

IBM Campaign  
Versión 9 Release 0  
15 de enero de 2013

*Guía del usuario*



**Nota**

Antes de utilizar esta información y el producto al que da soporte, lea la información de la sección "Avisos" en la página 249.

Esta edición se aplica a la versión 9, release 0, modificación 0 de IBM Campaign y a todos los releases y modificaciones subsiguientes mientras no se indique lo contrario en nuevas ediciones.

© Copyright IBM Corporation 1988, 2013.

# Contenido

## Capítulo 1. Introducción a IBM

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

## Capítulo 2. Cómo empezar con Campaign

<b>Campaign</b> . . . . .	<b>7</b>
Nombre de usuario y contraseña . . . . .	7
Inicio de sesión en IBM EMM . . . . .	7
El rol y los permisos . . . . .	7
Niveles de seguridad en Campaign . . . . .	8
Establecimiento de la página de inicio . . . . .	8

## Capítulo 3. Campañas

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

## Capítulo 4. Diagramas de flujo

<b>Diagramas de flujo</b> . . . . .	<b>21</b>
Descripción general del espacio de trabajo de diagrama de flujo . . . . .	21
Consideraciones en el diseño de diagramas de flujo . . . . .	22
Creación de diagramas de flujo . . . . .	23
Para crear un diagrama de flujo . . . . .	23
Copia de diagramas de flujo . . . . .	24
Cómo copiar un diagrama de flujo . . . . .	24
Visualización de diagramas de flujo . . . . .	24
Visualización de un diagrama de flujo . . . . .	25
Revisión de diagramas de flujo . . . . .	25
Revisión de los procesos en un diagrama de flujo . . . . .	25
Edición de diagramas de flujo . . . . .	26
Apertura de un diagrama de flujo para editarlo . . . . .	26
Edición de las propiedades de un diagrama de flujo . . . . .	26
Validación de diagramas de flujo . . . . .	27
Validación de un diagrama de flujo . . . . .	27
Realización de pruebas de los diagramas de flujo . . . . .	27
Ejecución de prueba de un diagrama de flujo . . . . .	28
Ejecución de prueba de una rama de diagrama de flujo . . . . .	28
Ejecución de diagramas de flujo . . . . .	28
Ejecución de un diagrama de flujo . . . . .	29
Ejecución de una rama de un diagrama de flujo . . . . .	29
Para ejecutar o realizar una ejecución de prueba de un proceso . . . . .	29
Acerca de las opciones del historial de ejecución . . . . .	30
Puesta en pausa de una ejecución de diagrama de flujo . . . . .	32
Continuación de una ejecución de diagrama de flujo en pausa . . . . .	32
Detención de una ejecución de diagrama de flujo . . . . .	32
Continuación de una ejecución de diagrama de flujo . . . . .	33
Resolución de errores en tiempo de ejecución . . . . .	33
Supresión de diagramas . . . . .	33
Supresión de un diagrama de flujo . . . . .	33
Impresión de un diagrama de flujo . . . . .	34
Mejora del rendimiento de los diagramas de flujo mediante la optimización en base de datos . . . . .	34
Para mejorar el rendimiento del diagrama de flujo mediante la optimización en base de datos . . . . .	35
Empaquetado de archivos de diagrama de flujo para la resolución de problemas . . . . .	36
Cómo empaquetar archivos de diagrama de flujo para la resolución de problemas . . . . .	36
Envío del paquete de datos de diagrama de flujo al soporte técnico de IBM . . . . .	36
Opciones de empaquetado de los datos de diagrama de flujo . . . . .	37

## Capítulo 5. Introducción a los procesos de Campaign

Acerca de los procesos . . . . .	41	Lista de procesos . . . . .	69
Tipos de procesos . . . . .	41	Selección . . . . .	70
Procesos de manipulación de datos. . . . .	41	Configuración de un proceso Selección . . . . .	70
Procesos de ejecución . . . . .	42	Para utilizar segmentos de IBM Digital Analytics en un proceso Selección . . . . .	71
Procesos de optimización . . . . .	42	Fusión . . . . .	74
Trabajar con cuadros de proceso . . . . .	43	Cómo configurar un proceso Fusión . . . . .	74
Para añadir un proceso a un diagrama de flujo	43	Segmentación. . . . .	75
Cómo determinar el estado de un proceso . . . . .	44	Segmentación por campo. . . . .	76
Conexión de dos procesos . . . . .	44	Segmentación por consulta . . . . .	76
Ejemplo: conexiones de procesos . . . . .	45	Utilización de segmentos como entrada a otro proceso Segmentación . . . . .	76
Copia y pegado de un proceso . . . . .	46	Consideraciones a la hora de segmentar . . . . .	77
Cortado de un proceso . . . . .	46	Configuración por campo de un proceso Segmentación. . . . .	77
Pegado de procesos desde la biblioteca de plantillas . . . . .	46	Configuración por consulta de un proceso Segmentación. . . . .	78
Desplazamiento de un proceso . . . . .	47	Configuración del proceso Segmentación: pestaña Segmentar . . . . .	79
Supresión de un proceso . . . . .	47	Configuración del proceso Segmentación: pestaña Extraer . . . . .	80
Supresión de una conexión entre dos procesos. . . . .	47	Configuración del proceso Segmentación: pestaña General. . . . .	81
Modificación del aspecto de un diagrama de flujo	48	Diálogos Segmento nuevo y Editar segmento . . . . .	81
Para ejecutar o realizar una ejecución de prueba de un proceso . . . . .	49	Muestreo . . . . .	82
Acerca de las opciones del historial de ejecución	49	Configuración de un proceso Muestreo . . . . .	82
Selección de orígenes de datos para los procesos . . . . .	51	Acerca del calculador del tamaño de la muestra	84
Selección de una celda, segmento o tabla como entrada de un proceso. . . . .	51	Audiencia . . . . .	85
Selección de varias tablas como entrada de un proceso . . . . .	51	Niveles de audiencia . . . . .	86
Correlación de una tabla nueva para seleccionar como origen . . . . .	51	Householding . . . . .	86
Análisis de campos . . . . .	52	Cambio de niveles . . . . .	87
Análisis de un campo . . . . .	52	Configuración del proceso Audiencia. . . . .	87
Restricción de la entrada en el análisis . . . . .	53	Ejemplo: proceso Audiencia . . . . .	89
Inhabilitación del análisis. . . . .	53	Ejemplo: filtrado de registros . . . . .	89
Establecimiento de las opciones de análisis . . . . .	54	Utilización de los mismos niveles de audiencia de entrada y de salida. . . . .	90
Renovación de un recuento de análisis . . . . .	55	Utilización de distintos niveles de audiencia de entrada y de salida . . . . .	93
Inserción de una categoría de análisis en una consulta . . . . .	55	Extracción . . . . .	95
Impresión de los resultados de un análisis . . . . .	56	Ejemplo: extracción de datos de transacciones . . . . .	96
Exportación de los datos del análisis . . . . .	56	Requisitos previos a la extracción de datos desde las páginas de destino de eMessage. . . . .	97
Creación de consultas en los procesos . . . . .	56	Configuración de un proceso Extracción. . . . .	97
Creación de una consulta con Apuntar & pulsar	56	Extracción de datos de una celda, tabla única o segmento estratégico . . . . .	97
Creación de una consulta con el Generador de texto. . . . .	58	Extracción de datos de la página de destino de eMessage . . . . .	99
Para crear una consulta con el Asistente de Fórmula . . . . .	59	Referencia de la pestaña Extracción . . . . .	100
Creación de consultas mediante SQL . . . . .	60	Instantánea . . . . .	101
Cómo se evalúan las consultas en los procesos de Campaign . . . . .	64	Configuración de un proceso Instantánea . . . . .	101
Especificación de un archivo de salida para el registro de contactos . . . . .	64	Planificación. . . . .	103
Especificación de un archivo de salida para el registro de contactos . . . . .	64	Diferencia entre el proceso Planificación de Campaign y el Planificador de IBM . . . . .	104
Especificación de una tabla de base de datos para el registro de contactos . . . . .	65	Configuración de un proceso Planificación . . . . .	105
Modificación del valor de inicio de la selección aleatoria . . . . .	66	Planificación basada en desencadenantes . . . . .	107
Modificación del valor de inicio aleatorio para la selección de registros . . . . .	66	Cubo . . . . .	108
Salto de ID duplicados en la salida de un proceso	66	Configuración de un proceso Cubo . . . . .	108
		CreateSeg . . . . .	109
		Configuración de un proceso Crear segmento	110
		Lista de correo . . . . .	111

**Capítulo 6. Configuración de procesos de Campaign . . . . . 69**

Configuración de un proceso de contacto (Lista de correo o Telemarketing) . . . . .	111
Telemarketing . . . . .	117
Seguimiento . . . . .	117
Configuración de un proceso Seguimiento . . . . .	118
Respuesta . . . . .	120
Configuración de un proceso Respuesta . . . . .	121
Modelo . . . . .	122
Configuración de un proceso Modelado . . . . .	123
Puntuación . . . . .	124
Configuración de un proceso Puntuación . . . . .	125

## Capítulo 7. Ofertas . . . . . 127

Atributos de oferta . . . . .	127
Versiones de una oferta . . . . .	128
Plantillas de oferta . . . . .	129
Acerca de las listas de ofertas . . . . .	130
Listas de ofertas estáticas . . . . .	130
Listas de ofertas inteligentes . . . . .	130
Seguridad y listas de ofertas . . . . .	131
Tratamientos . . . . .	131
Grupos de control . . . . .	132
Asociación de celdas de control a celdas objetivo . . . . .	132
Cómo trabajar con ofertas . . . . .	132
Creación de ofertas nuevas . . . . .	133
Productos relevantes para las ofertas . . . . .	134
Duplicación de ofertas . . . . .	135
Agrupación de ofertas . . . . .	136
Edición de una oferta . . . . .	137
Desplazamiento de una oferta o lista de ofertas . . . . .	137
Adición de ofertas a listas de ofertas . . . . .	138
Supresión de ofertas . . . . .	138
Retirada de ofertas . . . . .	139
Para asignar ofertas a celdas en un diagrama de flujo . . . . .	139
Asignación de ofertas a celdas en la hoja de cálculo de celdas objetivo . . . . .	140
Búsqueda de ofertas . . . . .	140
Iconos de la página Todas las ofertas . . . . .	141
Visualización de informes de ofertas en la página Resumen . . . . .	142
Cómo trabajar con listas de ofertas . . . . .	142
Adición de una lista de ofertas estática . . . . .	142
Adición de una lista de ofertas inteligente . . . . .	143
Edición de una lista de ofertas . . . . .	143
Desplazamiento de listas de ofertas . . . . .	144
Supresión de listas de ofertas . . . . .	144
Retirada de listas de ofertas . . . . .	144
Asignación de listas de ofertas a celdas . . . . .	144
Gestión de ofertas cuando Marketing Operations está integrado con Campaign . . . . .	145
Introducción a la utilización de activos de Marketing Operations en ofertas de Campaign . . . . .	145
Cómo utilizar un activo de Marketing Operations en una oferta de Campaign . . . . .	146

## Capítulo 8. Celdas . . . . . 149

Nombres y códigos de celda . . . . .	149
Ejemplos: escenarios de renombrado de celdas . . . . .	150
Cómo trabajar con celdas . . . . .	152

Creación de una celda en un proceso de diagrama de flujo . . . . .	153
Limitación del tamaño de las celdas de salida . . . . .	153
Cambio del nombre de celda . . . . .	156
Restablecimiento del nombre de celda . . . . .	157
Acerca de copiar y pegar nombres y códigos de celda . . . . .	158
Modificación del código de celda . . . . .	159
Cómo emparejar y enlazar celdas de diagrama de flujo utilizando el diálogo Emparejar y enlazar celdas objetivo . . . . .	159
Cómo desemparejar o desenlazar celdas de diagrama de flujo utilizando el diálogo Emparejar y enlazar celdas objetivo . . . . .	160
Cómo emparejar y enlazar de forma manual celdas de diagrama de flujo utilizando el diálogo Emparejar y enlazar celdas objetivo . . . . .	161
Enlazado de celdas de diagrama de flujo a celdas objetivo utilizando el diálogo de configuración del proceso . . . . .	161
Desenlazado de celdas de diagrama de flujo de celdas objetivo utilizando el diálogo de configuración del proceso . . . . .	162
Para asignar ofertas a celdas en un diagrama de flujo . . . . .	162
Asignación de listas de ofertas a celdas . . . . .	163
Para establecer los valores de los parámetros en ofertas asignadas a celdas . . . . .	163
Acerca de la hoja de cálculo de celdas objetivo . . . . .	163
Información del estado de celda en la hoja de cálculo de celdas objetivo . . . . .	164
Cómo trabajar con la hoja de cálculo de celdas objetivo . . . . .	165

## Capítulo 9. Historial de contactos y seguimiento de respuestas . . . . . 173

Historial de contactos y niveles de audiencia . . . . .	173
Historial de contactos detallado . . . . .	173
Grabación de entradas en las tablas del historial de contactos . . . . .	174
Historial de tratamientos (UA_Treatment) . . . . .	174
Historial de contactos base (UA_ContactHistory) . . . . .	175
Historial de contactos detallado (UA_DtlContactHist) . . . . .	177
Historial de ofertas . . . . .	177
Inhabilitación de la escritura en el historial de contactos . . . . .	178
Realización de una ejecución de prueba . . . . .	178
Inhabilitación de las opciones de registro . . . . .	178
Borrado de los historiales de contactos y respuestas . . . . .	178
Cómo borrar el historial de contactos y el historial de respuestas . . . . .	179
Acerca del seguimiento de respuestas . . . . .	180
Realización del seguimiento de respuestas . . . . .	180
Tipos de respuesta . . . . .	184
Categorías de respuesta . . . . .	185
Respuestas directas . . . . .	185
Respuestas deducidas . . . . .	187
Métodos de atribución . . . . .	188
La mejor coincidencia . . . . .	189
Coincidencia fraccional . . . . .	189

Coincidencia múltiple . . . . .	189
<b>Capítulo 10. Objetos almacenados . . . . .</b>	<b>191</b>
Acerca de los campos derivados . . . . .	191
Creación de campos derivados . . . . .	191
Almacenamiento de campos derivados . . . . .	193
Cómo hacer que un campo derivado sea persistente . . . . .	194
Acerca de las variables de usuario . . . . .	196
Creación de una variable de usuario. . . . .	197
Acerca de las macros personalizadas . . . . .	198
Creación de una macro personalizada . . . . .	198
Directrices para la utilización de macros personalizadas . . . . .	200
Gestión de una macro personalizada . . . . .	202
Acerca de las plantillas . . . . .	203
Copia de una plantilla a la Biblioteca de plantillas . . . . .	203
Pegado de una plantilla de la biblioteca de plantillas . . . . .	203
Gestión de una plantilla . . . . .	204
Acerca de los catálogos de tablas almacenados . . . . .	204
Acceso a catálogos de tablas almacenados . . . . .	204
Edición de un catálogo de tablas . . . . .	204
Eliminación de un catálogo de tablas . . . . .	205
<b>Capítulo 11. Sesiones . . . . .</b>	<b>207</b>
Cómo trabajar con sesiones. . . . .	207
Creación de una sesión . . . . .	207
Visualización de una sesión . . . . .	208
Edición de los detalles del resumen de una sesión . . . . .	208
Edición de un diagrama de flujo de sesión . . . . .	208
Edición de las propiedades de un diagrama de flujo de sesión . . . . .	208
Acerca de la copia de sesiones. . . . .	209
Acerca de la ejecución de sesiones . . . . .	209
Desplazamiento de una sesión. . . . .	209
Acerca de la supresión de sesiones . . . . .	209
Acerca de la organización de sesiones . . . . .	210
Adición de una carpeta de sesión. . . . .	210
Edición del nombre y de la descripción de una carpeta de sesión . . . . .	210
Desplazamiento de una carpeta de sesión . . . . .	211
Supresión de una carpeta de sesión . . . . .	211
Iconos de la página Todas las sesiones . . . . .	212
Acerca de los segmentos estratégicos . . . . .	212
Mejora del rendimiento de los segmentos estratégicos . . . . .	213
Requisitos previos de la creación de segmentos estratégicos . . . . .	213
Creación de un segmento estratégico . . . . .	214
Visualización de un segmento desde la página Todos los segmentos . . . . .	215

Visualización de un segmento estratégico desde la página Resumen de campaña . . . . .	215
Edición de los detalles del resumen de un segmento. . . . .	215
Edición del diagrama de flujo origen de un segmento estratégico . . . . .	215
Iconos de la página Todos los segmentos . . . . .	216
Ejecución de segmentos estratégicos . . . . .	216
Organización de segmentos estratégicos . . . . .	217
Supresión de segmentos estratégicos. . . . .	219
Acerca de las supresiones globales y de los segmentos de supresión global . . . . .	219
Aplicación de supresiones globales . . . . .	220
Inhabilitación de supresiones globales . . . . .	220
Acerca de las jerarquías de dimensiones . . . . .	221
Ejemplos: jerarquías de dimensiones. . . . .	221
Creación de jerarquías de dimensiones . . . . .	221
Actualización de una jerarquía de dimensiones . . . . .	223
Carga de una jerarquía de dimensiones almacenada . . . . .	223
Acerca de los cubos . . . . .	223

<b>Capítulo 12. Informes . . . . .</b>	<b>227</b>
Tipos de informe . . . . .	227
Portlets de listas de Campaign . . . . .	228
Portlets de informes de IBM Cognos de Campaign . . . . .	228
Cómo trabajar con informes . . . . .	229
Acceso a informes y visualización de los mismos . . . . .	229
Controles de informe . . . . .	230
La barra de herramientas Informes . . . . .	230
Envío de un informe por correo electrónico . . . . .	231
Visualización de informes en varios formatos . . . . .	231
Nueva ejecución de un informe . . . . .	232
Lista de informes de Campaign . . . . .	232
Informes de celda de un diagrama de flujo . . . . .	232
informes de tablas de referencias cruzadas de segmento. . . . .	238
Calendario de campañas . . . . .	239
Informes de listados de ofertas y campañas . . . . .	239
Informes de rendimiento . . . . .	239

<b>Apéndice. Caracteres especiales en nombres de objeto de IBM Campaign . . . . .</b>	<b>245</b>
Caracteres especiales no admitidos . . . . .	245
Objetos sin restricciones de nombre . . . . .	245
Objetos con restricciones de nombre específicas . . . . .	246

<b>Cómo contactar con el soporte técnico de IBM . . . . .</b>	<b>247</b>
---	------------

<b>Avisos . . . . .</b>	<b>249</b>
Marcas registradas. . . . .	251

---

## Capítulo 1. Introducción a IBM Campaign

Campaign es una solución de Enterprise Marketing Management (EMM) basada en la web que consta de un servidor back-end, un servidor web y seguridad de Marketing Platform. Campaign permite a los usuarios diseñar, ejecutar y analizar campañas de marketing directo.

