte Makrodefinitionen	Die Datei "custommacros.dat", die die folgenden Felder aus UA_CustomMacros im Spalten-/Zeilenformat enthält: Name, FolderID, Description, Expression, ExpressionType, DataScrName, DataVarType, DataVarNBytes, CreateDate, CreatedBy, UpdateDate, UpdateBy, PolicyIS, ACLID	

Tabelle 6. Optionen zum Packen von Ablaufdiagrammdateien (Forts.)

Element	Beschreibung des Inhalts	Zusätzlich definierbare Spezifikationen
Systemtabellenzuordnungen	Die Datei systablemapping.xml. Enthält alle Systemtabellenzuordnungen, einschließlich der Datenquelle.	
+ Systemtabelleninhalt einschließen	Wenn Sie diese Option auswählen, werden alle Systemtabellen aufgeführt.	Wählen Sie alle Systemtabellen aus, die Sie einschließen möchten. Die gesamte Tabelle wird eingeschlossen (alle Zeilen und alle Spalten). Wenn Sie keine untergeordneten Optionen auswählen, werden keine Systemtabellen in das Paket aufgenommen.
+ Kontaktverlaufs-tabellen einschließen	Wenn Sie diese Option auswählen, werden für jede Zielgruppenebene die Tabellen für den Kontaktverlauf und den detaillierten Kontaktverlauf angezeigt.	Für jeden ausgewählten Satz, werden die Datensätze zum Kontaktverlauf und den detaillierten Kontaktverlauf für diese Zielgruppenebene in das Paket aufgenommen. Legen Sie optional Zeitmarken für Start und Ende fest. Wenn Sie diese nicht festlegen, werden standardmäßig alle Datensätze verwendet. Wenn Sie keine untergeordnete Option auswählen, werden keine Daten aus Kontaktverlaufstabellen in das Paket aufgenommen.
+ Antwortverlaufstabellen einschließen	Wenn Sie diese Option auswählen, werden für alle Zielgruppenebenen Antwortverlaufstabellen angezeigt.	Für jede ausgewählte Tabelle werden die Antwortverlaufsdatsätze für diese Zielgruppenebene in das Paket aufgenommen. Legen Sie optional für jede ausgewählte Tabelle Zeitmarken für Start und Ende fest. Wenn Sie diese nicht festlegen, werden standardmäßig alle Datensätze verwendet. Wenn Sie keine Tabelle auswählen, werden keine Daten aus Antwortverlaufstabellen in das Paket aufgenommen.
+ Benutzertabelleninhalt einschließen	Wenn Sie diese Option auswählen, wird der Benutzertabelleninhalt angezeigt, den Sie für das Paket auswählen können.	Wählen Sie die Benutzertabellen aus dem Ablaufdiagramm aus, das eingeschlossen werden soll. Wenn Sie keine auswählen, wird kein Benutzertabelleninhalt in das Paket aufgenommen. Sie können für jede ausgewählte Benutzertabelle optional die maximale Anzahl der Zeilen angeben, die eingeschlossen werden sollen. Wenn Sie keine maximale Zeilenanzahl angeben, wird nicht die gesamte Tabelle in das Paket aufgenommen.
+ Strategische Segmente einschließen	Wenn Sie diese Option auswählen, werden alle strategischen Segmente angezeigt, die Sie für das Paket auswählen können.	

Table 6. Options zum Packen von Ablaufdiagrammdateien (Forts.)

Element	Beschreibung des Inhalts	Zusätzlich definierbare Spezifikationen
+ Stapelverfolgungsdateien einschließen	Diese Option steht nur für Unix-Versionen zur Verfügung. Wenn Sie diese Option auswählen, wird die Liste der Stapelverfolgungsdateien (*.stack) angezeigt, die sich im gleichen Verzeichnis wie unica_aclsnr.log befinden.	Wählen Sie die Stapelverfolgungsdateien aus, die Sie in das Paket aufnehmen möchten. Wenn Sie keine untergeordneten Optionen auswählen, werden keine Stapelverfolgungsdateien in das Paket aufgenommen.

Kapitel 5. Einführung in Kampagne-Prozesse

Dieses Kapitel erläutert die den Prozessen zugrundeliegenden Konzepte und allgemeine Verfahren bei der Arbeit mit Kampagne-Prozessen.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Prozesse in einem Ablaufdiagramm finden Sie unter Kapitel 6, „Konfigurieren von Kampagne-Prozessen“, auf Seite 71.

Informationen über Prozesse

Prozesse sind die Bausteine, aus denen Ablaufdiagramme bestehen. Sie konfigurieren Prozesse für die Durchführung bestimmter Aufgaben und verbinden dann diese konfigurierten Prozesse, um das Ablaufdiagramm aufzubauen. Sie können beispielsweise mit dem Prozess "Auswählen" eine Gruppe von potenziellen Kunden (IDs) auswählen. Mit dem Prozess "Zusammenführen" können Sie zwei unterschiedliche Zielgruppen zusammenführen. Und mit den Kontaktprozessen (Anrufliste oder Mailliste) können Sie die Ergebnisse einer gesamten Kampagne ausgeben.

Für gewöhnlich nutzt jeder Prozess in einem Ablaufdiagramm eine oder mehrere Zellen als Eingabe, wandelt die Daten um und erzeugt eine oder mehrere Zellen als Ausgabe. Eine *Zelle* ist eine Liste mit den IDs von Marketingnachrichteneempfängern, z. B. Kunden oder potenzielle Kunden.

Die Kampagne-Prozesse werden auf der Prozesspalette im Ablaufdiagramm angezeigt. Um ein Ablaufdiagramm zu erstellen, verschieben Sie die Prozesse von der Palette in den Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich. Im Arbeitsbereich konfigurieren und verbinden Sie die Prozesse, um das Ablaufdiagramm zu erzeugen.

Arten von Prozessen

Die Prozesse in Kampagne sind nach Funktionen in drei Arten unterteilt. Diese Arten werden in der Ablaufdiagramm-Prozesspalette farblich unterschieden:

- Datenbearbeitungsprozesse - blau
- Ausführungsprozesse - purpurrot
- Optimierungsprozesse - grün

Anmerkung: Zusätzlich zu den Kampagne-Prozessen bieten Interact, Kontaktoptimierung und eMessage weitere Prozesse für die Verwendung in Kampagnenablaufdiagrammen. Informationen zu diesen Prozessen finden Sie in der separat erhältlichen Dokumentation zu diesen Produkten.

Datenbearbeitungsprozesse

Mithilfe von Datenbearbeitungsprozessen können Sie anhand ausgewählter Kunden-IDs aus Ihrem Datenbestand auf verschiedene Weise spezielle Gruppen oder Zielgruppen erstellen.

Mit Datenbearbeitungsprozessen können beispielsweise folgende Aufgaben erledigt werden: das Auswählen von Kunden basierend auf einer Reihe von Kriterien, das Zusammenführen von Kundenlisten nach Einschluss- und Ausschlussverfahren, die

Aufteilung von Kunden in spezielle Gruppen, die Stichprobenerstellung für Test- oder Kontrollgruppen sowie das Festlegen von Zielgruppen für eine Kampagne.

Datenbearbeitungsprozesse sind:

- „Auswählen“ auf Seite 72
- „Zusammenführen“ auf Seite 76
- „Segment“ auf Seite 78
- „Stichprobe“ auf Seite 84
- „Zielgruppe“ auf Seite 88
- „Extraktion“ auf Seite 98

Ausführungsprozesse

Nachdem Sie eine neue Kampagne angelegt haben, können Sie die Ergebnisse mithilfe von Ausführungsprozessen darstellen, um die gewünschte Zielgruppe auszuwählen. Ausführungsprozesse kontrollieren die Ausführung des Ablaufdiagramms und stellen den Kontakt zum Kunden her.

Ausführungsprozesse steuern die tatsächliche Durchführung fertig gestellter Kampagnen. Dies beinhaltet die Verwaltung und Ausgabe von Kontaktlisten, den Umgang mit Zielgruppen, die Verwaltung von Kontakten und Antworten, die Erfassung von Daten und die Koordination der Ausführung von Kampagnen und Sitzungen.

Zu den Ausführungsprozessen gehören:

- „Momentaufnahme“ auf Seite 104
- „Zeitplan“ auf Seite 106
- „Cube“ auf Seite 112
- „Segment erstellen“ auf Seite 113
- „Mailliste“ auf Seite 114
- „Rufliste“ auf Seite 121

Anmerkung: Die Prozesse "Mailliste" und "Rufliste" werden auch als Kontaktprozesse bezeichnet.

Optimierungsprozesse

Mithilfe der Optimierungsprozesse findet eine Optimierung der Kampagne statt, um deren Wirkung zu maximieren. Optimierungsprozesse werden bei der Erstellung von Bewertungskriterien zur Verfeinerung der Auswahl der Zielgruppe eingesetzt. Sie ermöglichen die Verwaltung von Kontakten und Antworten und nutzen die Ergebnisse der prognostizierenden Modellierung von Kampagne oder von Data-Mining-Produkten wie PredictiveInsight, um die Zielgruppenauswahl zu verfeinern oder die Rendite (ROI) zu erhöhen. Optimierungsprozesse dienen ebenfalls der unternehmensweiten Ermittlung der effektivsten Kampagnen, Angebote oder Kanäle für den Kontakt mit den einzelnen Interessenten.

Optimierungsprozesse sind:

- „Verfolgen“ auf Seite 121
- „Antwort“ auf Seite 124
- „Modell“ auf Seite 126
- „Bewertung“ auf Seite 128

Arbeiten mit Prozessfeldern

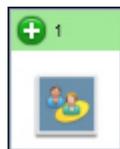
Um Kampagnenablaufdiagramme zu erstellen, fügen Sie Prozessfelder aus der Palette durch Ziehen dem Arbeitsbereich hinzu. Sie konfigurieren jedes Prozessfeld für die Ausführung einer bestimmten Operation, z. B. das Auswählen von Kunden als Zielgruppe eines Mailings. Die Prozessfelder im Arbeitsbereich verbinden Sie dann, indem Sie Verbindungslinien von einem Feld zu einem anderen ziehen. Indem Sie die Prozessfelder in einem logischen Ablauf verbinden, bestimmen Sie die Reihenfolge der Ereignisse. Beispielsweise können Sie mit einem Prozess "Auswählen" beginnen, durch den eine bestimmte Gruppe von Kunden ausgewählt wird, und mit einem Prozess "Anrufliste" enden, durch den bestimmte Kunden telefonisch kontaktiert werden. Sie können Prozessfelder verschieben und löschen, während Sie verschiedene Ablaufdiagrammszenarios ausprobieren. Um sich zu vergewissern, dass das Ablaufdiagramm erfolgreich sein wird, können Sie beim Erstellen des Ablaufdiagramms einen Testlauf jedes Prozesses ausführen. Speichern Sie Ihr Ablaufdiagramm während der Bearbeitung in kurzen Abständen.

So fügen Sie einem Ablaufdiagramm einen Prozess hinzu

Sie fügen einem Ablaufdiagramm einen Prozess hinzu, indem Sie ein Prozessfeld von der Palette in den Arbeitsbereich ziehen.

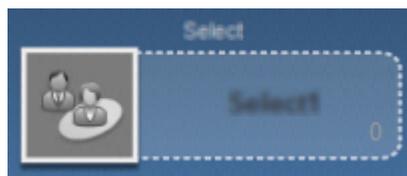
Sie können auch einen vorhandenen Prozess kopieren oder eine Vorlage aus der Vorlagenbibliothek einfügen. Vorlagen enthalten eine oder mehrere konfigurierte Prozesse und Verbindungen.

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
2. Ziehen Sie ein Prozessfeld von der Palette in das Ablaufdiagramm. Sie können das Prozessfeld im Arbeitsbereich ablegen, sobald das Feld grün dargestellt und mit einem Pluszeichen gekennzeichnet wird.

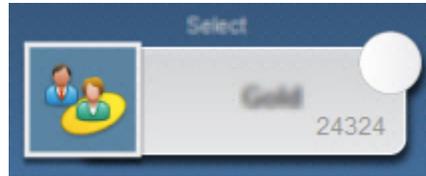


Sortieren Sie die einzelnen Prozessfelder im Ablaufdiagramm in logischer Reihenfolge basierend auf dem Kampagnenablauf. Legen Sie die Prozessfelder im Arbeitsbereich nicht aufeinander ab. Um überlappende Felder zu korrigieren, klicken Sie auf das obere Prozessfeld und ziehen Sie es an eine neue Position.

Neu hinzugefügte Prozessfelder werden transparent dargestellt, bis sie konfiguriert wurden.



Konfigurierte Prozessfelder haben einen ausgefüllten Hintergrund und Rand. Bis zur Ausführung des Prozesses ist das runde Statussymbol leer.



3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Prozessfeld im Arbeitsbereich, um eine Liste der verfügbaren Aktionen anzuzeigen.

In der Regel besteht der nächste Schritt in der Konfiguration des Prozesses. Doppelklicken Sie hierfür auf den Prozess im Arbeitsbereich, um den Konfigurationsdialog zu öffnen. Zur Festlegung des Workflows müssen Sie die Prozessfelder entsprechend verbinden. (Manche Prozesse müssen vor der Konfiguration verbunden werden, da sie Daten von einem Quellenprozess benötigen.) Konfigurieren Sie beispielsweise einen Prozess "Auswählen", um Haushalte in einer bestimmten Einkommensklasse auszuwählen, und verbinden Sie ihn dann mit einem Prozess "Zielgruppe" oder "Zusammenführen". Am Ende sollten Sie einen Testlauf des Prozesses bzw. der Verzweigung ausführen. Speichern Sie Ihr Ablaufdiagramm während der Bearbeitung in kurzen Abständen.

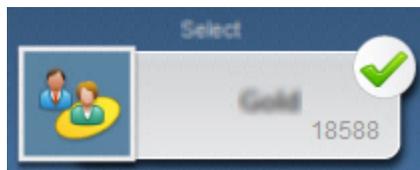
Lesen Sie auch die übrigen verfügbaren Abschnitte, die Informationen zum Konfigurieren, Verbinden und Ausführen von Prozessen enthalten.

Bestimmen des Status eines Prozesses

Jedes Prozessfeld in einem Ablaufdiagramm enthält ein Symbol, das dessen Status kennzeichnet.

	Prozess nicht gestartet (wurde nicht ausgeführt)
	Prozess wird ausgeführt
	Prozessausführung abgeschlossen
	Warnung
	Fehler
	Prozess "Zeitplan" ist bereit, nachfolgende Prozesse zu initialisieren. (Dieses Symbol wird im Prozess "Zeitplan" erst angezeigt, nachdem das Ablaufdiagramm ausgeführt wurde.)

Ein Prozessfeld mit dem Symbol für eine abgeschlossene Prozessausführung ist unten abgebildet.



So verbinden Sie zwei Prozesse

Verbinden Sie die Prozesse im Ablaufdiagramm, um die Richtung des Datenflusses und die Reihenfolge zu bestimmen, in der die Prozesse ausgeführt werden. Wenn Sie Prozesse innerhalb des Arbeitsbereichs verschieben, bleiben vorhandene Verbindungen erhalten und werden grafisch an die neue Position angepasst. Diese grafi-

sche Anpassung wirkt sich nicht auf den Datenfluss aus. Der Datenfluss wird nur beeinflusst, wenn Sie Verbindungen zwischen Prozessen hinzufügen oder entfernen.

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
2. Bewegen Sie den Cursor über das Prozessfeld, das Sie mit einem anderen Feld verbinden möchten.

Um das Feld werden vier Pfeile angezeigt.

3. Ziehen Sie einen dieser Pfeile zum Zielprozessfeld.

Zwischen Quelle und Ziel wird eine Verbindungslinie gezeichnet, die kennzeichnet, dass die beiden Prozesse verbunden sind. Der Pfeil zeigt die Richtung des Datenflusses an.

Die Quellen- und Zielprozesse werden verbunden und der Pfeil gibt die Richtung des Datenflusses an. Der Quellenprozess wird vor dem Zielprozess ausgeführt. Die vom Quellenprozess ausgegebenen Daten stehen dann als Eingabe für den Zielprozess zur Verfügung. Beispielsweise können zwei Prozesse "Auswählen" Eingaben für einen Prozess "Zusammenführen" bereitstellen.

Darstellung der Verbindungslinien

Wenn der Zielprozess Daten vom Quellenprozess empfängt, wird die Verbindung als durchgezogene Linie angezeigt.

Wenn der Zielprozess vom Quellenprozess abhängig ist, aber keine Daten von diesem empfängt, wird die Verbindung als gepunktete Linie angezeigt. Eine gepunktete Linie kennzeichnet, dass der Zielprozess erst erfolgreich ausgeführt werden kann, wenn der Quellenprozess abgeschlossen ist.

Verbindungslinien können winkelförmig (geneigt) oder gerade (nur rechte Winkel) verlaufen. Um die Darstellung der Linien zu ändern, klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich, wählen Sie **Anzeigen** aus und aktivieren oder inaktivieren Sie **Winkelverbindungen**.

Beispiel: Prozessverbindungen

Das folgende Ablaufdiagramm wird jede Nacht automatisch ausgeführt. Die gepunkteten Linien der Verbindungen zwischen dem Prozess "Zeitplan" und den drei Prozessen vom Typ "Auswählen" zeigen an, dass diese erst nach vollständiger Ausführung des Prozesses "Zeitplan" ausgeführt werden und dass keine Daten vom Prozess "Zeitplan" an die Prozesse vom Typ "Auswählen" übergeben werden.



So kopieren und fügen Sie einen Prozess ein

Das Kopieren bereits konfigurierter Prozesse ist ein zeitsparender Vorgang bei der Erstellung von Ablaufdiagrammen. Sie können die Prozesse an beliebiger Stelle im Arbeitsbereich oder in einem anderen Ablaufdiagramm einfügen.

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
2. Klicken Sie im Arbeitsbereich auf den Prozess, den Sie kopieren möchten.

Anmerkung: Mehrere Prozesse wählen Sie aus, indem Sie beim Klicken auf die Prozesse die **Strg-Taste** gedrückt halten, ein Auswahlfeld im die Prozesse ziehen oder mit der Tastenkombination **Strg+A** alle Prozesse im Ablaufdiagramm auswählen.

3. Klicken Sie auf das Symbol **Kopieren**.

Sie können auch im Menü **Kopieren** auswählen oder die Tasten **Strg+C** drücken.

4. Klicken Sie auf das Symbol **Einfügen**.

Sie können auch im Menü auf **Einfügen** klicken oder die Tasten **Strg+V** drücken.

Im Arbeitsbereich wird eine Kopie des Prozesses angezeigt.

5. Klicken Sie auf den kopierten Prozess und ziehen Sie ihn auf die gewünschte Position.

So schneiden Sie einen Prozess aus

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
Die Prozesspalette und der Arbeitsbereich werden angezeigt.
2. Klicken Sie im Arbeitsbereich auf den Prozess, den Sie ausschneiden möchten.

Anmerkung: Mehrere Prozesse wählen Sie aus, indem Sie beim Klicken auf die Prozesse die **Strg-Taste** gedrückt halten, ein Auswahlfeld im die Prozesse ziehen oder mit der Tastenkombination **Strg+A** alle Prozesse im Ablaufdiagramm auswählen.

3. Klicken Sie in der Ablaufdiagramm-Symboleiste auf das Symbol **Ausschneiden**.

Sie können auch im Menü auf **Ausschneiden** klicken oder **Strg+X** drücken.

Der Prozess wird aus dem Ablaufdiagramm entfernt und in der Zwischenablage gespeichert. Sie können diesen Prozess wieder in das aktuelle oder in ein anderes Ablaufdiagramm einfügen.

So fügen Sie Prozesse aus der Vorlagenbibliothek ein

Die Verwendung von Vorlagen aus der Vorlagenbibliothek ist ein zeitsparender Vorgang bei der Erstellung von Ablaufdiagrammen. Vorlagen enthalten eine oder mehrere konfigurierte Prozesse und Verbindungen.

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
Die Prozesspalette und der Arbeitsbereich werden angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Optionen** und wählen Sie **Gespeicherte Vorlagen** aus.
Im Fenster **Gespeicherte Vorlagen** werden die verfügbaren Vorlagen angezeigt.
3. Wählen Sie aus der **Elementliste** die Vorlagen aus, die Sie in das Ablaufdiagramm einfügen möchten.
4. Klicken Sie auf **Vorlage einfügen**.

Der bzw. die Prozess(e) in der ausgewählten Vorlage werden in das Ablaufdiagramm eingefügt.

Wenn Sie im Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich ein Prozessfeld oder mehrere Prozessfelder auf einem anderen Prozessfeld ablegen, werden diese gestapelt angezeigt. Klicken Sie auf das obere Prozessfeld und verschieben Sie es, um das nächste Prozessfeld im Stapel anzuzeigen.

So verschieben Sie einen Prozess

In dem Ablaufdiagramm, das Sie bearbeiten, können Sie jeden Prozess verschieben, indem Sie ihn an eine andere Stelle im Arbeitsbereich ziehen.

In Kampagne können Sie Prozesse zwar aufeinander legen, bei umfangreichen Ablaufdiagrammen mit vielen Prozessen bietet es sich jedoch eher an, anstelle überlappender Prozesse die Funktion zum Vergrößern bzw. Verkleinern zu verwenden.

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
Die Prozesspalette und der Arbeitsbereich werden angezeigt.
2. Klicken Sie im Arbeitsbereich auf den Prozess, den Sie verschieben möchten, und ziehen Sie ihn an die gewünschte Position.

Um den Prozess an der gewünschten Position abzulegen, lassen Sie die Maustaste los. Die vorhandenen Verbindungen des verschobenen Prozesses bleiben erhalten und werden für die neue Position neu gezeichnet.

So löschen Sie einen Prozess

Beim Erstellen von Ablaufdiagrammen müssen zuvor hinzugefügte Prozesse möglicherweise entfernt werden.

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
Die Prozesspalette und der Arbeitsbereich werden angezeigt.
2. Klicken Sie im Arbeitsbereich mit der rechten Maustaste auf den Prozess, den Sie löschen möchten, und wählen Sie im Menü **Löschen** aus.

Anmerkung: Sie können mehrere Prozesse gleichzeitig auswählen, indem Sie die **Strg-Taste** gedrückt halten, während Sie auf die Prozesse klicken.

Sie werden in einer Nachricht aufgefordert, den Löschvorgang zu bestätigen.

3. Klicken Sie auf **OK**.
4. Die ausgewählten Prozesse werden aus dem Arbeitsbereich entfernt. Dabei werden auch die Verbindungen der entfernten Prozesse aus dem Ablaufdiagramm gelöscht.

So löschen Sie die Verbindung zwischen zwei Prozessen

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
Die Prozesspalette und der Arbeitsbereich werden angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Verbindung, die Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie eine der folgenden Vorgehensweisen:
 - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Verbindung und wählen Sie im Menü **Löschen** aus.
 - Drücken Sie die Löschtaste.
 - Klicken Sie in der Ablaufdiagramm-Symbolleiste auf das Symbol **Ausschneiden**.
 - Drücken Sie **Strg+X**.

Die Verbindung wird gelöscht.

Ändern der Darstellung des Ablaufdiagramms

Sie können die Position und Ausrichtung von Prozessfeldern anpassen, um die Darstellung des Ablaufdiagramms zu verbessern.

Anpassen des Layouts des Ablaufdiagramms

Beim Hinzufügen und Verbinden von Prozessfeldern können Sie diese an eine neue Position ziehen.

Um die Felder automatisch neu anzuordnen, können Sie die Optionen unter **Änderungslayout** in der Symbolleiste verwenden:

- **Baumstruktur:** Ordnet die Prozessfelder in einer Baumstruktur an. Dies ist nützlich, wenn jedes Prozessfeld nur eine einzelne Eingabe hat.
- **Organigramm:** Organisiert einfache Ablaufdiagramme und eignet sich für Ablaufdiagramme mit einer einzelnen Eingabe von oben.
- **Kreisförmig:** Zeigt Prozessfelder kreisförmig an. Dies ist nützlich für auf einer einzelnen Verbindung basierende Ablaufdiagramme mit einer Ausgabe.
- **Hierarchisch:** Organisiert Prozessfelder auf horizontalen oder vertikalen Ebenen, sodass die meisten Verknüpfungen in eine einheitliche Richtung verlaufen. Dieses Layout stellt häufig die einfachste und optisch gradlinigste Auswahl dar.

So ordnen Sie alle Prozessfelder in einem horizontalen oder vertikalen Layout an:

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie **Anzeigen > Horizontal/Vertikal** aus.

Wenn diese Option bewirkt, dass sich Verbindungslinien überschneiden, wählen Sie zweimal **Anzeigen > Winkelverbindungen** aus, um die Verbindungslinien korrekt neu zu zeichnen.

Wenn diese Option bewirkt, dass sich Prozessfelder überschneiden, wählen Sie erneut **Horizontal/Vertikal** aus, um zur vorherigen Ausrichtung zurückzukehren, oder verschieben Sie die Felder manuell an eine Position, an der sie einander nicht überschneiden.

Ausrichten von Prozessfeldern

So richten Sie mehrere Prozessfelder aus:

1. Wählen Sie mindestens zwei Prozessfelder aus, indem Sie ein Auswahlfeld um diese ziehen.
2. Verwenden Sie die Ausrichtungssymbole in der Symbolleiste des Ablaufdiagramms:
 - Richten Sie die Felder in einer Zeile mit **Oben ausrichten**, **Unten ausrichten** oder **Zentrieren (vertikal)** aus.
 - Richten Sie die Felder in einer Spalte mit **Linksbündig**, **Rechtsbündig** oder **Zentrieren (horizontal)** aus.

Wenn Sie eine falsche Ausrichtung auswählen, können Sie das Layout mithilfe einer Option aus dem Menü **Änderungslayout** wiederherstellen. In den meisten Fällen korrigiert das hierarchische Layout erfolgreich alle einander überschneidenden

Prozessfelder. Sie können aber auch ein einzelnes Prozessfeld auswählen und an eine neue Position ziehen.

So führen Sie einen Prozess oder einen Testlauf des Prozesses aus

Führen Sie einen Testlauf des Prozesses sofort nach dessen Konfiguration und Verbindung aus, um sicherzustellen, dass Ihre Konfiguration erfolgreich war und die Ergebnisse Ihren Erwartungen entsprechen.

Anmerkung: Beim Ausführen eines Prozesses gehen die Ergebnisse vorheriger Ausführungen verloren.

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
2. Klicken Sie auf den Prozess, den Sie ausführen möchten.

Wenn der Prozess Daten eines Quellenprozesses benötigt, vergewissern Sie sich, dass dieser bereits erfolgreich ausgeführt wurde und somit Daten zur Verfügung stellt.

3. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol **Ausführen** oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Prozessfeld und wählen Sie dann eine der folgenden Optionen aus:

- **Testlauf für ausgewählten Prozess ausführen:** Verwenden Sie diese Option bei der Erstellung Ihres Ablaufdiagramms, damit Sie eventuell auftretende Fehler sofort beheben können. Bei einem Testlauf werden weder Daten ausgegeben noch Tabellen oder Dateien aktualisiert. (Beim Abschluss von Testläufen werden jedoch Trigger ausgeführt und globale Unterdrückungen angewendet.)
- **Speichern und ausgewählten Prozess ausführen:** Führen Sie einen Produktionslauf aus. Die Kontaktprozesse "Mailliste" und "Anrufliste" schreiben Einträge in das Kontaktprotokoll. Jeder Produktionslauf kann den Kontaktverlauf nur einmal generieren. Kontaktprozesse, die bereits in diesem Produktionslauf ausgeführt wurden, können nur erneut ausgeführt werden, wenn das Kontaktprotokoll zuvor aus der aktuellen Ausführung gelöscht wird. Beim Abschluss des Produktionslaufs werden Trigger ausgeführt.

Anmerkung: Wenn man nur einen Prozess oder eine Verzweigung eines Ablaufdiagramms ausführt, wird die Ausführungs-ID eines Ablaufdiagramms nicht hochgezählt. Wenn Sie nur einen Prozess oder eine Verzweigung ausführen und Datensätze zum Kontaktverlauf existieren, werden Sie aufgefordert, Optionen zum Ausführungsverlauf zu wählen, bevor Sie fortfahren können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Informationen über Optionen zum Ausführungsverlauf“ auf Seite 33.

4. Klicken Sie nach Ausführung des Prozesses im Bestätigungsfenster auf **OK**.

Jeder Prozess wird nach der erfolgreichen Ausführung mit einem Häkchen gekennzeichnet. Wenn Fehler aufgetreten sind, wird stattdessen ein rotes „X“ angezeigt.

Informationen über Optionen zum Ausführungsverlauf

Anmerkung: Sie sehen das Fenster "Optionen zum Ausführungsverlauf" nur, wenn Sie eine Verzweigung oder einen Prozess ausführen, welche bereits für die aktuelle Ausführungs-ID einen Kontaktverlauf erzeugt hat. Wenn für ein bestimmtes neues Ausführen einer Verzweigung oder eines Prozesses eine neue Ausführungsinstanz nicht existiert, erscheint das Fenster „Optionen zum Ausführungsverlauf“ nicht.

Verwenden Sie das Fenster „Optionen zum Ausführungsverlauf“, um festzulegen, wie der von Ihnen erzeugte neue Kontaktverlauf in die Kontaktverlaufstabelle geschrieben wird.

Szenario der Optionen zum Ausführungsverlauf

Sie verfügen über ein Ablaufdiagramm mit zwei Verzweigungen und zwei Kontaktprozessen, A und B. Beide sind so konfiguriert, dass sie die Protokolle im Kontaktverlauf speichern.

Sie führen das gesamte Ablaufdiagramm einmal (von oben, mithilfe des Befehls „Ablaufdiagramm starten“) aus. Dieser Befehl erzeugt eine neue Ausführungs-ID (z. B. Ausführungs-ID = 1) und erstellt einen Kontaktverlauf für diese Ausführungs-ID.

Nach dieser ersten erfolgreichen Ausführung des gesamten Ablaufdiagramms bearbeiten Sie Kontaktprozess A, um Personen, die das erste Angebot erhalten haben, ein Folgeangebot zu machen. Dementsprechend müssen Sie Kontaktprozess A erneut ausführen. Die derzeitige Ausführungs-ID ist "1", und der Kontaktverlauf für Prozess A und Ausführungs-ID=1 ist bereits vorhanden.

Das Fenster „Optionen zum Ausführungsverlauf“ wird angezeigt, wenn Sie Kontaktprozess A auswählen und auf „Prozess ausführen“ klicken. Sie können die Ausführungs-ID unverändert lassen (Ausführungs-ID=1) und den bestehenden Kontaktverlauf dieser Ausführungs-ID ersetzen, oder Sie erzeugen eine neue Ausführungsinstanz (d. h. Sie erhöhen die Ausführungs-ID auf 2). Lassen Sie den Kontaktverlauf der Ausführungs-ID=1 zugeordnet und hängen Sie einen neuen Kontaktverlauf an, der der Ausführungs-ID=2 zugeordnet ist.

Sie senden ein Folgeangebot und möchten den Kontaktverlauf, der dem ersten Angebot zugeordnet ist, nicht verlieren. Wählen Sie in diesem Fall **Neue Ausführungsinstanz erstellen** aus. Hierdurch wird die Ausführungs-ID in „2“ geändert, und es werden Datensätze zum Kontaktverlauf für dieselben IDs angehängt, die das erste Angebot zur Kontaktverlaufstabelle erhalten haben.

Wenn Sie nun den Kontaktprozess B bearbeiten und ausführen, wird das Fenster "Optionen zum Ausführungsverlauf" nicht angezeigt, da die derzeitige Ausführungs-ID = 2 und der Kontaktverlauf, der der Ausführungs-ID = 2 zugeordnet ist, für den Kontaktprozess B nicht vorhanden sind. Nur den Kontaktprozess B auszuführen, erzeugt lediglich zusätzliche Datensätze im Kontaktverlauf für die Ausführungs-ID = 2.

Referenz zum Fenster „Optionen zum Ausführungsverlauf“

Das Fenster "Optionen zum Ausführungsverlauf" enthält die folgenden Optionen.

Tabelle 7. Optionen im Fenster "Optionen zum Ausführungsverlauf"

Option	Beschreibung
Neue Ausführungsinstanz erstellen	Eine spezielle Verzweigung oder einen Prozess des Ablaufdiagramms mithilfe einer neuen Ausführungs-ID erneut ausführen. Anhängen der Ergebnisse, die der neuen Ausführungs-ID zugeordnet sind, an die Kontaktverlaufstabelle. Der bereits existierende Kontaktverlauf bleibt davon unberührt.

Tabelle 7. Optionen im Fenster "Optionen zum Ausführungsverlauf" (Forts.)

Option	Beschreibung
Kontaktverlauf von vorheriger Ausführung ersetzen	Wiederverwenden der vorherigen Ausführungs-ID und Ersetzen des zuvor für diese Ausführungs-ID generierten Kontaktverlaufs (nur für den Prozess oder die Verzweigung, die ausgeführt wird). Datensätze zum Kontaktverlauf, die zuvor für andere Verzweigungen oder Prozesse des Ablaufdiagramms generiert wurden, bleiben davon unberührt.
Abbrechen	Abbrechen der Ausführung der Verzweigung oder des Prozesses und den existierenden Kontaktverlauf unverändert lassen. Das Ablaufdiagramm bleibt im Modus „Bearbeiten“ geöffnet.

Sie können einen Kontaktverlauf nicht ersetzen, wenn ein zugeordneter Antwortverlauf existiert. Wenn Sie daher **Ersetzen des Kontaktverlaufs der vorherigen Ausführung** auswählen und Datensätze zum zugeordneten Antwortverlauf existieren, können Sie eine der beiden Optionen auswählen:

- Klicken Sie auf **OK**, um sowohl die Datensätze zum zugeordneten Antwortverlauf als auch diejenigen zum Kontaktverlauf zu löschen. Dies ist die einzige Option, wenn ein Antwortverlauf existiert und Sie den Kontaktverlauf aus der vorherigen Ausführung ersetzen wollen.
- Klicken Sie auf **Abbrechen**, um das Löschen von Datensätzen zum Kontaktverlauf abzubrechen. Sie können stattdessen **Neue Ausführungsinstanz erstellen** auswählen, um eine neue Ausführungsinstanz für den aktuellen Kontaktprozess zu erstellen.

Auswählen von Datenquellen für Prozesse

Für viele Prozesse, unter anderem Zielgruppe, Segment erstellen, Cube, Extrahieren, Modell, Antwort, Segment und Auswählen müssen Datenquellen bestimmt werden, die vom jeweiligen Prozess verarbeitet werden sollen. Die Datenquelle für einen Prozess kann eine Eingangszelle, ein Segment, eine Tabelle oder auch mehrere Tabellen sein.

Meistens werden die Datenquellen für einen Prozess in der ersten Registerkarte des Konfigurationsfensters im Feld **Eingabe** mithilfe der Dropdown-Liste **Eingabe** festgelegt. Sie finden entsprechende Anweisungen in den Instruktionen für die Konfiguration der einzelnen Prozesse. Lesen Sie beispielsweise den Abschnitt „So konfigurieren Sie den Prozess "Auswählen"“ auf Seite 72.

So wählen Sie eine Eingangszelle, ein Segment oder eine Tabelle als Eingabe für einen Prozess aus

Wählen Sie auf der ersten Registerkarte des Dialogs der Prozesskonfiguration aus der Dropdown-Liste "Eingabe" eine Eingangszelle, ein Segment oder eine Tabelle aus. Die Dropdown-Liste Eingabe zeigt alle momentan im Tabellenkatalog befindlichen Basistabellen zusammen mit ihren Zielgruppenebenen an. Ist eine Eingangszelle vorhanden, werden nur die Tabellen mit den gleichen Zielgruppenebenen wie die Zelle angezeigt.

So wählen Sie mehrere Tabellen als Eingabe für einen Prozess aus

Sie können mehrere Tabellen als Eingabe für einen Prozess "Auswählen".

1. Wählen Sie im Dialog der Prozesskonfiguration aus der Dropdown-Liste **Eingabe** die Option **Tabellen > Mehrere Tabellen** aus.

Anmerkung: Wenn Sie mehrere Tabellen auswählen, müssen die Tabellen die gleiche Zielgruppenebene haben.

Sie können auch auf die Schaltfläche mit Auslassungspunkten klicken. Im Fenster **Tabellen** auswählen werden alle Basistabellen des Tabellenkatalogs der Kampagne angezeigt.

2. Klicken Sie auf das Kontrollkästchen neben der Tabelle, die Sie auswählen möchten.
3. Klicken Sie auf **OK**, um zum Dialog der Prozesskonfiguration zurückzukehren. Im Feld **Eingabe** wird "Mehrere Tabellen" angezeigt. Diese können Sie anzeigen, indem Sie auf die Schaltfläche mit Auslassungspunkten klicken.

So ordnen Sie eine neue Tabelle für die Auswahl als Quelle zu

Wählen Sie im Dialog der Prozesskonfiguration aus der Dropdown-Liste "Eingabe" die Option **Tabellen > Neue Tabelle** aus.

Im Fenster "Neue Tabellendefinition" wurde bereits eine Vorauswahl des Typs "Basisdatensatztabelle" getroffen. Eine neue Basistabelle wird im Dialog der Prozesskonfiguration auf dieselbe Weise zugeordnet wie eine Tabelle aus dem Dialogfeld "Tabellenzuordnungen".

Anmerkung: Für die Zuordnung von Tabellen benötigen Sie entsprechende Berechtigungen. Weitere Informationen über die Zuordnung von Tabellen finden Sie im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

Profilerstellung von Feldern

Die Funktion **Profil** ermöglicht Ihnen eine Vorschauliste der verschiedenen Werte und der Häufigkeit ihres Auftretens im ausgewählten Feld. Profile können für jedes Feld erstellt werden, das in einem Prozess verfügbar ist, in dem die Schaltfläche **Profil** angezeigt wird, wie z. B. die Dropdown-Liste **Segment nach Feld** im Prozess "Segment" oder die Listen **Verfügbare Felder** und **Mögliche Felder** in anderen Dialogen für die Prozesskonfiguration. Bei der Zählung werden nur die Datensätze in der aktuellen Zelle berücksichtigt. Die einzige Ausnahme stellen vorher berechnete Anzahlen dar.

Anmerkung: Für das Erstellen von Feldprofilen benötigen Sie entsprechende Berechtigungen. Wenden Sie sich bei Fragen zum Zugriff auf diese Funktion an Ihren Systemadministrator.

So erstellen Sie das Profil eines Feldes

Kampagne erstellt ein Profil für ein Feld, wenn Sie dies in einer Liste auswählen und anschließend auf die Schaltfläche **Profil** klicken. Sie können für jedes Feld in einer abgebildeten Datenquelle ein Profil erstellen. Sie können auch Profile von abgeleiteten Feldern erstellen.

1. Wählen Sie im Konfigurationsfenster eines Prozesses, in dem die Schaltfläche **Profil** angezeigt wird, das Feld, für das Sie ein Profil erstellen möchten.

2. Klicken Sie auf **Profil**.

Das Fenster "Profil des ausgewählten Feldes" wird angezeigt.

Kampagne erstellt im ausgewählten Feld ein Profil der Daten. Die Kategorien und Häufigkeitsanzahlen werden bei der Erstellung des Profils aktualisiert.

Anmerkung: Warten Sie vor dem Verwenden der Profilergebnisse, bis das Profil erstellt wurde, um zu gewährleisten, dass alle Kategorien verarbeitet wurden und alle Zählungen vollständig sind.

Nachdem das Profil erstellt wurde, wird im Fenster "Profil des ausgewählten Feldes" Folgendes angezeigt:

- Die Liste der Werte im ausgewählten Feld, die in der Spalte **Kategorie** angezeigt werden, sowie die entsprechende **Anzahl** von IDs mit dem jeweiligen Wert.

Anmerkung: Kampagne zeigt Werte nach Kategorie an, wobei diese in etwa gleich großen Segmenten gruppiert werden. Standardmäßig können bis zu 25 Kategorien (verschiedene Behälter von Werten) angezeigt werden. Sie können die maximale Anzahl der Kategorien ändern.

- Auf der rechten Seite werden im Bereich **Statistik** die Gesamtzahl der IDs und weitere Details zu den Daten für dieses Feld angezeigt, unter anderem:
 - Die Anzahl der gefundenen NULL-Werte
 - Die Gesamtzahl von Kategorien oder Werten für dieses Feld
 - Die statistischen Werte für die Daten beinhalten den Mittelwert, die Standardabweichung sowie Minimum und Maximum.

Anmerkung: Mittelwert, Standardabweichung, Min. und Max. sind bei ASCII-Feldern nicht verfügbar. Beim Erstellen von Profilen für Textfelder werden diese Werte als Null angezeigt.

Einschränkung der Eingabe für die Profilerstellung

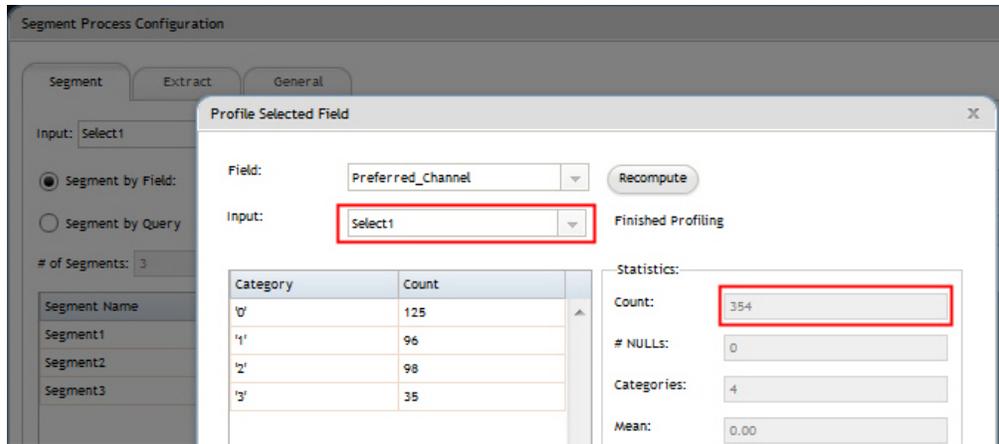
Wenn Kampagne das Profil eines Feldes erstellt, werden nur die Segmente erstellt, die in der Eingabe für den Prozess verfügbar sind, in dem das Profil erstellt wird.

Anders ausgedrückt: Wenn Sie die Eingabe auf den Prozess "Segment" beschränken und Sie ein Profil für ein Feld basierend auf der beschränkten Eingabe erstellen, zeigt das Profil nur die Segmente an, die in der beschränkten Eingabe verfügbar waren.

Ein Beispiel hierzu:

1. Sie konfigurieren einen Prozess "Auswählen", durch den eine Abfrage ausgeführt wird, die nur 354 Datensätze zurückgibt.
2. Diesen Prozess "Auswählen" verwenden Sie dann als Eingabe für den Prozess "Segment".
3. Im Konfigurationsdialog für den Prozess "Segment" zeigen Sie mit der Funktion **Profil** an, welche Werte in den verschiedenen Feldern verfügbar sind.
4. Ihre Auswahl im Feld **Eingabe** des Dialogs **Profilauswahlfeld** bestimmt, für wie viele Datensätze die Profilerstellung erfolgt. Wenn Sie **Keine** auswählen, erstellt Kampagne Profile für alle Datensätze. Wenn Sie das eingehende Prozessfeld "Auswählen" als **Eingabe** auswählen, erstellt Kampagne nur für die Datensätze Profile, die durch diesen Prozess ausgewählt wurden. Hatte die Abfrage des Prozesses "Auswählen" nur 354 Datensätze ausgegeben, erstellt Kampagne nur für diese Datensätze ein Profil.

Das folgende Beispiel zeigt ein eingeschränktes Profil, bei dem für **Eingabe** der Prozess "Select1" ausgewählt wurde.



inaktivierung der Profilerstellung

Die Profilerstellung in Echtzeit ermöglicht Ihnen die Anzeige und die Verwendung der Merkmale des ausgewählten Feldes. Bei der Arbeit mit großen Datenbanken kann dies jedoch die Leistung beeinträchtigen. Aus diesem Grund bietet Kampagne die Möglichkeit, die Profilerstellung zu inaktivieren.

Wenn Sie bei inaktivierter Echtzeitprofilerstellung auf **Profil** klicken, zeigt eine Nachricht im unteren Teil des Fensters "Profil des ausgewählten Feldes" an, dass die Profilerstellung in Echtzeit nicht erlaubt ist.

Wenn die Profilerstellung unterdrückt wird und das Feld für die vorherige Berechnung nicht konfiguriert wurde, wird im Fenster "Profil des ausgewählten Feldes" angezeigt, dass keine Daten zur Verfügung stehen. Es werden weder Anzahlen noch Kategorien angezeigt und alle **Statistik**-Anzahlen betragen null.

Wenn vorberechnete Werte für ein Feld verfügbar sind, werden sie bei der Erstellung des Profils anstelle der Live-Werte angezeigt. Im Fenster "Profil" des ausgewählten Feldes wird angezeigt, dass die Datenquelle „importiert“ wurde. Außerdem werden das Datum und die Zeit der letzten Berechnung der Werte angezeigt.

Weitere Informationen zur Unterdrückung der Profilerstellung in Echtzeit finden Sie im *IBM Kampagne-Administratorhandbuch*.

Festlegen der Optionen für die Profilerstellung

Sie können die Ausführung der Funktion Profil beeinflussen:

- „Einschränkung der Eingabe für die Profilerstellung“ auf Seite 55
- „inaktivierung der Profilerstellung“

Sie können diese Optionen auch im Fenster Optionen für Profil einstellen:

- „Maximale Anzahl von Profildaten festlegen“ auf Seite 57
- „Profilerstellung nach Metatypen“ auf Seite 57

So rufen Sie das Fenster "Optionen für Profile" auf

1. Wählen Sie in einem Dialog für die Prozesskonfiguration, in dem die Option "Profil" verfügbar ist, ein Feld für die Profilerstellung aus oder klicken Sie auf **Profil**.

Das Fenster "Profil des ausgewählten Feldes" wird angezeigt.

2. Klicken Sie im Fenster "Profil des ausgewählten Feldes" auf "Optionen".
Das Fenster "Optionen für Profil" wird angezeigt.

Maximale Anzahl von Profilstegumenten festlegen

Wenn Sie für ein Feld ein **Profil** erstellen, erstellt Kampagne automatisch eine Anzahl von Segmenten, die kleiner oder gleich der im Fenster "Optionen für Profil" angegebenen maximalen Anzahl von Segmenten ist. Standardmäßig ist ein Maximum von 25 Segmenten erlaubt.

Sie können die maximale Anzahl der Segmente, die für die Profilerstellung verwendet werden sollen, ändern. Wenn diese Einstellung geändert wird, ist die neue Einstellung für alle nachfolgenden Profile gültig, bis sie zurückgesetzt wird.

Anmerkung: Wenn die Anzahl der verschiedenen Werte in dem Feld, für das Sie ein Profil erstellen, die erlaubte maximale Anzahl von Segmenten überschreitet, werden die Werte in etwa gleich große Segmente gruppiert, damit die maximale Anzahl von Segmenten nicht überschritten wird.

So legen Sie die maximale Anzahl von Profilstegumenten fest

1. Klicken Sie im Fenster "Profil des ausgewählten Feldes" auf **Optionen**.
Das Fenster "Optionen für Profil" wird angezeigt.
2. Geben Sie im Feld **Anzahl der Segmente** eine ganze Zahl ein, um die maximale Anzahl der Segmente festzulegen, in die die Feldwerte gruppiert werden sollen. Der Standardwert ist 25.
3. Klicken Sie auf **OK**.

Das Profil wird unter Berücksichtigung der neuen maximalen Anzahl von Segmenten neu berechnet.

Profilerstellung nach Metatypen

Im Fenster "Optionen für Profil" können Sie festlegen, ob die Typinformationen von Metadaten für die Profilerstellung verwendet werden sollen. Aktivieren oder inaktivieren Sie dazu das Kontrollkästchen **Profil nach Metatyp**.

In der Regel ist eine Aktivierung des Kontrollkästchens **Profil nach Metatyp** die gewünschte Einstellung. Zum Sortieren der mit den Feldern verknüpften Datentypen werden nun an Stelle von ASCII-Text die in den Metadaten enthaltenen Informationen verwendet, sodass die Daten, Geldbeträge, Telefonnummern und weiteren numerischen Informationen korrekt sortiert und in Behälter eingeteilt werden.

In der folgenden Tabelle wird ein Datumsfeld angezeigt, das zum einen unter Verwendung von Metatypinformationen und zum anderen ohne Metatypinformationen sortiert wurde. Während das Ergebnis einer Profilerstellung ohne Metatypen eine rein numerische Sortierung ist, erkennt eine Profilerstellung nach Metatypen, dass die Daten als Datumsangaben formatiert sind, und sortiert sie entsprechend.

Nach Metatypen profiliert	Ohne Metatypen profiliert
25-DEZ-2006	20-FEB-2007
20-FEB-2007	20-MÄR-2007
20-MÄR-2007	25-DEZ-2006

Gesamtzahl in einem Profil aktualisieren

Nach jeder Aktualisierung der Datenbanktabelle oder wenn Ereignisse eintreten, die sich auf die Ergebnisse auswirken könnten, kann es erforderlich sein, die Gesamtzahl in einem Profil zu aktualisieren. Ein solches Ereignis ist zum Beispiel das Hinzufügen neuer Werte zu einem Feld.

Klicken Sie auf **Neuberechnung**, um die Profilergebnisse für ein Feld im Fenster "Profil des ausgewählten Feldes" zu aktualisieren.

Anmerkung: Wenn Sie zum ersten Mal ein Profil von einem Feld aus einer Dimensionstabelle erstellen, gibt Kampagne Mengen zurück, die dem Feld in der Dimensionstabelle entsprechen. Wenn Sie auf **Neuberechnung** klicken, um die Profilergebnisse zu aktualisieren, gibt Kampagne Mengen aus der resultierenden Verknüpfung mit der Basistabelle zurück, die mit der Dimensionstabelle verbunden ist. Wenn Sie ein Profil von einem Dimensionstabellenfeld erstellen möchten, ohne eine Verknüpfung zur Basistabelle herzustellen, ordnen Sie die Dimensionstabelle als Basistabelle zu.

So fügen Sie eine Profilkategorie in eine Abfrage ein

Während der Erstellung eines Abfrageausdrucks in einem Dialog für die Prozesskonfiguration können Sie einen Feldwert in den Abfrageausdruck einfügen.

1. Erstellen Sie das Profil des ausgewählten Feldes.
2. Wenn die Profilerstellung abgeschlossen ist, doppelklicken Sie im Fenster "Profil des ausgewählten Feldes" auf eine Kategorie, um den Wert an der aktuellen Position des Cursors in das Abfragetextfeld einzufügen.

Anmerkung: Wenn der gewünschte Wert nicht angezeigt wird, liegt das möglicherweise daran, dass er mit anderen Werten in ein Profissegment gruppiert wurde. Wenn Sie die maximale Anzahl von Profissegmenten auf einen Wert setzen, der größer als die im Fenster Profil des ausgewählten Feldes angegebene Anzahl von Kategorien ist, wird jeder Feldwert als separate Kategorie aufgelistet. Dies ermöglicht den Zugriff auf alle vorhandenen Kategorien.

So drucken Sie die Profilergebnisse

1. Klicken Sie im Fenster "Profil des ausgewählten Feldes" auf **Drucken**. Die Seite "Seite einrichten" wird angezeigt. Dort können Sie den Drucker auswählen und Druckoptionen festlegen.
2. Klicken Sie auf **OK**, um das Senden des Druckjobs an den Drucker zu bestätigen.

So exportieren Sie Profildaten

Nach Erstellung eines Profils für ein Feld können Sie die Profildaten in eine CSV-Datei (Comma-Separated Values, durch Kommas getrennte Werte) exportieren. Sie können die XML-Datei mit einem beliebigen Texteditor öffnen. Wenn Sie die Datei in Microsoft Excel öffnen, bestimmen die Excel-Einstellungen, wie die Daten angezeigt werden. Beispielsweise könnte Excel einen Bereichswert, wie "1-5", als Datum interpretieren (5. Januar).

1. Klicken Sie im Dialog "Profilauswahlfeld" auf **Exportieren**.

Anmerkung: Die Schaltfläche **Exportieren** ist nur verfügbar, wenn die Erstellung des Profils abgeschlossen ist. Der Dialog "Berichtsdaten exportieren" wird geöffnet. Geben Sie einen Dateina-

men in das Feld **Dateiname** ein oder akzeptieren Sie den Standardwert. Geben Sie keinen Pfad und keine Erweiterung an. Die Erweiterung ".csv" wird beim Erstellen der Datei angefügt.

2. (Optional) Wählen Sie **Spaltenbeschriftungen einschließen** aus, wenn Sie Spaltenüberschriften in die Datei einschließen möchten, durch die jedes Feld gekennzeichnet wird.
3. Klicken Sie auf **Exportieren**. (Wenn diese Schaltfläche inaktiviert ist, müssen Sie zuerst einen Dateinamen eingeben.)
4. Verwenden Sie den daraufhin angezeigten Dialog zum Öffnen oder Speichern der CSV-Datei.
5. Wenn Sie die Datei speichern, werden Sie aufgefordert, einen Pfad anzugeben. Sie haben dann auch die Möglichkeit, den Dateinamen zu ändern.

Erstellen von Abfragen in Prozessen

Beim Konfigurieren von bestimmten Prozessen können Sie Abfragen verwenden, um bestimmte Daten aus den Datenquellen auszugeben. Kampagne erleichtert das Erstellen von Abfragen mithilfe der folgenden Methoden:

- „So erstellen Sie eine Abfrage mit "Zeigen & klicken"“
- „So erstellen Sie eine Abfrage mit dem Textbuilder“ auf Seite 61
- „So erstellen Sie eine Abfrage mit dem Formel-Hilfsprogramm“ auf Seite 62
- „Erstellen von Abfragen mit SQL“ auf Seite 63

So erstellen Sie eine Abfrage mit "Zeigen & klicken"

In den nachfolgenden Anweisungen wird erläutert, wie Sie mit der Standardmethode **Zeigen & klicken** in einem Prozesskonfigurationsdialog eine Abfrage erstellen. Sie können diese Anweisungen auch zum Bearbeiten einer Abfrage anwenden. Durch die Auswahl eines neuen Elements aus der Dropdown-Liste **Auswahl basierend auf** wird die vorhandene Abfrage gelöscht.

1. Konfigurieren Sie zunächst einen Prozess, der Abfragen verwendet, z. B. Segment, Auswählen oder Extrahieren.
2. Greifen Sie auf die Abfrageoptionen für den Prozess zu:
 - Für einen Prozess "Auswählen" wählen Sie **<Zielgruppen>-IDs auswählen durch** aus.
 - Für einen Prozess "Segment" verwenden Sie **Nach Abfrage segmentieren**. Doppelklicken Sie auf ein Segment, um es zu bearbeiten, und wählen Sie dann **IDs auswählen durch** aus.
 - Für einen Prozess "Extrahieren" verwenden Sie **Datensätze auswählen durch**. Das Abfrageerstellungsprogramm "Zeigen & klicken" wird angezeigt.
3. Definieren Sie die Abfrage, indem Sie einen Ausdruck erstellen:
 - a. Um anzugeben, welches Feld abgefragt werden soll, klicken Sie auf die Zelle **Feldname**. Die Liste **Verfügbare Felder** sollte nun angezeigt werden. Wenn die Liste nicht angezeigt wird, klicken Sie erneut in die Zelle **Feldname**. Wählen Sie ein verfügbares Feld aus, indem Sie darauf doppelklicken oder indem Sie es hervorheben und auf **Verwenden** klicken. Bei der Entscheidung, welches der verfügbaren Felder Sie verwenden möchten, kann es hilfreich sein, eines der Felder hervorzugehen und auf **Profil** zu klicken, um eine Liste der Feldwerte anzuzeigen.
 - b. Verwenden Sie die Schaltfläche **Abgeleitete Felder**, wenn Sie eine vorhandene Variable für die Abfrage auswählen oder eine Variable erstellen möchten.

- c. Klicken Sie in die Zelle **Oper.** und doppelklicken Sie dann in der Liste **Operatoren** auf einen Vergleichsoperator (z. B. =, <, >, Zwischen).
- d. Klicken Sie in die Zelle **Wert** und doppelklicken Sie dann auf einen Wert. Wenn keine Werte angezeigt werden, klicken Sie zum Anzeigen einer Liste der Feldwerte auf **Profil**. Sie können auch in die Zelle **Wert** doppelklicken, um den Wert direkt zu bearbeiten.

Anmerkung: Wenn nicht die erwartete Liste angezeigt wird (**Verfügbare Felder, Operatoren, Werte, Für ausgewählten Ausdruck**), können Sie einfach oder doppelt auf eine Zelle im Bereich **Ausdrücke** klicken.

Sie verfügen nun über einen Ausdruck bestehend aus einem Feldnamen, einem Operator und einem Wert, z. B. **Status=Active**.

- 4. Um mehrere Ausdrücke hinzuzufügen und diese zu kombinieren, befolgen Sie die nachstehende Anleitung:
 - a. Um einen weiteren Ausdruck hinzuzufügen, klicken Sie auf die Zelle **Und/Oder** und doppelklicken Sie dann auf **UND** oder **ODER** in der Liste **Werte**. Auf diese Weise geben Sie an, wie die Ausdrücke kombiniert werden sollen.
 - b. Erstellen Sie den nächsten Ausdruck bestehend aus einem Feldnamen, einem Operator und einem Wert.
 - c. Um runde Klammern hinzuzufügen, die der Kontrolle der Bewertungsreihenfolge dienen, doppelklicken Sie auf den Feldnamen in einer beliebigen Zeile, um die Liste **Für ausgewählten Ausdruck** aufzurufen. Doppelklicken Sie dann in der Liste der Ausdrücke auf **Hinzufügen (...)**, um einen Satz von runden Klammern hinzuzufügen. Klicken Sie auf **(...) entfernen**, um einen einzelnen Satz von runden Klammern zu entfernen. Um alle runden Klammern aus dem ausgewählten Ausdruck zu löschen, klicken Sie auf **Alle (...) löschen**. Mit runden Klammern können Sie Ausdrücke beim Definieren komplexer Anfragen gruppieren. Beispiele: (AcctType = 'Gold' AND Rank = 'A') OR NewCust = 'Yes' unterscheidet sich von AcctType = 'Gold' AND (Rank = 'A' OR NewCust = 'Yes').
 - d. Um die Reihenfolge für den ausgewählten Ausdruck zu ändern, doppelklicken Sie auf **Nach oben** oder **Nach unten**.
 - e. Um eine leere Zeile unterhalb der ausgewählten Ausdrücke einzufügen, doppelklicken Sie auf **Einfügen**.
 - f. Um den ausgewählten Ausdruck zu entfernen, doppelklicken Sie auf **Löschen**.
- 5. Klicken Sie auf **Syntax prüfen**, um zu bestätigen, ob Ihr Abfragesyntax gültig ist oder nicht. Eine Überprüfung der Syntax belastet Ihren Datenbankserver nicht.

Kampagne zeigt an, ob die Syntax Fehler enthält.

- 6. (Optional) Verwenden Sie **Abfrage testen**, um zu ermitteln, wie viele IDs die Abfrage zurückgibt. Während des Tests der Abfrage wird eine Fortschrittsleiste angezeigt. Schließen Sie das Fortschrittsfenster, wenn Sie den Test abbrechen möchten. Nach Abschluss des Tests zeigt Kampagne die von der Abfrage zurückgegebene Anzahl von Zeilen an.

Wichtig: Globale Unterdrückungen und maximale Zellengrößen werden in der Anzahl von Testabfragen nicht angewendet. Testabfragen können auch nicht normalisierte Daten zurückgeben. Führen Sie einen Testlauf des Prozesses durch, um eine genaue Ergebnisanzahl zu erhalten.

- 7. Klicken Sie auf **OK**.

So erstellen Sie eine Abfrage mit dem Textbuilder

Die nachfolgenden Anweisungen erläutern, wie Sie mit dem Textbuilder im Prozesskonfigurationsdialog eine Abfrage erstellen.

Um eine bereits vorhandene Abfrage zu bearbeiten, bearbeiten Sie den Abfragetext direkt im Abfragetextfeld, nachdem Sie auf die Schaltfläche **Textbuilder** geklickt haben.

1. Konfigurieren Sie zunächst einen Prozess, der Abfragen verwendet, z. B. Segment, Auswählen oder Extrahieren.
2. Greifen Sie auf die Abfrageoptionen für den Prozess zu:
 - Für einen Prozess "Auswählen" wählen Sie **<Zielgruppen>-IDs auswählen durch** aus.
 - Für einen Prozess "Segment" verwenden Sie **Nach Abfrage segmentieren**. Doppelklicken Sie auf ein Segment, um es zu bearbeiten, und wählen Sie dann **IDs auswählen durch** aus.
 - Für einen Prozess "Extrahieren" verwenden Sie **Datensätze auswählen durch**.
3. Klicken Sie auf **Textbuilder**, um die Standardabfragemethode "Zeigen & klicken" zu ändern.

Die Abfragespalten von "Zeigen & klicken" werden durch ein Abfragetextfeld ersetzt. In diesem Textfeld werden alle vorhandenen Abfragen angezeigt.

4. Wählen Sie eine Datenquelle als **Eingabe** und in der Liste **Auswahl basierend auf** eine abzufragende Datenquelle aus. Ihre Auswahl bestimmt, welche Felder zum Erstellen der Abfrage verwendet werden können:
5. So erstellen Sie die Abfrage:
 - Wählen Sie den bzw. die Feld- oder Tabellennamen aus der Liste **Verfügbare Felder** aus und doppelklicken Sie auf diese, um sie in das Abfragetextfeld zu übernehmen. Sie können auch nur einmal auf die ausgewählte Option klicken und anschließend auf **<-Verwenden**, um die Option in das Abfragetextfeld zu verschieben.
 - Eingabe der erforderlichen Operatoren und Werte. Um die Werte eines ausgewählten Feldes anzuzeigen, klicken Sie auf **Profil**.

Anmerkung: Sie können Feld- und Tabellennamen direkt in das Abfragetextfeld eingeben. Zur Vermeidung von Syntaxfehlern empfehlen wir jedoch das Auswählen aus der Liste.

6. Um die Syntax der Abfrage zu überprüfen, klicken Sie auf **Syntax prüfen**. Eine Überprüfung der Syntax belastet Ihren Datenbankserver nicht.
7. (Optional) Verwenden Sie **Abfrage testen**, um zu ermitteln, wie viele IDs die Abfrage zurückgibt.

Während des Tests der Abfrage wird eine Fortschrittsleiste angezeigt. Schließen Sie das Fortschrittsfenster, wenn Sie den Test abbrechen möchten. Nach Abschluss des Tests zeigt Kampagne die von der Abfrage zurückgegebene Anzahl von Zeilen an.

Wichtig: Globale Unterdrückungen und maximale Zellengrößen werden in der Anzahl von Testabfragen nicht angewendet. Testabfragen können auch nicht normalisierte Daten zurückgeben. Führen Sie einen Testlauf des Prozesses durch, um eine genaue Ergebnisanzahl zu erhalten.

8. Sobald Sie die Abfrage erstellt haben, klicken Sie auf **OK**.

Das Feld der Prozesskonfiguration wird geschlossen und die Seite mit dem Ablaufdiagramm wird im Modus **Bearbeiten** erneut angezeigt.

So erstellen Sie eine Abfrage mit dem Formel-Hilfsprogramm

Mit dem Formel-Hilfsprogramm können Sie eine Abfrage erstellen, indem Sie Makros und Funktionen aus vordefinierten Listen auswählen. Fügen Sie mithilfe der Schaltflächen Operatoren und Interpunktoren ein.

1. Konfigurieren Sie zunächst einen Prozess, der Abfragen verwendet, z. B. Segment, Auswählen oder Extrahieren.
2. Greifen Sie auf die Abfrageoptionen für den Prozess zu:
 - Für einen Prozess "Auswählen" wählen Sie **<Zielgruppen>-IDs auswählen durch** aus.
 - Für einen Prozess "Segment" verwenden Sie **Nach Abfrage segmentieren**. Doppelklicken Sie auf ein Segment, um es zu bearbeiten, und wählen Sie dann **IDs auswählen durch** aus.
 - Für einen Prozess "Extrahieren" verwenden Sie **Datensätze auswählen durch**.
3. Klicken Sie auf **Textbuilder**, um die Standardabfragemethode "Zeigen & klicken" zu ändern.
4. Klicken Sie auf **Formel-Hilfsprogramm**.

Das Fenster des Formel-Hilfsprogramms wird geöffnet. Dieses enthält eine Reihe von Schaltflächen, mit denen häufig verwendete Operatoren eingefügt werden können, sowie eine Liste der Makros und Funktionen.

5. (Optional) Wenn Sie nur SQL-Operatoren und -Funktionen verwenden möchten, aktivieren Sie **SQL**.
6. Erstellen Sie die Abfrage, indem Sie wie gewohnt Felder aus der Liste **Verfügbare Felder** auswählen. Verwenden Sie zusätzlich das Fenster **Formel-Hilfsprogramm**:
 - a. Erweitern Sie die Liste der Makros und Funktionen, um das gewünschte Element zu lokalisieren. Wählen Sie ein Element aus, um eine Beschreibung und ein Syntaxbeispiel anzuzeigen. Doppelklicken Sie auf ein Element, um es zum Abfragetextfeld hinzuzufügen.

Anmerkung: Wenn es sich um ein benutzerdefiniertes Makro handelt, wurden Beschreibung und Syntax von der Person erstellt, die auch das Makro erstellt hat.

- b. Fügen Sie mithilfe der Schaltflächen im Formel-Hilfsprogramm Operatoren und Interpunktoren hinzu. Die Schaltfläche **Löschen** hat die gleiche Funktion wie die Rücktaste bzw. Entf-Taste.
 - c. Sie können die Abfrage auch direkt bearbeiten. Sie vermeiden jedoch Syntaxfehler, wenn Sie Elemente, wie Feld- und Tabellennamen, aus den bereitgestellten Listen auswählen.
 - d. Klicken Sie auf **Schließen**.
7. Klicken Sie auf **Syntax prüfen**, um mögliche Fehler zu ermitteln. Eine Überprüfung der Syntax belastet Ihren Datenbankserver nicht.
 8. (Optional) Verwenden Sie **Abfrage testen**, um zu ermitteln, wie viele IDs die Abfrage zurückgibt.

Während des Tests der Abfrage wird eine Fortschrittsleiste angezeigt. Schließen Sie das Fortschrittsfenster, wenn Sie den Test abbrechen möchten. Nach Abschluss des Tests zeigt Kampagne die von der Abfrage zurückgegebene Anzahl von Zeilen an.

Wichtig: Globale Unterdrückungen und maximale Zellengrößen werden in den Werten von Testabfragen nicht berücksichtigt. Testabfragen können auch nicht

normalisierte Daten zurückgeben. Führen Sie einen Testlauf des Prozesses durch, um eine genaue Ergebnisanzahl zu erhalten.

Erstellen von Abfragen mit SQL

Erfahrene SQL-Benutzer können eigene SQL-Abfragen schreiben oder SQL-Abfragen aus anderen Anwendungen kopieren und einfügen. Das Schreiben von Raw-SQL ist ein anspruchsvoller Vorgang. Die Benutzer sind selbst für die korrekte Syntax und die Abfrageergebnisse verantwortlich.

Beachten Sie die folgenden Richtlinien, wenn Sie Raw-SQL verwenden:

- Eine SQL-Abfrage darf *nur* eine Liste der eindeutigen IDs zurückgeben, die durch den Schlüssel in einer Basistabelle definiert sind.
- Eine SQL-Abfrage sollte folgende Syntax aufweisen:

```
SELECT DISTINCT(<Schlüssel1> [<Schlüssel2>,...]) FROM <Tabelle> WHERE  
<Bedingung> ORDERBY <eindeutige_ID>
```

Diese Abfrage weist die Datenbank an, die Daten zu sortieren und zu deduplizieren. Wenn Sie die Klausel DISTINCT oder ORDERBY auslassen, sortiert und dedupliziert Kampagne die Daten auf dem Anwendungsserver, sodass Sie zwar die richtigen Ergebnisse erhalten, die Leistung aber vermindert ist.

- Wenn eine datenbankinterne Optimierung aktiviert ist und eine Eingabezeile für den Prozess "Auswählen" vorhanden ist, müssen Sie das Token <TempTable> nutzen, damit Sie die korrekte Liste von Zielgruppen-IDs erhalten. Siehe „Verwenden der Token "TempTable" und "OutputTempTable" bei direkten SQL-Abfragen“ auf Seite 64.
- Um die Leistung bei großen Tabellen deutlich zu erhöhen, verwenden Sie das Token <TempTable> auch ohne datenbankinterner Optimierung.
- Wenn die von Ihnen verwendete Datenbank die Übergabe mehrerer Befehle unterstützt, können Sie mithilfe der folgenden Regeln so viele SQL-Befehle eingeben, wie Sie benötigen:
 - Trennen Sie die Befehle mit dem entsprechenden Trennzeichen.
 - Der letzte Befehl muss der Befehl select sein.
 - Durch diesen Befehl select müssen alle relevanten Felder für die Definition der Zielgruppenebene in der gleichen Reihenfolge ausgewählt werden, in der die Zielgruppenebene definiert ist.
 - Es dürfen keine weiteren select-Anweisungen verwendet werden.

So erstellen Sie eine Raw-SQL-Abfrage

1. Konfigurieren Sie zunächst einen Prozess "Auswählen" oder "Segment".
2. Für einen Prozess "Auswählen" müssen Sie zum Textbuilder wechseln, um eine SQL-Abfrage zu schreiben:
 - a. Wählen Sie **<Zielgruppen>-IDs auswählen durch** aus.
 - b. Wechseln Sie zum **Textbuilder** (anstelle der Standardmethode "Zeigen & klicken").
 - c. Klicken Sie auf **Erweitert**.
 - d. Aktivieren Sie im Dialog "Erweiterte Einstellungen" die Option **Für Datensatzauswahl Raw-SQL verwenden**. Diese Option aktiviert die Verwendung von Raw-SQL im Textbuilder bei der Angabe von Auswahlkriterien. Wenn Sie diese Option nicht auswählen, können Sie nur IBM EMM-Ausdrücke und benutzerdefinierte Makros verwenden.
 - e. Wählen Sie die abzufragende Datenquelle aus der Liste **Datenbank** aus. Wählen Sie eine Zielgruppe aus der Liste **Zielgruppenebene** aus.

- f. Wenn Sie vor oder nach dem Prozess **Auswählen** SQL-Befehle ausführen möchten, können Sie im Bereich **Vorverarbeitung** oder **Nachverarbeitung** Raw-SQL angeben. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „So legen Sie SQL-Anweisungen für die Vor- und Nachverarbeitung fest“ auf Seite 66.
 - g. Klicken Sie auf **OK**, um den Dialog "Erweiterte Einstellungen" zu schließen.
 - h. Geben Sie Raw-SQL in den Texteingabebereich ein. Sie können als Hilfe beim Erstellen des SQL-Ausdrucks das **Formel-Hilfsprogramm** verwenden. Aktivieren Sie im Formel-Hilfsprogramm **SQL**, um die Liste der Operatoren und Funktionen auf SQL-spezifische Optionen zu beschränken.
3. Für den Prozess "Segment":
 - a. Wählen Sie **Nach Abfrage segmentieren** aus und erstellen oder bearbeiten Sie ein Segment.
 - b. Wählen Sie **IDs auswählen durch** aus, klicken Sie auf **Textbuilder** und dann auf **Erweitert**.
 - c. Aktivieren Sie im Dialog "Erweiterte Einstellungen" die Option **Raw-SQL verwenden**, wählen Sie eine Datenquelle aus und klicken Sie auf **OK**.
 - d. Geben Sie Raw-SQL in den Texteingabebereich ein. Sie können optional als Hilfe beim Erstellen des SQL-Ausdrucks das **Formel-Hilfsprogramm** verwenden. Aktivieren Sie im Formel-Hilfsprogramm **SQL**, um die Liste der Operatoren und Funktionen auf SQL-spezifische Optionen zu beschränken.

Verwenden der Token "**TempTable**" und "**OutputTempTable**" bei direkten SQL-Abfragen

- Aus Leistungsgründen sollten Sie das Token <TempTable> in Raw-SQL-Abfragen verwenden, insbesondere wenn Sie Daten aus großen Tabellen abfragen.
- Wenn Sie die datenbankinterne Optimierung verwenden und eine Raw-SQL-Abfrage in einem Prozess "Auswählen" mit einer Eingabezelle angeben, ist das Token <TempTable> erforderlich, um das korrekte Verhalten sicherzustellen. Eine ausführliche Erläuterung finden Sie weiter unten.
- Wenn Sie die datenbankinterne Optimierung verwenden, können Sie mit dem Token <OutputTempTable> die datenbankinterne Optimierung verwalten und verhindern, dass Zielgruppen-IDs aus der Datenbank auf den Kampagne-Server abgerufen werden.

Wenn Sie im Prozess "Auswählen" eine Raw-SQL-Abfrage zusammen mit einer Eingangszelle verwenden, hängt das Verarbeitungsverhalten davon ab, ob die datenbankinterne Optimierung verwendet wird:

- Wenn die **datenbankinterne Optimierung** ausgeschaltet ist: Die Liste der IDs aus der Raw-SQL-Abfrage wird automatisch mit der ID-Liste aus der eingehenden Zelle abgeglichen. Die resultierende Liste von IDs enthält eine Teilmenge der Zelle, wie zu erwarten war.
- Wenn die **datenbankinterne Optimierung** eingeschaltet ist: Kampagne geht davon aus, dass die vom Prozess "Auswählen" generierte ID-Liste die endgültige Liste ist. Kampagne gleicht diese Liste nicht mit der ID-Liste einer eingehenden Zelle ab. Aus diesem Grund muss die Raw-SQL-Abfrage für einen temporären Auswahlprozess (ein Prozess "Auswählen" mit einer Eingabezelle) das Token <TempTable> verwenden, um eine korrekte Verbindung mit der eingehenden Zelle herzustellen. Die Verbindung mit einer Eingabezelle gewährleistet korrekte Ergebnisse und verbessert die Leistung, indem eine überflüssige Verarbeitung von nicht in der Eingabezelle enthaltenen Zielgruppen-IDs verhindert wird.

Weitere wichtige Informationen zur Verwendung von Raw-SQL zusammen mit der datenbankinternen Optimierung finden Sie unter „Verbessern der Ablaufdiagrammleistung mittels datenbankinterner Optimierung“ auf Seite 37.

Beispiel: Verwenden der Tokens TempTable und OutputTempTable: Sie haben beispielsweise einen Prozess Select1, bei dem 10.000 Kunden mit dem Status „Gold“ ausgewählt werden (z. B. Individ.AcctType = ‚Gold‘). Anschließend verbinden Sie über eine direkte SQL-Abfrage Auswählen1 mit einem zweiten Prozess "Auswählen" (Auswählen2):

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

Bei diesem Beispiel werden Kunden ausgewählt, deren Einkäufe die Summe von 500 Euro überschritten haben und die der Eingangszelle zugewiesen sind (d. h. Kunden mit dem Kontotyp „Gold“).

Im Gegensatz dazu eine direkte SQL-Abfrage ohne das Token <TempTable> und ohne Verknüpfung:

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

Zunächst wird die Summe der Einkäufe aller Kunden in der Tabelle Einkäufe berechnet (dabei kann es sich um Millionen von Kunden handeln). Anschließend werden alle Kunden ausgewählt, deren Einkäufe die Summe von 500 Euro übersteigen (egal, ob es „Gold“-Kunden sind oder nicht).

Auch bei inaktiver datenbankinterner Optimierung wird zur Leistungsoptimierung empfohlen, die direkten SQL-Abfragen mithilfe des Tokens <TempTable> zu erstellen, wenn es eine Eingangszelle gibt.

Zur Vereinfachung wird in diesem Beispiel nicht das Token <OutputTempTable> verwendet. Um jedoch die datenbankinterne Optimierung beizubehalten und zu vermeiden, dass die Zielgruppen-IDs von der Datenbank wieder auf den Kampagne-Server übertragen werden, müssen Sie in der direkten SQL-Abfrage das Token <OutputTempTable> verwenden. Beispiel:

```
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
```

Verweis auf Tabellen "Extrahieren" in direkten SQL-Abfragen

Sie können über direkten SQL-Code mithilfe des Tokens <Extract> auf eine Extraktionstabelle in nachgelagerten Prozessen verweisen. Verwenden Sie dieses Token, um Subsets von Daten für nachfolgende Prozesse festzulegen. Dies steigert die Leistung bei der Arbeit mit großen Tabellen.

Das folgende Beispiel enthält eine Abfrage für eine Tabelle "Extrahieren" zur Auswahl der Kunden-IDs aller Kunden mit einem Saldo von mehr als 1.000 USD.

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

Bei Ablaufdiagramme mit mehreren Prozessen vom Typ "Extrahieren" verweist das Token <Extract> stets auf die aktuellste verfügbare Extraktionstabelle.

Anmerkung: Nach dem Zusammenführen ist das Token <Extract> unter Umständen nicht mehr gültig. Führen Sie das Ablaufdiagramm probeweise aus, um zu sehen, ob das Token erwartungsgemäß funktioniert.

Festlegen von SQL-Anweisungen für die Vor- und Nachverarbeitung

Wenn Sie einen Prozess "Auswählen" oder "Extrahieren" verwenden, können Sie optional Raw-SQL-Anweisungen vor oder nach dem Prozess ausführen:

- **Vorverarbeitung:** Geben Sie Raw-SQL-Anweisungen ein, die vor Ausführung der Abfrage verarbeitet werden sollen.
- **Nachverarbeitung:** Geben Sie Raw-SQL-Anweisungen ein, die nach Ausführung der Abfrage verarbeitet werden sollen.

Mithilfe dieser Funktion können Sie SQL-Prozeduren in die Prozessausführung einbinden. Dies ist zum Beispiel für ETL-Prozesse, Routineaktualisierungen von Data-marts, Leistungsoptimierung und Sicherheit nützlich. Sie können SQL-Anweisungen für die Vor- und Nachverarbeitung beispielsweise wie folgt verwenden:

- Gespeicherte Prozeduren in der Datenbank ausführen
- Tabellen und Indizes erstellen, löschen und neu erstellen
- Anderen Benutzern und Gruppen Rechte gewähren oder deren Rechte ändern
- Datenbankbefehle ausführen, die aus mehreren Einzelschritten bestehen
- Komplexe Datenbankroutinen ausführen, ohne dafür externe Scripte für die Verbindung mit der Datenbank verwenden zu müssen

Anmerkung: Weitere wichtige Informationen finden Sie unter „Erstellen von Abfragen mit SQL“ auf Seite 63. Wenn Sie eine datenbankinterne Optimierung verwenden, finden Sie unter „Verbessern der Ablaufdiagrammleistung mittels datenbankinterner Optimierung“ auf Seite 37 weitere Informationen.

So legen Sie SQL-Anweisungen für die Vor- und Nachverarbeitung fest:

1. Konfigurieren Sie zunächst einen Prozess "Auswählen" oder "Extrahieren".
Sie können entweder alle Datensätze auswählen oder mithilfe einer Abfrage einzelne IDs auswählen. Auf den Prozess "Auswählen" kann unabhängig vom Abfragetyp (Standardabfrage oder **Für Datensatzauswahl Raw-SQL verwenden**) eine Vor- oder Nachverarbeitung angewendet werden.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Erweitert**.
Das Fenster "Erweiterte Einstellungen" wird angezeigt.
3. Doppelklicken Sie in den Bereich **Vorverarbeitung** und geben Sie eine Raw-SQL-Anweisung ein, die vor dem Prozess ausgeführt wird.
4. Klicken Sie in die Zelle **Datenbank** und wählen Sie die Datenbank aus, für die Sie diese Anweisung ausführen möchten.
In der Liste **Datenbank** werden alle verfügbaren Datenbanken angezeigt (für die eine Datenquellenkategorie auf der Seite "Konfiguration" in Marketing Platform konfiguriert wurde). Wenn Ihre Datenbank in der Liste nicht angezeigt wird, wenden Sie sich an Ihren Kampagne-Systemadministrator. Sie müssen eine SQL-Anweisung eingeben, bevor Sie eine Datenbank auswählen.
Die SQL-Anweisungen werden in der Reihenfolge verarbeitet, in der sie angezeigt werden.
5. Führen Sie das gleiche Verfahren zur Eingabe von SQL-Anweisungen für die **Nachverarbeitung** durch, die nach dem Prozess ausgeführt werden.
Die SQL-Anweisungen werden in der Reihenfolge verarbeitet, in der sie angezeigt werden.

Anmerkung: Weitere Informationen zur Option **Für Datensatzauswahl Raw-SQL verwenden** im Dialog "Erweiterte Einstellungen" finden Sie unter „So erstellen Sie eine Raw-SQL-Abfrage“ auf Seite 63.

Vorgehensweise: Auswertung von Abfragen in Kampagne-Prozessen

In Kampagne-Prozessen werden Abfragen von links nach rechts nach mathematischen Regeln ausgewertet.

So wird die folgende Anweisung:

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

ausgewertet als:

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

Der erste Teil der Anweisung (**[UserVar.1] < PDF**) wird also als wahr oder falsch ausgewertet (1 oder 0) und das Ergebnis wird an die zweite Anweisung übergeben:

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

Um im Beispiel eine Auswertung von PDF größer als [UserVar.1] und kleiner als [UserVar.2] zu erhalten, müssen Sie die folgende Abfrage erstellen:

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

Diese Anweisung entspricht der folgenden:

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

Festlegen einer Ausgabedatei oder -tabelle für die Kontaktprotokollierung

Kontaktprozesse (beispielsweise Mailliste oder Anrufliste) können Ergebnisse protokollieren in:

- Systemtabellen
- einer neuen oder bestehenden externen Datei, die Sie festlegen
- einer nicht zugeordneten Datenbanktabelle

So geben Sie eine Ausgabedatei für die Kontaktprotokollierung an

1. Wählen Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** im Dialog der Prozesskonfiguration aus den Dropdown-Listen **Export nach** oder **Protokollieren in** die Option **Datei** aus. Die Option **Datei** wird für gewöhnlich unten in der Liste nach der Auflistung der zugeordneten Tabellen angezeigt.
Das Fenster "Ausgabedatei angeben" wird angezeigt.
2. Wählen Sie den Typ der Datei aus, in die protokolliert werden soll:
 - **Flachdatei mit Datenverzeichnis**, um eine neue Datei mit fester Breite und eine neue Datenwörterbuchdatei zu erstellen.

- **Flachdatei auf Basis eines bestehenden Datenverzeichnisses**, um eine neue Datei mit fester Breite zu erstellen und eine bereits vorhandene Datenverzeichnisdatei auszuwählen.
 - **Datei mit begrenzter Satzlänge**, um eine neue Datei zu erstellen, in der die Feldwerte durch einen Tabulator, ein Komma oder ein anderes Zeichen voneinander getrennt sind.
3. Wenn Sie **Datei mit begrenzter Satzlänge** gewählt haben, gehen Sie wie folgt vor:
 - Wählen Sie die Option **Tabulator**, **Komma** oder **Andere** aus. Wenn Sie **Andere** ausgewählt haben, geben Sie im Feld **Andere** das Zeichen ein, das als Trennzeichen verwendet werden soll.
 - Aktivieren Sie **Mit Beschriftungen in erster Zeile**, wenn die erste Zeile der Datei die Bezeichnungen der einzelnen Datenspalten enthalten soll.
 4. Geben Sie im Feld **Dateiname** den vollständigen Pfad und den Namen der Datei ein. Sie können aber auch auf **Durchsuchen** klicken und in einem Verzeichnis eine bereits vorhandene Datei auswählen.