Campaign proporciona una interfaz gráfica de usuario fácil de utilizar que da soporte a los procesos de marketing directo de selección, supresión, segmentación, muestreo y creación de listas de salida de ID de clientes. Campaign le permite acceder y manipular sin problemas datos de todos sus orígenes de datos, incluidas las bases de datos relacionales (independientemente del tipo de base de datos) o archivos planos.

Campaign trata una campaña de marketing como una entidad individual compuesta de uno o más diagramas de flujo. Cada diagrama de flujo consta de uno o más procesos. Los procesos, que son los bloques de construcción de los diagramas de flujo de campaña, son el núcleo de Campaign. Los procesos realizan la verdadera manipulación de datos, la planificación, la correlación de ofertas, la generación de listas y la optimización. Puede definir e implementar una campaña configurando diversos procesos en un diagrama de flujo.

Los procesos completan el historial de contactos y el historial de respuestas, y dan soporte a la atribución de respuestas y a la creación de informes. Cada campaña se puede asociar a uno o más segmentos estratégicos, ofertas e informes, y puede constar de varios diagramas de flujo.

Campaign da soporte a SQL sin formato, macros y funciones. Sin embargo, no es necesario que los usuarios tengan conocimientos de SQL para diseñar las campañas. Se pueden seleccionar, fusionar, muestrear y segmentar fácilmente tablas de base de datos correlacionadas, y se pueden asociar los clientes resultantes a diversas ofertas. Se puede registrar los resultados de una campaña, realizar un seguimiento de las respuestas y calcular el retorno de la inversión (ROI). Las campañas pueden planificarse para que ejecuten en un momento determinado, o para que las desencadene un evento concreto, todo ello sin tener conocimientos de SQL.

---

### ¿Quién utiliza Campaign?

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

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

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

---

## Integración con otros productos de IBM

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

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

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

### Acerca de la integración con IBM Marketing Operations

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

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

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

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

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

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

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

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

## Acerca de las campañas heredadas

Las campañas heredadas son campañas que se han creado en Campaign (o Affinium Campaign 7.x) antes de habilitar la integración entre Marketing Operations y Campaign. En un entorno integrado, Campaign puede configurarse para acceder a los siguientes tipos de campañas heredadas:

- Las campañas creadas en Campaign autónomo (tanto si es en la versión actual como en una versión anterior de Campaign) antes de que se habilitara la integración. Estas campañas no pueden enlazarse a los proyectos de Marketing Operations.
- Las campañas creadas en Affinium Campaign 7.x y enlazadas a proyectos de Affinium Plan 7.x. La funcionalidad de estas campañas no ha cambiado desde la versión 7.x de estos productos, basándose en la correlación de datos entre los atributos en ambos productos.

Puede utilizar Campaign para acceder a ambos tipos de campañas heredadas y trabajar con ellos, incluso después de que la integración esté habilitada.

---

## Conceptos de Campaign

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

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

## Campañas

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

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

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

## Diagramas de flujo

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

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

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

Cada diagrama de flujo consta de los siguientes elementos:

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

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

## Sesiones

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

## Procesos

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

## Ofertas

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

En Campaign se crean ofertas que pueden utilizarse en una o más campañas.

Las ofertas pueden reutilizarse:

- en campañas diferentes
- en distintos momentos
- para diferentes grupos de personas (celdas)
- como "versiones" distintas mediante la variación de los campos parametrizados de la oferta

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

## Celdas

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

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

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

Los términos "celda" y "segmento" se utiliza a veces indistintamente. Los segmentos estratégicos son celdas creadas en una sesión en vez de en un diagrama de flujo de campaña. Un segmento estratégico no se diferencia de otras celdas (tales como las creadas por un proceso Segmentación en un diagrama de flujo) salvo en que está disponible globalmente para ser utilizado en cualquier campaña.

Un segmento estratégico es una lista estática de ID hasta que el diagrama de flujo que lo creó originalmente vuelve a ejecutarse.

---

## Capítulo 2. Cómo empezar con Campaign

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

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

---

### Nombre de usuario y contraseña

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

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

---

### Inicio de sesión en IBM EMM

En este procedimiento se supone que conoce la dirección del sitio web (o URL) del servidor y que tiene un nombre de usuario y contraseña asignados. Si necesita ayuda, póngase en contacto con el administrador de IBM EMM.

1. Abra un navegador soportado y especifique el URL del servidor de IBM EMM. Las solicitudes que se visualizan varían en función de los valores de seguridad definidos para su instalación.
2. Si se le solicita, acepte el certificado de seguridad digital.
3. En la página de inicio de sesión, especifique el nombre de usuario y contraseña y a continuación pulse **Iniciar sesión**.
4. Si se le solicita que cambie la contraseña, especifique una nueva contraseña, confírmela especificándola de nuevo y pulse **Cambiar contraseña**.

Se visualizará el panel de control o la página de inicio predeterminada. Las opciones disponibles dependerán de los permisos que le haya asignado el administrador de IBM EMM.

**Nota:** Para ver una lista de los navegadores soportados, consulte la guía *Entornos de software recomendados y requisitos mínimos del sistema de productos IBM EMM Enterprise*.

---

### El rol y los permisos

El nombre de usuario en Campaign está asociado con uno o varios roles, tales como Revisor, Diseñador y Gestor. Los administradores definen roles específicos de su organización. Los roles determinan las funciones que puede realizar en Campaign. La seguridad a nivel de objeto implementada por la organización determinará si se pueden realizar dichas funciones sobre objetos específicos. Si

necesita acceder a objetos o realizar tareas que los permisos no permiten, póngase en contacto con su administrador del sistema.

---

## Niveles de seguridad en Campaign

La seguridad en Campaign funciona a dos niveles:

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

---

## Establecimiento de la página de inicio

Si no desea que aparezca un panel de control cuando inicia una sesión en IBM EMM, puede seleccionar una página en uno de los productos instalados de IBM como página de inicio.

Para establecer como página de inicio la página que está viendo, seleccione **Valores > Establecer página actual como página de inicio**. Las páginas que puede seleccionar como página de inicio están determinadas por cada producto de IBM EMM y por los permisos que tenga el usuario en IBM EMM.

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

---

## Capítulo 3. Campañas

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

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

---

### Preparación de los datos para las campañas

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

También podría necesitar crear ofertas, segmentos estratégicos y otros objetos de datos a usar en sus campañas. Puede obtener información relativa a la creación de objetos para su uso en campañas consultando Capítulo 10, “Objetos almacenados”, en la página 191.

### Utilización de segmentos de IBM Digital Analytics en Campaign

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

- Para configurar la integración, consulte la *Guía del administrador de Campaign*
- Para utilizar segmentos definidos por IBM Digital Analytics en Campaign, consulte “Para utilizar segmentos de IBM Digital Analytics en un proceso Selección” en la página 71.

---

### Diseño de campañas

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

Las campañas constan de uno o más diagramas de flujo. Los diagramas de flujo constan de procesos interconectados. Los procesos combinados en un diagrama de flujo son el núcleo de Campaign, puesto que realizan la manipulación real de los

datos, el seguimiento de contactos, de la planificación y de las respuestas. Los procesos son, en efecto, el modo en que se define e implementa una campaña.

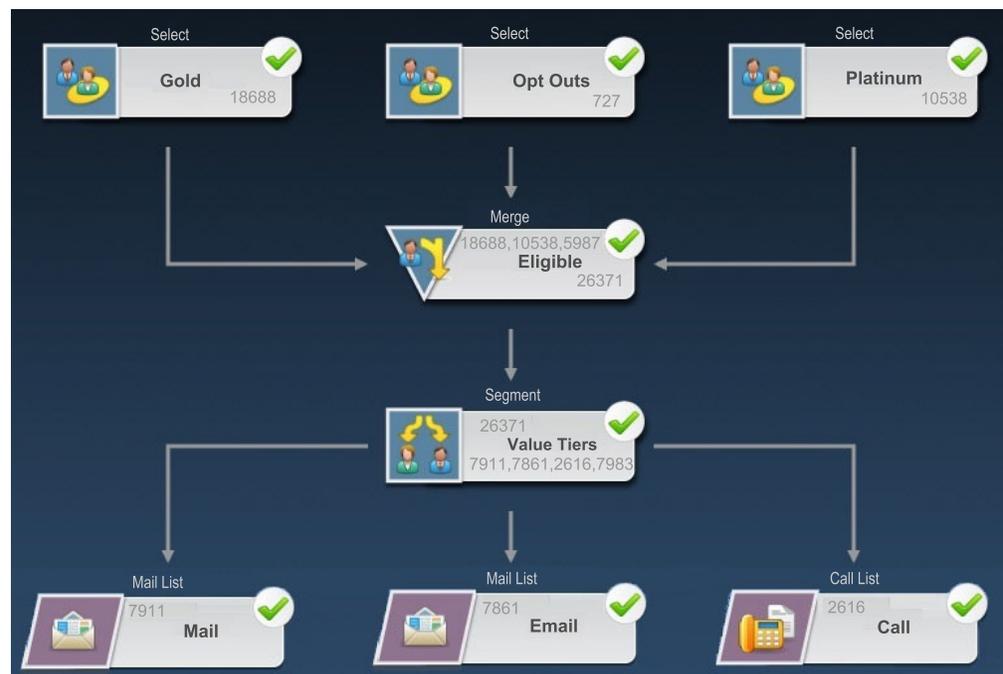
## Ejemplo: Campaña de retención multicanal

Este ejemplo muestra una campaña de retención que utiliza varios canales para enviar una oferta a clientes que podrían perderse por desgaste. Se requieren dos diagramas de flujo:

- Un diagrama de flujo de contacto para generar una lista de los clientes a los que se enviará la oferta (mediante un canal distinto para cada segmento)
- Un diagrama de flujo de respuesta para realizar un seguimiento de las respuestas a la oferta y grabar los datos de respuesta para la creación de informes y el análisis

### Diagrama de flujo de contactos

El ejemplo siguiente muestra un diagrama de flujo de contacto de campaña de retención de ejemplo. Este diagrama de flujo selecciona los clientes elegibles en cada segmento de valor y genera listas de contactos para un canal distinto para cada segmento.



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

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

A continuación, un proceso Segmentación divide todos los clientes elegibles en niveles de valor en función de sus puntuaciones.

Finalmente se asigna cada cliente a una lista. Los clientes de alto valor se colocan en Telemarketing, de forma que se pueda contactar con ellos sobre la oferta por

télefono. Los clientes de valor medio se colocan en una lista de correo y recibirán una oferta de correo directo. Los clientes de valor bajo recibirán la oferta por correo electrónico.

## Diagrama de flujo de respuesta

Un segundo diagrama de flujo en esta misma campaña realiza un seguimiento de las respuestas a correo directo, correo electrónico y ofertas telefónicas capturadas por el centro de llamadas y los sistemas de captura de respuestas. La información de las respuestas queda luego disponible a través de los diferentes informes de rendimiento en Campaign. El ejemplo siguiente muestra el diagrama de flujo de seguimiento de respuestas de la campaña de retención.



## Acerca del acceso a las campañas

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

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

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

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

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

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

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

---

## Cómo trabajar con campañas

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

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

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

### Creación de una campaña

1. Seleccione **Campaña > Campañas**.  
Aparecerá la página Todas las campañas, en la que se visualizan las carpetas o campañas de la partición actual.
2. Desplácese por la estructura de carpetas hasta abrir la carpeta a la que desee añadir la campaña.
3. Pulse el icono **Añadir una campaña**.  
Aparecerá la página Nueva campaña.
4. Rellene los campos del resumen de campaña.
5. Cuando haya terminado de especificar los detalles del resumen de campaña, pulse **Guardar y finalizar**.  
La página Campañas listará la nueva campaña.

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

### Asociación de segmentos estratégicos a una campaña

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

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

## Asociación de un segmento a una campaña

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

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

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

## Asociación de ofertas a una campaña

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

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

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

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

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

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

## Visualización de una campaña

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

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

1. Seleccione **Campaña > Campañas**.  
Aparecerá la página Todas las campañas, en la que se visualizan las carpetas o campañas de la partición actual. Solo se listan las campañas heredadas.  
Para visualizar campañas creadas con la integración Marketing Operations–Campaign habilitada, pulse la carpeta **Proyectos de campaña**. Si no hay campañas heredadas o las campañas heredadas no se han habilitado en la configuración, esta página aparecerá siempre vacía.
2. Pulse el nombre de la campaña previamente enlazada a un proyecto de Affinium Plan.  
La campaña se abrirá en su pestaña **Resumen**.
3. Pulse en el nombre del proyecto mostrado en el campo **Proyecto relacionado**.  
Se abrirá Marketing Operations, donde se muestra la pestaña **Resumen** del proyecto enlazado.
4. Para volver a Campaign, pulse el nombre del proyecto en el campo (**Campaña asociada (código)**) en Marketing Operations.

## Edición de los detalles del resumen de una campaña

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

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

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

2. Pulse el icono **Editar resumen**.
3. Efectúe las ediciones deseadas en la pestaña **Resumen**.

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

4. Cuando haya terminado de realizar los cambios, pulse **Guardar y finalizar**. Los cambios se guardarán y la campaña se cerrará.

## Acerca de la ejecución de campañas

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

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

## Impresión de una campaña

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

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

Se abrirá la pestaña seleccionada.

2. Pulse en el icono **Imprimir este elemento**.

Se abrirá una ventana nueva en la que se muestra una versión imprimible de la página actual.

3. Pulse **Imprimir**.

Aparecerá la ventana Imprimir, donde puede establecer las opciones de la impresora.

4. Pulse **Imprimir** en la ventana Imprimir.

La página se imprime.

## Desplazamiento de una campaña

Las campañas pueden organizarse moviéndolas de una carpeta a otra.

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

1. En la página Campañas, marque la casilla de verificación que hay junto a la campaña que desea mover. Puede seleccionar varias campañas para moverlas a la misma ubicación al mismo tiempo.

2. Pulse en el icono **Mover**.  
Aparecerá la ventana Mover elementos a
3. Pulse en la carpeta donde desee mover la campaña.  
Desplácese por la lista pulsando en el signo + junto a una carpeta para abrirla.
4. Pulse **Aceptar esta ubicación**.

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

La campaña se mueve a la carpeta de destino.

## Acerca de la supresión de campañas

Cuando se suprime una campaña, dicha campaña y todos los archivos de diagrama de flujo se suprimen. Si hay partes de la campaña que desee almacenar para su reutilización, puede guardarlas como un objeto almacenado. Para obtener más información, consulte Capítulo 10, “Objetos almacenados”, en la página 191.

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

### Supresión de una campaña

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

**Importante:** Si intenta suprimir una campaña que tenga asociados registros de historial de contactos o de respuestas, un mensaje de advertencia le indicará que se suprimirán todos los registros de historial de contactos y de respuestas correspondientes. Si necesita conservar el historial de contactos y de respuestas correspondiente, pulse **Cancelar**.

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

Se suprime la campaña seleccionada.

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

## Análisis de los resultados de la campaña

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

Campaign ofrece varios tipos de informes para ayudarle a recopilar y analizar la información de sus campañas. Puede obtener información adicional sobre el modo en que se trabaja con los informes consultando Capítulo 12, “Informes”, en la página 227.

---

## Organización de campañas

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

### Adición de una carpeta de campaña

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

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

4. Pulse **Guardar cambios**.

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

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

1. Seleccione **Campaña > Campañas**.  
Aparecerá la página Todas las campañas, en la que se visualizan las carpetas o campañas de la partición actual.
2. Pulse en la carpeta que desee renombrar.
3. Pulse **Renombrar**.  
Aparecerá la página Renombrar una subcarpeta.
4. Edite el nombre y la descripción de la carpeta.

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

5. Pulse **Guardar cambios**.

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

### Desplazamiento de una carpeta de campaña

1. Seleccione **Campaña > Campañas**.  
Aparecerá la página Todas las campañas, en la que se visualizan las carpetas o campañas de la partición actual.
2. Vaya a la carpeta que contiene la subcarpeta que desee mover.

3. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto a la carpeta que desea mover. Puede seleccionar varias carpetas para moverlas a la misma ubicación al mismo tiempo.
4. Pulse en el icono **Mover**.  
Aparecerá la ventana Mover elementos a
5. Pulse en la carpeta donde desee mover la subcarpeta.  
Desplácese por la lista pulsando en el signo + junto a una carpeta para abrirla.
6. Pulse **Aceptar esta ubicación**.

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

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

## Supresión de una carpeta de campaña

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

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

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

Se suprimen la carpeta y todas sus subcarpetas vacías.

---

## Referencia de las campañas

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

### Iconos de la página Todas las campañas

La página Todas las campañas utiliza los siguientes iconos



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

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

Tabla 1. Iconos utilizados en la página Todas las campañas

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

## Iconos de la pestaña Resumen de campaña

La pestaña Resumen de campaña utiliza los siguientes iconos.



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

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

Tabla 2. Iconos de la pestaña Resumen de campaña

Nombre del icono	Descripción
Editar resumen	Pulse en este icono para editar la campaña
Añadir/eliminar segmentos	Pulse este icono para cambiar los segmentos estratégicos asociados a esta campaña.
Añadir/eliminar ofertas	Pulse este icono para cambiar las ofertas asociadas a esta campaña.
Ejecutar	Pulse este icono para acceder al menú <b>Ejecutar</b> , donde puede seleccionar <b>Ejecutar todo</b> para ejecutar todos los diagramas de flujo de esta campaña.
Añadir un diagrama de flujo	Pulse este icono para añadir un diagrama de flujo a esta campaña.

Tabla 2. Iconos de la pestaña Resumen de campaña (continuación)

Nombre del icono	Descripción
Imprimir este elemento	Pulse en este icono para imprimir el resumen de la campaña
Mover esta campaña	Pulse este icono para especificar una nueva ubicación a la que mover la campaña.
Suprimir esta campaña	Pulse este icono para suprimir la campaña

## Referencia de la pestaña Resumen de campaña

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

Tabla 3. Campos de la pestaña Resumen de campaña

Campo	Descripción
Política de seguridad	La política de seguridad que se aplica a la campaña
Descripción	Descripción de esta campaña, que se muestra debajo del nombre de campaña en la página Todas las campañas.
Objetivo	Objetivo de esta campaña.
Código de campaña	Un identificador exclusivo de la campaña, que se ajusta a un formato especificado. Campaign genera automáticamente un código de campaña exclusivo para cada campaña nueva, ajustándose al formato predeterminado o al formato personalizado de la organización. Puede editar este código o pulsar <b>Volver a generar código</b> para generar un código nuevo. <b>Nota:</b> Si edita el código, Campaign ya no podrá garantizar la exclusividad global de los códigos de campaña. Si está realizando un seguimiento de respuestas, intente evitar la utilización de códigos editables (por ejemplo, los códigos de campaña) como códigos de seguimiento. En su lugar, utilice los códigos generados por Campaign, que no pueden editarse manualmente y cuya exclusividad está garantizada.
Fechas de efectividad/caducidad	Rango de fechas durante el que la campaña es efectiva. Puede especificarse la fecha de forma manual o pulsarse el icono del calendario o las flechas de avance y retroceso para seleccionar la fecha.
Iniciativa(s)	Iniciativa en la que se enmarca la campaña. La lista de iniciativas disponibles es creada por el administrador del sistema.
Propietario	Este campo no editable muestra el nombre de usuario de la persona que ha creado esta campaña.

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

---

## Capítulo 4. Diagramas de flujo

Puede utilizar diagramas de flujo para realizar una secuencia de acciones en los datos para ejecutar la lógica de campaña. Las campañas se componen de uno o más diagramas de flujo. Los diagramas de flujo constan de procesos, que puede configurar para realizar las tareas de manejar datos, crear listas de contactos o hacer el seguimiento de contactos y respuestas necesarias para la campaña. En la práctica, los procesos son la forma en que define e implementa una campaña.

**Nota:** Para trabajar con diagramas de flujo son necesarios los permisos adecuados. Para obtener información sobre permisos, consulte la publicación *IBM Campaign Administrator's Guide*.

---

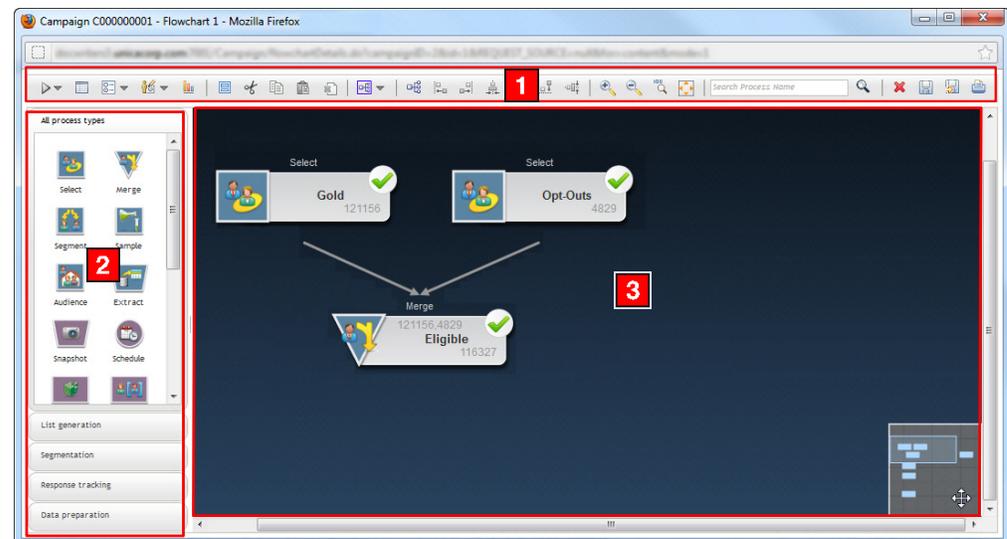
### Descripción general del espacio de trabajo de diagrama de flujo

El espacio de trabajo de diagrama de flujo proporciona las herramientas y el espacio para diseñar sus diagramas de flujo.

Al crear o editar un diagrama de flujo, se abre una ventana de diagrama de flujo aparte. Puede mover o redimensionar la ventana de diagrama de flujo a medida que trabaja. Puede abrir sólo un diagrama de flujo cada vez. Si intenta abrir otro diagrama de flujo mientras ya hay uno abierto, se le solicitará que guarde los cambios.

**Nota:** Los bloqueadores de ventanas emergentes impiden que se abra la ventana del diagrama de flujo. Asegúrese de desactivar los bloqueadores de ventanas emergentes del navegador o complementos del navegador.

La figura siguiente muestra un diagrama de flujo abierto para su edición en la ventana de diagrama de flujo.



La ventana de diagrama de flujo consta de los elementos siguientes.

Tabla 4. Elementos de la ventana de diagrama de flujo

	Elemento	Descripción
1	Barra de herramientas	La barra de herramientas, en la parte superior de la ventana, proporciona opciones para trabajar con el diagrama de flujo. Para ver lo que hace cada opción, mantenga el cursor sobre ella. Asegúrese de guardar el diagrama de flujo con frecuencia, pulsando el icono <b>Guardar cambios y continuar la edición</b> . Cuando haya terminado, pulse <b>Guardar y salir</b> .
2	Paleta	La paleta, en el lado izquierdo de la ventana, contiene procesos que puede arrastrar al espacio de trabajo para crear su diagrama de flujo. De forma predeterminada se visualizan todos los tipos de proceso. Utilice los botones de categoría para ver un subconjunto de los procesos por categoría ( <b>Generación de lista</b> , <b>Segmentación</b> , <b>Seguimiento de respuestas</b> , <b>Preparación de datos</b> ).
3	Espacio de trabajo	<p>El espacio de trabajo es donde configura y conecta cuadros de proceso para crear el diagrama de flujo. Arrastre un cuadro de proceso de la paleta al espacio de trabajo y a continuación efectúe una doble pulsación en un cuadro de proceso para configurarlo.</p> <p>Para conectar cuadros, deje el cursor sobre un cuadro de proceso hasta que se visualicen cuatro flechas y a continuación arrastre una flecha de conexión de un cuadro de proceso a otro.</p> <p>Pulse el botón derecho del ratón en cualquier cuadro de proceso para abrir un menú de opciones.</p> <p>Utilice el pequeño cuadro gris de la esquina inferior derecha para enfocar el diagrama de flujo y resaltar la parte que desea ver.</p>

Cuando trabaje con diagramas de flujo grandes o complejos, puede:

- Buscar un cuadro de proceso especificando el nombre de proceso en el campo **Nombre de proceso de búsqueda** en la barra de herramientas.
- Mover el pequeño cuadro gris en la esquina inferior derecha del espacio de trabajo para enfocar el diagrama de flujo. Esta representación visual del espacio de trabajo es útil cuando no todos los cuadros de proceso caben en la pantalla simultáneamente.
- Redimensione el diagrama de flujo para ajustarlo al espacio de trabajo pulsando el icono **Ajustar contenido** en la barra de herramientas. A continuación, puede utilizar las opciones de zoom o el pequeño cuadro de navegación gris, si es necesario.

Para obtener información sobre cómo cambiar el aspecto de su diagrama de flujo, consulte “Modificación del aspecto de un diagrama de flujo” en la página 48.

## Consideraciones en el diseño de diagramas de flujo

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

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

---

## Creación de diagramas de flujo

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

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

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

### Para crear un diagrama de flujo

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

1. En la campaña o sesión a la que desee añadir un diagrama de flujo, pulse el icono **Añadir un diagrama de flujo**.

Aparecerá la página Propiedades del diagrama de flujo

2. Especifique un nombre y una descripción para el diagrama de flujo.

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

**Nota:** En **Tipo de diagrama de flujo**, **Diagrama de flujo por lotes estándar** será la única opción a menos que sea un usuario con licencia de Interactuar. Si ha instalado una versión con licencia de Interactuar, también podrá seleccionarse un diagrama de flujo interactivo.

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

El diagrama de flujo se abre en una nueva ventana, que incluye la paleta de procesos a la izquierda, una barra de herramientas en la parte superior y un espacio de trabajo de diagrama de flujo en blanco. Para ver una descripción general del espacio de trabajo de diagrama de flujo, consulte “Descripción general del espacio de trabajo de diagrama de flujo” en la página 21.

4. Añada un proceso al diagrama de flujo arrastrando un cuadro de proceso de la paleta al espacio de trabajo.

Un diagrama de flujo suele comenzar con uno o más procesos Selección o Audiencia para definir los clientes, u otras entidades susceptibles de recibir una acción de marketing, con los que trabajar.

5. Efectúe una doble pulsación en un proceso en el espacio de trabajo para configurarlo.

Para obtener más información, consulte Capítulo 5, “Introducción a los procesos de Campaign”, en la página 41.

**Importante:** Pulse **Guardar cambios y continuar la edición** con frecuencia mientras añade y configura procesos.

6. Conecte los procesos configurados para determinar el diagrama de flujo de la campaña.
7. Pulse **Guardar y salir** para cerrar la ventana de diagrama de flujo.

---

## Copia de diagramas de flujo

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

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

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

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

### Cómo copiar un diagrama de flujo

1. Visualice el diagrama de flujo que desee copiar  
Por ejemplo, puede pulsar en la pestaña del diagrama mientras visualiza su campaña.
2. Pulse en el icono **Copiar**.  
Aparecerá la ventana Duplicar diagrama de flujo
3. Seleccione la campaña en la que desee copiar el diagrama de flujo.  
Desplácese por la lista pulsando en el signo + junto a una carpeta para expandirla.
4. Pulse **Aceptar esta ubicación**.

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

El diagrama de flujo se mueve a la campaña seleccionada.

---

## Visualización de diagramas de flujo

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

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

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

## Visualización de un diagrama de flujo

Puede ver un diagrama de tres maneras:

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

### Acercamiento y alejamiento

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

---

## Revisión de diagramas de flujo

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

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

Otras acciones que puede realizar en modo de Revisión son:

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

**Importante:** En el modo de Revisión, la opción de guardado automático del diagrama de flujo está inhabilitada y no se puede habilitar. Para guardar los cambios en un diagrama de flujo, debe tener permisos de Edición.

## Revisión de los procesos en un diagrama de flujo

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

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

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

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

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

---

## Edición de diagramas de flujo

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

**Importante:** Si intenta editar un diagrama de flujo que ya está siendo editado por otro usuario, Campaign avisará de que el diagrama de flujo está abierto por otro usuario. Si continúa con la apertura del diagrama de flujo, los cambios del otro usuario se perderán de forma inmediata y permanente. Para evitar la pérdida de trabajo, no continúe con la apertura del diagrama de flujo sin hablarlo antes con el otro usuario.

### Apertura de un diagrama de flujo para editarlo

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

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

### Edición de las propiedades de un diagrama de flujo

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

**Nota:** Los nombres de diagrama de flujo tienen determinadas restricciones de caracteres. Consulte "Caracteres especiales en nombres de objeto de IBM Campaign", en la página 245.

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

---

## Validación de diagramas de flujo

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

La validación comprueba lo siguiente en un diagrama de flujo:

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

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

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

## Validación de un diagrama de flujo

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

---

## Realización de pruebas de los diagramas de flujo

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

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

**Nota:** Una buena práctica consiste en realizar las ejecuciones de prueba sobre procesos y ramas a medida que se construyen los diagramas de flujo, de modo que

se puedan resolver los problemas a medida que vayan apareciendo. Asimismo recuerde guardar cada diagrama de flujo antes de ejecutarlo o de probarlo.

## Ejecución de prueba de un diagrama de flujo

1. Abra un diagrama de flujo en modo de **Edición**. Tenga en cuenta que se recomienda guardar un diagrama de flujo antes de ejecutarlo.
2. Pulse en el icono **Ejecutar** y seleccione **Ejecución de prueba de flujo**.  
El diagrama de flujo se ejecuta en modo de prueba, de modo que los datos no se escribirán en ninguna tabla.  
Cada proceso se visualiza con una marca de selección si se ejecuta correctamente. Si hay errores, el proceso muestra una "X" roja.
3. Utilice una de las opciones de **Guardar** de la barra de herramientas.  
Si pulsa **Guardar y salir** antes de que el diagrama de flujo haya terminado de ejecutarse, el diagrama de flujo seguirá ejecutándose y se guardará al finalizar. Si alguien vuelve a abrir el diagrama de flujo mientras este sigue ejecutándose, los cambios realizados en el diagrama de flujo se perderán. Por este motivo, guarde siempre un diagrama de flujo antes de ejecutarlo.  
Para poner en pausa la ejecución, pulse el botón derecho del ratón en el cuadro de proceso y seleccione **Ejecutar > Poner en pausa**. Para detener la ejecución, pulse el botón derecho del ratón en el cuadro de proceso y seleccione **Ejecutar > Detener esto**.
4. Para determinar si ha habido algún error durante la ejecución del diagrama de flujo, pulse la pestaña **Análisis** de la barra de herramientas de Campaña y vea el informe **Resumen de estado de diagrama de flujo de campaña**.

## Ejecución de prueba de una rama de diagrama de flujo

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

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

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

---

## Ejecución de diagramas de flujo

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

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

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

## Ejecución de un diagrama de flujo

1. Si está visualizando un diagrama de flujo, puede ejecutarlo pulsando el icono **Ejecutar** y seleccionando **Ejecutar este**.  
Si está editando un diagrama de flujo, pulse el icono **Ejecutar** y seleccione **Guardar y ejecutar diagrama de flujo**.
2. Si el diagrama de flujo ya se ha ejecutado, pulse **Aceptar** en la ventana de confirmación.  
Los datos resultantes de la ejecución se guardan en las tablas del sistema adecuadas. Cada proceso visualiza un marca de comprobación cuando se ha ejecutado satisfactoriamente. Si hay errores, el proceso muestra una cruz roja.
3. Pulse **Guardar y salir** para guardar el diagrama de flujo.  
Puede también pulsar **Guardar** para guardar el diagrama de flujo y dejarlo abierto para editarlo.  
Debe guardar el diagrama de flujo una vez después de la ejecución para ver los resultados de la ejecución en cualquier informe. Después de guardar el diagrama de flujo, los resultados de las ejecuciones repetidas pasan a estar inmediatamente disponibles.  
  
**Nota:** Si pulsa **Guardar y salir** antes de que el diagrama de flujo finalice la ejecución, este continuará ejecutándose y se guardará cuando finalice.
4. Pulse la pestaña **Análisis** en la barra de herramientas de Campaign y visualice el informe **Resumen de estado de diagrama de flujo de Campaign** para determinar si hay errores en la ejecución del diagrama de flujo.