Anmerkung: Sie können die Benutzervariablen für den Namen der Ausgabedatei verwenden. Wenn Sie beispielsweise MyFile<UserVar.a>.txt als Dateinamen festlegen und der Wert der Benutzervariablen "a" zur Laufzeit des Prozesses "ABC" lautet, wird die Ausgabe in eine Datei mit dem Namen "MyFileABC.txt" geschrieben. Beachten Sie, dass Sie vor der Ausführung des Ablaufdiagramms den Anfangswert und den aktuellen Wert der Benutzervariablen festlegen müssen.

5. Das Feld **Datenverzeichnis** wird von Kampagne automatisch ausgefüllt. Es enthält eine Datei mit dem Namen und der Position Ihrer eingegebenen Datei, allerdings mit der Endung ".dct".
6. Wenn Sie ein anderes Datenverzeichnis verwenden möchten oder das Datenverzeichnis umbenennen wollen, geben Sie im Feld **Datenverzeichnis** den vollständigen Pfad und den Namen der Datenverzeichnisdatei ein.
7. Klicken Sie auf **OK**.

Das Fenster "Ausgabedatei angeben" wird geschlossen. Der Dialog der Prozesskonfiguration wird erneut angezeigt und im Feld **Export nach/Protokollieren in** werden der eingegebene Pfad und der Dateiname angezeigt.

So geben Sie eine Datenbanktabelle für die Kontaktprotokollierung an

1. Wählen Sie im Dialog der Prozesskonfiguration den Eintrag **Neue Tabelle** oder **Datenbanktabelle** aus der Dropdown-Liste **Export nach** oder **Protokollieren in** aus. Diese Option wird gewöhnlich unten in der Liste nach der Auflistung der zugeordneten Tabellen angezeigt.

Das Fenster zur Festlegung der Datenbanktabelle wird angezeigt.

2. Legen Sie den Namen der Tabelle fest.

Anmerkung: Sie können die Benutzervariablen für den Namen der Tabelle verwenden. Wenn Sie beispielsweise MyTable<UserVar.a> als Tabellennamen festlegen und der Wert der Benutzervariablen "a" zur Laufzeit des Prozesses "ABC" lautet, wird die Ausgabe in eine Tabelle mit dem Namen "MyTableABC" geschrieben. Sie müssen vor der Ausführung des Ablaufdiagramms den Anfangswert und den aktuellen Wert der Benutzervariablen festlegen.

3. Wählen Sie den Namen der Datenbank aus der Dropdown-Liste.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Das Fenster Festlegung der Datenbanktabelle wird geschlossen. Der Dialog der Prozesskonfiguration wird erneut angezeigt und im Feld **Export nach/Protokollieren in** wird der eingegebene Name der Datenbanktabelle angezeigt.

5. Sollte bereits eine Tabelle mit dem von Ihnen eingegebenen Namen bestehen, wählen Sie eine Option für das Schreiben der Ausgabedaten:
 - An Datensatz anhängen — sollten Sie diese Option wählen, muss die bestehende Tabelle über ein, mit den ausgegebenen Daten kompatibles Schema verfügen. In anderen Worten, Feldnamen und Feldtypen müssen zusammenpassen, Feldgrößen müssen ermöglichen, die ausgegebenen Daten zu schreiben.
 - Alle Datensätze ersetzen — sollten Sie diese Option wählen, werden bestehende Zeilen in der Tabelle durch neue Ausgabezeilen ersetzt.

Ändern des Generierungswerts für Zufallszahlen

Der zufällige Anfangswert steht für den Ausgangspunkt, der von Kampagne für die zufällige Auswahl von Datensätzen verwendet wird. Wenn Sie Datensätze zufällig auswählen, können Sie den zufälligen Anfangswert in folgenden Situationen ändern:

- Sie haben die gleiche Anzahl von Datensätzen in der gleichen Reihenfolge und bei Verwendung des gleichen Anfangswerts bei jeder Ausführung dieses Prozesses werden die Datensätze immer in den gleichen Stichproben erstellt.
- Die aktuelle zufällige Stichprobe liefert sehr ungenaue Ergebnisse (z. B. wenn alle männlichen Personen in eine und alle weiblichen Personen in eine andere Gruppe fallen).

So ändern Sie den zufälligen Anfangswert für die Datensatzauswahl

Ändern Sie im Dialog für die Prozesskonfiguration auf der Registerkarte **Maximale Zellengröße** den Ausgangspunkt für die Zufallsauswahl auf eine der folgenden Arten:

- Geben Sie in das Textfeld **Zufälliger Anfangswert** einen numerischen Wert ein oder
- klicken Sie auf **Entnahme**, um Kampagne einen neuen Basiswert zufällig auswählen zu lassen.

Gleiche IDs in der Prozessausgabe überspringen

Mit den Prozessen „Extrahieren“, „Anrufliste“, „Mailliste“ und „Momentaufnahme“ können Sie festlegen, wie mit gleichen IDs in der Prozessausgabe verfahren werden soll. Standardmäßig werden gleiche IDs im Ergebnis zugelassen. Führen Sie diese Schritte aus, um Datensätze mit doppelten IDs aus der Ausgabe auszuschließen.

1. Klicken Sie im Konfigurationsfenster des Prozesses auf **Mehr**.

Das Fenster **Erweiterte Einstellungen** wird angezeigt.

- a. Wählen Sie **Datensätze mit doppelten IDs überspringen** aus und geben Sie die Kriterien an, die festlegen, welcher Datensatz beibehalten wird, wenn doppelte IDs zurückgegeben werden. Sie können beispielsweise "MaxOf" und "Household_Income" auswählen, wenn nur die ID mit dem höchsten Einkommen im Haushalt exportiert werden soll.

Anmerkung: Diese Option entfernt lediglich doppelte Einträge innerhalb desselben Eingabefelds. Wenn die gleiche ID in mehreren Feldern auftaucht, können die Daten immer noch doppelte IDs enthalten. Wenn Sie alle doppelten IDs entfernen möchten, müssen Sie vor dem Prozess "Extrahieren" die Prozesse "Zusammenführen" oder "Segment" ausführen, um doppelte IDs zu löschen oder sich gegenseitig ausschließende Segmente zu erstellen.

2. Klicken Sie auf **OK**, um das Fenster "Erweiterte Einstellungen" zu schließen. Ihre Einstellungen für gleiche IDs werden im Konfigurationsfenster angezeigt.

Anmerkung: Die Option **Datensätze mit duplizierten IDs überspringen** in dem Prozessfeld "Mailliste" oder "Anrufliste" bezieht sich nur auf die durch den Prozess erstellte Tabelle der Auftragserfüllung und nicht auf Datensätze, die in das Kontaktprotokoll geschrieben werden. Die Kontaktprotokolltabellen enthalten nur einmalige IDs. Der Ablaufdiagramm-Entwickler muss sicherstellen, dass die Ergebnisliste die richtigen Datensätze enthält, bevor diese die Kontaktprotokolltabellen erreichen. Verwenden Sie den Prozess "Extrahieren", um die Ergebnisliste vor dem Prozessfeld "Mailliste" oder "Rufliste" zu deduplizieren, um sicherzustellen, dass die richtigen Datensätze in die Auftragserfüllungstabelle und in das Kontaktprotokoll geschrieben werden.

Kapitel 6. Konfigurieren von Kampagne-Prozessen

In diesem Kapitel wird erläutert, wie Sie die einzelnen Kampagne-Prozesse konfigurieren und verwenden.

Weitere Informationen zu allgemeinen Konzepten und Verfahren im Zusammenhang mit Prozessen finden Sie unter Kapitel 5, „Einführung in Kampagne-Prozesse“, auf Seite 43.

Liste der Prozesse

Kampagne stellt die folgenden Prozesse für die Verwendung in Ablaufdiagrammen bereit. Sie können eine Abfolge von Prozessen konfigurieren und verbinden, um die Ziele Ihrer Marketingkampagne zu erreichen.

Anmerkung: Interact, Kontaktoptimierung und eMessage bieten zusätzliche Prozesse für Kampagnenablaufdiagramme. Informationen zu diesen Prozessen finden Sie in der separat erhältlichen Dokumentation zu diesen Produkten.

Tabelle 8. Liste der Kampagne-Prozesse

Prozess	Zweck
„Auswählen“ auf Seite 72	Wählt eine Liste von Kontakten aus Ihrem Datamart aus.
„Zusammenführen“ auf Seite 76	Führt Kontakte zusammen oder unterdrückt Kontakte.
„Segment“ auf Seite 78	Segmentiert Daten in verschiedene Gruppen.
„Stichprobe“ auf Seite 84	Erstellt Stichproben aus Ihren Daten für die Verwendung in Kontroll- und Testszenarios.
„Zielgruppe“ auf Seite 88*	Wechselt die Zielgruppenebene und filtert Daten basierend auf ähnlichen Zielgruppen.
„Extraktion“ auf Seite 98	Extrahiert eine Teilmenge der Daten für die Downstream-Verarbeitung und Bearbeitung.
„Momentaufnahme“ auf Seite 104	Erfasst eine Liste von IDs und zugehörigen Daten für den Export in eine Tabelle oder Datei.
„Zeitplan“ auf Seite 106	Initialisiert einen oder mehrere Prozesse in einem aktiven Ablaufdiagramm.
„Cube“ auf Seite 112	Administratoren können mehrdimensionale Attribut-Cubes definieren, sodass die Benutzer Daten aus mehreren Quellen detailliert analysieren können. Weitere Informationen finden Sie unter <ul style="list-style-type: none">• „Informationen über Cubes“ auf Seite 232• „Informationen zu Dimensionshierarchien“ auf Seite 230
„Segment erstellen“ auf Seite 113	Administratoren können Segmente für eine globale Verwendung erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter <ul style="list-style-type: none">• „Zuordnen von strategischen Segmenten zu einer Kampagne“ auf Seite 12• „Informationen über strategische Segmente“ auf Seite 221.
„Mailliste“ auf Seite 114*	Generiert eine Kontaktliste für eine Direktmailingkampagne, weist Angebote zu und zeichnet ein Kontaktprotokoll auf.
„Rufliste“ auf Seite 121*	Generiert eine Kontaktliste für eine Telemarketingkampagne, weist Angebote zu und zeichnet ein Kontaktprotokoll auf.
„Verfolgen“ auf Seite 121*	Aktualisiert das Kontaktprotokoll.

Tabelle 8. Liste der Kampagne-Prozesse (Forts.)

Prozess	Zweck
„Antwort“ auf Seite 124*	Wertet die Kontaktantworten aus und zeichnet Informationen in den Systemtabellen des Antwortprotokolls auf.
„Modell“ auf Seite 126*	Modelliert die Antwortenden und nicht Antwortenden. Verwenden Sie die resultierende RTM-Datei mit dem Prozess "Bewertung", um die (potenziellen) Kunden mit der größten Antwortwahrscheinlichkeit zu bestimmen.
„Bewertung“ auf Seite 128	Bewertet die Kontakte anhand eines Datenmodells.
*Weitere Informationen finden Sie unter Kapitel 9, „Kontaktverlauf und Antwortverfolgung“, auf Seite 181.	

Auswählen

Mit dem Prozess "Auswählen" können Sie die Kriterien für die Erstellung von Kontaktlisten auf Basis Ihrer Marketingdaten definieren. Diese Listen können Kontakte wie beispielsweise Kunden, Konten oder Haushalte enthalten. Der Prozess "Auswählen" ist der am häufigsten verwendete Prozess in Kampagne. Die meisten Ablaufdiagramme beginnen mit mindestens einem Prozess des Typs "Auswählen". Der Prozess "Auswählen" liefert eine Zelle mit einer Liste von IDs (beispielsweise Kunden-IDs), die wiederum durch andere Prozesse verändert und verfeinert werden kann.

So konfigurieren Sie den Prozess "Auswählen"

Definieren Sie den Prozess "Auswählen", um eine Liste mit Kontakten auf Basis Ihrer Marketingdaten zu erstellen. Sie können alle IDs in einem Segment oder in einer Tabelle angeben oder mithilfe einer Abfrage bestimmte IDs auswählen. Sie können dann mindestens einen Prozess "Auswählen" als Eingabe für einen anderen Prozess verwenden. Beispielsweise können Sie alle treuen Kunden auswählen, anschließend eine weitere Auswahl mit allen Kunden erstellen, die sich ausgetragen haben, und diese dann in einer einzelnen Liste zusammenführen.

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
2. Ziehen Sie den Prozess "Auswählen" von der Palette in Ihr Ablaufdiagramm.
3. Doppelklicken Sie im Ablaufdiagramm auf den Prozess "Auswählen".
Der Dialog für die Prozesskonfiguration wird geöffnet.
4. Öffnen Sie auf der Registerkarte "Quelle" die Liste **Eingabe** und wählen Sie ein Segment oder eine Tabelle aus, um die Datenquelle für den Prozess anzugeben. Mehrere Tabellen wählen Sie aus, indem Sie auf die Schaltfläche mit Auslassungspunkten neben dem Feld klicken.

Anmerkung: Wenn IBM Digital Analytics in Kampagne integriert ist, können Sie **IBM Digital Analytics** als Eingabe auswählen. Anweisungen finden Sie unter „So verwenden Sie IBM Digital Analytics-Segmente in einem Prozess "Auswählen"“ auf Seite 73.

5. Wählen Sie eine der Optionen unter **Auswählen** aus. Die Namen der Optionen variieren je nach Zielgruppenebene, die in der Eingabedatenquelle angegeben wurde (z. B. Kunde).
 - **<Zielgruppen>-IDs auswählen:** Schließt alle Zeilen aus dem Segment oder der Tabelle ein, die Sie im vorherigen Schritt ausgewählt haben.
 - **<Zielgruppen>-IDs auswählen durch:** Wählt IDs basierend auf einer von Ihnen definierten Abfrage aus.
6. Wenn Sie **<Zielgruppen>-IDs auswählen durch** angegeben haben, erstellen Sie mithilfe einer der folgenden Methoden eine Abfrage:

Anmerkung: Vollständige Anweisungen zum Erstellen von Abfragen finden Sie unter „Erstellen von Abfragen in Prozessen“ auf Seite 59.

- **Zeigen & klicken:** Klicken Sie auf die Zellen **Feldname**, **Oper.** und **Wert**, um Werte für die Erstellung eines Ausdrucks auszuwählen. Verknüpfen Sie die Ausdrücke mit **Und/oder**. Dies ist der einfachste Weg, eine Abfrage zu erstellen und dabei Syntaxfehler zu vermeiden.
- **Textbuilder:** Verwenden Sie dieses Tool zum Schreiben von direktem SQL-Code oder verwenden Sie die Unica-Makros. Mit dem **Formel-Hilfsprogramm** im Textbuilder können Sie bereitgestellte Makros auswählen, einschließlich logischer Operatoren und Zeichenfolgefunktionen.

Bei beiden Methoden können Sie Felder aus der Liste "Verfügbare Felder" auswählen, darunter auch von IBM Kampagne generierte Felder und abgeleitete Felder.

Anmerkung: Wenn die Abfrage ein Tabellenfeld enthält, das den gleichen Namen hat wie ein von Kampagne generiertes Feld, müssen Sie den Feldnamen näher bestimmen. Verwenden Sie hierzu die folgende Syntax:
`<table_name>.<field_name>`.

7. Verwenden Sie die Registerkarte **Zellengrößenbegrenzung**, um die Anzahl der durch den Prozess generierten IDs zu begrenzen. Siehe „Begrenzen der Größe von Ausgabezellen“ auf Seite 159.
8. Verwenden Sie die Registerkarte **Allgemein** wie folgt.
 - a. **Prozessname:** Weisen Sie einen beschreibenden Namen zu, z. B. Auswahl_Gold_Kunden. Der Prozessname wird als Feldbeschriftung im Ablaufdiagramm verwendet. Zudem dient er in verschiedenen Dialogen und Berichten zum Identifizieren des Prozesses.
 - b. **Name der Ausgabezelle:** Dieser Name stimmt standardmäßig mit dem Prozessnamen überein. Er wird in verschiedenen Dialogen und Berichten zum Identifizieren der Ausgabezelle verwendet (die IDs, die der Prozess abrufen).
 - c. (Optional) Wenn Sie auf **Mit Zielzelle verknüpfen** klicken und eine Liste von Zielzellen (die im Arbeitsblatt für Zielzellen für die aktuelle Kampagne definiert sind) angezeigt wird, können Sie eine davon auswählen. Der Zellename aus dem TCS wird nun im Feld "Name der Ausgabezelle" angezeigt. Siehe „Informationen über das Arbeitsblatt für Zielzellen:“ auf Seite 170. Siehe auch „So verbinden Sie Ablaufdiagrammzellen mit Zielzellen unter Verwendung des Dialogs Prozesskonfiguration:“ auf Seite 167.
 - d. **Zellencode:** Der Zellencode hat ein Standardformat, das vom Systemadministrator bestimmt wird, und ist beim Generieren eindeutig. Siehe „Ändern des Zellencodes“ auf Seite 165.
 - e. **Hinweis:** Erläutern Sie den Zweck des Prozesses "Auswählen". Ein allgemein übliches Verfahren ist, auf die Auswahlkriterien zu verweisen.
9. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert. Sie können einen Testlauf des Prozesses starten, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

So verwenden Sie IBM Digital Analytics-Segmente in einem Prozess "Auswählen"

Wenn Sie einen Prozess "Auswählen" konfigurieren, können Sie **IBM Digital Analytics-Segmente** als Datenquelle auswählen, um aus IBM Digital Analytics-Produkten exportierte Segmente in Ihrer Kampagne zu verwenden.

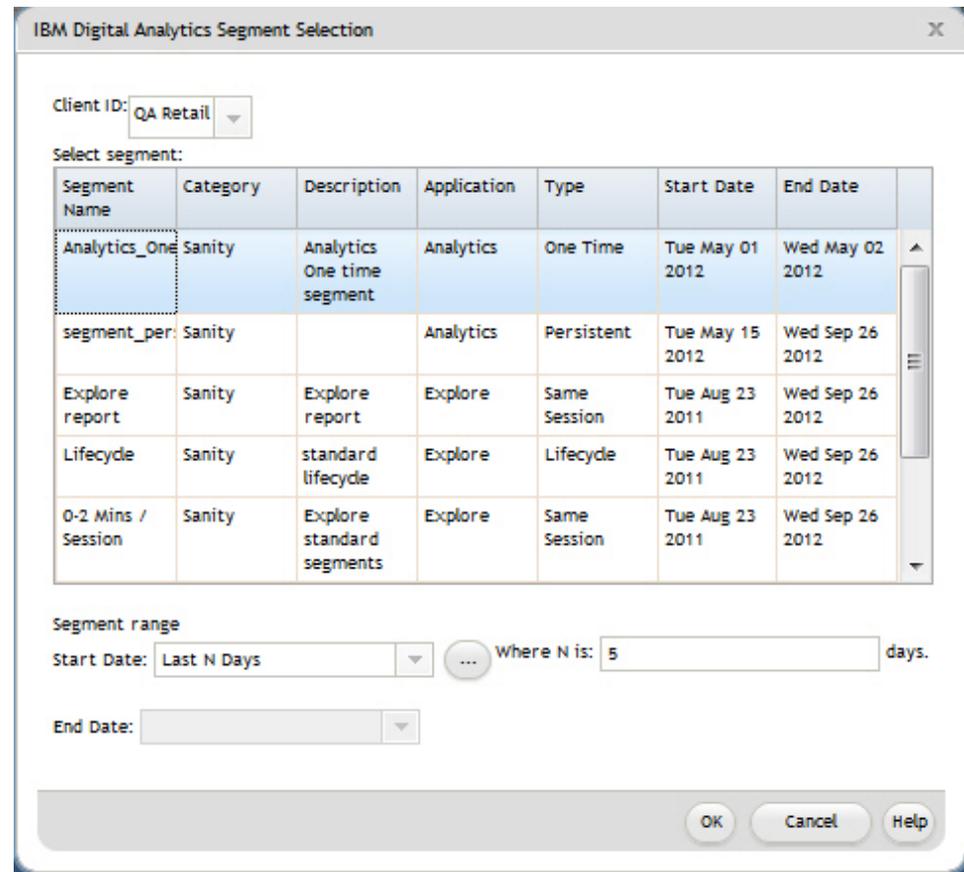
Anmerkung: Die Option **IBM Digital Analytics-Segmente** ist nur verfügbar, wenn IBM Digital Analytics und Kampagne integriert sind. Informationen zur Konfiguration der Integration finden Sie im *IBM Kampagne-Administratorhandbuch*.

1. Doppelklicken Sie auf ein Feld "Auswählen" in einem Kampagne-Ablaufdiagramm, um den Dialog "Prozesskonfiguration auswählen" zu öffnen.

Wenn Sie ein Auswahlfeld ändern, das ein zuvor definiertes IBM Digital Analytics-Segment enthält, wird im Feld **Eingabe** auf der Registerkarte **Quelle** der vorhandene Segmentname angezeigt.

2. Öffnen Sie die Liste **Eingabe** und klicken Sie auf **IBM Digital Analytics-Segmente**.

Der IBM Digital Analytics-Dialog "Segmentauswahl" wird geöffnet.



3. Im IBM Digital Analytics-Dialog "Segmentauswahl":
 - Wählen Sie eine **Kunden-ID** aus der Liste aus, um eine Liste aller veröffentlichten Segmente anzuzeigen, die dem jeweiligen IBM Digital Analytics-Kunden zugeordnet sind.
 - In der Liste **Ausgewähltes Segment** werden die in IBM Digital Analytics definierten Segmente einschließlich der Anwendung, in der das Segment erzeugt wurde, der Typ sowie das Start- und das Enddatum angezeigt.
 - Mit Hilfe der **Beschreibung** sollten Sie den Zweck des Segments bestimmen können. Wenn Sie weitere Informationen zu einem Segment benötigen, doppelklicken Sie darauf, um den Segmentausdruck und andere in IBM Digital Analytics definierte Informationen anzuzeigen.
 - Das **Startdatum** und das **Enddatum** neben jedem Segment geben den in IBM Digital Analytics definierten Datumsbereich für die Suche nach Besuchern an, die den Segmentkriterien entsprechen. Mit einem Segment können beispiels-

weise alle Besucher ermittelt werden, die einen bestimmten Standort zwischen dem 12. Januar 2012 und dem 12. April 2012 mindestens dreimal besucht haben und mit einem anderen Segment können Besucher aus einem anderen Datumsbereich ermittelt werden. Der in IBM Digital Analytics definierte Datumsbereich kann hier nicht geändert werden. Sie können jedoch die Datumssteuerelemente **Segmentbereich** am unteren Rand des Dialogs verwenden, um einen Datumsbereich innerhalb des in IBM Digital Analytics definierten Bereichs zu definieren.

4. Wählen Sie in der Liste ein Segment aus. Wenn Sie einen Prozess "Auswählen" ändern (im Gegensatz zu erzeugen), wird der vorhandene Segmentbereich angezeigt.
5. Verwenden Sie die Datums- und Kalendersteuerelemente **Segmentbereich** am unteren Rand des Dialogs, um den Datumsbereich anzugeben, aus dem Sie für das ausgewählte Segment Daten abrufen möchten.
 - Der von Ihnen angegebene Bereich, muss zwischen dem Start- und Enddatum liegen, die Sie für das Segment in IBM Digital Analytics definiert haben (und die in der Liste neben jedem Segment angezeigt werden).
 - Neben dem Start- und dem Enddatum berücksichtigt Kampagne auch die **Datumseinschränkung** (wenn vorhanden). Die Datumseinschränkung ist in IBM Digital Analytics definiert, wird jedoch nicht im Dialog zur Segmentauswahl angezeigt. Die Datumseinschränkung beschränkt den Umfang an Daten für einen Tag, die für ein Segment abgerufen werden, um sicherzustellen, dass IBM Digital Analytics mit dem Exportieren eines großen Datensets nicht überlastet ist.

Es ist beispielsweise in IBM Digital Analytics ein Segment für eine Spanne von 3 Monaten (Start- und Enddatum) und einer Datumseinschränkung von 7 Tagen definiert. Für den Datumsbereich, den Sie in Kampagne definieren, werden beide Beschränkungen berücksichtigt. Wenn Sie einen Datumsbereich definieren, der außerhalb der dreimonatigen Spanne liegt, kann die Segmentdefinition nicht gespeichert werden. Wenn Sie einen Datumsbereich definieren, der 7 Tage überschreitet, kann Ihre Segmentdefinition ebenfalls nicht gespeichert werden.

- Sie können absolute oder relative Daten angeben, solange sie in dem in IBM Digital Analytics definierten Bereich und in der Datumseinschränkung liegen.
- Wenn Sie ein absolutes Startdatum angeben, müssen Sie auch ein Enddatum angeben. Wenn beispielsweise das IBM Digital Analytics-Segment eine dreimonatige Spanne definiert, können Sie eine auf Besucher zielgerichtete Kampagne ausführen, deren Informationen an einem einzelnen Tag, in einer Woche oder in einem Monat innerhalb dieser Spanne erfasst wurden.
- Beispiele relativer Daten:
 - Wenn das IBM Digital Analytics-Segment eine dreimonatige Spanne ist, können Sie als relatives Datum z. B. **Gestern** oder **Letzten 7 Tage** angeben, um fortlaufend die letzten Besucher zu finden. Die Kampagne wird erfolgreich ausgeführt, bis das in IBM Digital Analytics definierte Enddatum erreicht wird.
 - Wenn Sie **DIESER MONAT** angeben, müssen die Daten des gesamten Monats bis zu dem Tag vor Verwendung dieses relativen Datums verfügbar sein. Beispiel: Wenn heute der 28. März ist, müssen Daten vom 1. bis 27. März für das ausgewählte Segment verfügbar sein.
 - Wenn Sie **LETZTER MONAT** angeben, müssen alle Daten des vergangenen Monats verfügbar sein. 1. Beispiel: Wenn das IBM Digital Analytics-Segment als Startdatum den 1. März und als Enddatum den 31. März hat, kann LETZTER MONAT ab dem 1. April bis einschließlich 30. April ver-

wendet werden (um Daten für März abzurufen). 2. Beispiel: Wenn das IBM Digital Analytics-Segment als Startdatum den 1. März und als Enddatum den 30. März hat, kann LETZTER MONAT nicht verwendet werden, da dieser Zeitraum keinen vollen Monat darstellt. 3. Beispiel: Wenn das IBM Digital Analytics-Segment als Startdatum den 2. März und als Enddatum den 31. März hat, kann LETZTER MONAT nicht verwendet werden, da dieser Zeitraum keinen vollen Monat darstellt. In diesen Fällen zeigt eine Nachricht an, dass LETZTER MONAT nicht in den Segmentdaten liegt. Stattdessen müssen Sie absolute Daten verwenden.

6. Klicken Sie auf **OK**, um zum Dialog "Prozesskonfiguration auswählen" zurückzukehren.

Wenn der Prozess "Auswählen" ausgeführt wird, ruft der Daten aus IBM Digital Analytics für die Segmente ab, die innerhalb des angegebenen Datumsbereichs liegen und die Datumseinschränkungen erfüllen. Die Zuordnungstabelle, die für die Ablaufdiagramme verwendet wird, informiert Kampagne darüber, wie IBM Digital Analytics-IDs in Kampagne-Zielgruppen-IDs konvertiert werden. Die Zielgruppen-IDs können anschließend in nachfolgenden Prozessen verwendet werden. Technische Informationen dazu, wie dies funktioniert, können Sie dem *Kampagne-Administratorhandbuch* entnehmen.

In den seltenen Situationen, in denen Sie ein Ablaufdiagramm ausführen, kann die Anzahl der IBM Digital Analytics-IDs für ein ausgewähltes Segment nicht mit der Anzahl der Zielgruppen-IDs in Kampagne übereinstimmen. Es können beispielsweise 100 IBM Digital Analytics-Schlüssel, aber nur 95 übereinstimmende IDs in Kampagne vorhanden sein. Kampagne gibt bei Auftreten dieser Situation eine Warnung aus, setzt jedoch die Ausführung des Ablaufdiagramms fort. Für dieses Ablaufdiagramm wird eine Nachricht in die Protokolldatei geschrieben, mit der Sie aufgefordert werden zu überprüfen, dass die zugeordnete Umsetzungstabelle aktualisierte Datensätze enthält. Ein Administrator kann diese Situation beheben, indem er die Online- und Offlineschlüssel gemäß Ihrer Unternehmensrichtlinien (erneut) abgleicht und die Umsetzungstabelle mit aktuellen Daten erneut füllt. Sie müssen das Ablaufdiagramm erneut ausführen, nachdem die zugeordnete Umsetzungstabelle aktualisiert wurde.

Zusammenführen

Mit dem Prozess "Zusammenführen" können Sie angeben, welche Eingangszellen eingeschlossen und kombiniert oder ausgeschlossen (unterdrückt) werden sollen. Auf diese Weise können Sie bestimmte Zellen für nachfolgende Prozesse in Ihrem Ablaufdiagramm ein- bzw. ausschließen. Sie können den Prozess "Zusammenführen" beispielsweise dazu verwenden, Kunden auszuschließen, die sich ausgetragen haben und kein Werbematerial zugesandt bekommen möchten.

So konfigurieren Sie den Prozess "Zusammenführen"

Der Prozess "Zusammenführen" akzeptiert eine oder mehrere Eingangszellen und erstellt eine Ausgabezelle. Sie geben an, welche Eingangszellen eingeschlossen und kombiniert oder in der Ausgabe ausgeschlossen werden sollen.

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
2. Ziehen Sie den Prozess "Zusammenführen" von der Palette in Ihr Ablaufdiagramm.
3. Verbinden Sie mindestens einen konfigurierten Prozess als Eingabe mit dem Prozess "Zusammenführen".

Anmerkung: Alle Eingabezellen müssen die gleiche Zielgruppenebene aufweisen.

4. Doppelklicken Sie im Ablaufdiagramm auf den Prozess "Zusammenführen". Der Dialog für die Prozesskonfiguration wird geöffnet. Zellen von mit dem Prozess "Zusammenführen" verbundenen Prozessen werden in der Liste **Eingabe** angezeigt.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Methode** an, ob Eingabezellen beim Zusammenführen eingeschlossen oder ausgeschlossen werden sollen. Wählen Sie in der Liste **Eingabe** eine Zelle aus und fügen Sie sie einer der folgenden Listen hinzu:
 - **Einzuschließende Datensätze:** Die IDs in den Zellen, die Sie dieser Liste hinzufügen, werden in einer Liste mit eindeutigen IDs kombiniert.
 - **Auszuschließende Datensätze:** Die IDs in den Zellen, die Sie dieser Liste hinzufügen, werden nicht in die Ausgabe des Zusammenführungsprozesses eingeschlossen. Wählen Sie diese Option beispielsweise aus, um Ablehnungen auszuschließen.
6. Geben Sie an, wie die Listen aus den Eingabezellen in der Liste **Einzuschließende Datensätze** zusammengeführt werden sollen:
 - **Bei Einschluss zus.führen/bereinigen:** Diese Option erzeugt eine Liste eindeutiger IDs, die in mindestens einer Eingabezelle enthalten sind. Doppelte IDs werden nur einmal eingeschlossen. Bei dieser Methode wird ein logischer "OR"- oder "ANY"-Operator verwendet. Beispiel: Kunde A wird eingeschlossen, wenn er *entweder* in der Zelle **Gold.out** ODER in der Zelle **Platinum.out** enthalten ist.
 - **Bei Einschluss abgleichen (UND):** Es werden nur die IDs eingeschlossen, die in allen Eingabezellen enthalten sind. Bei dieser Methode wird ein logischer "AND"- oder "ALL"-Operator verwendet. Beispiel: Kunde A wird nur eingeschlossen, wenn seine ID in *beiden* Zellen, **Gold.out** UND **LoyaltyProgram.out**, enthalten ist. Diese Option ist nützlich, wenn Sie nur Kunden einschließen möchten, die mehrere Kriterien erfüllen. Wenn eine ID nicht in allen Eingabezellen des Prozesses "Zusammenführen" vorhanden ist, wird die ID nicht eingeschlossen.
7. Klicken Sie auf die Registerkarte **Maximale Zellengröße**, wenn Sie die Anzahl der vom Prozess generierten IDs begrenzen möchten.
8. Verwenden Sie die Registerkarte **Allgemein** wie folgt.
 - a. **Prozessname:** Weisen Sie einen beschreibenden Namen zu. Der Prozessname wird als Felddbeschriftung im Ablaufdiagramm verwendet. Zudem dient er in verschiedenen Dialogen und Berichten zum Identifizieren des Prozesses.
 - b. **Name der Ausgabezelle:** Dieser Name stimmt standardmäßig mit dem Prozessnamen überein. Er wird in verschiedenen Dialogen und Berichten zum Identifizieren der Ausgabezelle verwendet (der Satz von IDs, den der Prozess erzeugt).
 - c. (Optional) Wenn Sie auf **Mit Zielzelle verknüpfen** klicken und eine Liste von Zielzellen (die im Arbeitsblatt für Zielzellen für die aktuelle Kampagne definiert sind) angezeigt wird, können Sie eine davon auswählen. Der Zellename aus dem TCS wird nun im Feld "Name der Ausgabezelle" angezeigt. Siehe „Informationen über das Arbeitsblatt für Zielzellen:“ auf Seite 170. Siehe auch „So verbinden Sie Ablaufdiagrammzellen mit Zielzellen unter Verwendung des Dialogs Prozesskonfiguration:“ auf Seite 167.
 - d. **Zellencode:** Der Zellencode hat ein Standardformat, das vom Systemadministrator bestimmt wird, und ist beim Generieren eindeutig. Siehe „Ändern des Zellencodes“ auf Seite 165.

- e. **Hinweis:** Beschreibt den Zweck oder das Ergebnis des Prozesses. Geben Sie beispielsweise an, welche Datensätze Sie einschließen oder ausschließen.

9. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert. Sie können einen Testlauf des Prozesses starten, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

Segment

Verwenden Sie den Prozess Segment, um Daten in eindeutige Gruppen (Segmente) zu unterteilen und diese wiederum verschiedenen Verfahren oder Angeboten zuzuordnen. Nachdem die Segmente erstellt wurden, verbinden Sie den Prozess "Segment" mit einem Kontaktprozess (beispielsweise mit einer Anrufliste oder Mailliste), um den Segmenten Verfahren oder Angebote zuzuordnen. Die Anzahl der Segmente, die Sie erstellen können, ist nicht begrenzt.

Sie können zum Beispiel Ihre Kunden anhand der bisherigen Einkäufe in die Segmente hohe Kaufkraft, mittlere Kaufkraft und niedrige Kaufkraft unterteilen. Jedes dieser Segmente kann bei der Verbindung mit einem Kontaktprozess ein anderes Angebot erhalten.

Sie können Daten auf zweierlei Arten segmentieren: anhand der eindeutigen Werte in einem Feld oder indem Sie die Daten in einem Feld mittels einer Abfrage filtern. Außer den Datenbank-Tabellenfeldern können Sie auch abgeleitete Felder für die Segmentierung von Daten verwenden. Dies ermöglicht die Segmentierung nach benutzerdefinierten Kriterien.

Wichtig: Die mithilfe des Prozesses Segment erstellten Segmente sind unabhängig von den dauerhaften, globalen strategischen Segmenten, die mithilfe des Prozesses Segment erstellen erstellt werden und in jeder Sitzung und Kampagne verwendet werden können.

Nach Feld segmentieren

Wenn Sie Daten in einer Datenbanktabelle nach Feld segmentieren, erstellt jeder eindeutige Wert im Feld ein separates Segment. Diese Option ist besonders nützlich, wenn die Werte im Feld den Segmenten entsprechen, die Sie erstellen möchten.

Gehen wir von der Annahme aus, dass Sie Kunden in zehn individuellen Regionen unterschiedliche Angebote zuordnen möchten. Ihre Kundendatenbank enthält ein Feld mit der Bezeichnung `regionID`, über das die zugehörige Kundenregion der einzelnen Kunden angegeben wird. Segmentieren Sie nach dem Feld `regionID`, um die zehn Regionensegmente zu erstellen.

Nach Abfrage segmentieren

Die Option zum Segmentieren nach Abfrage segmentiert Ihre Daten auf Grundlage einer von Ihnen erstellten Abfrage. Diese Option ist besonders nützlich, wenn die Daten in einem Feld gefiltert werden müssen, um die erforderlichen Segmente zu erstellen.

Sie können z. B. Ihre Kunden anhand der Einkäufe im letzten Jahr in die Segmente hohe Kaufkraft (500 USD), mittlere Kaufkraft (250-500 USD) und niedrige Kaufkraft (weniger als 250 USD) unterteilen. Das Feld `PurchaseHistory` in Ihrer Kundendatenbank enthält den Gesamtbetrag der Einkäufe jedes Kunden in USD. Er-

stellen Sie jedes Segment mit einer separaten Abfrage, indem Sie Datensätze auswählen, deren Werte im Feld PurchaseHistory den Kriterien des Segments entsprechen.

Anmerkung: Sie können die Daten auch direkt über SQL segmentieren.

Verwenden von Segmenten als Eingabe für einen anderen Prozess vom Typ "Segment"

Segmente können als Eingabe für einen anderen Prozess vom Typ Segment verwendet werden. Gehen wir von der Annahme aus, dass Sie Ihre Kunden in sechs Altersklassen segmentieren möchten. Ihre Datenbank enthält ein Feld mit der Bezeichnung AgeRange, das jedem Kunden eine von sechs Altersklassen zuordnet. Segmentieren Sie nach dem Feld AgeRange, um die sechs Segmente zu erstellen.

Sie können dann diese sechs Segmente als Eingabe für einen anderen Prozess Segment verwenden, der Kunden nach einem anderen Feld oder einer anderen Abfrage weiter unterteilt. Nehmen wir einmal an, dass Ihre Datenbank ein Feld mit der Bezeichnung PreferredChannel enthält, das den bevorzugten Kontaktkanal jedes Kunden angibt – Direktwerbung per Post, Telemarketing, Fax oder E-Mail. Indem Sie die sechs Segmente nach Altersklasse als Eingabe verwenden, können Sie einen zweiten Prozess vom Typ "Segment" erstellen, der nach dem Feld PreferredChannel segmentiert. So wird jedes der sechs Segmente nach Altersklasse in vier weitere Segmente nach bevorzugtem Kontaktkanal segmentiert, und Sie erhalten insgesamt 24 Ausgabesegmente.

Überlegungen zur Segmentierung

Beachten Sie beim Segmentieren von Daten die folgenden Optionen und Richtlinien:

- „Auswählen eines Segmentierungsverfahrens“
- „Erstellen von sich gegenseitig ausschließenden Segmenten“
- „Begrenzen der Segmentgröße“ auf Seite 80
- „Auswählen von Quellzellen“ auf Seite 80

Auswählen eines Segmentierungsverfahrens

In manchen Fällen erhalten Sie bei der Segmentierung nach Feld die gleichen Ergebnisse wie bei der Segmentierung nach Abfrage. Nehmen wir an, das Feld AcctType in Ihrer Datenbank teilt Ihre Kundenkonten in die Ebenen Standard, Bevorzugt und Führend ein. Durch eine Segmentierung nach dem Feld AcctType werden drei Segmente für diese Kontotypen erstellt. Wenn Sie Abfragen verwenden, erreichen Sie ggf. das gleiche Ergebnis, aber um die Segmente zu erhalten müssten Sie drei Abfragen erstellen. Bestimmen Sie die effektivste Methode auf der Grundlage der Daten, die Sie segmentieren möchten.

Erstellen von sich gegenseitig ausschließenden Segmenten

Sie können festlegen, dass Segmente sich gegenseitig ausschließen, d. h. es ist gewährleistet, dass jeder relevante Datensatz in genau ein Segment fällt. Wenn Segmente Angeboten zugeordnet werden, wird so sichergestellt, dass jeder Kunde nur ein Angebot erhält.

Die Datensätze werden entsprechend der Prioritätenfolge, die Sie festlegen, dem ersten Segment zugeordnet, dessen Kriterien sie erfüllen. Wenn ein Kunde z. B. in Segment 1 und Segment 3 fallen würde und Segment 1 in der Prioritätenfolge vor Segment 3 liegt, erscheint der Kunde nur in Segment 1.

Begrenzen der Segmentgröße

Der Standardwert für die Anzahl der Datensätze pro Segment ist unbegrenzt. Es ist möglich, die Größe eines erstellten Segments zu begrenzen (z. B. wenn Sie Testläufe für ein Ablaufdiagramm oder einen Prozess durchführen).

Die Größe des Segments kann auf den Wert einer beliebigen positiven ganzen Zahl begrenzt werden. Wenn die von Ihnen festgelegte Segmentgröße kleiner als die Gesamtzahl der generierten Datensätze ist, besteht das Segment aus relevanten Datensätzen, die zufällig ausgewählt wurden.

Auswählen von Quellzellen

Alle ausgewählten Zellen müssen auf derselben Zielgruppenebene definiert werden. Bei Auswahl von mehr als einer Quellzelle wird dieselbe Segmentierung auf jede Quellzelle angewendet.

So konfigurieren Sie den Prozess "Segment" nach Feld

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
2. Ziehen Sie den Prozess "Segment" von der Palette in Ihr Ablaufdiagramm.
3. Verbinden Sie mindestens einen konfigurierten Prozess als Eingabe mit dem Prozess "Segment".
4. Doppelklicken Sie im Ablaufdiagramm auf den Prozess "Segment".
Der Dialog "Segmentprozesskonfiguration" wird angezeigt. Zellen von mit dem Prozess "Segment" verbundenen Prozessen werden in der Liste **Eingabe** angezeigt.
5. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Segment** die Dropdown-Liste **Eingabe** und wählen Sie die Eingabe für den Prozess "Segment" aus. Mehrere Zellen wählen Sie aus, indem Sie auf die Schaltfläche mit Auslassungspunkten neben der Liste **Eingabe** klicken.
6. Wählen Sie **Segment nach Feld** aus und wählen Sie aus der Dropdown-Liste das Feld aus, das Sie zum Erstellen der Segmente verwenden möchten.
Das Fenster **Profil des ausgewählten Feldes** wird geöffnet und die Profilerstellung des ausgewählten Feldes wird automatisch gestartet.
7. Warten Sie, bis die Profilerstellung abgeschlossen ist, um sicherzustellen, dass alle Segmente korrekt erstellt wurden. Klicken Sie dann auf **OK**.
Die Liste der Segmente und das Feld **Anzahl der Segmente** werden auf Grundlage der Profilerstellungsergebnisse des ausgewählten Feldes aktualisiert. Sie können jederzeit erneut ein Profil für das Feld erstellen, indem Sie es auswählen und auf **Profil** klicken.
8. Legen Sie die restlichen Konfigurationsoptionen fest:
 - „Segment-Prozesskonfiguration: Registerkarte Segment“ auf Seite 81
 - „Segment-Prozesskonfiguration: Registerkarte "Extrahieren"“ auf Seite 83
 - „Segment-Prozesskonfiguration: Registerkarte "Allgemein"“ auf Seite 83
9. Klicken Sie auf **OK**.
Der Prozess ist nun konfiguriert. Sie können den Prozess testen, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

So konfigurieren Sie den Prozess "Segment" nach Abfrage

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
2. Ziehen Sie den Prozess "Segment" von der Palette in Ihr Ablaufdiagramm.

3. Verbinden Sie mindestens einen konfigurierten Prozess als Eingabe mit dem Prozess "Segment".
4. Doppelklicken Sie im Ablaufdiagramm auf den Prozess "Segment".
Der Dialog "Segmentprozesskonfiguration" wird angezeigt. Zellen von mit dem Prozess "Segment" verbundenen Prozessen werden in der Liste **Eingabe** angezeigt.
5. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Segment** die Dropdown-Liste **Eingabe** und wählen Sie die Eingabe für den Prozess "Segment" aus. Mehrere Zellen wählen Sie aus, indem Sie auf die Schaltfläche mit Auslassungspunkten neben der Liste **Eingabe** klicken.
6. Wählen Sie **Segment nach Abfrage** aus.
7. Bestimmen Sie die Anzahl der Segmente, die Sie erstellen möchten, und geben Sie diese Zahl in das Feld **Anzahl der Segmente** ein.
8. Um eine Anfrage für jedes Segment zu erstellen, wählen Sie das Segment aus und klicken Sie auf **Bearbeiten**, um das Fenster "Segment bearbeiten" aufzurufen. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Dialoge "Neues Segment" und "Segment bearbeiten"“ auf Seite 84.
9. Legen Sie die restlichen Konfigurationsoptionen fest:
 - „Segment-Prozesskonfiguration: Registerkarte Segment“
 - „Segment-Prozesskonfiguration: Registerkarte "Extrahieren"“ auf Seite 83
 - „Segment-Prozesskonfiguration: Registerkarte "Allgemein"“ auf Seite 83
10. Klicken Sie auf **OK**.
Der Prozess ist nun konfiguriert. Sie können einen Testlauf des Prozesses starten, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

Segment-Prozesskonfiguration: Registerkarte Segment

In der folgenden Tabelle werden die Steuerelemente auf der Registerkarte "Segment" des Fensters **Segmentprozesskonfiguration** beschrieben.

Tabelle 9. Registerkarte "Segment"

Control	Beschreibung
Eingabe	Legt die Eingabe für den Prozess Segment fest. In der Dropdown-Liste sind alle Ausgabezellen der Prozesse angezeigt, die mit dem Prozess Segment verbunden sind. Wählen Sie Mehrere Zellen aus, wenn Sie mehr als eine Eingabe verwenden möchten.
Segment nach Feld	Gibt ein Feld an, das zur Segmentierung der Daten verwendet wird. Die Daten werden anhand der eindeutigen Werte segmentiert, die dieses Feld enthält. Für alle eindeutigen Werte in diesem Feld wird ein neues Segment erstellt.
Schaltfläche "Profil"	Öffnet das Fenster Profil des ausgewählten Feldes , in dem Werte und Verteilungen von Datensätzen in dem ausgewählten Feld berechnet werden. Nur aktiv, wenn nach Feld segmentiert wird.
Schaltfläche "Abgeleitete Felder"	Öffnet das Fenster Abgeleitetes Feld erstellen . Nur aktiv, wenn nach Feld segmentiert wird.
Nach Abfrage segmentieren:	Segmentiert Daten auf Basis einer von Ihnen erstellen Abfrage.

Tabelle 9. Registerkarte "Segment" (Forts.)

Control	Beschreibung
Anzahl von Segmenten	<p>Legt die Anzahl von zu erstellenden Segmenten fest. Nur aktiv, wenn nach Abfrage segmentiert wird. Standardmäßig werden drei Segmente erstellt: „Segment1“, „Segment2“ und „Segment3“.</p> <p>Wenn nach Feld segmentiert wird: Das Feld Anzahl von Segmenten wird basierend auf den Ergebnissen der Profilerstellung des ausgewählten Feldes aktualisiert.</p>
Sich gegenseitig ausschließende Segmente	Gibt an, ob Segmente sich gegenseitig ausschließen (d. h. dass jeder relevante Datensatz in genau ein Segment fällt).
Tabellen "Extrahieren" erstellen	<p>Gibt an, ob das Segment für jede Ausgabezelle Tabellen "Extrahieren" erstellen soll. Mit dieser Option stellen Sie sicher, dass Kampagne einen späteren Prozess mit den notwendigen Informationen versorgen kann, um gleiche Zielgruppen über mehrere Segmente hinweg zu verfolgen.</p> <p>Durch die Auswahl dieses Kontrollkästchens werden die Optionen auf der Registerkarte "Extrahieren" aktiviert.</p> <p>Wenn die Option Sich gegenseitig ausschließende Segmente ausgewählt wurde, ist dieses Kontrollkästchen inaktiviert.</p>
Segmentname	<p>Listet alle Segmente nach Name auf. Standardmäßig werden drei Segmente erstellt: „Segment1“, „Segment2“ und „Segment3“.</p> <p>Wenn nach Feld segmentiert wird: Die Segmentnamen werden basierend auf den Ergebnissen der Profilerstellung des ausgewählten Feldes aktualisiert. Wenn Sie beispielsweise ein Feld mit dem Namen „Acct_Status“ mit den beiden eindeutigen Werten A und B segmentieren, werden zwei Segmente erstellt: „Acct_Status_A“ und „Acct_Status_B“.</p>
Max. Größe	Maximale Anzahl der Datensätze, die in jedem Segment zulässig sind.
Größe	Anzahl der Datensätze, die die Kriterien für das Segment erfüllen. Bevor der Prozess ausgeführt wird, gibt diese Zahl standardmäßig die Gesamtzahl der Datensätze in der Ausgabezelle an.
Abfrage	Abfrage, die die Kriterien für dieses Segment definiert. Erscheint nur, wenn nach Abfrage segmentiert wird.
1 nach oben, 1 nach unten	Sortiert das ausgewählte Segment neu. Segmente werden in der Reihenfolge verarbeitet, in der sie in der Tabelle aufgelistet sind.
Schaltfläche Neues Segment	Öffnet das Fenster Neues Segment . Nur aktiv, wenn nach Abfrage segmentiert wird.
Schaltfläche Bearbeiten	Öffnet das Fenster Segment bearbeiten , in dem das ausgewählte Segment bearbeitet werden kann.
Entfernen	Entfernt das ausgewählte Segment. Wenn Sie ein Segment entfernen, wird das Feld Anzahl der Segmente automatisch aktualisiert.
Keine nachfolgenden Prozesse für leere Segmente starten	Verhindert, dass diesem Prozess nachfolgende Prozesse eine Verarbeitung für leere Segmente starten.

Segment-Prozesskonfiguration: Registerkarte "Extrahieren"

Verwenden Sie die Registerkarte "Extrahieren" des Fensters "Segment-Prozesskonfiguration", um zuzulassen, dass das von Ihnen im Segment-Prozess festgelegte Ergebnis als Eingabe für die Prozesse "Mailliste" oder "Rufliste in dem Ablaufdiagramm" zugänglich ist. In der folgenden Tabelle werden die Felder, Schaltflächen und Steuerelemente auf der Registerkarte "Extrahieren" beschrieben.

Tabelle 10. Registerkarte "Extrahieren"

Feld	Beschreibung
Zieldatenquelle	Die Stelle, an die die Ausgabe dieses Prozesses geschrieben werden soll. In der Dropdown-Liste Zieldatenquelle stehen der Kampagne-Server und sämtliche anderen Datenquellen zur Verfügung, mit denen Sie verbunden sind.
Mögliche Felder	Liste extrahierbarer Felder basierend auf Ihrer Eingabedatenquelle, einschließlich Feldname und Datentyp. Wenn es sich bei Ihrer Eingabequelle um eine Landing-Page in eMessage handelt, ist jeder Feldname ein Attribut der Landing-Page. Enthält das Attribut Sonder- oder Leerzeichen, wird es in einen gültigen Feldnamen konvertiert. Datentypen aller Landing-Page-Attribute werden als Text aufgeführt. Anmerkung: Schemaobjektnamen dürfen maximal 30 Zeichen lang sein. Beschränken Sie Ihre Attributnamen auf maximal 30 Zeichen, damit gültige Spaltennamen für extrahierte Ergebnisse erzeugt werden können.
Zu extrahierende Felder	Felder, die Sie zum Extrahieren aus der Liste "Mögliche Felder" ausgewählt haben. Der Ausgabenname ist standardmäßig der Feldname in der Spalte „Zu extrahierende Felder“.
Schaltfläche "Profil"	Öffnet das Fenster "Profil des ausgewählten Feldes", in dem Werte und Verteilungen von Datensätzen in dem ausgewählten Feld berechnet werden. Diese Schaltfläche steht nur zur Verfügung, wenn ein Feldname in der Liste Mögliche Felder ausgewählt ist.
Schaltfläche "Abgeleitete Felder"	Öffnet das Fenster "Abgeleitetes Feld erstellen".
Schaltfläche "Mehr"	Öffnet das Fenster "Erweiterte Einstellungen" mit der Option, doppelte Datensätze zu überspringen und festzulegen, wie Kampagne gleiche Werte identifiziert.

Segment-Prozesskonfiguration: Registerkarte "Allgemein"

Über die Registerkarte "Allgemein" für die Segment-Prozesskonfiguration können Sie die Werte in **Prozessname**, **Ausgabezeile** oder **Zellencodes** ändern oder den Prozess mit einer **Anmerkung** versehen. Weitere Informationen zu diesen Optionen finden Sie in folgenden Abschnitten:

- „Ändern des Zellennamens“ auf Seite 162
- „Zurücksetzen des Zellennamens“ auf Seite 163
- „So kopieren und fügen Sie alle Zellen im Raster ein.“ auf Seite 164
- „Ändern des Zellencodes“ auf Seite 165

Dialoge "Neues Segment" und "Segment bearbeiten"

In der folgenden Tabelle werden die Steuerelemente in den Dialogen **Neues Segment** und **Segment bearbeiten** beschrieben. Der Zugriff auf diese Dialoge erfolgt über den Dialog "Segmentkonfiguration".

Anmerkung: Auf den Dialog **Neues Segment** kann nur zugegriffen werden, wenn Sie nach Abfrage segmentieren. Wenn Sie nach Feld segmentieren, stehen nur die Felder **Name** und **Max. Größe** im Dialog **Segment bearbeiten** zur Verfügung.

Tabelle 11. Steuerelemente der Dialoge "Neues Segment" und "Segment bearbeiten"

Control	Beschreibung
Name	Name des Segments.
Max. Größe	Maximale Anzahl der Datensätze, die in dem Segment zulässig sind.
Auswahl basierend auf	Legt eine Datenquelle fest, auf der die Abfrage basiert.
Alle Datensätze auswählen	Schließt alle IDs aus der Datenquelle in der Dropdown-Liste Eingabe ein.
Auswahl aller Datensätze mit	Stellt Funktionen zur Verfügung, um eine Abfrage zu erstellen, mit der nur bestimmte IDs anhand der von Ihnen definierten Kriterien ausgewählt werden.
Schaltfläche "Erweitert"	Öffnet die Registerkarte Erweitert , auf der die folgenden Optionen zur Verfügung stehen: <ul style="list-style-type: none">• Direkten SQL-Code verwenden: Verwenden Sie eine direkte SQL-Abfrage zum Segmentieren der Daten.• Abfragebereich der Eingangszelle verwenden: Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn die Quellzelle dieses Segmentprozesses eine Abfrage verwendet. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Abfrage einer Quellzelle mit den aktuellen Auswahlkriterien (unter Verwendung von „UND“) zu kombinieren.
Schaltfläche "Abgeleitete Felder"	Öffnet das Fenster "Abgeleitetes Feld erstellen".
Abfragetextfeld und Schaltflächen	Weitere Informationen über die Verwendung des Abfragetextfelds und der zugehörigen Felder und Schaltflächen finden Sie unter „Erstellen von Abfragen in Prozessen“ auf Seite 59.

Stichprobe

Der Prozess "Stichprobe" dient dem Erstellen einer oder mehrerer Zellen für verschiedene Verfahren, Kontrollgruppen oder ein Subset von Daten zur Modellierung. Für die Stichprobenerhebung stehen eine Vielzahl an Konfigurationsmöglichkeiten zur Verfügung.

So konfigurieren Sie den Prozess "Stichprobe"

1. Verbinden Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** mindestens einen konfigurierten Prozess (beispielsweise den Prozess "Auswählen") mit dem Prozessfeld "Stichprobe".
2. Doppelklicken Sie im Ablaufdiagramm auf den Prozess "Stichprobe".
Der Dialog für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.

3. Wählen Sie die Zellen, für die eine Stichprobe erstellt werden soll, über die Dropdown-Liste **Eingabe** aus. In der Liste sind alle Ausgabezellen der Prozesse angezeigt, die mit dem Prozess "Stichprobe" verbunden sind. Wenn Sie mehrere Quellzellen verwenden möchten, wählen Sie die Option **Mehrere Zellen** aus. Bei Auswahl von mehr als einer Quellzelle wird auf *jede* Quellzelle das *gleiche* Stichprobenverfahren angewandt.

Anmerkung: Alle ausgewählten Zellen müssen auf derselben Zielgruppenebene definiert werden.

4. Legen Sie im Feld **Anzahl der Stichproben/Ausgabezellen** fest, wie viele Stichproben für jede Eingangszelle erstellt werden sollen. Standardmäßig werden für jede Eingabezelle drei Stichproben mit den folgenden Standardnamen erstellt: "Stichprobe1", "Stichprobe2" und "Stichprobe3".
5. Wenn Sie die standardmäßigen Stichprobenamen ändern möchten, doppelklicken Sie eine Stichprobe in der Spalte **Ausgabename** und geben Sie dann einen neuen Namen ein. Dabei können Sie eine beliebige Kombination aus Buchstaben, Ziffern und Leerzeichen verwenden. Punkte (.) und Schrägstriche (/ oder \) sind nicht zulässig.

Wichtig: Wenn Sie den Namen einer Stichprobe ändern, müssen Sie alle nachfolgenden Prozesse aktualisieren, die diese Stichprobe als Eingangszelle verwenden. Die Änderung des Namens von Stichproben dekonfiguriert verbundene Prozesse. In der Regel sollten Sie daher die Namen von Stichproben bearbeiten, bevor Sie den Prozess mit nachfolgenden Prozessen verbinden.

6. Definieren Sie den Stichprobenumfang mit einer der folgenden Methoden. Sie können den Stichprobenumfang entweder als Prozentsatz oder als absolute Anzahl von Datensätzen definieren:
 - Definieren des Stichprobenumfangs als Prozentsatz: Wählen Sie **Größe angeben in %** und doppelklicken Sie dann das Feld **Größe**, um den Prozentsatz der Datensätze pro Stichprobe anzugeben. Verwenden Sie das Feld **Max. Größe**, wenn Sie die Größe der Stichprobe begrenzen möchten. Die Standardeinstellung ist **Unbegrenzt**. Wiederholen Sie den Vorgang für jede Stichprobe in der Spalte "Ausgabename" oder verwenden Sie das Kontrollkästchen **Alle verbleibenden**, um auch alle übrigen Datensätze dieser Stichprobe zuzuordnen. Die Option **Alle verbleibenden** kann nur für eine Ausgabezelle ausgewählt werden.
 - Definieren des Stichprobenumfangs als absolute Anzahl von Datensätzen: Wählen Sie **Größe angeben in Datensatzanzahl** und doppelklicken Sie das Feld **Max. Größe**, um die maximale Anzahl von Datensätzen festzulegen, die der ersten Stichprobengruppe zugeordnet werden. Legen Sie **Max. Größe** für die nächste Stichprobe in der Spalte "Ausgabename" fest oder verwenden Sie das Kontrollkästchen **Alle verbleibenden**, um alle verbleibenden Datensätze der Stichprobe zuzuordnen. Die Option **Alle verbleibenden** kann nur für eine Ausgabezelle ausgewählt werden.
7. Stellen Sie sicher, dass für jede Stichprobe in der Liste **Ausgabename** eine Größe definiert ist, oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle verbleibenden**.
8. (Optional) Klicken Sie auf **Stichprobenumfang berechnen**, um den Rechner für den Stichprobenumfang zu verwenden, der die statistische Bedeutung des Stichprobenumfangs bei der Bewertung von Kampagnenergebnissen veranschaulicht. Sie können die gewünschte Genauigkeit angeben, indem Sie eine Fehlertoleranz eingeben und den benötigten Stichprobenumfang berechnen,

oder Sie geben einen Stichprobenumfang ein und berechnen die resultierende Fehlertoleranz. Ergebnisse werden mit einer statistischen Sicherheit von 95 % angezeigt.

9. Geben Sie im Abschnitt **Stichprobenverfahren** an, wie die Stichproben erstellt werden sollen:

- **Zufällige Stichprobe:** Mit dieser Option können Sie statistisch gültige Kontrollgruppen oder Testreihen erstellen. Diese Option ordnet mithilfe eines Zufallsgenerators zufällig ausgewählte Datensätze zu Stichprobengruppen zu. Diese Zuordnung basiert auf dem angegebenen Generierungswert für Zufallszahlen. Die Generierungswerte für Zufallszahlen werden an späterer Stelle in diesen Schritten erläutert.
- **Probe bei jeder x-ten Zelle:** Bei dieser Option wird der erste Datensatz für die erste Stichprobe, der zweite für die zweite usw. verwendet, bis die festgelegte Anzahl der Stichproben erreicht ist. Dieser Prozess wird wiederholt, bis alle Datensätze einer Stichprobengruppe zugeordnet wurden. Zur Verwendung dieser Option müssen Sie die Optionen unter **Sortiert nach** angeben, mit denen bestimmt wird, wie Datensätze in Gruppen sortiert werden. Die Optionen unter **Sortiert nach** werden an späterer Stelle in diesen Schritten erläutert.
- **Sequenzielle Anteile:** Mit dieser Option werden die ersten n Datensätze für die erste Stichprobe zugeordnet, die nächste Reihe von Datensätzen für die zweite Stichprobe usw. Diese Option ist hilfreich beim Erstellen von Gruppen basierend auf dem obersten Zehntel (oder einer anderen Größe) aus einem sortierten Feld (beispielsweise bei Sammeleinkäufen oder Modellbewertungen). Zur Verwendung dieser Option müssen Sie die Optionen unter **Sortiert nach** angeben, mit denen bestimmt wird, wie Datensätze in Gruppen sortiert werden. Die Optionen unter **Sortiert nach** werden an späterer Stelle in diesen Schritten erläutert.

10. Wenn Sie die Option **Zufällige Stichprobe** ausgewählt haben, können Sie in der Regel den standardmäßigen Generierungswert für Zufallszahlen einfach übernehmen.

Gelegentlich kann es jedoch sinnvoll sein, durch Klicken auf **Auswahl** nach dem Zufallsprinzip einen neuen Generierungswert für Zufallszahlen zu erstellen oder einen numerischen Wert in das Feld **Generierungswert für Zufallszahlen** einzugeben. In folgenden Situationen kann es beispielsweise vorkommen, dass Sie einen neuen Generierungswert für Zufallszahlen verwenden müssen:

- Wenn Sie die gleiche Anzahl von Datensätzen in der gleichen Reihenfolge haben und der gleiche Anfangswert dazu führt, dass die Datensätze immer in die gleichen Stichproben gesetzt werden.
- Wenn Sie feststellen, dass die zufällige Stichprobe zu unerwünschten Ergebnissen führt (wenn beispielsweise alle männlichen Personen einer Gruppe und alle weiblichen Personen der anderen Gruppe zugeordnet sind).

11. Wenn Sie die Option **Probe bei jeder x-ten Zelle** oder **Sequenzielle Anteile** ausgewählt haben, müssen Sie angeben, wie die Datensätze sortiert werden sollen. Die Sortierreihenfolge bestimmt, wie die Datensätze den Stichprobengruppen zugeordnet werden:

- a. Wählen Sie unter **Sortiert nach** ein Feld aus der Dropdown-Liste aus oder verwenden Sie ein abgeleitetes Feld, indem Sie auf **Abgeleitete Felder** klicken.

- b. Wählen Sie **Aufsteigend** aus, um numerische Felder in aufsteigender Reihenfolge (niedrig bis hoch) und alphabetische Felder in alphabetischer Reihenfolge zu sortieren. Wenn Sie **Absteigend** auswählen, wird die Sortierung umgekehrt.
12. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**, wenn Sie den Standardwert für **Prozessname** und **Namen der Ausgabezellen** ändern möchten. Standardmäßig bestehen die Namen der Ausgabezellen aus dem Prozessnamen, dem der Stichprobenname und eine Ziffer folgen. Sie können entweder die Standardwerte aus **Zellencodes** übernehmen oder die Aktivierung des Kontrollkästchens **Zellencode automatisch generieren** aufheben und die Codes manuell zuordnen. Geben Sie eine **Anmerkung** ein, aus der der Zweck des Prozesses "Stichprobe" eindeutig hervorgeht.
13. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert und im Ablaufdiagramm aktiviert. Sie können einen Testlauf des Prozesses starten, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

Informationen über den Größenberechner für Stichproben

Kampagne stellt einen Rechner für den Stichprobenumfang bereit, um Ihnen die statistische Bedeutung des Stichprobenumfangs für die Auswertung der Kampagnenergebnisse näher zu bringen. Sie können die gewünschte Genauigkeit bestimmen, indem Sie eine Fehlertoleranz eingeben und den benötigten Stichprobenumfang berechnen lassen, oder Sie geben einen Umfang ein und lassen die resultierende Fehlertoleranz berechnen. Ergebnisse werden mit einer statistischen Sicherheit von 95 % angezeigt.

So berechnen Sie den Stichprobenumfang

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Stichprobe** des Dialogs für die Konfiguration des Prozesses "Stichprobe" auf **Stichprobenumfang berechnen**.
Das Fenster "Stichprobenumfang berechnen" wird angezeigt.
2. Geben Sie unter **Geschätzte Rücklaufquote** Ihre Schätzungen der minimalen und maximalen Rücklaufquote der Marketingkampagne ein.
Geben Sie diese beiden Werte als Prozentangaben zwischen 0 und 100 ein. Je geringer die erwartete Rücklaufquote, desto höher muss der Stichprobenumfang sein, um die gleiche Genauigkeit zu erreichen.
3. Geben Sie unter **Modellschätzung** Informationen zur Modellschätzung an.
 - Wenn Sie kein Modell verwenden, wählen Sie **Kein Modell** aus.
 - Wählen Sie **Modelleistung** aus, wenn Sie ein Modell verwenden, und geben Sie den entsprechenden Prozentsatz für die Modelleistung ein. Dies repräsentiert die Fläche unter der Steigungskurve und wird im Bericht **Modelleistung** wiedergegeben.
4. So berechnen Sie den benötigten Stichprobenumfang für eine bestimmte Fehlertoleranz:
 - a. Geben Sie in das Feld **Fehlertoleranz (+ oder -)** einen Wert zwischen 0 und 100 für die akzeptable Fehlertoleranz ein.
 - b. Klicken Sie auf **Stichprobenumfang berechnen**. Im Textfeld **Min. Stichprobenumfang** wird der minimal erforderliche Stichprobenumfang zur Erreichung der festgelegten Fehlertoleranz angezeigt.
5. So berechnen Sie die Fehlertoleranz für einen bestimmten Stichprobenumfang:
 - a. Geben Sie den Stichprobenumfang in das Textfeld **Min. Stichprobenumfang** ein.

b. Klicken Sie auf **Fehlertoleranz berechnen**.

Die Fehlertoleranz wird im Textfeld **Fehlertoleranz (+ oder -)** angezeigt.

6. Klicken Sie auf "Fertig".

Das Fenster "Stichprobenumfang berechnen" wird geschlossen.

Anmerkung: Sie können den errechneten Stichprobenumfang kopieren, um ihn in den Dialog für die Konfiguration des Prozesses "Stichprobe" einzufügen.

Zielgruppe

Zielgruppenebenen bestimmen die Zielentität, mit der gearbeitet werden soll (z. B. Konto, Kunde, Haushalt, Produkt, Geschäftsbereich usw.), und werden bei der Zuordnung von Tabellen durch Ihre Systemadministratoren definiert.

Mit dem Prozess "Zielgruppe" können Sie in einem Ablaufdiagramm zwischen den Zielgruppenebenen umschalten oder IDs anhand der Zielgruppenebene filtern. Mit diesem Prozess können Sie alle, einige oder einzelne Entitäten einer Ebene in Bezug zu einer anderen Ebene auswählen.

Sie können den Prozess "Zielgruppe" beispielsweise für folgende Aufgaben verwenden:

- Auswählen eines Kunden pro Haushalt basierend auf bestimmten Kriterien (z. B. älteste männliche Person oder Person mit dem höchsten Saldo);
- Auswählen aller Konten, die zu einer bestimmten Gruppe von Kunden gehören;
- Auswählen aller Konten mit negativem Saldo, die zu einer bestimmten Gruppe von Kunden gehören;
- Auswählen aller Haushalte mit Personen, die ein Bankkonto führen;
- Auswählen von Kunden mit mindestens drei Einkäufen innerhalb eines bestimmten Zeitraums.

Anmerkung: Da der Prozess "Zielgruppe" Daten aus beliebigen definierten Tabellen auswählen kann, können Sie ihn auch als Hauptprozess zur Auswahl von Daten für ein Ablaufdiagramm verwenden.

Zielgruppenebenen

Zielgruppenebenen werden von Kampagne-Administratoren definiert und stellen verschiedene mögliche Kampagnenziele dar (beispielsweise Konto, Kunde, Haushalt, Produkt oder Geschäftsbereich). Zielgruppenebenen sind meist hierarchisch organisiert. Nachfolgend finden Sie einige Beispiele für hierarchische Zielgruppenebenen wie sie üblicherweise in Kundendatenbanken für das Marketing vorkommen:

- Haushalt > Kunde > Konto
- Unternehmen > Geschäftsbereich > Kunde > Produkt

Sie können für Ihr Unternehmen eine unbegrenzte Anzahl von Zielgruppenebenen definieren und verwenden. Wenn Sie mehrere Zielgruppenebenen benutzen (z. B. Kunde und Haushalt), wird es Sie sicher interessieren, wie Sie Ihre Unternehmensziele mithilfe des Prozesses "Zielgruppe" erreichen können.

Zielgruppenebenen werden vom Kampagne-Administrator erstellt und gepflegt. Um von einer Zielgruppenebene zu einer anderen zu wechseln, müssen die Schlüssel aller Zielgruppenebenen in derselben Tabelle definiert sein. Dies ermöglicht eine einfache Suche, um zwischen verschiedenen Ebenen zu wechseln.

Zielgruppenebenen sind global und an die jeweils zugeordnete Basistabelle angehängt. Dementsprechend werden die Zielgruppenebenen beim Laden des Ablaufdiagramms zusammen mit den Tabellenzuordnungen im Ablaufdiagrammgeladen.

Wenn Sie über die Berechtigung verfügen, Tabellen in Kampagne zuzuordnen, können Sie eine neue Tabelle einer oder mehreren vorhandenen Zielgruppenebenen zuordnen, aber keine neuen Zielgruppenebenen erstellen. Nur Benutzer mit den entsprechenden Berechtigungen, in der Regel Systemadministratoren, sind zur Erstellung von Zielgruppenebenen berechtigt.

Im Prozess "Zielgruppe" geben Sie jeweils eine Eingabe- und die Ausgabezielgruppenebene an. Die Eingabe- und Ausgabezielgruppenebenen können sowohl gleich (zum Beispiel Kunde) als auch unterschiedlich (zum Beispiel Kunde und Haushalt) sein. Mit dem Prozess "Zielgruppe" können Sie innerhalb derselben Zielgruppenebene bleiben oder zwischen Zielgruppenebenen wechseln.

Haushalt

Der Begriff „Haushalt“ ist ein allgemein gehaltener Begriff, um das Eingrenzen der Mitglieder einer Zielgruppenebene mithilfe einer anderen Ebene zu beschreiben. Ein häufig verwendetes Beispiel dafür ist das Auswählen einer einzelnen Zielperson innerhalb eines Haushalts. So können Sie eine Person pro Haushalt anhand eines der folgenden Marketingkriterien auswählen:

- Person mit dem höchsten Geldwert auf allen Konten;
- Person mit den meisten Einkäufen innerhalb einer bestimmten Produktkategorie;
- Person mit der längsten Beschäftigungsdauer oder
- Jüngste männliche Person im Haushalt über 18 Jahre.

Mit dem Prozess "Zielgruppe" können Sie anhand individueller Kriterien Zielgruppenebenen und FilterIDs ändern.

Wechseln zwischen Ebenen

Komplexe Kampagnen erfordern das Arbeiten auf unterschiedlichen Zielgruppenebenen, um die entsprechende Liste mit endgültigen Zielentitäten zu erhalten. Dies kann bedeuten, dass Sie mit einer Zielgruppenebene beginnen, einige Berechnungen durchführen, mit diesen Ergebnissen zu einer anderen Zielgruppenebene wechseln und dort weitere Berechnungen anstellen.

Es sind beispielsweise komplexe Unterdrückungen auf unterschiedlichen Ebenen möglich. Somit kann in einem Datenmodell, in dem eine Eins-zu-Viele- oder Viele-zu-Viele-Beziehung zwischen Kunden und Konten besteht, folgende Kampagne erstellt werden:

- Ausschließen aller Konten von Kunden, die bestimmten Kriterien entsprechen (z. B. standardmäßig alle Konten);
- Ausschließen einzelner Konten, die bestimmten Kriterien entsprechen (z. B. Konten mit geringem Umsatz).

In diesem Beispiel könnte die Kampagne auf Kundenebene beginnen, kundenspezifische Unterdrückungen anwenden (alle Konten standardmäßig unterdrücken), zur Kontenebene wechseln, Filter auf Kontenebene anwenden (Konten mit geringem Umsatz ausschließen) und anschließend zurück zur Kundenebene wechseln, um die endgültigen Kontaktinformationen zu erhalten.

Konfigurieren des Prozesses Zielgruppe

Für das Einrichten und den Betrieb des Prozesses Zielgruppe sind Tabellen notwendig, für die mehrere Zielgruppenebenen definiert sind. Diese Ebenen sind innerhalb einer einzelnen Tabelle definiert und bieten eine Beziehung, mit deren Hilfe eine Übertragung von einer Ebene in eine andere stattfindet.

- Ein Schlüssel ist als „Primär-“ oder „Standardschlüssel“ der Tabelle definiert. (Dieser Standardschlüssel stellt die Zielgruppe dar, die am häufigsten für diese Datenquelle benutzt wird.)
- Die anderen Schlüssel sind „Sekundärschlüssel“, die dem Wechseln der Zielgruppenebenen dienen.

Wenn Sie die Zielgruppenebene wechseln, stellt Kampagne nur die Tabellen dar, die die aktuelle Zielgruppenebene als Primärschlüssel definiert haben. Wenn Sie die Zielgruppenebene regelmäßig wechseln, müssen Sie unter Umständen dieselbe Tabelle innerhalb von Kampagne mehrfach zuordnen, und zwar jedes Mal mit einem neuen Primär-/Standardschlüssel. Die Standardebene einer Tabelle wird beim Prozess der Tabellenzuordnung angegeben. Weitere Informationen zur Tabellenzuordnung finden Sie im Kampagne-Administratorhandbuch.

Die verfügbaren Optionen im Dialog für die Konfiguration des Prozesses "Zielgruppe" sind abhängig von Ihrer Auswahl:

- Ob die Zielgruppenebenen für Eingabe und Ausgabe übereinstimmen;
- Ob die Werte der Zielgruppenebenen in diesen Tabellen normalisiert sind;
- Ob für die ausgewählten Tabellen mehrere Zielgruppenebenen definiert sind.

Aus diesem Grund sind nicht alle der in den folgenden Abschnitten beschriebenen Optionen für alle Kombinationen von ausgewählten Tabellen für Ein- und Ausgabe verfügbar.

So konfigurieren Sie den Prozess "Zielgruppe"

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
2. Ziehen Sie den Prozess "Zielgruppe" von der Palette in Ihr Ablaufdiagramm.

Da der Prozess "Zielgruppe" Daten aus beliebigen definierten Tabellen auswählen kann, können Sie ihn auch als Prozess der höchsten Ebene zur anfänglichen Auswahl von Daten im Ablaufdiagramm verwenden. Zudem können Sie einen oder mehrere konfigurierte Prozesse (z. B. den Prozess "Auswählen" oder "Zusammenführen") als Eingabe mit dem Prozess "Zielgruppe" verbinden.

3. Doppelklicken Sie im Ablaufdiagramm auf den Prozess "Zielgruppe".
4. Öffnen Sie auf der Registerkarte "Quelle" die Liste **Eingabe** und geben Sie die Datenquelle für den Prozess an. Wenn mit dem Prozess "Zielgruppe" andere Prozesse verbunden sind, werden deren Ausgabezellen aufgeführt, sodass Sie diese als Eingabe auswählen können. Sie können auch ein Segment oder eine Tabelle auswählen.

Die Zielgruppenebene, die der ausgewählten Eingabe entspricht, wird jetzt neben dem Feld **Eingabe** angezeigt. Wenn keine Eingabe existiert, wird als Zielgruppenebene "nicht ausgewählt" angegeben.

Beachten Sie, dass die Optionen unter **Auswählen** auch die Eingabezielgruppenebene angeben. Wenn beispielsweise die Zielgruppenebene "Kunde" ist, können Sie **Ein Eintrag pro Kunde** auswählen.

5. Wählen Sie die Ausgabezielgruppe aus der Liste **Zielgruppe auswählen** aus. Die Liste enthält Zielgruppenebenen, die für Tabellen definiert sind, deren Schlüssel auf derselben Zielgruppenebene definiert sind wie die Eingabedaten-

quelle. Wenn für eine Tabelle mehr als eine Zielgruppenebene definiert ist, ist jede Ebene als Eintrag in der Liste **Zielgruppe auswählen** verfügbar.

Anmerkung: Wenn die gewünschte Zielgruppenebene nicht angezeigt wird, müssen Sie unter Umständen eine Tabelle neu zuordnen.

Die Optionen unter **Auswählen** spiegeln nun sowohl die Eingabe- als auch die Ausgabezielgruppenebenen wider.

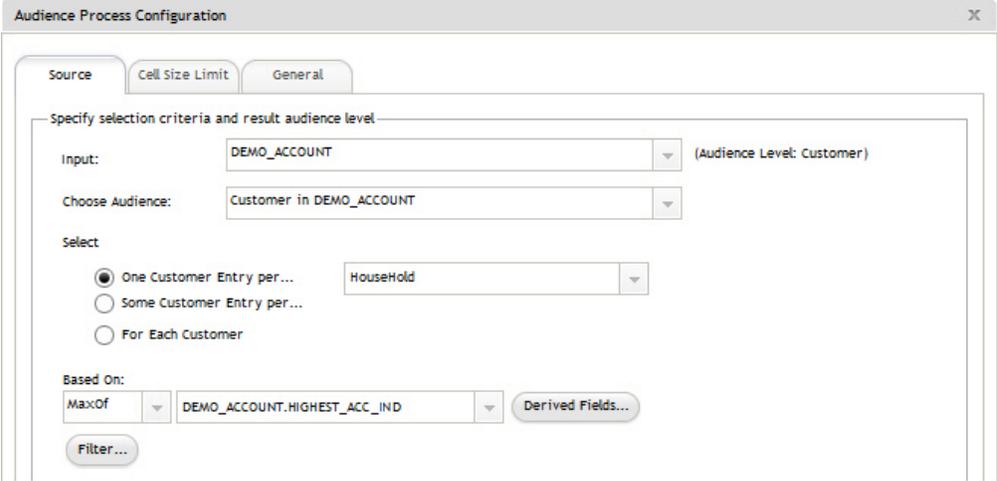
Wenn Ihre Eingabe beispielsweise die Zielgruppenebene "Haushalt" aufweist und Sie die Ausgabezielgruppenebene "Einzelperson" auswählen, lauten die Optionen unter **Auswählen** wie folgt: **Alle ID-Einträge von Einzelpersonen**, **Mehrere ID-Einträge von Einzelpersonen** und **Ein ID-Eintrag einer Einzelperson pro Haushalts-ID**. Sie können nun angeben, wie die IDs ausgewählt werden, wenn Sie von einer Zielgruppenebene zur nächsten wechseln.

6. Mit den Optionen **Auswählen** und **Filter** können Sie angeben, wie die Datensätze ausgewählt werden sollen. Die verfügbaren Optionen variieren je nachdem, ob Sie alle IDs (keine Filterung zulässig) bzw. wechselnde Zielgruppenebenen auswählen oder innerhalb derselben Ebene bleiben. Weitere Informationen dazu, wie Sie in Abhängigkeit davon Datensätze wählen und filtern können, ob Sie Zielgruppenebenen wechseln, finden Sie unter:
 - Gleiche Eingabe- und Ausgabezielgruppenebenen verwenden
 - Verwenden von verschiedenen Eingabe- und Ausgabezielgruppenebenen
7. Auf der Registerkarte **Zellengrößenbegrenzung** können Sie die Anzahl der IDs begrenzen, die der Prozess generiert.
8. Verwenden Sie die Registerkarte **Allgemein** wie folgt.
 - a. **Prozessname:** Weisen Sie einen beschreibenden Namen zu. Der Prozessname wird als Felddbeschriftung im Ablaufdiagramm verwendet. Zudem dient er in verschiedenen Dialogen und Berichten zum Identifizieren des Prozesses.
 - b. **Name der Ausgabezelle:** Dieser Name stimmt standardmäßig mit dem Prozessnamen überein. Er wird in verschiedenen Dialogen und Berichten zum Identifizieren der Ausgabezelle verwendet (der Satz von IDs, den der Prozess erzeugt).
 - c. (Optional) Wenn Sie auf **Mit Zielzelle verknüpfen** klicken und eine Liste von Zielzellen (die im Arbeitsblatt für Zielzellen für die aktuelle Kampagne definiert sind) angezeigt wird, können Sie eine davon auswählen. Der Zellename aus dem TCS wird nun im Feld "Name der Ausgabezelle" angezeigt. Siehe „Informationen über das Arbeitsblatt für Zielzellen:“ auf Seite 170. Siehe auch „So verbinden Sie Ablaufdiagrammzellen mit Zielzellen unter Verwendung des Dialogs Prozesskonfiguration:“ auf Seite 167.
 - d. **Zellencode:** Der Zellencode hat ein Standardformat, das vom Systemadministrator bestimmt wird, und ist beim Generieren eindeutig. Siehe „Ändern des Zellencodes“ auf Seite 165.
 - e. **Hinweis:** Beschreibt den Zweck oder das Ergebnis des Prozesses (z. B. "Dieses Feld kontaktiert eine Einzelperson pro Haushalt").
9. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert. Sie können einen Testlauf des Prozesses starten, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

Beispiel: Prozess "Zielgruppe"

Die folgende Abbildung zeigt einen konfigurierten Prozess "Zielgruppe".



- Die ausgewählte Eingabezielgruppenebene ist **Kunde**, da es sich dabei um die Standardzielgruppenebene der Tabelle DEMO_ACCOUNT handelt (diese Zielgruppenebene wird rechts neben dem Feld **Eingabe** angezeigt).
- Die Ausgabezielgruppenebene lautet ebenso: **Kunde**, wie in der Tabelle DEMO_ACCOUNT definiert. In der Tabelle DEMO_ACCOUNT sind zwei weitere Zielgruppenebenen definiert: Verzweigung und Haushalt.
- Der Prozess wurde so konfiguriert, dass er einen **Kundeneintrag pro Haushalt** basierend auf dem höchsten Wert des Feldes HIGHEST_ACC_IND auswählt.

Beispiel: Filtern von Datensätzen

Wenn der Prozess "Zielgruppe" so konfiguriert wurde, dass IDs auf Basis der Anzahl oder auf Grundlage einer statistischen Funktion (**Maximalwert**, **Mittelwert**, **Mindestwert**) oder **Beliebig**) ausgewählt werden, ist die Schaltfläche **Filter** verfügbar. Wenn Sie auf **Filter** klicken, wird das Fenster "Auswahlkriterien angeben" angezeigt. Hier können Sie einen Abfrageausdruck eingeben, um die Datensätze zu bestimmen, die für die Berechnung **Basierend auf** verwendet werden.

Anmerkung: Die Filterkriterien werden vor der Berechnung "Basierend auf" angewandt, sodass Sie Datensätze aussortieren können.

So können Sie beispielsweise den Datumsbereich einschränken, für den eine Operation durchgeführt wird. Um ausschließlich Einkaufstransaktionen des letzten Jahres auszuwählen, kann folgende Filterregel verwendet werden:

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

Wenn im Anschluss daran die Berechnung **Basierend auf** durchgeführt wird, welche die Summe des Feldes **Betrag** ermittelt, werden nur die Beträge von Transaktionen des letzten Jahres aufsummiert.