## Ejecución de una rama de un diagrama de flujo

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

**Nota:** La ejecución de solo un proceso o rama de un diagrama de flujo no incrementa el ID de ejecución de un diagrama de flujo. Cuando ejecute solo un proceso o una rama, si existen registros del historial de contactos, se le solicitará que elija las opciones del historial de ejecución antes de poder continuar. Para obtener información detallada, consulte “Acerca de las opciones del historial de ejecución” en la página 30.

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

## Para ejecutar o realizar una ejecución de prueba de un proceso

Para asegurarse de que su configuración es satisfactoria y que los resultados son los que espera, realice una ejecución de prueba de cada proceso tan pronto como realice la configuración y conexión.

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

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
2. Pulse en el proceso que desee ejecutar.  
Si el proceso requiere datos de un proceso origen, asegúrese de que el proceso origen ya ha ejecutado satisfactoriamente, de modo que sus datos están disponibles.
3. Pulse el icono **Ejecutar** en la barra de herramientas o pulse con el botón derecho del ratón en un cuadro de proceso y a continuación seleccione una de las opciones siguientes:
  - **Realizar ejecución de prueba del proceso seleccionado:** utilice esta opción mientras construye el diagrama de flujo, de modo que se resuelvan los errores a medida que se van produciendo. Las ejecuciones de prueba no generan datos de salida ni actualizan tablas ni ficheros. (sin embargo, los desencadenantes se ejecutan cuando terminan las ejecuciones de prueba y se aplica la supresión global).
  - **Guardar y ejecutar el proceso seleccionado:** realizar una ejecución de producción. Los procesos de contacto, Lista de correo y Telemarketing, grabarán entradas en el historial de contactos. Cada ejecución de producción puede generar un historial de contactos una vez solo. Los procesos de contacto que ya se han ejecutado para esa ejecución de producción se pueden volver a ejecutar sólo si se suprime primero el historial de contactos de la ejecución actual. Los desencadenantes ejecutan una vez completada la ejecución de producción.

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

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

El proceso visualiza una marca de comprobación una vez que se ha ejecutado satisfactoriamente. Si hay errores, el proceso muestra una "X" roja.

## Acerca de las opciones del historial de ejecución

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

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

### Escenario de opciones del historial de ejecución

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

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

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

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

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

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

## Referencia de la ventana Opciones del historial de ejecución

La ventana Opciones del historial de ejecución contiene las siguientes opciones.

*Tabla 5. Opciones de la ventana Opciones del historial de ejecución*

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

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

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

## Puesta en pausa de una ejecución de diagrama de flujo

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

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

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

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

## Continuación de una ejecución de diagrama de flujo en pausa

Cuando se continúa una ejecución en pausa, la ejecución se reanuda en el punto exacto en que se detuvo. Por ejemplo, si un proceso Selección se puso en pausa después de haber procesado 10 registros, reanudaría la ejecución procesando el registro undécimo.

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

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

## Detención de una ejecución de diagrama de flujo

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

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

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

## Continuación de una ejecución de diagrama de flujo

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

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

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

## Resolución de errores en tiempo de ejecución

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

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

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

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

---

## Supresión de diagramas

La supresión de un diagrama de flujo elimina de forma permanente dicho diagrama de flujo y todos sus archivos asociados, incluido el archivo de registro. Si hay partes del diagrama de flujo que desee almacenar para su reutilización, puede guardarlas como un objeto almacenado.

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

**Importante:** Si intenta suprimir un diagrama de flujo que está siendo editado por otro usuario, Campaign avisa de que el diagrama de flujo está abierto por otro usuario. Si continúa con la supresión del diagrama de flujo, los cambios del otro usuario se perderán para siempre. Para evitar la pérdida de trabajo, no continúe con la supresión del diagrama de flujo sin hablarlo antes con el otro usuario.

## Supresión de un diagrama de flujo

1. Abra el diagrama de flujo que desee suprimir en el modo **Vista**. Aparecerá la pestaña Diagrama de flujo.

2. Pulse el icono **Suprimir diagrama de flujo**.
3. Pulse **Aceptar** en la ventana de confirmación.  
Se eliminarán el diagrama de flujo y todos sus archivos asociados.

---

## Impresión de un diagrama de flujo

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

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

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

---

## Mejora del rendimiento de los diagramas de flujo mediante la optimización en base de datos

Puede mejorar el rendimiento de los diagramas de flujo activando la optimización en base de datos globalmente o para un diagrama de flujo individual. El método recomendado es desactivar el valor global y establecer la opción a nivel de diagrama de flujo. La opción a nivel de diagrama de flujo prevalece sobre el valor global.

**Nota:** La optimización en base de datos no está soportada para todas las bases de datos. El administrador de Campaign le puede confirmar si esta opción está disponible para sus orígenes de datos.

La opción de optimización en base de datos determina:

- qué operaciones se realizan a nivel de base de datos o a nivel de servidor local de Campaign; y
- qué se hace con los resultados de las operaciones

Cuando la optimización en base de datos está activada:

- La optimización en base de datos impide que los ID de la base de datos se copien innecesariamente en el servidor de Campaign para el proceso.
- El proceso de tareas tales como ordenación, unión y fusión de datos se realiza en el servidor de bases de datos siempre que es posible.
- Las celdas de salida de procesos se almacenan en tablas temporales en el servidor de bases de datos.
- Algunas funciones aún se realizan en el servidor de Campaign, cuando es necesario. Por ejemplo, para calcular un campo derivado, Campaign evalúa primero la fórmula del campo derivado para ver si hay alguna parte del cálculo que pueda realizarse utilizando SQL. Si pueden utilizarse sentencias SQL simples para realizar el cálculo, entonces dicho cálculo podrá hacerse "en base

de datos". En caso contrario, se crean tablas temporales en el servidor de Campaign para manejar los cálculos y persistir los resultados entre proceso y proceso dentro de un diagrama de flujo.

**Importante:** El procesamiento en base de datos no se puede llevar a cabo si se ha especificado alguna limitación en el tamaño de celda de salida o si se han inhabilitado las tablas temporales del proceso.

Las macros personalizadas formadas por sentencias SQL sin formato se pueden procesar en base de datos, con las limitaciones siguientes:

- Todas las macros personalizadas de SQL sin formato deben empezar con un select y deben contener exactamente un from en el resto del texto.
- En aquellas bases de datos que solo soporten la sintaxis insert into <TempTable>, deberá tener al menos una tabla base correlacionada con el mismo origen de datos al mismo nivel de audiencia que la macro personalizada de SQL sin formato. Si los campos seleccionados por la macro personalizada de SQL sin formato son demasiado grandes para los campos de la tabla temporal, se producirá un error en tiempo de ejecución.

**Importante:** Si utiliza SQL sin formato con optimización en base de datos, debe codificar el SQL sin formato para una unión con la tabla temporal del proceso anterior. De lo contrario, los resultados no se incluirán en los resultados del proceso anterior.

## Para mejorar el rendimiento del diagrama de flujo mediante la optimización en base de datos

Para mejorar el rendimiento del diagrama de flujo, puede ajustar el valor de optimización en base de datos:

- globalmente, para todo el sistema
- individualmente, para cada diagrama de flujo

El método recomendado es desactivar el valor global y establecer la opción a nivel de diagrama de flujo. La opción a nivel de diagrama de flujo prevalece sobre el valor global.

1. Para ajustar la opción globalmente:
  - a. Elija Valores > Configuración.
  - b. Elija Campaña > particiones > partición[n] > servidor > optimización y establezca useInDbOptimization en TRUE (activado) o FALSE (desactivado).

Para obtener información sobre la utilización de la página Configuración, consulte la *Guía de administración de IBM Marketing Platform*.

2. Para activar o desactivar la opción para un diagrama de flujo individual:
  - a. En una página de diagrama de flujo en modo **Edición**, pulse el icono **Administración** y seleccione **Configuración avanzada**.
  - b. Seleccione **Utilizar optimización en base de datos durante la ejecución del diagrama de flujo**.
  - c. Pulse **Aceptar**.

Cuando guarde y ejecute el diagrama de flujo, se utilizará la optimización en base de datos siempre que sea posible.

---

## Empaquetado de archivos de diagrama de flujo para la resolución de problemas

Si necesita ayuda de IBM para resolver los problemas de un diagrama de flujo, puede recopilar automáticamente los datos relevantes para enviárselos al soporte técnico de IBM. Puede seleccionar en una lista los elementos a incluir, y especificar rangos de fechas que delimiten los datos. Los datos se graban en la carpeta seleccionada, y el contenido puede comprimirse y enviarse al soporte técnico de IBM.

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

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

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

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

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

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

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

Puede enviar el paquete de datos al soporte técnico de IBM por correo electrónico o utilizando algún método recomendado por su representante de soporte. El soporte técnico de IBM acepta datos sin comprimir (todo el subdirectorio del

paquete), pero usted tiene la opción de comprimir, cifrar y empaquetar los archivos en un único archivo antes de enviárselo a IBM

## Opciones de empaquetado de los datos de diagrama de flujo

Tabla 6. Opciones de empaquetado de los datos de diagrama de flujo

Elemento	Descripción de qué se incluye	Especificaciones adicionales que pueden establecerse
Casilla de verificación <b>Seleccionar elementos predeterminados</b>	Todos los datos normalmente necesarios para la resolución de problemas de los diagramas de flujo. Esto incluye todos los elementos de la lista excepto los archivos de registro y el contenido de la tabla de usuario y de la tabla del historial de contactos.	
<b>Diagrama de flujo</b>	El archivo de diagrama de flujo .ses.	<b>¿Incluir resultados de la ejecución?</b> Incluir o excluir de forma opcional los archivos de datos del tiempo de ejecución, también llamados archivos “de subrayado”.
<b>Registro del diagrama de flujo</b>	El archivo de diagrama de flujo .log.	Establezca de forma opcional las marcas de fecha y hora iniciales y finales. Si no se establecen, el archivo de registro entero será el predeterminado.
<b>Registro del escucha</b>	El archivo unica_ac1snr.log.	Establezca de forma opcional las marcas de fecha y hora iniciales y finales. Si no se establecen, el archivo de registro entero será el predeterminado.
<b>Registro de inicio</b>	El archivo AC_sess.log.	Establezca de forma opcional las marcas de fecha y hora iniciales y finales. Si no se establecen, el archivo de registro entero será el predeterminado.
<b>Registro de mensajes web</b>	El archivo AC_web.log.	Establezca de forma opcional las marcas de fecha y hora iniciales y finales. Si no se establecen, el archivo de registro entero será el predeterminado.
<b>CampaignConfiguración</b>	El archivo .config, que enumera las propiedades de configuración y los valores del entorno de Campaign para ayudar en la resolución de problemas del diagrama de flujo.	
<b>Atributos personalizados de Campaign</b>	El archivo customcampaignattributes.dat, que enumera pares de nombre y valor de atributo de los atributos personalizados de Campaign. Solo se incluyen las entradas relacionadas con la campaña actual.	
<b>Atributos personalizados de celda</b>	El archivo customcellattributes.dat, que enumera pares de nombre y valor de atributo de los atributos personalizados de las celdas de Campaign. Solo se incluyen las entradas relacionadas con la campaña actual.	

Tabla 6. Opciones de empaquetado de los datos de diagrama de flujo (continuación)

Elemento	Descripción de qué se incluye	Especificaciones adicionales que pueden establecerse
<b>Definiciones de oferta</b>	Se incluyen todas las filas para cada una de las siguientes tablas de sistema:UA_AttributeDef.dat, UA_Folder.dat, UA_Offer.dat, UA_OfferAttribute.dat, UA_OfferList.dat, UA_OfferListMember.dat, UA_OfferTemplate.dat, UA_OfferTemplAttr.dat, UA_OfferToProduct.dat, UA_Product.dat, UA_ProductIndex.dat	
<b>Datos de la hoja de cálculo de celdas objetivo</b>	El archivo targetcellspreadsheet.dat, que incluye datos de UA_TargetCells para toda la hoja de cálculo de celdas objetivo. Incluye los datos de la actual campaña, en formato de texto delimitado por columna/fila.	
<b>Definiciones de macro personalizadas</b>	El archivo custommacros.dat, que incluye los siguientes campos de UA_CustomMacros en formato columna/fila: Nombre, IDFolder, Descripción, Expresión, TipoExpresión, NombreOrigDatos, TipoVarDatos, NBytesVarDatos, FechaCreación, CreadoPor, FechaActualización, ActualizarPor, PolíticaIS, ACLID	
<b>Correlación de tablas del sistema</b>	El archivo systablemapping.xml. Incluye todas las correlaciones de tablas del sistema, incluido el origen de datos.	
<b>+ Incluir el contenido de la tabla del sistema</b>	Al seleccionarse esta opción, se expande para enumerar todas las tablas del sistema.	<p>Seleccione las tablas del sistema que haya que incluir. Se incluirá la tabla entera (todas las filas y columnas).</p> <p>Si no se selecciona ninguna subopción, el paquete no incluirá ninguna tabla del sistema.</p>
<b>+ Incluir tablas del historial de contactos</b>	Cuando se selecciona esta opción, se expande para mostrar el historial de contactos y las tablas del historial de contactos detallado para cada nivel de audiencia.	<p>Para cada conjunto seleccionado, el paquete incluirá el historial de contactos y los registros del historial de contactos detallado para dicho nivel de audiencia.</p> <p>Se pueden establecer de forma opcional las marcas de fecha y hora iniciales y finales. Si no se establecen, el archivo de registro entero serán todos los registros.</p> <p>Si no se selecciona ninguna subopción, el paquete no contendrá información alguna de la tabla del historial de contactos.</p>

Tabla 6. Opciones de empaquetado de los datos de diagrama de flujo (continuación)

Elemento	Descripción de qué se incluye	Especificaciones adicionales que pueden establecerse
<b>+ Incluir tablas de historial de respuestas</b>	Cuando se selecciona esta opción, se expande para mostrar las tablas de historial de respuestas para todos los niveles de audiencia.	<p>Para cada tabla seleccionada, el paquete incluirá los registros de historial de respuestas para ese nivel de audiencia.</p> <p>Para cada tabla seleccionada, se pueden establecer de forma opcional las marcas de fecha y hora iniciales y finales. Si no se establecen, el archivo de registro entero serán todos los registros.</p> <p>Si no selecciona una tabla, el paquete no contendrá ninguna información de la tabla de historial de respuestas.</p>
<b>+ Incluir el contenido de las tablas del usuario</b>	Cuando se selecciona esta opción, se expande para mostrar el contenido de la tabla de usuario que puede seleccionarse para el paquete.	<p>Seleccione en el diagrama de flujo las tablas de usuario a incluir.</p> <p>Si no se selecciona ninguna, el paquete no incluirá contenido alguno de tablas de usuario. contents.</p> <p>Para cada tabla de usuario que seleccione, puede establecer opcionalmente el número máximo de filas que desee incluir. Si no establece un número máximo de filas, el paquete incluirá la tabla entera.</p>
<b>+ Incluir segmentos estratégicos</b>	Cuando se selecciona esta opción, se expande para mostrar todos los segmentos estratégicos que se pueden seleccionar para el paquete.	
<b>+ Incluir archivos de seguimiento de la pila</b>	Opción disponible solo en versiones Unix. Cuando se selecciona esta opción, se expande para mostrar la lista de archivos de seguimiento de la pila (*.stack) en el mismo directorio que unica_aclsnr.log.	Seleccione los archivos de seguimiento de la pila que desee incluir en el paquete. Si no selecciona ninguna subopción, el paquete no incluirá ningún archivo de seguimiento de la pila.



---

## Capítulo 5. Introducción a los procesos de Campaign

En este capítulo se proporcionan los conceptos sobre los procesos y se explican procedimientos comunes para trabajar con procesos de Campaign.

Para configurar procesos en un diagrama de flujo, consulte Capítulo 6, “Configuración de procesos de Campaign”, en la página 69.

---

### Acerca de los procesos

Los procesos son los bloques de construcción de los diagramas de flujo. Puede configurar procesos para realizar tareas específicas y conectar los procesos configurados para construir el diagrama de flujo. Por ejemplo, puede utilizar el proceso Selección para seleccionar un conjunto de posibles clientes (ID). Puede utilizar el proceso Fusión para fusionar dos grupos de audiencia distintos. Puede utilizar los procesos de contacto (Telemarketing o Lista de llamadas) para grabar los resultados de toda una campaña.

Normalmente, cada proceso de un diagrama de flujo tiene una o más celdas de entrada, transforma los datos y genera una o más celdas de salida. Una *celda* es una lista de destinatarios de mensajes de marketing, como ID de clientes o posibles clientes.

Los procesos de Campaign se visualizan en la paleta de procesos del diagrama de flujo. Para crear un diagrama de flujo, puede mover procesos de la paleta al espacio de trabajo del diagrama de flujo. En el espacio de trabajo, puede configurar y conectar los procesos para crear el diagrama de flujo.

---

### Tipos de procesos

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

- Procesos de manipulación de datos - azul
- Procesos de ejecución - violeta
- Procesos de optimización - verde

**Nota:** Además de los procesos de Campaign, Interactuar, Contact Optimization y eMessage proporcionan procesos adicionales para su uso en diagramas de flujo de campaña. Para obtener información sobre estos procesos, consulte la documentación aparte de estos productos.

### Procesos de manipulación de datos.

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

Los procesos de manipulación de datos le permiten realizar tareas como seleccionar clientes basándose en un conjunto de criterios, combinar listas de clientes para incluirlos o excluirlos, segmentar los clientes en grupos significativos, muestreos para grupos de prueba o de control o especificación de públicos objetivo para su campaña.

Los procesos de manipulación de datos son:

- “Selección” en la página 70
- “Fusión” en la página 74
- “Segmentación” en la página 75
- “Muestreo” en la página 82
- “Audiencia” en la página 85
- “Extracción” en la página 95

## Procesos de ejecución

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

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

Los procesos de ejecución son:

- “Instantánea” en la página 101
- “Planificación” en la página 103
- “Cubo” en la página 108
- “CreateSeg” en la página 109
- “Lista de correo” en la página 111
- “Telemarketing” en la página 117

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

## Procesos de optimización

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

Los procesos de optimización son:

- “Seguimiento” en la página 117
- “Respuesta” en la página 120
- “Modelo” en la página 122
- “Puntuación” en la página 124

---

## Trabajar con cuadros de proceso

Para crear diagramas de flujo de campaña, puede añadir cuadros de proceso desde la paleta arrastrándolos al espacio de trabajo. Puede configurar cada cuadro de proceso para que realice una operación específica, como seleccionar clientes como objetivo de un envío de correos. Puede conectar cuadros de proceso en el espacio de trabajo arrastrando líneas de conector de un cuadro a otro. Al conectar cuadros de proceso en un flujo lógico, puede determinar el orden de los eventos. Por ejemplo, puede empezar con un proceso Selección que selecciona un conjunto determinado de clientes y terminar con un proceso Telemarketing, que contacta con los clientes por teléfono. Puede mover y suprimir cuadros de proceso para experimentar con distintos escenarios de diagrama de flujo. Para confirmar que el diagrama de flujo está avanzando correctamente, puede ejecutar en prueba cada uno de los procesos a medida que crea el diagrama de flujo. Guarde con frecuencia el diagrama de flujo a medida que trabaja.

### Para añadir un proceso a un diagrama de flujo

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

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

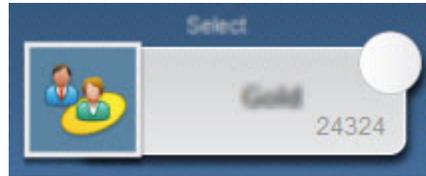
1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
2. Arrastre el cuadro de proceso de la paleta al diagrama de flujo. Puede descartar el cuadro de proceso en el espacio de trabajo tan pronto como el cuadro pase a visualizarse en color verde y muestre un signo de suma.



Coloque cada cuadro de proceso en un orden lógico en el diagrama de flujo, en función del flujo de campaña. Evite colocar los recuadros de proceso unos encima de otros en el espacio de trabajo. Para corregir los cuadros que se solapan, pulse el cuadro de proceso superior y arrástrelo a una nueva posición. Los cuadros de proceso que se acaban de añadir son transparentes hasta que se configuran.



Los cuadros de proceso configurados se visualizan con un borde y fondo opaco. Hasta que ejecuta un proceso, su icono de estado redondo está en blanco.



3. Pulse el botón derecho del ratón en el cuadro de proceso del espacio de trabajo para ver una lista de acciones disponibles.

Normalmente, el siguiente paso será configurar el proceso, efectuando una doble pulsación en el espacio de trabajo para abrir el diálogo de configuración. Debe conectar los cuadros de proceso para determinar el flujo de trabajo. (Algunos procesos deben conectarse antes de poder configurarlos ya que requieren una entrada procedente de un proceso de origen. Por ejemplo, configure un proceso Selección para seleccionar unidades familiares en una franja de ingresos específica y a continuación conéctelo a un proceso Audiencia o Fusión. Finalmente, ejecute una ejecución de prueba del proceso o rama. Guarde con frecuencia el diagrama de flujo a medida que trabaja.

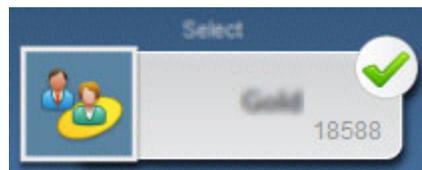
Consulte los otros temas disponibles para obtener información sobre la configuración, conexión y ejecución de procesos.

## Cómo determinar el estado de un proceso

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

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

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



## Conexión de dos procesos

Conecte los procesos del diagrama de flujo para especificar la dirección del flujo de datos y el orden en que se ejecutan los procesos. Si mueve procesos dentro del espacio de trabajo, las conexiones existentes se mantendrán y se ajustarán

visualmente a la nueva ubicación. Este ajuste visual no afecta al flujo de datos. Puede afectar al flujo de datos sólo mediante la adición o supresión de conexiones entre procesos.

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
2. Deje el cursor sobre el cuadro de proceso que desea conectar a otro cuadro. Aparecerán cuatro flechas alrededor del cuadro.
3. Arrastre una de las flechas para el cuadro de proceso de destino. Se dibujará una línea de conexión desde el origen al destino, lo que indica que los procesos están ahora conectados. La flecha indica la dirección del flujo de datos.

Los procesos de origen y destino se conectan mediante una flecha que muestra la dirección del flujo de datos. El proceso de origen se ejecutará antes que el proceso de destino. A continuación, los datos que genera el proceso de origen estarán disponibles como entrada del proceso de destino. Por ejemplo, dos procesos Selección pueden proporcionar entrada a un proceso Fusión.

### Aspecto de las líneas de conexión

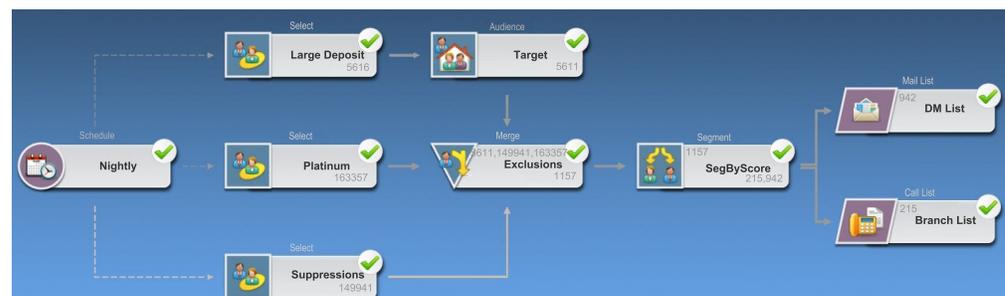
Si un proceso de destino recibe datos de un proceso de origen, la conexión se muestra como una línea continua.

Si un proceso de destino depende de un proceso de origen pero no recibe datos de él, la conexión se muestra como una línea de puntos. Una línea de puntos indica que el proceso de destino no se puede ejecutar satisfactoriamente hasta que el proceso de origen se completa.

Las líneas de conexión pueden ser en ángulo (en diagonal) o rectas (sólo ángulos rectos). Para cambiar el aspecto de la línea, pulse el botón derecho del ratón en el espacio de trabajo de diagrama de flujo, seleccione **Ver** y active o desactive **Conexiones en ángulo**.

## Ejemplo: conexiones de procesos

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



## Copia y pegado de un proceso

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

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

**Nota:** Para seleccionar varios procesos, puede efectuar **Ctrl+Pulsación** en los procesos, arrastrar un cuadro de selección alrededor de ellos o utilizar **Ctrl+A** para seleccionar todos los procesos de un diagrama de flujo.

3. Pulse en el icono **Copiar**.

También puede seleccionar **Copiar** del menú o pulsar **Control+C**.

4. Pulse en el icono **Pegar**.

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

Una copia del proceso aparece en el espacio de trabajo.

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

## Cortado de un proceso

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

**Nota:** Para seleccionar varios procesos, puede efectuar **Ctrl+Pulsación** en los procesos, arrastrar un cuadro de selección alrededor de ellos o utilizar **Ctrl+A** para seleccionar todos los procesos de un diagrama de flujo.

3. Pulse en el icono **Cortar** en la barra de herramientas del Diagrama de flujo.

También puede pulsar **Cortar** en el menú o pulsar **Control+X**.

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

## Pegado de procesos desde la biblioteca de plantillas

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

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

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

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

## Desplazamiento de un proceso

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

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

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.  
Verá la paleta de procesos y el espacio de trabajo.
2. En el espacio de trabajo, pulse y arrastre el proceso que desea mover a la nueva ubicación.

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

## Supresión de un proceso

Cuando diseña y crea diagramas de flujo puede necesitar eliminar procesos que ha añadido.

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

**Nota:** Puede seleccionar más de un proceso cada vez manteniendo pulsada la tecla **Ctrl**.

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

3. Pulse **Aceptar**.
4. Los procesos seleccionados se eliminan del espacio de trabajo. También se suprimirán del espacio de trabajo las conexiones que haya establecidas con los procesos.

## Supresión de una conexión entre dos procesos

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

La conexión se suprime.

---

## Modificación del aspecto de un diagrama de flujo

Puede ajustar la posición y alineación de los cuadros de proceso para mejorar el aspecto del diagrama de flujo.

### Ajustes del diseño del diagrama de flujo

Al añadir y conectar los cuadros de proceso, puede volver a situar los cuadros arrastrándolos a una nueva ubicación.

Para volver a colocar los cuadros automáticamente, utilice las opciones **Cambiar formato** de la barra de herramientas:

- **Árbol:** organiza los cuadros de proceso en forma de árbol. Es útil cuando cada cuadro de proceso tiene una sola entrada.
- **Organigrama:** organiza diagramas de flujo simples y es efectivo para diagramas de flujo con una sola entrada en la parte superior.
- **Circular:** visualiza cuadros de proceso de forma radial. Es útil para diagramas de flujo basados en una única conexión que conduce a una salida.
- **Jerárquica:** organiza los cuadros de proceso en niveles horizontales o verticales, de modo que la mayoría de los enlaces fluyen de forma uniforme en la misma dirección. Este diseño a menudo proporciona la opción más simple y sencilla visualmente.

Para volver a situar todos los cuadros de proceso en un diseño horizontal o vertical:

1. Pulse el botón derecho del ratón en el espacio de trabajo del diagrama de flujo.
2. Seleccione **Ver > Horizontal / Vertical**.

Si esta opción hace que las líneas de conexión se solapen, seleccione **Ver > Conexiones en ángulo** dos veces para volver a trazar las líneas de conexión correctamente.

Si esta opción hace que los cuadros de proceso se solapen, seleccione **Horizontal/Vertical** de nuevo para volver a la orientación anterior, o mover manualmente los cuadros de forma que ya no se solapen.

### Alineación de los cuadros de proceso

Para alinear varios cuadros de proceso:

1. Seleccione al menos dos cuadros de proceso arrastrando un cuadro de selección alrededor de ellos.
2. Utilice los iconos de alineación en la barra de herramientas del diagrama de flujo:
  - Utilice **Alinear arriba**, **Alinear abajo** o **Alinear centro (vertical)** para alinear los cuadros en una fila.
  - Utilice **Alinear izquierda**, **Alinear derecha** o **Alinear centro (horizontal)** para alinear los cuadros de una columna.

Si elige una alineación incorrecta, seleccione una opción del menú **Cambiar diseño** para restaurar el diseño. En muchos casos, el diseño jerárquico corrige satisfactoriamente cualquier cuadro de proceso que se solape. También puede seleccionar un cuadro de proceso individual y arrastrarlo a una nueva ubicación.

---

## Para ejecutar o realizar una ejecución de prueba de un proceso

Para asegurarse de que su configuración es satisfactoria y que los resultados son los que espera, realice una ejecución de prueba de cada proceso tan pronto como realice la configuración y conexión.

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

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

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

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

**Nota:** La mera ejecución de un proceso o rama de un diagrama de flujo no incrementa el ID de ejecución de un diagrama de flujo. Cuando solo ejecute un proceso o una rama, si existen registros del historial de contactos, se le solicitará que elija las opciones del historial de ejecución antes de poder continuar. Para obtener información detallada, consulte "Acerca de las opciones del historial de ejecución" en la página 30.

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

El proceso visualiza una marca de comprobación una vez que se ha ejecutado satisfactoriamente. Si hay errores, el proceso muestra una "X" roja.

## Acerca de las opciones del historial de ejecución

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

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

## Escenario de opciones del historial de ejecución

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

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

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

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

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

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

## Referencia de la ventana Opciones del historial de ejecución

La ventana Opciones del historial de ejecución contiene las siguientes opciones.

Tabla 7. Opciones de la ventana Opciones del historial de ejecución

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

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

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

---

## Selección de orígenes de datos para los procesos

En muchos procesos, incluidos Audiencia, Crear segmento, Cubo, Extracción, Modelo, Respuesta, Segmentación y Selección, debe especificar un origen de los datos sobre los que actuará el proceso. El origen de datos de un proceso puede ser una celda de entrada, un segmento, una tabla o varias tablas.

En la mayoría de los casos se especifica un origen de datos para un proceso en el campo **Entrada** en la primera pestaña de la ventana de configuración, utilizando la lista desplegable **Entrada**. Si desea instrucciones, consulte las instrucciones de configuración de cada proceso. Por ejemplo, consulte "Configuración de un proceso Selección" en la página 70.

### Selección de una celda, segmento o tabla como entrada de un proceso

En la primera pestaña del diálogo de configuración del proceso, seleccione la celda, segmento o tabla de entrada en la lista desplegable **Entrada**. La lista desplegable **Entrada** muestra todas las tablas base que están correlacionadas actualmente en el catálogo de tablas junto con sus niveles de audiencia. Si hay una celda de entrada, solo se mostrarán aquellas tablas que tengan el mismo nivel de audiencia que la celda.

### Selección de varias tablas como entrada de un proceso

Puede seleccionar más de una tabla como entrada de un proceso.

1. En el diálogo de configuración del proceso, seleccione **Tablas > Varias tablas** en la lista desplegable **Entrada**.

**Nota:** Si selecciona varias tablas, dichas tablas deben tener el mismo nivel de audiencia.

También puede pulsar el botón de puntos suspensivos, en cuyo caso la ventana **Seleccionar tablas** a usar mostrará todas las tablas base del catálogo de tablas de la campaña.

2. Marque la casilla que aparece junto a cada tabla que desee seleccionar.
3. Pulse **Aceptar** para volver al diálogo de configuración del proceso. El campo **Entrada** muestra "Varias tablas", que puede ver pulsando el botón de puntos suspensivos.

### Correlación de una tabla nueva para seleccionar como origen

En el diálogo de configuración del proceso, seleccione **Tablas > Tabla nueva** en la lista desplegable **Entrada**.

La ventana Definición de tabla nueva preselecciona el tipo de la tabla referencial. Una tabla base nueva se correlaciona en un diálogo de configuración del proceso de la misma forma que una tabla se correlaciona en el diálogo correlaciones de tablas.

**Nota:** Debe tener los permisos adecuados para poder correlacionar tablas. Para obtener más información sobre la correlación de tablas, consulte la *Guía del administrador de Campaign*.

---

## Análisis de campos

La característica **Analizar** le permite obtener una vista previa de una lista de valores distintos y su frecuencia de aparición para un campo seleccionado. Puede analizar cualquier campo que esté disponible en cualquier proceso donde aparezca el botón **Analizar**, como la lista desplegable **Segmentar por campo** del proceso Segmentación, o las listas **Campos disponibles** o **Campos candidato** de otros diálogos de configuración del proceso. Solo se incluyen en el recuento los registros de la celda actual, a menos que los recuentos se hayan precalculado.

**Nota:** Debe tener los permisos adecuados para analizar campos. Si tiene dudas sobre su acceso a esta característica, pregunte a un administrador del sistema.

### Análisis de un campo

Campaign analiza un campo cuando se selecciona en una lista y luego se pulsa el botón **Analizar**. Puede analizar cualquier campo en cualquier origen de datos correlacionado. Puede también analizar campos derivados.

1. En la ventana de configuración de un proceso que incluye el botón **Analizar**, seleccione el campo que desee analizar.
2. Pulse **Analizar**.

La ventana Analizar campo seleccionado se abre.

Campaign analizará los datos del campo seleccionado. Las categorías y los recuentos de frecuencia se actualizan a medida que el análisis progresa.

**Nota:** Espere hasta que el análisis se complete antes de utilizar los resultados, para asegurarse de que todas las categorías se procesan y los recuentos se completan.

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

- La lista de valores en el campo seleccionado, mostrada en la columna **Categoría** y correspondiente al **Recuento** de ID con ese valor.

**Nota:** Campaign organiza los valores por categoría, agrupándolos para crear segmentos de tamaños aproximadamente iguales. El número máximo predeterminado de categorías (distintos intervalos de valores) que se muestra es 25. Puede cambiar el número máximo de categorías.

- El panel **Estadísticas** a la derecha muestra el recuento total de ID y otros detalles sobre los datos para ese campo, incluyendo:
  - El número de valores nulos encontrados
  - El número total de categorías o valores del campo
  - Valores estadísticos de los datos, que incluyen el promedio, la desviación estándar, y los valores mínimo y máximo.

**Nota: Promedio, Desviación estándar, Mínimo y Máximo** no están disponibles para campos ASCII. Cuando se analizan campos de texto, estos valores aparecen como ceros.