Gleiche Eingabe- und Ausgabezielgruppenebenen verwenden

Wenn in den Listen **Zielgruppe auswählen** und **Eingabe** dieselbe Zielgruppenebene ausgewählt wurde, können Sie mit den Optionen unter **Auswählen** folgende Operationen ausführen:

- „So wählen Sie einen Eintrag der <Ein-/Ausgabezielgruppe> pro <Andere Zielgruppe> aus“
- „So wählen Sie mehrere Datensätze für die <Zielgruppe> pro <Andere Zielgruppe> aus“ auf Seite 94
- „So wählen Sie Einträge für jeden Eintrag in der Zielgruppenebene aus“ auf Seite 95

Die Optionen zum **Auswählen** sind abhängig von der Beziehung zwischen den ausgewählten Eingabe- und Ausgabezielgruppenebenen. Nicht verfügbare Optionen sind inaktiviert.

Anmerkung: Kampagne verwendet in den Optionsbeschriftungen unter **Auswählen** den Namen der ausgewählten Zielgruppenebene. Wenn die Eingabezielgruppenebene beispielsweise "Kunde" lautet, wird die Option **Ein Eintrag pro** automatisch als **Ein Kundeneintrag pro** angezeigt. In den folgenden Abschnitten wird dieser dynamisch veränderbare Teil des Optionstexts ggf. als <Ein-/Ausgabezielgruppe> gekennzeichnet.

Die Optionen unter **Auswählen** umfassen Folgendes:

Tabelle 12. Auswahloptionen für die Konfiguration des Prozesses "Zielgruppe"

Method	Beschreibung	Beispiel
Einer pro	Ein Mitglied der Eingabe-/Ausgabezielgruppenebene wählen, das ebenfalls einer anderen Zielgruppenebene angehört	Ein Kunde pro Haushalt
Mehrere pro	Mehrere Mitglieder der Eingabe-/Ausgabezielgruppenebene wählen, die ebenfalls einer anderen Zielgruppenebene angehören	Alle Kunden mit Einkäufen über dem Durchschnitt innerhalb des Haushalts
Für jedes	Auswahl der Elemente, wenn die Anzahl der Elemente der ausgewählten Zielgruppenebene eine bestimmte Bedingung erfüllt	Anzahl der Konten größer als 1 oder Anzahl der Einkäufe größer als 3

So wählen Sie einen Eintrag der <Ein-/Ausgabezielgruppe> pro <Andere Zielgruppe> aus

Wählen Sie diese Option, wenn Eingabe- und Ausgabezielgruppenebene gleich sind, aber die Ausgabe durch eine andere Zielgruppenebene ausgewählt wird. Sie können beispielsweise den Kunden in einem Haushalt auswählen, der das älteste Konto besitzt. (Die Eingabezielgruppenebene ist "Kunde", die Ausgabezielgruppenebene ist "Kunde" und die Auswahl wird in der Ebene "Haushalt" mit `MinOf(BaseInfo.AcctStartDt)` getroffen.)

Geben Sie eine Geschäftsregel an, die angibt, nach welchem Muster die einzelnen Entitäten ausgewählt werden (Min./Max./Mittelwert eines Feldes), oder wählen Sie **Beliebig** aus (in diesem Fall können Sie kein Feld auswählen).

1. Wählen Sie eine Eingabequelle für **Eingabe** und die gleiche Zielgruppenebene für die Ausgabezielgruppe im Prozess "Zielgruppe" aus.
Die relevanten Optionen unter **Auswählen** stehen jetzt zur Verfügung.
2. Wählen Sie die Option **Ein Eintrag pro** aus.
Neben der ausgewählten Option wird eine Dropdown-Liste angezeigt.
3. Wählen Sie eine Zielgruppenebene aus der Dropdown-Liste.

Alle definierten Zielgruppenebenen (außer der Eingabezielgruppe) erscheinen in der Liste.

4. Wählen Sie einen Wert aus der Dropdown-Liste **Basierend auf** aus:
 - Bei der Option **Beliebig** müssen Sie keinen Wert für **Basierend auf** wählen.
 - Die Option **Max.** gibt den höchsten Wert des ausgewählten Feldes zurück.
 - Die Option **Mittelwert** gibt den gemittelten Wert des ausgewählten Feldes zurück.
 - Die Option **Min.** gibt den Mindestwert des ausgewählten Feldes zurück.

Jede dieser Funktionen gibt exakt ein Mitglied der Eingabezielgruppenebene zurück. Wenn mehrere Einträge den höchsten, mittleren oder niedrigsten Wert haben, wird der Eintrag zurückgegeben, der zuerst aufgetreten ist.

5. Wenn Sie unter **Basierend auf** ein anderes Kriterium als **Beliebig** ausgewählt haben, wählen Sie ein Feld aus, für das die Funktion ausgeführt wird. Diese Dropdown-Liste enthält alle Felder der Tabelle, die im Feld **Zielgruppe auswählen** ausgewählt ist, sowie alle zugeordneten Dimensionstabellen. Sie können eine Tabelle erweitern, indem Sie auf das Symbol "+" klicken. Die erstellten abgeleiteten Felder sind am unteren Ende aufgelistet.

Zum Beispiel können Sie für jeden Haushalt den Kontoinhaber mit dem höchsten Saldo auswählen, indem Sie "Max." als Kriterium von **Basierend auf** und **Acct_Balance** aus der Liste der Tabellenfelder auswählen.

Sie können auch abgeleitete Felder erstellen oder auswählen, indem Sie auf **Abgeleitete Felder** klicken.

6. (Optional) Wenn Ihre Abfrage auf einer Anzahl basiert, ist die Schaltfläche **Filter** verfügbar.

Verringern Sie mit der Funktion **Filter** die Anzahl der IDs, die für die Berechnung **Basierend auf** verfügbar ist. Wenn Sie beispielsweise Kunden anhand ihres durchschnittlichen Saldos in den vergangenen sechs Monaten auswählen möchten, würden Sie zunächst alle Kunden ausfiltern, deren Konten inaktiv sind.

Zur Filterung von Datensätzen vor dem Ausführen der Berechnung **Basierend auf** klicken Sie auf **Filter**. Das Fenster "Auswahlkriterien angeben" wird angezeigt. Sie können mit einem Abfrageausdruck angeben, welche Datensätze für die Berechnung **Basierend auf** verwendet werden. Die Filterkriterien werden vor der Berechnung **Basierend auf** angewandt, sodass Sie Datensätze ausfiltern können.

7. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Abfrage zu speichern und das Fenster "Auswahlkriterien angeben" zu schließen.
8. Fahren Sie mit der Konfiguration des Prozesses fort, indem Sie die Felder auf den übrigen Registerkarten vervollständigen.

So wählen Sie mehrere Datensätze für die <Zielgruppe> pro <Andere Zielgruppe> aus

Diese Auswahl kommt in Frage, wenn mehrere Einträge pro Zielgruppe vorhanden sind. In dieser Situation sind Eingabe- und Ausgabezielgruppenebene gleich, aber die Ausgabe wird durch eine andere Zielgruppenebene ausgewählt. Diese Option dient beispielsweise der Auswahl aller Kunden eines Haushalts, die Einkäufe im Wert von mehr als \$100 getätigt haben (Eingabe- und Ausgabezielgruppenebene ist "Kunde", Auswahl durch die Ebene "Haushalt" mit dem Ausdruck **Max. Einkaufswert > \$100**).

Zusätzlich zum Erstellen einer Abfrage bietet das Kriterium "Basierend auf" auch die Möglichkeit, mithilfe von Schlüsselwörtern die Makrofunktion **GROUPBY** nachzubilden.

1. Wählen Sie eine Eingabequelle für "Eingabe" und die gleiche Zielgruppenebene für die Ausgabezielgruppe im Prozess "Zielgruppe" aus. Die zutreffenden Auswählen-Optionen werden angezeigt.
2. Wählen Sie die Option Mehrere Einträge pro... aus. Neben der ausgewählten Option wird eine Dropdown-Liste angezeigt.
3. Wählen Sie eine Zielgruppenebene aus der Dropdown-Liste. Alle definierten Zielgruppenebenen (außer der Eingabezielgruppe) erscheinen in der Liste.
4. Klicken Sie in das Feld "Basierend auf", um eine Abfrage einzugeben. Das Fenster "Auswahlkriterien angeben" wird angezeigt.
5. Geben Sie einen gültigen Abfrageausdruck ein bzw. erstellen Sie einen neuen Ausdruck und klicken Sie auf "OK", um den Eintrag zu speichern und das Fenster "Auswahlkriterien angeben" zu schließen.
6. Fahren Sie mit der Konfiguration des Prozesses fort, indem Sie die Felder auf den übrigen Registerkarten vervollständigen.

So wählen Sie Einträge für jeden Eintrag in der Zielgruppenebene aus

Diese Auswahl kommt bei einer Mehrfachauswahl aus mehreren Zielgruppenebenen in Frage. Wählen Sie diese Option aus, wenn die Anzahl der Mitglieder auf der ausgewählten Zielgruppenebene bestimmte Bedingungen erfüllt (beispielsweise Anzahl der Konten > 1 oder Anzahl der Einkäufe > 3).

Anmerkung: Diese Option ist nur dann verfügbar, wenn die Eingabezielgruppenebene nicht normalisiert ist (d. h., dass die Datensatz-ID in der ausgewählten Tabelle Choose level nicht eindeutig ist) und die Eingabe- und Ausgabeebenen gleich sind. Wenn keine weiteren Schlüssel für die Ausgabezielgruppentabelle definiert sind, ist dies die einzig verfügbare Option.

1. Wählen Sie eine Eingabequelle für **Eingabe** und die gleiche Zielgruppenebene für die Ausgabezielgruppe im Prozess "Zielgruppe" aus.
Die relevanten Optionen unter **Auswählen** stehen jetzt zur Verfügung.
2. Wählen Sie die Option **Für jedes** aus.

Anmerkung: Diese Option ist nur dann verfügbar, wenn die Eingabezielgruppenebene nicht normalisiert wurde (in diesem Fall enthält die ausgewählte Tabelle "Ebene wählen" mehr als nur eine dieser Datensatz-IDs).

Neben der ausgewählten Option wird eine Dropdown-Liste angezeigt.

3. Treffen Sie Ihre Auswahl unter **Basierend auf**.

Wenn die Tabelle in der Auswahl **Zielgruppe auswählen** (Ausgabezielgruppe) nicht normalisiert ist, kann das Ergebnis Duplizierungen enthalten. Sie können die Methode **Basierend auf** zur Verwendung für Kampagne festlegen, um eine Duplizierung zu vermeiden. (Wenn Ihr Ergebnis beispielsweise mehr als eine Person pro Haushalt enthält, können Sie die Methode **Basierend auf** dazu verwenden, nur eine Person pro Haushalt gemäß den festgelegten Kriterien auszuwählen.)

Sie müssen eine der Methoden von **Basierend auf** auswählen, entweder **Anzahl** oder **Bedingung**:

- Geben Sie eine **Anzahl** für die Verwendung in **Basierend auf** an:

Mit dieser Option können Sie die ID der <Eingabezielgruppenebene> auswählen, wobei die Häufigkeit der ID der <Eingabezielgruppenebene> die festgelegte Bedingung erfüllt.

Klicken Sie wiederholt auf die Operator-Schaltfläche, um zwischen den verschiedenen Beziehungen (<,<=,>,>=,=) umzuschalten, bis die gewünschte Beziehung angezeigt wird.

-- ODER --

- Geben Sie eine **Bedingung** für die Verwendung in **Basierend auf** an:

Klicken Sie in das Textfeld rechts von **Bedingung**.

Das Fenster "Auswahlkriterien angeben" wird angezeigt.

Geben Sie einen gültigen Abfrageausdruck ein bzw. erstellen Sie einen neuen Ausdruck und klicken Sie auf **OK**, um diesen zu speichern und das Fenster "Auswahlkriterien angeben" zu schließen.

4. (Optional) Wenn Ihre Abfrage auf einer Anzahl basiert, ist die Funktion **Filter** verfügbar.

Verringern Sie mit der Funktion **Filter** die Anzahl der IDs, die für die Berechnung **Basierend auf** verfügbar ist. Wenn Sie beispielsweise Kunden-IDs anhand ihres durchschnittlichen Saldos in den vergangenen sechs Monaten auswählen möchten, würden Sie zunächst alle Kunden ausfiltern, deren Konten inaktiv sind.

Zur Filterung von Datensätzen vor dem Ausführen der Berechnung **Basierend auf** klicken Sie auf **Filter**. Das Fenster "Auswahlkriterien angeben" wird angezeigt. Sie können mit einem Abfrageausdruck angeben, welche Datensätze für die Berechnung **Basierend auf** verwendet werden. Die Filterkriterien werden vor der Berechnung **Basierend auf** angewandt, sodass Sie Datensätze ausfiltern können.

5. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Abfrage zu speichern und das Fenster "Auswahlkriterien angeben" zu schließen.
6. Fahren Sie mit der Konfiguration des Prozesses fort, indem Sie die Felder auf den übrigen Registerkarten vervollständigen.

Verwenden von verschiedenen Eingabe- und Ausgabezielgruppenebenen

Wenn Sie unterschiedliche Ein- und Ausgabezielgruppen in den Listen **Zielgruppe auswählen** und **Eingabe** ausgewählt haben, können Sie mit den Optionen unter **Auswählen** folgende Operationen ausführen:

- „So wählen Sie alle Einträge der <Ausgabezielgruppenebene> aus“ auf Seite 97
- „So wählen Sie mehrere Einträge für <Andere Ausgabezielgruppenebene> aus“ auf Seite 97
- „So wählen Sie eine <Ausgabezielgruppe> pro <Andere Eingabezielgruppe> aus“ auf Seite 98

Anmerkung: Kampagne verwendet in den Optionsbeschriftungen unter **Auswählen** den Namen der ausgewählten Zielgruppenebene. Wenn die Eingabezielgruppenebene beispielsweise "Kunde" lautet, wird die Option **Ein Eintrag pro** automatisch als **Ein Kundeneintrag pro** angezeigt. In den folgenden Abschnitten wird dieser dynamisch veränderbare Teil des Optionstexts ggf. als <Ein-/Ausgabezielgruppe> gekennzeichnet.

Die Optionen unter **Auswählen** umfassen Folgendes:

Tabelle 13. Auswahloptionen für die Konfiguration des Prozesses "Zielgruppe" (unterschiedliche Ein- und Ausgabe)

Method	Beschreibung	Beispiel
Alle	Alle Mitglieder der Eingabezielgruppenebene wählen, die ebenfalls einer anderen Zielgruppenebene angehören	Alle Kunden eines Haushalts
Mehrere	Mehrere Mitglieder der Ausgabezielgruppenebene auswählen, dessen IDs eine bestimmte Bedingung erfüllen	Alle Kunden eines Haushalts mit einem Mindestalter von 18 Jahren
Einer pro	Genau einen Datensatz der Ausgabezielgruppe pro Eingabezielgruppen-Datensatz wählen	Ein Kunde pro Haushalt

So wählen Sie alle Einträge der <Ausgabezielgruppenebene> aus

Diese Option dient dem Wechseln zur Ausgabezielgruppenebene ohne die Filterung der Datensätze (beispielsweise zum Auswählen aller Kunden innerhalb eines Haushalts oder aller Konten eines Kunden). Man erhält eine Ausgabezelle mit allen Einträgen der Ausgabezielgruppenebene, die mit den Eingabe-IDs verknüpft sind. Die Zielgruppenebenen werden ohne die Anwendung von Auswahl- oder Filterkriterien gewechselt.

Wenn ein Wechsel von einer primären Zielgruppenebene zu einer anderen stattfindet, sind abgeleitete Felder in den nachfolgenden Prozessen nicht verfügbar.

1. Wählen Sie eine Eingabequelle für **Eingabe** und eine davon abweichende Ausgabezielgruppe für **Zielgruppe auswählen** aus.

Die Optionen unter **Auswählen** stehen jetzt zur Verfügung.

2. Wählen Sie **Alle Einträge der <Ausgabezielgruppenebene>** aus.
3. Klicken Sie auf **OK**, um den Dialog für die Konfiguration des Prozesses "Zielgruppe" zu schließen und die Konfiguration zu speichern.

So wählen Sie mehrere Einträge für <Andere Ausgabezielgruppenebene> aus

Diese Option dient dem Wechseln von der Eingabezielgruppenebene zu einer davon abweichenden Ausgabezielgruppenebene, und zwar unter Berücksichtigung der IDs, die eine bestimmte Bedingung erfüllen. Sie können beispielsweise alle Kunden eines Haushalts mit einem Mindestalter von 18 Jahren oder alle Konten eines Kunden mit positivem Saldo auswählen.

In das Feld **Basierend auf** können Sie einen Abfrageausdruck eingeben, um die auszuwählenden Einträge der Ausgabezielgruppenebene einzugrenzen.

1. Wählen Sie eine Eingabequelle für **Eingabe** und eine davon abweichende Ausgabezielgruppe für **Zielgruppe auswählen** aus.

Die Optionen unter **Auswählen** stehen jetzt zur Verfügung.

2. Durch einen Mausklick können Sie **Mehrere Einträge der <Ausgabezielgruppenebene>** auswählen.

Das Feld **Basierend auf** wird aktiviert.

3. Klicken Sie in das Feld **Basierend auf**, um eine Abfrage einzugeben.

Das Fenster "Auswahlkriterien angeben" wird angezeigt.

4. Geben Sie einen gültigen Abfrageausdruck ein bzw. erstellen Sie einen neuen Ausdruck und klicken Sie auf **OK**, um die Abfrage zu speichern und das Fenster "Auswahlkriterien angeben" zu schließen.

5. Klicken Sie auf **OK**, um die Einträge zu speichern und den Dialog für die Konfiguration des Prozesses "Zielgruppe" zu schließen.

So wählen Sie eine <Ausgabezielgruppe> pro <Andere Eingabezielgruppe> aus

Diese Option dient dem Auswählen genau eines Ausgabezielgruppen-Datensatzes für jeden Eingabezielgruppen-Datensatz (z. B. zum Auswählen einer E-Mail-Adresse pro Kunde). Sie müssen eine Geschäftsregel angeben, die bestimmt, nach welchem Muster die einzelnen Entitäten ausgewählt werden (Min./Max./Mittelwert eines Feldes), oder wählen Sie **Beliebig** (in diesem Fall können Sie kein Feld auswählen).

Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Eingabezielgruppenebene nicht normalisiert wurde (in diesem Fall enthält die ausgewählte Tabelle **Ebene wählen** mehr als nur eine dieser Datensatz-IDs).

Zusätzlich zum Erstellen einer Abfrage bietet das Kriterium **Basierend auf** auch die Möglichkeit, mithilfe von Schlüsselwörtern die Makrofunktion GROUPBY nachzubilden.

1. Wählen Sie eine Eingabequelle für **Eingabe** und eine Ausgabezielgruppenebene für den Prozess "Zielgruppe" aus.

Die Optionen unter **Auswählen** stehen jetzt zur Verfügung.

2. Wählen Sie die Option **Eine <Ausgabezielgruppenebene> pro <Eingabezielgruppenebene>** aus.
3. Wählen Sie einen Wert aus der Dropdown-Liste **Basierend auf** aus.
(Wenn Sie die Option **Beliebig** auswählen, wird die Dropdown-Liste auf der rechten Seite zur Felddauswahl ausgegraut. In diesem Fall gehen Sie weiter zu Schritt 5.)
4. Wählen Sie in der nächsten Dropdown-Liste ein Feld aus, auf das sich die Funktion **Basierend auf** bezieht:
 - a. Klicken Sie in das Textfeld **Basierend auf**.
Das Fenster "Feld auswählen" wird angezeigt. Alle Felder der Tabelle, die in der Dropdown-Liste **Zielgruppe auswählen** ausgewählt wurden, werden gemeinsam mit allen zugeordneten Dimensionstabellen angezeigt.
Sie können eine Tabelle erweitern, indem Sie auf das Symbol "+" klicken. Die erstellten abgeleiteten Felder sind am unteren Ende aufgelistet.
 - b. Wählen Sie ein Feld aus und klicken Sie auf **OK**.
 - c. (Optional) Erstellen Sie abgeleitete Felder, indem Sie auf **Abgeleitete Felder** klicken.
5. (Optional) Zur Filterung von Datensätzen vor dem Ausführen der Berechnung **Basierend auf** klicken Sie auf **Filter**.
6. Klicken Sie auf **OK**, um die Einträge zu speichern und den Dialog für die Konfiguration des Prozesses "Zielgruppe" zu schließen.

Extraktion

Der Prozess "Extrahieren" dient dem Schreiben ausgewählter Felder einer Tabelle in eine andere für die weiterführende Verarbeitung. Er ist dafür bestimmt, große Datenmengen auf eine handliche Größe für nachfolgende Operationen zu kürzen. Dadurch wird eine enorme Leistungssteigerung erzielt.

Der Prozess "Extrahieren" erhält Eingaben aus einer Zelle (wenn diese beispielsweise mit dem Prozess **Auswählen** verbunden ist), einer einzelnen Tabelle, einem stra-

tegischen Segment, einer optimierten Liste (nur Kontaktoptimierung) oder einer eMessage-Landing-Page (nur eMessage). Wenn ein strategisches Segment als Eingabe dient, muss dieses zuerst mit einer Tabelle verknüpft werden, damit Sie Felder extrahieren können.

Beim Ausführen mehrerer Prozesse "Extrahieren" hintereinander werden nur die Felder des letzten Prozesses "Extrahieren" ausgegeben.

Wenn Sie mehrere Prozesse "Extrahieren" parallel (in verschiedenen Verzweigungen des gleichen Ablaufdiagramm) ausführen, verhalten sich diese wie dauerhaft abgeleitete Felder:

- Die extrahierten Felder sind an die Eingangszelle angehängt
- Die extrahierten Felder werden berechnet, bevor die Abfrage in diesem Prozess ausgeführt wird
- Mehrere extrahierte Felder sind in nachfolgenden Prozessen verfügbar
- Beim Senden von extrahierten Feldern an einen Kontaktprozess:
 - Wenn ein extrahiertes Feld nicht für eine Zelle definiert ist, ist der Wert des Feldes NULL
 - Wenn eine einzelne ID in mehr als einer Zelle vorhanden ist, wird für jede Zelle eine Zeile ausgegeben
- Wenn extrahierte Felder an einen Segmentieren- oder Entscheidungsprozess gesendet werden, muss ein extrahiertes Feld in allen ausgewählten Eingangszellen vorhanden sein, damit es in der Segmentierung nach Abfrage verwendet werden kann.

Extrahierte Tabellen

Die Daten werden entweder als Binärdatei auf dem Kampagne-Server extrahiert, oder als Tabelle in einem Datamart mit dem Präfix **UAC_EX**.

Im Gegensatz zu einer temporären Tabelle wird eine extrahierte Tabelle am Ende einer Ablaufdiagrammausführung *nicht* gelöscht. Sie muss weiterhin verfügbar sein, sodass Benutzer auf sie zugreifen und Operationen ausführen können, wie z. B. das Erstellen von Profilen der Felder.

Eine extrahierte Tabelle wird nur dann gelöscht, wenn der damit verknüpfte Prozess "Extrahieren", das Ablaufdiagramm, die Kampagne oder die Sitzung gelöscht werden.

Anmerkung: Um Speicherplatz im Data-Mart zu sparen, kann Ihr Systemadministrator Tabellen mit dem Präfix **UAC_EX** in regelmäßigen Abständen löschen. Beachten Sie, dass der entsprechende Prozess "Extrahieren" erneut ausgeführt werden muss, wenn solch eine Tabelle gelöscht wurde und das dazugehörige Ablaufdiagramm ausgeführt wird oder ein Profil der Felder erstellt werden soll. Andernfalls werden von Kampagne Fehler des Typs "Tabelle nicht gefunden" generiert.

Beispiel: Transaktionsdaten extrahieren

Nehmen Sie an, dass Sie eine Kampagne planen, in der Sie Auswahlen und Berechnungen auf den Einkaufstransaktionsdaten der letzten drei Monate aller zahlungsfähigen Kunden durchführen. Dies umfasst ca. 90 % Ihres Kundenstamms und ergibt 4 GB Daten.

Selbst wenn Kampagne eine temporäre Segmenttabelle für diese Kunden anlegt, erfordert das Zurückführen in die Einkaufstransaktionstabelle beispielsweise die Ver-

arbeitung von ca. 90 % der 4-GB-Zeilen (und das Verwerfen aller Transaktionen bis auf jene der letzten drei Monate) für die Ausführung eines GROUPBY-Makros.

Stattdessen kann der Prozess "Extrahieren" (in der Einkaufstransaktionsebene) so konfiguriert werden, dass alle Transaktionen der letzten drei Monate in eine andere Datenbanktabelle überführt werden, um anschließend mehrere GROUPBY-Makros und sonstige Berechnungen dafür auszuführen (z. B. Min./Max. und Durchschnitt).

Voraussetzungen für das Extrahieren von Daten aus eMessage-Landing-Pages

Vor der Konfiguration des Prozesses "Extrahieren" zur Annahme von Eingaben aus eMessage-Landing-Pages müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein:

- eMessage muss installiert sein, ausgeführt werden und aktiviert sein.
- eMessage-Landing-Pages müssen entsprechend konfiguriert sein.
- Das Mailing muss ausgeführt werden und der Eingang von Antworten von Mailing-Empfängern muss möglich sein.

Weitere Informationen über eMessage-Landing-Pages finden Sie im *eMessage-Benutzerhandbuch*.

So konfigurieren Sie den Prozess "Extrahieren"

Die Vorgehensweise zur Konfiguration des Prozesses "Extrahieren" hängt davon ab, welche der folgenden Eingabequellen Sie wählen:

- „So extrahieren Sie Daten aus einer Zelle, aus einer einzelnen Tabelle oder aus einem strategischen Segment“
- „So extrahieren Sie Daten aus einer eMessage-Landing-Page“ auf Seite 102
- Optimierte Liste (siehe *Kontaktoptimierung-Benutzerhandbuch*)

So extrahieren Sie Daten aus einer Zelle, aus einer einzelnen Tabelle oder aus einem strategischen Segment

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
2. Ziehen Sie den Prozess "Extrahieren" von der Palette in Ihr Ablaufdiagramm.
3. Doppelklicken Sie im Ablaufdiagramm auf den Prozess "Extrahieren".
Der Dialog für die Prozesskonfiguration wird geöffnet.
4. Wählen Sie in der Registerkarte **Quelle** aus der Liste **Eingabe** eine Eingangszelle, eine einzelne Tabelle oder ein strategisches Segment aus. Wenn Sie ein strategisches Segment auswählen, können Sie es einer Tabelle zuordnen, indem Sie eine Tabelle aus der Liste **Auswahl basierend auf** auswählen.
5. Legen Sie die Datensätze fest, die als Eingabe verwendet werden sollen:
 - Wählen Sie **Alle Datensätze auswählen** aus, um alle Datensätze aus der Eingabedatenquelle einzuschließen.
 - Wählen Sie **Datensätze auswählen durch** aus, um Datensätze mittels einer Abfrage auszuwählen.
6. Wenn Sie **Datensätze auswählen durch** angegeben haben, erstellen Sie mithilfe einer der folgenden Methoden eine Abfrage.

Anmerkung: Vollständige Anweisungen hierzu finden Sie unter „Erstellen von Abfragen in Prozessen“ auf Seite 59.

- **Zeigen & klicken:** Klicken Sie auf die Zellen **Feldname**, **Oper.** und **Wert**, um Werte für die Erstellung eines Ausdrucks auszuwählen. Verknüpfen Sie

die Ausdrücke mit **Und/oder**. Dies ist der einfachste Weg, eine Abfrage zu erstellen und dabei Syntaxfehler zu vermeiden.

- **Textbuilder:** Verwenden Sie dieses Tool zum Schreiben von direktem SQL-Code oder verwenden Sie die Unica-Makros. Mit dem **Formel-Hilfsprogramm** im Textbuilder können Sie bereitgestellte Makros auswählen, einschließlich logischer Operatoren und Zeichenfolgefunktionen.

Bei beiden Methoden können Sie Felder aus der Liste "Verfügbare Felder" auswählen, darunter auch von IBM Kampagne generierte Felder und abgeleitete Felder.

Anmerkung: Wenn die Abfrage ein Tabellenfeld enthält, das den gleichen Namen hat wie ein von Kampagne generiertes Feld, müssen Sie den Feldnamen näher bestimmen. Verwenden Sie hierzu die folgende Syntax:

<table_name>.<field_name>.

7. Wählen Sie auf der Registerkarte **Extrahieren** über das Feld **Zieldatenquelle** einen Ausgabeort aus:
 - Wenn Sie die Daten im Binärformat speichern möchten, wählen Sie **IBM Kampagne-Server** aus.
 - Wenn Sie die Daten in einer eindeutig benannten Tabelle mit einem UAC_EX-Präfix speichern möchten, wählen Sie eine verfügbare Datenbank aus.
8. Wählen Sie auf der Registerkarte **Extrahieren** Felder aus der Liste **Mögliche Felder** aus und fügen Sie sie der Liste **Zu extrahierende Felder** hinzu. Über die Steuerelemente können Sie die Felder entfernen oder neu sortieren. Weitere Informationen zur Verwendung der Registerkarte "Extrahieren" finden Sie unter „Referenz für Registerkarte „Extrahieren““ auf Seite 103.
9. Verwenden Sie optional die Registerkarte **Maximale Zellengröße**, wenn Sie die Anzahl der vom Prozess generierten IDs begrenzen möchten. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „Begrenzen der Größe von Ausgabezellen“ auf Seite 159.
10. Verwenden Sie optional die Registerkarte **Dimension**, um bestehende Dimensionstabellen zur Tabelle "Extrahieren" hinzuzufügen und die Schlüsselfelder für Verknüpfungen anzugeben. Die Tabelle "Extrahieren" dient als Basistabelle für die ausgewählten Dimensionstabellen und kann in nachfolgenden Prozessen verwendet werden.
11. Verwenden Sie die Registerkarte **Allgemein** wie folgt.
 - a. **Prozessname:** Weisen Sie einen beschreibenden Namen zu. Der Prozessname wird als Feldbeschriftung im Ablaufdiagramm verwendet. Zudem dient er in verschiedenen Dialogen und Berichten zum Identifizieren des Prozesses.
 - b. **Name der Ausgabezelle:** Dieser Name stimmt standardmäßig mit dem Prozessnamen überein. Er wird in verschiedenen Dialogen und Berichten zum Identifizieren der Ausgabezelle verwendet (die IDs, die der Prozess abrufen).

(Optional) Wenn Sie auf **Mit Zielzelle verknüpfen** klicken und eine Liste von Zielzellen (die im Arbeitsblatt für Zielzellen für die aktuelle Kampagne definiert sind) angezeigt wird, können Sie eine davon auswählen. Der Zellenname aus dem TCS wird nun im Feld "Name der Ausgabezelle" angezeigt.

Siehe „Informationen über das Arbeitsblatt für Zielzellen:“ auf Seite 170.
Siehe auch „So verbinden Sie Ablaufdiagrammzellen mit Zielzellen unter Verwendung des Dialogs Prozesskonfiguration:“ auf Seite 167.

- c. **Zellencode:** Der Zellencode hat ein Standardformat, das vom Systemadministrator bestimmt wird, und ist beim Generieren eindeutig. Siehe „Ändern des Zellencodes“ auf Seite 165.
- d. **Hinweis:** Beschreibt den Zweck oder das Ergebnis des Prozesses. Ein allgemein übliches Verfahren ist, auf die Auswahlkriterien zu verweisen.

12. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert. Sie können einen Testlauf des Prozesses starten, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

So extrahieren Sie Daten aus einer eMessage-Landing-Page

Stellen Sie sicher, dass Ihre IBM -Umgebung die notwendigen Anforderungen erfüllt, bevor Sie Daten aus der eMessage-Landing-Page extrahieren. Weitere Informationen finden Sie unter „Voraussetzungen für das Extrahieren von Daten aus eMessage-Landing-Pages“ auf Seite 100.

1. Doppelklicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** im Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich auf den Prozess "Extrahieren".
Der Dialog für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Quelle** den Eintrag **eMessage-Landing-Pages** aus.
3. Wählen Sie in dem Popup-Fenster eine eMessage-Landing-Page als Eingabe aus.

Anmerkung: Für den Prozess "Extrahieren" kann nur eine eMessage-Landing-Page als Eingabe ausgewählt werden. Um Daten aus mehr als einer Landing-Page zu extrahieren, müssen Sie mehrere Prozesse "Extrahieren" konfigurieren.

4. Falls für die Landing-Page mehr als eine Zielgruppenebene verfügbar ist, wählen Sie die geeignete Zielgruppenebene aus der Dropdown-Liste aus. Falls nur eine Zielgruppenebene verfügbar ist, wird sie automatisch ausgewählt.
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Extrahieren** einen Ausgabeort aus.
 - Wenn Sie die Daten im Binärformat speichern möchten, wählen Sie **IBM Kampagne-Server** aus.
 - Wenn Sie die Daten in einer eindeutig benannten Tabelle mit einem UAC_EX-Präfix speichern möchten, wählen Sie eine verfügbare Datenbank aus.
7. Wählen Sie zu extrahierende Felder aus der Liste **Mögliche Felder** aus.
 - Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um ausgewählte Felder der Liste **Zu extrahierende Felder** hinzuzufügen.
 - Wenn Felder aus der Liste **Zu extrahierende Felder** entfernt werden sollen, wählen Sie die gewünschten Felder aus und klicken Sie auf **Entfernen**.
 - Mit den Schaltflächen **Nach oben** und **Nach unten** kann die Reihenfolge der Felder in der Liste **Zu extrahierende Felder** geändert werden.
 - Zum Ändern des standardmäßigen Ausgabenamens eines zu extrahierenden Feldes in der Liste **Zu extrahierende Felder** klicken Sie auf den Namen in der Spalte **Ausgabename** und geben Sie den neuen Namen ein.

Informationen über die Felder auf der Registerkarte "Extrahieren" finden Sie unter „Referenz für Registerkarte „Extrahieren““ auf Seite 103.
8. Sie können eine beliebige der folgenden Aufgaben durchführen:
 - Fügen Sie ein abgeleitetes Feld der Liste möglicher Felder hinzu. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „Informationen zu abgeleiteten Feldern“ auf Seite 199.

- Legen Sie fest, dass gleiche IDs aus dem Ergebnis ausgeschlossen werden. Siehe „Gleiche IDs in der Prozessausgabe überspringen“ auf Seite 69.
- Begrenzen Sie die Größe der Ausgabezelle (d. h. die Anzahl der vom Prozess generierten IDs). Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „Begrenzen der Größe von Ausgabezellen“ auf Seite 159.
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Dort können Sie die Werte in **Prozessname**, **Ausgabezelle** oder **Zellencodes** ändern, eine Zielzelle verknüpfen oder den Prozess mit einer **Anmerkung** versehen.
Informationen zum Verknüpfen von Zielzellen finden Sie unter „So verbinden Sie Ablaufdiagrammzellen mit Zielzellen unter Verwendung des Dialogs Prozesskonfiguration:“ auf Seite 167.

Anmerkung: Das Erstellen von Profilen ist für Attribute von eMessage-Landing-Pages nicht verfügbar.

9. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert. Sie können den Prozess testen, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

Anmerkung: Während des Prozesses "Extrahieren" erstellt Kampagne eine temporäre Ansicht in der Systemtabellendatenbank mit dem Präfix UCC_LPV. Diese interne Ansicht bleibt in der Datenbank, bis das Prozess-Feld gelöscht wird. Wenn Sie die Ansicht entfernen, müssen Sie den zugehörigen Prozess vom Typ "Extrahieren" neu konfigurieren, bevor Sie den Prozess oder das Ablaufdiagramm erneut ausführen. Andernfalls wird von Kampagne eine Fehlermeldung über eine fehlende Tabelle angezeigt.

Referenz für Registerkarte „Extrahieren“

Die folgende Tabelle beschreibt die Felder auf der Registerkarte "Extrahieren" des Dialogs "Prozesskonfiguration extrahieren".

Tabelle 14. Felder auf der Registerkarte "Extrahieren"

Feld	Beschreibung
Zieldatenquelle	Die Stelle, an die die Ausgabe dieses Prozesses geschrieben werden soll. In der Dropdown-Liste "Zieldatenquelle" stehen der Kampagne-Server und sämtliche anderen Datenquellen zur Verfügung, mit denen Sie verbunden sind.
Mögliche Felder	<p>Liste extrahierbarer Felder basierend auf Ihrer Eingabedatenquelle, einschließlich Feldname und Datentyp. Um die Liste der Felder anzuzeigen, müssen Sie unter Umständen auf den Pfeil neben einem Element klicken und dieses erweitern.</p> <p>Wenn es sich bei Ihrer Eingabequelle um eine Landing-Page in eMessage handelt, ist jeder Feldname ein Attribut der Landing-Page. Enthält das Attribut Sonder- oder Leerzeichen, wird es in einen gültigen Feldnamen konvertiert. Datentypen aller Landing-Page-Attribute werden als Text aufgeführt.</p> <p>Anmerkung: Schemaobjektnamen dürfen maximal 30 Zeichen lang sein. Beschränken Sie Ihre Attributnamen auf maximal 30 Zeichen, damit gültige Spaltennamen für extrahierte Ergebnisse erzeugt werden können.</p>

Tabelle 14. Felder auf der Registerkarte "Extrahieren" (Forts.)

Feld	Beschreibung
Felder für Ausgabe	Felder, die Sie zum Extrahieren aus der Liste "Mögliche Felder" ausgewählt haben. Der Ausgabenname ist standardmäßig der Feldname in der Spalte „Zu extrahierende Felder“.
Schaltfläche "Profil"	Klicken Sie auf Profil , um eine Vorschau der Werteliste für das ausgewählte mögliche Feld anzuzeigen. Siehe „Profilerstellung von Feldern“ auf Seite 54.
Schaltfläche "Abgeleitete Felder"	Klicken Sie auf Abgeleitete Felder , um eine Variable in der Liste mit den möglichen Feldern zu erstellen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter „Informationen zu abgeleiteten Feldern“ auf Seite 199.
Schaltfläche "Mehr"	Klicken Sie auf Mehr , um den Dialog "Erweiterte Einstellungen" zu öffnen. Dieser Dialog enthält eine Option, um doppelte IDs aus der Ausgabe auszuschließen und um anzugeben, wie Kampagne doppelte Werte ermittelt. Siehe „Gleiche IDs in der Prozessausgabe überspringen“ auf Seite 69.

Momentaufnahme

Mithilfe des Prozesses Momentaufnahme können Sie eine Liste von IDs und der zugehörigen Daten protokollieren und diese Informationen in eine Tabelle oder in eine Datei exportieren.

Wenn Sie Angebote mit der Liste verknüpfen oder verfolgen möchten, verwenden Sie den Prozess "Mailliste" oder "Rufliste". Wenn Sie sicherstellen möchten, dass doppelt vorkommende Zeilen nicht exportiert werden, verwenden Sie den Prozess "Extrahieren", und erstellen Sie anschließend eine Momentaufnahme der Ergebnisse.

So konfigurieren Sie den Prozess "Momentaufnahme"

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm für die Bearbeitung.
2. Ziehen Sie einen Prozess "Momentaufnahme" von der Palette auf den Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich.
3. Verbinden Sie mindestens einen Prozess als Eingabe mit dem Prozess "Momentaufnahme".

Anmerkung: Alle Zellen, die Sie als Eingabe auswählen, müssen derselben Zielgruppenebene angehören.

4. Doppelklicken Sie auf den Prozess Momentaufnahme im Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich.

Der Dialog für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.

5. Klicken Sie auf die Registerkarte Momentaufnahme.
 - a. Geben Sie in der Liste **Eingabe** die Zellen an, die als Datenquellen für die Momentaufnahme verwendet werden sollen.

Anmerkung: Wenn der Prozess "Momentaufnahme" nicht mit einem Prozess verbunden ist, der Ausgabezellen liefert, sind keine Zellen vorhanden,

die aus der Liste **Eingabe** ausgewählt werden können. Die Option **Mehre Zellen** ist nur verfügbar, wenn der Eingabeprozess mehrere Zellen generiert.

- b. Geben Sie in der Liste **Exportieren nach** eine Tabelle oder Datei an, in die die Ausgabe des Momentaufnahmeprozesses geschrieben wird.

Anmerkung: Sie können den Prozess Momentaufnahme testen, indem Sie den Prozess ausführen, die Ausgabe in eine temporäre Datei exportieren lassen und diese überprüfen.

- Wenn die gewünschte Tabelle nicht in der Liste angezeigt wird oder die Ausgabe in eine nicht zugeordnete Tabelle erfolgen soll, wählen Sie **Datenbanktabelle** aus. Geben Sie im Dialog "Datenbanktabelle angeben" die Namen der Tabelle und Datenbank an. Benutzervariablen werden für den hier festgelegten Namen der Tabelle unterstützt.
 - Wenn Sie in der Liste **Exportieren nach** die Option **Datei** ausgewählt haben, können Sie den Typ von Datei, in den die Ausgabe geschrieben werden soll, den Dateinamen und das zugehörige Datenverzeichnis angeben.
 - Wenn Sie eine neue Benutzertabelle erstellen möchten, wählen Sie in der Liste **Exportieren nach** die Option **Neue zugeordnete Tabelle** aus. Sie finden entsprechende Anweisungen im *Kampagne-Administratorhandbuch*.
- c. So legen Sie mithilfe der entsprechenden Optionen das Verhalten bei Aktualisierungen der Ausgabedatei oder -tabelle fest:
 - **An Datensatz anhängen.** Die neuen Informationen werden an das Ende der Tabelle oder Datei angehängt. Die Spaltenbeschriftungen werden hierbei nicht exportiert, wenn Sie diese Option für eine Datei mit Trennzeichen gewählt haben. Diese Methode wird für Datenbanktabellen empfohlen.
 - **Alle Datensätze ersetzen.** Die vorhandenen Daten in der Tabelle oder der Datei werden gelöscht und durch die neuen Informationen ersetzt.
 - **Datensätze aktualisieren.** Diese Option ist nur beim Export in eine Tabelle verfügbar. Alle für die Momentaufnahme angegebenen Felder werden mit Werten aus der aktuellen Ausführung des Prozesses aktualisiert.
 - **Neue Datei erstellen.** Diese Option ist nur beim Export in eine Datei verfügbar. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt, wenn Sie in eine Datei exportieren. Bei jeder Ausführung des Prozesses wird eine neue Datei mit dem Namenszusatz "_1", "_2" usw. erstellt.
 6. Geben Sie die gewünschten Felder für die Momentaufnahme an.
 - a. Wählen Sie in der Liste **Mögliche Felder** die Felder aus, die Sie in die Ausgabe einschließen möchten.

Sie können von Kampagne generierte Felder durch Erweiterung der Liste von Kampagne generierten Feldern oder abgeleitete Felder verwenden, indem Sie auf die Schaltfläche **Abgeleitete Felder** klicken. Sie können mehrere Felder gleichzeitig auswählen, indem Sie beim Klicken die **Strg**-Taste gedrückt halten. Für die Auswahl eines fortlaufenden Bereichs von Feldern halten Sie beim Klicken die **Umschalttaste** gedrückt.
 - b. Verschieben Sie die ausgewählten Felder in die Liste **Felder für Momentaufnahme**, indem Sie auf **Hinzufügen** klicken.
 - c. Wenn Sie eine Tabelle als Ziel für die Momentaufnahme ausgewählt haben, werden die Felder in der Liste **Exportfelder** in der Spalte **Tabellenfeld** angezeigt. Übereinstimmende Felder werden automatisch gefunden, wenn Sie auf **Abgleich** klicken. Felder mit exakten Übereinstimmungen mit den Ta-

bellenfeldnamen werden der Liste **Exportfelder** automatisch hinzugefügt. Stimmen mehrere Felder überein, wird die erste Übereinstimmung verwendet. Sie können diese Paare manuell ändern, indem Sie auf **Entfernen** bzw. **Hinzufügen** klicken.

- d. Falls gewünscht, können Sie die Reihenfolge der Felder in der Liste **Felder für Momentaufnahme** ändern, indem Sie ein Feld auswählen und auf **Nach oben** oder **Nach unten** klicken, um das Feld in der Liste nach oben bzw. unten zu verschieben.

Anmerkung: Um die Werte eines Feldes anzuzeigen, wählen Sie das Feld aus und klicken Sie auf **Profil**.

7. Wenn Sie möchten, dass Datensätze mit doppelten IDs übersprungen werden, oder die Reihenfolge angeben möchten, in der die Datensätze ausgegeben werden, klicken Sie auf **Mehr**.

Das Fenster 'Erweiterte Einstellungen' wird angezeigt.

- a. Um doppelte IDs innerhalb der gleichen Eingabezone zu entfernen, wählen Sie **Datensätze mit duplizierten IDs überspringen** aus. Wählen Sie anschließend Kriterien aus, anhand derer bestimmt wird, welcher Datensatz im Falle doppelter IDs beibehalten wird. Sie können beispielsweise "MaxOf" und "Household_Income" auswählen, um anzugeben, dass Kampagne bei doppelten IDs nur die ID mit dem höchsten Einkommen im Haushalt exportieren soll.

Anmerkung: Diese Option entfernt lediglich doppelte Einträge innerhalb derselben Eingangszone. Wenn die gleiche ID in mehreren Eingangszeilen auftaucht, können Ihre Momentaufnahmedaten immer noch doppelte IDs enthalten. Wenn Sie alle doppelten IDs entfernen möchten, müssen Sie vor dem Prozess "Momentaufnahme" den Prozess "Zusammenführen" oder "Segment" ausführen, um doppelte IDs zu löschen oder sich gegenseitig ausschließende Segmente zu erstellen.

- b. Um die Ausgabe der Momentaufnahme zu sortieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sortieren nach** und wählen Sie dann das Feld, nach dem sortiert werden soll, sowie die Sortierreihenfolge aus. Beispielsweise können Sie **Last_Name** und **Aufsteigend** auswählen, damit die IDs nach dem Nachnamen aufsteigend sortiert werden.

8. Klicken Sie auf **OK**.

9. (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**, um dem Prozess einen Namen zuzuweisen und Anmerkungen hinzuzufügen.

Der Name wird im Prozessfeld im Ablaufdiagramm angezeigt. Die Anmerkungen sind zu sehen, wenn Sie den Mauszeiger über das Prozessfeld im Ablaufdiagramm bewegen.

10. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert. Sie können einen Testlauf des Prozesses starten, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

Zeitplan

Anmerkung: Ab IBM EMM Release 8.0 ersetzt der IBM Scheduler den Kampagne-Prozess "Zeitplan", wenn Sie die Ausführung eines kompletten Ablaufdiagramms planen. Die Scheduler-Anwendung startet eine Ablaufdiagrammausführung, auch wenn noch kein Ablaufdiagramm ausgeführt wurde, während der Prozess Zeitplan in einem Ablaufdiagramm nur funktioniert, wenn die Ablaufdiagrammausführung

bereits gestartet wurde. Verwenden Sie den Scheduler nicht zum Planen eines Ablaufdiagramms, das den Prozess "Zeitplan" als Prozess der höchsten Ebene verwendet, durch den eine Ablaufdiagrammausführung gestartet wird. Normalerweise ist nur eine der beiden Optionen erforderlich.

Mit dem Prozess Zeitplan können Sie einen einzelnen Prozess, eine Reihe von Prozessen oder ein gesamtes Ablaufdiagramm initiieren. Jeder Prozess Zeitplan ist während eines bestimmten Zeitraums aktiv. Während dieses Zeitraums können bestimmte Ereignisse eintreten, die die Ausführung verbundener nachfolgender Prozesse auslösen. Der häufigste Einsatzzweck von Zeitplan-Prozessen ist die Steuerung des zeitlichen Ablaufs gesamter Ablaufdiagramme.

Sie können einen Prozess "Zeitplan" konfigurieren, um den Gesamtzeitraum zu definieren. Hierzu legen Sie ein Zeitlimit in Tagen, Stunden und Minuten ab dem Zeitpunkt fest, an dem die Ausführung des Prozesses beginnt.

Die verfügbaren Planungsoptionen sind feingranular und flexibel:

- Es stehen verschiedene Möglichkeiten zur Auswahl, die Ausführung eines Prozesses zu planen, unter anderem als Wiederholung, mithilfe von Triggern und für ein bestimmtes Datum.
- Sie können mehrere Planungsoptionen kombinieren und einen Prozess zum Beispiel jeden Montag um 9:00 Uhr, aber auch beim Eintreten bestimmter Ereignisse wie dem Zugriff auf die Website, ausführen.
- Sie können zum Beispiel einen Stapelverarbeitungsprozess zur Nachtzeit planen, sodass der Prozess die tagsüber ausgeführten Jobs nicht beeinträchtigt.

Die Anzahl der Optionen, die Sie bei der Planung von Ablaufdiagrammen gleichzeitig verwenden können, ist nicht beschränkt, solange die verwendeten Optionen nicht miteinander in Konflikt stehen. (Ein Ablaufdiagramm kann zum Beispiel nicht gleichzeitig „Nur einmal“ und „Jeden Montag“ ausgeführt werden.)

Im Allgemeinen wird ein Prozess nur dann ausgeführt, wenn alle erforderlichen Eingabeprozesse erfolgreich ausgeführt wurden. Dies umfasst alle mit dem aktuellen Prozess verbundenen Prozesse, selbst wenn nur eine zeitliche Abhängigkeit besteht. Verfügt die Verzweigung jedoch über mehrere Zeitplaneingaben, wird der Prozess ausgeführt, sobald **eine** der Eingaben abgeschlossen ist. Dies entspricht einer ODER-Verknüpfung der Eingaben anstelle einer UND-Verknüpfung.

Kontaktprozesse mit aktivierter Verfolgung beinhalten einen integrierten Zeitplan. Die Verwendung eines Zeitplan-Prozesses inmitten eines Ablaufdiagramms ist eine erweiterte Funktion. Stellen Sie sicher, dass das gewünschte Verhalten realisiert wird und Sie korrekte Ergebnisse erhalten.

Anmerkung: Wenn der Prozess "Zeitplan" dem Ablaufdiagramm den Befehl zur Ausführung gibt, ohne dass eine vorhergehende Ausführung abgeschlossen ist, hält Kampagne diese Anfrage bis zum Abschluss der vorherigen Ausführung zurück. Es kann immer nur ein Ablauf durchgeführt werden. In einigen Fällen kann das bedeuten, dass das Ablaufdiagramm nicht so oft wie erwartet abläuft.

Benötigt Ihr Ablaufdiagramm z. B. zwei Stunden für eine Ausführung und startet Ihr Prozess "Zeitplan" drei Ausführungen im Abstand von nur zehn Minuten, wird von Kampagne nur die erste Ausführung gestartet. Versucht der Prozess "Zeitplan" den Start der zweiten Ausführung, wird diese von Kampagne in eine Warteschlange gestellt. Versucht der Prozess "Zeitplan", die dritte Ausführung zu starten, wird

dieser Versuch von Kampagne ignoriert. Sobald die erste Ausführung abgeschlossen ist, startet Kampagne die zweite Ausführung. Die dritte Ausführung wird grundsätzlich nicht gestartet.

Unterschied zwischen der Vorgehensweise bei Kampagne-Ab- laufplänen und dem IBM -Scheduler

Beginnt man mit dem Release 8.0 von IBM EMM soll der IBM -Scheduler den Kampagne-Zeitplanprozess für die Planung von vollständigen Flowcharts ersetzen. Der IBM -Scheduler ist effizienter, da er keine Serversystemressourcen verbraucht, wenn das Ablaufdiagramm nicht gerade ausgeführt wird. Der IBM -Scheduler startet ein Ablaufdiagramm, auch wenn noch kein Ablaufdiagramm ausgeführt wurde, während der Kampagne-Zeitplanprozess in einem Ablaufdiagramm nur funktioniert, wenn die Ablaufdiagrammausführung bereits gestartet wurde.

Der Kampagne-Zeitplanprozess ist für die vollständige Kompatibilität mit früheren Versionen und für andere Zwecke vorbehalten, die nicht mit dem IBM -Scheduler behandelt werden. Sie könnten den Kampagne-Zeitplanprozess verwenden, um Kampagne-Trigger zu versenden oder die Ausführung von abhängigen Prozessen zu verzögern.

Verwenden Sie den IBM -Scheduler nicht, um ein Ablaufdiagramm zu planen, das den Kampagne-Zeitplanprozess als Prozess der höchsten Ebene zum Start der Ablaufdiagramm-Durchführung verwendet. Normalerweise ist nur eine der beiden Optionen erforderlich. Erscheint jedoch der Zeitplanprozess in einem Ablaufdiagramm, das vom IBM -Scheduler gestartet wurde, funktioniert er wie konfiguriert; vom IBM -Scheduler und dem Zeitplanprozess benötigte Bedingungen müssen erfüllt sein, bevor nachfolgende Prozesse durchgeführt werden.

Anders als der IBM Scheduler kann der Kampagne-Zeitplanprozess externe Trigger senden, um Befehlszeilenskripts aufzurufen. Der IBM -Scheduler kann nur an die eigenen Pläne Trigger senden.

So konfigurieren Sie den Prozess "Zeitplan"

1. Doppelklicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** im Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich auf den Prozess "Zeitplan".
Der Dialog für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.
2. Legen Sie auf der Registerkarte Zeitplan die folgenden Bedingungen fest:
 - a. Geben Sie einen Wert für **Gesamtzeitraum des Plans** an, indem Sie die entsprechenden Werte in die Felder **Tage**, **Stunden** und **Minuten** eingeben. Der Gesamtzeitraum des Plans stellt die Gesamtzeit dar, über die der Prozess Zeitplan hinweg aktiv ist. Standardmäßig ist der Gesamtzeitraum auf 30 Tage festgelegt.
 - b. Wählen Sie die Ausführungshäufigkeit aus der Dropdown-Liste **Auszuführender Plan** aus, um festzulegen, wann genau der Prozess "Zeitplan" die mit ihm verbundenen nachfolgenden Prozesse aktiviert.
 - Bei Auswahl der Option **Nur einmal** wird das Ablaufdiagramm genau einmal ausgeführt, unabhängig davon, welche Planungsoptionen hinzugefügt wurden. Bei allen anderen Optionen werden die Planungsoptionen als ODER-Anweisungen verknüpft. In diesem Fall führt der Zeitplan-Prozess alle mit ihm verbundenen Prozesse aus, sobald eine der Bedingungen erfüllt ist.
 - Die Bedingung, die zuerst erfüllt ist, führt zum Starten der Ausführung des Zeitplans. Wurde außer **Auszuführender Plan** keine weitere Option

aktiviert und die Einstellung **Nur einmal** ausgewählt, dann wird der Prozess sofort ausgeführt, wenn keine Verzögerung und keine Benutzerautorisierung aktiviert wurde.

- Mithilfe der Felder **Stunden** und **Minuten** können Sie die Zeit angeben, zu der der Zeitplan ausgeführt werden soll. Das Eingabeformat für die Zeit umfasst 24 Stunden. 9:30 Uhr entspricht also 9:30 a.m., 22:45 Uhr entspricht 10:45 p.m. Da die Zeit auf einem 24-Stunden-Rhythmus basiert, kann die Angabe a.m. und p.m. entfallen.
3. Wenn Sie in der Dropdown-Liste **Auszuführender Plan** den Eintrag **Benutzerdefinierte Ausführung** auswählen, werden die Optionen für **Benutzerdefinierte Ausführung** aktiviert. Geben Sie an, ob der Zeitplan zu (einer) bestimmten Zeit(en) oder durch Eingangstrigger ausgeführt wird. Aktivieren Sie hierzu die Kontrollkästchen **Nach Termin ausführen** und/oder **Mit Trigger ausführen**. Weitere Informationen über Trigger finden Sie im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

Anmerkung: Diese Auswahlmöglichkeiten schließen sich nicht gegenseitig aus: Sie können Trigger zusammen mit geplanten Terminen verwenden.

- Wenn Sie **Nach Termin ausführen** auswählen, müssen Sie mindestens eine Datums- und Zeitangabe machen. Bei der Auswahl mehrerer Einträge müssen diese durch Kommas getrennt werden. Klicken Sie auf **Kalender**, um mithilfe der Kalenderfunktion Datumsangaben und Uhrzeiten auszuwählen.
- Wenn Sie die Option **Mit Trigger ausführen** aktivieren, müssen Sie einen oder mehrere Trigger festlegen.

Um die genannten Trigger vollständig zu konfigurieren, müssen diese mit der Optionsfolge **Extras > Gespeicherte Trigger** für den Prozess "Zeitplan" definiert werden. Geben Sie den Namen jedes Triggers an, der den Prozess Zeitplan aktivieren soll. Wenn Sie mehrere Trigger verwenden möchten, trennen Sie diese durch Kommata. Der Triggername kann alle Zeichen außer dem Komma enthalten. Ein Triggername muss nicht eindeutig sein. Sie können ein und denselben Trigger in mehreren Kampagnen und Ablaufdiagrammen verwenden und diese alle zur selben Zeit aktivieren.

4. Geben Sie Einstellungen zu Verzögerung und Autorisierung an, indem Sie die Kontrollkästchen **Vor jeder Ausführung auf Benutzerautorisierung warten** und/oder **Verzögerung vor jeder Ausführung** aktivieren.

Anmerkung: Diese Auswahlmöglichkeiten schließen sich nicht gegenseitig aus: Sie können nur eine Option oder beide Optionen verwenden.

- Wenn Sie **Vor jeder Ausführung auf Benutzerautorisierung warten** auswählen, wird jedes Mal, wenn Bedingungen für den Zeitplan erfüllt sind, eine Eingabeaufforderung zur Benutzerautorisierung angezeigt. Der Prozess "Zeitplan" wird nur aktiviert, wenn eine entsprechende Autorisierung erfolgt. Wenn Sie diese Option verwenden, hat sie Vorrang vor allen anderen Indikatoren eines geplanten Prozesses. Der Prozess wird erst ausgeführt, nachdem die Autorisierung erfolgt ist.

Anmerkung: Wenn ein Ablaufdiagramm ausgeführt wird, das mit einem Client verbunden ist, kann die Benutzerautorisierung nur durch diesen Client erfolgen. Wenn das Ablaufdiagramm nicht mit einem Client verbunden ist, kann jeder Benutzer die Ausführung autorisieren, der über Lese- und Schreibrechte für die Kampagne verfügt.

- Wenn Sie **Verzögerung vor jeder Ausführung wählen**, müssen Sie die gewünschte Verzögerung angeben. Der Prozess wird erst gestartet, nachdem die im Zeitplan festgelegte Bedingung eingetreten und diese Verzögerung ab-

gelaufen ist. Geben Sie hierzu die entsprechenden Daten in die Felder **Tage**, **Stunden** und **Minuten** ein. Diese Verzögerung gilt für alle Planungsoptionen. Wenn der Prozess "Zeitplan" zum Beispiel für die Ausführung am Montagmorgen um 9.00 Uhr mit einer Verzögerung von einer Stunde konfiguriert ist, beginnt die Ausführung der nachfolgenden Prozesse um 10.00 Uhr.

5. (Optional) Geben Sie Trigger an, die nach Abschluss des Zeitplans gesendet werden sollen, indem Sie das Kontrollkästchen **Nach jeder Ausführung Trigger senden** aktivieren und einen oder mehrere Trigger angeben.

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Nach jeder Ausführung Trigger senden** aktivieren, sendet Kampagne jedes Mal einen oder mehrere Trigger, wenn der Prozess "Zeitplan" aktiviert wird. Ausgangstrigger führen einen Befehlszeilenbefehl aus. Dies kann eine Stapeldatei oder eine Scriptdatei sein. Die namentlich genannten Trigger müssen über **Extras > Gespeicherte Trigger** definiert werden. Wenn Sie mehrere Triggernamen angeben möchten, müssen diese durch Kommata getrennt werden.

6. (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**, um dem Prozess einen Namen zuzuweisen und/oder Anmerkungen hinzuzufügen.

Der Prozess wird im Ablaufdiagramm mit diesem Namen angezeigt. Die Anmerkungen werden angezeigt, wenn Sie den Mauszeiger auf den Prozess im Ablaufdiagramm richten.

7. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert und im Ablaufdiagramm aktiviert. Sie können den Prozess testen, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

Planung basierend auf Triggern

Der Prozess Zeitplan arbeitet wie folgt mit Triggern:

- „Ausführung mit Triggern“
- „Nach jeder Ausführung Trigger senden“ auf Seite 111
- „Trigger mit anderen Planungsoptionen verwenden“ auf Seite 111

So konfigurieren Sie den Prozess "Zeitplan" für die Ausführung mit Triggern

1. Wählen Sie auf der Registerkarte "Zeitplan" des Dialogs für die Konfiguration des Prozesses "Zeitplan" aus der Dropdown-Liste **Auszuführender Plan** den Eintrag **Benutzerdefinierte Ausführung** aus.

Die Funktionen für **Benutzerdefinierte Ausführung** werden aktiviert.

2. Geben Sie im Feld **Mit Trigger ausführen** den Namen jedes Triggers an, der den Prozess "Zeitplan" aktivieren kann. Wenn Sie mehrere Trigger verwenden möchten, trennen Sie diese durch Kommata.

- Der Triggername kann alle Zeichen außer dem Komma enthalten.
- Ein Triggername muss nicht eindeutig sein. Sie können ein und denselben Trigger in mehreren Kampagnen und Ablaufdiagrammen verwenden und diese alle zur selben Zeit aktivieren.

Ausführung mit Triggern

Wenn Sie in der Dropdown-Liste **Auszuführender Plan** den Eintrag **Benutzerdefinierte Ausführung** auswählen, steht die Option **Mit Trigger ausführen** zur Verfügung. Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie einen oder mehrere Eingangstrigger festlegen möchten, die den Zeitplan-Prozess aktivieren.

Wenn Sie die Option **Mit Trigger ausführen** aktivieren, müssen Sie einen oder mehrere Trigger festlegen. Um die genannten Trigger vollständig zu konfigurieren, müssen diese mit der Optionsfolge **Extras > Gespeicherte Trigger** für den Prozess "Zeitplan" definiert werden.

Eingangstrigger sind externe Ereignisse, die den Ablauf eines Ablaufdiagramms oder einer Kampagne automatisch starten. Als Trigger kann jedes beliebige von Ihnen definierte Ereignis dienen, zum Beispiel das Klicken auf einen Link, der zu einer Website führt, der Empfang einer E-Mail-Nachricht, der Antwortindikator eines Mitarbeiters aus dem Telemarketing, die Beendigung einer Datenbankübertragung oder ein anderes definiertes Ereignis.

Die Option **Mit Trigger ausführen** verwendet für die Ausführung die IBM -Anwendung **unica_actrg** (diese ist in Ihrer Installation von Kampagne enthalten). Die Funktionsweise der Option **Mit Trigger ausführen** im Hintergrund wird anhand eines Beispiels deutlich.

Beispiel: Mit Trigger ausführen

Ein Online-Händler arbeitet mit einer Cross-Selling-Kampagne, die mit einem Trigger ausgeführt wird. Wenn ein Kunde einen Einkauf tätigt, löst dieser Einkauf Cross-Selling-Angebote aus.

Wenn ein Kunde einen Einkauf tätigt, werden folgende Arbeitsschritte ausgelöst:

- Die Website führt das Programm "unica_actrg" aus und überträgt den Kampagnencode sowie den Triggernamen (web_purchase).
- Der Kampagne-Listener überprüft, ob die Kampagne aktiviert ist und der Triggernamen existiert. Anschließend wird der Prozess "Zeitplan" ausgeführt und das Kampagnenablaufdiagramme ausgelöst.

Weitere Informationen über Trigger finden Sie im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

Nach jeder Ausführung Trigger senden

Ausgangstrigger führen einen Befehlszeilenbefehl aus. Dies kann eine Stapeldatei oder eine Scriptdatei sein. Jedes Mal, wenn der Prozess "Zeitplan" die Trigger aktiviert, deren Namen im Feld **Nach jeder Ausführung Trigger senden** enthalten sind, kann Kampagne einen oder mehrere Trigger ausführen. Wenn Sie mehrere Triggernamen angeben möchten, müssen diese durch Kommata getrennt werden.

Diese Funktion ermöglicht das Senden von Ausgangstriggern an eine ausführbare Datei. Dazu müssen Sie im Fenster Gespeicherte Triggerdefinitionen den vollständigen Pfad und den Dateinamen angeben. Kampagne führt bei jeder Aktivierung des Prozesses "Zeitplan" die angegebene ausführbare Datei aus.

Trigger mit anderen Planungsoptionen verwenden

Trigger können einzeln oder zusammen mit anderen Planungsoptionen verwendet werden. Bei Verwendung in Kombination können Sie z. B. ein Ablaufdiagramm so einrichten, dass es jeden Montag um 9:00 Uhr sowie jedes Mal, wenn eine Person auf eine Bannerwerbung im Internet klickt, ausgeführt wird.

Haben Sie zum Beispiel für das Ablaufdiagramm die Option **Mit Trigger ausführen** basierend auf den Aufrufen einer Website ausgewählt und einen Wert für die **Verzögerung vor jeder Ausführung** festgelegt, wird das Ablaufdiagramm erst dann ausgeführt, wenn sowohl das Ereignis eingetreten (Aufruf der Website) als auch die Verzögerungszeit abgelaufen ist.

Cube

Der Cube-Prozess dient dem Erstellen von Daten-Cubes aus Dimensionen basierend auf strategischen Segmenten, die aus Kundentabellen einer Datenbank abgeleitet sind.

Anmerkung: Der Prozess "Cube" ist für technisch versierte Benutzer oder IBM -Berater konzipiert. Es hat sich bewährt, alle globalen Konstrukte (z. B. Cubes und strategische Segmente) im Anwendungsbereich **Sitzungen** zu erstellen.

Benutzer können ein oder mehrere definierte Segmente auswählen, einen Cube erstellen und anschließend eine Zielgruppe auswählen, die dann in die entsprechenden Prozesse (z. B. den Prozess "Auswählen") für die Einbindung in ein Ablaufdiagramm umgesetzt wird.

So konfigurieren Sie den Prozess "Cube"

Alle Cubes, die im Bereich **Sitzungen** erstellt werden, sind global verfügbar.

1. Bevor Sie einen Cube mithilfe eines Prozesses Cube erstellen, müssen Sie ein strategisches Segment oder eine Dimensionshierarchie erzeugen.
2. Wählen Sie in einem Sitzungsablaufdiagramm einen Prozess des Typs "Cube" aus, ziehen Sie ihn in den Arbeitsbereich und legen Sie ihn dort ab.
3. Doppelklicken Sie im Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich auf den Cube-Prozess. Der Dialog für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Quelle** aus der Dropdown-Liste **Eingabesegmente** mindestens ein Segment als Eingabe für den Cube aus.

Wichtig: Bei der Auswahl mehrerer Quellsegmente müssen diese zur selben Zielgruppenebene gehören.

5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Cube-Definitionen**, um den Cube zu definieren. Das Fenster Cube-Definition wird angezeigt.

Im Fenster Cube-Definition können Sie:

- Auf **Hinzufügen** klicken, um einen neuen Cube hinzuzufügen.
- Einen vorhandenen Cube auswählen und auf **Bearbeiten** klicken, um ihn zu bearbeiten.
- Einen vorhandenen Cube auswählen und auf **Entfernen** klicken, um ihn zu löschen.

6. So fügen Sie einen Cube hinzu:
 - a. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Das Fenster Cube bearbeiten wird angezeigt.
 - b. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für den Cube ein.
 - c. Wählen Sie bis zu drei Dimensionen aus den entsprechenden Dropdown-Listen. Die Dimensionen müssen in Beziehung zu den Segmenten stehen, aus denen der Cube erzeugt wurde.
 - d. Klicken Sie auf **OK**, wenn Sie mit der Eingabe der Informationen zum Cube fertig sind. Das Fenster "Cube bearbeiten" wird daraufhin geschlossen und die neue Cube-Definition wird auf der Registerkarte **Cube-Definitionen** in der Liste der Cubes angezeigt.

7. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusätzliche Felder zum Verfolgen auswählen**, um zusätzliche Felder anzugeben, die verfolgt werden sollen.

Das Fenster Zusätzliche Felder auswählen wird angezeigt.

Im Fenster Zusätzliche Felder auswählen können Sie:

- Felder, die Sie verfolgen möchten, aus der Liste **Verfügbare Felder** auswählen und mithilfe der Schaltfläche **Hinzufügen>>** in die Liste **Ausgewählte Felder** verschieben.
 - Auf **Abgeleitete Felder** klicken, um abgeleitete Felder zum Verfolgen auszuwählen oder zu erstellen.
 - Auf **Profil** klicken, um ein Profil für ein ausgewähltes Feld zu erstellen.
8. (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**, um dem Prozess einen Namen zuzuweisen und/oder Anmerkungen hinzuzufügen.
Der Prozess wird im Ablaufdiagramm mit diesem Namen angezeigt. Die Anmerkung wird angezeigt, wenn Sie mit dem Mauszeiger den Prozess im Ablaufdiagramm berühren.
9. Klicken Sie auf **OK**.
Der Prozess ist nun konfiguriert und im Ablaufdiagramm aktiviert. Sie können den Prozess testen, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

Segment erstellen

Verwenden Sie den Prozess "Segment erstellen", um Listen von Zielgruppen-IDs aus Tabellen der Kundendatenbank zu erstellen. Anschließend können die Segmente als Eingabe für Auswahlprozesse, zur Erstellung von Dimensionen und Kuben oder als globales Unterdrückungselement für eine Zielgruppenebenen verwendet werden.

Der Prozess "Segment erstellen" ist für die Verwendung durch Kampagne-Administratoren konzipiert. Er sollte im Bereich **Sitzungen** von Kampagne erstellt werden, damit die Segmente strategisch und global in allen Kampagnen verfügbar sind.

Anmerkung: Es hat sich bewährt, alle globalen Konstrukte im Kampagne-Bereich **Sitzungen** zu erstellen. Der Prozess "Segment erstellen" kann jedoch statt in einem Sitzungsablaufdiagramm innerhalb einer Kampagne verwendet werden.

Um mit strategischen Segmenten zu arbeiten, gehen Sie folgendermaßen vor:

- Erstellen Sie ein Segment im Bereich **Sitzungen**.
- Verwalten Sie Segmente im Bereich **Segmente**.
- Verwenden Sie diese Segmente in Kampagnen aus dem Abschnitt **Kampagne**.

So konfigurieren Sie den Prozess "Segment erstellen"

Anmerkung: Der Prozess "Segment erstellen" ist für die Erstellung strategischer Segmente durch Kampagne-Administratoren konzipiert. Definieren Sie den Prozess "Segment erstellen" im Bereich "Sitzungen" der Anwendung, sodass die Segmente global in allen Kampagnen zur Verfügung stehen.

1. Ziehen Sie in einem Sitzungsablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** einen CreateSeg-Prozess von der Palette in den Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich.
2. Verbinden Sie einen oder mehrere Datenbearbeitungsprozesse (z. B. einen Prozess "Auswählen") als Eingaben mit dem Prozess "Segment erstellen".
3. Doppelklicken Sie auf den Prozess Segment erstellen.
Der Dialog "Segmentprozesskonfiguration erstellen" wird geöffnet.
4. Führen Sie auf der Registerkarte **Segmente definieren** folgende Schritte aus:
 - a. Wählen Sie mindestens eine Quellzelle aus der Liste **Eingabe** aus. Diese Quellzellen werden in Segmente umgewandelt.

- b. Wählen Sie **Sich gegenseitig ausschließende Segmente erstellen** aus, wenn Sie möchten, dass jeder qualifizierte Datensatz maximal einem Segment angehört.
- c. Markieren Sie eine Eingangszelle im Bereich **Ergebnissegmente** und klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten**, um das Segment zu konfigurieren.

Der Dialog "Segment bearbeiten" wird geöffnet.

5. Führen Sie im Dialog "Segment bearbeiten" folgende Schritte aus:
 - a. Geben Sie einen Namen für das Segment ein, der dessen Zweck widerspiegelt. Geben Sie eine kurze Beschreibung des Segmentinhalts ein (z. B. welche Eingabe zum Erstellen des Segments verwendet wurde).
 - b. Wählen Sie aus der Liste **Erstellen unter** einen Ordner aus, in dem das Segment gespeichert wird.
 - c. Wählen Sie aus der Liste **Datenquelle von temporärer Tabelle** eine Datenquelle aus, in der das strategische Segment zwischengespeichert werden soll. Drücken Sie die **Strg-Taste**, wenn Sie mehrere Datenquellen auswählen möchten.

Wenn Sie die temporären Tabellen lieber in einer Binärdatei auf dem Server speichern als in einer Benutzerdatenquelle, wählen Sie keine Datenquelle aus. Um die Auswahl einer temporären Tabelle als Datenquelle aufzuheben (z. B. wenn Sie zur Auswahl keiner Datenquelle zurückkehren möchten), klicken Sie bei gedrückter Strg-Taste erneut auf das Element.

Anmerkung: Die Auswahl einer Datenquelle ist nur erforderlich, wenn die Eigenschaft `doNotCreateServerBinFile` auf der Konfigurationsseite `Campaign|Partitionen|Partition[n]|Server|Optimierung` auf `TRUE` gesetzt ist. Ist diese Eigenschaft auf `TRUE` gesetzt, muss mindestens eine gültige Datenquelle ausgewählt werden.

- d. Wählen Sie ggf. aus der Liste **Sicherheitsrichtlinie** eine Sicherheitsrichtlinie aus, die auf das neue Segment angewendet werden soll.
 - e. Klicken Sie auf **OK**, um zur Registerkarte **Segmente definieren** zurückzukehren.
6. (Optional) Weisen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** einen Namen und eine Beschreibung zu.
 7. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist im Ablaufdiagramm konfiguriert.

Sie können nun einen Testlauf des Prozesses "Segment erstellen" ausführen, bei Testläufen werden jedoch keine neuen strategischen Segmente erstellt oder vorhandene aktualisiert.

Anmerkung: Um strategische Segmente zu erstellen oder zu aktualisieren, führen Sie den Prozess "Segment erstellen" im Produktionsmodus aus.

Mailliste

Der Prozess "Mailliste" gehört zu den Kontaktprozessen. Dabei wird mithilfe von Ausgabezellen anderer Prozesse in Ihrem Ablaufdiagramm eine Kontaktliste für eine Direktwerbe-Kampagne erstellt, dieser Kontaktliste werden bestimmte Angebote zugewiesen und der Kontaktverlauf wird protokolliert.

So konfigurieren Sie einen Kontaktprozess (Mailliste oder Anrufliste)

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
2. Ziehen Sie einen Kontaktprozess (Mailliste oder Anrufliste) von der Palette in Ihr Ablaufdiagramm.
3. Verbinden Sie mindestens einen konfigurierten Prozess als Eingabe mit dem Kontaktprozess.

Wichtig: Alle als Eingabezellen ausgewählten Zellen müssen die gleiche Zielgruppenebene aufweisen.

4. Doppelklicken Sie auf den Kontaktprozess im Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich. Der Dialog für die Prozesskonfiguration wird geöffnet.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Auftragserfüllung** an, welche Eingaben zum Erstellen der Kontaktliste verwendet werden und ob die Ausgabe in eine Liste oder eine Tabelle erfolgt.
 - a. Geben Sie in der Liste **Eingabe** die Eingabezellen an, die als Datenquelle für die Kontaktliste verwendet werden sollen.

Anmerkung: Wenn der Kontaktprozess nicht mit einem Prozess verbunden ist, der Ausgabezellen bereitstellt, stehen in der Liste **Eingabe** keine Zellen zur Auswahl. Die Option **Mehrere Zellen** ist nur verfügbar, wenn der Eingabeprozess mehrere Zellen generiert oder wenn mehrere Prozesse dem Kontaktprozess Daten zuführen.

- b. Das Kontrollkästchen **Export aktivieren nach** ist standardmäßig aktiviert. Um Listendaten in eine Tabelle oder Datei zu exportieren, lassen Sie die Option **Export aktivieren nach** aktiviert und geben Sie die entsprechenden Optionen an:
 - Wenn Sie die Ausgabe in eine Datenbanktabelle schreiben möchten, wählen Sie deren Name aus der Liste **Export aktivieren nach** aus.
 - Wenn die gewünschte Datenbanktabelle nicht in der Liste aufgeführt wird oder wenn Sie die Ausgabe in eine nicht zugeordnete Tabelle schreiben möchten, wählen Sie **Datenbanktabelle** aus. Geben Sie im Dialog "Datenbanktabelle angeben" den Namen der Tabelle und der Datenbank an. Benutzervariablen werden für den hier festgelegten Namen der Tabelle unterstützt.
 - Wenn Sie die Ausgabe in eine Datei schreiben möchten, wählen Sie aus der Liste **Export aktivieren nach** die Option **Datei** aus. Geben Sie dann im Dialog "Ausgabedatei angeben" einen Dateinamen und weitere Details an. Sie können die Ausgabe in eine Datei schreiben, um die Ausgabe des Kontaktprozesses zu prüfen. Überprüfen Sie nach der Ausführung des Prozesses die Datei, um sich zu vergewissern, dass die Ergebnisse Ihren Erwartungen entsprechen.
 - Wählen Sie zum Erstellen einer Benutzertabelle aus der Liste **Export aktivieren nach** die Option **Neue zugeordnete Tabelle** aus. Sie finden entsprechende Anweisungen im *Kampagne-Administratorhandbuch*.
 - Geben Sie an, wie Aktualisierungen der Ausgabedatei oder -tabelle verarbeitet werden:
 - **An Datensatz anhängen.** Die neuen Informationen werden an das Ende der Tabelle oder Datei angehängt. Diese Option hat sich für Datenbanktabellen bewährt. Wenn Sie diese Option für eine Datei mit begrenzter Satzlänge auswählen, werden die Beschriftungen nicht als erste Zeile exportiert.

- **Alle Datensätze ersetzen.** Vorhandene Daten werden aus der Tabelle oder Datei entfernt und durch die neuen Informationen ersetzt.
 - **Neue Datei erstellen.** Diese Option ist verfügbar, wenn Sie im Feld **Export aktivieren nach** eine neue Datei angeben.
- c. Wenn Sie Daten nur in das Kontaktprotokoll schreiben und keine Ausgabe in einer Tabelle oder Datei generieren möchten, inaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Export aktivieren nach**. (Geben Sie auf der weiter unten erläuterten Registerkarte "Protokoll" an, wie die Protokollierung in die Kontaktprotokolltabellen erfolgen soll.)
 - d. (Optional) **Auswertungsdatei:** Geben Sie in das Feld **Auswertungsdatei** einen Pfad und einen Dateinamen ein oder navigieren Sie zu einer Speicherposition, indem Sie auf die Schaltfläche mit Auslassungspunkten klicken. Eine Auswertungsdatei ist eine Textdatei mit der Erweiterung ".sum". Sie enthält Informationen zum Inhalt der Liste. Normalerweise schließen Sie diese Datei in die Liste ein, wenn Sie diese an das Auslieferungszentrum senden.
 - e. (Optional) Um nach der Ausführung des Prozesses einen Trigger zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Trigger senden** und wählen Sie den gewünschten Trigger aus. Wenn Sie mehrere Trigger senden möchten, wählen Sie diese bei gedrückter Strg-Taste aus. Die ausgewählten Trigger werden im Feld **Trigger senden** jeweils getrennt durch ein Komma aufgeführt.
6. Weisen Sie auf der Registerkarte **Verfahren** jeder aufgeführten Zielzelle ein oder mehrere Angebote oder Angebotslisten zu:
 - a. Um einer Zielzelle ein Angebot zuzuweisen, klicken Sie auf das Feld **Angebot** neben der Zelle und wählen Sie eines der verfügbaren Angebote aus der Liste aus. Um mehreren Zellen ein oder mehrere Angebote zuzuweisen, wählen Sie alle Zeilen aus, denen Angebote zugewiesen werden sollen, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Angebote zuweisen**.

Anmerkung: Wenn die Eingabezellen mit einer im Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) definierten Top-down-Zelle verbunden sind und im TCS bereits Angebote zugewiesen sind, werden diese hier angezeigt. Diese Zuweisungen können überschrieben werden. Alle am Kontaktprozess vorgenommenen Änderungen werden nach Speicherung des Ablaufdiagramms im TCS angezeigt.

- b. Um aus der Kontaktliste ausgeschlossene Kontrollgruppe zu verwenden, wählen Sie **Kontrollgruppen verwenden** aus. Für die Kontrollgruppen relevante Spalten werden im Raster angezeigt.
 - c. Ändern Sie für jede Zelle, die Sie als Kontrolle verwenden möchten, das Feld **Kontrolle?** von N (Standardeinstellung) in J. Zellen, die als Kontrollen definiert sind, können keine Angebote zugewiesen werden.
 - d. Für jede nicht als Kontrolle definierte Zelle können Sie eine Kontrollzelle und ein Angebot angeben. Wählen Sie optional eine Kontrollzelle aus der Liste **Kontrollzelle** aus. Hier sind alle Zellen aufgelistet, für die Sie **Kontrolle? = J** angegeben haben.
 - e. Klicken Sie zum Ändern des Angebots, das einer nicht als Kontrolle definierten Zelle zugewiesen ist, auf das Feld **Angebot** und wählen Sie ein verfügbares Angebot aus.
7. Grenzen Sie das Angebot für jede Zelle auf der Registerkarte **Parameter** ein. Diese Registerkarte enthält die Parameternamen und -werte für jedes parametrisierte Angebot, das auf der Registerkarte "Verhalten" zugeordnet wurde. Führen Sie die nachfolgenden Schritte aus, wenn Sie die Parameterwerte än-

dern möchten. Wenn keine parametrisierten Angebote vorhanden sind, können Sie diese Registerkarte überspringen.

- a. Wählen Sie aus der Liste **Für Zelle(n)** die Zelle aus, auf die sich der Vorgang auswirken soll.

Bei Auswahl einer einzelnen Zelle werden in der Tabelle nur die dieser Zelle zugeordneten Angebote dargestellt. Werte, die Sie in das Feld **Zugewiesener Wert** eingeben, werden nur auf diese Zelle angewendet.

Wenn Sie **[Alle Zellen]** auswählen, wird eine Zeile pro Angebot und Parameter angezeigt. Werte, die Sie in das Feld **Zugewiesener Wert** eingeben, werden auf alle Zellen angewendet, die das Angebot enthalten.

Auf der Registerkarte "Verhalten" können Sie dasselbe Angebot mehreren Zellen zuweisen, aber für jede Zelle andere Parameterwerte festlegen. In diesem Fall wird in der Ansicht **[Alle Zellen]** in der Spalte **Zugewiesener Wert** der Text **[Mehrere Werte]** angezeigt. Verwenden Sie die Liste **Für Zelle(n)**, um zu ermitteln, welcher Wert den einzelnen Zellen zugeordnet ist.

Anmerkung: Um bei der Eingabe von Daten Zeit zu sparen, können Sie mit der Option **[Alle Zellen]** Werte angeben, die für die meisten Zellen gelten, und dann einzelne Zellen auswählen und deren Werte überschreiben.

- b. Klicken Sie in das Feld **Zugewiesener Wert** (oder wählen Sie eine Zeile in der Tabelle aus und klicken Sie auf **Wert zuweisen**) und wählen Sie dann einen Wert aus bzw. geben Sie einen Wert ein, der dem Parameter zugewiesen werden soll. Sie können Konstanten, abgeleitete Felder oder Tabellenfelder als Werte verwenden.
8. Geben Sie auf der Registerkarte **Personalisierung** an, welche Felder in die Kontaktliste ausgegeben werden sollen. Beispielsweise können Sie beim Erstellen einer Mailliste Kontaktnamen und -anschriften einschließen.
 - Die Liste "Exportfelder" kennzeichnet, welche Felder in die Ausgabeliste geschrieben werden.
 - Wenn Sie auf der Registerkarte "Auftragserfüllung" eine Tabelle ausgewählt haben, enthält die Liste "Exportfelder" alle Felder aus dieser Tabelle. Sie müssen jedes Datenfeld einer entsprechenden Tabellenspalte zuordnen. Klicken Sie auf **Abgleichen**, um automatisch übereinstimmende Felder zu finden. Felder mit exakten Übereinstimmungen für die Tabellenfeldnamen werden der Liste automatisch hinzugefügt. Stimmen mehrere Felder überein, wird die erste Übereinstimmung verwendet.
 - Wenn Sie auf der Registerkarte "Auftragserfüllung" eine Datei ausgewählt haben, ist die Liste "Exportfelder" leer und Sie müssen angeben, welche Felder ausgegeben werden sollen.
 - Bei Auswahl von "Mögliche Felder" können Sie auf den Pfeil neben einem Element klicken, um dieses zu erweitern. Sie können beispielsweise die Liste **Von IBM Kampagne generierte Felder** erweitern und dann **Verfahrenscode** auswählen. Indem Sie den **Verfahrenscode** in die Ausgabe einschließen, können Sie diesen zum Verfolgen der Antworten verwenden. Die direkte Antwortverfolgung erfordert, dass Kunden den gleichen Code eingeben, wenn sie auf das Angebot antworten (z. B. indem sie einen Coupon verwenden). Halten Sie beim Klicken die **Strg-Taste** oder **Umschalttaste** gedrückt, um mehrere Felder auszuwählen.
 - Um die Werte eines Feldes anzuzeigen, wählen Sie das Feld aus und klicken Sie auf **Profil**.

- Passen Sie den Inhalt der Liste mithilfe der Steuerelemente **Hinzufügen** und **Entfernen** an.
 - Die Reihenfolge der Felder in der Liste "Exportfelder" bestimmt, in welcher Reihenfolge die Daten ausgegeben werden.
9. Um die Ausgabe zu sortieren und den Umgang mit doppelten IDs in der Liste festzulegen, klicken Sie auf der Registerkarte **Personalisierung** auf **Mehr**.
Der Dialog "Erweiterte Einstellungen" wird angezeigt.
- a. Entscheiden Sie, ob die Liste doppelte IDs einschließen oder ausschließen soll. Beispiel: Wenn die Zielgruppen-ID "Haushalt" lautet, können doppelte Zielgruppen-IDs für jede Person in dem jeweiligen Haushalt vorhanden sein. Möglicherweise möchten Sie alle Personen des Haushalts oder aber nur eine bestimmte Person in die Liste einschließen. Um doppelte IDs auszuschließen, wählen Sie **Datensätze mit duplizierten IDs überspringen** aus und geben Sie an, welcher Datensatz beibehalten werden soll, wenn doppelte IDs zurückgegeben werden. Um beispielsweise nur das Familienmitglied mit dem höchsten Einkommen im Haushalt beizubehalten, wählen Sie **MaxOf** und **Household_Income** aus.

Anmerkung: Diese Option entfernt doppelte Werte innerhalb derselben Eingabezeile. Wenn die gleiche ID in mehreren Eingabezellen existiert, kann die Kontaktliste weiterhin doppelte Werte enthalten. Möchten Sie alle doppelten Werte aus der Liste entfernen, müssen Sie einen dem Kontaktprozess vorausgehenden Prozess "Zusammenführen" oder "Segment" ausführen, um doppelte IDs zu löschen oder sich gegenseitig ausschließende Segmente zu erstellen.

Anmerkung: Diese Option betrifft nur die Auftragserfüllungstabelle (die Liste) und nicht das Kontaktprotokoll. Die Kontaktprotokolltabellen enthalten immer nur eindeutige IDs. Nehmen Sie beispielsweise an, Ihre Kontaktliste enthält mehrere Familienmitglieder (doppelte IDs für Haushalte). Das Kontaktprotokoll verwendet jedoch nur die erste erkannte Kunden-ID und enthält somit nur einen Datensatz für den Haushalt. Der Ablaufdiagrammentwickler muss sicherstellen, dass die Ergebnisliste die richtigen Datensätze enthält, bevor diese die Kontaktprotokolltabellen erreichen. Verwenden Sie den Prozess "Extrahieren", um die Ergebnisse vor dem Kontaktprozessfeld zu deduplizieren und um sicherzustellen, dass die richtigen Datensätze in die Auftragserfüllungstabelle und in das Kontaktprotokoll geschrieben werden.

- b. Sortieren Sie die Ausgabe mithilfe der Optionen unter **Sortieren nach**. Um die Daten beispielsweise nach dem Nachnamen in umgekehrter Reihenfolge zu sortieren, wählen Sie das Feld **Last_Name** und **Absteigend** aus.
- c. Klicken Sie auf **OK**, um das Fenster **Erweiterte Einstellungen** zu schließen.
10. Auf der Registerkarte **Protokoll** können Sie steuern, was in das Kontaktprotokoll geschrieben wird.
Sie benötigen entsprechende Berechtigungen, um die Kontaktprotokolloptionen zu aktivieren bzw. zu inaktivieren.
- a. Um das Kontaktprotokoll in den Systemtabellen zu protokollieren, aktivieren Sie **In Kontaktprotokolltabellen protokollieren**. Durch diese Option stehen die Kontaktinformationen überall in Kampagne für die Verfolgung und Berichterstattung zur Verfügung.

Anmerkung: Wenn Sie eine Mailliste konfigurieren und diese zur Bearbeitung (wie beispielsweise zur Überprüfung der Adressen und Haushalte)

an eine externe Versandabteilung schicken, sollten Sie die Protokolle nicht in den Systemtabellen speichern. Ziehen Sie stattdessen die Verwendung eines Verfolgungsprozesses zum Protokollieren der Informationen in Betracht, die von der externen Versandabteilung zurückgegeben werden. Auf diese Weise erfassen Sie in der Liste nur die Kunden, denen ein Angebot zugeschickt wurde. Ein anderer Ansatz besteht darin, eine Aktualisierung des Kontaktprotokolls durch die Mailliste zuzulassen und dann die Kontaktprotokoll Datensätze, die vom Prozess "Mailliste" erstellt wurden, mit dem Prozess "Verfolgen" zu aktualisieren.

- b. (Optional) Um Kontaktinformationen an einer anderen Position zusätzlich zu den Kontaktprotokolltabellen oder anstelle dieser zu speichern, aktivieren Sie **In anderem Ziel protokollieren**. Diese Option ist sinnvoll, wenn in Ihrem Unternehmen eine Weiterverarbeitung der Informationen in einem anderen Format erforderlich ist oder wenn Sie die Ausgabe untersuchen möchten, bevor Sie das Kontaktprotokoll aktualisieren.
11. Wenn Sie auf der Registerkarte "Protokoll" die Option **In anderem Ziel protokollieren** auswählen:

- a. Geben Sie mittels **Zellen auswählen** an, welche Eingabe verwendet werden soll (wenn mehrere Eingaben vorhanden sind).
- b. Wählen Sie mittels **Protokollieren in** eine Zieltabelle oder -datei aus. Wenn Sie **Datei** ausgewählt haben, definieren Sie im Dialog "Ausgabedatei angeben" den Namen und die Parameter für die Ausgabedatei.

Geben Sie an, welche Felddaten eingeschlossen werden sollen, indem Sie mögliche Felder in die Liste **Felder für Ausgabe** verschieben. Übereinstimmende Felder werden automatisch gefunden, wenn Sie auf **Abgleich** klicken. Felder, deren Namen mit den Namen in **Tabellenfeld** exakt übereinstimmen, werden automatisch zur Liste **Zu protokollierende Felder** hinzugefügt. Stimmen mehrere Felder überein, wird die erste Übereinstimmung verwendet. Die Reihenfolge der Felder in der Liste bestimmt die Reihenfolge der Daten in der Datei.

- c. Legen Sie mithilfe der folgenden Optionen fest, wie Aktualisierungen der Zieltabelle oder -datei gehandhabt werden:
 - **An vorhandene Daten anhängen:** Fügt die neuen Kontaktinformationen am Ende der Tabelle oder Datei hinzu. Das Anhängen von Daten ist eine sichere Methode für Datenbanktabellen, da die vorhandenen Daten beibehalten werden. Wenn Sie diese Option für eine Datei mit begrenzter Satzlänge auswählen, werden die Beschriftungen nicht als erste Zeile exportiert.
 - **Alle Datensätze ersetzen:** Entfernt die vorhandenen Daten aus der Tabelle oder Datei und ersetzt sie durch die neuen Kontaktinformationen.

Ein Informationsfeld kennzeichnet, ob **Datensätze mit duplizierten IDs überspringen** auf "Ja" oder "Nein" gesetzt ist. Diese Option wird auf der Registerkarte **Personalisierung** festgelegt, sie gilt aber auch für die Tabelle oder Datei, die Sie für **In anderem Ziel protokollieren** angegeben haben und in der zusätzlich Kontaktinformationen protokolliert werden.

12. Um die in das Kontaktprotokoll geschriebenen Informationen anzupassen, klicken Sie auf der Registerkarte "Protokoll" auf **Weitere Optionen**.

Der Dialog "Kontaktprotokolloptionen" wird geöffnet.

- a. Um eine Aktualisierung des Kontaktprotokolls beim Ausführen dieses Prozesses zu vermeiden, wählen Sie **Nur Verfahren erstellen** aus.

Durch diese Option werden neue Verfahren in der Verfahrenstabelle generiert, *ohne* dass das Kontaktprotokoll aktualisiert wird. Auf diese Weise

wird eine verzögerte Aktualisierung der Protokolltabellen ermöglicht. Verwenden Sie diese Option beispielsweise dann, wenn Sie ungültige und doppelte Adressen bei der Nachverarbeitung entfernen möchten. Indem Sie die Aktualisierung des Kontaktprotokolls mit der endgültigen Liste der IDs, an die Angebote gesendet werden, aufschieben, ist das resultierende Kontaktprotokoll deutlich kleiner und genauer.

Wenn Sie diese Option auswählen, werden die anderen Optionen in diesem Dialog inaktiviert, die nicht länger gültig sind.

Standardmäßig ist diese Option *nicht* ausgewählt, sodass das Kontaktprotokoll beim Ausführen des Prozesses aktualisiert wird.

Weitere Informationen über die Protokollierung des Kontaktverlaufs finden Sie unter Kapitel 9, „Kontaktverlauf und Antwortverfolgung“, auf Seite 181.

- b. Um neue Verfahren mit der gleichen Paket-ID wie in der letzten Prozessausführung zu erstellen, wählen Sie **Letzte Paket-ID verwenden** aus.
Alle Angebote, die einer Person innerhalb des gleichen Kontaktprozesses unterbreitet werden, werden als ein "Paket" betrachtet. Standardmäßig ist **Letzte Paket-ID verwenden** inaktiviert. Indem diese Option nicht ausgewählt wird, stellen Sie sicher, dass jedem Paket eine eindeutige ID für jeden Produktionslauf des Kontaktprozesses zugewiesen wird.
Wenn Sie **Nur Verfahren erstellen** ausgewählt haben, um die Aktualisierung des Kundenprotokolls zu verhindern, sollten Sie auch **Letzte Paket-ID verwenden** aktivieren, um sicherzustellen, dass die Paket-ID aus der vorherigen Ausführung jeder Angebotsreihe zugeordnet wird. Dies verknüpft die Angebote mit dem bestehenden Kontaktprotokoll.
 - c. Wählen Sie aus der Liste **Zielgruppenebene der Aufzeichnung** die Zielgruppenebene aus, auf der das Kontaktprotokoll verfolgt wird.
 - d. Geben Sie im Feld **Kontaktdatum** an, wann die Personen in der Kontaktliste kontaktiert werden sollen. Wenn Sie kein Datum angeben, verwendet Kampagne das Ausführungsdatum des Ablaufdiagramms.
 - e. Geben Sie in der Liste **Statuscode des Kontakts** einen Statuscode für die Verfolgung an.
 - f. Verwenden Sie die Steuerelemente, um Felder in den Listen **Mögliche Felder** und **Zu protokollierende Felder** auszuwählen und zwischen ihnen zu verschieben.
 - g. Klicken Sie auf **Schließen**, um zur Registerkarte **Protokoll** im Prozesskonfigurationsdialog zurückzukehren.
13. (Optional) Klicken Sie auf **Verlauf löschen**, wenn Sie einige oder alle Einträge aus dem Kontaktverlauf oder dem zugeordneten Antwortverlauf vor der nächsten Ausführung des Kontaktprozesses löschen möchten. Die Option finden Sie auf der Registerkarte **Protokoll**.

Wichtig: Durch die Option **Verlauf löschen** werden die Datensätze des Kontaktverlaufs und Antwortverlaufs endgültig aus den Systemtabellen gelöscht. Die Daten können nicht wiederhergestellt werden.

14. (Optional) Weisen Sie dem Prozess auf der Registerkarte **Allgemein** einen Namen und eine Beschreibung zu.
15. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert. Sie können einen Testlauf des Prozesses starten, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert. Bei einem Testlauf wer-

den keine Daten ausgegeben oder Tabellen bzw. Dateien aktualisiert, es werden jedoch alle Trigger ausgeführt, die auf der Registerkarte "Auftragserfüllung" ausgewählt wurden.

Rufliste

Der Prozess "Rufliste" ist ein Kontaktprozess. Der Prozess dient dem Erstellen einer Kontaktliste (z. B. für eine Telemarketing-Kampagne), dem Unterbreiten von Angeboten an diese Liste und dem Protokollieren des Kontaktverlaufs.

Der Prozess "Rufliste" wird auf die gleiche Weise konfiguriert wie der Prozess "Mailliste". Siehe „So konfigurieren Sie einen Kontaktprozess (Mailliste oder Anrufliste)“ auf Seite 115.

Verfolgen

Mit dem Prozess "Verfolgen" können Sie die Kontaktstatus oder zusätzlich verfolgte Felder für vorhandene Datensätze im Kontaktverlauf aktualisieren.

Der Prozess "Verfolgen" kann vorhandene Zeilen im Kontaktprotokoll aktualisieren oder neue Zeilen erstellen.

Wenn zum Beispiel Datensätze ursprünglich mit dem Kontaktstatus "Vorgeschlagen" in den Kontaktverlauf geschrieben wurden, können Sie mit dem Prozess "Verfolgen" später Datensätze im Kontaktverlauf, zu denen tatsächlich Kontakt aufgenommen wurde, mit dem Status "Kontaktiert" aktualisieren. Oder, wenn alle Kontakte, an die eine Direktmail gesendet wurde, mit dem Kontaktstatus "Kontaktiert" in den Kontaktverlauf geschrieben wurden und Sie anschließend eine Liste unzustellbarer Mailings erhalten, können Sie einzelne Datensätze in dieser Liste mit dem Kontaktstatus "Unzustellbar" aktualisieren.

Mit dem Prozess "Verfolgen" können Sie Kontaktinformationen getrennt von dem Kontaktprozess, der die Kontaktliste generiert hat, in den Tabellen des Kontaktprotokolls aufzeichnen. Beispiel: Möglicherweise möchten Sie die anfangs generierte Kontaktliste nicht in das Kontaktprotokoll schreiben, da diese noch von einer Mailfirma nachbearbeitet wird, um ungültige oder doppelte Adresse zu entfernen. Wenn Sie warten, bis Ihnen die Mailfirma eine Liste mit bestätigten IDs übergeben hat, an die sie die Angebote letztlich sendet, ist Ihr Kontaktprotokoll wesentlich genauer. In diesem Fall wäre die Eingabe für den Prozess "Verfolgen" die endgültige Mailliste, die von der Mailfirma im Anschluss an die Nachverarbeitung genutzt wird.

Darüber hinaus ist die Zielliste unter Umständen sehr lang, ohne dass es erforderlich wäre, alle diese Informationen in das Kontaktprotokoll zu laden. Sie können stattdessen nur die Kontakte protokollieren, die tatsächlich kontaktiert wurden. Häufig wissen Unternehmen nicht, wer kontaktiert wurde und wer nicht, bis sie Feedback vom Callcenter oder von der Mailfirma erhalten. Mithilfe des Prozesses "Verfolgen" können Sie Feedback aus verschiedenen Quellen in die Tabellen des Kontaktprotokolls einfügen.

Weitere Informationen zum Aufzeichnen von Kontakten im Kontaktprotokoll finden Sie unter Kapitel 9, „Kontaktverlauf und Antwortverfolgung“, auf Seite 181.

Sie können mit dem Prozess "Verfolgen" außerdem Kontaktinformationen in Echtzeit aufzeichnen. Beispielsweise können Sie Angebote protokollieren, die dem Kunden während eines Telefongesprächs unterbreitet wurden. Wenn ein Mitarbeiter

des Callcenters einem Kunden telefonisch ein Angebot macht, kann er dies mithilfe von Kampagne Interact mit nur einem Mausklick festhalten. Diese Informationen können dann direkt an den Prozess "Verfolgen" gesendet und dort aufgezeichnet werden oder sie können gesammelt und in regelmäßigen Abständen im Stapelbetrieb verarbeitet werden. Weitere Informationen zur Verwendung des Prozesses "Verfolgen" in Kampagne Interact finden Sie in der mit Interact bereitgestellten Dokumentation.

Beispiele

Sie können zwei separate Ablaufdiagramme erstellen, um von dem verzögerten Schreibvorgang in das Kontaktprotokoll beim Prozess "Verfolgen" zu profitieren. Erstellen Sie die Kontaktliste in Ablaufdiagramm 1: Mithilfe des Prozesses "Auswählen" werden Daten ausgewählt, Eingaben für den Prozess "Segment" bereitgestellt, in dem die Daten nach Wertebereich segmentiert werden, und die segmentierten Daten in den Prozess "Mailliste" ausgegeben. Sie konfigurieren den Prozess "Mailliste" nur für die Ausgabe einer Liste von IDs in eine Datei, ohne ein Kontaktprotokoll aufzuzeichnen, da die Kontaktliste zuvor einer Nachverarbeitung durch eine Mailfirma unterzogen werden soll.

Erstellen Sie Ablaufdiagramm 2, um die von der Mailfirma erhaltene endgültige Kontaktliste zu verarbeiten und um letztlich die tatsächlichen Kontakte in das Kontaktprotokoll zu schreiben. Ablaufdiagramm 2 besteht aus einem Prozess "Auswählen", der die Liste der Kunden als Eingabe verwendet, die tatsächlich von der Mailfirma kontaktiert wurden, verbunden mit einem Prozess "Verfolgen", durch den die Informationen dann in das Kontaktprotokoll geschrieben werden.

Wenn die Mailfirma als Abwandlung dieses Beispiels anstelle einer Liste der kontaktierten IDs eine Liste der IDs zurückgibt, die nicht erreicht wurden, können Sie die kontaktierten IDs ermitteln, indem Sie in Ablaufdiagramm 1 die ursprünglich ausgegebene Kontaktliste auswählen und die nicht erreichten Kunden (von der Mailfirma bereitgestellte Liste) mithilfe eines Prozesses "Zusammenführen" unterdrücken. Als Ausgabe des Prozesses "Zusammenführen" erhalten Sie dann die Liste der kontaktierten IDs, die dann an einen Prozess "Verfolgen" übergeben werden können, der diese in das Kontaktprotokoll schreibt.

So konfigurieren Sie den Prozess "Verfolgen"

Konfigurieren Sie einen Prozess "Verfolgen", um die vorhandenen Zeilen im Kontaktprotokoll zu aktualisieren oder um neue Zeilen zu erstellen. Beispiele dazu finden Sie unter „Verfolgen“ auf Seite 121.

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
2. Ziehen Sie den Prozess "Verfolgen" von der Palette in Ihr Ablaufdiagramm.
3. Verbinden Sie mindestens einen konfigurierten Prozess als Eingabe mit dem Prozess "Verfolgen".
4. Doppelklicken Sie im Ablaufdiagramm auf den Prozess "Verfolgen".
Der Dialog für die Prozesskonfiguration wird geöffnet.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Quelle** Eingabezellen mit potenziellen Antwortenden aus. Zellen von mit dem Prozess "Verfolgen" verbundenen Prozessen werden in der Liste **Eingabe** angezeigt.
 - a. Wählen Sie in der Liste **Eingabe** andere oder zusätzliche Quellzellen aus.
 - b. Wählen Sie im Feld **Kontaktdatum** ein Datum aus, das den Datensätzen zugeordnet werden soll, die vom Prozess "Verfolgen" aktualisiert werden.

Standardmäßig ist der Wert "Heute" ausgewählt. Sie können das Feld **Kontaktdatum** auch mithilfe abgeleiteter Felder füllen.

- c. Wählen Sie einen **Kontaktstatuscode** aus, den Sie den Datensätzen zuordnen möchten, die Sie im Kontaktprotokoll aktualisieren.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zu Verfahren zuordnen**.
Wählen Sie in der Liste **Mögliche Aktionsfelder** das entsprechende Feld aus, mit dem der Verfahrenscode abgeglichen werden soll. Der Verfahrenscode identifiziert eindeutig die Zeile im Kontaktverlauf, die aktualisiert werden soll.
Wählen Sie ein Feld für den Abgleich aus und verschieben Sie es mithilfe der Schaltfläche **Hinzufügen** in die Liste **Übereinstimmende Angebote/Verfahrensfelder**, sodass es einem Verfahrenscode zugeordnet wird.
7. Klicken Sie auf die Registerkarte **Protokoll**, um anzugeben, wie das Kontaktprotokoll aktualisiert werden soll.

Anmerkung: Sie müssen über die erforderlichen Berechtigungen verfügen, um die Aktualisierungen in Kontaktverlaufstabellen aktivieren bzw. inaktivieren zu können.

- a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **In Kontaktverlaufstabellen protokollieren**, um den Kontaktverlauf in den Systemtabellen zu aktualisieren.
- b. Geben Sie an, wie die Kontaktprotokolltabellen aktualisiert werden sollen:
 - **Vorhandene Datensätze aktualisieren:** Wenn ein Datensatz vorhanden ist, wird dieser aktualisiert. Sollte ein Datensatz nicht vorhanden sein, wird er nicht erstellt.
 - **Nur neue Datensätze erstellen:** Wenn ein Datensatz nicht vorhanden ist, wird dieser erstellt. Vorhandene Datensätze werden nicht aktualisiert.
 - **Vorhandene Datensätze aktualisieren und neue erstellen:** Wenn ein Datensatz vorhanden ist, wird dieser aktualisiert. Wenn ein Datensatz nicht vorhanden ist, wird er hinzugefügt.
- c. Wenn Sie zusätzliche Felder in das Kontaktprotokoll schreiben möchten, klicken Sie auf **Weitere Felder**, um den Dialog "Kontaktprotokolloptionen" einzublenden. Mit den Schaltflächen **Hinzufügen**, **Entfernen**, **Abgleich**, **1 nach oben** und **1 nach unten** können Sie Felder in der Liste **Mögliche Felder** auswählen und in die Liste **Zu protokollierende Felder** verschieben. Felder ohne Entsprechung werden nicht aktualisiert.
- d. Klicken Sie auf **OK**.
8. Wenn Sie die Daten in einem anderen Ziel als dem Kontaktprotokoll in den Systemtabellen oder in einem zusätzlichen Ziel protokollieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **In anderem Ziel protokollieren**. Mit dieser Option können Sie die Ausgabe in eine andere Tabelle oder Datei schreiben.
 - a. Geben Sie in der Liste **Protokollieren in** an, ob die Ausgabe in eine Datei oder in eine neue oder vorhandene Tabelle in der Datenbank geschrieben werden soll:
Wenn Sie **Datei** ausgewählt haben, legen Sie im Dialog "Ausgabedatei angeben" den Ausgabedateityp, den Dateinamen und das entsprechende Datenverzeichnis fest.
Wenn Sie **Neue Tabelle** ausgewählt haben, geben Sie im Dialog "Neue Tabellendefinition" Informationen zu der neuen Tabelle ein, in die die Protokollausgabe geschrieben werden soll.
 - b. Um die auszugebenden Felder festzulegen, wählen Sie diese in der Liste **Mögliche Felder** aus und verschieben Sie sie in die Liste **Felder für Ausgabe**. Wenn die gewünschten Felder nicht angezeigt werden, erweitern Sie

- die Elemente in der Liste "Mögliche Felder". Sie können auch abgeleitete Felder als mögliche Felder verwenden.
- c. Übereinstimmende Felder werden automatisch gefunden, wenn Sie auf **Abgleich** klicken. Felder, deren Namen mit den Namen in **Tabellenfeld** exakt übereinstimmen, werden automatisch zur Liste **Zu protokollierende Felder** hinzugefügt. Stimmen mehrere Felder überein, wird die erste Übereinstimmung verwendet.
 - d. Wählen Sie eine Option aus, um anzugeben, wie Aktualisierungen der Ausgabedatei oder -tabelle gehandhabt werden sollen:
 - **An vorhandene Daten anhängen:** Fügt die neuen Kontaktinformationen am Ende der Tabelle oder Datei an. Die Spaltenbeschriftungen werden hierbei nicht exportiert, wenn Sie diese Option für eine Datei mit Trennzeichen gewählt haben. Diese Methode wird für Datenbanktabellen empfohlen.
 - **Alle Datensätze ersetzen:** Entfernt die vorhandenen Daten aus der Tabelle oder Datei und ersetzt sie durch die neuen Kontaktinformationen.
9. (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**, um dem Prozess einen Namen zuzuweisen oder Anmerkungen hinzuzufügen.
 10. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert. Sie können einen Testlauf des Prozesses starten, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

Antwort

Der Prozess "Antwort" verfolgt die Antworten von Kunden, die im Rahmen eines Kontaktprozesses, z. B. Mailliste oder Anrufliste, kontaktiert wurden. Anhand von Regeln, die Sie während der Prozesskonfiguration definieren, ermittelt der Prozess "Antwort", welche Antworten gültig sind und wie Sie den Kampagnen oder Angeboten zugerechnet werden. Die Ausgabe des Prozesses Antwort wird in mehrere Systemtabellen für den Antwortverlauf geschrieben. Dort stehen die Daten für die Analyse mit den Performance- und Wirtschaftlichkeitsberichten von Campaign zur Verfügung.

Im einfachsten Fall ist der Prozess "Antwort" in einem eigenen Ablaufdiagramm untergebracht, das mit einem Prozess "Auswählen" (und einem optionalen Prozess Segment) verbunden ist. In einem solchen Ablaufdiagramm wählt der Prozess "Auswählen" IDs aus einer verknüpften Tabelle mit den Daten zu den Antwortenden und Ihren Aktionen. Diese IDs werden vom Prozess Segment in aussagekräftige Gruppen segmentiert und anschließend an den Prozess "Antwort" weitergereicht. Dort werden die Regeln für die Antwortverfolgung angewandt und die Ergebnisse in die Antwortverlaufstabellen geschrieben.

Ein Prozess "Antwort" ist sehr eng mit dem entsprechenden Kontaktprozess verbunden, in dem die zu verfolgenden Antwortenden möglicherweise Mitglieder von Zielzellen mit bestimmten Angeboten waren. Dementsprechend müssen Sie für die Konfiguration eines Prozesses Antwort:

- die Zielgruppenebene Ihrer Kontaktliste kennen und sicherstellen, dass die Systemtabellen für den Kontakt- und den Antwortverlauf für jede Zielgruppenebene zugeordnet sind, die Sie kontaktieren und verfolgen. Dies geschieht in der Regel durch Ihre Systemadministratoren.
- für jede Zielgruppenebene, innerhalb derer Sie Antwortende verfolgen, einen eigenen Prozess "Antwort" einrichten.
- Codes für die entsprechenden Antworttypen kennen, die Sie verfolgen möchten.

- wissen, welche in Kampagne generierten Codes (Kampagnen-, Zell-, Angebots- oder Verfahrenscodes) an Ihre Kontaktliste gesendet wurden, damit Sie diese bei der Verfolgung zuordnen können.
- in Kampagne ermöglichen, dass in der Systemtabellendatenbank von Kampagne temporäre Listen erstellt werden (die Eigenschaft AllowTempTables muss also auf "true" gesetzt werden).

So konfigurieren Sie den Prozess "Antwort"

Der Prozess "Antwort" vergleicht Antwortinformation mit dem Kontaktprotokoll und protokolliert Informationen in den Antwortprotokolltabellen für die jeweilige Zielgruppenebene.

Ausführliche Informationen finden Sie unter Kapitel 9, „Kontaktverlauf und Antwortverfolgung“, auf Seite 181.

1. Navigieren Sie zu der Kampagnenliste, in der Sie die Kontaktablaufdiagramme erstellt haben (durch die die Angebote zugewiesen wurden, die Sie analysieren möchten).
2. Normalerweise erstellen Sie ein separates Ablaufdiagramm für die Verarbeitung des Antwortprozesses.
3. Ziehen Sie den Prozess "Antwort" von der Palette in Ihr Ablaufdiagramm.
4. Verbinden Sie den Prozess "Auswählen" oder "Extrahieren" als Eingabe mit dem Prozess "Antwort". Der Auswahl- bzw. Extraktionsprozess muss Daten aus einer *Aktionstabelle* lesen. Eine Aktionstabelle ist eine Datenbankdatei oder -tabelle, die außerhalb von IBM Kampagne erstellt wurde. Eine Aktionstabelle enthält Antwortdaten, die nach der Präsentation der Angebote beim Kunden gesammelt wurden. Diese Daten enthalten in der Regel eine Kunden-ID, Antwortcodes und relevante Attribute.
5. Doppelklicken Sie im Ablaufdiagramm auf den Prozess "Antwort". Der Dialog für die Prozesskonfiguration wird geöffnet.
6. Verwenden Sie die Registerkarte **Quelle** wie folgt.
 - a. Wenn Sie die in diesem Verfahren erläuterten Schritte durchgeführt haben, enthält die Liste **Eingabe** bereits die korrekte Eingabe. Die Eingabe muss aus der zugeordneten Aktionstabelle in Ihrem Datamart stammen, der die Kundenantwortinformationen enthält.

Anmerkung: Wenn Sie eine Flatfile mit Trennzeichen als Eingabe für den Prozess "Antwort" verwenden, müssen Sie sicherstellen, dass sämtliche Datentypen in den Eingabedateien korrekt zugeordnet sind, da dies nicht durch den Prozess "Antwort" erzwungen wird. Wenn Sie einen falsch zugeordneten Datentyp verwenden (wenn der Verfahrenscodename beispielsweise als "numerisch" zugeordnet wurde, das Feld UA_Treatment.TreatmentCode jedoch den Typ "Zeichenfolge" aufweist), führt dies in einigen Datenbanken (z. B. in Systemtabellen in DB2) zu Datenbankfehlern.

- b. Wählen Sie für **Antwortdatum** ein Datum aus der Aktionstabelle aus, das den durch den Prozess "Antwort" ausgegebenen Datensätzen zugeordnet wird. Standardmäßig ist der Wert „Heute“ ausgewählt.
- c. Wählen Sie für **Antworttypcode** ein Feld aus der Aktionstabelle aus. Die Antworttypcodes werden global definiert und sind für alle Kampagnen verfügbar. Unter Antworttypen versteht man die jeweiligen Aktionen, die Sie verfolgen, wie z. B. Klicks, Anfragen, Einkäufe, Aktivierung, Verwendung usw. Jeder Antworttyp entspricht einem eindeutigen Antwortcode.

7. Wählen Sie auf der Registerkarte **Zuordnung zu Verfahren** die zu verfolgenden Felder aus und gleichen Sie diese mit der Liste der Angebots- und Verfahrensattribute ab.
 - a. Erweitern Sie in der Liste **Mögliche Aktionsfelder** die verwendete Aktionstabelle, um die Liste der Felder einzublenden.
 - b. Verwenden Sie die Schaltfläche **Hinzufügen**, um **Mögliche Aktionsfelder** mit den entsprechenden Attributen in der Liste **Übereinstimmende Angebote/Verfahrensfelder** abzugleichen. In der Spalte **Angebots-/Verfahrensattribut** werden alle Angebots- bzw. Verfahrensattribute im System aufgeführt.

Am besten gleichen Sie mindestens ein relevantes Attribut und einen Antwortcode ab.

Anmerkung: Nicht zugeordnete Felder und Felder, für die kein Wert verfügbar ist (oder die NULL sind), werden nicht für die Antwortattribution verwendet. Einer Verfahrensinstanz wird die Antwort nur zugerechnet, wenn alle ausgefüllten Felder übereinstimmen. Dies gilt nicht für Kontrollen, in diesem Fall werden alle Codes ignoriert.

8. Klicken Sie auf die Registerkarte **Protokoll**, um zusätzliche Felder anzugeben, die im Antwortprotokoll aufgezeichnet werden sollen.

Verwenden Sie die Steuerelemente, um Felder in den Listen **Mögliche Felder** mit Feldern in der Liste **Zu protokollierende Felder** abzugleichen.

Felder werden automatisch abgeglichen, wenn Sie auf **Abgleich** klicken. Felder, deren Namen mit den Namen in **Tabellenfeld** exakt übereinstimmen, werden automatisch zur Liste **Zu protokollierende Felder** hinzugefügt. Stimmen mehrere Felder überein, wird die erste Übereinstimmung verwendet.
9. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**, um dem Prozess einen Namen und eine Beschreibung zuzuweisen.
10. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert. Sie können einen Testlauf des Prozesses starten, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert. Wenn Sie das Ablaufdiagramm speichern und ausführen, werden Informationen in die Systemtabellen des Antwortprotokolls geschrieben.

Modell

Der Prozess "Modell" dient dem Erstellen einer Laufzeit-Modelldatei, die für die Echtzeit- und Stapelbewertung verwendet werden kann. Er automatisiert die Erstellung eines Antwortmodells, das dem Bewerten von Kunden oder Interessenten dient, um die Personen zu bestimmen, die am ehesten antworten.

In der Regel richten Sie den Prozess "Modell" in Ihrem Ablaufdiagramm so ein, dass er Eingaben von zwei Zellen empfängt – eine für die Antwortenden (Kontakte, die positiv reagiert oder eine Aktion nach Erhalt eines Angebots bzw. einer Kommunikation vorgenommen haben) und eine für diejenigen Kontakte, die nicht reagiert haben.

Sie könnten z. B. zwei Prozesse Auswählen verwenden – einen zum Auswählen der Personen, die mit einem Angebot kontaktiert wurden, und einen zum Auswählen der Antwortenden. Anschließend können Sie mit einem Prozess Zusammenführen die Antwortenden ausschließen, sodass Sie eine Liste nicht Antwortender erhalten. Verbinden Sie die Ausgabe des Prozesses Zusammenführen und die „Ant-

wortenden“. Wählen Sie den Prozess "Modell" als Ausgabe, um die Zellen der Antwortenden und der nicht Antwortenden für das Modell bereitzustellen.

In einem weiteren Szenario könnten Sie einen Prozess "Auswählen" verwenden, um alle Kontakte für ein Angebot auszuwählen, und anschließend mit einem Prozess Segment diese Zelle in Antwortende und nicht Antwortende segmentieren.

So konfigurieren Sie den Prozess "Modell"

Konfigurieren Sie einen Prozess "Modell", um Antwortmodelle mit der IBM Kampagne-Modellierungs-Engine zu generieren. Der Prozess "Modell" erzeugt eine Laufzeitmodelldatei (.rtm). Diese RTM-Datei können Sie im Prozess "Bewertung" verwenden, um zu bestimmen, welche (potenziellen) Kunden die größte Antwortwahrscheinlichkeit aufweisen.

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Bearbeitungsmodus.
2. Ziehen Sie den Prozess "Modell" von der Palette in Ihr Ablaufdiagramm.
3. Konfigurieren und verbinden Sie die Eingabe mit dem Prozess "Modell", um die antwortenden und nicht antwortenden Kunden zu identifizieren.

Sie können beispielsweise mit einem Prozess "Auswählen" alle Kontakte für ein Angebot auswählen und dann mit dem Prozess "Segment" antwortende und nicht antwortende Kunden identifizieren.

Ein anderes Beispiel ist, dass Sie einen einzelnen Prozess "Auswählen" zum Identifizieren der Antwortenden verwenden. Um anschließend eine Liste von nicht Antwortenden zu erstellen, identifizieren Sie mit einem zweiten Prozess "Auswählen" die Personen, die kontaktiert wurden, und schließen dann mit dem Prozess "Zusammenführen" die Antwortenden aus. Danach verbinden Sie den Prozess "Zusammenführen" (nicht Antwortende) mit dem Prozess "Auswählen" (Antwortende) als Eingabe für den Prozess "Modell".

4. Doppelklicken Sie auf den Prozess "Modell" im Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich.

Der Dialog für die Prozesskonfiguration wird geöffnet.

5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Quelle** die Felder aus, die für die Modellierung verwendet werden sollen.
 - a. Wählen Sie die Zellen für die Antwortenden und nicht Antwortenden aus den Listen **Antwortender** und **Nicht Antwortender** aus. Die Listen enthalten die Eingabezellen, die mit dem Prozess "Modell" verbunden sind.

Anmerkung: Alle Eingabezellen müssen die gleiche Zielgruppenebene aufweisen.

- b. Wählen Sie unter **Für Modellierung vorgesehene Variablen** die Felder aus, die vom Prozess "Modell" während der Generierung des Modells verwendet werden sollen. Wenn Sie auf **Alle verwenden** klicken, entscheidet der Prozess "Modell", welche Eingaben für die Modellierung am effektivsten sind. Sie können den Modellierungsprozess jedoch beschleunigen, indem Sie Variablen ausschließen, die keinen Zusatznutzen für das Modell haben. Sie können beispielsweise Felder ausschließen, die den gleichen Wert für alle Datensätze oder unterschiedliche Werte für alle Datensätze haben.

Wenn Sie Zweifel hinsichtlich des prädikativen Werts einer Variable haben, sollten Sie diese einschließen und dem Prozess "Modell" die Entscheidung überlassen, ob diese verwendet werden soll.

6. Geben Sie auf der Registerkarte **Methode** an, wie das Modell generiert werden soll.

- a. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um zu bestimmen, wie die Data-Mining-Algorithmen für das beste Modell verwendet werden sollen.
 - **Bestes Modell in:** (Standardeinstellung) Geben Sie ein Zeitlimit für die Modellierung an. Der Prozess **Modell** ermittelt die besten Modelle, die in dem von Ihnen angegebenen Zeitraum erstellt werden können. Die Voreinstellung beträgt drei Stunden.
 - **Bestes Modell unter:** Geben Sie die Anzahl der zu erstellenden möglichen Modelle an. Der Prozess **Modell** ermittelt die besten dieser Modelle. Die Voreinstellung beträgt 20.
 - b. **Vorgesehener Algorithmus:** Wählen Sie den durchzuführenden Modellierungstyp aus. Sie können einen, mehrere oder alle Algorithmen auswählen. Die Auswahl von **Alle Algorithmen** (Standardeinstellung) ergibt ein genaueres Modell, beansprucht aber auch mehr Zeit.
 - c. **Anz. zu behaltender Modelle:** Geben Sie die maximale Anzahl von beizubehaltenden Modellen an. Die Standardeinstellung ist 5. Je mehr Modell Sie beibehalten, umso mehr Plattenspeicher wird benötigt. Die Topmodelle werden mit einem Nummernzeichen (#) am Ende des Modelldateinamens gespeichert. Wenn mehr als ein Modell vorgehalten wird, wird ein Index an den Basisdateinamen angehängt, der den Rang des Modells angibt.
 - d. **Name der Modelldatei:** Geben Sie den absoluten Pfadnamen für die erstellte Laufzeitmodelldatei (.rtm) an oder klicken Sie auf **Durchsuchen**, um zu einer Datei zu navigieren. Wenn Sie den Prozess "Modell" ausführen, wird die Modelldatei *NAME.rtm* erstellt, die Sie zum Bewerten in Verbindung mit dem Prozess "Bewertung" verwenden können.
7. (Optional) Weisen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** einen Namen und eine Beschreibung zu.
 8. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert. Sie können einen Testlauf des Prozesses starten, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

Bewertung

Mithilfe des Prozesses Bewertung können Sie die Wahrscheinlichkeit bewerten, dass ein Kunde einen Einkauf tätigt oder auf ein Angebot reagiert. Damit ermöglicht dieser Prozess die Auswahl der besten Kunden und potenziellen Interessenten für die Kampagne, die Sie durchführen möchten. Die Bewertung basiert auf Modellergebnissen, die aus einer Laufzeitmodelldatei (.rtm-Datei) importiert werden, die mit PredictiveInsight oder dem Prozess "Modell" in Kampagne erstellt wurde.

Der Prozess "Bewertung" kann in einem Ablaufdiagramm folgendermaßen verwendet werden: Das Ablaufdiagramm beginnt mit einem Prozess "Zeitplan", durch den das Ablaufdiagramm monatlich ausgeführt wird. Er ist mit dem Prozess "Auswählen" verbunden, der aus den in einem Datamart enthaltenen Daten eine Liste von Kunden-IDs erstellt. Diese IDs werden anschließend an den Prozess "Bewertung" gesendet, um sie mithilfe eines Datenmodells zu bewerten. Zum Abschluss werden die Ergebnisse des Prozesses Bewertung an den Prozess Momentaufnahme gesendet, der sie in ein Arbeitsblatt ausgibt.



So konfigurieren Sie den Prozess "Bewertung"

1. Öffnen Sie innerhalb einer Kampagne ein Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
2. Ziehen Sie den Prozess "Bewertung" von der Palette in Ihr Ablaufdiagramm.
3. Verbinden Sie einen konfigurierten Prozess als Eingabe mit dem Prozess "Bewertung". Verbinden Sie beispielsweise einen Prozess "Auswählen", der eine Liste mit Kunden-IDs generiert, damit diese IDs anhand eines Datenmodells bewertet werden können.
4. Doppelklicken Sie im Ablaufdiagramm auf den Prozess "Bewertung", um den Dialog für die Prozesskonfiguration zu öffnen.
5. Wählen Sie in der Liste **Eingabe** eine Quellzelle aus, die die zu bewertenden Kunden-IDs enthält. Sie können nur eine Quellzelle für die Bewertung auswählen.
6. Geben Sie im Feld **Anzahl der Modelle** an, wie viele Modelle Sie erstellen möchten.
7. Klicken Sie in den Parameterbereich. Wenn Sie für **Anzahl der Modelle** einen Wert über 1 eingeben, werden im Parameterbereich so viele Modelle wie angefordert aufgeführt. Die Standardnamen für Modell haben folgendes Format: Modell 1, Modell 2, Modell 3 usw.
8. Doppelklicken Sie für jedes Modell auf **Name des Bewertungsfelds** und geben Sie den Namen des Feldes ein, in dem die Bewertungsergebnisse gespeichert werden sollen. Der Standardname ist **scoreN_1**. Beispiel: Score1_1.
9. Doppelklicken Sie für jedes Modell auf das Feld **Modelldatei**, klicken Sie auf den Abwärtspfeil und öffnen Sie dann über die Schaltfläche **Durchsuchen** ein Dateiauswahlfenster. Wählen Sie die Laufzeitmodelldatei (.rtm) aus, die Sie zum Bewerten von Kunden-IDs verwenden. Laufzeitmodelldateien werden von PredictiveInsight oder vom Prozess "Modell" in Kampagne erstellt.
10. Klicken Sie auf **Variablenamen abgleichen**, um das Fenster "Variablenamen abgleichen" zu öffnen.

Um eine korrekte Bewertung der Kunden zu gewährleisten, müssen Sie die in der Modelldatei verwendeten Variablen mit den entsprechenden Feldern im Dataset abgleichen, die bewertet werden sollen. Wenn das Modell zum Beispiel die Variable "Durchschnitt_Saldo" verwendet, müssen Sie diese Variable mit einem Feld im Dataset abgleichen, das den durchschnittlichen Saldo enthält.

- a. Wählen Sie Felder in der Liste **Mögliche Felder** aus, die mit Feldern im Dataset übereinstimmen, und verschieben Sie diese in die Liste **Übereinstimmende Variablen**.

Sie können identische Feldnamen automatisch verknüpfen, indem Sie auf **Abgleich** klicken. Diese Option setzt den manuellen Abgleich außer Kraft.

Sie können auch abgeleitete Felder erstellen, indem Sie auf **Abgeleitete Felder** klicken.

Wichtig: Für eine ordnungsgemäße Konfiguration des Prozesses "Bewertung" müssen Sie alle Variablen abgleichen. Variablenamen müssen nicht mit den Feldnamen übereinstimmen, die Datentypen (numerisch oder Zeichenfolge) müssen jedoch gleich sein.

- b. Klicken Sie auf **OK**, um zum Konfigurationsdialog zurückzukehren.
11. (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**, um dem Prozess einen Namen zuzuweisen oder Anmerkungen hinzuzufügen.

Der Name wird im Prozessfeld im Ablaufdiagramm angezeigt. Die Anmerkungen sind zu sehen, wenn Sie den Mauszeiger über das Prozessfeld im Ablaufdiagramm bewegen.

12. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert. Sie können das Ablaufdiagramm speichern und dann einen Testlauf des Prozesses ausführen, um zu überprüfen, ob dieser die erwarteten Ergebnisse zurückgibt.

Kapitel 7. Angebote

Bei Angeboten handelt es sich um spezielle Marketingkommunikation, die über einen oder mehrere Kanäle an bestimmte Personengruppen gesendet wird. Sie können einfach oder komplex sein. Ein einfaches Angebot eines Online-Händlers wäre zum Beispiel der kostenlose Versand aller im Monat April über das Internet bestellten Waren. Ein komplexeres Angebot könnte eine Kreditkarte eines Finanzinstituts sein, deren persönliches Design, Anfangszinssatz und Ablaufdatum von Bonität und Kreditrahmen des Kunden abhängen.

In Kampagne erstellte Angebote können in einer oder mehreren Kampagnen verwendet werden.

Angebote können wiederverwendet werden:

- in verschiedenen Kampagnen.
- zu unterschiedlichen Zeitpunkten.
- für verschiedene Personengruppen (Zellen).
- in unterschiedlichen „Versionen“ durch Änderung der parametrisierten Felder des Angebots.

Ein einmal verwendetes Angebot kann nicht mehr gelöscht, sondern nur zurückgezogen werden.

Zurückgezogene Angebote können nicht mehr zugeordnet werden. Wenn zugeordnete Angebote zurückgezogen wurden, werden sie nicht länger herausgegeben. In der Angebotsstruktur werden zurückgezogene Angebote grau dargestellt. Sie sind weiterhin zur Berichterstattung und Antwortverfolgung verfügbar.

Anmerkung: Für die Angebotsnamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen“, auf Seite 253

Angebote werden durch eindeutige systemabhängige Angebotscodes in dem von Ihrem Unternehmen angegebenen Format identifiziert. Sofern Sie über die entsprechenden Sicherheitsberechtigungen verfügen, können Sie Angebotscodes inaktivieren oder neu erstellen. Die Eindeutigkeit des neuen Angebotscodes wird dann jedoch nicht mehr durch Kampagne überprüft. Wenn Sie einen nicht eindeutigen Angebotscode zur Antwortverfolgung verwenden, erhalten Sie unter Umständen ungenaue Ergebnisse.

Weitere Informationen zu Angebotscodes finden Sie unter "Administration eindeutiger Codes" im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

Angebotsattribute

Angebotsattribute sind Felder zur Definition von Angeboten. Dazu gehören unter anderem Name, Beschreibung und Kanal des Angebots. Einige Attribute gelten für bestimmte Angebotstypen. Der Zinssatz kann beispielsweise ein Attribut in einem Kreditkartenangebot sein, aber nicht in einem Angebot für kostenlosen Versand.

Es gibt drei Arten von Angebotsattributen:

- **Basis** — die Mindestmenge an Feldern, die für die Definition eines Angebots erforderlich ist: Name, eindeutiger Code und Beschreibung des Angebots sowie verwandte Produkte.
- **Standard** — optionale, vordefinierte Felder zur Erstellung von Angeboten (z. B. Kanal), bei denen es sich um optionale Attribute eines Angebots handeln kann.
- **Benutzerdefiniert** — Zusätzliche benutzerdefinierte Felder zur Definition von Angeboten durch Ihr Unternehmen (z. B. Abteilung, Sponsor, Aktions- und anschließende Zinssätze, SKUs [Artikelposition] usw.). Sie können benutzerdefinierte Attribute zu einer Angebotsvorlage hinzufügen, um ein Angebot genauer zu definieren oder es zu analysieren (z. B. Gruppierung von Angeboten nach benutzerdefinierten Attributen zur Teilanalyse). Weitere Informationen zu benutzerdefinierten Attributen finden Sie unter "Benutzerdefinierte Attribute" im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

Angebotsattribute in Angebotsvorlagen können entweder als *statisch* oder *parametrisiert* definiert werden. Ein Attribut (z. B. Kanal) kann in einer Angebotsvorlage statisch und in einer anderen parametrisiert sein.

- **Statische Attribute** — Die Werte dieser Angebotsattribute ändern sich bei Erstellung einer anderen Version des Angebots nicht. Bei Kanal, Code, Name und Beschreibung eines Angebots zum Beispiel handelt es sich um statische Attribute.
- **Verborgene statische Attribute** — Einige statische Attribute sind zwar Teil der Angebotsdefinition, können jedoch vor Benutzern bei Verwendung der Vorlage zur Erstellung von Angeboten verborgen werden. Sie können daher nicht bearbeitet, aber genau wie andere Attribute verfolgt und gemeldet werden. Ein Beispiel für ein verborgenes statisches Attribut sind die Angebotskosten, also die Ausgaben, die Ihr Unternehmen zur Administration des Angebots tätigt. Der Wert dieser Attribute kann nicht geändert werden, Sie können ihn jedoch für die Suche (z. B. um herauszufinden, welche Angebote für weniger als 1 USD verwaltet werden können) oder bei der Berichterstattung (z. B. in Berichten wie der ROI-Erfolgsanalyse) verwenden.
- **Parametrisierte Attribute** — Die Werte dieser Angebotsattribute können Sie zum Zeitpunkt der Angebotszuweisung angeben, indem Sie einen Wert eintragen, eine Option aus einer vordefinierten Dropdown-Liste wählen, den Wert in ein Datenbankfeld eingeben oder Werte in abgeleiteten Feldern berechnen. Bei der Erstellung von Angebotsvorlagen können Administratoren beliebige benutzerdefinierte oder Standard-Angebotsattribute als Parameter konfigurieren.

Parametrisierte Attribute in Angebotsvorlagen enthalten Standardwerte, die Sie beim Erstellen und Zuordnen von Angeboten inaktivieren können. Zum Beispiel kann der Anfangszinssatz für ein Kreditkartenangebot in der Angebotsvorlage parametrisiert sein, sodass Benutzer bei Erstellung eines Angebots mit dieser Vorlage 5,99 %, 8,99 % oder 12,99 % als Standardzinssatz aus einer Dropdown-Liste auswählen können. Wenn das Angebot anschließend in einem Ablaufdiagramm verwendet und einer Zelle zugeordnet wird, kann der Zinssatz gegebenenfalls auf einen anderen Wert geändert werden.

Angebotsversionen

Anmerkung: Der Begriff "Angebotsversionen" ab Version 7.x von Kampagne hat eine andere Bedeutung als die "Angebotsversionen" in früheren Versionen von Kampagne (5.1 bis 6.x). Angebotsversionen werden nicht in der Baumhierarchie für Angebote angezeigt und haben keine Versionsnamen oder -codes. Die Instanzen der Angebotsnutzung lassen sich anhand der Verfahrenscodes eindeutig identifizieren.

Jedes Mal, wenn Sie die parametrisierten Attribute eines Angebots verändern, um eine eindeutige Kombination zu erzeugen, wird eine neue Angebotsversion erstellt.

Sie können zum Beispiel folgende Attribute in einem Kreditkartenangebot ändern:

- Design (Leuchtturm, Kätzchen oder Rennwagen);
- Anfangszinssatz (5,99 %, 8,99 % oder 12,99 %);
- Gültiges Datum für das Angebot (gültig im Monat Januar, Juni oder September).

Bei einer Karte mit Leuchtturm, einem Anfangszinssatz von 5,99 % und einem Gültigkeitszeitraum vom 1. bis 30. September 2006 handelt es sich daher um eine andere Version als bei dem Angebot mit Leuchtturm, 5,99 % Anfangszinssatz und einer Gültigkeit vom 1. bis 31. Januar 2007.

Angebotsvorlagen

Sie können Angebote mit Hilfe der in Kampagne verfügbaren Angebotsvorlagen erstellen. Diese wurden bereits von einem System- oder Angebotsadministrator vorbereitet. Für jede Angebotsvorlage gibt es Sicherheitsrichtlinien, in denen festgelegt ist, wer darauf zugreifen und sie verwenden darf. Sie können nur die Vorlagen sehen, auf die Sie Zugriff haben.

Durch Verwendung einer passenden Vorlage lässt sich der Prozess der Angebotserstellung rationalisieren. Wenn Sie beispielsweise ein Kreditkartenangebot mit einer entsprechend vorbereiteten Vorlage erstellen, müssen Sie nur die für Kreditkartenangebote relevanten Felder ausfüllen.

Ihr Administrator kann auch Dropdown-Listen mit Werten erstellen, die Sie dann beim Ausfüllen verwenden können. So sparen Sie Zeit beim Daten-Lookup und Schreibfehler werden vermieden. Angebotsattribute können von Ihrem Administrator mit Dropdown-Listen versehen werden, zu denen Sie neue Einträge hinzufügen dürfen, wenn Sie das Attribut in einem Angebot verwenden. In diesem Fall wird neben dem Angebotsattribut die Schaltfläche **Hinzufügen** angezeigt. Wenn Sie zu solch einem Attribut neue Werte hinzufügen, können Sie die hinzugefügten Werte auch wieder löschen. Sie können die von Ihnen nicht hinzugefügten Werte allerdings nicht löschen.

In Angebotsvorlagen wird Folgendes festgelegt:

- Format des Angebotscodes;
- Format des Verfahrens codes;
- Angebotsattribute und Reihenfolge, in der diese angezeigt werden;
- Ob ein Attribut statisch, verborgen oder parametrisiert ist;
- Standardwerte der Angebotsattribute.

Es können jederzeit neue Angebotsvorlagen hinzugefügt werden. Die Anzahl der Vorlagen in Kampagne ist nicht begrenzt. Eine Vorlage ist ein Attribut des daraus erstellten Angebots. Sie können daher mit der Vorlage als Suchkriterium nach Angeboten suchen.

Anmerkung: Angebotsvorlagen können nicht gelöscht, aber von einem Administrator zurückgezogen werden. Zurückgezogene Angebotsvorlagen werden in der Liste grau dargestellt und können nicht mehr zur Erstellung neuer Angebote verwendet werden.

Weitere Informationen zur Verwaltung von Angebotsvorlagen finden Sie unter "Administration von Angebotsvorlagen" im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

Informationen über Angebotslisten

Angebotslisten sind Gruppen von Angeboten, die in Kampagne erstellt werden, um die Zuordnung mehrerer oder einer sich möglicherweise im Laufe der Zeit verändernden Angebotsreihe zu vereinfachen.

Ein Angebot kann in mehreren Angebotslisten vorhanden sein. Angebotslisten und Angebote werden in derselben Struktur angezeigt. Sie sind durch unterschiedliche Symbole gekennzeichnet. Einzelangebote werden durch ein Blatt mit einem Dollarzeichen gekennzeichnet, statische Angebotslisten durch mehrere Blätter mit Dollarzeichen und dynamische Angebotslisten durch mehrere Blätter mit Dollarzeichen und Vergrößerungsglas.

Auch Angebotslisten können nach erster Verwendung nicht mehr gelöscht, sondern nur zurückgezogen werden.

Zurückgezogene Angebotslisten können nicht mehr zugewiesen werden. Wenn zugewiesene Angebotslisten zurückgezogen wurden, werden sie nicht länger herausgegeben.

Es gibt zwei Arten von Angebotslisten:

- „Statische Angebotslisten“
- „Dynamische Angebotslisten“

Anmerkung: Für die Angebotslistenamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen“, auf Seite 253.

Statische Angebotslisten

Bei statischen Angebotslisten handelt es sich um vordefinierte Listen von Angeboten, deren Inhalt sich nur ändert, wenn sie explizit bearbeitet werden. Sie sind insofern eingeschränkt, als dass für alle parametrisierten Angebotsattribute Standardwerte verwendet werden.

In der Regel dienen sie zur wiederholten Verwendung einer bestimmten Angebotsreihe. Wenn Sie zum Beispiel je fünf RFM-Segmente (Regency, Frequency, Monetary) und damit 125 Zellen haben und jeder dieser Zellen die gleichen Angebote zuordnen möchten, können Sie in einer statischen Angebotsliste eine einzige Angebotsreihe erstellen und diese Liste allen 125 Zellen zuordnen. Die Möglichkeit der Wiederverwendung besteht ebenso für Ablaufdiagramme und Kampagnen.

Dynamische Angebotslisten

Mit dynamischen Angebotslisten können bei jeder Verwendung unterschiedliche Ergebnisse erzielt werden. Sie werden durch eine Abfrage festgelegt, die auf Angebotsattributen, Angebotsort (Ordner oder Unterordner), Angebotsbesitzer usw. basiert.

In der Regel werden dynamische Angebotslisten für periodisch wiederkehrende Kampagnen verwendet. Sie können eine Zelle einrichten, um eine dynamische Angebotsliste zu empfangen und den Inhalt der Liste anschließend bearbeiten, ohne das Ablaufdiagramm ändern zu müssen. Wenn Sie zum Beispiel eine dynamische

Angebotsliste als Inhalt eines bestimmten Ordners einrichten, können Sie Angebote ganz einfach in und aus diesem Ordner verschieben, um die Angebote zu bearbeiten, die bei jeder Durchführung der Kampagne ausgegeben werden.

Ein weiteres Beispiel für die Verwendung dynamischer Angebotslisten ist die Erstellung einer solchen zur automatischen Rücksendung des Angebots, das Sie ausgeben möchten. Um einer Zelle für Kunden mit hoher Kaufkraft das „beste verfügbare Kreditkartenangebot“ zuzuweisen, können Sie eine dynamische Angebotsliste einrichten, die sämtliche Kreditkartenangebote umfasst, sortiert nach Zinssatz und mit einer Maximalgröße von 1. Das Angebot mit dem niedrigsten Zinssatz, der zum Zeitpunkt des Ablaufdiagramm-Kontaktprozesses verfügbar ist, wird automatisch erkannt und der Zelle für Kunden mit hoher Kaufkraft zugeordnet.

Sicherheits- und Angebotslisten

Die Sicherheit auf Objektebene gilt für Angebotslisten und basiert auf den Ordnern, in denen sich diese Listen und die darin enthaltenen Angebote befinden.

Bei der Erstellung einer statischen Angebotsliste können Sie nur solche Angebote hinzufügen, auf die Sie Zugriff haben. Wer jedoch Zugriff auf eine Angebotsliste hat, kann automatisch auch auf die darin enthaltenen Angebote zugreifen. Das bedeutet, dass jeder, der Zugriff auf Ihre Liste hat, diese Liste und die darin enthaltenen Angebote verwenden kann, selbst wenn er normalerweise keine Sicherheitsberechtigungen besitzt.

Ebenso können Benutzer, die Zugriff auf einen Ordner haben, darin enthaltene dynamische Angebotslisten verwenden. Sie erhalten die gleichen Ergebnisse wie alle anderen Benutzer, die diese Angebotsliste ausführen, selbst wenn sie eigentlich keinen Zugriff auf bestimmte darin erhaltene Angebote haben (z. B. in den Ordnern eines anderen Bereichs).

Verfahren

Ein Verfahren ist eine eindeutige Kombination aus einer Zelle und einer Angebotsversion zu einem bestimmten Zeitpunkt. Es ermöglicht die spezifische Verfolgung von Antworten. Die Verwendung von Verfahrenscodes zur Antwortverfolgung stellt dabei eine Best Practice dar.

Verfahren werden bei der Ausführung eines Ablaufdiagramms mit Kontaktprozessen (Rufliste oder Mailliste), die Angeboten zugeordnet wurden, automatisch erstellt. Jedes Verfahren wird durch einen systemgenerierten Verfahrenscode, dessen Format in der verwendeten Angebotsvorlage festgelegt ist, eindeutig identifiziert. Verfahrenscodes können nicht von Benutzern inaktiviert werden.

Jedes Mal, wenn ein Kontaktprozess ausgeführt wird (außer im Testmodus), zeichnet Kampagne folgende Informationen auf:

- Dem Kontaktprozess zugeordnete Angebotsversion(en);
- Zellen, denen die Angebote zugeordnet sind;
- Verfahrenscode für jede eindeutige Kombination aus Angebotsversion, Zelle und Datum/Zeit;
- Datum der Ausführung des Kontaktprozesses.

Wenn derselbe Kontaktprozess zweimal in Produktionsdurchläufen ausgeführt wird, werden zwei Verfahrensinstanzen mit je einem eindeutigen Verfahrenscode erstellt. So können Sie Antworten äußerst spezifisch bis hin zur genauen Kontakt-

instanz verfolgen. Wenn Sie zum Beispiel am 15. Januar die gleiche Werbeaktion wie am 15. Februar durchführen und dabei Verfahrenscodes zur Verfolgung verwenden, können Sie die Personen, die auf die Mitteilung vom 15. Februar antworten, von denen, die auf die Aktion vom 15. Januar reagieren, anhand der Verfahrenscodes unterscheiden – selbst wenn diese Zielgruppe beider Aktionen waren.

Verfahrenscodes sind erst nach Ausführung der Ablaufdiagramme verfügbar, da sie nur für die Laufzeitumgebung generiert werden und daher nicht die Voraussetzungen für vorgedruckte Codes erfüllen. Sie können jedoch als in Kampagne erzeugte Felder zur Verfolgung oder zum bedarfsweisen Drucken ausgegeben werden.

Steuergruppen

Bei der Planung von Angeboten sollte berücksichtigt werden, ob Sie für diesem Angebot zugeordnete Zellen Ausschluss-Kontrollgruppen verwenden möchten. Im Gegensatz zu Kontaktgruppen können diese zum Vergleich des Anstiegs oder der Antworten einer aktiven Zielzelle, die ein Angebot erhalten hat, eingesetzt werden.

Kontrollen werden in Kampagne auf Zellebene angewendet. Wenn Sie in einem Kontaktprozess eines Ablaufdiagramms oder aus einem Arbeitsblatt für Zielzellen Angebote verschiedenen Zellen zuordnen, können Sie optional für jede Zielzelle eine Kontrollzelle angeben.

Zuordnen von Ziel- zu Kontrollzellen

Eine Kontrollzelle kann mehrere Zielzellen steuern, aber jede Zielzelle kann nur eine Kontrollzelle haben, in der die Zelle durch ihre cellID definiert ist. Wenn eine einzige Kontrollzelle in mehreren Kontaktprozessen verwendet wird, müssen Sie die Kontrollzellenbeziehung zur Zielzelle für jeden Kontaktprozess identisch konfigurieren. Falls unterschiedliche Kontrollbeziehungen erforderlich sind, erstellen Sie eine Kopie der Zelle (z. B. indem Sie einen Auswählen-Prozess hinzufügen und ausgehend von der vorherigen Zelle die Option Alle auswählen auswählen). So wird eine neue Zielzelle erstellt, der Sie eine andere Beziehung zur Kontrollzelle zuordnen können.

Arbeiten mit Angeboten

Sie können die folgenden Aufgaben im Zusammenhang mit Angeboten durchführen.

Anmerkung: Zum Arbeiten mit Angeboten sind die entsprechenden Berechtigungen erforderlich. Weitere Informationen zu Berechtigungen finden Sie im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

Erstellen neuer Angebote

Angebote sollten die Marketingnachricht repräsentieren, die Sie Ihren Kunden oder Interessenten vermitteln möchten. Ob Sie ein neues Angebot oder nur eine Variante eines vorhandenen Angebots erstellen, hängt davon ab, wie Ihr Administrator die Angebotsvorlagen definiert hat.

In folgenden Fällen müssen Sie ein neues Angebot erstellen:

- Wenn ein nicht parametrisiertes Angebotsfeld verändert wird.
- Wenn Sie zu Verfolgungszwecken einen neuen Angebotscode benötigen (z. B. zum Vordrucken von Antwortcodes auf Umschlägen).

Anstatt ein völlig neues Angebot zu erstellen, können Sie auch ein Angebot hinzufügen, indem Sie vorhandene Angebote kopieren und entsprechend bearbeiten.

Anmerkung: Um Angebote in einem Ordner erstellen zu können, müssen Ihnen in den Sicherheitsrichtlinien dieses Ordners die entsprechenden Zugriffsrechte eingeräumt sein.

So fügen Sie ein neues Angebot hinzu:

Anmerkung: Um ein neues Angebot zu erstellen, müssen Sie über Zugriffsrechte für mindestens eine Angebotsvorlage verfügen, auf deren Grundlage das Angebot erstellt werden kann.

1. Wählen Sie **Campaign > Angebote** aus.

Die Seite Angebote wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf das Symbol **Angebot hinzufügen**.

Wenn in Ihrem Kampagne-System mehrere Angebotsvorlagen vorhanden sind, wird die Seite "Angebotsvorlage auswählen" angezeigt. Wenn nur eine Angebotsvorlage vorhanden ist, werden Sie direkt zur Seite Neues Angebot weitergeleitet.

3. Wählen Sie eine Vorlage für das neue Angebot aus. Es werden folgende Angaben zum Angebot angezeigt: Name, Beschreibung, Vorschläge zur Verwendung, Angebots- und Verfahrenscodformate sowie statische und parametrisierte Attribute.

4. Klicken Sie auf **Weiter**.

Die Seite Neue Angebote wird angezeigt.

5. Geben Sie die Werte für das neue Angebot einschließlich Standardwerten für eventuelle parametrisierte Attribute ein.

Bei Attributen, deren Werte in einer Dropdown-Liste aufgeführt sind und die das Hinzufügen von Listeneinträgen erlauben, können Sie hier die Listeneinträge beim Erzeugen der Angebote hinzufügen. Alle hier an der Liste vorgenommenen Erweiterungen werden wieder im benutzerdefinierten Angebotsattribut gespeichert und sind anschließend für alle Benutzer verfügbar. Nachdem Sie die Änderungen gespeichert haben, können Sie hinzugefügte Listenelemente nicht mehr entfernen. Nur Administratoren können Elemente aus Listen entfernen, indem Sie das benutzerdefinierte Attribut ändern.

Anmerkung: Für die Angebotsnamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen“, auf Seite 253.

6. Wenn Sie die Angebotsdetails eingegeben haben, klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Die Übersichtsseite des neuen Angebots wird angezeigt.

Relevante Produkte für Angebote

Relevante Produkte ist ein erforderliches Attribut in Angebotsvorlagen, obwohl es nicht in jedem Angebot mit Inhalt gefüllt werden muss. Wenn Sie ein Angebot erstellen, können Sie eine Anfrage angeben, die die Liste der Produkt-IDs zurückgibt, die Sie mit diesem Angebot verknüpfen möchten. Diese Produkt-IDs können dann für die Folgeantwortverfolgung verwendet werden, um festzulegen, ob ein Ereignis (z. B. ein Kauf) als Antwort anzusehen ist (so wird etwa der Kauf eines der mit einem Angebot verknüpften relevanten Produkte als Antwort betrachtet).

Sie können auch während der Angebotserstellung eine Liste von Produkt-IDs importieren, indem Sie sie aus einer Quelldatei kopieren und in die Definition Relevante Produkte einfügen, wenn Sie ein neues Angebot erstellen.

So importieren Sie eine Liste relevanter Produkte durch Einfügen

1. Klicken Sie in Kampagne beim Erstellen eines neuen Angebots auf der Seite "Neues Angebot" auf **Produkt-IDs importieren**. Das Fenster Produkte auswählen wird angezeigt.
2. Verwenden Sie die Option Kopieren aus dem Kontextmenü oder drücken Sie Strg+C, um die Produkt-IDs aus Ihrer Quelldatei zu kopieren.

Anmerkung: Beim Kopieren von Produkt-IDs können Sie eines oder mehrere der folgenden Trennzeichen verwenden: Tabulatoren, Kommas oder Zeilenvor-/einschübe. Mehrere aufeinanderfolgende Trennzeichen werden ignoriert. Wenn es sich bei den Produkt-IDs um Textzeichenfolgen handelt, werden Leerzeichen nicht gelöscht und die Groß-/Kleinschreibung wird beibehalten.

3. Fügen Sie die Produkt-IDs, die Sie kopiert haben, mit Einfügen aus dem Kontextmenü oder der Tastenkombination Strg+V in die Liste "Produkt-IDs importieren" ein. Bei der Arbeit im Fenster Produkte auswählen können Sie auch manuell Einträge aus der Liste Produkt-IDs importieren hinzufügen, bearbeiten oder löschen. Die Anzahl der Einträge, die Sie in die Liste Produkt-IDs importieren einfügen können, ist nicht begrenzt.
4. Wenn Sie mit dem Hinzufügen von Einträgen in den Bereich "Produkt-IDs importieren" fertig sind, klicken Sie auf **Importieren**.

Die IDs aus dem Bereich "Produkt-IDs importieren" werden importiert und im Bereich "Produkte auswählen" mit "PRODUCTID =" vor jeder Produkt-ID aufgeführt. Wenn während des Imports Fehler erkannt werden (etwa alphabetische Zeichen, wenn das Produkt-ID-Feld numerisch ist, oder eine Überschreitung der maximalen Zeichenfolgelänge für eine Text-Produkt-ID), wird für jeden Fehler ein Popup-Fenster angezeigt. Notieren Sie sich jeden Fehler und klicken Sie auf OK, um den nächsten Fehler anzuzeigen.

Anmerkung: Die Import-Funktion importiert eine Produkt-ID nur einmal; doppelte Vorkommen desselben Werts werden automatisch ignoriert.

Anmerkung: Sie können mit dem Einfügen und Importieren von Produkt-IDs fortfahren, bis Sie im Fenster "Produkte auswählen" auf **Änderungen speichern** klicken. Sobald Sie das Fenster Produkte auswählen verlassen haben, können Sie keine weiteren Produkt-IDs importieren. Erneutes Klicken auf **Produkt-IDs importieren** löscht alle vorhandenen Abfragen, damit Sie von neuem beginnen können. Wenn Sie Ihre vorhandene Abfrage nicht löschen möchten, klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie zur Bestätigung aufgefordert werden.

5. Wenn Sie alle Produkt-IDs importiert haben, klicken Sie auf **Änderungen speichern**. Die Produkt-IDs, die in der Liste Produkte auswählen waren, werden als Abfrage für das Angebot gespeichert, und die Liste der Produkt-IDs wird unter Relevante(s) Produkt(e) gespeichert.
6. Fahren Sie mit dem Erstellen des Angebots fort.

So bearbeiten Sie die Abfrage nach relevanten Produkten für ein Angebot

Nach dem Import einer Liste relevanter Produkte für ein Angebot wird die Liste als Abfrage gespeichert. Sie können diese Abfrage bearbeiten, etwa auch zusätzliche Abfragebedingungen hinzufügen, wenn Sie dieses Angebot bearbeiten.

1. Öffnen Sie in Kampagne das Angebot, für das Sie die Liste der relevanten Produkte bearbeiten möchten.
2. Klicken Sie unter der Liste der relevanten Produkte auf **Abfrage bearbeiten**. Das Fenster Produkte auswählen wird geöffnet, und die Liste der derzeit in der Abfrage befindlichen Produkte unter Produkt auswählen wo wird angezeigt.
3. Bearbeiten Sie die Abfrage mit der Schaltfläche <<, um einen ausgewählten Eintrag aus der Liste zu entfernen, oder mit dem Aufwärts- bzw. Abwärtspeil, um die Reihenfolge der Einträge zu ändern. Fügen Sie mithilfe eines der Attribute in der Tabelle UA_Products eine Abfrageklausel, einschließlich der Produkt-ID, hinzu und bewegen Sie ihn mit der Schaltfläche >> in die Liste **Produkte auswählen wo**.
4. Wenn Sie mit der Bearbeitung der Abfrage fertig sind, klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Abfrage zu speichern.
5. Klicken Sie auf der Seite "Bearbeiten" auf **Änderungen speichern**, um das Angebot zu speichern.

So löschen Sie die Abfrage nach relevanten Produkten für ein Angebot

Nach dem Import einer Liste relevanter Produkte für ein Angebot wird die Liste als Abfrage gespeichert. Sie können die gesamte Abfrage, einschließlich aller in der Abfrage vorhandener Produkt-IDs, löschen, wenn Sie das Angebot bearbeiten.

1. Öffnen Sie in Kampagne das Angebot, für das Sie die Liste der relevanten Produkte löschen möchten.
2. Klicken Sie unter der Liste der relevanten Produkte auf **Produkt-IDs importieren**. Sie sehen eine Warnung, die besagt, dass der Import von Produkt-IDs alle vorhandenen Bedingungen zurücksetzen wird.
3. Klicken Sie auf **OK**. Das Fenster Produkte auswählen wird angezeigt, ohne dass eine ID angezeigt wird. Sie können jetzt neue Produkt-IDs importieren, oder keine IDs importieren, um die Abfrage leer zu lassen.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um die Abfrage zu speichern.
5. Klicken Sie auf der Seite "Bearbeiten" auf **Änderungen speichern**, um das Angebot zu speichern.

So entfernen Sie ausgewählte Produkte aus der Abfrage nach relevanten Produkten

Sie können ausgewählte Produkte aus der Abfrage nach relevanten Produkten entfernen, anstatt die gesamte Abfrage zu löschen.

1. Öffnen Sie in Kampagne das Angebot, für das Sie die ausgewählten Produkt-IDs aus der Liste der relevanten Produkte entfernen möchten.
2. Wählen Sie in der Liste der relevanten Produkte die Elemente aus, die Sie entfernen möchten, indem Sie die Strg-Taste gedrückt halten und die Elemente mit der Maus auswählen.
3. Wenn Sie mit der Auswahl der zu entfernenden Objekte fertig sind, klicken Sie auf **Entfernen**. Die ausgewählten Objekte werden aus der Liste der relevanten Produkte entfernt.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um das Angebot zu speichern.

Duplizieren von Angeboten

Durch Duplizieren vorhandener Angebote können Sie Zeit beim Eintragen der Daten für neue Angebote sparen. Sowohl aktive als auch zurückgezogene Angebote können dupliziert werden. Duplizierte Angebote erhalten automatisch eindeutige

Angebotscodes. Diese tragen den Namen "Kopie von <Name des ursprünglichen Angebots>" und haben Beschreibung, Sicherheitsrichtlinien und Attributwerte des Originalangebots.

Anmerkung: Duplizierte Angebote werden in demselben Ordner wie ihre Originale erstellt. Sie können später verschoben werden. Für das Duplizieren und Verschieben von Angeboten benötigen Sie die entsprechenden Berechtigungen.

So duplizieren Sie Angebote auf der Seite „Angebote“:

1. Wählen Sie **Campaign > Angebote** aus. Die Seite Angebote wird angezeigt.
2. Navigieren Sie zu dem Ordner mit den Angeboten, die Sie duplizieren möchten.
3. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Angeboten, die Sie duplizieren möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Ausgewählte Angebote duplizieren**. Ein Bestätigungsfenster wird angezeigt.
5. Klicken Sie zum Fortfahren auf **OK**. Die ausgewählten Angebote werden dupliziert und in der Liste der Angebote angezeigt.

So duplizieren Sie ein Angebot über die Übersichtsseite des Angebots

1. Klicken Sie auf der Übersichtsseite des zu kopierenden Angebots auf das Symbol **Doppeltes Angebot erstellen**. Ein Bestätigungsfenster wird angezeigt.
2. Klicken Sie zum Fortfahren auf **OK**. Die Seite Neues Angebot wird im Bearbeitungsmodus angezeigt. Die Angaben in den Feldern entsprechen denen des ursprünglichen Angebots, der Angebotscode ist jedoch neu.
3. Bearbeiten Sie die Werte sowie Angebotsname und Beschreibung nach Bedarf.

Anmerkung: Für die Angebotsnamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen“, auf Seite 253

4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**, um das neue Angebot zu erstellen. Das Angebot wird gespeichert, und die Übersichtsseite des neuen Angebots wird angezeigt.

Gruppieren von Angeboten

Es kann hilfreich sein, Angebote zur Berichterstattung oder Analyse zu gruppieren. Sie können sich zum Beispiel die Antwortrate zu einem Angebot für kostenlosen Versand ansehen, das über mehrere Kanäle versendet und in verschiedenen Monaten angeboten wurde.

Anmerkung: Um ein Angebotsattribut zur Gruppierung oder Teilanalyse eines beliebigen Berichts zu verwenden, muss dieser Bericht von Ihrem Bericht-Administrator angepasst werden.

Angebote können auf zweierlei Weise gruppiert werden:

- Mit Attributen
- In Ordnern

Mit Attributen

Sie können in Ihren Angeboten eine beliebige Anzahl benutzerdefinierter Attribute zur Verwendung als „Felder zur Angebotsgruppierung“ erstellen. Wenn Sie zum Beispiel verschiedene Kreditkartenaktionen für Studenten haben, können Sie ein

benutzerdefiniertes Attribut mit dem Namen „Region“ erstellen und in Berichten verwenden. Dies ermöglicht z. B. eine Gruppierung der Angebote für die Zielgruppen „Absolventen in NRW“ gegenüber den „Absolventen in Bayern“.

Bei der Erstellung von Angeboten mit benutzerdefinierten Attributen müssen die Werte manuell eingegeben werden. Sie können auch ein ähnliches Angebot kopieren. So sparen Sie Zeit bei der Eingabe, da die Werte der parametrisierten Attribute ebenfalls kopiert werden.

Angebotsattribute können auch zur Identifizierung und Gruppierung von Angeboten in dynamischen Angebotslisten verwendet werden.

Gruppieren von Angeboten in Ordnern

Für die Berichterstattung kann es hilfreich sein, Angebote in Ordnern zu gruppieren. Wenn Sie alle zusammenhängenden Angebote in einem Ordner speichern, können Sie diesen als Ziel für die Berichterstattung angeben, damit alle Angebote in diesem Ordner und seinen Unterordnern automatisch ausgewählt werden.

Anmerkung: Wird der Inhalt von Ordner und Unterordner auf diese Weise zur Berichterstattung hinzugefügt, werden für diese Angebote keine „Teilberichte“ erstellt. Sie werden lediglich ausgewählt, weil sie sich in einer Ordnerstruktur befinden.

So bearbeiten Sie ein Angebot:

Benutzer, die über entsprechende Berechtigungen verfügen, können vorhandene Angebote jederzeit ändern. Dabei spielt es keine Rolle, ob diese in einem Kontaktprozess verwendet wurden.

Anmerkung: Wenn ein Angebot einmal in der Produktion verwendet wurde (sobald es einer Zelle in einem Ablaufdiagramm zugeordnet wurde, die in einer Produktion ausgeführt und für den Kontaktverlauf protokolliert wurde), können Sie nur noch den Namen, die Beschreibung und die Standardwerte der parametrisierten Angebotsattribute ändern. Durch diese Einschränkung wird sichergestellt, dass Kampagne die genauen Informationen bereits herausgegebener Angebote verfolgen kann.

1. Wählen Sie **Campaign > Angebote** aus. Die Seite Angebote wird angezeigt.
2. Navigieren Sie zu dem Angebot, das Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie auf den Hyperlink des Angebots. Die Übersichtsseite des Angebots wird im schreibgeschützten Modus angezeigt.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Bearbeiten**, um den Modus **Bearbeiten** aufzurufen.
4. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.

Anmerkung: Für die Angebotsnamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen“, auf Seite 253

5. Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Änderungen speichern**. Die Angebotsseite wird wieder im schreibgeschützten Modus angezeigt.

So verschieben Sie Angebote oder Angebotslisten:

Sie können Angebote ebenso wie Angebotslisten in einen anderen Ordner verschieben. Die Vorgehensweise ist für Angebote und Listen gleich. Angebote und Listen lassen sich auch in einem Vorgang verschieben.

Anmerkung: Beachten Sie beim Verschieben von Objekten in Kampagne, dass die verschiedenen Speicherorte unterschiedlichen Sicherheitsrichtlinien unterliegen. Sie können Angebote nur in einen Ordner verschieben, der über eine Sicherheitsrichtlinie verfügt, in der Sie die entsprechende Berechtigung besitzen.

1. Wählen Sie auf der Seite "Angebote" die zu verschiebenden Angebote und Angebotslisten aus und klicken Sie auf das Symbol **Ausgewählte Elemente verschieben**.

Eine Alternative für das Verschieben eines Angebots ist die Anzeige der Übersichtsseite des Angebots und das Klicken auf das Symbol **In anderen Ordner verschieben**. Beachten Sie jedoch, dass diese alternative Methode nur für das Verschieben von Angeboten, nicht von Angebotslisten verfügbar ist.

Das Fenster Elemente verschieben nach wird angezeigt.

2. Wählen Sie den Ordner aus, in den Sie die ausgewählten Elemente verschieben möchten.
3. Klicken Sie auf **Diese Position akzeptieren**.

Die Angebote oder Angebotslisten werden in den ausgewählten Ordner verschoben.

Hinzufügen von Angeboten zu Angebotslisten

Angebote können bei der Erstellung oder durch Bearbeitung einer statischen Angebotsliste zu dieser hinzugefügt werden.

Anmerkung: Neu erstellte Angebote werden automatisch Teil einer dynamischen Angebotsliste, wenn sie deren Abfragekriterien erfüllen.

Löschen von Angeboten

Sie müssen über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, bevor Sie ein Angebot oder eine Angebotsliste löschen können. Zur Wahrung der Systemintegrität ist es in Kampagne zudem nicht möglich, Angebote oder Angebotslisten zu löschen, auf die in Systemtabellen verwiesen wird. Dies beinhaltet Angebote oder Angebotslisten, die:

- einer Kampagne zugeordnet sind.
- einer Zelle in einem Kontaktprozess eines Ablaufdiagramms zugeordnet sind, dessen Kontaktverlauf mit Daten gefüllt wurde.
- einer Zelle in einem Optimize-Prozess eines Ablaufdiagramms zugeordnet sind.

Wichtig: Wenn Sie in einer dieser Situationen versuchen, ein Angebot oder eine Angebotsliste zu löschen, wird die Nachricht angezeigt, dass das Angebot bzw. die Angebotsliste nicht gelöscht, sondern zurückgezogen wird. Um zu verhindern, dass Angebote oder Listen, auf die in den Systemtabellen verwiesen wird, weiter verwendet werden, sollten diese nicht gelöscht, sondern zurückgezogen werden.

Falls die zu löschenden Angebote Teil einer statischen Angebotsliste sind, müssen Sie den Löschvorgang bestätigen. Wenn Sie fortfahren, werden die gelöschten Angebote automatisch aus allen statischen Angebotslisten entfernt.

Kontaktprozesse, deren Zellen Angeboten zugeordnet waren, die anschließend gelöscht wurden, bleiben konfiguriert, doch das Angebot wird im Dialog der Prozesskonfiguration als „Unbekanntes Angebot“ gekennzeichnet und bei Ausführung des Ablaufdiagramms wird eine Warnung angezeigt.

Angebote können genau wie Angebotslisten gelöscht werden. Beide lassen sich auch in einem Vorgang löschen.

So löschen Sie Angebote und Angebotslisten:

1. Wählen Sie auf der Seite "Angebote" die zu löschenden Angebote oder Angebotslisten aus und klicken Sie auf das Symbol **Ausgewählte Elemente löschen**.
ODER
Klicken Sie auf der Übersichtsseite des zu löschenden Angebots auf das Symbol **Angebot löschen**. Ein Bestätigungsfenster wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **OK**. Die Seite "Angebote" wird wieder angezeigt. Die gelöschten Angebote werden nicht mehr angezeigt.