## Restricción de la entrada en el análisis

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

En otras palabras, si restringe la entrada del proceso Segmentación, y analiza un campo en función de la entrada restringida, el Análisis sólo visualiza los segmentos que estaban disponibles en la entrada restringida.

Considere este ejemplo:

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

El ejemplo siguiente muestra un perfil restringido, donde la **Entrada** se establece en Select1.

Segment Process Configuration

Segment | Extract | General

Input: Select1

Segment by Field  
 Segment by Query

# of Segments: 3

Segment Name	Count
Segment1	125
Segment2	96
Segment3	98

Field: Preferred\_Channel [Recompute]

Input: Select1 [Finished Profiling]

Category	Count
'1'	125
'11'	96
'2'	98
'3'	35

Statistics:

Count: 354

# NULLs: 0

Categories: 4

Mean: 0.00

## Inhabilitación del análisis

El análisis en tiempo real permite ver y utilizar las características de un campo seleccionado. Sin embargo, puede afectar al rendimiento cuando se trabaja con bases de datos grandes. Por esta razón, Campaign permite la inhabilitación de esta opción.

Cuando el análisis en tiempo real está inhabilitado y pulsa **Perfil**, un mensaje en la parte inferior de la ventana Analizar campo seleccionado indica que se ha inhabilitado el análisis en tiempo real.

Si el análisis está inhabilitado y el campo no está configurado para ser precalculado, la ventana Analizar campo seleccionado indicará que no hay datos disponibles, no mostrará recuentos ni categorías, y todos los contadores de **Estadísticas** estarán a cero.

Si hay disponible valores precalculados para un campo, éstos se visualizarán en lugar de los valores activos cuando se lleva a cabo un análisis. La ventana Analizar campo seleccionado indica que el origen de datos es "Importado" y muestra la fecha y hora en que se calcularon por última vez los valores.

Puede obtener información adicional sobre la inhabilitación del análisis en tiempo real consultando la *Guía del administrador de IBM Campaign*.

## Establecimiento de las opciones de análisis

Puede modular el comportamiento de la característica Análisis haciendo lo siguiente:

- “Restricción de la entrada en el análisis” en la página 53
- “Inhabilitación del análisis” en la página 53

Además puede establecer dichas opciones en la ventana Opciones de análisis:

- “Especificación del número máximo de segmentos de análisis”
- “Análisis por tipo meta” en la página 55

### Acceso a la ventana Opciones de análisis

1. Desde cualquier diálogo de configuración del proceso en el que esté disponible la opción Analizar, seleccione un campo a analizar o pulse **Analizar**.  
Aparecerá la ventana Analizar campo seleccionado.
2. En la ventana Analizar campo seleccionado, pulse Opciones.  
Aparerá la ventana Opciones de análisis.

### Especificación del número máximo de segmentos de análisis

Cuando se **Analiza** un campo, Campaign crea de forma automática los segmentos hasta el número máximo establecido en la ventana de Opciones de análisis. De forma predeterminada, se permite un máximo de 25 segmentos.

Se puede cambiar el número máximo de segmentos a utilizar en el análisis. Una vez modificado este valor, el nuevo valor se utilizará en todos los análisis subsiguientes hasta que se restablezca.

**Nota:** Si el número de valores distintos del campo que se está analizando supera el número máximo de segmentos permitidos, la función Analizar agrupará los valores en segmentos de tamaño similar para evitar que se exceda el número máximo de segmentos.

### Establecimiento del número máximo de segmentos en el análisis

1. En la ventana Analizar campo seleccionado, pulse **Opciones**.  
Aparerá la ventana Opciones de análisis.
2. En el campo **Número de segmentos**, especifique un entero para indicar el número máximo de segmentos en los que desea agrupar los valores del campo. El valor predeterminado es 25.
3. Pulse **Aceptar**.

El análisis se vuelve a realizar utilizando el nuevo valor del número máximo de segmentos.

### **Análisis por tipo meta**

Se puede especificar si se debe utilizar información de tipo metadatos en el análisis habilitando o inhabilitando la casilla de verificación **Análisis por tipo meta** en la ventana Opciones de análisis.

Lo normal es que **Analizar por tipo meta** esté habilitado. Los tipos de datos asociados a campos que contienen fechas, monedas, números de teléfono y otra información numérica se ordenan y agrupan correctamente utilizando la información de metadatos, que es preferible a la mera ordenación basada en texto ASCII.

Por ejemplo, la siguiente tabla muestra un campo fecha que se ha ordenado utilizando información de tipo meta y sin utilizarla. El análisis efectuado sin utilizar el tipo meta produce una ordenación puramente numérica, mientras que el análisis que se vale del tipo meta reconoce el formato fecha de los datos y los ordena en consecuencia.

<b>Analizado con tipo meta</b>	<b>Analizado sin tipo meta</b>
25-DEC-2006	20-FEB-2007
20-FEB-2007	20-MAR-2007
20-MAR-2007	25-DEC-2006

## **Renovación de un recuento de análisis**

Podría interesarle renovar el recuento de análisis cuando ocurra algo que puede modificar los resultados (por ejemplo, cuando se añaden valores nuevos a un campo) o siempre que se actualice la tabla de base de datos.

Para renovar los resultados del análisis de campo de la ventana Analizar campo seleccionado, pulse **Recalcular**.

**Nota:** Cuando se analiza por primera vez un campo a partir de tabla de dimensiones, Campaign devuelve recuentos que corresponden al campo de la tabla de dimensiones. Cuando se pulsa **Recalcular** para renovar los resultados del análisis, Campaign devuelve recuentos que corresponden a la unión resultante con la tabla base enlazada a la tabla de dimensiones. Si desea analizar un campo de tabla de dimensiones sin unirlo a una tabla base, correlacione la tabla de dimensiones como una tabla base.

## **Inserción de una categoría de análisis en una consulta**

Durante la creación de una expresión de consulta en un diálogo de configuración del proceso, puede insertar un valor de campo en dicha expresión de consulta.

1. Realice un análisis del campo seleccionado.
2. Una vez finalizado el análisis, en la ventana Analizar campo seleccionado efectúe una doble pulsación en una categoría para insertar dicho valor en la ubicación actual del cursor dentro del cuadro de texto de consulta.

**Nota:** Si no ve el valor que desea, podría deberse a que varios valores se hayan agrupado en un segmento de análisis. Si establece el número máximo de segmentos de análisis a un número mayor que el número de categorías

(informado en la ventana Analizar campo seleccionado), cada valor del campo se listará en una categoría aparte. Esto posibilita el acceso a todas las categorías existentes.

## Impresión de los resultados de un análisis

1. Pulse **Imprimir** en la ventana Analizar campo seleccionado.  
Aparece la página Configuración de página, en la que se puede especificar la impresora y las opciones de impresión.
2. Pulse **Aceptar** para confirmar el envío del trabajo de impresión a la impresora.

## Exportación de los datos del análisis

Tras analizar un campo, puede exportar los datos del perfil a un archivo de texto de valores separados por comas (CSV). Puede abrir el archivo CSV en cualquier editor de texto. Si se abre el archivo en Microsoft Excel, los valores de Excel determinan cómo se visualizarán los datos. Por ejemplo, Excel puede interpretar un valor de rango, como por ejemplo "1-5", como una fecha (5 de enero).

1. En el diálogo Analizar campo seleccionado, pulse **Exportar**.

**Nota:** El botón **Exportar** solo está disponible cuando se finaliza el análisis. Se abre el diálogo Exportar datos de informes. Entre un nombre de archivo en el campo **Nombre de archivo** o acepte el valor predeterminado. No especifique una ruta o extensión. Se utilizará la extensión .csv al crear el archivo.

2. (Opcional) Seleccione **Incluir etiquetas de columna** si desea incluir cabeceras de columna en el archivo para identificar cada campo.
3. Pulse **Exportar**. (Si este botón está inhabilitado, debe especificar un nombre de archivo primero.)
4. Utilice el cuadro de diálogo resultante para abrir o guardar el archivo .csv.
5. Si guarda el archivo, se le solicitará una ubicación. También puede cambiar el nombre de archivo en cualquier momento.

---

## Creación de consultas en los procesos

Cuando configure un determinado proceso, puede utilizar consultas que devuelvan datos específicos de los orígenes de datos. Campaign facilita la creación de consultas utilizando cualquiera de los siguientes métodos:

- "Creación de una consulta con Apuntar & pulsar"
- "Creación de una consulta con el Generador de texto" en la página 58
- "Para crear una consulta con el Asistente de Fórmula" en la página 59
- "Creación de consultas mediante SQL" en la página 60

## Creación de una consulta con Apuntar & pulsar

Estas instrucciones explican cómo crear una consulta utilizando el método **Apuntar y pulsar** predeterminado en un diálogo de configuración del proceso. También puede seguir estas instrucciones para editar una consulta. Si se selecciona un nuevo elemento en la lista desplegable **Seleccionar en función de** se eliminará la consulta existente.

1. Empiece a configurar un proceso que utilice consultas, como Segmentación, Selección o Extracción.
2. Acceda a la opción de consulta para el proceso:
  - Para un proceso Selección, elija **Seleccionar ID de <audiencia> con**.

- Para un proceso Segmentación, utilice **Segmentar por consulta**, efectúe una doble pulsación en el segmento para editarlo y a continuación utilice **Seleccionar ID con**.
- Para un proceso Extracción, utilice **Seleccionar registros con**.

Se visualizará el editor de consultas Apuntar y pulsar.

3. Cree la consulta creando una expresión:
  - a. Para especificar qué campo desea consultar, pulse en la celda **Nombre de campo**. Debería aparecer la lista **Campos disponibles**. Si la lista no aparece, pulse de nuevo en la celda **Nombre de campo**. Seleccione un campo disponible efectuando una doble pulsación en él o resaltándolo y pulsando **Utilizar**. Al decidir qué campo disponible utilizar, puede resaltar un campo y pulsar **Analizar** para ver una lista de los valores de campo.
  - b. Puede utilizar el botón **Campos derivados** si desea crear o seleccionar una variable existente para consultar.
  - c. Pulse en la celda **Oper** y a continuación efectúe una doble pulsación en un operador de comparación en la lista **Operadores** (por ejemplo, =, <, >, Entre).
  - d. Pulse en la celda **Valor** y a continuación efectúe una doble pulsación en un valor. Si no aparecen valores, pulse en **Analizar** para ver una lista de valores de campo. También puede efectuar una doble pulsación en la celda **Valor** para editar el valor directamente.

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

Ahora tiene una expresión que consta de un nombre de campo, operador y valor, como por ejemplo **Estado=Activo**.

4. Para añadir y combinar varias expresiones, siga las directrices siguientes:
  - a. Para añadir otra expresión, pulse la celda **Y/o** y a continuación efectúe una doble pulsación en **Y** u **O** en la lista **Valores** para indicar cómo combinar las expresiones.
  - b. Cree la expresión siguiente, consistente en un nombre de campo, operador y valor.
  - c. Para añadir paréntesis para controlar el orden de evaluación, efectúe una doble pulsación en el Nombre de campo en cualquier fila para visualizar la lista **Para expresiones seleccionadas**. En la lista de expresiones, efectúe una doble pulsación en **Añadir (...)** para añadir un conjunto de paréntesis, **Eliminar (...)** para eliminar un solo conjunto de paréntesis o **Borrar todo (...)** para eliminar todos los paréntesis de la expresión seleccionada. Los paréntesis le permiten agrupar expresiones al definir consultas complejas. Por ejemplo, (AcctType = 'Gold' AND Rank = 'A') OR NewCust = 'Yes' is different from AcctType = 'Gold' AND (Rank = 'A' OR NewCust = 'Yes').
  - d. Para reordenar la expresión seleccionada, efectúe una doble pulsación en **Mover arriba** o **Mover abajo**.
  - e. Para añadir una fila en blanco debajo de las expresiones seleccionadas, efectúe una doble pulsación en **Insertar**.
  - f. Para suprimir la expresión seleccionada, efectúe una doble pulsación en **Suprimir**.
5. Pulse **Comprobar sintaxis** para confirmar si la sintaxis de la consulta es válida. La comprobación de la sintaxis no supone carga alguna en el servidor de base de datos.

Campaign indica si la sintaxis contiene errores.

- (Opcional) Utilice **Probar consulta** para ver cuántos ID devuelve la consulta. Se muestra una barra de progreso mientras la consulta se prueba. Cierre la ventana de progreso si desea cancelar la prueba. Cuando se ha completado la prueba, Campaign indica el número de filas que ha devuelto la consulta.

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

- Pulse **Aceptar**.

## Creación de una consulta con el Generador de texto

Estas instrucciones describen cómo crear una consulta utilizando la característica Generador de texto en un diálogo de configuración de proceso.

Para editar una consulta existente, edite el texto de la consulta directamente en el cuadro de texto de consulta, después de pulsar el botón **Generador de texto**.

- Empiece a configurar un proceso que utilice consultas, como Segmentación, Selección o Extracción.
- Acceda a la opción de consulta para el proceso:
  - Para un proceso Selección, elija **Seleccionar ID de <audiencia> con**.
  - Para un proceso Segmentación, utilice **Segmentar por consulta**, efectúe una doble pulsación en el segmento para editarlo y a continuación utilice **Seleccionar ID con**.
  - Para un proceso Extracción, utilice **Seleccionar registros con**.
- Pulse **Generador de texto** para cambiar el método Apuntar y pulsar predeterminado.

Las columnas de consulta Apuntar y pulsar se sustituyen por un cuadro de texto de consulta. Las consultas existentes se visualizan en el cuadro de texto.

- Elija un origen de datos **Entrada** y un origen de datos para consultar en la lista **Seleccionar en función de**. Las selecciones determinan qué campos se pueden utilizar para crear la consulta:
- Cree la consulta haciendo lo siguiente:
  - Seleccione el/los nombre(s) de campo o tabla en la lista **Campos disponibles** y efectúe una doble pulsación para entrarlos en el cuadro de texto de consulta. También puede pulsar una vez y luego pulsar **<-Usar** para moverlo al cuadro de texto de consulta.
  - Especifique los valores y operadores necesarios. Para ver los valores de un campo seleccionado, puede pulsar **Analizar**.

**Nota:** Aunque se pueden especificar los nombres de campo y tabla directamente en el cuadro de texto de consulta, la selección de los mismos en la lista ayuda a evitar errores de sintaxis.

- Para comprobar la sintaxis de la consulta, pulse **Comprobar sintaxis**. La comprobación de la sintaxis no supone carga alguna en el servidor de base de datos.
- (Opcional) Utilice **Probar consulta** para ver cuántos ID devuelve la consulta. Se muestra una barra de progreso mientras la consulta se prueba. Cierre la ventana de progreso si desea cancelar la prueba. Cuando se ha completado la prueba, Campaign indica el número de filas que ha devuelto la consulta.

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

8. Cuando haya terminado de crear la consulta, pulse **Aceptar**.

Se cerrará el cuadro de configuración del proceso y volverá a la página de diagrama de flujo en modo **Edición**.

## Para crear una consulta con el Asistente de Fórmula

Utilice el ayudante de Fórmula para crear una consulta seleccionando macros y funciones de listas predefinidas. Utilice los botones proporcionados para insertar operadores y puntuación.

1. Empiece a configurar un proceso que utilice consultas, como Segmentación, Selección o Extracción.
2. Acceda a la opción de consulta para el proceso:
  - Para un proceso Selección, elija **Seleccionar ID de <audiencia> con**.
  - Para un proceso Segmentación, utilice **Segmentar por consulta**, efectúe una doble pulsación en el segmento para editarlo y a continuación utilice **Seleccionar ID con**.
  - Para un proceso Extracción, utilice **Seleccionar registros con**.
3. Pulse **Generador de texto** para cambiar el método Apuntar y pulsar predeterminado.
4. Pulse **Asistente de Fórmula**.

Se abrirá la ventana Asistente de Fórmula. Contiene un conjunto de botones para insertar operadores utilizados habitualmente y una lista de macros y funciones.

5. (Opcional) Para trabajar sólo con operadores y funciones de SQL, seleccione **SQL**.
6. Cree su consulta seleccionando campos en la lista **Campos disponibles** como lo haría normalmente. Adicionalmente, utilice la ventana **Ayudante de Fórmula**:
  - a. Expanda la lista de macros o funciones para localizar el elemento que desea utilizar. Seleccione un elemento para ver una descripción y un ejemplo de sintaxis. Efectúe una doble pulsación en un elemento para añadirlo al cuadro de texto de consulta.

**Nota:** Si selecciona una macro personalizada, la descripción y la sintaxis fueron creadas por la persona que escribió la macro.

- b. Utilice los botones del Asistente de Fórmula para añadir operadores y puntuación. El botón **Borrar** actúa como una tecla de retroceso (borrar).
  - c. También puede editar la consulta directamente. Sin embargo, puede evitar errores de sintaxis seleccionando elementos, como los nombres de campo y tabla, en las listas proporcionadas.
  - d. Pulse **Cerrar**.
7. Utilice **Comprobar sintaxis** para detectar cualquier error. La comprobación de la sintaxis no supone carga alguna en el servidor de base de datos.
  8. (Opcional) Utilice **Probar consulta** para ver cuántos ID devuelve la consulta. Se muestra una barra de progreso mientras la consulta se prueba. Cierre la ventana de progreso si desea cancelar la prueba. Cuando se ha completado la prueba, Campaign indica el número de filas que ha devuelto la consulta.