Zurückziehen von Angeboten

Wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, können Sie Angebote und Angebotsliste zurückziehen, damit diese nicht weiter verwendet werden können. Das Zurückziehen von Angeboten hat keinen Einfluss auf die Kampagnen und Ablaufdiagramme, in denen sie bereits verwendet wurden, und die Datenintegrität von Systemtabellen wie Kontakt- und Antwortverlauf, die auf Grundlage dieses Angebots erstellt wurden, bleibt erhalten.

Zurückgezogene Angebote werden in der Angebotsstruktur grau dargestellt. Sie können über die Suchfunktion erreicht und zur Erstellung neuer Angebote dupliziert werden und sind für die Berichterstattung verfügbar. Sie können jedoch nicht mehr zugeordnet oder als Teil einer Angebotsliste ausgegeben werden.

Um eine statische Angebotsliste zu bereinigen, können zurückgezogene Angebote daraus gelöscht werden. Dynamische Angebotslisten müssen nicht bereinigt werden, da aus ihnen nur nicht zurückgezogene Angebote hervorgehen, die den Abfragekriterien entsprechen.

Anmerkung: Ist ein Angebot einmal zurückgezogen, kann es nicht wieder aktiviert werden. Um ein Angebot mit denselben Informationen zu erstellen, können Sie das zurückgezogene Angebot jedoch duplizieren.

Angebote können genau wie Angebotslisten zurückgezogen werden. Beide lassen sich auch in einem Vorgang zurückziehen.

So ziehen Sie Angebote und Angebotslisten zurück:

1. Wählen Sie auf der Seite "Angebote" die Angebote oder Angebotslisten aus, die Sie zurückziehen möchten, und klicken Sie auf das Symbol **Ausgewählte Listen zurückziehen**.

Eine Alternative für das Zurückziehen eines Angebots ist die Anzeige der Übersichtsseite des Angebots und das Klicken auf das Symbol **Dieses Angebot zurückziehen**. Beachten Sie jedoch, dass diese Methode nur für Angebote, nicht für Angebotslisten, verfügbar ist.

2. Klicken Sie auf **OK**.

Die ausgewählten Angebote und Angebotslisten werden zurückgezogen und grau angezeigt.

So weisen Sie Zellen in einem Ablaufdiagramm Angebote zu

Wenn Sie in einem Ablaufdiagramm einen Prozess "Mailliste" oder "Anrufliste" konfigurieren, können Sie Zellen Angebote zuweisen und optional Kontrollgruppen aus den Kontakten ausschließen. Auf diese Weise bestimmen Sie, welche Zellen welche Angebote erhalten.

Anmerkung: Sie können auch ein Arbeitsblatt mit Zielzellen (TCS) verwenden, um Zellen Angebote zuzuweisen. Siehe „So ordnen Sie Zellen im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) Angebote zu.“

1. Erstellen Sie das Angebot oder die Angebotsliste.
2. Doppelklicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess "Mailliste" oder "Anrufliste", der die Zellen enthält, denen Sie Angebote zuweisen möchten.
3. Weisen Sie auf der Registerkarte **Verfahren** jeder Zelle ein oder mehrere Angebote zu. Auf der Registerkarte **Parameter** können Sie Angebotsparameterwerte angeben. Anweisungen finden Sie unter „So konfigurieren Sie einen Kontaktprozess (Mailliste oder Anrufliste)“ auf Seite 115.

Anmerkung: Wenn Kampagne in Marketing Operations integriert ist, können Sie mit Marketing Operations Ausgabezellen im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) eines Kampagnenprojekts Angebote zuweisen. Ist die integrierte Kampagne-Umgebung für den Zugriff auf veraltete Kampagnen konfiguriert, gibt es zwei Methoden, um Zellen Angebote zuzuweisen: über das Arbeitsblatt für Zielzellen oder durch Konfigurieren eines Kontaktprozesses. Weitere Informationen finden Sie unter „Informationen über die Integration mit IBM Marketing Operations“ auf Seite 2.

So ordnen Sie Zellen im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) Angebote zu:

Im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) können Sie Zellen Angebote im Modus „Von oben nach unten“ zuordnen.

1. Klicken Sie in der Kampagne, für die Sie die Zuordnung der Angebote zu Zellen durchführen möchten, auf die Registerkarte **Zielzellen**. Das Arbeitsblatt (TCS) für die aktuelle Kampagne wird angezeigt.
2. Klicken Sie im Arbeitsblatt auf **Bearbeiten**. Das Arbeitsblatt wird im Modus **Bearbeiten** angezeigt. Vorhandene Zellen, die in den Ablaufdiagrammen verwendet werden, sind farblich markiert.
3. Klicken Sie im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) im Modus **Bearbeiten** in der Zeile für die Zelle, der Sie Angebote zuordnen möchten, auf die Spalte **Zugewiesene Angebote**.

Das Symbol **Angebote suchen** wird angezeigt.

4. Klicken Sie auf das Symbol **Angebote suchen**.
Das Fenster **Angebot(e) auswählen** wird angezeigt.
5. Navigieren Sie im Fenster "Angebot(e) auswählen" durch die Angebotsordner, um ein(e) oder mehrere Angebote oder Angebotslisten auszuwählen, oder klicken Sie auf die Registerkarte **Suchen**, um ein Angebot nach Namen, Beschreibung oder Code zu suchen.
6. Nachdem Sie die Angebote ausgewählt haben, die Sie der aktuellen Zelle zuordnen möchten, klicken Sie auf **Übernehmen und Schließen**.
Das Fenster **Angebote auswählen** wird geschlossen, und die ausgewählten Angebote werden in der Spalte **Zugeordnete Angebote** aufgelistet.

7. Nachdem Sie die Zuordnung der Angebote zu den Zellen durchgeführt haben, klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und Zurück**, um die Änderungen zu speichern.

Suchen nach Angeboten

Kampagne unterstützt die Suche nach Angeboten, nicht jedoch nach Angebotslisten. Mit den folgenden Kriterien können Sie eine einfache Suche nach Angeboten durchführen:

- Name oder Teil des Namens
- Beschreibung oder Teil der Beschreibung
- Angebotscode oder Teil des Angebotscodes
- Name des Besitzers

Über die erweiterte Suchfunktion können Sie zudem über Abfragen, die auf Angebotsattributen und festgelegten Werten basieren, nach Angeboten oder Angebotslisten suchen.

So verwenden Sie „Erweiterte Suche“ zur Suche nach Angeboten:

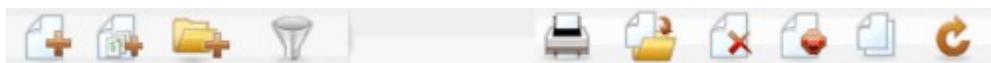
1. Klicken Sie in einem Angebotsordner auf das Symbol **Erweiterte Suche**. Das Fenster **Erweiterte Suchoptionen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie im Bereich **Bedingung erstellen** das im Feld **Zu diesem Attribut** zu verwendende Angebotsattribut aus.
3. Entsprechend dem ausgewählten Attributtyp können Sie weitere Bedingungen für die Suche eingeben. Beispiel:
 - Suchen Sie für das Attribut "Kosten pro Angebot" nach Werten bis maximal 10,00 USD.
 - Suchen Sie für das Attribut "Ablaufdatum" nach dem 30.11.2007.
 - Suchen Sie für das Attribut "Beschreibung" nach Werten, die nicht die Zahl "2005" enthalten.
4. Klicken Sie auf **UND>>** oder **ODER>>**, um Ihre Kriterien in den Bereich **Angebote mit folgenden Merkmalen suchen** zu verschieben und die Abfrage zu erstellen. Um eine Bedingung aus dem Bereich **Angebote mit folgenden Merkmalen suchen** zu entfernen, klicken Sie auf <<.

Anmerkung: Je nachdem, welche Operatoren Sie in der Abfrage verwenden (z. B. =, >, enthalten, beginnen mit usw.), können Sie mehrere oder nur einen einzelnen Wert auswählen. Beachten Sie, dass Sie bei der Wahl mehrerer Werte mit einem Operator in einigen Fällen eine ODER-Bedingung erstellen. Wenn Sie zum Beispiel eine Abfrage mit „Farbe =“ erstellen und die Farben Blau, Rot und Weiß auswählen, lautet die Abfrage „Farbe = Blau ODER Farbe = Rot ODER Farbe = Weiß.“

5. Nachdem Sie Ihre Abfrage erstellt haben, klicken Sie auf **Suchen**. Auf der Seite mit den Suchergebnissen werden sämtliche Angebote aufgeführt, die Ihren Suchkriterien entsprechen.

Symbole auf der Seite Alle Angebote

Auf der Seite "Alle Angebote" werden die folgenden Symbole verwendet.



Die Symbole (von links nach rechts) werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Tabelle 15. Symbole der Seite "Alle Angebote"

Symbolname	Beschreibung
Angebot hinzufügen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um ein neues Angebot hinzuzufügen.
Liste hinzufügen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um eine neue Liste hinzuzufügen.
Unterordner hinzufügen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um einen neuen Unterordner für das Angebot zu erstellen.
Erweiterte Suche	Klicken Sie auf dieses Symbol, um den Dialog "Erweiterte Suchoptionen" zu öffnen, in dem Sie Attribute und Werte für die Suche nach Angeboten angeben können.
Dieses Element drucken	Wählen Sie mindestens ein Angebot aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben dem Angebot aktivieren. Klicken Sie dann auf dieses Symbol, um die ausgewählten Angebote zu drucken.
Ausgew. Elemente verschieben	Wählen Sie mindestens ein Angebot aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben dem Angebot aktivieren. Klicken Sie dann auf dieses Symbol, um die ausgewählten Angebote zu verschieben.
Ausgewählte Elemente löschen	Wählen Sie mindestens ein Angebot oder eine Angebotsliste aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben dem Element aktivieren. Klicken Sie dann auf dieses Symbol, um die ausgewählten Elemente zu löschen.
Ausgewählte Listen zurückziehen	Wählen Sie mindestens ein Angebot oder eine Angebotsliste aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben dem Element aktivieren. Klicken Sie dann auf dieses Symbol, um die ausgewählten Elemente auszusortieren.
Angeb. duplizieren	Wählen Sie mindestens ein Angebot aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben dem Angebot aktivieren. Klicken Sie dann auf dieses Symbol, um die ausgewählten Angebote zu duplizieren.
Angebote neu laden	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Liste der Angebote und Angebotslisten auf der Seite zu aktualisieren.

So zeigen Sie Angebotsberichte aus einer Übersichtsseite heraus an:

Sie können Angebotsberichte für Angebote von den jeweiligen Übersichtsseiten abrufen. Es handelt sich dabei um die gleichen Berichte, die Sie im Bereich **Kampagnenanalyse** der Anwendung erhalten, mit dem Unterschied, dass nur die Daten des aktuellen Angebots verarbeitet werden.

1. Klicken Sie auf **Campaign > Angebote**.

Die Seite Angebote wird angezeigt.

2. Navigieren Sie durch die Ordnerstruktur bis zu dem Angebot, zu dem Sie einen Bericht anzeigen möchten.
3. Klicken Sie auf den Angebotsnamen.
Die Angebotsübersicht wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Analyse**.
5. Wählen Sie einen Bericht aus der Dropdown-Liste **Berichtstyp**.

Kampagne zeigt den ausgewählten Bericht an.

Arbeiten mit Angebotslisten

Sie können für Angebotslisten die folgenden Aufgaben ausführen.

Anmerkung: Zum Arbeiten mit Angebotslisten sind die entsprechenden Berechtigungen erforderlich. Informationen zu Berechtigungen finden Sie im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

So fügen Sie eine statische Angebotsliste hinzu:

1. Wählen Sie **Campaign > Angebote** aus.
Die Seite Angebote wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Liste hinzufügen**.
Die Seite Neue Angebotsliste wird angezeigt.
3. Geben Sie einen Namen, die Sicherheitsrichtlinie und optional eine Beschreibung für die Angebotsliste ein.

Anmerkung: Für die Angebotslistenamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen“, auf Seite 253.

4. Lassen Sie das Kontrollkästchen **Dies ist eine dynamische Angebotsliste** inaktiviert.
5. Verwenden Sie im Bereich **Enthaltene Angebote** die Baum- oder Listenansicht, um Angebote zu Ihrer Liste hinzuzufügen. Verschieben Sie die ausgewählten Angebote in das Feld **Enthaltene Angebote**, indem Sie auf die Schaltfläche >> klicken.
6. Wenn Sie Ihre Angebote ausgewählt haben, klicken Sie auf **Änderungen speichern**. Die Übersichtsseite der neuen Angebotsliste wird angezeigt.

So fügen Sie eine dynamische Angebotsliste hinzu:

1. Wählen Sie **Campaign > Angebote** aus.
Die Seite Angebote wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Liste hinzufügen**.
Die Seite Neue Angebotsliste wird angezeigt.
3. Geben Sie einen Namen, die Sicherheitsrichtlinie und optional eine Beschreibung für die Angebotsliste ein.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Dies ist eine dynamische Angebotsliste**.
5. Verwenden Sie im Bereich **Enthaltene Angebote** die vorhandenen Angebotsattribute, deren Werte und die Operatoren UND/ODER, um Bedingungen zum Hinzufügen von Angeboten in diese Angebotsliste festzulegen.

6. Optional können Sie die Suche über die Ordneransicht unter Suche (für alle Benutzer) beschränken auf die ausgewählten Ordner beschränken. Um bei der Suche auch Unterordner zu berücksichtigen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen Unterordner einbeziehen.

Anmerkung: Alle Angebote, die als Suchergebnis zur Verfügung stehen, sind für jeden Benutzer unabhängig von dessen eigentlicher Berechtigung zugänglich.

7. In den Dropdown-Listen unter **Ergebnisse sortieren nach** können Sie optional die Angebotsattribute auswählen, nach deren Reihenfolge die gefundenen Angebote sortiert werden, und festlegen, ob die Auflistung auf- oder absteigend erfolgt.
8. Sie können die Anzahl der dargestellten Ergebnisse auf die ersten „X“ Angebote beschränken. Standardmäßig werden alle Ergebnisse angezeigt.
9. Wenn Sie die Kriterien für die dynamische Angebotsliste eingegeben haben, klicken Sie auf **Änderungen speichern**. Die Übersichtsseite der neuen Angebotsliste wird angezeigt.

So bearbeiten Sie eine Angebotsliste:

Sobald die Änderungen gespeichert wurden, werden in allen Kampagnen bei der nächsten Ausführung automatisch die aktuellen Definitionen der Angebotsliste verwendet.

1. Wählen Sie **Campaign > Angebote** aus.
Die Seite Angebote wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Hyperlink des Angebots, das Sie bearbeiten möchten.
Die Registerkarte **Übersicht** für die Angebotsliste wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Bearbeiten**.
Die Einzelheiten der Angebotsliste werden im Modus **Bearbeiten** angezeigt.
4. Führen Sie die gewünschten Änderungen durch.
Für die Angebotslistennamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen“, auf Seite 253.
5. Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Änderungen speichern**. Die Übersichtsseite der Angebotsliste wird wieder angezeigt.

Verschieben von Angebotslisten

Sie können eine oder mehrere Angebotslisten genau wie Angebote zwischen den Ordnern verschieben. Angebote und Listen lassen sich auch in einem Vorgang verschieben.

Löschen von Angebotslisten

Sie können eine oder mehrere Angebotslisten genau wie Angebote löschen. Angebote und Listen lassen sich auch in einem Vorgang löschen.

Zurückziehen von Angebotslisten

Sie können eine Angebotsliste jederzeit zurückziehen, damit diese nicht weiter verwendet werden kann. Das Zurückziehen einer Angebotsliste hat keinen Einfluss auf die darin enthaltenen Angebote.

Zurückgezogene Angebotslisten werden in der Angebotsstruktur grau dargestellt. Sie stehen für die Berichterstellung zur Verfügung, können aber nicht mehr zugeordnet werden.

Anmerkung: Ist eine Angebotsliste einmal zurückgezogen, kann sie nicht wieder aktiviert werden. Sollten Sie später eine Angebotsliste mit den gleichen Eigenschaften benötigen, müssen Sie sie manuell neu erstellen.

Sie können Angebotslisten genau wie Angebote zurückziehen. Angebote und Listen lassen sich auch in einem Vorgang zurückziehen.

Zuordnen von Angebotslisten zu Zellen

Anmerkung: Wenn Ihre Kampagne-Umgebung in Marketing Operations integriert ist, müssen Sie Marketing Operations verwenden, um Angebote oder Angebotslisten den Ausgabezellen im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) eines Kampagnenprojekts zuzuweisen. Wenn Ihre Kampagne-Umgebung für den Zugriff auf frühere Kampagnen konfiguriert ist, verwenden Sie die Anweisungen in diesem Handbuch, um Angebote oder Angebotslisten den Ausgabezellen in veralteten Kampagnen zuzuweisen. Für veraltete Kampagnen gibt es zwei Methoden, Angebote zu Zellen zuzuordnen: mit Hilfe des Arbeitsblatts für Zielzellen (TCS) der Kampagne oder innerhalb eines Dialogs für die Prozesskonfiguration. Weitere Informationen finden Sie unter „Informationen über die Integration mit IBM Marketing Operations“ auf Seite 2.

Sie können Angebotslisten genau wie einzelne Angebote einer Zelle in einem Kontaktprozess zuordnen. Einer Zelle können beliebige Kombinationen aus Angeboten und Angebotslisten zugeordnet werden.

Bei parametrisierten Attributen in den Angeboten der Angebotsliste werden jedoch die Standardwerte verwendet. Sie können den Angeboten in den Listen keine Parameterwerte zuweisen. Parametrisierte Werte können wie folgt geändert werden:

- Ändern Sie die dem vorhandenen Angebot zugeordneten Standardwerte, erstellen Sie eine Kopie des Angebots mit den gewünschten Standardwerten und fügen diese zur Angebotsliste hinzu.
- Weisen Sie das Angebot individuell und unabhängig von Angebotslisten zu.

Verwalten von Angeboten, wenn Marketing Operations in Kampagne integriert ist

Wenn Ihre IBM Kampagne-Umgebung in IBM Marketing Operations integriert ist, sind für die Verwaltung von Angeboten zwei Optionen verfügbar.

- Falls Ihr System so konfiguriert ist, dass Angebote über die Marketing Operations-Version der Funktion verwaltet werden, verwenden Sie die Option **Angebote** aus dem Menü **Operationen**. Informationen über die Erstellung von Angeboten auf diese Weise finden Sie im *IBM Marketing Operations- und im Kampagne-Integrationshandbuch*.
- Falls Ihr System so konfiguriert ist, dass Angebote über die Kampagne-Version der Funktion verwaltet werden, verwenden Sie demgegenüber die Option **Angebote** aus dem Menü **Kampagne**.

Erkundigen Sie sich bei Ihrem Systemadministrator, welche Option für die Angebotsverwaltung auf Ihrem System konfiguriert ist.

Einführung die Verwendung von Marketing Operations-Beständen in Kampagne-Angeboten

Wenn Marketing Operations und auch Kampagne installiert sind und Sie das IBM Marketing Asset Management-Add-on für Marketing Operations lizenziert haben, können Ihre Kampagnen digitale Assets aus Ihren Marketing Operations-Assetbibliotheken enthalten. Ein Angebot kann beispielsweise ein Produktlogo enthalten, das in einer Marketing Operations-Assetbibliothek gespeichert ist.

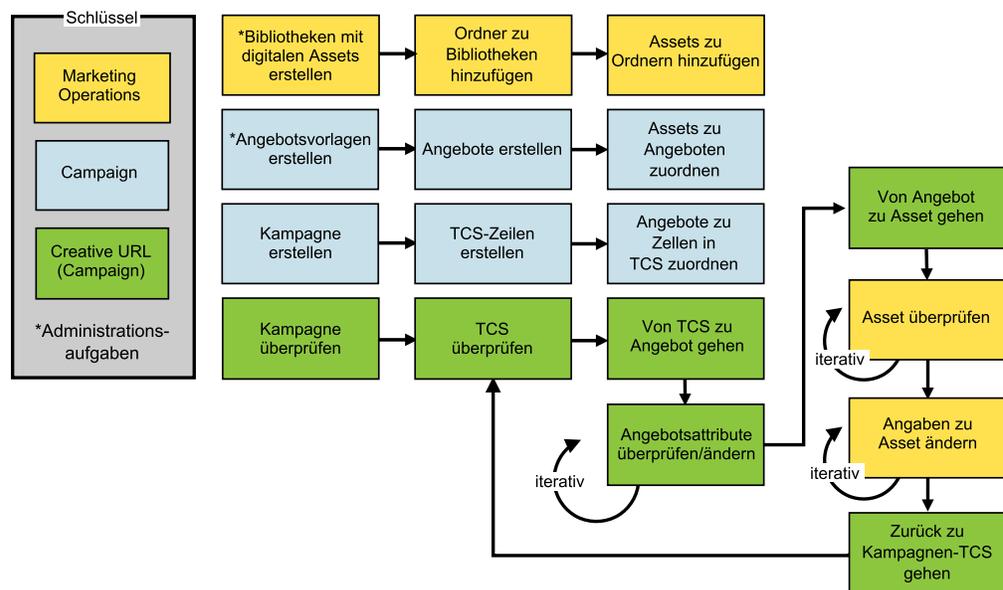
Anmerkung: Kampagne kann unter Umständen mit Marketing Operations integriert werden (oder nicht).

Um ein Asset in ein Angebot einzubeziehen, erstellt ein Benutzer ein Angebot basierend auf einer Vorlage, die das Attribut **CreativeURL** einschließt. Eine "Kreativ-URL" ist ein Zeiger, der auf den Speicherort einer Assetbibliothek in Marketing Operations verweist. Das Asset, auf das das Attribut **Kreativ-URL** verweist, ist im Angebot einbezogen.

Mit Hilfe des Attributs **Kreativ-URL** können Benutzer bei der Konfiguration von Angeboten, Angebotsvorlagen und Kampagnen nahtlos von Kampagne zu Marketing Operations navigieren.

Wenn Sie beispielsweise eine Kampagne erstellen oder bearbeiten, können Sie von einer Zelle in einem Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) zu dem Angebot navigieren, das der Zelle zugeordnet ist. Von diesem Angebot können Sie zu dem dazu zusammenhängenden Bestand in Marketing Operations navigieren, wo Sie es anzeigen und bearbeiten können. Sie können auch ein neues Asset in der Bibliothek hochladen, um es sofort in der Kampagne verwenden zu können.

Das folgende Beispiel zeigt einen möglichen Workflow für ein System, in dem Marketing Operations nicht in Kampagne integriert ist. Ihr eigener Workflow kann anders aussehen.



Verwenden von Marketing Operations-Beständen in Kampagne-Angeboten

In diesem Abschnitt wird erklärt, wie Sie eine digitale Ressource aus Marketing Operations mit einem Kampagne-Angebot für nicht integrierte Systeme verknüpfen.

Anmerkung: Wenn Marketing Operations in Kampagne integriert und die Angebotsintegration aktiviert ist, weicht das Verfahren geringfügig von diesem ab. Weitere Informationen siehe *IBM Marketing Operations und Kampagne-Integrationshandbuch*.

Bei einem Asset handelt es sich um eine elektronische Datei, die zur Verwendung in einem Marketingprogramm konzipiert ist. Beispiele hierfür sind Logos, Markennames, Marktforschungsdokumente, Referenzmaterialien, Marketingmaterialien oder Dokumentvorlagen. Wenn Sie Marketing Operations und Kampagne zusammen verwenden, können Sie eine Datei aus einer Marketing Operations-Assetbibliothek als Teil eines Kampagne-Angebots miteinbeziehen. Um ein Asset in ein Angebot einzubeziehen, verwenden Sie das Attribut **Kreativ-URL**. Eine "Creative URL" ist ein Verweis auf eine Datei in einer Marketing Operations-Assetbibliothek.

Tabelle 16. Verwenden von Marketing Operations-Beständen in Kampagne-Angeboten

Aufgabe	Details
Voraussetzung: Erstellen und füllen Sie eine Assetbibliothek in Marketing Operations.	Marketing Operations-Administratoren erstellen Bestandsbibliotheken, die als Repositorys für Dateien dienen. Benutzer von Marketing Operations können digitale Assets hochladen und sie innerhalb der Bestandsbibliotheken in Ordnern verwalten und zusammenfassen. Eine Liste der Voraussetzungen und Richtlinien können Sie dem <i>Kampagne-Administratorhandbuch</i> entnehmen.
Voraussetzung: Fügen Sie das Attribut Kreativ-URL zu einer Angebotsvorlage hinzu.	Kampagne-Administratoren fügen bei der Definition einer Vorlage das Attribut Kreativ-URL zu der Angebotsvorlage hinzu. Weitere Informationen hierzu können Sie dem <i>Kampagne-Administratorhandbuch</i> entnehmen.

Tabelle 16. Verwenden von Marketing Operations-Beständen in Kampagne-Angeboten (Forts.)

Aufgabe	Details
<p>Erstellen Sie ein Angebot basierend auf einer Vorlage, die das Attribut Kreativ-URL einschließt, und weisen Sie dem Angebot mindestens ein Asset zu.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wählen Sie Campaign > Angebote aus, klicken Sie auf das Symbol Angebot hinzufügen und wählen Sie eine Vorlage aus, die das Attribut Kreativ-URL einschließt. 2. Verwenden Sie die Seite "Neues Angebot", um das Angebot zu definieren (Name, Sicherheitsrichtlinie usw.), und klicken Sie anschließend unter Kreativ-URL auf Bibliothek durchsuchen. (Schritte 2 - 5 können ebenfalls im Ansichtsmodus des Arbeitsblatts für Zielzellen durchgeführt werden.) 3. Klicken Sie in der Popup-Liste auf eine Bibliothek, um sie zu öffnen. Daraufhin wird das Bibliotheksfenster geöffnet. 4. Navigieren Sie im Bibliotheksfenster zu einem Ordner in der Assetbibliothek und wählen Sie das Asset aus, den Sie in diesem Angebot verwenden möchten. 5. Wenn Sie ein Asset hinzufügen möchten, klicken Sie auf Asset hinzufügen und definieren Sie den Assetnamen, Eigner sowie weitere Informationen. Klicken Sie im Feld Datei auf Hochladen und navigieren Sie zum gewünschten Asset. Sie können eine Datei, eine Vorschaudatei bzw. eine Miniaturansicht hochladen. 6. Befolgen Sie die angezeigten Anweisungen, um Bestände auszuwählen und in die Bibliothek hochzuladen, Änderungen zu speichern und das Asset zu akzeptieren. 7. Klicken Sie auf Änderungen speichern, um das Angebot zu speichern. <p>Daraufhin enthält das Feld Kreativ-URL einen Link zu dem angegebenen Asset.</p>
<p>Weisen Sie Angebote in der Kampagne "Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS)" zu Zellen zu.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wechseln Sie zur Seite "Alle Kampagnen", klicken Sie auf eine Kampagne, wählen Sie die Registerkarte "Zielzellen" und bearbeiten Sie die TCS. 2. Klicken Sie in die Spalte "Zugeordnete Angebote" und klicken Sie auf Mindestens ein Angebot auswählen. 3. Wählen Sie das erstellte Angebote im Fenster "Angebote auswählen" aus. 4. Speichern und beenden Sie die TCS. <p>Ihre Kampagne enthält nun ein digitales Asset aus Marketing Operations. Eine Kampagne durchläuft nun in der Regel einen Prüf- und Anpassungsprozess, der im Folgenden erläutert wird.</p>

Tabelle 16. Verwenden von Marketing Operations-Beständen in Kampagne-Angeboten (Forts.)

Aufgabe	Details
Optional können Sie das Angebot ändern.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wechseln Sie zur Seite "Alle Kampagnen", klicken Sie auf eine Kampagne, wählen Sie die Registerkarte "Zielzellen" und bearbeiten Sie die TCS. 2. Klicken Sie in die Spalte "Zugeordnete Angebote" und klicken Sie auf Angebote anzeigen. 3. Daraufhin wird das Fenster Angebot anzeigen/bearbeiten geöffnet. Wählen Sie das Angebot aus und klicken Sie auf Vorschau. (Wenn Sie sich dafür entscheiden, ein Angebot zu entfernen, wählen Sie es aus und klicken auf "Entfernen".) 4. Um das Angebot zur Bearbeitung zu öffnen, klicken Sie oben im Pop-up-Fenster auf das Symbol Bearbeiten. 5. Während das Angebot zur Bearbeitung geöffnet ist, können Sie die Werte der Attribute mit Parameterangabe bearbeiten. Sie können auch auf Marketing Operations-Assets zugreifen: <ol style="list-style-type: none"> a. Klicken Sie im Feld Kreativ-URL auf Bibliothek durchsuchen. b. Klicken Sie im Fenster, das daraufhin geöffnet wird, auf eine Bibliothek. c. Navigieren Sie im Bibliothekfenster zu einem Ordner in der Assetbibliothek und wählen Sie das Asset aus, das Sie in diesem Angebot verwenden möchten. d. Wenn Sie ein Asset hinzufügen möchten, klicken Sie auf Asset hinzufügen und geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen an. Klicken Sie im Feld Datei auf Hochladen und navigieren Sie zum gewünschten Asset. Sie können eine Datei, eine Vorschaudatei bzw. eine Miniaturansicht hochladen. Folgen Sie den Anweisungen, um den Vorgang abzuschließen. e. Klicken Sie auf Änderungen speichern, um das Angebot zu speichern. <p>Das Feld Kreativ-URL enthält nun einen Link zu dem ausgewählten Asset.</p>
Speichern und beenden Sie den Vorgang.	Schließen Sie die Fenster in IBM Marketing Operations und kehren Sie zur Kampagne TCS zurück. Speichern und beenden Sie die TCS.

Kapitel 8. Zellen

Eine Zelle ist eine Liste von IDs (wie zum Beispiel IDs von Kunden oder Interessenten aus Ihrer Datenbank), der Sie ein oder mehrere Angebote in Kampagne zuordnen.

Sie erstellen Zellen durch die Konfiguration und Ausführung von Datenbearbeitungsprozessen in Ablaufdiagrammen. Diese Ausgabezellen können auch als Eingabe für andere Prozesse im selben Ablaufdiagramm verwendet werden (Prozesse, die nach dem Prozess angeordnet sind, von dem sie erstellt wurden).

Jede in einem Ablaufdiagramm erstellte Zelle hat:

- einen systemgenerierten **Zellencode**. Der Zellencode wird eindeutig erstellt und hat ein von Ihrem Systemadministrator bestimmtes Standardformat. Zellencodes werden nur dann auf Eindeutigkeit geprüft, wenn der Konfigurationsparameter des Ablaufdiagramms `AllowDuplicateCellCodes` auf "Nein" gesetzt ist. In diesem Fall müssen Zellencodes nur innerhalb des aktuellen Ablaufdiagramms eindeutig sein. Ausführliche Informationen zu Zellencodes und Zellencodegeneratoren finden Sie im *Kampagne-Administratorhandbuch*. Details zu Konfigurationsparametern im zentralen Konfigurationsparameter von IBM EMM finden Sie im *Marketing Platform-Administratorhandbuch*.
- einen im aktuellen Ablaufdiagramm eindeutigen systemgenerierten **Zellennamen**.

Zusätzlich zum Erstellen von Zellen in Ablaufdiagrammen können Sie auch Platzhalter-Zellencodes in dem Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) erstellen, mit denen Sie zu einem späteren Zeitpunkt die in den Ablaufdiagrammen erstellten Zellen verbinden können.

Zellennamen und Zellencodes

Zellennamen und Zellencodes sind wichtig für die Herstellung der Verbindungen zwischen Prozessen, die Zellen ausgeben oder als Eingabe verwenden.

Zellencodes

Die Zellencodes werden eindeutig erstellt und haben ein von Ihrem Systemadministrator bestimmtes Standardformat. Da Zellencodes bearbeitet werden können, werden sie nur dann auf Eindeutigkeit geprüft, wenn der Konfigurationsparameter des Ablaufdiagramms `AllowDuplicateCellCodes` auf „Nein“ gesetzt ist. In diesem Fall müssen Zellencodes nur innerhalb des aktuellen Ablaufdiagramms eindeutig sein. Im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) erfolgt keine Überprüfung der Eindeutigkeit. Weitere Informationen zu Zellencodes und Zellencodegeneratoren finden Sie im *Kampagne-Administratorhandbuch*. Weitere Informationen zu Konfigurationsparametern im zentralen Konfigurationsparameter von IBM EMM finden Sie im *Marketing Platform-Administratorhandbuch*.

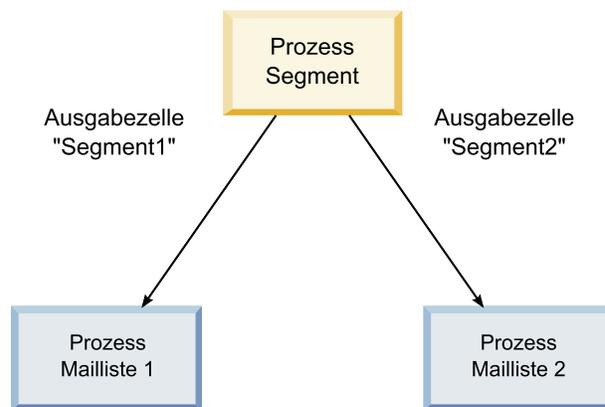
Zellennamen

Anmerkung: Für die Zellennamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen“, auf Seite 253.

Standardmäßig basieren Zellennamen auf dem Prozess, von dem sie erstellt werden (wenn eine Zelle z. B. von einem Prozess namens „Select1“ erstellt wird, lautet ihr Standardname „Select1“). Die Namen können geändert werden. Wenn Sie einen Prozessnamen ändern, werden auch die Namen der von dem Prozess erstellten Zellen – sowohl in dem Prozess selbst als auch in allen im Zusammenhang stehenden nachfolgend angeordneten Prozessen innerhalb desselben Ablaufdiagramms – automatisch geändert. Wenn Sie einen Zellennamen ändern, kann sich dies auf die Verbindungen zwischen dieser Zelle und den nachfolgend angeordneten Prozessen, die diese Zelle als Eingabe verwenden, auswirken.

Wenn ein Segment-Prozess beispielsweise zwei Ausgabezellen mit den Namen "Segment1" und "Segment2" erstellt und diese Zellen für zwei Prozesse "Mailliste" ("Mailliste 1" und "Mailliste 2") als Eingabe verwendet werden, müssen Sie – wenn Sie die Namen der Segment-Zellen ändern wollen, nachdem Sie bereits die Prozesse "Mailliste" verbunden haben – nachvollziehen können, wie die neuen Zellennamen von Kampagne verwendet werden.

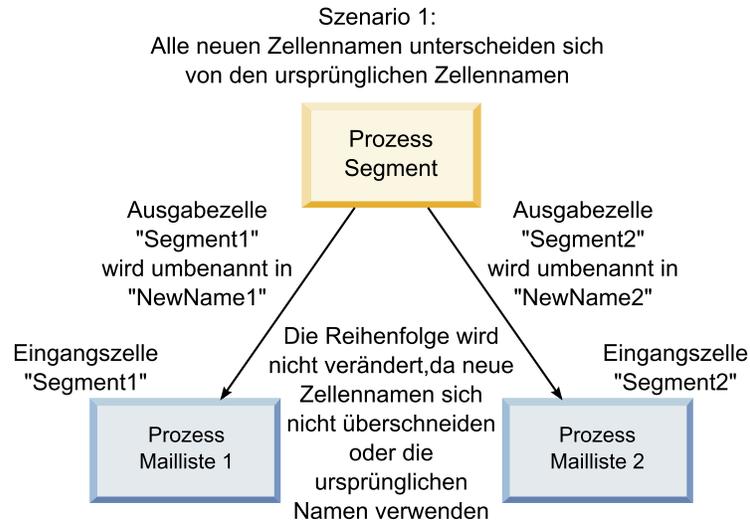
Im folgenden Diagramm wird ein einfaches Beispiel eines Segment-Prozesses dargestellt, der zwei Zellen ausgibt, die anschließend als Eingabe für die nachfolgend angeordneten Mailliste-Prozesse verwendet werden.



Beispiele: Szenarien der Umbenennung von Zellen

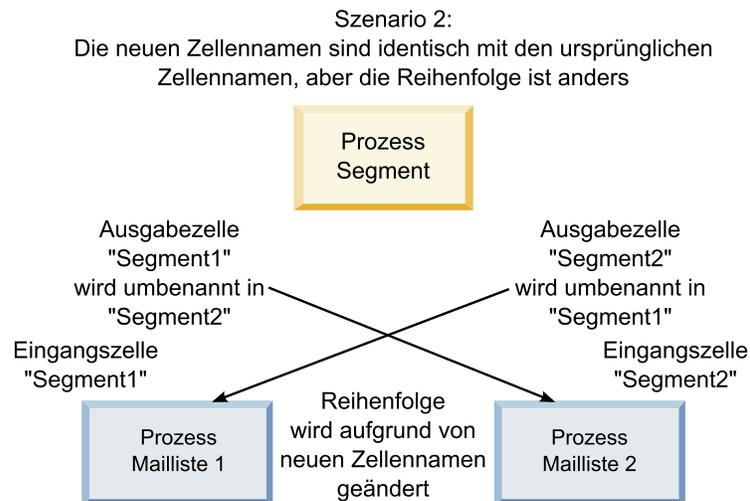
Szenario 1: Alle neuen Zellennamen unterscheiden sich von den ursprünglichen Zellennamen

Wenn sich die neuen Zellennamen mit den ursprünglichen Standardnamen nicht überschneiden (d. h. wenn Sie z. B. keine der Segment-Ausgabezellen "Segment1" oder "Segment2" nennen), kann Kampagne die ursprünglichen Verbindungen basierend auf der ursprünglichen "Reihenfolge" der Zellen beibehalten. Da die ursprünglichen Zellennamen nicht wiederverwendet werden und es keine Überschneidungen mit ihnen gibt, bleiben die Verbindungen zwischen den Ausgabezellen aus dem Segment-Prozess und den zwei entsprechenden Prozesse "Mailliste" erhalten, wie im folgenden Diagramm dargestellt.

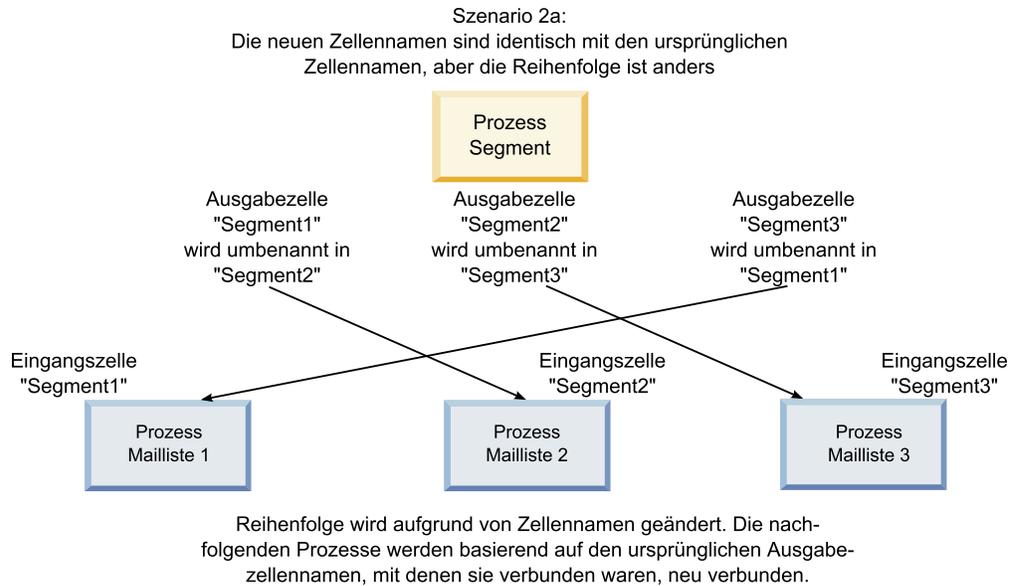


Szenario 2: Die neuen Zellennamen sind identisch mit den ursprünglichen Zellennamen, aber die Reihenfolge ist anders

Wenn die neuen Namen, die Sie für die Zellen wählen, identisch mit den ursprünglichen Namen sind und nur die Reihenfolge anders ist, suchen die nachfolgend angeordneten Prozesse verfügbare Ausgabezellen nach den neuen Namen und die Verbindungen werden nach Bedarf gewechselt. Die neu benannte Ausgabezelle Segment2 ist nun die Eingangszelle für Mailliste 2 und die neu benannte Zelle Segment1 ist nun die Eingangszelle für Mailliste 1, wie in der folgenden Grafik dargestellt.

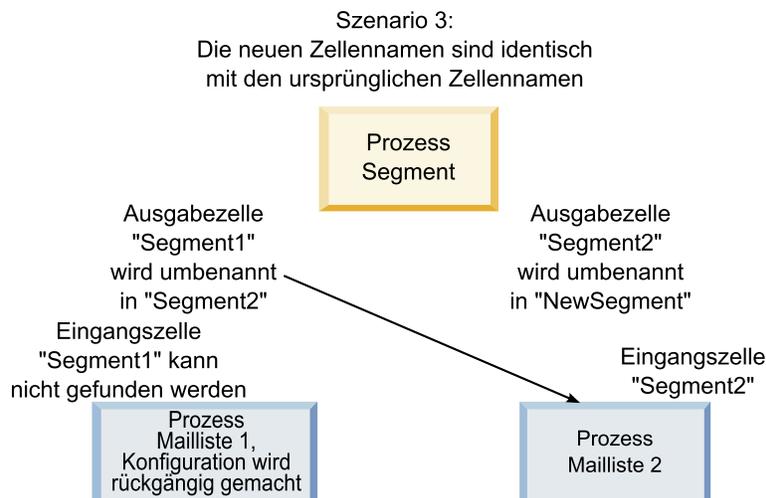


Im folgenden Diagramm wird dieselbe Situation mit drei Ergebnis- und Eingangszellen dargestellt.



Szenario 3: Die neuen Zellennamen überschneiden sich mit einigen ursprünglichen Zellennamen und neue Zellennamen werden eingeführt

Wenn sich die neuen Namen mit einigen der ursprünglichen Namen überschneiden und neue Zellennamen hinzugefügt werden, werden die Verbindungen, die Zellennamen aus dem ursprünglichen Satz von Namen verwenden, erkannt. Alle anderen werden getrennt. Wenn Sie z. B. die Zelle "Segment1" in "Segment2" und die Zelle "Segment2" in "NeuesSegment" umbenennen, wird die neue Zelle "Segment2" mit Mailliste 2 verbunden und die Mailliste 1 dekonfiguriert, da der Prozess keine Eingangszelle mit dem Namen "Segment1" mehr finden kann.



Arbeiten mit Zellen

Eine Zelle ist eine Liste von IDs (zum Beispiel von Kunden oder Interessenten), der Sie ein oder mehrere Angebote zuordnen. Sie können für Zellen die folgenden Aufgaben ausführen.

So erstellen Sie eine Zelle in einem Ablaufdiagrammprozess:

Sie erstellen Zellen als Ausgabe eines Datenbearbeitungsprozesses (wie Zielgruppe, Extrahieren, Zusammenführen oder Auswählen) in einem Ablaufdiagramm.

1. Konfigurieren Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** einen Datenbearbeitungsprozess.
2. Wenn Sie den Prozess ausführen, werden je nach Prozessart und Konfigurationsdetails eine oder mehrere Zellen als Ausgabe des Prozesses erstellt.

Anmerkung: Zusätzlich zum Erstellen von Zellen in Ablaufdiagrammen können Sie auch Platzhalter-Zellen im Arbeitsblatt für Zielzellen erstellen, die Sie zu einem späteren Zeitpunkt mit den Zellen in den Ablaufdiagrammen verbinden können.

Begrenzen der Größe von Ausgabezellen

Um die Anzahl der von Datenbearbeitungsprozessen wie Zielgruppe, Extrahieren, Zusammenführen oder Auswählen erstellten IDs zu begrenzen, klicken Sie im Prozesskonfigurationsdialog auf die Registerkarte **Max. Zellengröße**.

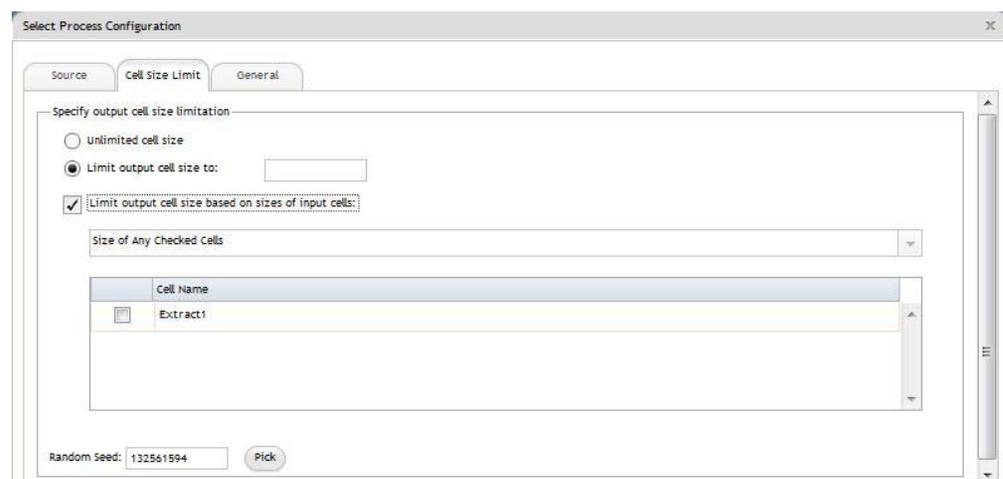
Die Optionen, die Ihnen für die Begrenzung der maximalen Ausgabezellengröße zur Verfügung stehen, hängen davon ab, ob der Prozess die Eingabe aus Zellen oder Tabellen akzeptiert. In Prozessen, die beide Arten der Eingabe akzeptieren, ändert sich das Fenster Max. Zellengröße dynamisch, um die der Eingabeart entsprechenden Optionen anzuzeigen.

- Prozesse, die ihre Eingabe aus Ausgabezellen beziehen
- Prozesse, die ihre Eingabe aus Tabellen beziehen

Sie können auch für beide Eingabearten den zufälligen Anfangswert für die Verwendung bei der zufälligen Auswahl von IDs ändern.

Prozesse, die ihre Eingabe aus Ausgabezellen beziehen

Wenn der Prozess Eingaben aus einer Ausgabezelle bezieht, können Sie die Anzahl der auszugebenden IDs auf der Registerkarte "Zellengrößenbegrenzung" beschränken.



Legen Sie die Ausgabezellengröße mithilfe der folgenden Steuerelemente fest:

- **Unbegrenzte Zellengröße:** Gibt alle IDs zurück, die die Abfrage- oder Auswahlkriterien erfüllen. Diese Option ist die Standardeinstellung.

- **Größe der Ausgabezellen begrenzen auf:** Gibt maximal die festgelegte Anzahl von eindeutigen IDs zurück, die willkürlich aus allen IDs ausgewählt werden, die die Abfragekriterien erfüllen. Geben Sie im Textfeld die maximale Anzahl von IDs ein, die zurückgegeben werden sollen. Kampagne gleicht die deduplizierten Datensätze, die aus der Datenbank zurückgegeben werden, mit denen der Eingabezellen ab und trifft dann eine willkürliche Auswahl, um die endgültige Zellengröße zu erreichen. Die ID-Liste in Zellen, die von Prozess zu Prozess weitergeleitet werden, ist immer eindeutig.

Anmerkung: Verwenden Sie die Option **Wahlfrei** nur, wenn es wichtig ist, dass genau *N* Datensätze zurückgegeben werden. Diese Option nimmt eine große Menge temporären Speicher und viel Zeit in Anspruch, weil alle IDs auf den Kampagne-Server abgerufen werden müssen.

Ausgabezellengröße auf der Basis von Eingangszellengrößen begrenzen

In Prozessen, die ihre Eingabe aus Zellen beziehen, können Sie die Zellengrößen aus verbundenen eingehenden Prozessen als Attribute für die Begrenzung der Ausgabezellengröße verwenden, auch wenn Sie die tatsächlichen Zellendaten oder IDs nicht verwenden.

Wenn Sie beispielsweise drei Prozesse, von denen jeder über eine Ausgabezelle verfügt, mit einem Auswählen-Prozess verbinden, können Sie nur eine der drei Eingangszellen als die tatsächliche Dateneingabe für den Auswählen-Prozess verwenden. Sie können jedoch die *Attribute* der anderen Eingangszellen verwenden, um die Ausgabezellengröße für den Auswählen-Prozess zu bestimmen. Eine durchgezogene Linie zeigt die Verbindung mit dem Prozess an, dessen Ausgabezelle von dem Auswählen-Prozess verwendet wird; gepunktete Linien zeigen Verbindungen mit den Prozessen an, deren Ausgabezellen nicht als Dateneingabe verwendet werden, sondern nur temporär mit dem Auswählen-Prozess verbunden sind.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ausgabezellengröße anhand Eingangszellengröße festlegen**, um die Eingangszellen zu bestimmen, deren Größenattribute für die Begrenzung der Ausgabezellengröße des aktuellen Prozesses verwendet werden sollen. Einige dieser Optionen funktionieren in Verbindung mit dem von Ihnen festgelegten Wert **Max. Ausgabezellengröße begrenzen auf:**.

So begrenzen Sie die Ausgabezellengröße auf der Basis von Eingangszellengrößen::

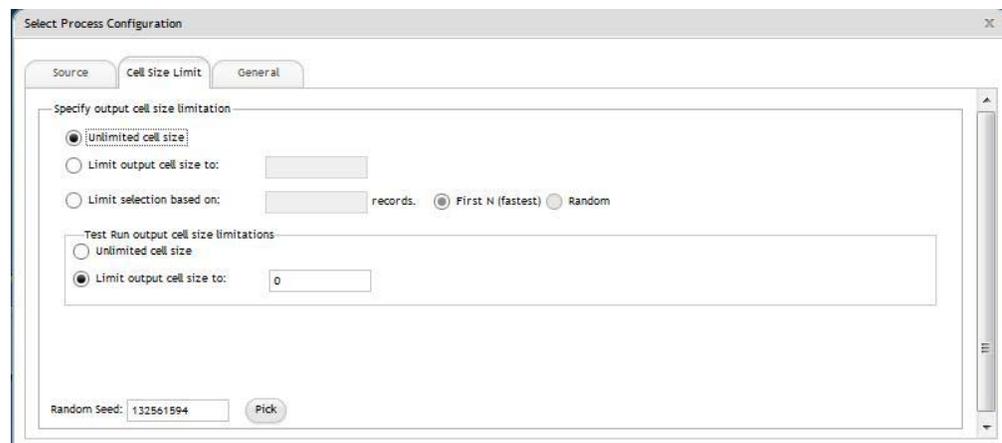
1. Klicken Sie in dem Prozess auf die Registerkarte **Max. Zellengröße**.
Das Fenster **Max. Zellengröße** wird angezeigt.
2. Wählen Sie die Methode für die Berechnung der Begrenzungen aus, indem Sie eine der folgenden Optionen aus der Pulldown-Liste auswählen:
 - **Größte belegte Zelle** — legt fest, dass die Ausgabezellengröße die Größe der größten ausgewählten Eingangszelle nicht überschreiten darf. Wenn z. B. die Zellen A, B und C mit den jeweiligen Größen 250, 500 und 100 ausgewählt werden, ist die Größe der Ausgabezelle für diesen Prozess entsprechend der größten Eingangszelle auf 500 begrenzt.
 - **Maximale Größe (oben) minus Summe aller belegten Zelle** — Verwenden Sie diese Option in Verbindung mit dem oben angegebenen Wert **Max. Ausgabezellengröße begrenzen auf:**. Diese Option legt fest, dass die Ausgabezellengröße *n* nicht überschreiten darf, wobei *n* die Differenz zwischen dem im oberen Feld **Max. Ausgabezellengröße begrenzen auf:** angegebenen Wert und der Summe aller ausgewählten Eingangszellen ist. Wenn Sie für den Wert **Max. Ausgabezellengröße begrenzen auf:** z. B. 1000 eingeben und die

Eingangszellen A und B mit den jeweiligen Größen 100 und 200 auswählen, ist die Größe der Ausgabezelle für diesen Prozess auf $1000 - (100+200) = 700$ begrenzt.

- **Größe der belegten Zellen** — legt fest, dass die Ausgabezellengröße die Größe einer der ausgewählten Eingangszellen nicht überschreiten darf. Wenn z. B. die Zellen A, B und C mit den jeweiligen Größen 250, 500 und 100 ausgewählt werden, ist die Größe der Ausgabezelle für diesen Prozess entsprechend der kleinsten Eingangszelle auf 100 begrenzt.
 - **Summe aller belegten Zellen** — legt fest, dass die Ausgabezellengröße die Gesamtgröße aller ausgewählten Eingangszellen nicht überschreiten darf. Wenn z. B. die Zellen A, B und C mit den jeweiligen Größen 250, 500 und 100 ausgewählt werden, ist die Größe der Ausgabezelle für diesen Prozess entsprechend der Gesamtgröße der drei Eingangszellen auf 850 begrenzt.
3. Wählen Sie in der Liste der Eingangszellen die Eingangszellen aus, auf deren Größen die Kriterien der Ausgabezellengröße basieren sollen.

Prozesse, die ihre Eingabe aus Tabellen beziehen

Wenn der Prozess Eingaben aus einer Tabelle bezieht (oder aus einem strategischen Segment, wenn der Prozess diese Option zulässt), wird die Registerkarte "Zellengrößenbegrenzung" wie folgt verwendet:



Geben Sie auf dieser Registerkarte Grenzwerte für die Ausgabezellengröße an. Die Hauptunterschiede zwischen den beiden **Begrenzungsoptionen** bestehen in deren Auswirkung auf die Ressourcen und die Anzahl der Datensätze, wenn die Datenquelle nicht normalisiert ist.

- **Unbegrenzte Zellengröße:** Gibt alle IDs zurück, die die Abfrage- oder Auswahlkriterien erfüllen. Diese Option ist die Standardeinstellung.
- **Größe der Ausgabezellen begrenzen auf:** Gibt maximal die festgelegte Anzahl von eindeutigen IDs zurück, die willkürlich aus allen IDs ausgewählt werden, die die Abfragekriterien erfüllen. Geben Sie im Textfeld die maximale Anzahl von IDs ein, die zurückgegeben werden sollen. Kampagne dedupliziert vor der Zufallsauswahl den gesamten Satz von IDs und behält nur die angegebene Anzahl von Datensätzen bei, sodass eine Liste eindeutiger IDs zurückgegeben wird, selbst wenn in den ID-Feldern doppelte Werte vorhanden sind. Diese Option nimmt eine große Menge temporären Speicher und viel Zeit in Anspruch, weil alle IDs auf den Kampagne-Server abgerufen werden müssen. Verwenden Sie diese Option nur, wenn die Daten im ID-Feld nicht normalisiert sind und wenn es wichtig ist, dass genau N Datensätze zurückgegeben werden.

- **Auswahl begrenzen basierend auf:** Verwenden Sie diese Optionen, um die Datensätze auf diejenigen zu beschränken, die mit Ihren Abfragekriterien übereinstimmen. Durch diese Option werden der Zeit- und Speicheraufwand reduziert, die zur Auswahl der endgültigen Datensätze benötigt werden. Sie kann jedoch zur Folge haben, dass weniger als die angegebene Anzahl eindeutiger IDs zurückgegeben werden.
 - **Die ersten N (am schnellsten):** Kampagne ruft nur die ersten N Datensätze aus der Datenbank ab, die die Abfragekriterien erfüllen. Anschließend dedupliziert Kampagne diese IDs. Wenn die Daten nicht normalisiert sind, enthält das Endergebnis weniger als die angeforderte Anzahl eindeutiger Datensätze. Dies ist die schnellste Methode, da für das Abrufen der Daten weniger Zeit und weniger temporärer Speicherplatz benötigt werden.
 - **Wahlfrei:** Kampagne ruft aus der Datenbank alle Datensätze ab, die die Abfragekriterien erfüllen. Anschließend werden daraus zufällig so viele Datensätze wie angefordert ausgewählt. Anschließend dedupliziert Kampagne diese IDs. Wenn die Daten nicht normalisiert sind, enthält das Endergebnis weniger als die angeforderte Anzahl eindeutiger Datensätze. Mit dieser Option wird der benötigte temporäre Speicherplatz reduziert, denn nur die zufällig ausgewählten Datensätze werden abgerufen und von Kampagne gespeichert.

Grenzwert für Ausgabezellengröße testen

In einigen Prozessen, darunter Zielgruppe und Auswählen, können Sie die Zellengröße auch für Testläufe begrenzen. Verwenden Sie die Optionen in diesem Abschnitt, um die Menge der ausgegebenen und anschließend während des Testlaufs verarbeiteten Daten zu prüfen.

- **Unbegrenzte Zellengröße** — Dies ist die Standardoption. Die Anzahl der von der Abfrage ausgegebenen IDs, die die Abfrage- oder Auswahlkriterien der Registerkarte **Quelle** dieses Prozesses erfüllen, wird nicht verändert. Mit dieser Option werden beim Testlauf alle Daten verarbeitet, die auch während eines Produktionslaufs verarbeitet würden, jedoch werden Angebots- und Kontaktverlauf nicht aktualisiert.
- **Max. Ausgabezellengröße begrenzen auf:** — gibt eine genau festgelegte Anzahl von IDs aus, die aus allen IDs, die die Kriterien Ihrer Abfrage erfüllen, zufällig ausgewählt wurden. Geben Sie im Textfeld die Anzahl der IDs ein, die ausgegeben werden sollen. Mit dieser Methode entfernt Kampagne die Doppelungen innerhalb des gesamten Satzes von IDs, bevor die zufällige Auswahl erfolgt. Anschließend wird nur die festgelegte Anzahl von Datensätzen beibehalten, sodass eine Liste von eindeutigen IDs ausgegeben wird, auch wenn in den ID-Feldern doppelte Einträge vorhanden sind.

Anmerkung: Die Auswahl von Datensätzen mit dieser Option nimmt sehr viel temporären Speicherplatz und sehr viel Zeit in Anspruch, da alle IDs auf dem Kampagne-Server empfangen werden müssen. Verwenden Sie diese Option nur, wenn die Daten im ID-Feld nicht einheitlich verwendet werden und wenn es wichtig ist, dass genau N Datensätze ausgegeben werden.

Ändern des Zellennamens

Standardmäßig stimmt der Name der in einem Prozess erstellten Zelle mit dem Namen des Prozesses überein. In Prozessen, die mehrere Zellen erstellen, setzen sich die Namen der Ausgabezellen aus dem Prozessnamen und dem Segmentnamen zusammen. Wenn ein Segment-Prozess mit dem Namen „Segment1“ beispielsweise drei Segmente erstellt, werden die Ausgabezellen standardmäßig „Segment1.Segment1“, „Segment1.Segment2“ und „Segment1.Segment3“ genannt.

Zellennamen sind so aufgebaut, dass sie mit dem Namen des Prozesses verbunden werden, von dem die jeweilige Zelle erstellt wurde. Wenn Sie einen Prozessnamen ändern, werden auch die Zellennamen automatisch geändert.

Wenn Sie jedoch den Namen einer Zelle ändern, wird deren Verbindung mit dem Prozessnamen getrennt. Das bedeutet, dass der Zellename bei einer erneuten Änderung des Prozessnamens nicht mehr automatisch geändert wird.

So ändern Sie den Namen einer Zelle in einem Ablaufdiagrammprozess:

Anmerkung: Wenn Sie den Namen einer Ausgabezelle ändern und speichern und wenn für den Zellencode die Option **Automatisch erstellen** aktiviert wurde, wird der Zellencode neu erstellt. Wenn der Zellencode nicht geändert werden soll, inaktivieren Sie die Option **Automatisch erstellen**, bevor Sie den Zellennamen bearbeiten.

1. Doppelklicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess, dessen Ergebniszellennamen Sie ändern möchten. Der Prozesskonfigurationsdialog wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Die allgemeinen Informationen des Prozesses werden angezeigt, darunter der Name des Prozesses und der Ausgabezelle.
3. Setzen Sie den Cursor in das Feld **Name der Ausgabezelle**, sodass der Text markiert wird. Nun können Sie den Zellennamen ändern.
4. Klicken Sie auf **OK**. Die Änderungen werden gespeichert. Wenn Sie den Zellennamen geändert haben, sodass dieser nicht mehr mit dem Namen des Prozesses übereinstimmt, besteht zwischen diesen Namen keine Verbindung mehr.

Anmerkung: Das Speichern eines Ablaufdiagramms löst keine Validierung aus. Um zu prüfen, ob das Ablaufdiagramm richtig konfiguriert wurde, können Sie manuell eine Ablaufdiagramm-Validierung ausführen.

Zurücksetzen des Zellennamens

Standardmäßig stimmt der Name der in einem Prozess erstellten Zelle mit dem Namen des Prozesses überein. In Prozessen, die mehrere Zellen erstellen, setzen sich die Namen der Ausgabezellen aus dem Prozessnamen und dem Segmentnamen zusammen. Wenn ein Segment-Prozess mit dem Namen „Segment1“ beispielsweise drei Segmente erstellt, werden die Ausgabezellen standardmäßig „Segment1.Segment1“, „Segment1.Segment2“ und „Segment1.Segment3“ genannt.

Wenn Sie den Prozess umbenennen, werden auch die Zellennamen automatisch geändert, sodass diese weiterhin mit dem Prozessnamen verbunden bleiben.

Wenn Sie jedoch den Zellennamen manuell ändern, sodass dieser nicht mehr mit dem Namen des Prozesses übereinstimmt, besteht zwischen dem Namen der Zelle und dem des Prozesses keine Verbindung mehr. Sie können die Verbindung wiederherstellen, indem Sie den Zellennamen dem Prozessnamen wieder anpassen.

So setzen Sie den Zellennamen zurück:

1. Doppelklicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess, dessen Ergebniszellennamen Sie zurücksetzen möchten. Der Prozesskonfigurationsdialog wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Die allgemeinen Informationen des Prozesses werden angezeigt.

3. Der nächste Schritt unterscheidet sich, je nachdem, ob Sie einen Prozess bearbeiten, der eine einzelne Zelle oder mehrere Zellen ausgibt:
 - In Prozessen, die eine einzige Zelle ausgeben, bearbeiten Sie den Text im Feld **Name der Ausgabezelle**, sodass er mit dem im Feld "Prozessname" angezeigten Namen identisch ist.
 - In Prozessen, die mehrere Zellen ausgeben, klicken Sie auf **Zellennamen zurücksetzen**. Die Zellennamen werden wieder auf das Standardformat zurückgesetzt, das sich aus dem Namen des aktuellen Prozesses und dem Namen des Segments zusammensetzt.

Der Name des Prozesses und der Name der Zelle werden wieder verbunden. Wenn Sie jetzt den Prozessnamen ändern, wird auch der Name der Ausgabezelle automatisch geändert.
4. Klicken Sie auf **OK**. Ihre Änderungen werden gespeichert und der Prozesskonfigurationsdialog wird geschlossen.

Informationen über das Kopieren und Einfügen von Zellennamen und Zellencodes

In Prozessen, die mehrere Zellen ausgeben, können Sie die Funktion Kopieren und Einfügen verwenden, um die Namen und Codes von mehreren Ausgabezellen im Raster Ausgabezellen zu bearbeiten.

So kopieren und fügen Sie alle Zellen im Raster ein:

In Prozessen, die mehrere Zellen ausgeben, können Sie die Funktion Kopieren und Einfügen verwenden, um die Namen und Codes von mehreren Ausgabezellen im Raster **Ausgabezellen** zu bearbeiten.

1. Doppelklicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess, für den Sie Zellennamen und Zellencodes kopieren und einfügen möchten. Der Prozesskonfigurationsdialog wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Daraufhin werden die allgemeinen Informationen des Prozesses einschließlich des Rasters **Ausgabezellen** angezeigt.
3. Klicken Sie im Raster **Ausgabezellen** auf eine beliebige Stelle, um alle Zellen auszuwählen. Unabhängig von der Position des Cursors werden immer alle Zellen für das Einfügen ausgewählt.

Anmerkung: Die Spalte **Zellencode** kann nur ausgewählt oder bearbeitet werden, wenn das Kontrollkästchen **Zellencodes automatisch erstellen** inaktiviert ist.

4. Klicken Sie auf **Kopieren**. Alle Zellen werden in die Zwischenablage kopiert.
5. Klicken Sie auf die Zelle, die sich oben links von der Position befindet, in die die Zellen eingefügt werden sollen.
6. Klicken Sie auf **Einfügen**. Der Inhalt der kopierten Zellen ersetzt den originalen Inhalt eines Zellenblocks derselben Größe wie der kopierte Zellenblock.

So fügen Sie Zellennamen und -codes aus einem externen Arbeitsblatt ein

1. Wählen Sie Zellen oder Text aus einem externen Arbeitsblatt oder einer Anwendung aus und kopieren Sie sie mithilfe der Kopierfunktion dieser Anwendung.
2. Doppelklicken Sie in Kampagne in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess, in den Sie Zellennamen und Zellencodes kopieren und einfügen möchten. Der Prozesskonfigurationsdialog wird angezeigt.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Daraufhin werden die allgemeinen Informationen des Prozesses einschließlich des Rasters **Ausgabezellen** angezeigt.

Anmerkung: Die Spalte **Zellencode** kann nur ausgewählt oder bearbeitet werden, wenn das Kontrollkästchen **Zellencodes automatisch erstellen** inaktiviert ist. Wenn Sie Inhalte in die Spalte **Zellencode** einfügen möchten, vergewissern Sie sich, dass dieses Kontrollkästchen inaktiviert ist.

4. Klicken Sie auf die Zelle, in die Sie den kopierten Inhalt einfügen möchten. Wenn Sie eine Gruppe von Zellen in Form eines Rechtecks kopieren und einfügen möchten, klicken Sie auf die Zelle, die sich oben links im Rechteck befindet.
5. Klicken Sie auf **Einfügen**. Der Inhalt der kopierten Zelle(n) ersetzt den originalen Inhalt eines Zellenblocks derselben Größe.

Ändern des Zellencodes

Standardmäßig wird ein Zellencode automatisch vom System erstellt, basierend auf dem von Ihrem Systemadministrator für alle Zellencodes definierten Format. Zellencodes müssen in den Ablaufdiagrammen und Kampagnen eindeutig sein, können in den Ablaufdiagrammen jedoch doppelt vorhanden sein, wenn der Konfigurationsparameter des Ablaufdiagramms `AllowDuplicateCellCodes` auf "Ja" gesetzt ist.

Weitere Informationen über Konfigurationsparameter im zentralen Konfigurationsparameter von IBM EMM finden Sie im *Marketing Platform-Administratorhandbuch*.

Anmerkung: Obwohl der standardmäßige systemgenerierte Zellencode überschrieben werden kann, muss der manuell eingegebene Zellencode dem Zellencodeformat entsprechen. Das Format wird im Prozesskonfigurationsdialog unter dem Feld **Zellencode** angezeigt. Codeformate werden durch Konstanten und Variablen wie folgt dargestellt: Großbuchstaben stehen für alphabetische Konstanten, ein kleines "n" steht für ein numerisches Zeichen. Das Zellencodeformat "Annn" zeigt beispielsweise an, dass der Zellencode aus vier Zeichen bestehen muss, wobei das erste Zeichen ein großes „A“ und die weiteren drei Zeichen Ziffern sein müssen. Ein Beispiel für dieses Format wäre der Zellencode „A454“.

So ändern Sie den Code einer Zelle in einem Ablaufdiagrammprozess:

1. Doppelklicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess, dessen Ergebniszellennamen Sie ändern möchten. der Prozesskonfigurationsdialog wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Die allgemeinen Informationen des Prozesses werden angezeigt.
3. Inaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Automatisch erstellen**, wenn es aktiviert ist. Das Feld **Zellencode** kann nun bearbeitet werden.
4. Ändern Sie im Feld **Zellencode** den Zellencode. Achten Sie darauf, dass der geänderte Code dem unter dem Feld **Zellencode** angezeigten Zellencodeformat entspricht.
5. Nachdem Sie den Zellencode geändert haben, klicken Sie auf **OK**. der Prozesskonfigurationsdialog wird geschlossen und die Änderungen werden gespeichert.

So können Sie Ablaufdiagrammenzellen mit dem Dialog „Zielzellen abstimmen und verknüpfen“ abstimmen und verknüpfen

Neben der Verknüpfung von Zellen aus dem Konfigurations-Dialog jedes einzelnen Prozesses können Sie auch Zielzellen für das gesamte Ablaufdiagramm über den Dialog **Zielzellen abstimmen und verknüpfen** verknüpfen und verwalten. Bevor Sie diese Funktion ausführen, vergewissern Sie sich, dass im Arbeitsblatt der Kampagne Platzhalter-Zellencodes und -Zellennamen vorhanden sind. Wenn Sie die automatische Abstimmung durchführen möchten, stellen Sie sicher, dass die im Zielzellen-Arbeitsblatt definierten Zellen den gleichen Namen haben oder Namen, bei denen mindestens die ersten drei Zeichen mit dem Namen der Ausgabezelle übereinstimmen.

1. Klicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf **Optionen** > **Zielzellen abstimmen und verknüpfen**.

Der Dialog „Zielzellen abstimmen und verknüpfen“ wird angezeigt. Im linken Bereich erscheinen „Verfügbare Zielzellen“, im rechten Bereich Ablaufdiagramm-Ausgabezellen.

2. Klicken Sie auf **Automatische Abstimmung**, um Zielzellen und Ablaufdiagramm-Ausgabezellen automatisch nach Namen abzustimmen.

Bei erfolgreich automatisch abgestimmten Zellen erscheint im rechten Bereich der Status **Exakt** oder **Beste Übereinstimmung**. Abgestimmte Zielzellen werden rot markiert.

3. Um die Verknüpfung dieser abgestimmten Zellenpaare abzuschließen, klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen zu speichern und den Dialog zu schließen.

Sie erhalten einen Warnhinweis, dass die Ergebnisse der Ablaufdiagrammausführung verloren gehen. Klicken Sie zum Fortfahren auf **OK**.

Beim nächsten Öffnen des Dialogs **Zielzellen abstimmen und verknüpfen** für dieses Ablaufdiagramm wird bei den abgestimmten und verknüpften Zellen der Status **Verknüpft** angezeigt.

Anmerkung: Zielzellenverknüpfungen werden erst beim Speichern des Ablaufdiagramms in der Datenbank gespeichert. Wenn Sie Änderungen an dem Ablaufdiagramm verwerfen, werden Zellenverknüpfungen nicht in der Datenbank gespeichert.

So heben Sie die Abstimmung oder Verknüpfung von Ablaufdiagrammzellen im Dialog „Zielzellen abstimmen und verknüpfen“ auf

Anmerkung: Das Aufheben von Verknüpfungen zwischen Zellen, mit denen ein Kontaktverlauf verknüpft ist, führt dazu, dass diese Zellen "zurückgezogen" werden. Da zurückgezogene Zellen nicht im Arbeitsblatt für Zielzellen angezeigt werden, sind sie dort nicht mehr sichtbar. Um eine Zelle im Arbeitsblatt für Zielzellen zu behalten, müssen Sie vor dem Aufheben der Verknüpfungen den Kontaktverlauf für diese Zelle löschen.

1. Klicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf **Optionen** > **Zielzellen abstimmen und verknüpfen**.

Abgestimmte oder verknüpfte Zellen werden im rechten Bereich angezeigt. Der zugehörige Status erscheint in der Spalte **Status**.

2. Um die Abstimmung aller abgestimmten Zellenpaare aufzuheben, klicken Sie auf **Alle Abstimmungen aufheben**.

Die nicht mehr abgestimmten Zielzellen werden im Bereich **Verfügbare Zielzellen** angezeigt und der Inhalt der Spalten **Status** und **Zielzellename** der Ausgabezellen wird gelöscht. Verknüpfte Zellenpaare werden nicht geändert.

3. Um die Verknüpfung aller verknüpften Zellenpaare aufzuheben, klicken Sie auf **Alle Verknüpfungen aufheben**.

Verknüpfungen zuvor verknüpfter Paare werden aufgehoben, Abstimmungen bleiben jedoch bestehen. Die Zielzellen erscheinen nun wie abgestimmte Zielzellen in Rot in der Liste **Verfügbare Zielzellen**.

Anmerkung: Zielzellenverknüpfungen werden erst beim Speichern des Ablaufdiagramms in der Datenbank gespeichert. Wenn Sie Änderungen an dem Ablaufdiagramm verwerfen, werden Zellenverknüpfungen nicht in der Datenbank gespeichert.

So können Sie Ablaufdiagrammzellen mit dem Dialog „Zielzellen abstimmen und verknüpfen“ manuell abstimmen und verknüpfen

1. Klicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf **Optionen** > **Zielzellen abstimmen und verknüpfen**.

Der Dialog „Zielzellen abstimmen und verknüpfen“ wird angezeigt. Im linken Bereich erscheinen „Verfügbare Zielzellen“, im rechten Bereich Ablaufdiagramm-Ausgabezellen.

2. Wählen Sie ein oder mehrere abzustimmende Zielzellen-Paare und Ablaufdiagramm-Ausgabezellen aus und klicken Sie auf **Abstimmen** > >.

Die ausgewählten Zielzellen werden der Reihe nach auf die ausgewählten Ablaufdiagramm-Ausgabezellen abgestimmt. Bei erfolgreich abgestimmten Ausgabezellen wird der Status **Manuell** angezeigt und abgestimmte Zielzellen werden rot markiert.

3. Um die Verknüpfung dieser abgestimmten Zellenpaare abzuschließen, klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen zu speichern und den Dialog zu schließen.

Sie erhalten einen Warnhinweis, dass die Ergebnisse der Ablaufdiagrammausführung verloren gehen. Klicken Sie zum Fortfahren auf **OK**.

Beim nächsten Öffnen des Dialogs **Zielzellen abstimmen und verknüpfen** für dieses Ablaufdiagramm wird bei den abgestimmten und verknüpften Zellen der Status **Verknüpft** angezeigt.

Anmerkung: Zielzellenverknüpfungen werden erst beim Speichern des Ablaufdiagramms in der Datenbank gespeichert. Wenn Sie Änderungen an dem Ablaufdiagramm verwerfen, werden Zellenverknüpfungen nicht in der Datenbank gespeichert.

So verbinden Sie Ablaufdiagrammzellen mit Zielzellen unter Verwendung des Dialogs Prozesskonfiguration:

Bevor Sie diese Funktion ausführen, vergewissern Sie sich, dass im Arbeitsblatt der Kampagne Platzhalter-Zellencodes und -Zellennamen vorhanden sind.

1. Doppelklicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess, dessen Ausgabezellen Sie mit den Zellen im Arbeitsblatt für Zielzellen verbinden möchten. Der Prozesskonfigurationsdialog wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Die allgemeinen Informationen des Prozesses werden angezeigt.
3. Öffnen Sie das Fenster Zielzelle auswählen.

- In Prozessen, die eine einzelne Zelle ausgeben, wie z. B. Auswählen, klicken Sie auf **Mit Zielzelle verbinden...**
- In Prozessen, die mehrere Zellen ausgeben, wie z. B. Segment, klicken Sie für jede Zelle, die Sie verbinden möchten, auf die Zeile **Name der Ausgabestelle** oder **Zellencode**. Klicken Sie auf die Schaltfläche ..., die angezeigt wird.

Im Fenster Zielzelle auswählen werden die Zellen angezeigt, die im Arbeitsblatt der aktuellen Kampagne definiert sind.

4. Wählen Sie im Fenster Zielzelle auswählen die Zeile für die Zelle aus, mit der Sie die aktuelle Ausgabestelle verbinden möchten.
5. Klicken Sie auf **OK**. Das Fenster Zielzelle auswählen wird geschlossen. Der Name und der Code der Ausgabestelle werden im Prozesskonfigurationsdialog durch den Code und den Namen der Zelle im Arbeitsblatt für Zielzellen ersetzt. Diese werden kursiv dargestellt, um anzuzeigen, dass sie mit dem Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) verbunden sind.
6. Klicken Sie auf **OK**. Der Prozesskonfigurationsdialog wird geschlossen und die Änderungen werden gespeichert.

So heben Sie die Verknüpfung von Ablaufdiagrammzellen und Zielzellen unter Verwendung des Dialogs "Prozesskonfiguration" auf:

Wichtig: Das Aufheben von Verknüpfungen zwischen Zellen, mit denen ein Kontaktverlauf verknüpft ist, führt dazu, dass diese Zellen "zurückgezogen" werden. Da zurückgezogene Zellen nicht im Arbeitsblatt für Zielzellen angezeigt werden, sind sie dort nicht mehr sichtbar. Um eine Zelle im Arbeitsblatt für Zielzellen zu behalten, müssen Sie vor dem Aufheben der Verknüpfungen den Kontaktverlauf für diese Zelle löschen.

1. Doppelklicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess, dessen Verbindungen zwischen Ausgabestellen und Zellen im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) Sie trennen möchten. Der Prozesskonfigurationsdialog wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**. Die allgemeinen Informationen des Prozesses werden angezeigt.
3. Öffnen Sie das Fenster Zielzelle auswählen.
 - In Prozessen, die eine einzelne Zelle ausgeben, wie z. B. Auswählen, klicken Sie auf **Mit Zielzelle verbinden...**
 - In Prozessen, die mehrere Zellen ausgeben, wie z. B. Segment, klicken Sie für jede Zelle, deren Verknüpfung Sie aufheben möchten, auf die Zeile **Name der Ausgabestelle** oder **Zellencode**. Klicken Sie auf die Schaltfläche ..., die angezeigt wird.

Im Fenster Zielzelle auswählen werden die Zellen angezeigt, die im Arbeitsblatt der aktuellen Kampagne definiert sind. Die aktuell verbundene Zelle wird hervorgehoben.
4. Wählen Sie im Fenster "Zielzelle auswählen" die Option **[Nicht verbunden]**. Der Name und der Code der Zelle werden nicht mehr hervorgehoben.
5. Klicken Sie auf **OK**. Das Fenster "Zielzelle auswählen" wird geschlossen. Der Name und der Code der Ausgabestelle sind im Prozesskonfigurationsdialog nicht mehr kursiv markiert, was bedeutet, dass sie nicht mit dem Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) verbunden sind.
6. Klicken Sie auf **OK**. Der Prozesskonfigurationsdialog wird geschlossen und die Änderungen werden gespeichert.

So weisen Sie Zellen in einem Ablaufdiagramm Angebote zu

Wenn Sie in einem Ablaufdiagramm einen Prozess "Mailliste" oder "Anrufliste" konfigurieren, können Sie Zellen Angebote zuweisen und optional Kontrollgruppen aus den Kontakten ausschließen. Auf diese Weise bestimmen Sie, welche Zellen welche Angebote erhalten.

Anmerkung: Sie können auch ein Arbeitsblatt mit Zielzellen (TCS) verwenden, um Zellen Angebote zuzuweisen. Siehe „So ordnen Sie Zellen im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) Angebote zu:“ auf Seite 144.

1. Erstellen Sie das Angebot oder die Angebotsliste.
2. Doppelklicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf den Prozess "Mailliste" oder "Anrufliste", der die Zellen enthält, denen Sie Angebote zuweisen möchten.
3. Weisen Sie auf der Registerkarte **Verfahren** jeder Zelle ein oder mehrere Angebote zu. Auf der Registerkarte **Parameter** können Sie Angebotsparameterwerte angeben. Anweisungen finden Sie unter „So konfigurieren Sie einen Kontaktprozess (Mailliste oder Anrufliste)“ auf Seite 115.

Anmerkung: Wenn Kampagne in Marketing Operations integriert ist, können Sie mit Marketing Operations Ausgabezellen im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) eines Kampagnenprojekts Angebote zuweisen. Ist die integrierte Kampagne-Umgebung für den Zugriff auf veraltete Kampagnen konfiguriert, gibt es zwei Methoden, um Zellen Angebote zuzuweisen: über das Arbeitsblatt für Zielzellen oder durch Konfigurieren eines Kontaktprozesses. Weitere Informationen finden Sie unter „Informationen über die Integration mit IBM Marketing Operations“ auf Seite 2.

Zuordnen von Angebotslisten zu Zellen

Eine Angebotsliste wird einer Zelle in einem Ablaufdiagramm oder im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) auf dieselbe Weise zugeordnet wie ein einzelnes oder mehrere Angebote. Sie können die Werte für die Parameter in Angeboten jedoch nicht in der Angebotsliste bestimmen. Für die parametrisierten Angebotsfelder werden Standardwerte verwendet.

So legen Sie Parameterwerte in Angeboten fest, die Zellen zugeordnet sind

Nachdem Sie den Zellen Angebote zugeordnet haben, können Sie Werte für parametrisierte Attribute in den zugeordneten Angeboten angeben. Wenn beispielsweise ein Prozess "Mailliste" ein Kreditkartenangebot enthält, können Sie die Angebotsbedingungen anpassen.

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten**.
2. Doppelklicken Sie auf den Kontaktprozess "Mailliste" oder "Anrufliste", dessen Angebotsattribute Sie anpassen möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Parameter**. Diese Registerkarte enthält die Parameternamen und -werte für jedes parametrisierte Angebot, das auf der Registerkarte "Verhalten" zugeordnet wurde.
4. Wählen Sie im Feld **Für Zelle(n)** eine Zelle anhand des Namens aus oder wählen Sie **[Alle Zellen]** aus, um allen Zellen die gleichen Parameterwerte zuzuweisen.

5. Klicken Sie für jede Zellen-/Angebots-/Parameterkombination auf das Feld **Zugewiesener Wert**, um die verfügbaren Werte anzuzeigen (falls zutreffend) oder um den Text in dem Feld zu bearbeiten. Der Wert wird auf alle Zellen angewendet, die dieses Angebot enthalten.

Auf der Registerkarte "Verhalten" können Sie dasselbe Angebot mehreren Zellen zuweisen, aber für jede Zelle andere Parameterwerte festlegen. In diesem Fall wird in der Ansicht **[Alle Zellen]** in der Spalte **Zugewiesener Wert** der Text **[Mehrere Werte]** angezeigt. Verwenden Sie die Liste **Für Zelle(n)**, um zu ermitteln, welcher Wert den einzelnen Zellen zugeordnet ist.

6. Vollständige Informationen zur Verwendung der Registerkarte **Parameter** im Konfigurationsdialog für den Kontaktprozess finden Sie unter „So konfigurieren Sie einen Kontaktprozess (Mailliste oder Anrufliste)“ auf Seite 115.

Informationen über das Arbeitsblatt für Zielzellen:

Anmerkung: Wenn Ihre Kampagne-Umgebung in Marketing Operations integriert ist, müssen Sie Marketing Operations verwenden, um mit Arbeitsblättern für Zielzellen (TCS) zu arbeiten. Wenn Ihre Kampagne-Umgebung für den Zugriff auf veraltete Kampagnen konfiguriert ist, verwenden Sie die Anweisungen in diesem Handbuch, um mit Arbeitsblättern für Zielzellen in veralteten Kampagnen zu arbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter „Informationen über die Integration mit IBM Marketing Operations“ auf Seite 2.

Das Arbeitsblatt für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) ist eine Funktion in Form eines Arbeitsblatts für jede Kampagne, in der alle Zellen, die in den Ablaufdiagrammen der jeweiligen Kampagne verwendet werden, sowie deren Details einschließlich zugeordneter Angebote angezeigt werden. Zusätzlich zu der zugänglichen Ansicht aller Zellen, die in den Ablaufdiagrammen der jeweiligen Kampagne verwendet werden, bietet diese Funktion auch ein Tool für eine zellbasierte Angebotszuweisung.

Das Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) kann jederzeit bearbeitet werden und schreibt Werte in die Kampagne-Systemtabellen, wenn sie gespeichert wird.

Sie kann in zwei Modi verwendet werden:

- **Von oben nach unten** — Sie erstellen alle Ziel- und Kontrollzellen in dem Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) und verbinden diese später mit Hilfe ihrer Zellen-codes mit Zellen, die in Ablaufdiagrammen erstellt wurden. Für Zellen, die in der TCS erstellt wurden, können alle Felder, mit Ausnahme derer, die "**im Ablaufdiagramm verwendet**" werden, in der TCS bearbeitet werden.
- **Von unten nach oben** — Jede Zielzelle, die Sie in einem Ablaufdiagrammprozess erstellen, wird in der TCS angezeigt, nachdem das Ablaufdiagramm gespeichert wurde. Für Zellen, die in Ablaufdiagrammen erstellt wurden, können nur die benutzerdefinierten Attribute in der TCS bearbeitet werden.

Sie können jederzeit zwischen diesen zwei Modi umschalten. In der Regel bleiben Benutzer jedoch entweder bei der einen oder bei der anderen Funktion.

Wichtig: Sie sollten Geschäftsregeln aufstellen, die die Möglichkeiten der Bearbeitung eines Arbeitsblatts für Zielzellen (TCS) während der Bearbeitung oder Ausführung von Ablaufdiagrammen der zugeordneten Kampagne einschränken. Wenn mehrere Benutzer gleichzeitig Änderungen an den Ablaufdiagrammen und TCS vornehmen, also z. B. ein Benutzer Kontaktprozesse innerhalb eines Ablaufdiagramms

grammbearbeitet, während ein anderer Benutzer Angebotszuweisungen für dieselben Zellen in TCS ändert, könnten falsche Daten gespeichert werden und Konflikte entstehen.

In manchen Fällen ist das Umschalten zwischen den beiden Modi jedoch erforderlich. Wenn Sie beispielsweise in einem Ablaufdiagrammarbeiten und merken, dass eine Zielzelle nicht in der TCS im Modus „Von oben nach unten“ definiert wurde, können Sie das Ablaufdiagrammspeichern und in diesen Modus wechseln (zur TCS navigieren und die Zelle dort erstellen). Wechseln Sie anschließend erneut in den Modus „Von unten nach oben“ (kehren Sie zum Ablaufdiagramm zurück und stellen Sie eine Verbindung mit der neuen Zelle in der TCS her. Der Kontaktprozess wird nun erfolgreich konfiguriert.)

Zellen, die in der TCS im Modus „Von oben nach unten“ erstellt wurden, werden nie visuell inaktiviert (grau dargestellt), wenn sie im Modus „Von unten nach oben“ nicht verwendet werden.

Zellenstatusinformationen in dem Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS):

Das Arbeitsblatt für Zielzellen in Kampagne zeigt den aktuellen Status jeder Zelle an, einschließlich Anzahl der Zellen, Typ der letzten Ausführung (Produktions- oder Testlauf eines Ablaufdiagramms, einer Verzweigung oder eines Prozesses) und der Zeit der letzten Ausführung. Die Anzahl der Zellen entspricht der Zahl der eindeutigen Zielgruppen-IDs für jede Zelle, die mit einer Ausgabezelle in einem bereits ausgeführten Ablaufdiagramm verbunden ist. Dieser Zellenstatus ist das Ergebnis des letzten gespeicherten Produktions- oder Testlaufs des entsprechenden Prozesses.

Zellenstatusinformationen werden in dem Arbeitsblatt für Zielzellen entweder in Kampagne (eigenständig) oder Marketing Operations (falls integriert) angezeigt.

Aktualisieren der Anzahl der Zellen

Wenn Sie Änderungen an einer Prozesskonfiguration vornehmen, gehen alle Ergebnisse aus früheren Ausführungen verloren und die Spalten **Zellenanzahl**, **Typ der letzten Ausführung** und **Zeitpunkt der letzten Ausführung** werden im Arbeitsblatt für Zielzellen leer angezeigt. Sie müssen das Ablaufdiagramm, die Verzweigung eines Ablaufdiagramms oder den Prozess im Produktionsmodus oder Testmodus ausführen und anschließend das Ablaufdiagramm speichern, um die Anzahl der Zellen zu aktualisieren.

Beachten Sie die Auswirkungen auf die Anzahl der Zellen in der TCS für die folgenden Arten von Prozesskonfigurationsänderungen.

- **Ablaufdiagramm-Ausgabezellen mit dem Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) verbinden.** Die Anzahl der Zellen wird bis zum nächsten gespeicherten Produktions- oder Testlauf leer angezeigt.
- **Verknüpfung von Ablaufdiagramm-Ausgabezellen mit Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) aufheben.** Alle vorherigen Ausführungsergebnisse werden entfernt und die Anzahl der Zellen wird leer angezeigt.

So aktualisieren Sie die Anzahl der Zellen manuell:

Die Anzahl der Zellen im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) wird automatisch aktualisiert, wenn Sie das Ablaufdiagramm, die Verzweigung eines Ablaufdiagramms oder einen Prozess im Produktionsmodus ausführen oder wenn Sie einen Testlauf

speichern. Wenn die TCS bei Abschluss des Testlaufs geöffnet ist, müssen Sie die Anzahl der Zellen manuell aktualisieren, indem Sie auf das Symbol **Zellenstatus abrufen** klicken.

Arbeiten mit dem Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS)

Weitere Informationen zur Arbeit mit dem Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) finden Sie in den folgenden Themen.

So fügen Sie eine Zeile zum Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) hinzu:

1. Klicken Sie in der Kampagne, in der Sie eine Zeile hinzufügen möchten, auf die Registerkarte **Zielzellen**.

Das Arbeitsblatt (TCS) für die aktuelle Kampagne wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf das Symbol **Bearbeiten**.

Das Arbeitsblatt wird im Modus **Bearbeiten** angezeigt. Vorhandene Zellen, die in den Ablaufdiagrammen verwendet werden, sind farblich markiert.

3. Klicken Sie auf das Symbol **Zelle hinzufügen**.

Am Ende des Arbeitsblatts wird eine Zeile hinzugefügt.

So fügen Sie mehrere leere Zeilen zum Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) hinzu:

1. Klicken Sie in der Kampagne, in der Sie Zellen hinzufügen möchten, auf die Registerkarte **Zielzellen**. Das Arbeitsblatt (TCS) für die aktuelle Kampagne wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf das Symbol **Bearbeiten**.

Das Arbeitsblatt wird im Modus **Bearbeiten** angezeigt. Vorhandene Zellen, die in den Ablaufdiagrammen verwendet werden, sind farblich markiert.

3. Klicken Sie auf das Symbol **Viele Zellen hinzufügen** und wählen Sie in der Dropdown-Liste **N leere Zeilen** aus. Das Fenster Mehrere neue Zeilen hinzufügen wird angezeigt.

4. Geben Sie im Feld Anzahl zu erstellender Zeilen die Anzahl der Zeilen ein, die Sie hinzufügen möchten.

5. Klicken Sie auf **Zielzellen erstellen**.

Die neu hinzugefügten Zeilen für Zielzellen werden unten in das Arbeitsblatt angezeigt und enthalten bereits den Zellencode und den Zellennamen.

6. Geben Sie ggf. weitere Informationen für die neuen Zellen in das Arbeitsblatt ein und klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und Zurück**, um die Änderungen zu speichern.

So duplizieren Sie Zeilen im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS)

1. Klicken Sie in der Kampagne, in der Sie Zellen duplizieren möchten, auf die Registerkarte **Zielzellen**. Das Arbeitsblatt (TCS) für die aktuelle Kampagne wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf das Symbol **Bearbeiten**.

Das Arbeitsblatt wird im Modus **Bearbeiten** angezeigt. Vorhandene Zellen, die in den Ablaufdiagrammen verwendet werden, sind farblich markiert.

3. Wählen Sie die Zeile aus, die Sie duplizieren wollen.

4. Klicken Sie auf das Symbol **Viele Zellen hinzufügen** und wählen Sie in der Dropdown-Liste **N doppelte Zeilen** aus.

Das Fenster Mehrere neue Zeilen hinzufügen wird angezeigt.

5. Geben Sie im Feld **Anzahl zu erstellender Zeilen** die Anzahl der Zeilen ein, die Sie hinzufügen möchten.
6. Klicken Sie auf **Zielzellen erstellen**.
Die neu hinzugefügten Zeilen für Zielzellen werden unter der ausgewählten Zeile angezeigt und enthalten bereits die Zellencodes und die Zellennamen. Alle anderen Spaltenwerte mit Ausnahme von **Im Ablaufdiagramm verwendet** werden aus der ursprünglichen Zellzeile kopiert.
7. Geben Sie ggf. weitere Informationen für die neuen Zellen in das Arbeitsblatt ein und klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und Zurück**, um die Änderungen zu speichern.

So suchen Sie im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS):

Mit der Suchfunktion im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) können Sie eine beliebige Zeichenkette eingeben und Treffer aus allen Spalten der Tabelle erhalten. Wenn Sie zum Beispiel „924“ in das Suchfeld eingeben, werden sowohl die Zeile mit dem Zellencode „A0000000924“ als auch die Zeile für eine Zelle als Treffer angezeigt, die einem Angebot mit dem Namen „Angebot9242007“ zugewiesen ist.

Anmerkung: Die Suchfunktion steht im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) ausschließlich im Bearbeitungsmodus zur Verfügung.

1. Klicken Sie in der Kampagne, in der Sie nach Zellen suchen möchten, auf die Registerkarte **Zielzellen**.
Das Arbeitsblatt (TCS) für die aktuelle Kampagne wird angezeigt.
2. Klicken Sie im Arbeitsblatt auf **Bearbeiten**.
Das Arbeitsblatt wird im Modus **Bearbeiten** angezeigt. Vorhandene Zellen, die in den Ablaufdiagrammen verwendet werden, sind farblich markiert.
3. Klicken Sie auf **Suchen**.
4. Geben Sie im Fenster "Suche" die Zeichenkette ein, nach der Sie suchen möchten, und klicken Sie auf **Suche nach Zeichenkette**.
Die Zeile mit dem ersten Treffer für Ihre Zeichenkette wird hervorgehoben.
5. Klicken Sie auf **Weitersuchen**, um in der Tabelle weitere Treffer zu erzielen.

So kennzeichnen Sie eine Zelle als Kontrollzelle:

1. Klicken Sie im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) im Modus **Bearbeiten** auf die Spalte **Kontrollzelle** der Zelle, die Sie bearbeiten.
Die Zelle kann nun mit Hilfe einer Dropdown-Liste bearbeitet werden.
2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Ja** oder **Nein** aus, um anzugeben, ob die aktuelle Zelle eine Kontrollzelle sein soll.
3. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und Zurück**, um die Änderungen zu speichern.

Wichtig: Wenn Sie eine Kontrollzelle (z. B. Zelle A) einer oder mehreren Zielzellen als Kontrolle zuweisen und anschließend Zelle A zu einer Zielzelle ändern, wird die Zelle A als Kontrollzelle von allen Zielzellen entfernt, die diese zuvor als Kontrolle verwendet haben.

So bestimmen Sie für die aktuelle Zelle eine Kontrollzelle:

1. Klicken Sie im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) im Modus **Bearbeiten** auf die Spalte **Kontrollzellencode** der Zelle, die Sie bearbeiten.

Die Zelle kann nun mit Hilfe einer Dropdown-Liste bearbeitet werden. Zellencodes der Zellen, die als Kontrollzellen gekennzeichnet sind (d. h. für die in der Spalte Kontrollzelle der Wert **Ja** ausgewählt wurde), können als Kontrollzellen ausgewählt werden.

2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Zelle, die als Kontrollzelle für die aktuelle Zelle verwendet werden soll.
3. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und Zurück**, um die Änderungen zu speichern.

So erstellen und verwenden Sie Zellencodes im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS):

Verwenden Sie diese Funktion, damit Kampagne einen eindeutigen Zellencode für die Verwendung im Arbeitsblatt für Zielzellen erstellt.

1. Klicken Sie im Arbeitsblatt für Zielzellen im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Zellencode erstellen**.

Ein Fenster mit dem erstellten Zellencode wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf das Fenster, und wählen Sie mit der Maus den Zellencode aus.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf und wählen Sie im Kontextmenü **Kopieren** aus.
4. Klicken Sie im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) auf das Feld, in das Sie den Zellencode einfügen möchten.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf, und wählen Sie im Kontextmenü **Einfügen**. Der erstellte Zellencode wird in das Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) eingefügt.
6. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und Zurück**, um die Änderungen zu speichern.

So bearbeiten Sie das Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS):

Wenn Sie die Attribute der Zellen im Arbeitsblatt für Zielzellen bearbeiten, vergewissern Sie sich, dass keine Ablaufdiagramme der zugeordneten Kampagne gleichzeitig bearbeitet oder ausgeführt werden.

Wichtig: Wenn mehrere Benutzer gleichzeitig Änderungen an den Ablaufdiagrammen und TCS vornehmen, also z. B. ein Benutzer Kontaktprozesse innerhalb eines Ablaufdiagramms bearbeitet, während ein anderer Benutzer Angebotszuweisungen für dieselben Zellen in TCS ändert, könnten falsche Daten gespeichert werden und Konflikte entstehen.

1. Klicken Sie in der Kampagne, in der Sie Zellen bearbeiten möchten, auf die Registerkarte **Zielzellen**.

Das Arbeitsblatt (TCS) für die aktuelle Kampagne wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf das Symbol **Bearbeiten**.

Das Arbeitsblatt wird im Modus **Bearbeiten** angezeigt. Vorhandene Zellen, die in den Ablaufdiagrammen verwendet werden, sind farblich markiert.

3. Klicken Sie in die Zellfelder, die Sie bearbeiten möchten, und nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
4. Verwenden Sie die Symbole in der Kampagne-Symboleiste, um eine ausgewählte Zeile im Arbeitsblatt nach oben oder nach unten zu bewegen, oder um ausgewählte Zeilen zu löschen.
5. Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und Zurück**, um die Änderungen zu speichern.

So fügen Sie Daten aus einer externen Quelle in das Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) ein:

1. Klicken Sie in der Kampagne, in der Sie Zellen bearbeiten möchten, auf die Registerkarte **Zielzellen**. Das Arbeitsblatt (TCS) für die aktuelle Kampagne wird angezeigt.
2. Klicken Sie im Arbeitsblatt auf **Bearbeiten**. Das Arbeitsblatt wird im Modus **Bearbeiten** angezeigt. Vorhandene Zellen, die in den Ablaufdiagrammen verwendet werden, sind farblich markiert.
3. Kopieren Sie in der externen Anwendung den Zellinhalt oder den Text, den Sie in das Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) einfügen möchten.
4. Klicken Sie in das Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) im Modus **Bearbeiten** auf die Zelle, in die Sie den kopierten Inhalt einfügen möchten, oder halten Sie beim Auswählen von Zellen die **Umschalttaste** gedrückt, um mehrere Zellen auszuwählen.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf, und wählen Sie im Kontextmenü **Einfügen**. Die kopierten Zellinhalte werden in die ausgewählten Zellen eingefügt.
6. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und Zurück**, um die Änderungen zu speichern.

So importieren Sie Daten aus einer .csv-Datei in das Arbeitsblatt für Zielzellen

Sie können große Mengen an Zielzellendaten im .csv-Format aus einer Datei in das Arbeitsblatt für Zielzellen importieren. Die Datei muss wie unter „Erforderliches Format einer .csv-Datei zum Import in die TCS“ beschrieben formatiert werden.

1. Klicken Sie in der Kampagne, für die Sie Zielzellendaten importieren möchten, auf die Registerkarte **Zielzellen**. Das Arbeitsblatt (TCS) für die aktuelle Kampagne wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Zielzellen importieren** im Arbeitsblatt.
3. Verwenden Sie im Dialog **TCS importieren** die Schaltfläche **Durchsuchen**, um zu der zu importierenden .cvs-Datei zu navigieren. Wählen Sie die Datei aus und klicken Sie im Dialog **Datei auswählen** auf **Öffnen**.
4. Klicken Sie auf **Importieren**.
5. Das Arbeitsblatt für Zielzellen wird aktualisiert und die Inhalte der .csv-Datei werden unter den vorhandenen Zellen in der TCS angehängt.

Erforderliches Format einer CSV-Datei zum Import in das Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS)

Um Daten erfolgreich in das Arbeitsblatt für Zielzellen zu importieren, muss die von Ihnen aufbereitete .csv-Datei das folgende Format aufweisen. Wenn Sie den Inhalt des Arbeitsblatts für Zielzellen exportieren, werden Daten auch in diesem Format exportiert.

- Die Datei muss eine Kopfzeile aufweisen, deren Spaltennamen mit den vordefinierten und benutzerdefinierten Zellenattributen übereinstimmen.
- Jede Zeile muss die in der Kopfzeile angegebene Spaltenanzahl aufweisen.
- Wenn eine Spalte keine Daten enthält, sollte sie leer bleiben.
- Werte benutzerdefinierter Attribute werden in den passenden Datentyp konvertiert. Datumsangaben müssen im lokalen Format des Benutzers angegeben werden.

Spaltenname	Beschreibung	Erforderlich	Gültige Werte
CellName	Name der Zielzelle.	Ja	

Spaltenname	Beschreibung	Erforderlich	Gültige Werte
Zellencode	Der Zielzelle zugewiesener Zellencode. Falls leer, generiert Kampagne einen Zellencode, ansonsten wird der angegebene Wert verwendet.	Ja, falls diese Zeile als IsControl=Yes markiert ist.	Der Zellencode muss mit dem definierten Zellencode-Format übereinstimmen.
IsControl	Gibt an, ob die Zelle in dieser Zeile eine Kontrollzelle oder eine normale Zielzelle ist.	Nein	Ja, Nein
ControlCellCode	Der CellCode einer als IsControl=Yes markierten Zelle.	Nein	Ein gültiger Zellencode, der für eine als IsControl=Yes markierte Zelle vorhanden ist.
AssignedOffers	Eine durch Strichpunkte abgetrennte Angebotsreihe oder -liste oder eine Kombination daraus.	Nein	Angebote können mithilfe von Angebotscodes angegeben werden, Angebotslisten mithilfe der Namen von Angebotslisten. Das Format lautet: OfferName1[OfferCode1]; OfferName2[OfferCode2]; OfferListName1[]; OfferListName2[], wobei der Angebotsname optional ist. Der Angebotscode muss angegeben werden und der Name der Angebotsliste muss mit leeren eckigen Klammern angegeben werden.
FlowchartName	Name des zugehörigen Ablaufdiagramms.	Nein. Diese Spalte wird von Kampagne befüllt. Sie wird ignoriert, sofern angegeben. Sie wird zum Export befüllt.	
CellCount	Die Anzahl für diese Zelle.	Nein. Diese Spalte wird von Kampagne befüllt. Sie wird ignoriert, sofern angegeben. Sie wird zum Export befüllt.	
LastRunType	Typ des zuletzt geöffneten Ablaufdiagramms.	Nein. Diese Spalte wird von Kampagne befüllt. Sie wird ignoriert, sofern angegeben. Sie wird zum Export befüllt.	

Spaltenname	Beschreibung	Erforderlich	Gültige Werte
LastRunTime	Zeigt an, wann das Ablaufdiagramm zuletzt ausgeführt wurde.	Nein. Diese Spalte wird von Kampagne befüllt. Sie wird ignoriert, sofern angegeben. Sie wird zum Export befüllt.	
Custom Attr1	Fügen Sie eine Spalte für jedes von Ihnen definierte benutzerdefinierte Zellattribut hinzu, für das Sie Daten importieren.	Nein	Für den Datentyp und die Landeseinstellungen/das Landesformat des benutzerdefinierten Attributs sind gültige Werte erforderlich.

So exportieren Sie Daten aus dem Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS)

Sie können die Inhalte des Arbeitsblatts (TCS) im .csv-Format an einen Ort auf Ihrem lokalen oder vernetzten Laufwerk exportieren. Der gesamte Inhalt der TCS wird exportiert. Sie können nicht nur ein Subset des Inhalts auswählen.

1. Klicken Sie in der Kampagne, für die Sie TCS-Inhalte exportieren möchten, auf die Registerkarte **Zielzellen**. Das Arbeitsblatt (TCS) für die aktuelle Kampagne wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Zielzellen exportieren**.
3. Klicken Sie im Dialog "Dateidownload" auf **Speichern**.
4. Geben Sie im Dialog **Speichern unter** einen Dateinamen an, wechseln Sie in das Verzeichnis, in dem Sie die Datei speichern möchten, und klicken Sie auf **Speichern**. Der Dialog „Dateidownload“ zeigt an, dass der Download abgeschlossen ist.
5. Klicken Sie auf **Schließen**, um zum Arbeitsblatt für Zielzellen zurückzukehren.

So ordnen Sie Zellen im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) Angebote zu:

Im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) können Sie Zellen Angebote im Modus „Von oben nach unten“ zuordnen.

1. Klicken Sie in der Kampagne, für die Sie die Zuordnung der Angebote zu Zellen durchführen möchten, auf die Registerkarte **Zielzellen**. Das Arbeitsblatt (TCS) für die aktuelle Kampagne wird angezeigt.
2. Klicken Sie im Arbeitsblatt auf **Bearbeiten**. Das Arbeitsblatt wird im Modus Bearbeiten angezeigt. Vorhandene Zellen, die in den Ablaufdiagrammen verwendet werden, sind farblich markiert.
3. Klicken Sie im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) im Modus **Bearbeiten** in der Zeile für die Zelle, der Sie Angebote zuordnen möchten, auf die Spalte **Zugewiesene Angebote**.
Das Symbol **Angebote suchen** wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Angebote suchen**.
Das Fenster Angebot(e) auswählen wird angezeigt.
5. Navigieren Sie im Fenster "Angebot(e) auswählen" durch die Angebotsordner, um ein(e) oder mehrere Angebote oder Angebotslisten auszuwählen, oder klicken Sie auf die Registerkarte **Suchen**, um ein Angebot nach Namen, Beschreibung oder Code zu suchen.

- Nachdem Sie die Angebote ausgewählt haben, die Sie der aktuellen Zelle zuordnen möchten, klicken Sie auf **Übernehmen und Schließen**.
Das Fenster Angebote auswählen wird geschlossen, und die ausgewählten Angebote werden in der Spalte **Zugeordnete Angebote** aufgelistet.
- Nachdem Sie die Zuordnung der Angebote zu den Zellen durchgeführt haben, klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und Zurück**, um die Änderungen zu speichern.

So heben Sie die Zuordnung von Angeboten zu Zellen im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) auf:

Sie können die Zuordnung von Angeboten zu Zellen wieder aufheben.

- Klicken Sie in der Kampagne, für die Sie die Zuordnung der Angebote zu Zellen aufheben möchten, auf die Registerkarte **Zielzellen**. Das Arbeitsblatt (TCS) für die aktuelle Kampagne wird angezeigt.
- Klicken Sie im Arbeitsblatt auf **Bearbeiten**. Das Arbeitsblatt wird im Modus Bearbeiten angezeigt. Vorhandene Zellen, die in den Ablaufdiagrammen verwendet werden, sind farblich markiert.
- Klicken Sie im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) im Modus **Bearbeiten** in der Zeile für die Zelle, deren zugeordnete Angebote Sie aufheben möchten, auf die Spalte **Zugewiesene Angebote**.
Das Symbol **Angebote anzeigen** wird angezeigt.
- Klicken Sie auf das Symbol **Angebote anzeigen**.
Das Fenster Angebotsdetails anzeigen/bearbeiten wird angezeigt. Im Bereich Zugeordnete Angebote können Sie die zugeordneten Angebote bzw. Angebotslisten sehen.
- Wählen Sie die Angebote oder Angebotslisten aus, die Sie aus der Zelle entfernen möchten, und klicken Sie auf die Schaltfläche >>, um die ausgewählten Elemente in den Bereich "Entfernte Angebote" zu verschieben.
- Nachdem Sie die Angebote bzw. Angebotslisten entfernt haben, klicken Sie auf **Änderungen übernehmen**.
Das Fenster "Angebotsdetails anzeigen/bearbeiten" wird geschlossen, und die entfernten Angebote bzw. Angebotslisten werden nicht mehr in der Spalte "Zugewiesene Angebote" für diese Zelle angezeigt.
- Nachdem Sie die Zuordnung der Angebote zu den Zellen aufgehoben haben, klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und Zurück**, um die Änderungen zu speichern.

So zeigen Sie zugeordnete Angebote oder Angebotslisten an:

Nachdem Sie die Angebote bzw. Angebotslisten Zellen zugeordnet haben, können Sie die zugeordneten Angebote anzeigen oder die Inhalte der zugeordneten Angebotslisten in der Vorschau ansehen.

- Klicken Sie in der Kampagne, für die Sie die Zellen zugeordneten Angebote oder Angebotslisten anzeigen möchten, auf die Registerkarte **Zielzellen**. Das Arbeitsblatt (TCS) für die aktuelle Kampagne wird angezeigt.
- Klicken Sie im Arbeitsblatt auf **Bearbeiten**. Das Arbeitsblatt wird im Modus Bearbeiten angezeigt. Vorhandene Zellen, die in den Ablaufdiagrammen verwendet werden, sind farblich markiert.
- Klicken Sie im Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) im Modus Bearbeiten in der Zeile für die Zelle, deren zugeordnete Angebote oder Angebotslisten Sie anzeigen möchten, auf die Spalte **Zugewiesene Angebote**.
Das Symbol **Angebote anzeigen** wird angezeigt.
- Klicken Sie auf das Symbol **Angebote anzeigen**.

Das Fenster Angebotsdetails anzeigen/bearbeiten wird angezeigt. Im Bereich Zugeordnete Angebote können Sie die zugeordneten Angebote bzw. Angebotslisten sehen.

- Wählen Sie eine Angebotsliste aus und klicken Sie auf **Vorschau für Angebotsliste**.
Auf der Übersichtsseite der ausgewählten Angebotsliste wird eine Vorschau der Angebote angezeigt.

Symbole auf der Registerkarte Zielzellen

Auf der Registerkarte "Zielzellen" sind die folgenden Symbole verfügbar.



Die Symbole (von links nach rechts) werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Tabelle 17. Symbole für Registerkarte "Zielzellen"

Symbolname	Beschreibung
Bearbeiten	Klicken Sie auf dieses Symbol, um das Arbeitsblatt für Zielzellen (TCS) zu bearbeiten (TCS). Anmerkung: Für das Bearbeiten des Arbeitsblatts für Zielzellen ist die erforderliche Berechtigung nötig. Weitere Informationen finden Sie im <i>Marketing Plattform-Administratorhandbuch</i> .
Zielzellen importieren	Klicken Sie auf dieses Symbol, um den Inhalt einer .csv-Datei in das Arbeitsblatt für Zielzellen zu importieren.
Zielzellen exportieren	Klicken Sie auf dieses Symbol, um den gesamten Inhalt dieses Arbeitsblatts für Zielzellen in eine .csv-Datei zu exportieren.
Zellenstatus abrufen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Daten im Arbeitsblatt für Zielzellen zu aktualisieren.

Kapitel 9. Kontaktverlauf und Antwortverfolgung

In Kampagne bezieht sich der allgemeine Begriff "Kontaktverlauf" auf Informationen zu folgenden Punkten:

- **Welche Angebote** wurden versendet
- an **welche Kunden** (oder Konten bzw. Haushalte in Abhängigkeit von der Zielgruppenebene)
- über **welchen Kanal**
- an **welchem Datum**.

So kann beispielsweise eine Liste mit den Zielkunden einer Kampagne als Ausgabe eines Kontaktprozesses (z. B. Rufliste oder Mailliste) im Ablaufdiagramm der Kampagne erzeugt werden. Jeder der Zielkunden gehört zu einer Zelle, die einem oder mehreren Angeboten zugeordnet wurde. Wenn die Prozesse "Rufliste" oder "Mailliste" im Produktionsmodus (nicht im Testmodus) ausgeführt werden und die Protokollierung im Kontaktverlauf aktiviert ist, werden Informationen hierzu in mehrere Tabellen der Systemdatenbank von Kampagne geschrieben.

Zusammen ergeben diese Tabellen den Kontaktverlauf, in dem die jeweilige Angebotsversion (inklusive der Werte der parametrisierten Angebotsattribute) aufgezeichnet wird, die jeder ID in jeder Zelle zur Laufzeit des Ablaufdiagramms zugeordnet wird. Außerdem werden die Mitglieder von Kontrollzellen erfasst, die von jeglicher Kommunikation ausgeschlossen sind.

Kontrollzellen in Kampagne sind immer vom Typ Ausschluss oder ohne Kontakt, sodass Kunden dieser Kontrollzellen keine Angebote zugeordnet werden können und auch nicht in den Ausgabelisten des Kontaktprozesses enthalten sind (auch wenn sie in die Kontaktverlaufstabellen übertragen werden).

Kontaktverlauf und Zielgruppenebenen

Kampagne speichert und verwaltet für jede Zielgruppenebene, die von Ihren Systemadministratoren definiert worden ist, einen eigenen Kontaktverlauf sowie einen detaillierten Kontaktverlauf. Für jede Zielgruppenebene existieren in der Kampagne-Systemdatenbank separate Tabellen für den Kontaktverlauf und den detaillierten Kontaktverlauf. Es besteht jedoch die Möglichkeit, beide derselben physischen Tabelle in der Datenbank zuzuordnen.

Weitere Informationen über Kontaktverlauf und Zielgruppenebenen finden Sie im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

Detaillierter Kontaktverlauf

Wenn alle Mitglieder einer Zelle gleich behandelt werden (d. h. alle Mitglieder erhalten die gleichen Angebotsversionen), wird der grundlegende Kontaktverlauf aufgezeichnet. Wenn hingegen verschiedene Personen in derselben Zelle eine unterschiedliche Anzahl von Angeboten oder unterschiedliche Angebotsversionen erhalten (wenn die Angebote personalisiert sind, sodass Einzelpersonen in derselben Zelle unterschiedliche Angebotsversionen erhalten), zeichnet Kampagne im detaillierten Kontaktverlauf exakt auf, was jede Person erhalten hat.

Darüber hinaus werden im detaillierten Kontaktverlauf alle Kontrollinformationen aufgezeichnet, die ein bestimmtes Angebot identifizieren, das eine Person erhalten hätte, wenn sie nicht für die Ausschluss-Kontrollgruppe ausgewählt worden wäre. Mit Hilfe dieser Daten können für Steigungs- und ROI-Berechnungen genaue Analysen und Vergleiche der Ziel- gegen die Kontrollzellen vorgenommen werden.

Der detaillierte Kontaktverlauf kann schnell sehr groß werden, bietet Ihnen aber vollständige Daten. Mit diesen können Sie die Antwortverfolgung in sehr detaillierter Form durchführen sowie Ziele und Kontrollen analysieren.

Aufnahme von Einträgen in Kontaktverlaufstabellen

Einträge werden nur dann in die Kontaktverlaufstabellen aufgenommen, wenn ein Ablaufdiagramm-Kontaktprozess (Rufliste oder Mailliste) im Produktionsmodus läuft und die Kontaktprotokollierungsoptionen aktiviert sind. Bei Testläufen werden keine Daten in die Tabellen für den Kontaktverlauf geschrieben.

Wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen, können Sie die Protokollierung für den Kontaktverlauf im Konfigurationsfenster für den Kontaktprozess aktivieren bzw. inaktivieren.

Wichtig: Beachten Sie, dass bei Ablaufdiagrammen mit Kontaktprozessen jede Ausführung eines Ablaufdiagramms im Produktionsmodus den Kontaktverlauf nur einmal erzeugen kann. Sie können mehrfache Kontakte anhand derselben ID-Liste generieren, indem Sie eine Momentaufnahme der ID-Liste erstellen und während jeder Ablaufdiagrammausführung Daten aus dieser Liste lesen. Eine andere Möglichkeit besteht darin, die gleiche ID-Liste als Eingabe für mehrere Kontaktprozesse zu verwenden.

Wenn die Protokollierung für den Kontaktverlauf aktiviert ist, erfasst der Kontaktverlauf die folgenden Details:

- Datum und Uhrzeit des Kontakts (standardmäßig der Zeitpunkt, an dem der Kontaktprozess durchgeführt wurde);
- Im Kontaktprozess zugeordnete Angebotsversion(en) einschließlich der parametrisierten Angebotsattributwerte;
- Genaue Angebotsversionen, die jeder ID zugewiesen wurden;
- Für Ziel- und Kontrollzellen: die Verfahrenscodes zum Verfolgen jeder eindeutigen Kombination aus Angebotsversion, Zelle und Datum/Uhrzeit, inklusive Verfahrenscodes für Kontrollzellen.

Der Produktionsdurchlauf eines Ablaufdiagramm-Kontaktprozesses beeinflusst die folgenden Systemtabellen:

- Verfahrensverlauf (UA_Treatment)
- Grundlegender Kontaktverlauf (UA_ContactHistory)
- Detaillierter Kontaktverlauf (UA_DtlContactHist)
- Angebotsverlauf

Weitere Informationen zu den Systemtabellen, in die der Kontaktverlauf geschrieben wird, finden Sie im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

Verfahrensverlauf (UA_Treatment)

Jedes Mal, wenn ein Ablaufdiagramm im Produktionsmodus ausgeführt wird, werden Zeilen in der Tabelle für den Verfahrensverlauf (UA_Treatment) hinzugefügt.

Anders ausgedrückt: Wenn Sie ein Ablaufdiagramm zeitgesteuert in regelmäßigen Abständen ausführen, wird zur Laufzeit des Ablaufdiagramms bei jedem Durchlauf ein neues Verfahren für jedes Angebot pro Zelle erzeugt. Dies gilt sowohl für Kontakt- als auch für Kontrollzellen. Durch die Aufzeichnung als separate Instanz bei jeder Erzeugung eines Verfahrens ermöglicht Kampagne eine besonders genaue Verfolgung. Der Verfahrensverlauf arbeitet mit dem grundlegenden Kontaktverlauf zusammen und stellt so eine hochkomprimierte und effiziente Methode zur Speicherung der vollständigen Kontaktverlaufsinformationen dar. Der grundlegende Kontaktverlauf (UA_ContactHistory) zeichnet nur die Informationen zur Zellenzugehörigkeit für eine bestimmte Zielgruppe auf, während die Behandlung(en) (Verfahren) der einzelnen Zellen in der Verfahrensverlaufstabelle aufgezeichnet werden (UA_Treatment).

Jede Verfahrensinstanz wird durch einen global eindeutigen Verfahrenscode identifiziert, der sich bei der Antwortverfolgung direkt auf eine bestimmte Verfahrensinstanz zurückführen lässt.

Bei der Verwendung von Kontrollen werden im Verfahrensverlauf auch die Daten der Kontrollzellen aufgezeichnet. Zeilen von Angeboten, die einer Zielzelle zugewiesen werden, nennt man Zielverfahren. Zeilen von Angeboten, die einer Kontrollzelle zugewiesen werden, heißen Kontrollverfahren. Zielverfahren ist ein Kontrollverfahren zugeordnet, wenn der Zielzelle im Kontaktprozess eine Kontrollzelle zugewiesen wurde. Jedem Kontrollverfahren wird darüber hinaus ein eindeutiger Verfahrenscode zugeordnet, obwohl diese Codes nicht an Mitglieder von Ausschluss-Kontrollgruppen weitergegeben werden. Kontrollverfahrencodes werden für die benutzerdefinierte Antwortverfolgung generiert, bei der benutzerdefinierte Ablaufdiagrammlogik eingesetzt wird, um eine Kontrolle zu identifizieren: Kontrollverfahrencodes können nachgeschlagen werden und mit dem Ereignis verknüpft werden, damit die Antwort einer genauen Kontrollverfahrensinstanz zugeordnet werden kann.

Grundlegender Kontaktverlauf (UA_ContactHistory)

Für Ziel- und Kontrollzellen wird für jede Kombination aus Kontakt-ID, Zelle und Datum/Zeit des Ablaufdiagrammdurchlaufs je eine Zeile in die grundlegende Kontaktverlaufstabelle geschrieben.

Sich gegenseitig ausschließende Zellenzugehörigkeit

Wenn Ihre Zielzellen sich gegenseitig ausschließende Zellen sind und jede ID nur zu einer Zelle gehören kann, verfügt jede ID über eine Zeile in der Kontaktverlaufstabelle, wenn sie innerhalb eines einzelnen Kontaktprozesses behandelt wird, unabhängig von der Zahl der zugewiesenen Angebote. Dies ist z. B. der Fall, wenn Sie Zellen definieren, die den Wertsegmenten „Gering“, „Mittel“ oder „Hoch“ entsprechen und Kunden zum gegebenen Zeitpunkt nur einem dieser Segmente angehören dürfen. Auch wenn dem Segment mit „Hohem Wert“ in demselben Kontaktprozess drei Angebote zugeordnet werden, wird nur eine Zeile in den grundlegenden Kontaktverlauf geschrieben, da der grundlegende Datensatz zum Kontaktverlauf die Zellenzugehörigkeit aufzeichnet.

Sich nicht gegenseitig ausschließende Zellenzugehörigkeit

Wenn Personen dagegen mehr als einer Zielzelle angehören können (z. B. wenn jede Ihrer Zielzellen auf verschiedenen Berechtigungsregeln basierte Angebote erhält und Kunden sich für kein, ein oder mehrere Angebote qualifizieren), wird in

der Kontaktverlaufstabelle für jede Person die Anzahl an Zeilen geschrieben, die der Anzahl der Zellen entspricht, in der die Person Mitglied ist.

Wenn Sie zum Beispiel zwei Zellen definieren: „Kunden, die in den vergangenen drei Monaten Einkäufe getätigt haben“ und „Kunden, die im vergangenen Quartal mindestens 500 USD ausgegeben haben“, kann eine Person Mitglied beider Zellen sein. Wenn die Person nun Mitglied beider Zellen ist, werden zwei Einträge in den Kontaktverlauf geschrieben, sobald der Kontaktprozess durchgeführt wird.

Selbst wenn für eine Person mehrere Zeilen geschrieben werden, weil diese mehr als einer Zielzelle angehört, werden alle Angebote innerhalb desselben Kontaktprozesses als einzelnes „Paket“ oder Unterbrechung aufgefasst. Die Zeilen, die von einer bestimmten Ausführungsinstanz eines bestimmten Kontaktprozesses für eine Person geschrieben werden, werden durch eine eindeutige „Paket-ID“ in der Kontaktverlaufstabelle gruppiert. Mehrfache „Unterbrechungen“ treten bei einer Person oder einem Haushalt nur auf, wenn Person bzw. Haushalt mehreren Zellen in unterschiedlichen Kontaktprozessen angehören.

Schreiben zusätzlicher verfolgter Felder in den Kontaktverlauf

Sie können zusätzliche verfolgte Felder erstellen und diese in der Tabelle Grundlegender Kontaktverlauf ausfüllen. So können Sie zum Beispiel den Verfahrenscode aus der Verfahrenstabelle oder ein Angebotsattribut als zusätzliches verfolgtes Feld in den Kontaktverlauf schreiben.

Da es jedoch die Zellenzugehörigkeit ist, die im grundlegenden Kontaktverlauf erfasst wird, und da jede Ziel- oder Kontrollzelle pro Zielgruppen-ID eine Zeile schreibt, wird nur das erste Verfahren für jede Ziel- oder Kontrollzelle geschrieben, wenn Sie zusätzlich verfolgte Felder im grundlegenden Kontaktverlauf mit Angebots- oder Verfahrensdaten füllen.

Beispiel

Zelle	Zugeordnete Kontrollzelle	Angebot für Zelle
ZielZelle1	KontrollZelle1	AngebotA, AngebotB
ZielZelle2	KontrollZelle1	AngebotC
KontrollZelle1	-	-

Wenn das Ablaufdiagramm, das den Kontaktprozess enthält, der die aufgeführten Angebote Zielzelle1 und Zielzelle2 zuordnet, im Produktionsmodus (d.h. wenn das Schreiben in den Kontaktverlauf aktiviert ist) ausgeführt wird, wird für jede Kombination aus Zelle, Angebot und Ausführungsdatum/-uhrzeit ein Verfahren erstellt. In diesem Beispiel werden also sechs Verfahren erstellt:

Verfahren	Verfahrenscode
Zielzelle1, die AngebotA erhält	Tr001
Zielzelle1, die AngebotB erhält	Tr002
Kontrollzelle1, die AngebotA erhält	Tr003
Kontrollzelle1, die AngebotB erhält	Tr004
Zielzelle2, die AngebotC erhält	Tr005
Kontrollzelle1, die AngebotC erhält	Tr006

Wenn Sie etwa „Verfahrenscode“ als zusätzlich verfolgtes Feld im grundlegenden Kontaktverlauf hinzugefügt haben, wird für jede Zelle nur das erste Ziel- oder Kontrollverfahren geschrieben. In diesem Beispiel werden daher nur drei Zeilen in den grundlegenden Kontaktverlauf geschrieben, jeweils für das erste Verfahren jeder Zelle:

Zelle	Verfahrenscode
Zielzelle1	Tr001
KontrollZelle1	Tr003
ZielZelle2	Tr005

Aus diesem Grunde stellt die Erfassung von Attributen auf Angebotsebene in der grundlegenden Kontaktverlaufstabelle keine Best Practice dar, da dies nur unvollständige Kontaktinformationen liefert, wenn:

- einer Zielzelle nur ein Angebot zugeordnet ist und
- jede Kontrollzelle nur einer Zielzelle zugeordnet ist.

In allen anderen Fällen werden nur Daten, die dem ersten Verfahren (oder Kontrollverfahren) zugeordnet sind, ausgegeben. Eine Alternative besteht darin, eine Datenbankansicht für mehr Übersichtlichkeit und Zugriff auf Informationen auf Angebotsebene durch die Verbindung der Systemtabellen UA_ContactHistory und UA_Treatment zu verwenden. Sie können diese Informationen auch im alternativen Kontaktverlauf ausgeben.

Anmerkung: Im detaillierten und im alternativen Kontaktverlauf verhält sich das System jeweils unterschiedlich: Für jedes Verfahren wird eine Zeile geschrieben (anstatt für jede Zelle). Daher können vollständige Verfahrensinformationen für alle Verfahren als Zeilen dargestellt werden, wenn Sie Attributinformationen als zusätzlich verfolgte Felder ausgeben.

Aktualisierungen des Kontaktverlaufs

Die neuen Einträge werden in der Kontaktverlaufstabelle nach den bereits vorhandenen angehängt. Mit Hilfe der Funktion **Verlauf löschen** können Sie die ausgewählten Einträge manuell löschen.

Detaillierter Kontaktverlauf (UA_DtlContactHist)

Die detaillierte Kontaktverlaufstabelle wird nur dann geschrieben, wenn Personen aus der gleichen Zelle verschiedene Versionen eines Angebots erhalten. Mitglieder derselben Zelle erhalten zum Beispiel das gleiche Hypothekenangebot. Das Angebot kann jedoch personalisiert werden, indem Person A einen Zinssatz von 5 % und Person B einen Zinssatz von 4 % angeboten bekommt. Der detaillierte Kontaktverlauf enthält je eine Zeile für jede Angebotsversion, die eine Person erhält, sowie eine Zeile für jede Kontrollzelle auf Basis der Angebotsversionen, die sie erhalten hätte.

Angebotsverlauf

Der Angebotsverlauf besteht aus mehreren Systemtabellen, die zusammen die genauen Informationen über eine Angebotsversion speichern, die in der Produktion verwendet wurde. Neue Zeilen werden in der Angebotsverlaufstabelle nur hinzugefügt, wenn die Kombination der parametrisierten Angebotsattribute eindeutig sind. Ansonsten wird auf vorhandene Zeilen verwiesen.

Schreiben von Einträgen in den Kontaktverlauf inaktivieren

Wichtig: Es ist zwar möglich, das Schreiben in den Kontaktverlauf zu inaktivieren, die Best Practice besteht jedoch darin, die Aufzeichnung im Kontaktprotokoll nicht zu inaktivieren. Wenn Sie eine Kampagne in Produktion ausführen und den Kontaktverlauf nicht protokollieren, sind Sie später nicht in der Lage, den Verlauf nachzuvollziehen, wenn sich die zugrunde liegenden Daten verändern.

Sie haben jedoch zwei Möglichkeiten, Kontaktprozesse auszuführen, ohne in die Kontaktverlaufstabellen zu schreiben:

- „Testlauf durchführen“
- „So inaktivieren Sie Protokollierungsoptionen“

Testlauf durchführen

Einträge werden nur dann in die Kontaktverlaufstabellen aufgenommen, wenn ein Ablaufdiagramm-Kontaktprozess (Rufliste oder Mailliste) im Produktionsmodus läuft und die Kontaktprotokollierungsoptionen aktiviert sind. Bei Testläufen werden keine Daten in die Tabellen für den Kontaktverlauf geschrieben.

So inaktivieren Sie Protokollierungsoptionen

Jeder Kontaktprozess kann so konfiguriert werden, dass die Protokollierung des Kontaktverlaufs während eines Produktionsdurchlaufs inaktiviert wird.

1. Doppelklicken Sie auf den Kontaktprozess, für den Sie die Protokollierung im Kontaktverlauf inaktivieren möchten. Der Dialog für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Protokoll**. Das Fenster für die Konfiguration der Protokollierung von Kontakttransaktionen wird angezeigt.
3. Um eine Protokollierung in den Kontaktverlauf zu vermeiden, inaktivieren Sie die Kontrollkästchen **Protokollieren in Kontaktverlaufstabellen** und **Protokollieren in anderem Ziel**.

Optional können Sie auch auf **Weitere Optionen** klicken, um das Fenster Protokollierungsoptionen für den Kontaktverlauf anzuzeigen. Das Fenster bietet zusätzliche Kontrolle darüber, welche Informationen im Kontaktverlauf protokolliert werden. Weitere Informationen finden Sie unter „So konfigurieren Sie einen Kontaktprozess (Mailliste oder Anrufliste)“ auf Seite 115.

4. Klicken Sie auf **OK**. Der Prozesskonfigurationsdialog wird geschlossen und Ihre Änderungen werden gespeichert. Wenn Sie diesen Kontaktprozess durchführen, werden in die Kontaktverlaufstabellen und alternativen Protokollziele solange keine Einträge geschrieben, bis diese Optionen wieder aktiviert werden.

Löschen des Kontakt- und Antwortverlaufs

Unter Umständen möchten Sie Datensätze im Kontakt- oder Antwortverlauf löschen, wenn beispielsweise ein Produktionsdurchlauf versehentlich ausgeführt wurde oder Sie sich nach einem Produktionsdurchlauf entscheiden, die Kampagne abzubrechen.

Wichtig: Durch das Löschen des Kontakt- und Antwortverlaufs werden diese Daten endgültig aus der Datenbank gelöscht. Ein gelöschter Kontakt- und Antwortver-

lauf kann nicht wiederhergestellt werden. Wenn die spätere Wiederherstellung des Kontaktverlaufs möglich sein soll, müssen die Tabellen der Systemdatenbank gesichert werden, bevor der Verlauf gelöscht wird.

Die Integrität der Referenzen aller Kampagne-Systemtabellen bleibt stets erhalten. In sämtliche Kontaktverlaufstabellen wird gleichzeitig geschrieben. Auch das Löschen des Kontaktverlaufs geschieht gleichzeitig über alle Tabellen. Beispielsweise können Verfahrenstabelleneinträge nicht gelöscht werden, wenn Einträge in den Tabellen für den Kontaktverlauf oder den detaillierten Kontaktverlauf darauf verweisen.

Sie können einen Kontaktverlauf nur mit den entsprechenden Berechtigungen löschen. Ebenso dürfen keine Datensätze zum assoziierten Antwortverlauf existieren. Um den Kontaktverlauf zu löschen, müssen Sie daher ebenso den assoziierten Antwortverlauf löschen.

Wichtig: In typischen Situationen wird empfohlen, keine Kontaktverläufe zu löschen, die über aufgezeichnete Antworten verfügen. Wenn sie allerdings einen solchen Kontaktverlauf löschen müssen, können Sie zwischen dem Löschen aller Datensätze mit assoziierten Kontakt- und Antwortverlauf und dem Löschen nur der Datensätze mit Antwortverlauf wählen.

So löschen Sie den Kontakt- und Antwortverlauf:

Wichtig: Beim dauerhaften Löschen des Kontaktverlaufs werden die Datensätze zum Kontaktverlauf endgültig aus den Systemtabellen gelöscht. Die Daten können nicht wiederhergestellt werden.

1. Doppelklicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus Bearbeiten auf den Kontaktprozess, für den Sie den Verlauf löschen möchten. Der Dialog für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Protokoll**. Das Fenster für die Konfiguration der Protokollierung von Kontakttransaktionen wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Verlauf löschen**. Das Fenster Kontaktverlauf löschen wird angezeigt.

Anmerkung: Falls keine Kontaktverlaufseinträge vorhanden sind, wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt, wenn Sie auf **Verlauf löschen** klicken.

4. Wählen Sie die zutreffende Option zum Löschen des Kontaktverlaufs: Alle Einträge, alle Einträge innerhalb des gewählten Zeitraums oder bestimmter Ablaufdiagrammdurchläufe, gekennzeichnet durch Datum und Zeit des Durchlaufs.
5. Klicken Sie auf **OK**.
 - Wenn keine Datensätze zum Antwortverlauf für die von Ihnen ausgewählten Einträge zum Kontaktverlauf existieren, wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.
 - Wenn Datensätze zum Antwortverlauf für einen der von Ihnen ausgewählten Einträge zum Kontaktverlauf existieren, erscheint das Fenster "Optionen zum Verlauf löschen". Wählen Sie dazu eine der folgenden Optionen aus:
 - **Alle Datensätze zum assoziierten Kontakt- und Antwortverlauf löschen:** Sowohl der Kontaktverlauf als auch der Antwortverlauf werden für die von Ihnen festgelegten Einträge gelöscht.
 - **Nur Datensätze zum assoziierten Antwortverlauf löschen:** Nur der Antwortverlauf wird für die von Ihnen festgelegten Einträge gelöscht. Datensätze zum Kontaktverlauf werden nicht gelöscht.

- **Abbrechen:** Keine Datensätze zum Kontakt- oder Antwortverlauf werden gelöscht.
6. Wenn die ausgewählte Aktion abgeschlossen ist, gibt eine Bestätigungsnachricht an, dass die angegebenen Datensätze gelöscht wurden.
 7. Klicken Sie auf **OK**, um die Bestätigungsnachricht zu schließen.
 8. Klicken Sie auf **OK**, um zum Dialog für die Prozesskonfiguration zurückzukehren.

Informationen über die Antwortverfolgung

In Kampagne ist mit dem Begriff "Antwortverfolgung" der Prozess gemeint, in dem festgestellt wird, ob Ereignisse oder Aktionen von Personen als Antworten auf erhaltene Angebote eingestuft werden. Die Antwortverfolgung schließt auch die Verfolgung von Personen in Ausschluss-Kontrollgruppen ein. Dabei wird festgestellt, ob diese die gewünschte Aktion vorgenommen haben, obwohl Sie nicht kontaktiert wurden.

Kampagne erfasst folgende Informationen zu den Antworten auf Kampagnen:

- Wer hat reagiert – die Liste der Zielgruppenentitäten (z. B. einzelne Kunden oder Haushalte), deren Verhalten den verfolgten Antworttypen entspricht.
- Welche Aktionen wurden zu welchem Zeitpunkt ausgeführt – z. B. Klicks auf einer Website, ein Einkauf oder Kauf eines bestimmten Artikels.
- Auf welches Angebotsverfahren wurde reagiert — Alle in Kampagne generierten Codes (Kampagnen-, Angebots-, Zellen- oder Verfahrenscodes) sowie Angebotsattribute mit Werten außer Null, die vom Antwortenden zurückkommen, werden im Rahmen der Antwortverfolgung überprüft.
- Wie wird die Antwort gezählt — Legen Sie fest, wie Antworten auf die Kampagne den Angebotsattributen auf Basis von übereinstimmenden, in Kampagne generierten Codes oder Werten außer Null zugerechnet werden. Außerdem kann ermittelt werden, ob die Antwortenden der ursprünglichen Zielgruppe oder einer Kontrollgruppe angehören und ob die Antwort vor dem Ablaufdatum empfangen worden ist.

Durchführen der Antwortverfolgung

Die Antwortverfolgung können Sie durchführen, indem Sie ein Ablaufdiagramm mit dem Prozess "Antwort" erstellen, das seine Eingaben von einer Aktionstabelle über einen Auswählen- oder einen Prozess "Extrahieren" erhält. Die Aktionstabelle ist eine Datei oder Tabelle mit einem Datensatz, der alle Aktionen oder Ereignisse enthält, welche daraufhin untersucht werden, ob sie als Antworten für Kontakt- oder Kontrollverfahren gelten sollen.

Sie können den Antwortprozess so konfigurieren, dass die IDs, die Sie als Antworten auf Ihr Angebot gelten lassen, verarbeitet, bewertet und ausgegeben werden. Dies geschieht anhand übereinstimmender Kombinationen aus Antwortcodes und/oder anderen standardmäßigen bzw. benutzerdefinierten Angebotsattributen aus der Aktionstabelle. Alle in Kampagne generierten Codes (Kampagnen-, Angebots-, Zellen- oder Verfahrenscodes), die im Antwortprozess zugeordnet sind, gelten als "Antwortcodes für Interesse". Andere Angebotsattribute, sowohl Standard- als auch benutzerdefinierte Antwortattribute, die im Antwortprozess zugeordnet sind, gelten als "Antwortattribute von Interesse". Sie können beispielsweise das Feld "Relevante Produkte" als Angebotsattribut festlegen, um Folgeantworten nachzuverfolgen. In der Logik der Antwortbearbeitung werden sowohl Antwortcodes von Interesse als auch Antwortattribute von Interesse verwendet, um direkte Antworten und Folgeantworten zu ermitteln.

Während der Ausführung des Antwortprozesses werden diese Antworten in die Systemtabelle für den Antwortverlauf geschrieben (UA_ResponseHistory oder in die entsprechende Tabelle für die einzelnen Zielgruppenebenen). Wie beim Kontaktverlauf gibt es je eine Systemtabelle für den Antwortverlauf für jede Zielgruppenebene, die Sie verfolgen.

Die so im Antwortverlauf erfassten Daten stehen dann für eine Analyse mit den Performanceberichten in Kampagne zur Verfügung.

Kampagne zeichnet automatisch folgende für die Antwortverfolgung relevante Daten auf:

- Ob die Antwort direkt (es wurde mindestens ein in Kampagne generierter Code zurückgegeben) oder eine Folgeantwort (es wurden keine Antwortcodes zurückgegeben) war
- Ob die Antwort vor oder nach dem Ablaufdatum der jeweiligen Angebotsversion erhalten wurde
- Ob der Antwortende zu einer Ziel- oder Kontrollzelle der Kampagne gehört
- Ob die Antwort eindeutig oder doppelt war
- Größtmögliche, anteilige und mehrfache Attributionswerte
- Der Antworttyp (Aktion) der Antwort

Mehrere Antwortverfolgungs-Ablaufdiagramms verwenden

Es ist möglich, ein einziges Antwortverfolgungs-Ablaufdiagramm für alle Kampagnen Ihres Unternehmens zu verwenden. Wenn eine einzelne Aktionstabelle verwendet wird, richtet Ihr Systemadministrator in der Regel Sitzungsablaufdiagramme ein, die die zu verarbeitenden Daten in die Aktionstabelle schreiben.

Ihre Implementierung von Kampagne kann unter Umständen je nach Bedarf mehrere Aktionstabellen enthalten, die jeweils zu einem eigenen Antwortverfolgungs-Ablaufdiagramm gehören.

Sie können mehrere Antwortverfolgungs-Ablaufdiagramms verwenden, wenn Sie:

- Antworten für verschiedene Zielgruppenebenen verfolgen
- verschiedene Anforderungen für die Echtzeit- bzw. Stapelverarbeitung erfüllen müssen
- die Duplizierung großer Datenmengen vermeiden möchten
- bestimmte Daten für verschiedene Situationen fest codieren möchten
- eine benutzerdefinierte Logik für die Antwortbearbeitung benötigen

Antworten für verschiedene Zielgruppenebenen verfolgen

(Erforderlich) Sie benötigen ein Antwortverfolgungs-Ablaufdiagramm für jede Zielgruppenebene, für die Sie Antworten erhalten und verfolgen. Der Antwortprozess arbeitet auf der Zielgruppenebene der Eingangszelle und protokolliert automatisch in der entsprechenden Antwortverlaufstabelle für diese Zielgruppenebene. Zum Verfolgen von Antworten zweier verschiedener Zielgruppenebenen, z. B. Kunden und Haushalt, müssen Sie zwei verschiedene Antwortprozesse erstellen, am besten in zwei unterschiedlichen Antwortverfolgungs-Ablaufdiagrammen.

verschiedene Anforderungen für die Echtzeit- bzw. Stapelverarbeitung erfüllen müssen

(Erforderlich) Die meisten Ihrer Antwortverfolgungs-Sessions sind wahrscheinlich Ablaufdiagramme zur Stapelverarbeitung und in regelmäßigen Abständen verarbeitete Ereignisse, die in eine Aktionstabelle geschrieben werden (z. B. die nächtliche Verarbeitung von Kundeneinkäufen). Die Häufigkeit der Antwortverfolgungsdurchläufe hängt dabei von der Verfügbarkeit der Transaktionsdaten ab, die in die Aktionstabelle geschrieben werden.

Wenn Sie beispielsweise Antworten aus verschiedenen Kanälen bearbeiten (z. B. E-Mail und Postsendungen), müssen Sie möglicherweise unterschiedliche Antwortbearbeitungs-Sessions verwenden, da die Verfügbarkeitshäufigkeit der eingehenden Transaktionsdaten je nach Kanal variiert.

die Duplizierung großer Datenmengen vermeiden möchten

(Optional) Wenn Sie über große Transaktionsvolumen verfügen (mehrere Millionen Verkaufstransaktionen pro Tag), die ausgewertet werden sollen, ist es unter Umständen besser, ein Antwortverfolgungs-Ablaufdiagramm direkt an die Quelldaten zu binden, anstatt die Daten zu extrahieren, zu transformieren und in eine Aktionstabelle zu laden.

Sie können zum Beispiel ein Antwortverfolgungs-Ablaufdiagramm erstellen, in dem ein Prozess "Extrahieren" die Transaktionen aus der Einkaufstransaktionsverlaufstabelle eines E-Commerce-Systems direkt ausliest (auf Basis eines bestimmten Datenbereichs) und ein Antwortprozess direkt auf die Spalten dieser Tabelle zugreift.

bestimmte Daten für verschiedene Situationen fest codieren möchten

(Optional) Sie können bestimmte Daten (z. B. Antworttypen) für verschiedene Situationen wie verschiedene Kanäle fest codieren. Wenn Sie beispielsweise insbesondere an der Verfolgung eines bestimmten Antworttyps (z. B. „Anfrage“) eines bestimmten Kanals (z. B. „Callcenter“) interessiert sind, können Sie ein abgeleitetes Feld zum Filtern dieser Antworten erstellen und in einem Antwortverarbeitungs-Ablaufdiagramm verwenden, um alle Anfragen aus der Callcenter-Datenbank zu lesen. Unter Umständen ist es einfacher, die für die Antwortverfolgung erforderlichen Daten mit abgeleiteten Feldern verfügbar zu machen und so die Daten direkt von der Quelle zu beziehen, als die Daten in eine einzelne Aktionstabelle zu schreiben.

eine benutzerdefinierte Logik für die Antwortbearbeitung benötigen

(Optional). Wenn Sie eigene Regeln zur Zuweisung von Antworten erstellen möchten, können Sie zur Implementierung einer eigenen Logik für die Antwortverfolgung ein separates Antwortverfolgungs-Ablaufdiagramm erstellen. Wenn Sie beispielsweise Antwortende auf ein „4 zum Preis von 3“-Angebot identifizieren möchten, müssen Sie verschiedene Transaktionen untersuchen, um festzustellen, ob eine Person in die Kategorie Antwortender fällt oder nicht. Wenn Sie solche Personen gefunden haben, können Sie diese in einen Antwortprozess eingeben, um die Antworten mit Hilfe des Verfahrens-codes sowie des entsprechenden Antworttyps aufzuzeichnen.

Antwortverfolgung mit Hilfe von mehrteiligen Angebotscodes

Sie können Antworten mit Hilfe eines abgeleiteten Felds bestehend aus einem mehrteiligen Antwortcode nachverfolgen (d. h. einem Antwortcode, der aus mindestens zwei Codes besteht). Alle Angebotsteile müssen mit der partitionsübergreifenden Konfigurationseigenschaft `offerCodeDelimiter` verkettet werden. Im folgenden Beispiel wird ein abgeleitetes Feld mit der Bezeichnung `MultipleOfferCode` erstellt, das aus zwei Teilen besteht, die mit dem Standard-Trennzeichen "-" verkettet sind:

```
MultipleOfferCode = string_concat(OfferCode1, string_concat("-", OfferCode2))
```

Wenn Sie den Antwortprozess so konfigurieren, dass er das abgeleitete Feld als mögliches Aktionsfeld verwendet, dann muss das abgeleitete Feld dem Angebots-/Verfahrensattribut jedes Angebotscodes im mehrteiligen Code entsprechen.

Zeitraum für die Antwortverfolgung

Zusätzlich zur Information, ob die Antwort innerhalb des Gültigkeitszeitraums des Angebots erfolgte (d. h. nach dem Aktivierungs- aber vor dem Ablaufdatum), wird bei der Antwortverfolgung für alle Angebote auch erfasst, ob die Antwort außerhalb des Gültigkeitszeitraums erfolgte. Kampagne verfolgt auch verspätete Antworten für alle Angebote innerhalb eines konfigurierbaren Zeitraums nach Ablauf eines Angebots. Hierdurch werden Daten zur Frage bereitgestellt, wie oft Ihre Angebote nach dem offiziellen Ablaufdatum eingelöst werden.

Der Zeitraum für die Antwortverfolgung wird in Kampagne global festgelegt und gilt für die Angebote aller Kampagnen. Ihr Systemadministrator legt die Anzahl von Tagen fest, für die Antworten nach dem Ablaufdatum des Angebots mitverfolgt werden.

Durch diese Datumseinstellung werden gleichzeitig die für ein Ereignis zutreffenden Verfahrensinstanzen begrenzt. Je kleiner der Zeitraum gewählt ist, desto höher ist der Erfolg, da umso weniger Instanzen aus der Verfahrenstabelle als mögliche Übereinstimmungen zurückgegeben werden.

Weitere Informationen zum Festlegen des Zeitraums finden Sie unter "Festlegen der Anzahl von Tagen, für die nach Ende der Kampagne Antworten erfasst werden" im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

Antwortverfolgung bei Kontrollen

Antworten aus Kontrollgruppen werden gleichzeitig mit Angebotsantworten mit Hilfe des Antwortprozesses verfolgt.

Kontrollzellenantworten werden genauso behandelt wie Folgeantworten, wobei jedoch alle Antwortcodes zunächst verworfen werden. Bei allen Antworten von Mitgliedern aus Kontrollzellen werden die Antwortverfolgungscodes ignoriert. Außerdem werden alle Attribute für Interesse (zum Beispiel relevante Produkte) auf Übereinstimmungen mit Kontrollverfahrensinstanzen überprüft. Kampagne verwendet dabei einen einzigartigen internen Verfahrenscode, der für alle Kontrollverfahren erzeugt wird. Kontrollverfahrenscodes werden jedoch nicht ausgegeben, da Kontrollverfahren grundsätzlich vom Typ "Ausschluss" und "ohne Kontakt" sind.

Es kann vorkommen, dass dasselbe Ereignis sowohl einer Zielverfahrensinstanz als auch einer Kontrollverfahrensinstanz zugerechnet wird. So könnte z. B. ein Angebot über 10 % Gutschrift auf alle Einkäufe in der Damenabteilung eines Bekleidungsgeschäftes auf einen bestimmten Kunden abzielen, der gleichzeitig Mitglied

einer Ausschluss-Kontrollgruppe ist, die sämtliche Einkäufe in diesem Geschäft überwacht. Wenn der Kunde nun mit dem Coupon einkauft, wird dieses Ereignis sowohl der Zielverfahrensinstanz (anhand des Verfahrens-codes auf dem Gutschein) als auch der Kontrollverfahrensinstanz zugeordnet. Kontrollverfahrensinstanzen werden genau wie Zielverfahrensinstanzen innerhalb des Gültigkeitszeitraums oder nach dem Ablaufdatum markiert. Dies macht einen gültigen Kontrollvergleich für die letzten Aktivitäten in der Zielzelle möglich.

Größtmögliche oder anteilige Attribution wird nicht für Antworten aus Kontrollzellen verwendet. Hier wird stets die mehrfache Attribution verwendet. Wenn ein Antwortender also einer Kontrollzelle für ein Angebot angehört und die ausgeführte Aktion als Folgeantwort für mehrere Kontrollverfahren gelten kann, werden der Antwort alle übereinstimmenden Kontrollverfahren zugewiesen.

Antwortverfolgung für personalisierte Angebote

Wenn Sie datenbasierte, personalisierte oder abgeleitete bzw. parametrisierte Angebotsfelder zum Erzeugen verschiedener Angebotsversionen verwendet haben, muss Ihre Aktionstabelle Felder enthalten, die den parametrisierten Angebotsattributfeldern entsprechen, damit die Antworten auf die personalisierten Angebote richtig zugewiesen werden können. Wenn diese Felder in einem Antwortprozess als Attribute von Interesse ausgefüllt werden, können Antworten auf die Angebotsversion oder Verfahrensinstanz zurückgeführt werden. Antworten mit Werten für die „Attribute von Interesse“ müssen genau den Werten entsprechen, die für diese Person im Angebotsversionsverlauf aufgezeichnet wurden, damit eine Attribution zu diesem Verfahren stattfindet.

Wenn Sie z. B. Angebote für Flüge erstellen, die mit einem Ausgangs- und einem Zielflughafen personalisiert sind, muss Ihre Aktionstabelle Felder für den „Ausgangsflughafen“ und den „Zielflughafen“ enthalten. Diese Werte sind in jeder Einkaufstransaktion enthalten, und mit Hilfe der Antwortverfolgung kann dieser bestimmte von einer Person gekaufte Flug auf die an ihn gerichteten Angebotsversionen zurückgeführt werden. Anhand dieser Felder können auch Folgeantworten für die Mitglieder der Kontrollgruppe verfolgt werden, um festzustellen, ob diese ebenfalls Flüge aus dem Angebot erworben haben.

Antworttypen

Unter Antworttypen versteht man die jeweiligen Aktionen, die Sie verfolgen, wie z. B. Klicks, Anfragen, Einkäufe, Aktivierung, Verwendung usw. Jeder Antworttyp entspricht einem eindeutigen Antwortcode. Antworttypen und -codes werden global in der Kampagne-Systemtabelle für die Antworttypen definiert und stehen für alle Angebote zur Verfügung, wobei nicht alle Antworttypen für alle Angebote relevant sind. Beispielsweise ist nicht zu erwarten, dass sich ein Kunde durch eine Direktwerbung „klickt“.

Wenn die Ereignisse in die Aktionstabelle geschrieben werden, kann jede Ereigniszeile nur einen Antworttyp enthalten. Wenn das Feld für den Antworttyp einer Aktion leer (Null) ist, wird dieses als Standardantworttyp („unbekannt“) verfolgt.

Wenn ein einzelnes Ereignis mehreren Antworttypen zugeordnet werden muss, müssen mehrere Zeilen in die Aktionstabelle geschrieben werden – eine für jeden Antworttyp. Wenn z. B. ein Finanzinstitut die Verwendung einer neuen Kreditkarte während des ersten Monats nach der Aktivierung mit den Antworttypen „Einkauf100“, „Einkauf500“ und „Einkauf1000“ verfolgt, muss ein Einkauf über 500 USD unter Umständen ein Ereignis mit den Antworttypen „Einkauf100“ und „Einkauf500“ erzeugen, da beide Bedingungen erfüllt sind.

Wenn Sie komplexe Sequenzen separater Transaktionen erkennen müssen, die zusammen ein Antwortereignis ergeben, benötigen Sie eine eigene Überwachungssitzung, die die relevanten Transaktionen erkennt und dementsprechend ein Ereignis an die Aktionstabelle übermittelt. Wenn z. B. mit der Werbeaktion eines Händlers Kunden belohnt werden sollen, die im Monat Dezember drei beliebige DVDs kaufen, können Sie ein Ablaufdiagramm erstellen, das die Anzahl der DVD-Käufe jedes Kunden berechnet, Kunden auswählt, die mindestens drei DVDs gekauft haben, und diese Kunden in die Aktionstabelle schreibt und mit einem bestimmten Antworttyp versieht (z. B. „Purch3DVDs“ oder „3DVDsGekauft“).

Weitere Informationen über Antworttypen finden Sie im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

Antwortkategorien

In Kampagne gibt es zwei Antwortkategorien:

- Direkte Antworten — es wurden ein oder mehrere in Kampagne generierte Verfolgungscodes aus dem Angebot zurückgegeben und irgendwelche der zurückgegebenen Attribute für Interesse müssen übereinstimmen.
- Folgeantworten – es wurden keine Verfolgungscodes zurückgegeben, aber mindestens ein in der Antwortverfolgung verwendetes Angebotsattribut wurde mit einer Übereinstimmung zurückgegeben. Antworten von Ausschluss-Kontrollgruppen gelten immer als Folgeantworten.

Direkte Antworten

Eine Antwort gilt als direkte Antwort, wenn:

- der Antwortende mindestens einen in Kampagne generierten Code (Kampagnen-, Zellen-, Angebots- oder Verfahrenscode) angegeben hat, der genau mit mindestens einer der möglichen Zielverfahrensinstanzen übereinstimmt, die in Kampagne erzeugt wurde.

AND

- bei irgendeinem zurückgegebenen „Attribut von Interesse“ (d. h. ein standardmäßiges oder benutzerdefiniertes Angebotsattribut, das im Antwortprozess für die Verfolgung festgelegt wurde) muss dessen Wert genau dem Wert des Attributs im Verfahren entsprechen.

Wenn beispielsweise ein Verfahrenscode ein Antwortcode von Interesse und „Antwortkanal“ ein Attribut von Interesse ist, dann entspricht eine eingehende Antwort mit den Werten „XXX123“ als Verfahrenscode und „Einzelhandelsgeschäft“ als Antwortkanal nach Annahme nicht direkt einem Verfahren mit den beiden Werten „XXX123“ und „Web“.

Eine Antwort mit dem Nullwert für ein Attribut von Interesse kann mit keinem Verfahren übereinstimmen, das über ein Angebotsattribut verfügt. So kann zum Beispiel eine Antwort ohne Wert für den „Zinssatz“ keinem Angebot entsprechen, das mit Hilfe einer Angebotsvorlage erstellt wurde, welches als Angebotsattribut einen Zinssatz enthält.

Eine Antwort mit einem Wert für ein Attribut von Interesse, das in keinem Verfahren enthalten ist, kann hingegen zu einer Übereinstimmung führen. Wenn beispielsweise ein Angebot mit kostenlosem Versand auf Basis einer Angebotsvorlage ohne das Angebotsattribut "Zinssatz" erstellt wurde und der "Zinssatz" ein Attribut für Interesse ist, dann ist der Wert des "Zinssatzes" für eine eingehende Antwort

nicht von Belang, wenn Kampagne mögliche Übereinstimmungen mit Verfahren berücksichtigt, die mit dem kostenlosen Versand verknüpft sind.

Bei der Antwortverfolgung wird berücksichtigt, ob die Antwort innerhalb des Gültigkeitszeitraums des Angebots gegeben wurde (d. h. nach dem Aktivierungs- aber vor dem Ablaufdatum). Kampagne verfolgt verspätete Antworten auch für eine konfigurierbare Zeitspanne nach Ablauf des Angebots.

Außerdem wird bei der Antwortverfolgung ermittelt, ob eine direkte Antwort von einem Antwortenden stammt, der zur ursprünglich kontaktierten Gruppe (d. h. der Zielzelle) gehört.

Anmerkung: Wenn eine direkte Antwort nicht aus der ursprünglichen Zielgruppe stammt, wird die Antwort als „virale“ oder „durchgereichte“ Antwort eingestuft. In diesem Fall hat der Antwortende auf irgendeine Weise einen gültigen Antwortcode erhalten, obwohl das ursprüngliche Angebot nicht an diese Person gerichtet war.

Die Information, wie viele Antworten aus der Zielgruppe stammen, kann sehr wertvoll sein. Insbesondere, wenn Sie versuchen, Kunden mit hoher Kaufkraft zu pflegen. Diese Werte können in Erfolgsberichten aufgeschlüsselt werden, um herauszufinden, wie viele direkten Antworten aus der ursprünglichen Zielgruppe kamen und wie viele virale Antworten waren.

Direkte Antworten können genau oder ungenau übereinstimmen.

Direkte exakte Übereinstimmung

Eine Antwort stellt eine direkte exakte Übereinstimmung dar, wenn Kampagne eine eindeutige, zuzuordnende Zielverfahrensinstanz ermitteln kann.

Anmerkung: Idealerweise verwenden Sie in Kampagne erzeugte Verfahrenscodes für die Verfolgung, da Kampagne anhand des zurückgegebenen Verfahrenscodes die zuzuordnende Zielverfahrensinstanz eindeutig ermitteln kann.

Wenn Sie z. B. die in einem Kontakt-Ablaufdiagramm erzeugten Verfahrenscodes als Couponcodes für ein Angebot verwenden und von einem Antwortenden aus der Zielzelle des Angebots ein Verfahrenscode angegeben wird, stellt diese Antwort eine direkte exakte Übereinstimmung mit dem Angebot dar.

Wenn mehrere Verfolgungscodes oder Attribute von Interesse empfangen werden, müssen alle Codes und Attributwerte genau mit der Verfahrensinstanz übereinstimmen, um gezählt zu werden. Wenn also ein Antwortender einen Angebotscode, einen Verfahrenscode sowie ein Angebotsattribut mit einem Wert außer Null angibt, müssen diese genau mit den Codes und Angebotsattributwerten im Verfahren übereinstimmen.

Direkte unexakte Übereinstimmungen

Eine Antwort gilt als direkte unexakte Übereinstimmung, wenn Kampagne die zu bewertende Verfahrensinstanz nicht eindeutig ermitteln kann, sondern die angegebenen Verfolgungscodes mit mehreren möglichen Zielverfahrensinstanzen übereinstimmen.

Um die Zielverfahrensinstanzen weiter einzugrenzen, die bei dieser Antwort berücksichtigt werden (wenn der Antwortende überhaupt von einer Zielverfahrensinstanz kontaktiert wurde), verwirft Kampagne alle Verfahrensinstanzen, von denen

der Antwortende nicht kontaktiert wurde. Falls der Antwortende von keiner Zielverfahrensinstanz kontaktiert wurde, werden alle beibehalten und jeder Instanz eine virale Antwort angerechnet.

Wenn beispielsweise ein Kunde aus dem Segment mit hoher Kaufkraft ein Angebot aus einer Kampagne für Kunden mit niedriger und für Kunden mit hoher Kaufkraft erhält und den Angebotscode zurücksendet, würde dies anfangs zwei Zielverfahrensinstanzen entsprechen (einer für die Zelle mit hoher Kaufkraft und einer für die Zelle mit niedriger Kaufkraft). Wenn wir die Regel für die Antwortverfolgung anwenden, wird die Verfahrensinstanz für die Zelle mit niedriger Kaufkraft verworfen, da sie im Gegensatz zur Verfahrensinstanz für die Zelle mit hoher Kaufkraft nicht auf diesen Antwortenden gerichtet war. Nur die Verfahrensinstanz, die mit der Kundengruppe mit hoher Kaufkraft verknüpft ist, wird bei dieser Antwort berücksichtigt.

Wenn das Antwortdatum darüber hinaus innerhalb des Gültigkeitszeitraums einer der verbleibenden Verfahrensinstanzen liegt, werden alle Verfahrensinstanzen verworfen, deren Gültigkeitszeitraum abgelaufen ist.

Wenn beispielsweise ein Kunde sowohl im Januar als auch im Februar von je einer Instanz derselben Kampagne kontaktiert wird und der Angebotscode zurückgesendet wird, würde dies anfangs zwei Zielverfahrensinstanzen entsprechen (einer für Januar und einer für Februar). Wenn beide Angebotsversionen am Ende des jeweiligen Monats auslaufen, würde eine Antwort im Februar dazu führen, dass die Verfahrensinstanz für Januar verworfen wird, da sie bereits abgelaufen ist. Nur die Verfahrensinstanz für Februar würde bei dieser Antwort berücksichtigt.

Nachdem alle Regeln für die Antwortverfolgung angewendet und alle ungültigen Zielverfahrensinstanzen verworfen worden sind, berechnet Kampagne mithilfe verschiedener Attributionsmethoden die Bewertung für alle verbleibenden Verfahrensinstanzen.

Folgeantworten

Eine Antwort gilt als Folgeantwort, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- keine in Kampagne generierten Verfolgungscodes (Kampagnen-, Zellen-, Angebots- oder Verfahrenscode) werden zurückgegeben
- der Antwortende gehört entweder zu einer Ziel- oder zu einer Kontrollzelle
- mindestens ein für die Antwortverfolgung verwendetes Angebotsattribut wurde zurückgegeben
- alle zurückgegebenen Angebotsattribute stimmen überein.

Eine Antwort mit dem Nullwert für ein Attribut von Interesse kann mit keinem Verfahren übereinstimmen, das über ein Angebotsattribut verfügt. So kann zum Beispiel eine Antwort ohne Wert für den „Zinssatz“ keinem Angebot entsprechen, das mit Hilfe einer Angebotsvorlage erstellt wurde, welches als Angebotsattribut einen Zinssatz enthält.

Eine Antwort mit einem Wert für ein Attribut von Interesse, das in keinem Verfahren enthalten ist, kann hingegen zu einer Übereinstimmung führen. Wenn beispielsweise ein Angebot mit kostenlosem Versand auf Basis einer Angebotsvorlage ohne das Angebotsattribut "Zinssatz" erstellt wurde und der "Zinssatz" ein Attribut für Interesse ist, dann ist der Wert des "Zinssatzes" für eine eingehende Antwort nicht von Belang, wenn Kampagne mögliche Übereinstimmungen mit Verfahren berücksichtigt, die mit dem kostenlosen Versand verknüpft sind.

Außerdem müssen die Antwortenden kontaktiert worden sein (d. h. sie müssen zur Zielzelle oder einer kontaktierten Gruppe gehören), damit die Antwort als Folgeantwort zählt.

Wenn ein Kunde beispielsweise einen Coupon für \$1 Rabatt auf Waschmittel erhalten hat und dann tatsächlich Waschmittel kauft (auch ohne den Coupon einzulösen), leitet Kampagne daraus eine positive Antwort auf diese Zielverfahrensinstanz ab.

Folgeantworten aus Kontrollgruppen

Alle Antworten von Mitgliedern aus Kontrollgruppen (welche in Kampagne immer vom Typ "Ausschluss" sind), gelten als Folgeantworten. Übereinstimmende Folgeantworten stellen den einzigen Mechanismus dar, um Antworten von Mitgliedern von Ausschluss-Kontrollgruppen zu erzeugen.

Da mit den Mitgliedern von Kontrollgruppen keinerlei Kommunikation stattfand, können sie keine Verfolgungscodes angeben.

Bei der Antwortverfolgung werden die Mitglieder von Kontrollgruppen überwacht, um festzustellen, ob sie die gewünschte Aktion vornehmen, ohne ein Angebot erhalten zu haben. So könnte eine Kampagne mit einem Angebot für ein Bankkonto z. B. auf eine Gruppe von Kunden abzielen, die kein Bankkonto führen. Die Mitglieder der Kontrollgruppe werden dabei mitverfolgt, um festzustellen, ob sie während des Angebotszeitraums von sich aus ein Bankkonto eröffnen.

Alle eingehenden Ereignisse werden bewertet, um herauszufinden, ob sie mögliche Folgeantworten für Kontrollverfahrensinstanzen sind. Alle Antwortcodes werden verworfen und verbleibende Attribute für Interesse werden für eine mögliche Antwortanrechnung mit Kontrollverfahrensinstanzen abgeglichen.

Attributionsmethoden

Kampagne unterstützt drei Methoden, anhand derer Antworten den jeweiligen Angeboten zugeschrieben werden:

- Größtmögliche Übereinstimmung
- Anteilige Übereinstimmung
- Mehrfache Übereinstimmung

Alle drei Methoden zur Antwortattribution werden gleichzeitig angewendet und als Teil des Antwortverlaufs aufgezeichnet. Sie können eine Methode, eine Kombination aus zwei oder alle Methoden in den verschiedenen Erfolgsberichten verwenden, um Ihre Kampagne und den Angebotserfolg zu beurteilen.

Die Antwortattribution wird für die Zielverfahrensinstanzen durchgeführt, die übrig bleiben, nachdem die ungültigen Antworten verworfen wurden (weil der Antwortende entweder nicht von der Verfahrensinstanz kontaktiert wurde oder die Zielinstanz abgelaufen ist).

Wenn z. B. ein Antwortender aus einer Zielzelle, der drei Angebote gemacht wurden, einen Zellencode angibt, kann die Verfahrensinstanz nicht genau bestimmt werden. Nach der Methode größtmögliche Attribution würde die Antwort einem der drei Angebote voll zugerechnet werden, entsprechend der anteiligen Attribution würde die Antwort jedem der drei Angebote zu 1/3 angerechnet, während nach der mehrfachen Attribution allen drei Angeboten die Antwort voll angerechnet würde.

Größtmögliche Übereinstimmung

Bei der Attribution mit größtmöglicher Übereinstimmung kann nur eine Zielverfahrensinstanz einer Antwort voll angerechnet werden. Alle anderen übereinstimmenden Verfahrensinstanzen werden überhaupt nicht angerechnet. Wenn bei einer Antwort Übereinstimmungen mit mehreren Verfahrensinstanzen vorhanden sind, wählt Kampagne die Verfahrensinstanz mit dem am kürzesten zurückliegenden Kontaktdaten als beste Übereinstimmung aus. Wenn mehrere Verfahrensinstanzen mit demselben Kontaktdaten und derselben Kontaktzeit vorhanden sind, nimmt Kampagne eine zufällige Zuweisung vor.

Anmerkung: Im Fall von mehreren Verfahrensinstanzen mit demselben Kontaktdaten und derselben Kontaktzeit wird die Antwort immer demselben Angebot zugeschrieben. Dennoch können Sie nicht damit rechnen, dass Kampagne eine bestimmte Verfahrensinstanz auswählt.

Anteilige Übereinstimmung

Bei der anteiligen Attribution wird n übereinstimmenden Verfahrensinstanzen die Antwort zu je $1/n$ angerechnet, sodass die Summe aller attribuierten Bewertungen 1 ergibt.

Mehrfache Übereinstimmung

Bei der mehrfachen Attribution wird die Antwort allen mit n übereinstimmenden Verfahrensinstanzen voll angerechnet. Dies kann zu einer übermäßigen Anrechnung von Verfahren führen und sollte daher mit Vorsicht verwendet werden. Kontrollgruppen werden immer über mehrfache Attribution verfolgt: Alle Antworten eines Mitglieds einer Kontrollgruppe werden voll angerechnet.

Kapitel 10. Gespeicherte Objekte

Häufig verwendete Kampagnenkomponenten sollten Sie nach dem Entwerfen als gespeicherte Objekte sichern. Durch Wiederverwendung gespeicherter Objekte in verschiedenen Ablaufdiagrammen und Kampagnen kann Zeit gespart und die Konsistenz verbessert werden.