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

## Creación de consultas mediante SQL

Los usuarios de SQL con experiencia pueden escribir sus propias consultas SQL o copiar y pegar consultas SQL de otras aplicaciones. La escritura de SQL sin formato es una operación avanzada; los usuarios son responsables de que la sintaxis y los resultados de consulta sean correctos.

Siga estas directrices al utilizar SQL sin formato:

- Una consulta SQL debe devolver una lista *only* de ID exclusivos tal y como los defina la clave de una tabla base.

- Una consulta SQL debe utilizar la sintaxis siguiente:

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

Esta consulta indica la base de datos para realizar la ordenación de los datos y la eliminación de duplicados. Si se omite la cláusula DISTINCT o ORDERBY, Campaign ordenará los datos y eliminará los duplicados en el servidor de aplicaciones, así que aún puede recibir los resultados correctos, pero el rendimiento será más lento.

- Si la optimización en base de datos está habilitada y hay una celda de entrada al proceso Selección, debe utilizar el token <TempTable> para obtener la lista correcta de ID de audiencia. Consulte “Utilización de los tokens TempTable y OutputTempTable en las consultas en SQL sin formato” en la página 61.
- Para mejorar significativamente el rendimiento con tablas grandes, utilice el token <TempTable> incluso cuando no se utilice la optimización en base de datos.
- Si la base de datos permite que se pasen varios comandos, especifique tantos comandos SQL válidos como necesite, con las reglas siguientes:
  - Separe los comandos mediante el delimitador adecuado.
  - El último comando deberá ser un comando select.
  - Este comando select seleccionará todos los campos relevantes necesarios para definir el nivel de audiencia en el mismo orden en que se define el nivel de audiencia.
  - No se utilizan otras sentencias select.

### Para crear una consulta SQL sin formato

1. Empiece a configurar un proceso Selección o Segmentación.
2. Para un proceso Selección, debe cambiar al Generador de texto para escribir una consulta SQL:
  - a. Seleccione **Seleccionar ID de <audiencia> con**.
  - b. Cambie al **Generador de texto** (en lugar del método Apuntar y pulsar predeterminado).
  - c. Pulse **Avanzado**.
  - d. En el diálogo Configuración avanzada, seleccione **Utilizar SQL sin formato para selección de registro**. Esta opción habilita la utilización de SQL sin formato en el Generador de texto cuando se especifican los criterios de selección. Si no selecciona esta opción, sólo puede utilizar expresiones de IBM EMM y macros personalizadas.

- e. Seleccione un origen de datos para consultar en la lista **Base de datos**. Seleccione el público objetivo en la lista **Nivel de audiencia**.
  - f. Si desea ejecutar comandos SQL antes y después del proceso **Selección**, puede especificar SQL sin formato en el área **Pre-procesamiento** o **Post-procesamiento**. Consulte “Especificación de sentencias SQL de pre o postprocesamiento” en la página 63
  - g. Pulse **Aceptar** para cerrar el diálogo Configuración avanzada.
  - h. Especifique SQL sin formato en el área de entrada de texto. Puede utilizar el **Asistente de Fórmula** como ayuda para crear el SQL. Seleccione **SQL** en el Asistente de Fórmula para restringir la lista de operadores y funciones a opciones específicas de SQL.
3. Para un proceso Segmentación:
- a. Seleccione **Segmentar por consulta** y a continuación cree o edite un segmento.
  - b. Elija **Seleccionar ID con**, pulse **Generador de texto** y a continuación pulse **Avanzado**.
  - c. En el diálogo Configuración avanzada, seleccione **Utilizar SQL sin formato**, seleccione un origen de datos y pulse **Aceptar**.
  - d. Especifique SQL sin formato en el área de entrada de texto. Opcionalmente, utilice el **Asistente de Fórmula** como ayuda para crear el SQL. Seleccione **SQL** en el Asistente de Fórmula para restringir la lista de operadores y funciones a opciones específicas de SQL.

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

- Para obtener el mejor rendimiento, utilice el token <TempTable> en consultas SQL sin formato, especialmente al consultar tablas grandes.
- Si está utilizando optimización en base de datos y especifica una consulta SQL sin formato en un proceso Selección con una celda de entrada, se requiere el token <TempTable> para garantizar un comportamiento correcto. Consulte a continuación la una explicación completa.
- Si está utilizando optimización en base de datos, utilice también el token <OutputTempTable> para mantener la optimización en base de datos y evitar que el servidor de Campaign recupere ID de audiencia de la base de datos.

Cuando se utiliza una consulta SQL sin formato en un proceso Selección con una celda de entrada, el comportamiento del proceso depende de si se utiliza optimización en base de datos:

- Cuando **Utilizar optimización en base de datos** está desactivado: la lista de ID de la consulta SQL sin formato se compara automáticamente con la lista de ID de la celda de entrada. La lista resultante de ID es un subconjunto de la celda, tal como se esperaba.
- Cuando **Utilizar optimización en base de datos** está activado: Campaign supone que la lista de ID generada por el proceso Selección es la lista final. Campaign no correlaciona esta lista con la lista de ID de ninguna celda de entrada. Por lo tanto, la consulta SQL sin formato escrita para un proceso Selección intermedio (un proceso Selección con una celda de entrada) deben utilizar el token <TempTable> para unirse correctamente con la celda de entrada. La unión con la celda de entrada asegura resultados correctos y mejora el rendimiento al evitar el proceso extraño de ID de audiencia que no están en la celda de entrada.

Para obtener información importante acerca de la utilización de SQL sin formato con la optimización en base de datos, consulte “Mejora del rendimiento de los diagramas de flujo mediante la optimización en base de datos” en la página 34.

**Ejemplo: utilización de los tokens TempTable y OutputTempTable:** Suponga que tiene un proceso Selección1 que selecciona 10.000 clientes “Oro” (por ejemplo, Indiv.AcctType = ‘Oro’). Después conecta Selección1 a un segundo proceso Selección (“Selección2”) utilizando una consulta en SQL sin formato:

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

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

Por contra, una consulta en SQL sin formato que omita el token <TempTable> y la unión:

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

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

Por tanto, a fin de lograr el mejor rendimiento, incluso estando inhabilitada la optimización en base de datos, escriba las consultas en SQL sin formato utilizando el token <TempTable> cuando haya una celda de entrada.

Por motivos de simplicidad, este ejemplo no utiliza el token <OutputTempTable>, pero, a fin de mantener la optimización en base de datos e impedir que los ID de audiencia se extraigan de la base de datos y se lleven hasta el servidor de Campaign, deberá incluir el token <OutputTempTable> en la consulta en SQL sin formato. Por ejemplo:

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

## **Referenciación de tablas de Extracción en consultas en SQL sin formato**

Pueden referenciarse tablas de Extracción en procesos en sentido descendente mediante SQL sin formato utilizando el token <Extract>. Utilice este token para especificar subconjuntos de datos a procesar posteriormente, lo que puede mejorar el rendimiento cuando se trabaja con tablas muy grandes.

El ejemplo siguiente consulta una tabla de Extracción para seleccionar los ID de cliente de todos los clientes cuyo saldo de cuenta sobrepasa 1.000 \$.

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

En los diagramas de flujo que contengan varios procesos Extracción, el token <Extract> siempre se referirá a la tabla de Extracción disponible más reciente.

**Nota:** Después de una fusión, el token <Extract> puede ser válido o no serlo. Realice una ejecución de prueba del diagrama de flujo para determinar si el token funciona como estaba previsto.

## Especificación de sentencias SQL de pre o postprocesamiento

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

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

Utilice esta característica para incluir procedimientos SQL como parte de la ejecución del proceso, lo que puede ser útil para ETL, actualizaciones rutinarias de data mart, ajustes del rendimiento, y la seguridad. Por ejemplo, puede utilizar sentencias SQL pre- y post-procesamiento para:

- ejecutar procedimientos almacenados en la base de datos
- crear, descartar y volver a crear tablas e índices
- otorgar o modificar privilegios a otros usuarios o grupos
- organizar comandos de base de datos de múltiples pasos
- ejecutar rutinas complejas de base de datos sin tener que utilizar scripts externos para conectarse a la base de datos

**Nota:** Para obtener importe información, consulte “Creación de consultas mediante SQL” en la página 60. Si utiliza optimización en base de datos, consulte “Mejora del rendimiento de los diagramas de flujo mediante la optimización en base de datos” en la página 34

### Especificación de sentencias SQL de pre o postprocesamiento:

1. Empiece a configurar un proceso Selección o Extracción.

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

2. Pulse el botón **Avanzada**.

Aparecerá la ventana Configuración avanzada.

3. Efectúe una doble pulsación en el área **Pre-procesamiento** y especifique una sentencia SQL sin formato para que se ejecute antes del proceso.
4. Pulse la celda **Base de datos** y seleccione la base de datos en la que desea ejecutar esta sentencia.

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

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

5. Siga el mismo procedimiento para especificar cualquier sentencia SQL **Post-procesamiento** que se deba ejecutar después del proceso.

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

**Nota:** Para obtener información sobre la opción **Utilizar SQL sin formato para selección de registro** del diálogo Configuración avanzada, consulte “Para crear una consulta SQL sin formato” en la página 60.

## Cómo se evalúan las consultas en los procesos de Campaign

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

Por ejemplo, la siguiente sentencia:

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

se evalúa así:

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

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

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

Para que el ejemplo se evaluara como PDF mayor que [VarUsuario.1] y menor que [VarUsuario.2], habría que construir la siguiente consulta:

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

Esta sentencia es equivalente a la siguiente:

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

---

## Especificación de un archivo de salida para el registro de contactos

Los procesos de contacto como Lista de correo o Telemarketing pueden escribir resultados en:

- una tabla del sistema
- un archivo externo nuevo o existente que se especifique
- una tabla de base de datos no correlacionada

## Especificación de un archivo de salida para el registro de contactos

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, en el diálogo de configuración del proceso, seleccione **Archivo** en las listas desplegables **Exportar a** o **Registrar en**. La opción **Archivo** suele aparecer en la parte inferior de la lista, a continuación de la lista de tablas correlacionadas.  
Aparecerá la ventana Especificar archivo de salida
2. Seleccione el tipo de archivo en el que desea escribir:
  - **Archivo sin formato con diccionario de datos** para crear un archivo nuevo de ancho fijo y un archivo nuevo de diccionario de datos.
  - **Archivo sin formato basado en un diccionario de datos existente** para crear un archivo nuevo de ancho fijo y seleccionar un archivo de diccionario de datos existente.

- **Archivo delimitado** para crear un archivo nuevo en el que los valores de campo están delimitados por un tabulador, una coma u otro carácter.
3. Si ha seleccionado **Archivo delimitado**:
    - Seleccione la opción **Pestaña, Coma, u Otra**. Si ha seleccionado **Otros**, especifique el carácter que desea utilizar como delimitador en el campo **Otros**.
    - Marque **Incluir etiquetas en la fila superior** si desea que la primera fila del archivo contenga etiquetas para cada columna de datos.
  4. Escriba la ruta completa y el nombre del archivo en el campo **Nombre de archivo**. También puede pulsar **Examinar** para navegar a un directorio y seleccionar un archivo existente.

**Nota:** Puede utilizar variables de usuario en el nombre de archivo de salida. Por ejemplo, si especifica MiArchivo<UserVar.a>.txt como el nombre de archivo, y el valor de la variable de usuario "a" es "ABC" en el momento en que se ejecuta el proceso, la salida se grabará en un archivo denominado MiArchivoABC.txt. Tenga en cuenta que debe establecer el valor inicial y el valor actual de la variable de usuario antes de ejecutar el diagrama de flujo.

5. Campaign completa automáticamente el campo **Diccionario de datos** con un archivo .dct con el mismo nombre y en la misma ubicación que el archivo especificado.
6. Si desea utilizar un diccionario de datos diferente, o renombrar el diccionario de datos, especifique la ruta completa y el nombre del archivo de diccionario de datos en el campo **Diccionario de datos**.
7. Pulse **Aceptar**.  
Se cerrará la ventana Especificar archivo de salida. Volverá al diálogo de configuración del proceso y el campo **Exportar/Registro a** muestra la ruta y el nombre de archivo especificados.

## Especificación de una tabla de base de datos para el registro de contactos

1. En el diálogo de configuración del proceso, seleccione **Tabla nueva** o **Tabla de base de datos** en las listas desplegables **Exportar a** o **Registrar a**. Esta opción suele aparecer al final de la lista, a continuación de la lista de tablas correlacionadas.

Aparecerá la ventana Especificar tabla de base de datos.

2. Especifique el nombre de tabla.

**Nota:** Puede utilizar variables de usuario en el nombre de tabla. Por ejemplo, si especifica MiTabla<UserVar.a> como el nombre de tabla, y el valor de la variable de usuario "a" es "ABC" en el momento en que se ejecuta el proceso, la salida se grabará en una tabla denominada MiTablaABC. Debe establecer el Valor inicial y el Valor actual de la variable de usuario antes de ejecutar el diagrama de flujo.

3. Seleccione el nombre de base de datos de la lista desplegable.
4. Pulse **Aceptar**.  
Se cerrará la ventana Especificar tabla de base de datos. Volverá al diálogo de configuración del proceso, y el campo **Exportar/Registrar a** muestra el nombre de la base de datos especificado.
5. Si ya existe una tabla con el nombre especificado, elija una opción para grabar los datos de salida:

- Añadir a datos existentes: si selecciona esta opción, la tabla existente debe tener un esquema compatible con los datos de salida. Es decir, los nombres de campo y los tipos de campo deben coincidir, y los tamaños de campo deben permitir la escritura de los datos de salida.
- Sustituir todos los registros - si selecciona esta opción, las filas existentes en la tabla se sustituirán por las nuevas filas de salida.

---

## Modificación del valor de inicio de la selección aleatoria

El valor de inicio aleatorio representa el punto de partida de Campaign para la selección aleatoria de registros. Si está seleccionando registros aleatoriamente, es posible que desee cambiar el valor de inicio aleatorio en situaciones como las siguientes:

- Tiene el mismo número de registros en la misma secuencia, y la utilización del mismo valor de inicio cada vez que ejecute este proceso da como resultado registros que se crean en la misma muestra.
- El muestreo aleatorio actual produce resultados muy distorsionados (por ejemplo, si todos los hombres en los datos van a parar a un grupo y todas las mujeres a otro).

## Modificación del valor de inicio aleatorio para la selección de registros

En la pestaña **Límite del tamaño de celda** del diálogo de configuración del proceso, modifique el punto de partida de la selección aleatoria de una de las siguientes maneras:

- especifique un valor numérico en el cuadro de texto **Valor de inicio aleatorio**, o bien
- pulse **Seleccionar** para que Campaign seleccione de forma aleatoria un valor de inicio nuevo.

---

## Salto de ID duplicados en la salida de un proceso

Los procesos Extracción, Telemarketing, Lista de correo e Instantánea le permiten especificar de qué forma se van a tratar los ID duplicados en la salida del proceso. El tratamiento predeterminado consiste en permitir ID duplicados en la salida. Siga estos pasos para excluir registros con ID duplicados de la salida.

1. En la ventana de configuración del proceso, pulse **Más**.  
Verá la ventana **Configuración avanzada**.
  - a. Seleccione **Omitir registros con ID duplicados** y especifique los criterios para determinar qué registros se van a conservar si se devuelven ID duplicados. Por ejemplo, seleccione MaxOf y Household\_Income para exportar solamente el ID con los ingresos de unidad familiar más elevados.

**Nota:** Esta opción solo elimina los duplicados dentro del mismo campo de entrada. Sus datos todavía pueden contener ID duplicados si el mismo ID aparece en varios campos. Para eliminar todos los ID duplicados, deberá utilizar un proceso Fusión o Segmentación por delante del proceso Extracción a fin de depurar los ID duplicados o crear segmentos mutuamente excluyentes.

2. Pulse **Aceptar** para cerrar la ventana Configuración avanzada.  
Los valores de configuración de los ID duplicados se muestran en la ventana de configuración.

**Nota:** En el cuadro de proceso Lista de correo o Telemarketing, la opción **Omitir registros con ID duplicados** corresponde sólo a la tabla de cumplimiento creada por el proceso y no a los registros grabados en el historial de contactos. Las tablas del historial de contactos solamente gestionan ID exclusivos. El diseñador de diagramas de flujo debe asegurarse de que el conjunto de resultados obtenga los registros correctos antes de llegar a las tablas del historial de contactos. Utilice el proceso Extracción para eliminar duplicados en el conjunto de resultados antes del recuadro Lista de correo o Proceso de telemarketing para asegurarse de que los registros correctos se graban en la tabla cumplimiento y en el historial de contactos.



---

## Capítulo 6. Configuración de procesos de Campaign

En este capítulo se explica cómo configurar y utilizar cada proceso de Campaign.

Para ver conceptos generales y procedimientos relacionados con los procesos, consulte Capítulo 5, “Introducción a los procesos de Campaign”, en la página 41.

---

### Lista de procesos

Campaign proporciona los siguientes procesos para su uso en los diagramas de flujo. Puede configurar y conectar diversos procesos para cumplir los objetivos de la campaña de marketing.