In Kampagne werden folgende Objekttypen gespeichert:

- Abgeleitete Felder
- Benutzervariablen
- Benutzerdefinierte Makros
- Vorlagen
- Gesp. Tabellenkataloge

Informationen zu abgeleiteten Feldern

Abgeleitete Felder sind Variablen, die in der Datenquelle nicht vorhanden sind. Sie werden aus einem oder mehreren vorhandenen Feldern erstellt, die auch aus verschiedenen Datenquellen stammen können. In den Konfigurationsfenstern vieler Prozesse steht die Schaltfläche **Abgeleitete Felder** zur Erstellung neuer Variablen für Abfragen, Segmentierungen, Sortierungen, Berechnungen sowie die Ausgabe in einer Tabelle zur Verfügung.

Abgeleitete Felder können explizit für den nachfolgenden Prozess verfügbar gemacht werden. Aktivieren Sie dazu bei der Erstellung der Option **Dauerhaft verwenden**.

Im Allgemeinen werden die für einen Prozess zur Verfügung stehenden abgeleiteten Felder im Ordner **Abgeleitete Felder** angezeigt. Abgeleitete Felder sind nur in dem Prozess verfügbar, in dem sie erstellt wurden. Wenn Sie in einem Prozess keine abgeleiteten Felder erstellt haben, wird der Ordner **Abgeleitete Felder** nicht angezeigt.

Wenn Sie ein abgeleitetes Feld in einem Prozess verwenden möchten, der kein nachfolgender Prozess des aktuellen Prozesses ist, müssen Sie den Ausdruck des abgeleiteten Feldes in der Liste **Gespeicherte abgeleitete Felder** speichern. Ist ein abgeleitetes Feld Bestandteil der Liste **Gespeicherte abgeleitete Felder**, ist es für alle Prozesse und Ablaufdiagramme verfügbar.

Erstellung abgeleiteter Felder

Abgeleitete Felder werden im Konfigurationsfenster von Prozessen erstellt, die diese Felder unterstützen.

In dem Ausdruck eines abgeleiteten Feldes können nur Felder aus Tabellen verwendet werden, die im Prozesskonfigurationsdialog ausgewählt sind. Wenn die gewünschte Tabelle nicht angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass sie als Quellentabelle ausgewählt ist.

Einschränkungen bei der Benennung von abgeleiteten Feldern

Abgeleitete Feldnamen weisen die folgenden Einschränkungen auf:

- Sie dürfen nicht identisch mit einer der folgenden Bezeichnungen sein:

- Einem Datenbank-Schlüsselwort (z. B. EINFÜGEN, AKTUALISIEREN, LÖSCHEN oder WO)
- Einem Feld in einer zugeordneten Datenbanktabelle
- Die Wörter Ja oder Nein dürfen nicht enthalten sein.

Falls Sie diese Beschränkungen bei der Benennung nicht beachten, führt der Aufruf dieser Felder u.U. zu Datenbankfehlern und -Verbindungsabbrüchen.

Anmerkung: Für die Namen abgeleiteter Felder gelten auch spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen“, auf Seite 253

So erstellen Sie ein abgeleitetes Feld

1. Klicken Sie im Konfigurationsfenster eines Prozesses, der abgeleitete Felder unterstützt, auf **Abgeleitete Felder**.
Das Fenster "Abgeleitetes Feld erstellen" wird geöffnet.
2. Alle vorher in diesem Prozess erstellten abgeleiteten Felder werden in der Liste **Feldname** angezeigt. Um ein neues abgeleitetes Feld zu erstellen, geben Sie einen anderen Namen ein.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Permanent machen**, um die für dieses Feld berechneten Werte zu speichern und weiterzuleiten. Durch Auswahl dieser Option steht das abgeleitete Feld für nachfolgende Prozesse zur Verfügung.
4. Definieren Sie das abgeleitete Feld direkt im Bereich "Ausdrücke" oder verwenden Sie das Formel-Hilfsprogramm. Doppelklicken Sie auf ein verfügbares Feld, um es dem Bereich "Ausdrücke" hinzuzufügen.
Ein abgeleitetes Feld kann einen Nullwert haben. Verwenden Sie NULL, um einen Nullwert für eine Momentaufnahme zurückzugeben. Verwenden Sie NULL_STRING, um einen Nullwert mit einem Zeichenfolgedatentyp zurückzugeben, wenn das abgeleitete Feld in einem Kampagne-Makro genutzt werden soll.
Sie können Zeichenketten als Konstanten in ein abgeleitetes Feld eingeben. Zeichenketten müssen in Anführungszeichen eingeschlossen werden. Beispiel: „Meine Zeichenkette“. Bei numerischen Zeichenfolgen sind keine Anführungszeichen erforderlich.
5. (Optional) Klicken Sie auf **Gespeicherte abgeleitete Felder**, wenn Sie das abgeleitete Feld in einer Liste speichern möchten, sodass es in einem anderen Prozess oder Ablaufdiagramm wiederverwendet werden kann. Zudem können Sie mithilfe dieser Option ein vorhandenes abgeleitetes Feld laden oder die Liste der gespeicherten abgeleiteten Felder organisieren.
6. Klicken Sie auf **Syntax prüfen**, um mögliche Fehler zu ermitteln.
7. Klicken Sie auf **OK**, um das abgeleitete Feld zu speichern und zum Prozesskonfigurationsdialog zurückzukehren.

So erstellen Sie ein neues abgeleitetes Feld aus einem bereits vorhandenen:

1. Klicken Sie im Konfigurationsfenster eines Prozesses, der abgeleitete Felder unterstützt, auf **Abgeleitete Felder**.
Das Fenster Abgeleitetes Feld definieren wird angezeigt.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Feldname** das abgeleitete Feld aus, aus dem Sie ein neues erstellen möchten.
Der Ausdruck des abgeleiteten Feldes wird im Bereich **Ausdruck** angezeigt.

3. Ändern Sie den Namen des vorhandenen abgeleiteten Feldes in den gewünschten Namen für das neue abgeleitete Feld.

Wichtig: Sie können die Wörter „Ja“ und „Nein“ nicht als Namen für abgeleitete Felder verwenden; der Aufruf dieser Felder führt zu Datenbank-Verbindungsabbrüchen.

4. Optional können Sie den Ausdruck des abgeleiteten Feldes bearbeiten.
5. Klicken Sie auf **OK**, um das neue abgeleitete Feld zu speichern und zum Prozesskonfigurationsdialog zurückzukehren.

So verwenden Sie ein benutzerdefiniertes Makro zur Erstellung abgeleiteter Felder

1. Klicken Sie in einem Prozess, der abgeleitete Felder unterstützt, auf **Abgeleitete Felder**.

Das Fenster Abgeleitetes Feld definieren wird angezeigt.

2. Klicken Sie im Fenster "Abgeleitetes Feld" definieren auf **Formelassistent**.

Im **Formelassistenten** wird eine Liste der benutzerdefinierten Makros angezeigt.

3. Wählen Sie ein Makro aus der Liste aus, indem Sie darauf doppelklicken.

Die Deklaration und die Beschreibung werden angezeigt, und das Makro wird in das Fenster Formelassistent eingefügt.

4. Wählen Sie aus der Liste **Für Ausdrücke verfügbare Felder** die entsprechenden Felder aus, um den Ausdruck fertig zu stellen.

5. Klicken Sie auf **OK**, um das neue abgeleitete Feld zu speichern und zum Prozesskonfigurationsdialog zurückzukehren.

Speichern abgeleiteter Felder

Abgeleitete Felder sind nur in dem Prozess, in dem sie erstellt wurden, und in den nachfolgenden Prozessen verfügbar. Wenn Sie zum Beispiel ein abgeleitetes Feld mit dem Namen Proz_Verwendung mit der Formel:

$$(\text{Akt_Saldo} / \text{Kredit_limit}) * 100$$

in einem Prozess definieren, steht Proz_Verwendung in keinem anderen Prozess zur Verfügung. Die Ausnahme bildet ein unmittelbar folgender Prozess, wenn die Option **Dauerhaft verwenden** aktiviert ist).

Sie können die Definition des abgeleiteten Feldes jedoch genau wie alle anderen Abfragen speichern. Sie können die Definition des abgeleiteten Feldes in der Liste **Gespeicherte abgeleitete Felder** speichern und ihr einen Namen zuweisen (z. B. Proz_Kreditlimit_verwendet). Wenn Sie dasselbe abgeleitete Feld zu einem späteren Zeitpunkt in einem anderen Prozess desselben oder eines anderen Ablaufdiagramms verwenden möchten, können Sie Proz_Kreditlimit_verwendet aus der Liste **Gespeicherte abgeleitete Felder** auswählen und den gespeicherten abgeleiteten Ausdruck einfügen, anstatt ihn erneut einzugeben.

So speichern Sie ein abgeleitetes Feld

1. Klicken Sie in einem Prozess, der abgeleitete Felder unterstützt, auf das zu speichernde abgeleitete Feld.
2. Klicken Sie auf **Gespeicherte abgeleitete Felder**.
Das Fenster **Gespeicherte Liste** wird angezeigt.
3. Wählen Sie die Option **Aktuellen Ausdruck in gespeicherter Liste sichern**.

4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Geben Sie im Fenster "Ausdrücke gespeicherter abgeleitete Felder" den Speicherort für das Feld, gegebenenfalls eine Sicherheitsrichtlinie sowie Informationen zum abgeleiteten Feld an.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Anmerkung: Um ein bereits erstelltes abgeleitetes Feld zu speichern, wählen Sie dieses aus der Dropdown-Liste **Feldname** aus. Wenn der Ausdruck des abgeleiteten Feldes im Bereich **Ausdruck** angezeigt wird, klicken Sie auf **Gespeicherte Ausdrücke**.

So verwenden Sie ein gespeichertes abgeleitetes Feld

1. Klicken Sie in einem Prozess, der abgeleitete Felder unterstützt, auf **Abgeleitete Felder** oder klicken Sie auf **Extras > Gespeicherte abgeleitete Felder**, um das Fenster "Gespeicherte Ausdrücke für abgeleitete Felder" anzuzeigen.
2. Wählen Sie das gewünschte Feld aus der Liste gespeicherter abgeleiteter Felder aus.

Abgeleitete Felder dauerhaft verwenden

Durch das dauerhafte Verfügarmachen eines abgeleiteten Feldes weisen Sie Kampagne an, die berechneten Werte des Feldes zu speichern und für nachfolgende Prozesse verfügbar zu machen. Dadurch können sowohl Zeit als auch Ressourcen eingespart werden, da Kampagne diese Werte nicht erneut im Ablaufdiagramm berechnen muss.

1. Klicken Sie im Konfigurationsfenster eines Prozesses, der abgeleitete Felder unterstützt, auf **Abgeleitete Felder**.
Das Fenster Abgeleitetes Feld definieren wird angezeigt.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Dauerhaft verwenden**, um die für dieses Feld berechneten Werte zu speichern und weiterzuleiten.

Beispiel: Dauerhaft abgeleitetes Feld

Sie können zum Beispiel den Prozess "Auswählen" so konfigurieren, dass er IDs basierend auf der Beschränkung durch ein abgeleitetes Feld auswählt und mit einem Prozess "Momentaufnahme" verbunden ist, in dem die ausgewählten Datensätze ausgegeben werden, die das abgeleitete Feld beinhalten. Wenn Sie dieses abgeleitete Feld als dauerhaft kennzeichnen, wird der berechnete Wert vom Prozess "Auswählen" an den Prozess "Momentaufnahme" weitergeleitet.

Eine weitere Anwendungsmöglichkeit für dauerhaft abgeleitete Felder ist die Verwendung mit dauerhaften Feldern vom Aggregattyp, wie zum Beispiel AVG oder GROUPBY. Diese Aggregatfelder werden basierend auf mehreren Datenzeilen in der aktuellen Zelle berechnet. Dadurch ändert sich der Wert dieser Aggregatfelder, wenn sich der Inhalt der Zelle ändert. Mit dauerhaft abgeleiteten Feldern haben Sie die Möglichkeit, den ursprünglich berechneten Wert zu erhalten und an andere Prozesse weiterzuleiten. Wenn Sie anstatt dessen das abgeleitete Feld neu berechnen, wird ein Wert berechnet, der auf den verbleibenden Datensätzen in der aktuellen Zelle basiert.

Wenn ein Prozess mehrere Eingaben verwendet, wie zum Beispiel ein Prozess Momentaufnahme, der mit den Eingaben zweier Prozesse Auswählen arbeitet, sind in dem nachgeordneten Prozess alle dauerhaft abgeleiteten Felder verfügbar.

Wenn das dauerhaft abgeleitete Feld nicht in allen der eingehenden Prozesse zum Auswählen verfügbar ist, aber in die Ausgabe eines Prozesses "Momentaufnahme"

eingeschlossen ist, dann zeigt der Prozess "Momentaufnahme" für dieses dauerhaft abgeleitete Feld in allen Ausgabezeilen des Prozesses zum Auswählen, in denen das dauerhaft abgeleitete Feld nicht verfügbar war, den Wert NULL an.

Wenn ein dauerhaft abgeleitetes Feld nicht in allen der eingehenden Prozesse Auswählen verfügbar ist und Sie dieses Feld bei der Definition des Prozesses Segment verwenden, dann enthält der Prozess Segment leere Segmente für alle Prozesse Auswählen, in denen das dauerhaft abgeleitete Feld nicht verfügbar war.

Der Prozess Segment verbleibt in dekonfiguriertem Zustand, wenn Sie versuchen, ein Segment mit Hilfe eines Ausdrucks zu definieren, der mehr als ein dauerhaft abgeleitetes Feld enthält, das nicht in allen Prozessen zum Auswählen verfügbar ist.

Bei dauerhaft abgeleiteten Feldern (DAF) sind folgende Richtlinien zu beachten:

- DAF sind an die Eingangszelle angehängt (Vektor).
- DAF werden vor der Ausführung von Abfragen berechnet.
- Mehrere DAF sind in folgenden Prozessen verfügbar:
 - Momentaufnahme: Wenn ein PDF nicht für eine Zelle definiert ist, ist der Wert des Feldes NULL. Wenn eine einzelne ID größer als eine Zelle ist, wird für jede Zelle eine Zeile ausgegeben.
 - Segment: PDFs sind nicht für das Segmentieren nach Feldern verfügbar, wenn mehrere Eingangszellen ausgewählt sind. PDFs müssen für das Segmentieren nach Abfrage in allen ausgewählten Eingangszellen vorhanden sein.
- DAF beinhalten nur einen einzelnen, zufällig ausgewählten Wert pro ID-Wert, unabhängig von der Anzahl des Auftretens dieser ID in den Daten. Daher existiert für jeden ID-Wert nur ein Datensatz, wenn die Ausgabe keine Tabellenfelder, aber eine IBM -ID enthält.

Wenn Sie ein abgeleitetes Feld verwenden, das auf einem Tabellenfeld basiert, beinhaltet die Ausgabe indirekt ein Tabellenfeld. In diesem Fall existiert für jede Instanz eines ID-Wertes ein Datensatz. (Kommt ein ID-Wert zum Beispiel sieben Mal in den Daten vor, dann werden sieben Datensätze ausgegeben.)

Dauerhaft abgeleitete Felder speichern nur einen *einzig*en Wert für jede Zielgruppen-ID, welcher zufällig aus den verfügbaren Werten ausgewählt wird. Dies bedeutet, dass Sie beim Arbeiten mit nicht normalisierten Daten die Makrofunktion GROUPBY verwenden müssen, um das gewünschte Verhalten zu erreichen.

Zum Beispiel wollen Sie in der Einkaufstransaktionstabelle den höchsten Betrag einer einzelnen Einkaufstransaktion eines Kunden finden und diesen als dauerhaft abgeleitetes Feld für nachfolgende Prozesse speichern. Sie können ein abgeleitetes Feld (und dann ein als dauerhaft festgelegtes abgeleitetes Feld) wie folgt schreiben: `Höchster_Trans_Betr = groupby(KID, maxof, Trans_Betr)`

Bei nicht normalisierten Einkaufstransaktionsdaten wie den nachfolgend aufgeführten wird dies folgendermaßen berechnet:

CID	DATUM	TRANS_BETR	HÖCHSTER_TRANS_BETR
A	1.1.2007	\$200	\$300
A	15.3.2007	\$100	\$300
A	30.4.2007	\$300	\$300

Wenn das abgeleitete Feld dauerhaft ist, wird (zufällig) ein beliebiger Wert (alle sind \$300) gewählt und der Wert \$300 für Kunde A festgelegt.

Ein zweites weniger offensichtliches Beispiel ist die Auswahl einer Vorhersagemodell-Bewertung aus einer Notentabelle für ein bestimmtes Modell X. Hier kann das abgeleitete Feld so aussehen:

```
ModellX_Bewertung = groupby(KID, maxof, if(Modell = 'X', 1, 0), Note)
```

Und die Daten können so aussehen:

CID	MODELL	NOTE	MODELLX_BEWERTUNG
A	A	57	80
A	B	72	80
A	X	80	80

Das dauerhaft abgeleitete Feld, ModellX_Bewertung, gibt dem gewünschten Ergebnis den Notenwert 80. Es ist falsch, ein abgeleitetes Feld wie folgt zu erstellen:

```
Fehler_ModellX_Bewertung = if(Modell = 'X', Bewertung, NULL)
```

Dies wird sich wie folgt auswirken:

CID	MODELL	NOTE	FEHLER_MODELLX_BEWERTUNG
A	A	57	NULL
A	B	72	NULL
A	X	80	80

Wenn Sie dann das abgeleitete Feld, Fehler_ModellX_Bewertung, dauerhaft festlegen, kann der dauerhafte Wert NULL oder 80 sein. Wenn Sie mit nicht normalisierten Daten arbeiten und die abgeleiteten Feldwerte sind nicht die gleichen, dann kann beim dauerhaften Festlegen des abgeleiteten Feldes als Ergebnis *jeder* der Werte ausgegeben werden. Beim Definieren von `abg_Feld_Note = NOTE` und der dauerhaften Festlegung von diesem Feld können sich beispielsweise die Werte 57, 72 und 80 für Kunde A ergeben. Um das gewünschte Ergebnis zu gewährleisten, müssen Sie das Makro `GROUPBY` für die Kunden-ID benutzen und sicherstellen, dass der abgeleitete Feldwert für alle Daten des Kunden *der gleiche* ist.

Informationen über Benutzervariablen

Kampagne unterstützt Benutzervariablen. Sie können in der Prozesskonfiguration bei der Erstellung von Abfragen und Ausdrücken verwendet werden.

Richtlinien für die Verwendung von Benutzervariablen

Bei Benutzervariablen sind folgende Richtlinien zu beachten:

- Benutzervariablen sind für das Ablaufdiagrammlokal, in dem sie definiert und verwendet werden. Innerhalb des Ablaufdiagramms sind sie jedoch global gültig.
- Verwenden Sie für Benutzervariablen die folgende Syntax: `UserVar.UserVarName`
- Benutzervariablen verfügen über **Anfangswerte**, die den Benutzervariablen bei der ersten Definition im Dialog **Benutzervariablen** zugewiesen werden. Der **Anfangswert** wird nur verwendet, um den **aktuellen Wert** vor der Ausführung

eines Ablaufdiagramms festzulegen. Es handelt sich dabei um den **aktuellen Wert**, der von Kampagne während einer Ablaufdiagrammausführung verwendet wird.

Anmerkung: Wenn der **aktuelle Wert** einer Benutzervariablen nicht festgelegt wurde und Sie einen Prozess oder eine Verzweigung ausführen, kann Campaign die Benutzervariable nicht auflösen. Campaign setzt nur den **aktuellen Wert** einer Benutzervariablen vor dem Starten eines Ablaufdiagramms auf den **Anfangswert**.

- Sie können den **aktuellen Wert** einer Benutzervariablen im Fenster "Abgeleitetes Feld" des Prozesses "Auswählen" ändern.
- Benutzervariablen können Konstanten und Ausdrücke aufnehmen, wie zum Beispiel `UserVar.meineVar = Avg(UserTable.Age)`.

Anmerkung: Wenn Sie einen Ausdruck verwenden, der mehrere Werte zurückgibt (zum Beispiel `UserTable.Age+3`, der für jeden Datensatz in der Tabelle einen Wert zurückgibt), dann ist die Benutzervariable auf den Wert gesetzt, der als erster Wert zurückgegeben wird.

- Setzen Sie Benutzervariablen, die Sie innerhalb von SQL-Anweisungen verwenden, weder in einfache noch in doppelte Anführungszeichen.
- Wenn Sie Objektnamen an Ihre Datenbank übergeben (zum Beispiel wenn Sie eine Benutzervariable verwenden, die einen Ablaufdiagrammnamen enthält), müssen Sie sicherstellen, dass der Objektname nur die von Ihrer Datenbank unterstützten Zeichen enthält. Anderenfalls erhalten Sie einen Datenbankfehler.
- Die in Benutzervariablen enthaltenen Werte können bei der Ausführung von Prozessen übergeben werden.
- Die Benutzervariablen werden von Ausgangstriggern unterstützt.
- Die Benutzervariablen werden zur Verwendung in benutzerdefinierten Makros unterstützt.

So erstellen Sie eine Benutzervariable

1. Klicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Optionen** und wählen Sie **Benutzervariablen** aus.
Der Dialog "Benutzervariablen" wird angezeigt.
2. Geben Sie in der Spalte **Variablenname** den Namen der neuen Benutzervariable ein, indem Sie auf den Hot Spot **<Klicken Sie hier, um ein neues Element hinzuzufügen>** klicken.
3. Wählen Sie in der Spalte **Datentyp** einen Datentyp aus der Dropdown-Liste aus. Wenn Sie keinen Datentyp festlegen, wählt die Anwendung beim Klicken auf **OK** den Typ **Keiner** aus.
Da der Datentyp **Keiner** zu unvorhersehbaren Ergebnissen führen kann, sollten Sie den richtigen Datentyp angeben, um dies zu vermeiden.
4. Geben Sie in der Spalte **Anfangswert** einen Anfangswert (Ausgangswert) für die Benutzervariable ein. Sie können auch Profile von Feldern erstellen, um die verfügbaren Werte zu überprüfen. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche mit Auslassungspunkten, die durch einen Klick in die Spalte verfügbar wird.
5. Geben Sie in der Spalte **Aktueller Wert** einen aktuellen Wert für die Benutzervariable ein. Sie können auch Profile von Feldern erstellen, um die verfügbaren Werte zu überprüfen. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche mit Auslassungspunkten, die durch einen Klick in die Spalte verfügbar wird.
6. Wiederholen Sie diese Schritte zur Erstellung weiterer Benutzervariablen.

7. Sobald Sie die Definition der Benutzervariablen abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**.

Die neuen Benutzervariablen werden gespeichert. Sie können sie zu einem späteren Zeitpunkt bei der Prozesskonfiguration verwenden.

Nach dem Starten eines Ablaufdiagramms wird der **aktuelle Wert** jeder Benutzervariablen im Abschnitt **Aktueller Wert** angezeigt. Wenn der aktuelle Wert vom Anfangswert abweicht, können Sie den Anfangswert wiederherstellen, indem Sie auf **Standardwerte wiederherstellen** klicken.

Anmerkung: Wenn der **aktuelle Wert** einer Benutzervariablen im Prozess "Auswählen" erneut definiert wird, wirkt sich die manuelle Zurücksetzung des **aktuellen Werts** auf den **Anfangswert** während einer Ablaufdiagramm-, Verzweigungs- oder Prozessausführung nicht auf den Wert der Benutzervariablen aus.

Informationen über benutzerdefinierte Makros

Bei einem benutzerdefinierten Makro handelt es sich um eine Abfrage, die Sie entweder mit einem IBM -Ausdruck oder über eine direkte SQL-Abfrage mit oder ohne Wert erstellen können. Benutzerdefinierte Makros unterstützen Variablen, weshalb sie wesentlich leistungsfähiger sind als ihre Vorgänger, die gespeicherten Abfragen.

Sie können ein benutzerdefiniertes Makro speichern und es zur Konfiguration von Prozessen in einem Ablaufdiagrammsowie zum Definieren abgeleiteter Felder verwenden.

Die Unterstützung für direktes SQL sorgt für verkürzte Antwortzeiten: Dadurch, dass die Rohdaten nicht länger auf dem Anwendungsserver gefiltert und bearbeitet werden müssen, lassen sich komplexe Transaktionen unmittelbar in der Datenbank abwickeln.

Kampagne unterstützt folgende drei Typen benutzerdefinierter Makros, die ihrerseits eine unbegrenzte Anzahl von Variablen unterstützen:

- Benutzerdefinierte Makros basierend auf einem IBM -Ausdruck
- Benutzerdefinierte Makros basierend auf direktem SQL
- Benutzerdefinierte Makros basierend auf direktem SQL, die einen festgelegten Wert enthalten

Wichtig: Beim Erstellen benutzerdefinierter Makros sollten Sie berücksichtigen, dass auch technisch weniger versierte Benutzer Zugriff auf benutzerdefinierte Makros haben. Aus diesem Grund sollten Sie die Funktion des Makros so präzise wie möglich beschreiben, Makros mit ähnlicher Funktion im gleichen Ordner ablegen usw. Auf diese Weise verringern Sie das Risiko, dass Makros unsachgemäß angewandt werden und Benutzer unerwünschte Abfrageergebnisse erhalten.

So erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Makro:

1. Klicken Sie auf einer Ablaufdiagrammseite im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Optionen** und wählen Sie **Benutzerdefinierte Makros** aus.
Der Dialog "Benutzerdefinierte Makros" wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neues Element**.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Speichern unter** eine Ordnerposition für das benutzerdefinierte Makro aus.

4. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen und eine Deklaration für das benutzerdefinierte Makro ein. Mit folgender Syntax können Sie nun auf das Makro verweisen:

`MakroName(Var1,Var2,...)`

Sie müssen einen eindeutigen Namen für das Makro und die zugehörigen Variablen angeben.

Der *MacroName* darf nur aus alphanumerischen Zeichen bestehen. In der Zeichenkette für *MakroName* dürfen Sie keine Leerzeichen verwenden, dafür aber Unterstriche (_).

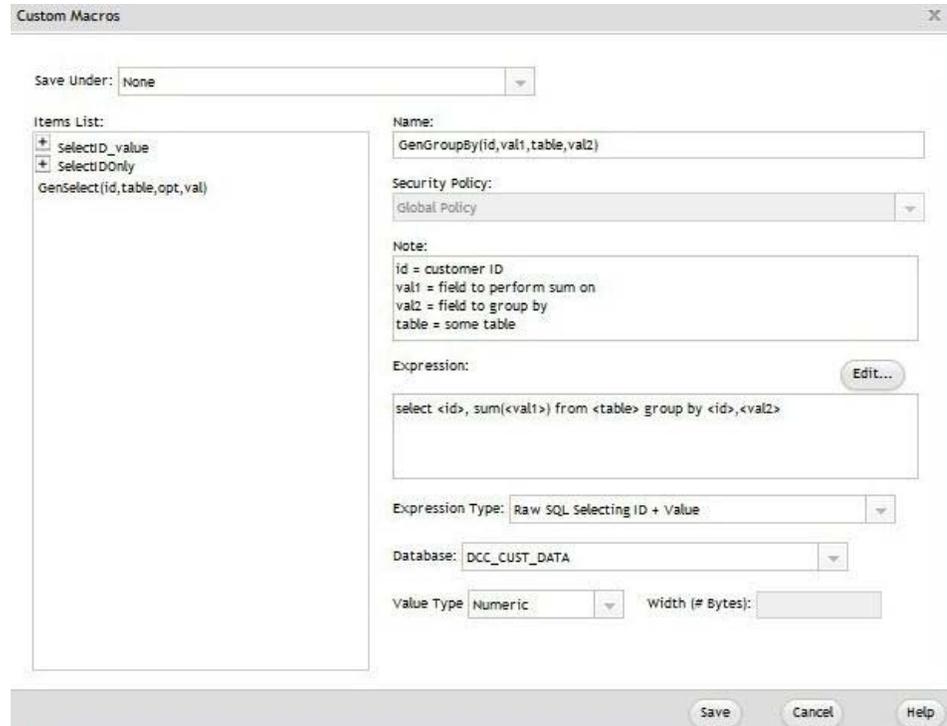
Anmerkung: Wenn ein benutzerdefiniertes Makro denselben Namen wie ein eingebautes Makro hat, hat das benutzerdefinierte Makro Vorrang. Wir empfehlen zur Vermeidung von Verwechslungen, benutzerdefinierte Makros nicht mit Bedienernamen oder mit Namen, die denen in Kampagne integrierten Makros entsprechen, zu benennen. Eine Ausnahme könnte dann gemacht werden, wenn Sie ausdrücklich wünschen, dass das neue benutzerdefinierte Makro immer verwendet wird und dass das eingebaute Makro unzugänglich wird und bleibt.

Wichtig: Die Variablennamen müssen mit den Variablennamen in der Definition des benutzerdefinierten Makros im Fenster Ausdruck übereinstimmen. Sie müssen die Variablennamen als Liste angeben, in der die einzelnen Variablennamen durch Kommas voneinander getrennt sind. Die Liste muss in Klammern stehen.

5. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Sicherheitsrichtlinien** eine Richtlinie für das neue benutzerdefinierte Makro aus.
6. Geben Sie im Feld **Hinweis** Informationen zum neuen benutzerdefinierten Makro und eine verständliche Erklärung zur Funktion des Makros und der einzelnen Variablen ein.
7. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Ausdruckstyp** den benutzerdefinierten Makrotyp aus, den Sie erstellen möchten.
 - Wenn Sie **Liste für SQL-Auswahl-ID (Raw)** auswählen, müssen Sie eine Datenbank aus der Dropdown-Liste im Feld **Datenbank** auswählen.
 - Wenn Sie **SQL-Auswahl-ID + Wert (Raw)** auswählen, müssen Sie auch eine Datenbank aus der Dropdown-Liste im Feld **Datenbank** und den Wertetyp des Feldes aus der Dropdown-Liste **Wertetyp** auswählen. Stellen Sie sicher, dass Sie den richtigen Wertetyp auswählen. Andernfalls erhalten Sie bei dem Versuch, ein Profil dieser Abfrage anzulegen, eine Fehlermeldung über einen falsch zugeordneten Wert.
 - Wenn Sie als Wertetyp **Text** auswählen, müssen Sie im Feld **Breite (#Byte)** die Länge des Wertetyps in Byte angeben. Die Informationen zur Länge in Byte müssen Sie aus der Datenbank abrufen. Wenn Sie keinen Zugriff auf die Datenbank haben oder die Information nicht abfragen können, geben Sie 256 ein. Dies entspricht der maximalen Länge.
8. Klicken Sie in das Feld **Ausdruck**, um das Fenster "Auswahlkriterien festlegen" zu öffnen.
9. Erstellen Sie einen Abfrageausdruck. Sie können beliebig viele Variablen anlegen. Verwenden Sie für Variablennamen alphanumerische Zeichen. Variablen müssen in spitzen Klammern stehen (<>). Auch bei Operanden (Werte und Zeichenketten) und Operatoren kann es sich unter Umständen um Variablen handeln.

Wichtig: Verwenden Sie bei der Definition benutzerdefinierter Makros keine Ablaufdiagramm-Benutzervariablen. Benutzerdefinierte Makros sind global, Ablaufdiagramm-Benutzervariablen nicht.

Beispiel: Benutzerdefiniertes Makro, das direktes SQL (Raw) unter Angabe einer ID und eines Wertes verwendet



10. Klicken Sie auf **Speichern**, um das benutzerdefinierte Makro zu speichern. Das benutzerdefinierte Makro wird daraufhin gespeichert, und Sie können über den Makronamen auf das Makro zugreifen.
11. Klicken Sie auf **Schließen**, um den Dialog "Benutzerdefinierte Makros" zu schließen.

Richtlinien für die Verwendung benutzerdefinierter Makros

Beachten Sie beim Erstellen bzw. Verwenden von Makros die folgenden Richtlinien:

- Als Name für ein benutzerdefiniertes Makro dürfen nur alphanumerische Zeichen verwendet werden. In der Zeichenkette für den Makronamen dürfen Sie keine Leerzeichen verwenden, dafür aber Unterstriche (_).
- Wenn eine Datenquelle mit der Eigenschaft `ENABLE_SELECT_SORT_BY = TRUE` konfiguriert wurde, *müssen* Sie benutzerdefinierte SQL-Makros mit einer **SORTIEREN NACH**-Klausel versehen. Nur so werden die zurückgegebenen Datensätze anhand der Zielgruppenschlüsselfelder der Zielgruppenebene sortiert, auf der Sie arbeiten. Andernfalls wird für das Makro bei einem Prozess "Momentaufnahme" in einem abgeleiteten Feld und bei nicht erwartungsgemäßer Reihenfolge eine Fehlernachricht ausgegeben.
- Wenn Sie den Rückgabewert eines benutzerdefinierten Makros nicht vergleichen, gilt folgende Logik: Wenn der Wert numerisch ist, werden Werte ungleich Null als TRUE ausgewertet (die IDs, mit denen Sie verknüpft sind, werden ausgewählt); Werte gleich Null ergeben hingegen FALSE. Zeichenketten ergeben immer FALSE.

- Wenn Sie ein benutzerdefiniertes Makro aus direktem SQL erstellen, kann eine temporäre Segmenttabelle dazu beitragen, dass sich die Geschwindigkeit bei der Ausführung von direktem SQL wesentlich erhöht. Der Grund hierfür ist eine erhebliche Reduktion der zu bearbeitenden Datenmenge.

Greift ein benutzerdefiniertes Makro auf temporäre Segmenttabellen zurück, wird der Datenbank zwangsläufig eine temporäre Segmenttabelle übermittelt, damit der Code ordnungsgemäß ausgeführt werden kann.

Wird ein benutzerdefiniertes Makro in einem SELECT-Befehl höchster Ebene verwendet, stehen keine Verlaufsinfos zur Verfügung, mit deren Hilfe Kampagne der Datenbank eine temporäre Segmenttabelle übergeben könnte. Folge ist, dass der Code nicht ordnungsgemäß ausgeführt werden kann.

Das bedeutet für Sie, dass Sie beim Erstellen eines benutzerdefinierten Makros mit direktem SQL unter Umständen zwei Versionen des gleichen benutzerdefinierten Makros erstellen müssen. Eines davon verwendet Tokens temporärer Tabellen, das andere nicht.

Das benutzerdefinierte Makro, das ohne Tokens von temporären Tabellen auskommt, sollte auf der obersten Hierarchieebene verwendet werden (z. B. im ersten SELECT-Befehl). Das Makro mit Tokens temporärer Tabellen lässt sich an jeder anderen Stelle der Struktur einsetzen, an der solch ein Einsatz vorteilhaft erscheint.

- Eigenständige Verknüpfungen können entstehen, wenn Sie die Rückgabewerte benutzerdefinierter Makros gemeinsam zur Abfrage nicht normalisierter Daten verwenden. Das ist in aller Regel nicht wünschenswert.

Wenn Sie z. B. ein auf direktem SQL basierendes, benutzerdefiniertes Makro verwenden, das einen Wert zurückgibt (z. B. in einem Prozess "Momentaufnahme"), und Sie das benutzerdefinierte Makro sowie ein anderes Feld aus der Tabelle ausgeben, auf dem das benutzerdefinierte Makro basiert, nimmt Kampagne eine eigenständige Verknüpfung der Tabelle vor. Wenn die Tabelle nicht normalisiert wurde, erhalten Sie ein kartesisches Produkt (d. h. die Anzahl der angezeigten Datensätze ist größer als erwartet).

- Auf benutzerdefinierte Makros kann ab dieser Version nur per Verweis zugegriffen werden, weil die Definition des benutzerdefinierten Makros nicht in den aktuellen Prozess kopiert wird.

Zur Laufzeit wird das benutzerdefinierte Makro aufgelöst, indem seine Definition in der Systemtabelle **UA_CustomMacros** (dort sind die Definitionen gespeichert) ermittelt und das Makro anschließend eingesetzt/ausgeführt wird.

- Im Unterschied zu gespeicherten Abfragen müssen benutzerdefinierte Makronamen eindeutig sein, unabhängig vom Verzeichnispfad. Vor Version 5.0 war es möglich, eine gespeicherte Abfrage mit dem Namen "A" in zwei verschiedenen Ordnern, z. B. F1 und F2, zu speichern.

Kampagne unterstützt gespeicherte Abfragen aus früheren Versionen. Jedoch müssen Sie bei Verweisen auf nicht eindeutige gespeicherte Abfragen die alte Syntax verwenden.

gespeicherteAbfrage(<Abfragename>)

- Beim Auflösen von Benutzervariablen in benutzerdefinierten Makros verwendet Kampagne den beim Prüfen der Syntax aktuellen Wert der Benutzervariable. Ist der aktuelle Wert leer, wird von Kampagne eine Fehlernachricht ausgegeben.
- Tokens temporärer Tabellen bewirken eine wesentlich schnellere Verarbeitung von Abfragen. Dies wird dadurch erreicht, dass die von der Datenbank zu bearbeitende Datenmenge durch die Zielgruppen-IDs in der temporären Tabelle deutlich reduziert wird. Bei dieser temporären Liste mit IDs handelt es sich unter Umständen um eine Obermenge der IDs der aktuellen Zelle. Aus diesem

Grund werden Aggregationsfunktionen (z. B. zum Ermitteln des Durchschnitts oder der Summe) für temporäre Segmenttabellen nicht unterstützt und könnten zu falschen Ergebnissen führen.

- Wenn Sie vorhaben, ein benutzerdefiniertes Makro über mehrere Datenbanken hinweg einzusetzen, ist es unter Umständen besser, einen IBM -Ausdruck zu verwenden anstatt auf direktes SQL zurückzugreifen. Direktes SQL ist in der Regel datenbankspezifisch.
- Wenn ein benutzerdefiniertes Makro direktes SQL und ein anderes benutzerdefiniertes Makro enthält, wird zunächst das benutzerdefinierte Makro aufgelöst, ausgeführt und der Wert zurückgegeben, bevor der direkte SQL-Code ausgeführt wird.
- In Kampagne werden Kommas als Trennzeichen für Parameter behandelt. Wenn Sie in einem Parameter Kommas als Text verwenden möchten, müssen Sie den Text wie im folgenden Beispiel illustriert in geschweifte Klammern ({}) einschließen:

```
TestCM( {STRING_CONCAT(UserVar.Test1, UserVar.Test2) } )
```

- Kampagne unterstützt die einfache Ersetzung von Parametern in Benutzerdefinierten Makros mit Hilfe von direktem SQL-Code. Wenn Sie beispielsweise in einem Ablaufdiagramm ein Auswahlprozessfeld mit der folgenden Abfrage einrichten:

```
exec dbms_stats.gather_table_stats(tabname=> <temptable>,ownname=>
'autodcc')
```

fügt Kampagne anstelle des Tokens <temptable> erfolgreich den Namen der aktuellen temporären Tabelle ein. Beachten Sie, dass die einfachen Anführungszeichen um den Tabellennamen erforderlich sind.

In den folgenden Tabellen wird erläutert, wie Kampagne benutzerdefinierte Makros in Abfragen und abgeleiteten Feldern behandelt.

Benutzerdefinierte Makros in Abfragen und abgeleiteten Feldern (Prozesse "Auswählen", "Segmentieren" und "Zielgruppe")

Typ des benutzerdefinierten Makros	Verwendung
Direktes SQL: IDs	<p>Wird als eigenständige Abfrage ausgeführt. Die ID-Liste wird mit anderen Ergebnissen zusammengeführt.</p> <p>Wenn ein benutzerdefiniertes Makro andere benutzerdefinierte Makros und direktes SQL enthält, werden zuerst die benutzerdefinierten Makros aufgelöst und ausgeführt. Anschließend wird der direkte SQL-Code ausgeführt.</p>
Direktes SQL: IDs + Value	<p>Es wird erwartet, dass der Rückgabewert in einem Ausdruck oder Vergleich verwendet wird.</p> <p>Wird der Wert nicht auf diese Art eingesetzt, wird von Kampagne ein Wert ungleich Null bei einer ID-Auswahl als TRUE ausgewertet. Ein Wert gleich Null oder eine Zeichenkette ergeben FALSE.</p>
IBM -Ausdruck	<p>Der Ausdruck wird aufgelöst und die Syntax wird überprüft. Es wird eine Abfrage pro Tabelle unterstützt und die IDs werden verglichen / zusammengeführt.</p>

In einer direkten SQL-Abfrage (Prozesse "Auswählen", "Segmentieren" und "Zielgruppe")

Typ des benutzerdefinierten Makros	Verwendung
Direktes SQL: IDs	Das benutzerdefinierte Makro wird aufgelöst und die Abfrage ausgeführt.
Direktes SQL: IDs + Value	Wird nicht unterstützt.
IBM -Ausdruck	Der Ausdruck wird aufgelöst, aber es findet keine Überprüfung der Syntax statt. Ist der Ausdruck nicht korrekt, wird er als solcher vom Datenbankserver bei der Ausführung erkannt.

So verwalten Sie benutzerdefinierte Makros:

Sie können eine Ordnerstruktur anlegen, um benutzerdefinierte Makros zu verwalten. Benutzerdefinierte Makros können innerhalb dieser Struktur zwischen den einzelnen Ordnern verschoben werden.

1. Klicken Sie auf einer Ablaufdiagrammseite im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Optionen** und wählen Sie **Benutzerdefinierte Makros** aus.
Der Dialog "Benutzerdefinierte Makros" wird angezeigt.
2. Navigieren Sie durch die **Elementliste**, um das Makro auszuwählen, das Sie bearbeiten möchten.
Im Bereich **Information** werden Einzelheiten zum ausgewählten Makro angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Bearbeiten/Verschieben**, um das ausgewählte Makro zu bearbeiten oder zu verschieben.
Der Dialog "Benutzerdefinierte Makros bearbeiten/verschieben" wird angezeigt.
4. Sie können den Namen des Makros ändern, den Hinweis bearbeiten oder den Ordner/Ort ändern, an dem das Makro gespeichert ist. Wahlweise können Sie auch auf **Bearbeiten** klicken, um den Ausdruck zu bearbeiten.
5. Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu speichern.
6. Klicken Sie auf **Schließen**, um den Dialog "Benutzerdefinierte Makros" zu schließen.

Informationen über Vorlagen

Eine Vorlage ist eine Gruppe ausgewählter und gespeicherter Prozesse von Ablaufdiagrammen. Mit Vorlagen können Sie Prozesse einmalig entwerfen und konfigurieren und diese anschließend in der Vorlagenbibliothek speichern. Vorlagen speichern Prozesskonfigurationen und Tabellenzuordnungen und können in jeder beliebigen Sitzung oder Kampagne eingesetzt werden.

So kopieren Sie Vorlagen in die Vorlagenbibliothek:

Sie können der Vorlagenbibliothek eine Vorlage hinzufügen, indem Sie die Vorlage nach dort kopieren.

1. Wählen Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** die Prozesse aus, die Sie als Vorlage speichern möchten. Halten Sie beim Klicken die **Strg-Taste** gedrückt, um mehrere Prozesse auszuwählen. Mit **Strg+A** wählen Sie alle Prozesse im Ablaufdiagramm aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen ausgewählten Prozess und wählen Sie **In Vorlagenbibliothek kopieren** aus.

Das Fenster Vorlage speichern wird angezeigt.

3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Vorlage ein.
Der Name darf keine Leerzeichen enthalten. Gespeicherte Vorlagen werden anhand ihrer Namen unterschieden. Daher muss der Name im abgelegten Ordner eindeutig sein.
4. (Optional) Geben Sie im Feld **Hinweis** eine Beschreibung ein.
5. (Optional) Wählen Sie in der Liste **Speichern unter** einen Ordner für die Vorlage aus oder verwenden Sie **Neuer Ordner**, um einen neuen Ordner zu erstellen. Sie können beliebig viele Ordner erstellen (einschließlich verschachtelter Ordner), um Ihre Vorlagen zu verwalten und zu speichern.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

So fügen Sie eine Vorlage aus der Vorlagenbibliothek ein:

Sie können eine Vorlage aus der Vorlagenbibliothek in ein Ablaufdiagramm einfügen.

1. Klicken Sie auf einer Ablaufdiagrammseite im Modus Bearbeiten auf das Symbol **Optionen** und wählen Sie **Gespeicherte Vorlagen** aus.
Der Dialog "Gespeicherte Vorlagen" wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine Vorlage aus der Liste **Elemente**.
3. Klicken Sie auf **Vorlage einfügen**.

Die ausgewählte Vorlage wird in den Ablaufdiagramm-Arbeitsbereich eingefügt.

Anmerkung: Die eingefügten Prozesse überlagern unter Umständen andere Prozesse, die sich bereits im Ablaufdiagramm befinden. Alle eingefügten Prozesse werden automatisch ausgewählt, damit Sie sie leichter als Gruppe platzieren können.

Jede Sitzung oder Kampagne kann über die Vorlagenbibliothek auf die Vorlagen zugreifen. Beim Einfügen einer Vorlage in ein Ablaufdiagramm mit unterschiedlichen Tabellenzuordnungen wird die nachfolgende Tabelle nicht durch die neue Tabelle ersetzt, sondern erweitert. Eine Ausnahme besteht dann, wenn die Tabellennamen identisch sind.

So verwalten Sie Vorlagen:

Sie können neue Ordner erstellen sowie gespeicherte Vorlagen bearbeiten, verschieben und entfernen.

1. Klicken Sie auf einer Ablaufdiagrammseite im Modus Bearbeiten auf das Symbol **Optionen** und wählen Sie **Gespeicherte Vorlagen** aus.
Der Dialog "Gespeicherte Vorlagen" wird angezeigt.
2. Wählen Sie in der Liste **Elementliste** die Vorlage aus, die Sie bearbeiten oder verschieben möchten.
3. Klicken Sie auf **Bearbeiten/Verschieben**.
Der Dialog "Gespeicherte Vorlagen bearbeiten/verschieben" wird angezeigt.
4. Wählen Sie im Feld **Speichern unter** einen Speicherort für die Vorlage aus.
5. Sie können auch den Namen der gespeicherten Vorlage oder den zugehörigen Hinweis ändern.
6. Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu speichern.
7. Klicken Sie auf **Schließen**, um das Fenster "Gespeicherte Vorlagen" zu schließen.

Informationen über gespeicherte Tabellenkataloge

Ein Tabellenkatalog ist eine Sammlung von zugeordneten Benutzertabellen. In Tabellenkatalogen werden alle Metadaten zur Zuordnung von Benutzertabellen gespeichert, sodass sie Ablaufdiagramm-übergreifend erneut eingesetzt werden können. Tabellenkataloge werden standardmäßig in einem proprietären Binärformat unter der Dateierweiterung `.cat` gespeichert.

Informationen zum Erstellen und Arbeiten mit Tabellenkatalogen finden Sie im *Kampagne-Administratorhandbuch*

So greifen Sie auf gespeicherte Tabellenkataloge zu:

Klicken Sie auf einer Ablaufdiagrammseite im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Optionen** und wählen Sie **Gespeicherte Tabellenkataloge** aus.

Der Dialog **Gespeicherte Tabellenkataloge** wird angezeigt.

Anmerkung: Wenn Sie über Administratorrechte verfügen, können Sie auf der Seite "Kampagneneinstellungen" auch auf gespeicherte Kataloge zugreifen. Weitere Informationen finden Sie im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

So bearbeiten Sie einen Tabellenkatalog

1. Klicken Sie auf einer Ablaufdiagrammseite im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Optionen** und wählen Sie **Gespeicherte Tabellenkataloge** aus.

Der Dialog "Gespeicherte Tabellenkataloge" wird angezeigt.

2. Wählen Sie den gewünschten Tabellenkatalog in der **Elementliste** aus.
Der Bereich **Information** enthält ausführliche Informationen über den ausgewählten Tabellenkatalog, einschließlich Name und Dateipfad.
3. Klicken Sie auf **Bearbeiten/Verschieben**.
4. Sie können den Namen des gespeicherten Tabellenkatalogs ändern, die Beschreibung des Tabellenkatalogs bearbeiten oder den Ordner/Ort ändern, an dem der Tabellenkatalog abgelegt ist.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie im Fenster "Gespeicherte Tabellenkataloge" auf **Schließen**.

So entfernen Sie einen Tabellenkatalog

Wichtig: Sie sollten Tabellenkataloge nur über die Kampagne-Benutzeroberfläche entfernen. Wenn Sie Tabellen entfernen oder Tabellenkataloge direkt im Dateisystem auf andere Weise verändern, kann Kampagne die Datenintegrität in Ihrem System nicht gewährleisten.

1. Klicken Sie auf einer Ablaufdiagrammseite im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Optionen** und wählen Sie **Gespeicherte Tabellenkataloge** aus.

Das Fenster **Gespeicherte Tabellenkataloge** wird angezeigt.

2. Wählen Sie den gewünschten Tabellenkatalog in der **Elementliste** aus.
Der Bereich **Information** enthält ausführliche Informationen über den ausgewählten Tabellenkatalog, einschließlich Name und Dateipfad.
3. Klicken Sie auf **Entfernen**.
Sie werden in einer Nachricht gefragt, ob Sie den ausgewählten Tabellenkatalog entfernen möchten.
4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Klicken Sie im Fenster "Gespeicherte Tabellenkataloge" auf **Schließen**.

Kapitel 11. Sitzungen

Wie Kampagnen bestehen Sessions aus mindestens einem Ablaufdiagramm. Sie ermöglichen jedoch auch die Erstellung dauerhafter und globaler Datenkonstrukte wie strategische Segmente, Dimensionshierarchien und Cubes, die für alle Kampagnen verfügbar sind. Sie können mit Hilfe von Sessions Ablaufdiagramme erstellen, die:

- Daten umwandeln, die in Kampagnen benötigt werden;
- Eingabedateien für PredictiveInsight erstellen;
- strategische Segmente enthalten.

Anmerkung: Achten Sie darauf, bei der Erstellung von Ablaufdiagrammen keine Zirkelverweise zwischen den Prozessen anzulegen. Ein Ablaufdiagramm verfügt beispielsweise über einen Prozess "Auswählen", der Daten für einen Prozess "Segment erstellen" bereitstellt. Wenn Sie als Eingabe für den Prozess "Auswählen" ein Segment auswählen, das durch den gleichen Prozess "Segment erstellen" erstellt wird, dem der Prozess "Auswählen" Daten bereitstellt, dann haben Sie einen Zirkelverweis angelegt. Diese Situation führt zu einer Fehlermeldung, wenn Sie versuchen, den Prozess auszuführen.

Arbeiten mit Sessions

Sie können für Sitzungen die folgenden Aufgaben ausführen.

Anmerkung: Zum Arbeiten mit Sessions sind die entsprechenden Berechtigungen erforderlich. Informationen zu Berechtigungen finden Sie im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

Zugehörige Konzepte:

„Informationen über das Verwalten von Sessions“ auf Seite 218

„Informationen über das Kopieren von Sitzungen“ auf Seite 217

„Informationen über das Ausführen von Sessions“ auf Seite 217

So erstellen Sie eine Sitzung

1. Wählen Sie Campaign > Sessions aus.

Auf der Seite Alle Sessions wird die Ordnerstruktur angezeigt, mit deren Hilfe Sie Ihre Kampagnen verwalten können. Wenn Sie zuvor auf der Seite Alle Sessions einen Unterordner geöffnet haben, wird dieser entsprechende Unterordner angezeigt.

2. Navigieren Sie durch die Ordnerstruktur, bis der Inhalt des Ordners angezeigt wird, dem Sie Ihre Sitzung hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Sitzung hinzufügen**.
Die Seite Neue Sitzung wird angezeigt.
4. Geben Sie einen Namen, eine Sicherheitsrichtlinie und eine Beschreibung für die Sitzung ein.

Anmerkung: Für die Namen der Sessions gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen“, auf Seite 253.

5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Anmerkung: Sie können auch auf **Speichern und Ablaufdiagramm hinzufügen** klicken, um sofort das erste Ablaufdiagramm der Kampagne zu erstellen.

So zeigen Sie eine Sitzung an:

1. Wählen Sie **Campaign > Sessions** aus.
Die Seite Alle Sessions wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Namen der Sitzung, die Sie anzeigen möchten, um die Registerkarte **Übersicht** der Sitzung zu öffnen.
ODER
3. Klicken Sie auf das Symbol **Registerkarte anzeigen** neben dem Namen der Sitzung, die Sie anzeigen möchten.
Die Registerkarte **Übersicht** und die Namen aller Ablaufdiagramme dieser Sitzung werden in einem Kontextmenü angezeigt.
4. Wählen Sie die Registerkarte der Sitzung, die Sie anzeigen möchten.
Die Sitzung wird auf der von Ihnen gewählten Registerkarte angezeigt.

So bearbeiten Sie die Übersicht einer Sitzung:

1. Wählen Sie **Campaign > Sessions** aus.
Die Seite Alle Sessions wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Sitzung, deren Übersicht Sie bearbeiten möchten.
Die Sitzung wird auf der Registerkarte **Übersicht** angezeigt.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Übersicht bearbeiten**.
4. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen auf der Registerkarte **Übersicht** vor.

Anmerkung: Für die Namen der Sessions gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen“, auf Seite 253.

5. Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
Ihre Änderungen werden gespeichert und die Sitzung wird geschlossen.

So bearbeiten Sie das Ablaufdiagramm einer Sitzung:

1. Wählen Sie **Campaign > Sessions** aus.
Die Seite Alle Sessions wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Registerkarte bearbeiten** neben dem Namen der Sitzung, deren Ablaufdiagramme Sie bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie im Kontextmenü auf den Namen des Ablaufdiagramms, das Sie bearbeiten möchten.
Die Ablaufdiagrammseite wird im **schreibgeschützten** Modus angezeigt.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Bearbeiten**, um das Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** zu öffnen.
5. Führen Sie die gewünschten Änderungen am Ablaufdiagramm durch.
6. Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und Zurück**.

So bearbeiten Sie die Eigenschaften eines Sitzungsablaufdiagramm

1. Öffnen Sie das Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
2. Klicken Sie in der Ablaufdiagramm-Symbolleiste auf **Eigenschaften**.
Die Seite "Ablaufdiagrammeigenschaften bearbeiten" wird angezeigt.
3. Ändern Sie den Namen oder die Beschreibung des Ablaufdiagramms.

Anmerkung: Für die Namen der Ablaufdiagramme gelten spezielle Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden dürfen. Siehe „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen“, auf Seite 253.

4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
Die Änderungen der Ablaufdiagrammdetails werden gespeichert.

Informationen über das Kopieren von Sitzungen

Es werden nicht die Sessions selbst, sondern die darin enthaltenen Ablaufdiagramme kopiert.

Informationen über das Ausführen von Sessions

Um eine Sitzung auszuführen, muss jedes Ablaufdiagramm der Sitzung ausgeführt werden.

So verschieben Sie eine Sitzung:

Sessions können zu Organisationszwecken von Ordner zu Ordner verschoben werden.

Anmerkung: Sollte ein Ablaufdiagramm in dem zu verschiebenden Ordner gerade in Bearbeitung sein, kann das Verschieben der Sitzung zum Verlust des gesamten Ablaufdiagramm führen. Vergewissern Sie sich daher vor dem Verschieben, dass kein Ablaufdiagramm der Sitzung geöffnet ist.

1. Wählen Sie **Campaign > Sessions** aus.
Die Seite Alle Sessions wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Ordner, der die zu verschiebende Sitzung enthält.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Sitzung, die Sie verschieben möchten. Sie können mehrere Sessions auswählen, um diese gleichzeitig zu verschieben.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Verschieben**.
Das Fenster Elemente verschieben nach wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf den Ordner, in den Sie die Sitzung verschieben möchten.
Klicken Sie zum Öffnen eines Ordners auf das nebenstehende +-Zeichen.
6. Klicken Sie auf **Diese Position akzeptieren**.

Anmerkung: Mit einem Doppelklick auf einen Ordner wählen Sie diesen aus und bestätigen gleichzeitig Ihre Auswahl.

Die Sitzung wird in den Zielordner verschoben.

Informationen über das Löschen von Sessions

Beim Löschen einer Sitzung werden alle Dateien der Sitzung sowie alle zugehörigen Ablaufdiagramme gelöscht. Falls Sie Teile der Sitzung für die spätere Wieder-

verwendung aufheben möchten, sichern Sie diese als gespeichertes Objekt. Weitere Informationen finden Sie unter „Informationen zu abgeleiteten Feldern“ auf Seite 199.

Wichtig: Wenn Sie eine Sitzung mit assoziiertem Kontakt- und Antwortverlauf löschen, werden alle entsprechenden Datensätze des Kontakt- und Antwortverlaufs ebenfalls gelöscht. Löschen Sie daher keine Sessions, wenn deren dazugehöriger Kontakt- und Antwortverlauf noch benötigt wird.

So löschen Sie eine Sitzung:

1. Wählen Sie **Campaign > Sessions** aus.
Die Seite Alle Sessions wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Ordner, der die zu löschende Sitzung enthält.
Navigieren Sie durch die Ordnerstruktur und klicken Sie auf den Namen des Ordners, den Sie öffnen möchten. Klicken Sie auf **Alle Sessions**, um zur Seite "Alle Sessions" zurückzukehren, oder klicken Sie auf **Nächsthöherer Ordner**, um den Ordner zu öffnen, der den aktuell geöffneten Ordner enthält.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Sitzung, die Sie löschen möchten. Sie können mehrere Sessions gleichzeitig löschen.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Gewählte löschen**.

Anmerkung: Wenn Sie eine Sitzung mit assoziiertem Kontakt- und Antwortverlauf löschen möchten, zeigt eine Warnmeldung an, dass alle entsprechenden Datensätze des Kontakt- und Antwortverlaufs ebenfalls gelöscht werden. Wenn Sie den dazugehörigen Kontakt- und Antwortverlauf erhalten möchten, klicken Sie auf **Abbrechen**.

5. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **OK**.
Die Sitzung wird gelöscht.

Informationen über das Verwalten von Sessions

Sie können Ihre Sessions verwalten, indem Sie eine oder mehrere Ordnerstrukturen anlegen. Innerhalb dieser Struktur können die Sessions zwischen den einzelnen Ordnern verschoben werden.

Sie können Ordner hinzufügen, verschieben und löschen, um Ihre Sessions zu verwalten. Dabei können Sie auch den Namen und die Beschreibung eines Ordners ändern.

So fügen Sie einen Sitzungsordner hinzu:

1. Wählen Sie **Campaign > Sessions** aus.
Die Seite Alle Sessions wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Ordner, dem Sie einen Unterordner hinzufügen möchten, und klicken Sie anschließend auf **Unterordner hinzufügen**, oder klicken Sie einfach auf "Unterordner hinzufügen", um einen Ordner zur obersten Ebene hinzuzufügen.
Die Seite Unterordner hinzufügen wird angezeigt.
3. Geben Sie einen Namen, die Sicherheitsrichtlinie und eine Beschreibung für den Ordner ein.

Anmerkung: Für die Ordnernamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen“, auf Seite 253.

4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Die Seite Alle Sessions wird wieder angezeigt. Der neu erstellte Ordner bzw. Unterordner wird angezeigt.

So ändern Sie den Namen und die Beschreibung eines Sitzung-Ordners:

1. Wählen Sie **Campaign > Sessions** aus.
Die Seite Alle Sessions wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Ordner, den Sie umbenennen möchten.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Umbenennen**.
Die Seite "Unterordner umbenennen" wird angezeigt.
4. Bearbeiten Sie den Namen und die Beschreibung des Ordners.

Anmerkung: Für die Ordnernamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen“, auf Seite 253.

5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
Die Seite Alle Sessions wird wieder angezeigt. Der Name des Ordners oder Unterordners ist geändert.

So entfernen Sie einen Sitzung-Ordner:

Wichtig: Sollte ein Ablaufdiagramm in dem zu verschiebenden Ordner gerade in Bearbeitung sein, kann das Verschieben der Sitzung zum Verlust der Ablaufdiagrammergebnisse oder des gesamten Ablaufdiagramm führen. Vergewissern Sie sich daher vor dem Verschieben, dass kein Ablaufdiagramm der Sitzung geöffnet ist.

1. Wählen Sie **Campaign > Sessions** aus.
Die Seite Alle Sessions wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Ordner, in dem sich der zu verschiebende Unterordner befindet.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Ordner, den Sie verschieben möchten. Sie können mehrere Ordner auswählen, um diese gleichzeitig an einen Ort zu verschieben.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Verschieben**.
Das Fenster Elemente verschieben nach wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf den Ordner, in den Sie den Unterordner verschieben möchten.
Klicken Sie zum Öffnen eines Ordners auf das nebenstehende +-Zeichen.
6. Klicken Sie auf **Diese Position akzeptieren**.

Anmerkung: Mit einem Doppelklick auf einen Ordner wählen Sie diesen aus und bestätigen gleichzeitig Ihre Auswahl.

Der Ordner und sein gesamter Inhalt werden nun in den Zielordner verschoben.

So löschen Sie einen Sitzung-Ordner:

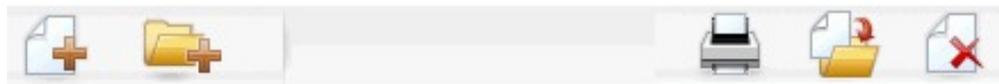
Um einen Ordner zu löschen, müssen Sie zunächst den gesamten Inhalt verschieben oder löschen.

Anmerkung: Wenn Sie autorisiert sind, einen Ordner zu löschen, können Sie in Kampagne auch beliebige Unterordner dieses Ordners löschen.

1. Wählen Sie **Campaign > Sessions** aus.
Die Seite Alle Sessions wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Ordner, in dem Sie einen Unterordner löschen möchten.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Ordner, den Sie löschen möchten. Sie können mehrere Ordner gleichzeitig löschen.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Gewählte löschen**.
5. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **OK**.
Der Ordner und alle leeren Unterordner werden nun gelöscht.

Symbole auf der Seite Alle Sessions

Auf der Seite Alle Sessions werden die folgenden Symbole verwendet.



Die Symbole (von links nach rechts) werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Anmerkung: Zahlreiche Symbole in der Kampagne-Benutzeroberfläche sind Funktionen zugeordnet, die Berechtigungen erfordern. Weitere Informationen finden Sie im *Marketing Platform-Administratorhandbuch*. Die folgenden Symbole **Sitzung hinzufügen** und **Unterordner erstellen** werden nur mit den entsprechenden Berechtigungen angezeigt.

Symbolname	Beschreibung
Sitzung hinzufügen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um eine neue Sitzung hinzuzufügen.
Unterordner hinzufügen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um einen neuen Unterordner für die Sitzung hinzuzufügen.
Dieses Element drucken	Wählen Sie mindestens eine Sitzung aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben jeder gewünschten Sitzung aktivieren. Klicken Sie dann auf dieses Symbol, um die ausgewählten Sessions zu drucken.
Verschieben	Wählen Sie mindestens eine Sitzung aus, indem Sie die Kontrollkästchen neben jeder gewünschten Sitzung aktivieren. Klicken Sie dann auf dieses Symbol, um einen neuen Ort anzugeben, an den Sie die ausgewählten Sessions verschieben möchten.
Ausgewählte löschen	Wählen Sie mindestens eine Sitzung aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben jeder gewünschten Sitzung aktivieren. Klicken Sie dann auf dieses Symbol, um die ausgewählten Sessions zu löschen.

Informationen über strategische Segmente

Ein strategisches Segment ist eine globale, dauerhafte Liste von IDs. Strategische Segmente sind einfach Segmente, die normalerweise von Kampagne-Administratoren mithilfe des Prozesses "Segment erstellen" in einem Sitzungsablaufdiagramm erstellt werden, sodass die Segmente strategischen Charakter haben und global zur Verwendung in allen Kampagnen verfügbar sind.

Mit Kampagne können mehrere strategische Segmente angelegt werden. Dazu werden die erstellten ID-Listen der strategischen Segmente und der Zielgruppenebenen in den Systemtabellen von Kampagne gespeichert. Sie können einer Kampagne beliebig viele strategische Segmente zuweisen.

Strategische Segmente werden häufig innerhalb von Cubes verwendet. Ein Cube kann aus einer beliebigen Liste von IDs erzeugt werden. Jedoch ist ein Cube auf Basis eines strategischen Segmentes leistungsfähiger, da strategische Segmente global sind und mit Hilfe diverser Segmentberichte analysiert werden können.

Strategische Segmente können als globale Unterdrückungselemente verwendet werden. Ein globales Unterdrückungselement definiert eine Liste mit IDs, die automatisch von Zellen in Ablaufdiagrammen für eine bestimmte Zielgruppenebene ausgeschlossen sind.

Strategische Segmente können optional mindestens eine IBM -Datenquelle bezeichnen, in der das strategische Segment zwischengespeichert wird (d. h., es wird in einer Datenbank gespeichert, sodass die strategischen Segment-IDs nicht für jedes Ablaufdiagramm, das das strategische Segment verwendet, neu hochgeladen werden muss). Strategische Segmente sorgen für beträchtliche Leistungssteigerungen.

Zwischengespeicherte strategische Segmente befinden sich in temporären Tabellen, denen der Konfigurationsparameter `TempTablePrefix` zugeordnet wird.

Anmerkung: Zum Arbeiten mit strategischen Segmenten sind die entsprechenden Berechtigungen erforderlich. Informationen zu Berechtigungen finden Sie im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

Verbesserung der Leistung strategischer Segmente

Standardmäßig erstellt der Prozess "Segment erstellen" auf dem Anwendungsserver eine Binärdatei. Dieser Prozess kann bei umfangreichen strategischen Segmenten sehr langwierig sein. Wenn Kampagne die Binärdatei aktualisiert, werden die Zeilen wieder wieder in eine zwischengespeicherte Tabelle verschoben und eingefügt. Die gesamte Datei wird für den Sortierprozess neu geschrieben. Im Fall extrem großer strategischer Segmente (z. B. 400 Mio. IDs) kann es sehr lange dauern, bis die gesamte Datei neu geschrieben ist, auch wenn der Großteil der IDs nicht verändert wurde.

Legen Sie zum Verbessern der Leistung die Eigenschaft `doNotCreateServerBinFile` auf der Seite **Konfiguration** auf `TRUE` fest. Der Wert `TRUE` gibt an, dass für strategische Segmente anstelle einer Binärdatei auf dem Anwendungsserver eine temporäre Tabelle in der Datenquelle erstellt wird. Wenn diese Eigenschaft auf `TRUE` festgelegt ist, muss auf der Registerkarte "Segmente definieren" der `CreateSeg`-Prozesskonfiguration mindestens eine gültige Datenquelle angegeben werden.

Zudem können für temporäre Segmenttabellen weitere Leistungsoptimierungen, z. B. die Erstellung von Indizes und die Generierung von Statistiken, verwendet wer-

den, die für zwischengespeicherte Segmenttabellen nicht möglich sind. Die Eigenschaften `PostSegmentTableCreateRunScript`, `SegmentTablePostExecuteSQL` und `SuffixOnSegmentTableCreation` auf der Seite **Konfiguration** unterstützen diese Leistungsoptimierungen.

Weitere Informationen zu den Eigenschaften auf der Seite **Konfiguration** finden Sie im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

Bedingungen für die Erstellung strategischer Segmente

Bereiten Sie die Erstellung eines strategischen Segmentes wie folgt vor:

- Legen Sie fest, welche Ordnerhierarchien und Namenskonventionen zum Einsatz kommen sollen.
- Legen Sie genau fest, welche strategischen Segmente für Sie von Wichtigkeit sind.
- Legen Sie die den Segmenten zu Grunde liegende Logik fest.
- Bestimmen Sie, wie die unterschiedlichen strategischen Segmente zueinander in Beziehung stehen.
- Ordnen Sie den strategischen Segmenten die jeweils entsprechende Zielgruppenebene zu.
- Legen Sie fest, wie oft die Segmente aktualisiert werden sollen.
- Legen Sie fest, wie detailliert die einzelnen Segmente definiert werden sollen. (Beispiel: Sollen für ein bestimmtes Segment alle Unterdrückungen gelten?)
- Legen Sie fest, ob Sie alte strategische Segmente in einem Ordner archivieren möchten.
- Bedenken Sie dabei die Größe der strategischen Segmente, die Sie erstellen möchten und mögliche Leistungsminderungen, die sich daraus ergeben. Siehe „Verbesserung der Leistung strategischer Segmente“ auf Seite 221.

So erstellen Sie ein strategisches Segment:

Anmerkung: Zum Arbeiten mit strategischen Segmenten sind die entsprechenden Berechtigungen erforderlich. Informationen zu Berechtigungen finden Sie im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

Strategische Segmente werden nur dann erstellt und zur Auswahl bereitgestellt, wenn der Prozess "Segment erstellen" im Produktionsmodus erfolgreich ausgeführt wurde. Es reicht nicht aus, den Prozess "Segment erstellen" zu konfigurieren. Die Ausführung des Prozesses Segment erstellen im Testmodus erstellt oder aktualisiert keine strategischen Segmente.

1. Erstellen Sie eine Sitzung, oder öffnen Sie eine bestehende Sitzung zur Bearbeitung.

Anmerkung: Für die Namen der Segmente gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen“, auf Seite 253.

2. Erstellen Sie ein Ablaufdiagramm mit dem finalen Ausgabeprozess "CreateSeg".
3. Wenn das Ablaufdiagramm fertig gestellt ist, klicken Sie auf **Speichern und Zurück**.

Das Ablaufdiagramm wird gespeichert. Die strategischen Segmente werden auf der Seite Alle Segmente aufgelistet und können in allen Kampagnen verwendet werden.

Beispiel: Sitzungsablaufdiagramm zur Erstellung strategischer Segmente

Fügen Sie in einem Ablaufdiagramm im Sessions-Bereich von Kampagne zwei Auswahl-Prozesse hinzu, einen für die Auswahl aller Einträge eines bestimmten Feldes in einer zugeordneten Tabelle Ihres Data-Marts und einen anderen zur Auswahl aller Einträge aus demselben Data-Mart, die als überflüssig gekennzeichnet wurden und deshalb aus der Gesamtliste der IDs zu entfernen sind.

Verwenden Sie nun einen Zusammenführen-Prozess, dessen Eingabe aus den Ausgabezellen der beiden Auswählen-Prozesse besteht. Mit diesem entfernen Sie die überflüssigen OptOut-IDs und erstellen eine Ausgabezelle der geeigneten IDs.

Fügen Sie dann einen Segmentierungs-Prozess hinzu, an den die geeigneten IDs aus dem Zusammenführungs-Prozess übergeben werden, die dann dort in drei separate ID-Gruppen aufgeteilt werden.

Fügen Sie abschließend einen Segment erstellen-Prozess hinzu, um die drei Segmente als global konstante Liste von Zielgruppen-IDs auszugeben.

Führen Sie das Ablaufdiagramm im Produktionsmodus aus, um das strategische Segment zu erstellen und es global zur Verwendung in mehreren Kampagnen verfügbar zu machen.

So zeigen Sie ein Segment von der Seite "Alle Segmente" aus an

1. Wählen Sie **Campaign > Segmente** aus.
Die Seite Alle Segmente wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Sitzung, die angezeigt werden soll.

Auf der Übersichtsseite werden die Übersichtsdaten des Segments angezeigt.

Tabelle 18. Übersichtsdaten für Segmente

Element	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung des Segments aus dem Prozess Segment erstellen
Quellablaufdiagramm	Name des Ablaufdiagramms, in dem das Segment definiert wurde
Zielgruppenebene	Zielgruppenebene für das Segment
Aktuelle Anzahl	Anzahl der IDs in diesem Segment und Datum der letzten Ausführung
In folgenden Kampagnen enthalten	Liste mit Links zu allen Kampagnen, die dieses Segment verwenden

So zeigen Sie ein strategisches Segment von der Übersichtsseite der Kampagne aus an:

1. Öffnen Sie die Übersichtsseite einer Kampagne, in der das von Ihnen gewünschte Segment verwendet wird.
2. Klicken Sie in der Liste **Relevante Segmente** auf den Segmentnamen.
Die Übersichtsseite des Segments wird angezeigt.

So bearbeiten Sie die Übersichtsinformationen eines Segments:

1. Wählen Sie **Campaign > Segmente** aus.
Die Seite Alle Segmente wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Segment, dessen Übersicht Sie bearbeiten möchten.
Das Segment wird auf der Registerkarte **Übersicht** angezeigt.
3. Führen Sie die gewünschten Änderungen am Namen oder der Beschreibung des Segments durch.

Anmerkung: Für die Namen der Segmente gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen“, auf Seite 253.

4. Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
Ihre Änderungen werden gespeichert und das Segment wird geschlossen.

So bearbeiten Sie das Quellablaufdiagramm eines strategischen Segments:

1. Wählen Sie **Campaign > Segmente** aus.
Die Seite Alle Segmente wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Segment, dessen Ablaufdiagramm Sie bearbeiten möchten.
Die Übersichtsseite des Segments wird angezeigt.
3. Klicken Sie unter **Quellablaufdiagramm** auf den Link zum Ablaufdiagramm.
Die Ablaufdiagrammseite wird im **schreibgeschützten** Modus geöffnet.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um das Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** zu öffnen.
5. Führen Sie die gewünschten Änderungen am Ablaufdiagramm durch.
6. Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und Zurück**.

Wichtig: Das vorhandene strategische Segment wird erst aktualisiert, wenn Sie das aktualisierte Ablaufdiagramm im Produktionsmodus erneut ausführen.

Symbole auf der Seite Alle Segmente

Auf der Seite "Alle Segmente" werden die folgenden Symbole verwendet:



Die Symbole (von links nach rechts) werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Tabelle 19. Symbole auf der Seite "Alle Segmente"

Symbolname	Beschreibung
Unterordner hinzufügen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um einen neuen Unterordner für das Segment hinzuzufügen.

Tabelle 19. Symbole auf der Seite "Alle Segmente" (Forts.)

Symbolname	Beschreibung
Erweiterte Suche	Klicken Sie auf dieses Symbol, um den Dialog "Erweiterte Suchoptionen" zu öffnen, in dem Sie Attribute und Werte für die Suche nach Angeboten angeben können.
Drucken	Wählen Sie mindestens ein Segment aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben jedem gewünschten Segment aktivieren. Klicken Sie dann auf dieses Symbol, um die ausgewählten Segmente zu drucken.
Verschieben	Wählen Sie mindestens ein Segment aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben jedem gewünschten Segment aktivieren. Klicken Sie dann auf dieses Symbol, um einen neuen Ort für die ausgewählten Segmente anzugeben.
Ausgewählte löschen	Wählen Sie mindestens ein Segment aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben jedem gewünschten Segment aktivieren. Klicken Sie dann auf dieses Symbol, um die ausgewählten Segmente zu löschen.

Ausführen strategischer Segmente

Wenn sich der Inhalt Ihres Data-Marts ändert, sollten Sie die strategischen Segmente wiederherstellen. Führen Sie dazu das Ablaufdiagramm in dem Produktionsmodus aus, in dem das jeweilige Segment erstellt wurde. Die Einstellung Ausgabe aktivieren im Testmodus hat keine Auswirkungen; strategische Segmente werden nur im Produktionsmodus ausgegeben.

Anmerkung: Wenn ein Segment erstellen-Prozess im Produktionsmodus erneut ausgeführt wird, wird das vorhandene strategische Segment, das von diesem Prozess erstellt wurde, gelöscht. Dies bedeutet, dass alle Benutzer des vorhandenen strategischen Segments (einschließlich globale Unterdrückung) möglicherweise die Fehlermeldung Ungültiges Segment sehen, wenn der neue Segment erstellen-Prozess nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann, oder während er ausgeführt wird.

Strategische Segmente verwalten

Sie können Ihre strategischen Segmente verwalten, indem Sie eine oder mehrere Ordnerstrukturen anlegen. Strategische Segmente können innerhalb dieser Struktur zwischen den einzelnen Ordnern verschoben werden.

Anmerkung: Der Ordner, in dem sich ein strategisches Segment befindet, legt die Sicherheitsrichtlinie für das strategische Segment fest, d. h., wer auf das Segment zugreifen, es bearbeiten oder löschen darf.

So fügen Sie einen Segmentordner hinzu:

Zum Verwalten der Segmente können Sie Ordner hinzufügen, verschieben und löschen. Dabei können Sie auch den Namen und die Beschreibung eines Ordners ändern.

1. Wählen Sie **Campaign > Segmente** aus.
Die Seite Alle Segmente wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Ordner, dem Sie einen Unterordner hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Unterordner hinzufügen**.
Die Seite Unterordner hinzufügen wird angezeigt.

4. Geben Sie einen Namen, die Sicherheitsrichtlinie und eine Beschreibung für den Ordner ein.

Anmerkung: Für die Ordnernamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen“, auf Seite 253.

5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
Die Seite Alle Segmente wird wieder angezeigt. Der neu erstellte Ordner bzw. Unterordner wird angezeigt.

So ändern Sie den Namen und die Beschreibung eines Segmentordners:

1. Wählen Sie **Campaign > Segmente**.
Die Seite Alle Segmente wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Ordner, den Sie umbenennen möchten.
3. Klicken Sie auf **Umbenennen**.
Die Seite "Unterordner umbenennen" wird angezeigt.
4. Bearbeiten Sie den Namen und die Beschreibung des Ordners.

Anmerkung: Für die Ordnernamen gelten spezifische Beschränkungen hinsichtlich der Zeichen, die verwendet werden können. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen“, auf Seite 253.

5. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
Die Seite Alle Segmente wird wieder angezeigt. Der Name des Ordners oder Unterordners ist geändert.

So verschieben Sie einen Segmentordner:

Wichtig: Sollte ein Quellablaufdiagramm in dem zu verschiebenden Segment gerade in Bearbeitung sein, kann beim Verschieben das gesamte Ablaufdiagramm verloren gehen. Vergewissern Sie sich vor dem Verschieben des Unterordners, dass kein Quellablaufdiagramm geöffnet ist.

1. Wählen Sie **Campaign > Segmente** aus.
Die Seite Alle Segmente wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Ordner, in dem sich der zu verschiebende Unterordner befindet.
Navigieren Sie durch die Ordnerstruktur und klicken Sie auf den Namen des Ordners, den Sie öffnen möchten. Klicken Sie auf **Alle Segmente**, um zur Seite "Alle Segmente" zurückzukehren, oder klicken Sie auf einen Ordnernamen, um den Ordner im Baum zu öffnen.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Ordner, den Sie verschieben möchten. Sie können mehrere Ordner auswählen, um diese gleichzeitig an einen Ort zu verschieben.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Verschieben**.
Das Fenster Elemente verschieben nach wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf den Ordner, in den Sie den Unterordner verschieben möchten. Klicken Sie zum Öffnen eines Ordners auf das nebenstehende +-Zeichen.
6. Klicken Sie auf **Diese Position akzeptieren**.

Anmerkung: Mit einem Doppelklick auf einen Ordner wählen Sie diesen aus und bestätigen gleichzeitig Ihre Auswahl.

Der Ordner und sein gesamter Inhalt werden nun in den Zielordner verschoben.

So löschen Sie einen Segmentordner:

Um einen Ordner zu löschen, müssen Sie zunächst den gesamten Inhalt verschieben oder löschen.

Anmerkung: Wenn Sie autorisiert sind, einen Ordner zu löschen, können Sie in Kampagne auch beliebige Unterordner dieses Ordners löschen.

1. Wählen Sie **Campaign > Segmente** aus.
Die Seite Alle Segmente wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Ordner, in dem Sie einen Unterordner löschen möchten.
Navigieren Sie durch die Ordnerstruktur und klicken Sie auf den Namen des Ordners, den Sie öffnen möchten. Klicken Sie auf **Alle Segmente**, um zur Seite "Alle Segmente" zurückzukehren, oder klicken Sie auf einen Ordnernamen, um den Ordner im Baum zu öffnen.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Ordner, den Sie löschen möchten. Sie können mehrere Ordner gleichzeitig löschen.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Gewählte löschen**.
5. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **OK**.
Der Ordner und alle leeren Unterordner werden nun gelöscht.

So verschieben Sie ein Segment:

Strategische Segmente können zu Organisationszwecken von Ordner zu Ordner verschoben werden.

Wichtig: Sollte ein Quellablaufdiagramm in dem zu verschiebenden Segment gerade in Bearbeitung und daher geöffnet sein, kann beim Verschieben das gesamte Ablaufdiagramm verloren gehen. Vergewissern Sie sich vor dem Verschieben des Unterordners, dass kein Quellablaufdiagramm geöffnet ist.

1. Wählen Sie **Campaign > Segmente** aus.
Die Seite Alle Segmente wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Ordner, der das zu verschiebende Segment enthält.
3. Klicken Sie auf das Kontrollkästchen neben dem Segment, das Sie verschieben möchten. Sie können mehrere Segmente auswählen, um diese gleichzeitig zu verschieben.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Verschieben**.
Das Fenster Elemente verschieben nach wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf den Ordner, in den Sie das Segment verschieben möchten.
Klicken Sie zum Öffnen eines Ordners auf das nebenstehende +-Zeichen.
6. Klicken Sie auf **Diese Position akzeptieren**.

Anmerkung: Mit einem Doppelklick auf einen Ordner wählen Sie diesen aus und bestätigen gleichzeitig Ihre Auswahl.

Das Segment wird in den Zielordner verschoben.

Löschen strategischer Segmente

Strategische Segmente können auf folgende Weisen gelöscht werden:

- Durch Löschen des strategischen Segments selbst aus seiner Ordnerposition auf der Seite Alle Segmente. Strategische Segmente, die Sie auf diese Weise löschen, werden erneut erstellt, wenn die Segment erstellen-Prozesse, die sie ursprünglich

erstellt hatten, erneut im Produktionsmodus ausgeführt werden. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „So löschen Sie ein Segment:“.

- Durch Löschen des Segment erstellen-Prozesses, der das strategische Segment erstellt hat. Das strategische Segment wird erst gelöscht, wenn das Ablaufdiagramm gespeichert wird. Auf diese Weise gelöschte strategische Segmente können nicht wiederhergestellt werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt über das Löschen von Prozessen in Ablaufdiagrammen.
- Durch Löschen des Ablaufdiagramms, der den Segment erstellen-Prozess, der das strategische Segment erstellt hat, enthält. Auf diese Weise gelöschte strategische Segmente können nicht wiederhergestellt werden. Einzelheiten hierzu finden Sie im Abschnitt über das Löschen von Ablaufdiagrammen.

So löschen Sie ein Segment:

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie ein strategisches Segment direkt von der Seite Alle Segmente aus löschen.

Anmerkung: Strategische Segmente, die Sie auf diese Weise löschen, werden erneut erstellt, wenn die Segment erstellen-Prozesse, die sie ursprünglich erstellt hatten, erneut im Produktionsmodus ausgeführt werden.

1. Wählen Sie **Campaign > Segmente** aus.
Die Seite Alle Segmente wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Ordner, in dem Sie das Segment löschen möchten.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Segment, das Sie löschen möchten. Sie können mehrere Segmente gleichzeitig löschen.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Gewählte löschen**.
5. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **OK**.
Das Segment wird gelöscht.

Anmerkung: Sind noch aktive Ablaufdiagramme vorhanden, die das Segment enthalten, kann dieses wiederhergestellt werden, wenn die Ablaufdiagramme ausgeführt werden. Wenn ein Ablaufdiagramm mit dem Segment zum Bearbeiten geöffnet war, als Sie das Segment gelöscht haben, wird es ebenfalls neu erstellt.

Informationen über globale Unterdrückungseigenschaften und globale Unterdrückungselemente

Verwenden Sie die globale Unterdrückungsfunktion, um eine Liste von IDs (in einer einzelnen Zielgruppenebene) anzugeben, die automatisch aus allen Zellen in Ablaufdiagrammen in Kampagne ausgeschlossen werden sollen.

Dazu erzeugen Sie eine Liste von eindeutigen IDs als ein strategisches Segment, dann legen Sie dieses Segment als ein globales Unterdrückungselement für eine bestimmte Zielgruppenebene fest. Für jede Zielgruppenebene kann nur ein globales Unterdrückungselement konfiguriert werden.

Anmerkung: Das Festlegen und Verwalten von globalen Unterdrückungselementen erfordert die entsprechenden Berechtigungen und wird üblicherweise von Ihrem Kampagne-Administrator durchgeführt. Einzelheiten hierzu können Sie dem *IBM Kampagne-Administratorhandbuch* entnehmen.

Anwenden von globalen Unterdrückungen

Wenn ein globales Unterdrückungselement für eine Zielgruppenebene definiert worden ist, schließen alle mit dieser Zielgruppenebene assoziierten Prozesse auf globaler Ebene, wie Auswählen, Extrahieren oder Zielgruppe, die IDs im globalen Unterdrückungselement von deren Ausgabezellen automatisch aus (es sei denn, die globale Unterdrückung ist für ein bestimmtes Ablaufdiagramm daktiviert). Als Standardwert haben Ablaufdiagramme die globale Unterdrückung aktiviert. Daher ist keine Konfiguration erforderlich, damit eine konfigurierte globale Unterdrückung angewendet wird.

Eine Ausnahme zur Standardaktivierung globaler Unterdrückung stellt jenes Ablaufdiagramm dar, das den Prozess "Segment erstellen" enthält, der das globale strategische Segment selbst erzeugt hatte. In diesem Fall ist die globale Unterdrückung immer inaktiviert (nur für die Zielgruppenebene, für die das globale Unterdrückungselement erzeugt wurde).

Anmerkung: Beachten Sie zudem, dass die Durchführung von Abfrage testen in Prozessen wie Auswählen, Extrahieren oder Zielgruppe keine globalen Unterdrückungen berücksichtigt.

Wechseln von Zielgruppen mit globalen Unterdrückungen

Wenn Sie von Zielgruppe 1 zu Zielgruppe 2 in einem Ablaufdiagramm wechseln und eine globale Unterdrückung für jede dieser Zielgruppenebenen definiert haben, wird das globale Unterdrückungselement für Zielgruppe 1 auf die Eingabetabelle und das globale Unterdrückungselement für die Zielgruppe 2 auf die Ausgabetable angewendet.

inaktivieren von globalen Unterdrückungen

Sie können globale Unterdrückungen für einzelne Ablaufdiagramme nur dann inaktivieren, wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen. Wenn Sie nicht die erforderlichen Berechtigungen haben, können Sie die Einstellungen nicht verändern und müssen das Ablaufdiagramm mit den existierenden Einstellungen ausführen.

Ein Administrator kann die Berechtigung zum Überschreiben globaler Unterdrückung an bestimmte Benutzer erteilen, sodass diese spezielle Kampagnen erzeugen und ausführen können, welche normalerweise unterdrückte IDs kontaktieren können, zum Beispiel IDs in einer universellen Ausschlussgruppe.

So inaktivieren Sie globale Unterdrückungen für ein Ablaufdiagramm:

1. Öffnen Sie das Ablaufdiagramm zum Bearbeiten.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Administration** und wählen Sie **Erweiterte Einstellungen** aus.
3. Aktivieren Sie im Fenster "Erweiterte Einstellungen" das Kontrollkästchen **Globale Unterdrückungen für dieses Ablaufdiagramm inaktivieren**.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Informationen zu Dimensionshierarchien

Eine Dimensionshierarchie ist eine Gruppe von SQL-Auswahlabfragen, die auf beliebige ID-Listen angewendet werden kann. Dimensionshierarchien können wie strategische Segmente mit dem Prozess "Auswählen" global verfügbar gemacht werden und als Basis für die Erstellung von Cubes dienen.

Die am häufigsten verwendeten Dimensionen sind Zeit, Ort, Produkt, Abteilung und Vertriebskanal. Sie können jedoch jede beliebige Dimension erstellen, zugeschnitten auf Ihr Geschäft oder Ihre Kampagnen.

Da Dimensionen die Bausteine von Cubes bilden, gibt es viele Berichte, die auf ihnen aufbauen (Gesamter Umsatz für alle Produkte über alle Ebenen hinweg, vergleichende Analyse von Kosten und Erträgen nach Ort usw.). Dimensionen können in mehreren Cubes verwendet werden.

Eine Dimensionshierarchie besteht aus mehreren *Ebenen*, welche wiederum aus *Dimensionselementen*, kurz *Elementen* bestehen.

Kampagne unterstützt Dimensionen bestehend aus einer beliebigen Anzahl von Ebenen und Elementen sowie:

- Datenpunkte als Eingabe für Berichte zur Kundenanalyse und zur visuellen Auswahl.
- Unterteilung in beliebig viele Teilkategorien, um so eine optimale Betrachtungsschärfe zu erreichen. (Dimensionen müssen zum Unterteilen klar voneinander abgrenzbar sein. Daher müssen sich Elemente gegenseitig ausschließen und dürfen keine Überschneidungen aufweisen.)

Beispiele: Dimensionshierarchien

Die folgenden zwei Beispiele zeigen, wie eine einfache Dimensionshierarchie in Ihrem Data-Mart erstellt und anschließend in Kampagne abgebildet wird.

Beispiel: Alters-Dimensionshierarchie

Unterste Ebene: (21–25), (26–30), (31–35), (36–45), (45–59), (60+)

Rollups: *Jung* (18–35), *Mittleres Alter* (35–59), *Älter* (60+)

Beispiel: Dimensionshierarchie nach Jahreseinkommen

Unterste Ebene: >\$100,000, \$80,000–\$100,000, \$60,000–\$80,000, \$40,000–\$60,000

Rollups: *Hoch* (> \$100,000), *Mittel* (\$60,000–\$100,000), *Niedrig* (< \$60,000) (> \$100,000), (\$60,000–\$100,000), (< \$60,000)

Erstellen von Dimensionshierarchien

Für die Verwendung von Dimensionen in Kampagne gehen Sie wie folgt vor:

- Definieren und erstellen Sie eine hierarchische Dimension in einer Tabelle oder einer abgegrenzten Datei in Ihrem Datamart.
- Bilden Sie die hierarchische Dimension in dieser Tabelle oder Datei in einer Dimension in Kampagne ab.

Anmerkung: Eine hierarchische Dimension kann von einem Kampagne-Systemadministrator oder von einem IBM -Consulting-Team in Ihrem Datamart erstellt wer-

den. Dieser Vorgang findet außerhalb von Kampagne statt. Beachten Sie, dass die individuellen Elemente in der untersten Ebene in direktem SQL (Raw) oder mit *reinen*IBM -Ausdrücken definiert werden müssen (keine benutzerdefinierten Makros, strategischen Segmente oder abgeleiteten Felder).

Sobald diese hierarchische Dimension in Kampagne übertragen wurde, führt Kampagne den Code aus und die Unterteilungen durch.

So übertragen Sie eine hierarchische Dimension auf eine Kampagne-Dimension

Anmerkung: Die folgenden Anweisungen setzen voraus, dass in Ihrem Datamart bereits eine hierarchische Dimension vorhanden ist.

Anmerkung: Da nahezu alle Dimensionen dazu dienen, Cubes zu erstellen, wird die Erstellung von Dimensionen aus einem Ablaufdiagramm im Bereich **Sessions** der Anwendung empfohlen.

1. Öffnen Sie das Fenster "Dimensionshierarchien" mit einer der folgenden Methoden:

- Klicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Administration** und wählen Sie **Dimensionshierarchien** aus.
- Wählen Sie auf der Seite "Administrationseinstellungen" die Option **Dimensionshierarchien verwalten** aus.

Das Fenster "Dimensionshierarchien" wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf **Neue Dimension**.

Das Fenster Dimension bearbeiten wird angezeigt.

3. Geben Sie folgende Informationen über die zu erstellende Dimension ein:

- Dimensionsname
- Beschreibung
- Die Anzahl der Ebenen der Dimension (diese sollte üblicherweise der Anzahl der Ebenen in der hierarchischen Dimension im Datamart entsprechen, in dem diese Dimension abgebildet wird).
- Wenn Sie diese Dimension als Grundlage für einen Cube verwenden möchten, stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen **Elemente schließen sich gegenseitig aus** aktiviert ist (in (Kampagne ist diese Option standardmäßig aktiviert). Wenn Sie diese Funktion nicht aktivieren, wird beim Erstellen des Cube eine Fehlermeldung auftreten, da sich die Werte der Elemente eines Cube nicht überschneiden dürfen.

4. Klicken Sie auf **Tabelle zuordnen**.

Das Fenster Tabellendefinition bearbeiten wird angezeigt.

5. Wählen Sie dazu eine der folgenden Optionen aus:

- In vorhandener Datei abbilden.
- In vorhandener Tabelle der ausgewählten Datenbank abbilden.

Fahren Sie anschließend wie bei der Abbildung von Tabellen fort. Sie finden ausführliche Informationen hierzu im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

Anmerkung: Wenn Sie Tabellen für Dimensionshierarchien zuordnen, müssen für eine erfolgreiche Zuordnung die Feldnamen „Level1_Name“, „Level2_Name“ usw. bereits in der Tabelle vorhanden sein.

Sobald die Zuordnung der Tabelle für die Dimension abgeschlossen ist, wird das Fenster Dimension bearbeiten angezeigt. Dort werden die Informationen der neuen Dimension angezeigt.

6. Klicken Sie auf **OK**.
Das Fenster "Dimensionshierarchien" wird angezeigt. Es enthält die neu hinzugefügten Dimensionen.
7. Um eine Dimensionshierarchie zu speichern, sodass sie für die zukünftige Verwendung verfügbar ist und nicht neu erstellt werden muss, klicken Sie im Fenster "Dimensionshierarchien" auf **Speichern**.

So aktualisieren Sie eine Dimensionshierarchie:

Kampagne unterstützt nicht die automatische Aktualisierung von Dimensionshierarchien. Wenn sich der Datenbestand verändert, müssen die Dimensionshierarchien manuell aktualisiert werden.

Anmerkung: Da Cubes aus Dimensionen bestehen, die wiederum auf strategischen Segmenten basieren, müssen Sie die Dimensionen aktualisieren, sobald sich strategische Segmente verändern.

1. Öffnen Sie das Fenster "Dimensionshierarchien" mit einer der folgenden Methoden:
 - Klicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Administration** und wählen Sie **Dimensionshierarchien** aus.
 - Wählen Sie auf der Seite "Administrationseinstellungen" die Option **Dimensionshierarchien verwalten** aus.

Das Fenster "Dimensionshierarchien" wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf **Alle aktualisieren**.

Anmerkung: Wenn Sie einzelne Dimensionen aktualisieren möchten, wählen Sie die gewünschten Dimensionen aus und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

So laden Sie eine gespeicherte Dimensionshierarchie:

1. Öffnen Sie das Fenster "Dimensionshierarchien" mit einer der folgenden Methoden:
 - Klicken Sie in einem Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** auf das Symbol **Administration** und wählen Sie **Dimensionshierarchien** aus.
 - Wählen Sie auf der Seite "Administrationseinstellungen" die Option **Dimensionshierarchien verwalten** aus.

Das Fenster "Dimensionshierarchien" wird angezeigt.

2. Markieren Sie die Dimensionshierarchien, die Sie laden möchten, und klicken Sie auf **Laden**.

Informationen über Cubes

Ein Cube entsteht durch die gleichzeitige Segmentierung einer ID-Liste (meist ein strategisches Segment) durch Abfragen basierend auf mehreren Dimensionshierarchien. Nachdem der Cube erstellt wurde, können Sie sich jederzeit übergreifende Berichte anzeigen lassen, die den Cube in zwei Dimensionen durchleuchten.

Vor der Erstellung eines Cube müssen folgende einleitende Schritte ausgeführt werden:

- Erstellen eines strategischen Segmentes
- Erstellen einer Dimension basierend auf diesem strategischen Element
- Bei der Erstellung von Cubes sind folgende Richtlinien zu beachten:

- Die Werte des Cube können aus beliebigen Kampagne-Ausdrücken bestehen. Dabei gelten jedoch die folgenden Beschränkungen:
 - Sie können beliebig viele zusätzliche NUMERISCHE Werte hinzufügen. Kampagne ermittelt daraus das Minimum, das Maximum, die Summe und den Durchschnitt. Bei den verwendeten Werten kann es sich um abgeleitete oder auch dauerhaft abgeleitete Felder handeln.
 - Die zusammenfassende Funktion basierend auf der Anzahl der Zellen (Minimum, Maximum, Durchschnitt, Prozentsatz usw.) wird automatisch berechnet.
 - Die zusammenfassende Funktion basierend auf einem Attributwert (zum Beispiel „avg(age)“ [durchschnittliches Alter]) berechnet automatisch die Extremwerte, die Summe und den Durchschnitt.
 - Ausdrücke mit mehreren Attributwerten (zum Beispiel (Attribut1 + Attribut2)) können über abgeleitete Felder ausgewertet werden.
 - Der Cube-Prozess unterstützt abgeleitete und dauerhaft abgeleitete Felder.
 - Ausdrücke der Art "Groupby" (gruppieren nach), wie zum Beispiel (groupby_where (ID, balance, avg, balance, (txn_date > reference_date))), werden in abgeleiteten Felder unterstützt.
 - Ausdrücke mit Benutzervariablen (im selben Ablaufdiagramm wie der Prozess "Cube" definiert UND dem Distributed Marketing zugänglich gemacht) werden in abgeleiteten und dauerhaft abgeleiteten Feldern unterstützt. (Weitere Informationen zum Distributed Marketing können Sie dem *Distributed Marketing-Benutzerhandbuch* entnehmen.)
 - Ausdrücke mit direktem SQL werden in abgeleiteten Felder unterstützt, bei denen ein benutzerdefiniertes SQL-Makro zum Einsatz kommt.
 - Ausdrücke mit einem benutzerdefinierten Makro werden in abgeleiteten Feldern unterstützt.
- Obwohl Cubes aus bis zu drei Dimensionen bestehen, kann eine Auswertung immer nur über maximal zwei Dimensionen erfolgen. Die verbleibende dritte Dimension wird ebenfalls berechnet und auf dem Server gespeichert, jedoch wird sie nicht für die sichtbare Auswahl und Berichterstattung in diesem Bericht verwendet.
- Cubes können wie Segmente (die zum Beispiel auf der Transaktionsebene erstellt werden können) auf Zellen basieren. Wird ein Cube jedoch auf Basis einer Zelle erstellt, ist er nur in diesem einen Ablaufdiagramm verfügbar. Aus diesem Grund möchten Sie Cubes möglicherweise auf Grundlage strategischer Elemente erstellen.
- Falls Ihre Tabellen nicht normalisiert sind, kann die Definition von Dimensionen mit einer Viele-zu-Viele-Beziehung auf der Zielgruppenebene zu unerwarteten Ergebnissen führen. Der Algorithmus, dem Cubes in Kampagne zu Grunde liegen, erfordert normalisierte Tabellen. Normalisieren Sie Ihre Daten vor dem Erstellen eines Cube, indem Sie sie unterteilen (auf der Kundenebene beispielsweise durch eine entsprechende Datenvorbereitung).

Anmerkung: Wenn Sie einen Cube auf der Basis nicht normalisierter Dimensionen erstellen, erhalten Sie fehlerhafte Summen in den Kreuztabellenberichten. Dies hängt damit zusammen, wie Campaign die IDs der Dimensionen berechnet. Sollten nicht normalisierte Dimensionen unabdingbar sein, erstellen Sie Cubes mit nur zwei Dimensionen und setzen Sie auf der untersten Ebene Transaktionen anstelle von Kunden-IDs ein, da Transaktionssummen korrekt berechnet werden.

- Beim Erstellen einer Dimension für einen Cube müssen Sie dieser Dimension einen Namen, eine Zielgruppe und eine entsprechende Tabelle zuweisen. Bei der

späteren Arbeit in einer Sitzung oder einem Kampagnenablaufdiagramm können Sie diese Dimension auf die gleiche Art abbilden wie eine Datenbanktabelle.

- Cubes sollten dann erstellt werden, wenn nicht auf sie zugegriffen wird, also idealerweise zwischen den normalen Geschäftszeiten und an Wochenenden.

Kapitel 12. Berichte

Kampagne bietet Berichte, die Sie bei der Kampagnen- und Angebotsverwaltung unterstützen. Einige Berichte wurden für die Verwendung während des Ablaufdiagrammentwurfs konzipiert. Andere Berichte helfen Ihnen bei der Analyse der Kontaktantworten und der allgemeinen Effektivität der Kampagne.

In Kampagne sind folgende Standardberichte enthalten:

- **Ablaufdiagramm-Zellenberichte.** Um auf diese Berichte zuzugreifen, öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Bearbeitungsmodus und klicken Sie in der Symbolleiste des Ablaufdiagramms auf das Symbol **Berichte** . Siehe „Ablaufdiagramm-Zellenberichte“ auf Seite 241.
- **Kreuztabellenberichte der Segmente.** Um auf diese Berichte zuzugreifen, wählen Sie im Menü **Analysen** die Option **Kampagnenanalysen** aus. Siehe „Berichte "Crosstabs im Segment"“ auf Seite 247.
- **Terminplan der Kampagne(n).** Um auf diese Berichte zuzugreifen, wählen Sie im Menü **Analysen** die Option **Kampagnenanalysen** aus. Siehe „Terminplan der Kampagne(n)“ auf Seite 247.

Zahlreiche weitere Berichte sind verfügbar:

- Das Kampagne-Berichtspaket enthält Beispielberichte für die Verwendung mit Kampagne. Diese Berichte sind verfügbar, wenn Kampagne in IBM Cognos integriert ist. Um auf diese Berichte zuzugreifen, wählen Sie im Menü **Analysen** die Option **Kampagnenanalysen** aus oder verwenden Sie die Registerkarte **Analyse** für ein bestimmtes Objekt, z. B. für eine Kampagne oder ein Angebot.
- Berichtspakete für verwandte Produkte (eMessage, Interact oder Distributed Marketing) werden ebenfalls angeboten. Diese Berichte erfordern, dass Kampagne in IBM Cognos integriert ist. Sie können über die Seite **Analysen** für jedes Produkt oder über die Registerkarte **Analyse** für eine Kampagne oder ein Angebot auf diese Berichte zugreifen. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zu diesen Produkten.

Weitere Informationen zum Installieren und Konfigurieren von IBM Cognos-Berichten finden Sie im *Installations- und Konfigurationshandbuch für IBM EMM-Berichte*.

Berichtsarten

Kampagne unterstützt drei allgemeine Arten von Berichten:

- **Systemweite Berichte** — Berichte zu mehreren Objekten in Kampagne. Sie können diese Berichte über die Seite "Campaign-Analyse" aufrufen. Diese erreichen Sie über den Link "Analyse" auf der Hauptseite der Navigation. Über die Ordner auf der Seite „Campaign-Analyse“ können Sie beispielsweise auf den Bericht „Terminplan der Kampagne(n)“ zugreifen, in dem alle Kampagnen des Systems in einer Kalenderansicht dargestellt werden.
- **Objektspezifische Berichte** — Berichte über ein bestimmtes Objekt (eine Kampagne oder ein Angebot). Auf diese Berichte kann über die Registerkarte „Analyse“ eines Objekts zugegriffen werden. In der Registerkarte „Analyse“ einer Kampagne können Sie beispielsweise den zusammenfassenden Bericht zum Kampagnenerfolg nach Angebot aufrufen. Darin werden Informationen zum Er-

folg von Kampagnen und Angeboten angezeigt, wobei Angebote nach den entsprechenden Kampagnen gruppiert sind.

- **Ablaufdiagramm-Zellenberichte** — Berichte mit zahlreichen Informationen zu den Zellen in einer bestimmten Sitzung oder Kampagne. Sie können auf sämtliche Zellberichte durch Klicken auf das Symbol **Berichte** zugreifen, wenn ein Ablaufdiagrammim Modus "Bearbeiten" angezeigt wird.

Anmerkung: Für den Zugriff auf die Ablaufdiagramme, die Registerkarte „Analyse“ eines Objekts und die Seite „Campaign-Analyse“ müssen Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen.

Kampagne-Listenportlets

In diesem Abschnitt werden die Kampagne-Standardportlets beschrieben, die auch dann für die Verwendung in Dashboards zur Verfügung stehen, wenn das Kampagne-Berichtspaket nicht installiert ist.

Bericht	Beschreibung
Eigene benutzerdefinierte Lesezeichen	Eine Liste mit Links zu Websites oder Dateien, die von dem Benutzer erstellt wurden, der den Bericht anzeigt.
Eigene aktuelle Kampagnen	Eine Liste der Kampagnen, die kürzlich von dem Benutzer erstellt wurden, der den Bericht anzeigt.
Eigene aktuelle Sitzungen	Eine Liste der Sitzungen, die kürzlich von dem Benutzer erstellt wurden, der den Bericht anzeigt.
Portlet Kampagnenüberwachung	Eine Liste der kürzlich oder zurzeit ausgeführten Kampagnen, die durch den Benutzer erstellt wurden, der den Bericht anzeigt.

Kampagne IBM Cognos-Berichtsportlets

In diesem Abschnitt werden die Dashboard-Portlets beschrieben, die im Kampagne-Berichtspaket enthalten sind.

Bericht	Beschreibung
Kampagne-Renditevergleich	Ein IBM Cognos-Bericht, in dem auf übergeordneter Ebene die Rendite von erstellten oder aktualisierten Kampagnen des Benutzers verglichen wird, der den Bericht anzeigt.
Kampagne-Antwortratenvergleich	Ein IBM Cognos-Bericht, in dem die Antwortraten von einer oder mehreren Kampagnen verglichen werden, die von dem Benutzer erstellt oder aktualisiert wurden, der den Bericht anzeigt.
Kampagne-Ertragsvergleich nach Angebot	Ein IBM Cognos-Bericht, in dem der bis dato erzielte Ertrag pro Kampagne mit Angeboten verglichen wird. Grundlage bilden die Angebote, die von dem Benutzer erstellt oder aktualisiert wurden, der den Bericht anzeigt.
Angebotsantworten in den letzten 7 Tagen	Ein IBM Cognos-Bericht, in dem die Anzahl der Antworten verglichen wird, die in den letzten 7 Tagen eingegangen sind. Grundlage bilden die einzelnen Angebote, die von dem Benutzer erstellt oder aktualisiert wurden, der den Bericht anzeigt.
Rücklaufquote Angebotsantworten	Ein IBM Cognos-Bericht, in dem die Antwortrate nach Angebot verglichen wird. Grundlage bildet das Angebot, das von dem Benutzer erstellt oder aktualisiert wurde, der den Bericht anzeigt.

Bericht	Beschreibung
Aufschlüsselung Angebotsantworten	Ein IBM Cognos-Bericht, in dem die verschiedenen aktiven Angebote nach Status aufgeschlüsselt angezeigt werden. Grundlage bilden die Angebote, die von dem Benutzer erstellt oder aktualisiert wurden, der den Bericht anzeigt.

Arbeiten mit Berichten

In den folgenden Abschnitten finden Sie Informationen zur Verwendung von Berichten in Kampagne.

Zugriff auf und Anzeige von Berichten

Für den Zugriff auf Berichte müssen Sie über die entsprechenden Zugriffsberechtigungen für ein Objekt bzw. eine Funktion verfügen. Wenn Sie zum Beispiel nicht autorisiert sind, Ablaufdiagramme zu bearbeiten, können Sie auch nicht auf die Zellenberichte für Ablaufdiagramme zugreifen.

Sie können aus folgenden Bereichen in Kampagne auf Berichte zugreifen:

- **Der Link Analyse der Kampagne im Menü Analyse** — Über diesen Link öffnen Sie die Seite "Kampagnenanalyse", auf der Ordner für alle in Kampagne verfügbaren Berichte angezeigt werden. Klicken Sie auf den Link zu einem Ordner, um die Unterordner oder eine Liste der verfügbaren Berichte anzuzeigen. Berichte werden mit Änderungsdatum und -zeit angezeigt.
- **Die Registerkarte Analyse eines Objekts** — Zeigt Links zu Berichten für diese Kampagne, dieses Angebot oder dieses Segment an. Wählen Sie oben rechts auf der Seite aus der Dropdown-Liste **Berichtstyp** einen Typ aus.
- **Ablaufdiagrammseite im Modus Bearbeiten** — Im oberen Bereich der Seite lassen sich über den Link **Berichte** Zellenberichte für das Ablaufdiagramm öffnen. Der Zugriff auf Zellenberichte und der Export von Zellenberichten sind von Ihren Zugriffsberechtigungen abhängig.

So rufen Sie Berichte aus der Seite Kampagnenanalyse auf:

1. Wählen Sie **Analyse > Kampagnenanalyse** aus.
Die Seite "Kampagnenanalyse" wird angezeigt. Sie enthält Ordner für die in Kampagne verfügbaren Berichte.
2. Klicken Sie auf den Ordner mit den Berichten, die Sie ansehen möchten. Auf einer neuen Seite wird der Inhalt des Ordners einschließlich eventueller Unterordner angezeigt.
3. Um einen Bericht anzuzeigen, klicken Sie auf den entsprechenden Link. Wenn der Bericht das Filtern erlaubt, wird das Fenster Berichtsparemeter angezeigt.
4. Wählen Sie die Objekte aus, nach denen der Bericht gefiltert werden soll. Beachten Sie, dass nur die Objekte zur Auswahl stehen, auf die Sie Zugriff haben. Bei Berichten, die die Auswahl mehrerer Objekte erlauben, halten Sie zur Auswahl mehrerer Objekte bei der Auswahl die **Strg**-Taste gedrückt.
5. Wenn Sie die Objekte für den Bericht gewählt haben, klicken Sie auf **Bericht erstellen**. Der Bericht wird im gleichen Fenster angezeigt.

So zeigen Sie Berichte über die Registerkarte "Analyse" einer Kampagne an

1. Wählen Sie die Kampagne aus, für die Sie einen Bericht erstellen möchten. Die Übersichtsseite der Kampagne wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Analyse**. Die Dropdown-Liste Berichtstyp wird angezeigt.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste Berichtstyp einen Typ aus. Der Bericht wird im gleichen Fenster angezeigt.

So rufen Sie Zellenberichte über ein Ablaufdiagramm auf:

Der Zugriff auf die Zellenberichte hängt von Ihren Berechtigungen ab. Wenn Sie zum Beispiel nicht berechtigt sind, Ablaufdiagramme zu bearbeiten oder zu überprüfen (bearbeiten ohne zu speichern), können Sie nicht auf die Zellenberichte für ein Ablaufdiagramm zugreifen. Außerdem müssen Sie über explizite Berechtigungen zum Anzeigen oder Exportieren von Zellenberichten verfügen. Weitere Informationen zu Berechtigungen für Zellenberichte für die systemdefinierte Administratorrolle finden Sie im *Kampagne-Administratorhandbuch*.

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Ablaufdiagrammfensters auf das Symbol **Berichte**.
Das Fenster Zellspezifische Berichte wird geöffnet. Standardmäßig wird der Bericht Zellenliste angezeigt.
3. Wählen Sie in der Liste **Anzuzeigender Bericht** einen anderen Bericht aus. Verwenden Sie die Steuerelemente am Anfang des Berichts, um den Bericht zu drucken oder zu exportieren oder um andere für diesen Bericht spezifische Vorgänge auszuführen.
Eine Beschreibung der Berichte und der verfügbaren Steuerelemente finden Sie unter „Ablaufdiagramm-Zellenberichte“ auf Seite 241.

Bericht – Steuerelemente

Bei der Erstellung eines Berichts zur Ansicht sind folgende Steuerelemente und Informationen verfügbar:

- **Uhrzeit der Berichterstellung** — wird unten rechts im Bericht angezeigt.
- **Datum der Berichterstellung** — wird unten links im Bericht angezeigt.
- **Steuerelement Anfang/Ende** — Klicken Sie auf diese Links, um zum Anfang oder zum Ende des Berichts zu gehen. Wird nur angezeigt, wenn der Bericht länger als eine Seite ist.
- **Steuerelement Seite vor/zurück** — Klicken Sie auf diese Links, um die vorherige oder nächste Seite des Berichts aufzurufen. Wird nur angezeigt, wenn der Bericht länger als eine Seite ist.

Symbolleiste Berichte



Anmerkung: Die Symbolleiste "Berichte" wird nur für Berichte angezeigt, die in Cognos erstellt wurden. Für Kalender- oder Segmentberichte sowie die Zellenberichte in Ablaufdiagrammen ist sie nicht verfügbar.

Bei der Erstellung eines Berichts wird die Symbolleiste Berichte angezeigt. Sie können damit folgende Schritte durchführen:

- **Diese Version behalten:** Bericht per E-Mail senden
- **Drilldown/Drillup:** Wird für Berichte verwendet, die Dimensional Drilling unterstützen.

- **Verwandte Links:** Wird für Berichte verwendet, die Dimensional Drilling unterstützen.
- **Anzeigeformat:** Das Standard-Anzeigeformat für Berichte ist HTML. Sie können aus der Dropdown-Liste andere Anzeigeformate auswählen. Das Symbol für das Anzeigeformat ändert sich je nach der aktuell ausgewählten Anzeigeoption.

So senden Sie einen Bericht per E-Mail

Für diese Option muss Ihr SMTP-Server für die Verwendung mit Cognos konfiguriert sein. Wenn die Funktion nicht verfügbar ist, wenden Sie sich an Ihren Bericht-Administrator.

Wenn Sie Ihre Cognos-Lizenz mit Ihren IBM -Produkten erworben haben, wird die Option zur Einfügung eines Links zum Bericht nicht unterstützt. Um diese Funktion nutzen zu können, müssen Sie eine Volllizenz für Cognos erwerben.

1. Klicken Sie nach Fertigstellung des Berichts in der Symbolleiste "Berichte" auf **Diese Version beibehalten** und wählen Sie in der Dropdown-Liste "E-Mail-Bericht" aus. Die Seite E-Mail-Optionen festlegen wird angezeigt. Geben Sie die E-Mail-Empfänger und gegebenenfalls eine Nachricht ein.
2. Um den Bericht als Anhang in einer E-Mail-Nachricht zu versenden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht anhängen** und inaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Verknüpfung mit dem Bericht aufnehmen**.
3. Klicken Sie auf **OK**. Die Anfrage wird an Ihren E-Mail-Server gesendet.

Anzeige von Berichten in verschiedenen Formaten

Anmerkung: Nicht alle Berichte können in jedem Format angezeigt werden. Berichte mit mehreren Abfragen können zum Beispiel nicht im CSV- oder XML-Format angezeigt werden.

Der Bericht kann in folgenden Formaten angezeigt werden:

- HTML
- PDF
- Excel
- CSV
- XML

So zeigen Sie einen Bericht im HTML-Format an

HTML ist das Standardformat für die Anzeige von Berichten. Wenn Sie einen Bericht in einem anderen Format anzeigen, können Sie wieder zum HTML-Format umschalten, indem Sie in der Symbolleiste "Berichte" auf das Symbol **Anzeigeformat** klicken und in der Dropdown-Liste **Im HTML-Format anzeigen** auswählen. Nachdem die Seite aktualisiert wurde, können Sie mit Hilfe der Bericht-Steuer-elemente durch den Bericht navigieren, wenn dieser mehrere Seiten umfasst.

So zeigen Sie einen Bericht im PDF-Format an

Klicken Sie nach Fertigstellung eines Berichts in der Symbolleiste "Berichte" auf das Symbol **Anzeigeformat** und wählen Sie in der Dropdown-Liste **Im PDF-Format anzeigen** aus. Die Seite wird aktualisiert, und der Bericht wird im PDF-Format angezeigt. Über die Steuerelemente von PDF-Reader können Sie den Bericht speichern oder ausdrucken.

So zeigen Sie einen Bericht im Excel-Format an

Klicken Sie nach Fertigstellung eines Berichts in der Symbolleiste "Berichte" auf das Symbol "Anzeigeformat" und verwenden Sie anschließend die Optionen zur Anzeige in Excel. Geben Sie bei entsprechender Eingabeaufforderung an, ob die Datei geöffnet oder gespeichert werden soll:

- Um den Bericht zu öffnen, ohne ihn zu speichern, klicken Sie auf "Öffnen". Der Bericht wird auf einer Seite im Excel-Format dargestellt.
- Um den Bericht zu speichern, klicken Sie auf "Speichern" und befolgen die weiteren Anweisungen.

So zeigen Sie einen Bericht im CSV-Format (durch Kommata getrennte Werte) an

Klicken Sie nach Fertigstellung eines Berichts in der Symbolleiste "Berichte" auf das Symbol **Anzeigeformat** und auf **Optionen zur Anzeige in Excel** und wählen Sie in der Dropdown-Liste **Im CSV-Format anzeigen** aus. Ein neues Fenster wird geöffnet. Sie werden gefragt, ob Sie die Datei öffnen oder speichern möchten.

- Um den Bericht anzuzeigen, ohne ihn zu speichern, klicken Sie auf **Öffnen**. Der Bericht wird in einem einseitigen Arbeitsblatt dargestellt.
- Um den Bericht zu speichern, klicken Sie auf **Speichern**. Das Fenster "Speichern unter" wird angezeigt. Wählen Sie den Speicherort für die Datei aus und geben Sie in das Feld **Dateiname** einen Namen ein. Standardmäßig wird die Datei als XLS-Datei gespeichert. Klicken Sie auf **Speichern**. Wenn die Datei gespeichert wurde, wird das Fenster Download beendet angezeigt.

So zeigen Sie einen Bericht im XML-Format an

Klicken Sie nach Fertigstellung eines Berichts in der Symbolleiste Berichte auf das Symbol Anzeigeformat und wählen Sie aus dem Dropdown-Menü Im XML-Format anzeigen aus. Die Seite wird aktualisiert, und der Bericht wird im gleichen Fenster als XML-Datei angezeigt.

Aktualisieren von Berichten

Damit Berichte die aktuellen Informationen wiedergeben, werden sie anhand der neuesten Daten erstellt. Wenn sich seit der letzten Anzeige eines Berichts relevante Daten geändert haben und Sie die aktuelle Version aufrufen möchten, können Sie den Bericht aktualisieren.

Liste der Berichte in Kampagne

Kampagne bietet folgende Standardberichte:

- „Ablaufdiagramm-Zellenberichte“ auf Seite 241
- „Berichte "Crosstabs im Segment"“ auf Seite 247
- „Terminplan der Kampagne(n)“ auf Seite 247

Zusätzliche, als Beispiel dienende Berichte sind im Kampagne-Berichtspaket enthalten. Die Beispielberichte sind nur verfügbar, wenn Kampagne in IBM Cognos integriert ist. In den folgenden Abschnitten finden Sie weitere Informationen zu den Beispielberichten:

- „Kampagnen- und Angebotsberichte“ auf Seite 247
- „Erfolgsberichte“ auf Seite 248

Weitere Informationen zum Installieren und Konfigurieren von IBM Cognos-Berichten finden Sie im *Installations- und Konfigurationshandbuch für IBM EMM-Berichte*.

Einzelheiten zu den in den jeweiligen Berichten verwendeten Datenelementen, Abfragen und Ausdrücken finden Sie im Dokument *IBM Kampagne-Berichtsinformationen*.

Ablaufdiagramm-Zellenberichte

Zellenberichte bieten eine Reihe von Informationen, die sich auf die Zellen in einem bestimmten Ablaufdiagramm in einer Sitzung oder einer Kampagne beziehen. Sie können über das Menü **Berichte** auf alle Zellenberichte zugreifen, sofern Sie ein Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** ansehen.

Kampagne unterstützt die folgenden Typen von Zellenberichten:

- „Bericht Zellenliste“
- „Bericht "Zellenvariablenprofil"“ auf Seite 242
- „Bericht "Zellvariablen als Crosstab"“ auf Seite 243
- „Bericht Zelleninhalt“ auf Seite 244
- „Bericht "Zellenwasserfall"“ auf Seite 245

So drucken und exportieren Sie Zellenberichte:

Sie können jeden Zellenbericht drucken oder in eine Excel-Tabelle exportieren, indem Sie oben auf der Seite **"Zellenspezifische Berichte"** auf die Schaltfläche **Drucken** oder **Exportieren** klicken.

Bericht Zellenliste

Berichte Zellenliste stellen Informationen über alle im aktuellen Ablaufdiagramm verwendeten Zellen bereit. Die Informationen stellen die Ausführungsergebnisse aller Prozesse eines Ablaufdiagramms dar.

So generieren Sie einen Bericht Zellenliste::

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Bearbeitungsmodus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol **Berichte**.

Das Fenster **Zellenspezifische Berichte** wird geöffnet und zeigt standardmäßig den Bericht "Zellenliste" an. Jede Zelle im Ablaufdiagramm entspricht einer Zeile in dem Bericht.

Im Bericht werden Daten von der letzten Ablaufdiagrammausführung angezeigt. Die Spalte "Status" kennzeichnet den Typ der Ablaufdiagrammausführung, z. B. Testlauf oder Produktionsausführung.

3. Klicken Sie zum Sortieren der Anzeige auf eine Spaltenüberschrift im Bericht.
4. Um die Anzeige zu ändern, öffnen Sie das Menü "Optionen" und wählen Sie **Baumansicht** oder **Tabellenansicht** aus.

- **Baumansicht:** Die Zellen des Ablaufdiagramms werden in einer Ordnerhierarchie angezeigt. Die Ebenen in dieser Ansicht stellen die Ebenen und Beziehungen im Ablaufdiagramm dar. Erweitern oder reduzieren Sie die einzelnen Ebenen, um die untergeordneten Elemente ein- oder auszublenden.

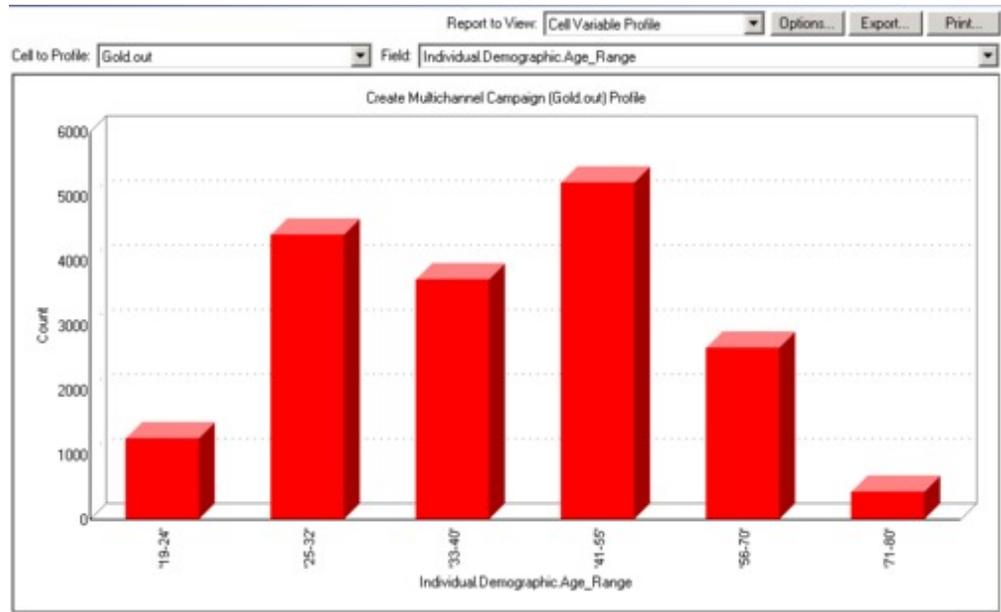
Wenn das Ablaufdiagramm Zusammenführungsprozesse enthält, werden diese im gesamten Bericht mit einem Farbschlüssel codiert. Beispielsweise wird Zusammenführen1 rot und Zusammenführen2 blau dargestellt. Die unter- und übergeordneten Zellen des Prozesses "Zusammenführen" werden ebenfalls mit einem Farbschlüssel codiert, sodass Sie diese mühelos erkennen können, egal wie die Liste sortiert ist. Wenn beispielsweise Zusammenführen1 rot codiert ist, ist das Feld **Zellen-ID** für alle untergeordneten und übergeordneten Prozesse von Zusammenführen1 ebenfalls rot.

- **Tabellenansicht:** Die Zellen des Ablaufdiagramms werden in einem Tabellenformat angezeigt (Standardeinstellung).

Bericht "Zellenvariablenprofil"

Mit dem Bericht "Zellenvariablenprofil" können Daten angezeigt werden, die einer der Variablen einer ausgewählten Zelle zugeordnet sind. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise die Zelle Gold.aus (für Kunden mit goldener Kreditkarte) der Kampagne Multi-Channel Kundenbindung. Die Variable Altersgruppe zeigt die Altersgruppe der Personen an, die der Gold.out-Zelle zugeordnet sind.

Bericht "Zellenvariablenprofil"



So generieren Sie einen Bericht Zellenvariablenprofil:

1. Öffnen Sie einen existierenden Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** oder erzeugen Sie einen neuen Ablaufdiagramm.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Berichte**. Das Fenster "Zellenspezifische Berichte" wird mit dem Bericht "Zellenliste" als Standardbericht angezeigt. Jede Zelle im Ablaufdiagramm wird in einer Zeile des Berichts angezeigt.
3. Wählen Sie **Zellenvariablenprofil** in der Dropdown-Liste **Bericht anzeigen** aus.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Profil erstellen für Zelle** die Zelle aus, für die Sie ein Profil erstellen möchten.
5. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Feld** ein Feld aus, auf das sich das Profil der ausgewählten Zelle beziehen soll.
6. Kampagne generiert auf Grundlage der ausgewählten Zelle und des ausgewählten Feldes ein Zellenvariablenprofil.
7. (Optional) Klicken Sie auf Optionen, um die Berichtsanzeige zu verändern. Sie sehen das Fenster Berichtsoptionen, in dem Sie aus den folgenden Optionen auswählen können:
 - Anzahl Behälter – Geben Sie die Anzahl Behälter für die Berichtsanzeige an. Die Feldwerte entlang der horizontalen Achse werden in sogenannten Behältern organisiert. Wenn die von Ihnen angegebene Nummer die Zahl der unterschiedlichen Feldwerte unterschreitet, werden einige Felder in einem Behälter zusammengefasst. Der Standardwert beträgt 25.

- Profil nach Metatyp — Klicken Sie auf "Profil nach Metadaten". Weitere Informationen zum Erstellen von Profilen nach Metadaten finden Sie unter Profilierung nach Metatypen. Diese Option ist standardmäßig aktiviert.
- Tabelle anzeigen – Anzeigen des Berichts in einem Tabellenformat. Jeder Behälter wird in einer Zeile repräsentiert, bei der der Zähler für jeden Behälter als Spalte vorliegt.
- Grafik anzeigen – Anzeigen des Berichts als Graphen. Dies ist die Standardoption. Wenn Sie einen zwei- oder dreidimensionalen Bericht ansehen, können Sie mit der rechten Maustaste auf den Bericht klicken, um weitere Anzeigoptionen aufzurufen.
- 2te Zelle anzeigen – Wenn mehr als eine Zelle für die Profilerstellung verfügbar ist, können Sie über diese Option eine zweite Zelle im Bericht ansehen. Wenn Sie diese Option auswählen, sehen Sie eine Dropdown-Liste, über die Sie eine weitere Zelle zur Profilerstellung auswählen können. Die beiden Zellen werden dann nebeneinander in einem grafischen Format angezeigt.

Bericht "Zellvariablen als Crosstab"

Der Bericht "Zellvariablen als Crosstab" zeigt Details für eine Zelle an, deren Profil über zwei Felder gleichzeitig erstellt wird. Im Bericht wird jedes ausgewählte Feld in mehrere Behälter aufgeteilt. Die Größe der Felder an den einzelnen Schnittpunkten stellt die relative Anzahl an Kunden-IDs dar, die über die ausgewählten Merkmale verfügen. In der folgenden Abbildung wird beispielsweise ein Profil für zwei Datensätze der Zelle Gold.aus erstellt: Finanzmittel (Indiv._Summe_Finanzmittel) nach Name (Vorname). Ein anderes Beispiel wäre Alter nach ausgegebenem Betrag.

Anmerkung: Der Prozess, mit dem die Zelle erzeugt wurde, muss voll konfiguriert und erfolgreich ausgeführt werden.

Bericht "Zellvariablen als Crosstab"



So generieren Sie einen Bericht Zellenvariablen als Crosstab:

1. Öffnen Sie ein existierendes Ablaufdiagramm im Modus **Bearbeiten** oder erzeugen Sie ein neues Ablaufdiagramm.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Berichte**. Das Fenster "Zellenspezifische Berichte" wird mit dem Bericht "Zellenliste" als Standardbericht angezeigt. Jede Zelle im Ablaufdiagramm wird in einer Zeile des Berichts angezeigt.
3. Wählen Sie **Zellenvariablen als Crosstab** in der Dropdown-Liste **Bericht anzeigen** aus.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Zelle** eine Zelle aus.
5. Wählen Sie in den Dropdown-Listen **Feld 1** und **Feld 2** die Felder (Variablen) aus, für die ein Profil erstellt werden soll.
Kampagne generiert den Bericht auf Grundlage Ihrer Auswahlen.
6. (Optional) Klicken Sie auf Optionen, um die Berichtsanzeige zu verändern. Sie sehen das Fenster Berichtsoptionen, in dem Sie aus den folgenden Optionen auswählen können:
 - Anzahl Behälter – Ändern Sie die Anzahl angezeigter Behälter. Die Feldwerte entlang der horizontalen Achse werden in sogenannten Behältern organisiert. Wenn die von Ihnen angegebene Nummer die Zahl der unterschiedlichen Feldwerte unterschreitet, werden einige Felder in einem Behälter zusammengefasst. Der Standardwert beträgt 10.
 - Profil nach Metatyp — Klicken Sie auf "Profil nach Metadaten". Weitere Informationen zum Erstellen von Profilen nach Metadaten finden Sie unter Profilierung nach Metatypen. Diese Option ist standardmäßig aktiviert.
 - Tabelle anzeigen – Wählen Sie die Anzeige des Berichts als Tabelle.
 - 2-D-Plot anzeigen – Wählen Sie die Anzeige als einen 2-D-Graphen (Standardwert). Wenn Sie einen zwei- oder dreidimensionalen Bericht anzeigen, können Sie mit der rechten Maustaste auf den Bericht klicken, um ein Array mit Anzeigeoptionen aufzurufen.
 - 3-D-Plot anzeigen – Wählen Sie die Anzeige als einen 3-D-Graphen. Wenn Sie einen zwei- oder dreidimensionalen Bericht anzeigen, können Sie mit der rechten Maustaste auf den Bericht klicken, um ein Array mit Anzeigeoptionen aufzurufen.
 - Anzeige Zelle 1 – Wählen Sie die Art der Darstellung der Zellinformation auf der X-Achse aus. Für bestimmte numerische Felder können Sie im Dropdown-Menü Wertefeld Felder auswählen, die bearbeitet werden sollen.
 - Wertefeld – (sowohl für Anzeige Zelle 1, als auch für Anzeige Zelle 2). Fügen Sie zu der existierenden Variable, für die ein Profil erstellt werden soll, eine andere Variable hinzu. Die zweite Variable wird als Kasten innerhalb des Kastens für die erste Variable erscheinen.

Bericht Zelleninhalt

Der Bericht Zelleninhalt zeigt die Details der Datensätze innerhalb einer Zelle an. Sie können Werte aus jeder für diese Zielgruppenebene definierten Quellentabelle anzeigen. Dieser Bericht ist hilfreich beim Abgleich der Ergebnisse einzelner Durchläufe.

So generieren Sie einen Bericht Zelleninhalt:

1. Öffnen Sie ein existierendes Ablaufdiagramm im Modus "Bearbeiten" oder erstellen Sie ein neues Ablaufdiagramm.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Berichte**. Das Fenster "Zellenspezifische Berichte" wird mit dem Bericht "Zellenliste" als Standardbericht angezeigt. Jede Zelle im Ablaufdiagramm wird in einer Zeile des Berichts angezeigt.
3. Wählen Sie **Zelleninhalt** in der Dropdown-Liste **Bericht anzeigen** aus.

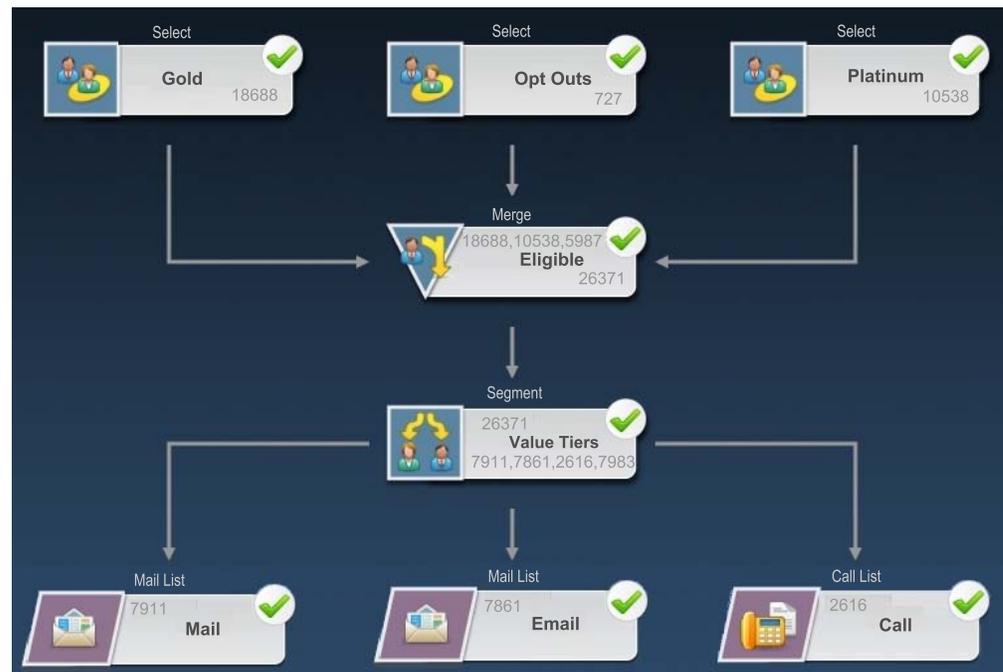
4. Wählen Sie im Pulldown-Menü **Zelle zur Ansicht** eine Zelle aus.
5. (Optional) Um die Berichtsanzeige zu ändern, klicken Sie auf **Optionen**. Sie sehen das Fenster Berichtsoptionen, in dem Sie aus den folgenden Optionen auswählen können:
 - Max. Anzahl angezeigter Zeilen — Ändern Sie die maximale Anzahl an Zeilen, die der Bericht darstellt. Der Standardwert beträgt 100.
 - Anzuzeigende Felder — Wählen Sie die im Bericht anzuzeigenden Felder aus, indem Sie die Felder im Bereich "Verfügbare Felder" auswählen und diese dann dem Feld "Anzuzeigende Felder" hinzufügen.
 - Datensätze mit doppelten IDs überspringen – Wählen Sie diese Option aus, um Datensätze mit doppelten Feldern zu überspringen. Dies ist bei der Verwendung von nicht normalisierten Tabellen hilfreich. Diese Option ist standardmäßig inaktiviert.

Anmerkung: Der Maximalwert für das Feld "Anzahl der Datensätze" beträgt 10000.

Bericht "Zellenwasserfall"

Der Bericht "Zellenwasserfall" zeigt, wie durch das Eingeben und Ausgeben von Zellen im Rahmen der verschiedenen Prozesse im Ablaufdiagramm die Anzahl der Zielgruppenmitglieder abnimmt. Der Bericht kennzeichnet Prozesse, die sich auf das Ausgabevolumen auswirken und macht prozentuale und mengenbasierte Angaben zur Ausgabe. Mit dem Bericht "Zellenwasserfall" können Sie die Zielzähler optimieren, indem der durch jedes der aufeinanderfolgenden Kriterien bewirkte Rückgang angezeigt wird.

Im folgenden Beispiel ist ein Ablaufdiagramm für eine mehrkanalige Kundenbindungskampagne zu sehen. Der anschließende Bericht analysiert die Ausgabe des Auswahlprozesses namens "Gold".



Der auf diesem Ablaufdiagramm basierende Bericht "Zellenwasserfall" ist in der folgenden Abbildung dargestellt. Der Auswahlprozess "Gold" wird analysiert, da er

in der Liste **Zelle** ausgewählt ist. Die Liste **Pfad** ist in diesem Beispiel irrelevant, da die Zelle "Gold" in diesem Ablaufdiagramm nur einen Pfad aufweist (von Gold zu Berechtig). Wenn das Prozessfeld "Gold" Daten an andere Prozesse im Ablaufdiagramm ausgegeben hat, können Sie über die Liste **Pfad** andere Sequenzen anzeigen.

Cell Name [Process]	Size	#Ds Removed	%Remain	Seg%	#Ds (RemovalQuery)	Removal Query	Notes
Gold [gold]	18688	0	100.00	0.00			
Eligible [Eligible]	26371	Added 7683	141.11		5987	Individual.EMail_Or	
Value Tiers	26371	0	141.11	30.00			
Preferred_Channel_Direct_Mail	7911			29.81			
Preferred_Channel_E_Mail	7861			9.92			
Preferred_Channel_Telemarketing	2616			30.27			
Preferred_Channel_Unknown	7983						
Total	18688	10705	42.72				

Jede Zelle wird durch den Ausgabezellennamen und den Prozessnamen (in eckigen Klammern) identifiziert, die auf der Registerkarte "Allgemein" des Prozesskonfigurationsdialogs zugewiesen wurden.

Dieser Bericht zeigt, dass die IDs in der Zelle "Gold" an den Prozess "Zusammenführen" mit dem Namen "Berechtig" übergeben werden. In Folge des Prozesses "Zusammenführen" werden mehrere IDs hinzugefügt (aus dem Auswahlprozess "Platin"). Die Spalten aus der Abfrage zum Entfernen geben an, dass einige IDs auch entfernt wurden. In diesem Beispiel wurden durch den Prozess "Ablehnungen" im Ablaufdiagramm Kunden entfernt, die angegeben haben, dass sie keine E-Mail-Kommunikation erhalten möchten. Das zusammengeführte Ergebnis aus den Zellen "Gold" und "Platin" ist daher geringer als die Summe der beiden Zellen. Anschließend werden die berechtigten IDs an den Prozess "Segment" namens "Werteränge" übergeben. Der Prozess "Segment" unterteilt die berechtigten IDs in mehrere Kontaktkanäle.

Die Zeile "Gesamt" im Bericht "Zellenwasserfall" zeigt die Gesamtzahl der IDs, die aus der Ausgabezelle "Gold" entfernt wurden. Zudem zeigt sie die Anzahl und den Prozentsatz von verbleibenden Gold-IDs.

So generieren Sie einen Bericht "Zellenwasserfall":

1. Öffnen Sie ein Ablaufdiagramm im Bearbeitungsmodus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste des Ablaufdiagrammfensters auf das Symbol **Berichte**. Das Fenster Zellen-spezifische Berichte wird geöffnet.
3. Wählen Sie in der Liste **Anzuzeigender Bericht** die Option **Zellenwasserfall** aus.
4. Wählen Sie in der Liste **Zelle** die Zelle aus, die Sie analysieren möchten.
5. Wenn die Zelle mit mehreren nachfolgenden Prozessen verbunden ist, wählen Sie in der Liste **Pfad** aus, welchen Pfad im Ablaufdiagramm Sie analysieren möchten.
6. (Optional) Klicken Sie auf das Symbol **Drucken**, um den Bericht zu drucken.
7. (Optional) Klicken Sie auf das Symbol **Exportieren**, um den Bericht als CSV-Datei (Comma-Separated Values, durch Kommas getrennte Werte) zu speichern oder zu öffnen. Weisen Sie dieser Datei einen Namen zu, geben Sie aber keinen

Pfad und keine Erweiterung an. Wenn Sie Spaltenüberschriften in die CSV-Datei einschließen möchten, aktivieren Sie **Spaltenbeschriftungen einschließen**. Wenn Sie die Datei speichern, werden Sie aufgefordert, einen Pfad anzugeben. Sie haben dann auch die Möglichkeit, den Dateinamen zu ändern.

Berichte "Crosstabs im Segment"

Die Berichte "Crosstabs im Segment" können in Kampagne über den Bereich "Analyse" aufgerufen werden. Sie setzen sich aus folgenden Einzelberichten zusammen:

- „Crosstab-Analyse der Segmente“
- „Profilanalyse der Segmente“

Crosstab-Analyse der Segmente

Mit dem Bericht "Crosstab-Analyse im Segment" werden Detailinformationen zu zwei ausgewählten Dimensionen eines Cube (erstellt mit Hilfe des Prozesses Cube) berechnet und die Ergebnisse als Tabelle angezeigt. Mit diesem Bericht können Sie Zellen durchsuchen und einen Auswählen-Prozess erstellen, der anschließend auf Kampagnen, Sessions oder Ablaufdiagramme angewendet werden kann.

Mit dem Bericht "Crosstab-Analyse im Segment" können nur strategische Segmente oder Zellen analysiert werden, die Bestandteil eines Cube sind.

Profilanalyse der Segmente

Mit dem Bericht Profilanalyse im Segment wird der Wert der Dimension eines strategischen Segments berechnet und angezeigt. Die Informationen werden in tabellarischer und grafischer Form angezeigt. Mit dem Bericht "Profilanalyse im Segment" können nur strategische Segmente analysiert werden, die Bestandteil eines Cube sind.

Terminplan der Kampagne(n)

Der Bericht Kampagnenkalender ermöglicht Ihnen die Anzeige der Anfangs- und Enddaten einer Kampagne auf einem Kalender.

Kampagnen- und Angebotsberichte

Kampagnen- und Angebotsberichte sind nur durch die Installation der IBM -Berichte und des Kampagne-Berichtspakets verfügbar. Informationen zur Installation und Konfiguration von IBM -Berichten finden Sie im Installationshandbuch und im *IBM Kampagne-Administratorhandbuch*.

Kampagnen- und Angebotsberichte können über den Bereich "Analyse" in Kampagne aufgerufen werden. Sie setzen sich aus folgenden Einzelberichten zusammen:

- „Kampagnenübersicht“
- „Angebote zur Kampagne“

Kampagnenübersicht

Der Kampagnenübersichtsbericht bietet eine Übersicht über alle erstellten Kampagnen. Er führt den Kampagnencode, das Erstellungsdatum, Anfangs- und Enddatum, das Datum der letzten Ausführung, Initiative und Zweck jeder Kampagne auf.

Angebote zur Kampagne

Der Bericht Angebote zur Kampagne führt Kampagnen nach Angeboten gruppiert auf. Er enthält den Kampagnencode, die Initiative, Anfangs- und Enddatum sowie das Datum der letzten Ausführung.

Erfolgsberichte

Erfolgsberichte werden im Kampagne-Berichtspaket bereitgestellt. Diese Art von Bericht ist nur verfügbar, wenn Kampagne in IBM Cognos integriert ist. Weitere Informationen zum Installieren und Konfigurieren der Berichterstellung finden Sie im *Installations- und Konfigurationshandbuch für IBM EMM-Berichte*.

Beispiele für die Ausgabe von Erfolgsberichten finden Sie im Dokument IBM Kampagne-Berichtsinformationen.

Um auf die Erfolgsberichte zuzugreifen, wählen Sie im Menü **Analysen** die Option **Kampagnenanalysen** aus oder verwenden Sie die Registerkarte **Analyse** für ein bestimmtes Objekt, z. B. für eine Kampagne oder ein Angebot.

In den folgenden Abschnitten finden Sie weitere Informationen zu den Erfolgsberichten:

- „„Was wenn“-Finanzübersicht zum Angebot“
- „Detaillierte Aufschlüsselung der Angebotsantworten zur Kampagne“ auf Seite 249
- „Finanzübersicht zur Kampagne nach Angebot (Ist)“ auf Seite 249
- „Kampagnen-Angebotsenerfolg nach Monat“ auf Seite 249
- „Kampagnenerfolgvergleich“ auf Seite 249
- „Kampagnenerfolgvergleich (mit Ertrag)“ auf Seite 249
- „Kampagnenerfolgvergleich nach Initiative“ auf Seite 249
- „Kampagnenerfolgzusammenfassung nach Zelle“ auf Seite 249
- „Kampagnenerfolgzusammenfassung nach Zelle (mit Ertrag)“ auf Seite 249
- „Kampagnenerfolgzusammenfassung nach Zelle und Initiative“ auf Seite 250
- „Kampagnenerfolgzusammenfassung nach Zelle und Angebot“ auf Seite 250
- „Kampagnenerfolgzusammenfassung nach Zelle und Angebot (mit Ertrag)“ auf Seite 250
- „Kampagnenerfolgzusammenfassung nach Angebot“ auf Seite 250
- „Kampagnenerfolgzusammenfassung nach Angebot (mit Ertrag)“ auf Seite 250
- „Angebotsenerfolg nach Tag“ auf Seite 250
- „Angebotsenerfolg im Vergleich“ auf Seite 251
- „Angebotsenerfolg als Werte“ auf Seite 251
- „Angebotsenerfolgsübersicht nach Kampagne“ auf Seite 251

„Was wenn“-Finanzübersicht zum Angebot

Der „Was wenn“-Finanzübersichtsbericht zum Angebot berechnet die hypothetische finanzielle Leistung eines Angebots, basierend auf Ihrer Eingabe. Sie geben die Parameter für die Evaluierung verschiedener Antwortszenarien an. Der Bericht berechnet die finanzielle Leistung für sechs Szenarien, aufwärts rechnend auf der Grundlage der von Ihnen angegebenen Antwortrate und dem Inkrementwert der Antwortrate. Wenn Sie zum Beispiel eine Antwortrate von 2 % und einen Inkrementwert für die Antwortrate von 0,25 % angegeben haben, gibt der Bericht Erfolgsdaten für sechs Szenarien aus, wobei die Antwortrate von 2 % bis 3,25 % ansteigt.

Sie können die Parameter im „Was-Wenn“-Bericht optional ändern, so etwa die Kosten pro Vertrag, die Festkosten für die Auftragserfüllung und den Umsatz pro Antwort.

Detaillierte Aufschlüsselung der Angebotsantworten zur Kampagne

Die detaillierte Aufschlüsselung der Angebotsantworten zur Kampagne bietet Kampagnenerfolgsdaten für verschiedene Antworttypen. Sie führt alle mit einer Kampagne verbundenen Angebote und die Zahl der Antworten für jeden Antworttyp auf.

Finanzübersicht zur Kampagne nach Angebot (Ist)

Die Finanzübersicht zur Kampagne nach Angebot (Ist) bietet finanzielle Daten für Angebote innerhalb von Kampagnen. Sie enthält Daten wie etwa Kontaktkosten, Bruttoumsatz, Nettogewinn und ROI.

Kampagnen-Angebotserfolg nach Monat

Der Bericht Kampagnen-Angebotserfolg nach Monat zeigt den Kampagnenerfolg für einen bestimmten Monat mit Erfolgsdaten für jedes Angebot innerhalb der Kampagne. Er führt die Anzahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen und die Antwortrate für den jeweiligen Monat auf.

Kampagnenerfolgsvergleich

Der Bericht Kampagnenerfolgsvergleich vergleicht den finanziellen Erfolg von Kampagnen miteinander. Er enthält Daten wie etwa Antworttransaktionen und die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate. Dazu kommen Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe.

Kampagnenerfolgsvergleich (mit Ertrag)

Der Bericht Kampagnenerfolgsvergleich (mit Ertrag) vergleicht den finanziellen Erfolg von ausgewählten Kampagnen. Er enthält Daten wie etwa die Zahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate sowie den eigentlichen Ertrag. Dazu kommen optional Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe.

Kampagnenerfolgsvergleich nach Initiative

Der Bericht Kampagnenerfolgsvergleich nach Initiative vergleicht den finanziellen Erfolg von ausgewählten nach Initiativen gruppierten Kampagnen. Er enthält Daten wie etwa Antworttransaktionen und die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate. Dazu kommen optional Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe.

Kampagnenerfolgsvorgangszusammenfassung nach Zelle

Die Kampagnenerfolgsvorgangszusammenfassung nach Zellen bietet Erfolgsdaten für Kampagnen, wobei die Zellen nach den entsprechenden Kampagnen gruppiert werden. Sie enthält Daten wie etwa die Zahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate. Dazu kommen Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe.

Kampagnenerfolgsvorgangszusammenfassung nach Zelle (mit Ertrag)

Die Kampagnenerfolgsvorgangszusammenfassung nach Zelle (mit Ertrag) bietet Erfolgsdaten für ausgewählte Kampagnen, wobei die Zellen nach den entsprechenden Kampagnen gruppiert werden. Er enthält Daten wie etwa die Zahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate sowie den eigentlichen Ertrag. Dazu kommen optional Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe.

Anmerkung: Für diesen Bericht ist das zusätzlich verfolgte Feld Ertrag in der Antwortverlaufstabelle erforderlich.

Kampagnenerfolgsumfassung nach Zelle und Initiative

Die Kampagnenerfolgsumfassung nach Zelle und Initiative bietet Erfolgsdaten für ausgewählte Kampagnen, wobei die Zellen nach den entsprechenden Kampagnen und Initiativen gruppiert werden. Sie enthält Daten wie etwa die Zahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate. Dazu kommen optional Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe.

Kampagnenerfolgsumfassung nach Zelle und Angebot

Der Bericht "Kampagnenerfolgsumfassung nach Zelle und Angebot" bietet eine Möglichkeit, im selben Bericht die Erfolgsdaten einer Kampagne nach Angebot und nach Zelle anzuzeigen. Dabei werden die einzelnen Kampagnen zusammen mit den Zellen und zugehörigen Angebotsnamen aufgeführt. Für jede Kombination aus Zelle und Angebot zeigt der Bericht die Anzahl an abgegebenen Angeboten, die Anzahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Anzahl eindeutiger Empfänger und Antwortender und die Antwortendenrate. Dazu kommen Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe.

Kampagnenerfolgsumfassung nach Zelle und Angebot (mit Ertrag)

Der Bericht "Kampagnenerfolgsumfassung nach Zelle und Angebot (mit Ertrag)" bietet eine Möglichkeit, im selben Bericht die Erfolgsdaten einer Kampagne nach Angebot und nach Zelle zusammen mit den Ertragsinformationen anzuzeigen. Dabei werden die einzelnen Kampagnen zusammen mit den Zellen und zugehörigen Angebotsnamen aufgeführt. Für jede Kombination aus Zelle und Angebot zeigt der Bericht die Anzahl an abgegebenen Angeboten, die Anzahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Anzahl eindeutiger Empfänger und Antwortender und die Antwortendenrate einschließlich Ertrag. Dazu kommen Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe.

Anmerkung: Für diesen Bericht ist das zusätzlich verfolgte Feld Ertrag in der Antwortverlaufstabelle erforderlich.

Kampagnenerfolgsumfassung nach Angebot

Die Kampagnenerfolgsumfassung nach Angebot bietet eine Übersicht des Kampagnen- und Angebotserfolgs, wobei ausgewählte Angebote nach den entsprechenden Kampagnen gruppiert werden. Er enthält Daten wie etwa die Zahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate. Dazu kommen Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe.

Kampagnenerfolgsumfassung nach Angebot (mit Ertrag)

Der Bericht "Kampagnenerfolgsumfassung nach Angebot (mit Ertrag)" bietet eine Übersicht des Angebotserfolgs für ausgewählte Kampagnen. Er enthält Daten wie etwa die Zahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate sowie den eigentlichen Ertrag. Dazu kommen optional Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe.

Angebotserfolg nach Tag

Der Bericht Angebotserfolg nach Tag zeigt den Erfolg für ein bestimmtes Datum oder einen Datumsbereich. Er führt die Zahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen und die Antwortrate für das jeweilige Datum oder den Datumsbereich auf.

Angebotserfolg im Vergleich

Der Bericht Angebotserfolg im Vergleich vergleicht den Erfolg ausgewählter Angebote. Er enthält Daten wie etwa die Zahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate. Dazu kommen Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe.

Angebotserfolg als Werte

Der Bericht Angebotserfolg als Werte vergleicht den Erfolg ausgewählter Angebote auf der Grundlage verschiedenster Antwortattributionen, z. B. Größtmögliche Übereinstimmung, Anteilige Übereinstimmung und Mehrfache Übereinstimmung. Dazu kommen optional Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe sowie unterschiedliche Prozentsätze zwischen verschiedenen Attributionsraten.

Angebotserfolgsübersicht nach Kampagne

Der Bericht Angebotserfolgsübersicht nach Kampagne bietet eine Übersicht des Angebotserfolgs innerhalb bestimmter Kampagnen. Er enthält Daten wie etwa die Zahl der unterbreiteten Angebote, die Zahl der Antworttransaktionen, die Antwortrate, die Zahl eindeutiger Antwortender und die Antwortendenrate. Dazu kommen Informationen zur Steigerung gegenüber einer Kontrollgruppe.

Anhang. Sonderzeichen in IBM Campaign-Objektnamen

Für die Namen von Objekten in Kampagne können besondere Anforderungen gelten. Einige Sonderzeichen werden bei Kampagne-Objektnamen nicht unterstützt. Darüber hinaus weisen einige Objekte besondere Einschränkungen bei der Namensgebung auf.

Anmerkung: Wenn Sie Objektnamen an Ihre Datenbank übergeben (zum Beispiel wenn Sie eine Benutzervariable verwenden, die einen Ablaufdiagrammnamen enthält), müssen Sie sicherstellen, dass der Objektname nur die von Ihrer Datenbank unterstützten Zeichen enthält. Anderenfalls erhalten Sie einen Datenbankfehler.

Ungültige Sonderzeichen

Verwenden Sie in den Namen dieser Objekte keine Zeichen aus der folgenden Tabelle:

- Kampagnen
- Ablaufdiagramme
- Ordner
- Angebote
- Angebotslisten
- Segmente
- Sitzungen

Tabelle 20. Ungültige Sonderzeichen

Zeichen	Beschreibung
%	Prozent
*	Stern
?	Fragezeichen
	Vertikale Linie
:	Doppelpunkt
,	Komma
<	„Kleiner als“-Symbol
>	„Größer als“-Symbol
&	Kaufmännisches Und
\	Umgekehrter Schrägstrich
/	Vorwärtsschrägstrich
“	Doppeltes Anführungszeichen

Objekte ohne Einschränkung bei der Benennung

Folgende Objekte in Kampagne weisen keine Einschränkungen hinsichtlich der Verwendung von Sonderzeichen in Namen auf:

- Zielgruppenebenen (*Feld*namen für Zielgruppenebenen weisen Einschränkung bei der Benennungen auf)

- *Anzeigenamen* von benutzerdefinierten Attributen (*interne* Namen von benutzerdefinierten Attributen weisen Einschränkung bei der Benennungen auf)
- *Angebotsvorlagen*

Objekte mit besonderer Einschränkung bei der Benennungen

Die folgenden Objekte in Kampagne weisen Einschränkungen bei der Namensgebung auf:

- *Interne* Namen von benutzerdefinierten Attributen (für die *Anzeigenamen* von benutzerdefinierten Attributen existieren keine Einschränkungen bei der Benennung)
- *Feldnamen* für Zielgruppenebenen (für die Namen von Zielgruppenebenen existieren keine Einschränkungen bei der Benennung)
- Zellen
- Abgeleitete Felder
- Benutzertabelle und Feldnamen

Diese Objektnamen:

- dürfen lediglich Buchstaben und Ziffern bzw. den Unterstrich (_) enthalten
- müssen mit einem Buchstaben beginnen

Bei nicht lateinischen Sprachen unterstützt Kampagne alle Zeichen, die auch von der konfigurierten Zeichenfolgencodierung unterstützt werden.

Anmerkung: Abgeleitete Feldnamen weisen zusätzliche Einschränkungen auf. Einzelheiten hierzu finden Sie unter „Einschränkungen bei der Benennung von abgeleiteten Feldern“ auf Seite 199.

Kontakt zum technischen Support von IBM

Sollte sich ein Problem nicht mithilfe der Dokumentation beheben lassen, können sich die für den Support zuständigen Kontaktpersonen Ihres Unternehmens telefonisch an den technischen Support von IBM wenden. Damit wir Ihnen möglichst schnell helfen können, beachten Sie dabei bitte die Informationen in diesem Abschnitt.

Wenn Sie wissen möchten, wer die für den Support zuständige Kontaktperson Ihres Unternehmens ist, wenden Sie sich an Ihren IBM -Administrator.

Zusammenzustellende Informationen

Halten Sie folgende Informationen bereit, wenn Sie sich an den technischen Support von IBM wenden:

- Kurze Beschreibung der Art Ihres Problems
- Detaillierte Fehlermeldungen, die beim Auftreten des Problems angezeigt werden
- Schritte zum Reproduzieren des Problems
- Entsprechende Protokolldateien, Sitzungsdateien, Konfigurationsdateien und Daten
- Informationen zu Ihrer Produkt- und Systemumgebung, die Sie entsprechend der Beschreibung unter „Systeminformationen“ abrufen können.

Systeminformationen

Bei Ihrem Anruf beim technischen Support von IBM werden Sie um verschiedene Informationen gebeten.

Sofern das Problem Sie nicht an der Anmeldung hindert, finden Sie einen Großteil der benötigten Daten auf der Info-Seite. Dort erhalten Sie Informationen zu der installierten IBM -Anwendung.

Sie können über **Hilfe > Info** (Help > About) auf die Info-Seite zugreifen. Wenn Sie nicht auf die Info-Seite zugreifen können, finden Sie die Versionsnummer der IBM -Anwendung in der Datei `version.txt` im Installationsverzeichnis jeder Anwendung.

Kontaktinformationen für den technischen Support von IBM

Wenn Sie sich an den technischen Support von IBM wenden möchten, finden Sie weitere Informationen auf der Website des technischen Supports für IBM -Produkte (<http://www.unica.com/about/product-technical-support.htm>).

Bemerkungen

Die vorliegenden Informationen wurden für Produkte und Services entwickelt, die auf dem deutschen Markt angeboten werden.

Möglicherweise bietet IBM die in dieser Dokumentation beschriebenen Produkte, Services oder Funktionen in anderen Ländern nicht an. Informationen zu den gegenwärtig im jeweiligen Land verfügbaren Produkten und Services erhalten Sie beim zuständigen IBM Ansprechpartner. Hinweise auf IBM Lizenzprogramme oder andere IBM Produkte bedeuten nicht, dass nur Programme, Produkte oder Services von IBM verwendet werden können. Anstelle der IBM Produkte, Programme oder Services können auch andere, ihnen äquivalente Produkte, Programme oder Services verwendet werden, solange diese keine gewerblichen oder anderen Schutzrechte von IBM verletzen. Die Verantwortung für den Betrieb von Produkten, Programmen und Services anderer Anbieter liegt beim Kunden.

Für in diesem Handbuch beschriebene Erzeugnisse und Verfahren kann es IBM Patente oder Patentanmeldungen geben. Mit der Auslieferung dieses Handbuchs ist keine Lizenzierung dieser Patente verbunden. Lizenzanforderungen sind schriftlich an folgende Adresse zu richten (Anfragen an diese Adresse müssen auf Englisch formuliert werden):

IBM Director of Licensing
IBM Europe, Middle East & Africa
Tour Descartes
2, avenue Gambetta
92066 Paris La Defense
France

Trotz sorgfältiger Bearbeitung können technische Ungenauigkeiten oder Druckfehler in dieser Veröffentlichung nicht ausgeschlossen werden. Die hier enthaltenen Informationen werden in regelmäßigen Zeitabständen aktualisiert und als Neuausgabe veröffentlicht. IBM kann ohne weitere Mitteilung jederzeit Verbesserungen und/oder Änderungen an den in dieser Veröffentlichung beschriebenen Produkten und/oder Programmen vornehmen.

Verweise in diesen Informationen auf Websites anderer Anbieter werden lediglich als Service für den Kunden bereitgestellt und stellen keinerlei Billigung des Inhalts dieser Websites dar. Das über diese Websites verfügbare Material ist nicht Bestandteil des Materials für dieses IBM Produkt. Die Verwendung dieser Websites geschieht auf eigene Verantwortung.

Werden an IBM Informationen eingesandt, können diese beliebig verwendet werden, ohne dass eine Verpflichtung gegenüber dem Einsender entsteht.

Lizenznehmer des Programms, die Informationen zu diesem Produkt wünschen mit der Zielsetzung: (i) den Austausch von Informationen zwischen unabhängig voneinander erstellten Programmen und anderen Programmen (einschließlich des vorliegenden Programms) sowie (ii) die gemeinsame Nutzung der ausgetauschten Informationen zu ermöglichen, wenden sich an folgende Adresse:

IBM Corporation
170 Tracer Lane
Waltham, MA 02451
USA

Die Bereitstellung dieser Informationen kann unter Umständen von bestimmten Bedingungen - in einigen Fällen auch von der Zahlung einer Gebühr - abhängig sein.

Die Lieferung des in diesem Dokument beschriebenen Lizenzprogramms sowie des zugehörigen Lizenzmaterials erfolgt auf der Basis der IBM Rahmenvereinbarung bzw. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von IBM, der IBM Internationalen Nutzungsbedingungen für Programmpakete oder einer äquivalenten Vereinbarung.

Alle in diesem Dokument enthaltenen Leistungsdaten stammen aus einer kontrollierten Umgebung. Die Ergebnisse, die in anderen Betriebsumgebungen erzielt werden, können daher erheblich von den hier erzielten Ergebnissen abweichen. Einige Daten stammen möglicherweise von Systemen, deren Entwicklung noch nicht abgeschlossen ist. Eine Gewährleistung, dass diese Daten auch in allgemein verfügbaren Systemen erzielt werden, kann nicht gegeben werden. Darüber hinaus wurden einige Daten unter Umständen durch Extrapolation berechnet. Die tatsächlichen Ergebnisse können davon abweichen. Benutzer dieses Dokuments sollten die entsprechenden Daten in ihrer spezifischen Umgebung prüfen.

Alle Informationen zu Produkten anderer Anbieter stammen von den Anbietern der aufgeführten Produkte, deren veröffentlichten Ankündigungen oder anderen allgemein verfügbaren Quellen. IBM hat diese Produkte nicht getestet und kann daher keine Aussagen zu Leistung, Kompatibilität oder anderen Merkmalen machen. Fragen zu den Leistungsmerkmalen von Produkten anderer Anbieter sind an den jeweiligen Anbieter zu richten.

Aussagen über Pläne und Absichten von IBM unterliegen Änderungen oder können zurückgenommen werden und repräsentieren nur die Ziele von IBM.

Alle von IBM angegebenen Preise sind empfohlene Richtpreise und können jederzeit ohne weitere Mitteilung geändert werden. Händlerpreise können unter Umständen von den hier genannten Preisen abweichen.

Diese Veröffentlichung enthält Beispiele für Daten und Berichte des alltäglichen Geschäftsablaufs. Sie sollen nur die Funktionen des Lizenzprogramms illustrieren und können Namen von Personen, Firmen, Marken oder Produkten enthalten. Alle diese Namen sind frei erfunden; Ähnlichkeiten mit tatsächlichen Namen und Adressen sind rein zufällig.

COPYRIGHTLIZENZ:

Diese Veröffentlichung enthält Beispielanwendungsprogramme, die in Quellsprache geschrieben sind und Programmier Techniken in verschiedenen Betriebsumgebungen veranschaulichen. Sie dürfen diese Musterprogramme kostenlos kopieren, ändern und verteilen, wenn dies zu dem Zweck geschieht, Anwendungsprogramme zu entwickeln, zu verwenden, zu vermarkten oder zu verteilen, die mit der Anwendungsprogrammierschnittstelle für die Betriebsumgebung konform sind, für die diese Musterprogramme geschrieben werden. Diese Beispiele wurden nicht unter allen denkbaren Bedingungen getestet. Daher kann IBM die Zuverlässigkeit, Wartungsfreundlichkeit oder Funktion dieser Programme weder zusagen noch gewährleisten. Die Beispielprogramme werden ohne Wartung (auf "as-is"-Basis) und ohne jegliche Gewährleistung zur Verfügung gestellt. IBM übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch die Verwendung der Beispielprogramme entstehen.

Marken

IBM, das IBM Logo und [ibm.com](http://www.ibm.com) sind Marken oder eingetragene Marken der IBM Corporation. Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Hinweise zu Datenschutzrichtlinien und Nutzungsbedingungen

IBM Software-Produkte, einschließlich Software as a Service-Lösungen, ("Softwareangebote") verwenden möglicherweise Cookies oder andere Technologien, um Informationen zur Produktverwendung zu erfassen, mit deren Hilfe die Benutzerfreundlichkeit verbessert werden kann, die Möglichkeiten der Interaktion mit dem Benutzer angepasst oder andere Zwecke verfolgt werden können. Ein Cookie ist ein Datenelement, das von einer Website an Ihren Browser gesendet wird und dann als Tag auf Ihrem Computer gespeichert werden kann, mit dem Ihr Computer identifiziert wird. In vielen Fällen werden von diesen Cookies keine personenbezogenen Daten erfasst. Wenn ein Softwareangebot, das von Ihnen verwendet wird, die Erfassung personenbezogener Daten anhand von Cookies und ähnlichen Technologien ermöglicht, werden Sie im Folgenden über die hierbei geltenden Besonderheiten informiert.

Abhängig von den implementierten Konfigurationen kann dieses Softwareangebot Sitzungscookies und permanente Cookies verwenden, mit denen der Benutzername des Benutzers und andere personenbezogene Daten zum Zwecke des Sitzungsmanagements, zur Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit und zu anderen funktionsbezogenen Zwecken sowie zur Nutzungsüberwachung erfasst werden. Diese Cookies können deaktiviert werden. Durch die Deaktivierung kann jedoch auch die von ihnen bereitgestellte Funktionalität nicht mehr genutzt werden.

Die Erfassung personenbezogener Daten mithilfe von Cookies und ähnlichen Technologien wird durch verschiedene rechtliche Bestimmungen geregelt. Wenn die für dieses Softwareangebot implementierten Konfigurationen Ihnen als Kunde die Möglichkeit bieten, personenbezogene Daten von Endbenutzern über Cookies und andere Technologien zu erfassen, dann sollten Sie ggf. juristische Beratung zu den geltenden Gesetzen für eine solche Datenerfassung in Anspruch nehmen. Dies gilt auch in Bezug auf die Anforderungen, die vom Gesetzgeber in Bezug auf Hinweise und die Einholung von Einwilligungen vorgeschrieben werden.

IBM setzt voraus, dass Kunden folgende Bedingungen erfüllen: (1) Sie stellen einen klar erkennbaren und auffälligen Link zu den Nutzungsbedingungen der Kundenwebsite (z. B. Datenschutzerklärung) bereit. Dieser Link muss wiederum einen Link zu der Vorgehensweise von IBM und des Kunden bei der Datenerhebung und Datennutzung umfassen. (2) Sie weisen darauf hin, dass Cookies und Clear GIFs/Web-Beacons von IBM im Auftrag des Kunden auf dem Computer des Besuchers platziert werden. Dieser Hinweis muss eine Erläuterung hinsichtlich des Zwecks dieser Technologie umfassen. (3) Sie müssen in dem gesetzlich vorgeschriebenen Umfang die Einwilligung von Websitebesuchern einholen, bevor Cookies und Clear GIFs/Web-Beacons vom Kunden oder von IBM im Auftrag des Kunden auf den Geräten der Websitebesucher platziert werden. .

Weitere Informationen zur Verwendung verschiedener Technologien einschließlich der Verwendung von Cookies zu diesen Zwecken finden Sie im IBM Online Privacy Statement unter der Webadresse <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> im Abschnitt mit dem Titel "Cookies, Web Beacons and Other Technologies".