**Nota:** Interactuar, Contact Optimization y eMessage proporcionan procesos adicionales para su uso en diagramas de flujo de campaña. Para obtener información sobre estos procesos, consulte la documentación aparte de estos productos.

Tabla 8. Lista de procesos de Campaign

Proceso	Finalidad
“Selección” en la página 70	Seleccionar una lista de contactos del data mart.
“Fusión” en la página 74	Fusionar o suprimir contactos.
“Segmentación” en la página 75	Segmentar datos en grupos distintos.
“Muestreo” en la página 82	Crear muestras de los datos para su uso en escenarios de control y prueba.
“Audiencia” en la página 85*	Alternar los niveles de audiencia y filtrar los datos en función de audiencias similares.
“Extracción” en la página 95	Extraer subconjuntos de datos para manipulación y procesos subsiguientes adicionales.
“Instantánea” en la página 101	Capturar una lista de ID y datos asociados para exportar a una tabla o un archivo.
“Planificación” en la página 103	Iniciar uno o más procesos en un diagrama de flujo en ejecución.
“Cubo” en la página 108	Los administradores pueden definir cubos multidimensionales de atributos para que los usuarios puedan detallar más en diversos orígenes de datos. Para obtener más información, consulte <ul style="list-style-type: none"><li>• “Acerca de los cubos” en la página 223</li><li>• “Acerca de las jerarquías de dimensiones” en la página 221</li></ul>
“CreateSeg” en la página 109	Los administradores pueden crear segmentos para uso global. Para obtener más información, consulte <ul style="list-style-type: none"><li>• “Asociación de segmentos estratégicos a una campaña” en la página 12</li><li>• “Acerca de los segmentos estratégicos” en la página 212.</li></ul>
“Lista de correo” en la página 111*	Generar una lista de contactos para una campaña de correo directo, asignar ofertas y registrar el historial de contactos.
“Telemarketing” en la página 117*	Generar una lista de contactos para una campaña de telemarketing, asignar ofertas y registrar el historial de contactos.
“Seguimiento” en la página 117*	Actualizar el historial de contactos.

Tabla 8. Lista de procesos de Campaign (continuación)

Proceso	Finalidad
“Respuesta” en la página 120*	Evaluar la respuesta de los contactos y registrar la información en las tablas del sistema del historial de respuestas.
“Modelo” en la página 122*	Modelar respondedores y no respondedores. Utilizar el archivo de modelo de tiempo de ejecución resultante con el proceso Puntuación para determinar los respondedores más probables.
“Puntuación” en la página 124	Puntuar los contactos respecto a un modelo de datos.
*Para obtener más información, consulte Capítulo 9, “Historial de contactos y seguimiento de respuestas”, en la página 173.	

## Selección

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

### Configuración de un proceso Selección

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

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
2. Arrastre el proceso Selección de la paleta al diagrama de flujo.
3. Efectúe una doble pulsación en el cuadro de proceso Selección del diagrama de flujo.

Se abrirá el diálogo de configuración del proceso.

4. En la pestaña Origen, abra la lista **Entrada** y seleccione una tabla o segmento para proporcionar el origen de datos para el proceso. Para seleccionar varias tablas, utilice el botón de puntos suspensivos situado junto al campo.

**Nota:** Si IBM Digital Analytics está integrado con Campaign, puede seleccionar **IBM Digital Analytics** como la entrada. Para obtener instrucciones al respecto, consulte “Para utilizar segmentos de IBM Digital Analytics en un proceso Selección” en la página 71.

5. Elija una de las opciones de **Seleccionar**. Los nombres de opción varían según el nivel de audiencia que se especifica en el origen de datos de entrada (por ejemplo, Cliente).
  - **Seleccionar ID de <audiencia>**: incluye todas las filas del segmento o tabla que se ha seleccionado en el paso anterior.
  - **Seleccionar ID de <audiencia> con**: selecciona los ID en función de la consulta que se definirá.
6. Si ha elegido **Seleccionar ID de <audiencia> con**, cree una consulta utilizando uno de los métodos siguientes:

**Nota:** Para obtener instrucciones sobre cómo crear consultas, consulte “Creación de consultas en los procesos” en la página 56.

- **Apuntar y Pulsar:** pulse en las celdas **Nombre de campo**, **Oper.** y **Valor** para seleccionar valores para crear una expresión. Utilice **Y/o** para combinar las expresiones. Este método constituye la forma más simple de crear una consulta y le ayuda a evitar errores de sintaxis.
- **Generador de texto:** utilice esta herramienta para escribir SQL sin formato o utilizar las macros proporcionadas. Puede utilizar el **Asistente de Fórmula** del Generador de texto para seleccionar macros proporcionadas, incluyendo operadores lógicos y funciones de cadena.

Con cualquiera de los dos métodos, puede seleccionar campos de la lista Campos disponibles, que incluye Campos generados y Campos derivados de IBM Campaign.

**Nota:** Si la consulta incluye un campo de tabla que tiene el mismo nombre que un campo generado de Campaign, debe calificar el nombre de campo. Utilice la sintaxis siguiente: <nombre\_tabla>.<nombre\_campo>

7. Si desea limitar el número de ID generados por el proceso, utilice la pestaña **Límite de tamaño de celda**. Consulte “Limitación del tamaño de las celdas de salida” en la página 153.
8. Utilice la pestaña **General** como se indica a continuación.
  - a. **Nombre de proceso:** asigne un nombre descriptivo, como Select\_Gold\_Customers. El nombre de proceso se utiliza como la etiqueta del cuadro del diagrama de flujo. También se utiliza en diversos diálogos e informes para identificar el proceso.
  - b. **Nombre de celda de salida:** de forma predeterminada, este nombre coincide con el nombre de proceso. Se utiliza en diversos diálogos e informes para identificar la celda de salida (el conjunto de ID que recupera el proceso).
  - c. (Opcional) Si pulsa **Enlazar a celda objetivo** y ve una lista de las celdas objetivo (definidas en la hoja de cálculo de celdas objetivo de la campaña actual), puede seleccionar una. El nombre de celda de TCS ahora se visualiza en el campo Nombre de celda de salida. Consulte “Acerca de la hoja de cálculo de celdas objetivo” en la página 163. Consulte también “Enlazado de celdas de diagrama de flujo a celdas objetivo utilizando el diálogo de configuración del proceso” en la página 161.
  - d. **Código de celda:** el código de celda tiene un formato estándar que determina el administrador del sistema y es exclusivo cuando se genera. Consulte “Modificación del código de celda” en la página 159.
  - e. **Nota:** explique la finalidad del proceso Selección. Un método habitual es hacer referencia a los criterios de selección.
9. Pulse **Aceptar**.

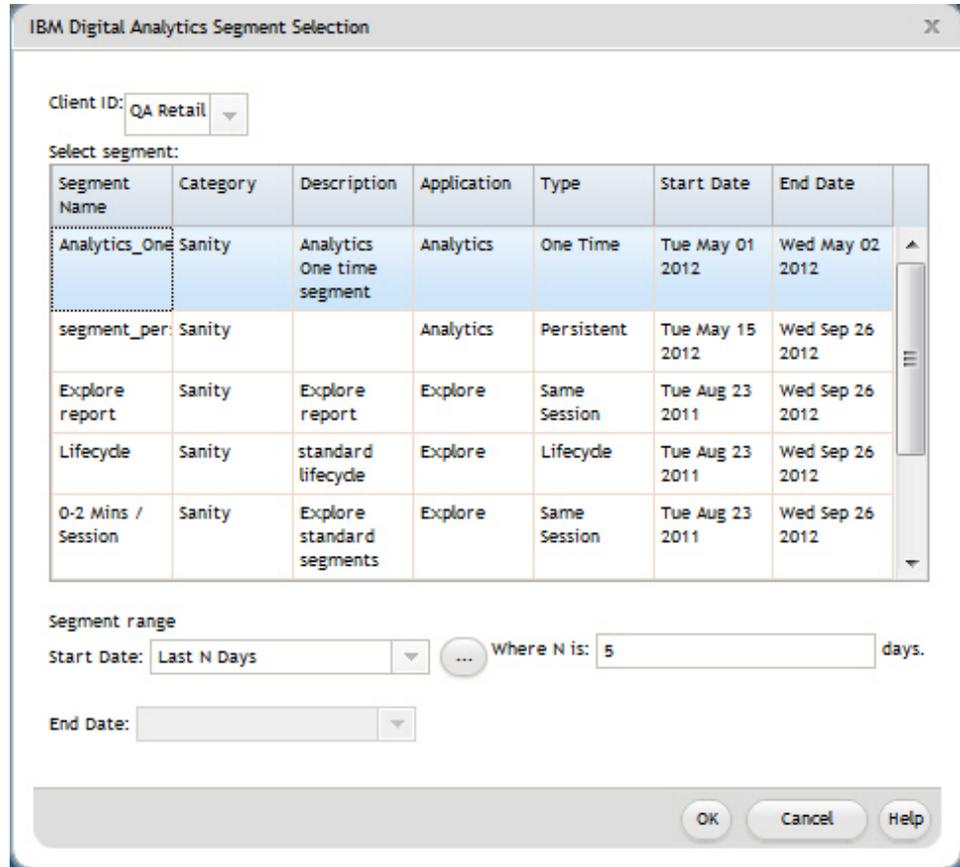
El proceso queda ahora configurado. Puede efectuar una ejecución de prueba del proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

## Para utilizar segmentos de IBM Digital Analytics en un proceso Selección

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

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

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



3. En el diálogo Selección de segmentos de IBM Digital Analytics:
  - Seleccione un **ID de cliente** en la lista para visualizar una lista de todos los segmentos publicados asociados a ese cliente específico de IBM Digital Analytics.
  - La lista **Seleccione segmento** muestra los segmentos definidos en IBM Digital Analytics, incluida la aplicación en la que el segmento fue creado, su tipo y las fechas de inicio y finalización.
  - La **Descripción** debería ayudarle a determinar la finalidad del segmento. Si necesita más información del segmento, efectúe una doble pulsación sobre él para ver la expresión del segmento y otra información definida en IBM Digital Analytics.
  - La **Fecha de inicio** y la **Fecha de finalización** que aparecen junto a cada segmento indican el rango de fechas definido por IBM Digital Analytics para encontrar visitantes que coincidan con los criterios del segmento. Por ejemplo, un segmento puede encontrar a todos los que han visitado un sitio

determinado al menos 3 veces entre el 12 de enero de 2012 y el 12 de abril de 2012, y otro segmento puede encontrar visitantes en un rango de fechas diferente. El rango de fechas definido por IBM Digital Analytics no se puede modificar aquí. Sin embargo, se pueden utilizar los controles de fechas del **Rango del segmento** en la parte inferior del diálogo para definir un rango de fechas que esté incluido en el rango definido en IBM Digital Analytics.

4. Seleccione un segmento de la lista. Si se está modificando un proceso Selección (y no creándolo), se mostrará el rango de segmento existente.
5. Utilice los controles de fecha y calendario del **Rango del segmento** de la parte inferior del diálogo para especificar el rango de fechas en el que desee obtener datos para el segmento seleccionado.

- El rango que especifique debe estar dentro de la fecha de inicio y de la fecha de finalización definidas para el segmento en IBM Digital Analytics (mostradas junto a cada segmento en la lista).
- Además de tener en cuenta las fechas de inicio y finalización, Campaign también tiene en cuenta la **restricción de fechas** (si la hay). La restricción de fechas se define en IBM Digital Analytics pero no aparece en el diálogo Selección de segmentos. La restricción de fecha limita los datos extraídos de un segmento, en términos de días, para asegurar IBM Digital Analytics no se sobrecargue con la exportación de un conjunto de datos grande.

Por ejemplo, supóngase que se ha definido un segmento en IBM Digital Analytics que abarca 3 meses (fechas de inicio y finalización) y una restricción de fecha de 7 días. El rango de fechas definido en Campaign tiene en cuenta ambas restricciones. Si se especifica un rango de fechas fuera del rango de 3 meses, no se podrá guardar la definición del segmento. De igual modo, si especifica un rango de fecha que supera los 7 días, la definición del segmento no se podrá guardar.

- Puede especificar fechas absolutas o relativas siempre que entren dentro del rango definido por IBM Digital Analytics y de la restricción de fecha.
- Si se especifica una fecha de inicio absoluta, también deberá proporcionarse una fecha de finalización. Por ejemplo, si el segmento definido por IBM Digital Analytics define un intervalo de 3 meses, la campaña puede dirigirse a visitantes cuya información se ha recopilado en un solo día, mes o semana dentro de dicho intervalo.
- Ejemplos de fechas relativas:
  - Si el segmento definido por IBM Digital Analytics es para un intervalo de 3 meses, puede especificar una fecha relativa como, por ejemplo, **Ayer** o **Los últimos 7 días**, para encontrar visitantes recientes de forma continua. La campaña ejecutará satisfactoriamente hasta que se alcance la fecha de finalización definida por IBM Digital Analytics.
  - Si especifica **ESTE MES**, el mes completo de datos debe estar disponible hasta el día antes de utilizar esta fecha relativa. Por ejemplo, si hoy es 28 de marzo, los datos desde el 1 de marzo al 27 de marzo deben estar disponibles para el segmentos seleccionado.
  - Si especifica **ÚLTIMO MES**; deben estar disponibles los datos de todo el mes anterior. Ejemplo número 1: si el segmento definido por IBM Digital Analytics tiene una fecha de inicio del 1 de marzo y una fecha de finalización del 31 de marzo, **ÚLTIMO MES** se puede utilizar a partir del 1 de abril, hasta el 30 de abril inclusive (para obtener datos del mes de marzo). Ejemplo número 2: si el segmento definido por IBM Digital Analytics tiene una fecha de inicio del 1 de marzo y una fecha de finalización del 30 de marzo, no se puede utilizar **ÚLTIMO MES**, porque no hay un mes completo de datos. Ejemplo número 3: si el segmento

definido por IBM Digital Analytics tiene una fecha de inicio del 2 de marzo y una fecha de finalización del 31 de marzo, no se puede utilizar ÚLTIMO MES, porque no hay un mes completo de datos. En estos casos, un mensaje indica que ÚLTIMO MES no cae dentro de las fechas del segmento. En su lugar, debe utilizar fechas absolutas.

6. Pulse **Aceptar** para volver al diálogo de configuración del proceso Selección. Cuando ejecuta el proceso Selección, extrae datos de IBM Digital Analytics para los segmentos dentro del rango de fechas especificado y teniendo en cuenta la restricción de fecha. La tabla de correlación utilizada para el diagrama de flujo le indica a Campaign cómo convertir los ID de IBM Digital Analytics a ID de audiencia de Campaign. Los ID de audiencia quedan así disponibles para su utilización en los procesos subsiguientes. Puede obtener información técnica sobre los detalles del funcionamiento en la *Guía del administrador de Campaign*. En raras ocasiones, al ejecutar un diagrama de flujo, el número de ID de IBM Digital Analytics de un segmento seleccionado podría no coincidir con el número de ID de audiencia encontrados en Campaign. Por ejemplo, podría haber 100 claves de IBM Digital Analytics, pero solo 95 ID coincidentes en Campaign. Campaign advierte de esta situación, pero continua ejecutando el diagrama de flujo. Se escribirá un mensaje en el archivo de registro de dicho diagrama de flujo en el que se le solicita que verifique que la tabla de conversión correlacionada contiene registros actualizados. Un administrador puede resolver este problema volviendo a emparejar las claves que están en línea y las que están fuera de línea conforme a la política de la empresa, y volver a rellenar la tabla de conversión con datos actualizados. Deberá volver a ejecutar el diagrama de flujo una vez se haya actualizado la tabla de conversión correlacionada.

---

## Fusión

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

### Cómo configurar un proceso Fusión

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

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
2. Arrastre el proceso Fusión de la paleta al diagrama de flujo.
3. Conecte uno o más procesos configurados como entrada en el proceso Fusión.

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

4. Efectúe una doble pulsación en el proceso Fusión del diagrama de flujo. Se abrirá el diálogo de configuración del proceso. Las celdas de procesos conectados al proceso Fusión se muestran en la lista **Entrada**.
5. Utilice la pestaña **Método** para especificar si se deben incluir o excluir celdas de entrada durante la fusión. Seleccione una celda en la lista **Entrada** y añádala a una de las listas siguientes:
  - **Registros para incluir:** los ID en las celdas que añada a esta lista se combinarán en una lista de ID exclusivos.

- **Registros para excluir:** los ID en las celdas que añade a esta lista no se incluirán en la salida fusionada. Por ejemplo, utilice esta opción para excluir las bajas.
6. Especifique cómo se fusionarán las listas de las celdas de entrada que están en la lista **Registros para incluir:**
    - **Fusionar/depurar al incluir:** esta opción genera una lista de ID exclusivos que existen en al menos una celda de entrada. Los ID duplicados se incluyen sólo una vez. Este método utiliza un "OR" o "ANY" lógico. Por ejemplo: Incluir un cliente A si dicho cliente está en la celda **Gold.out** O en la celda **Platinum.out**.
    - **Correlacionar (AND) al incluir:** incluye sólo los ID que existen en todas las celdas de entrada. Este método utiliza un "AND" o "ALL" lógico. Por ejemplo: Incluir un cliente A sólo si dicho ID existe en la celda **Gold.out** Y en la celda **LoyaltyProgram.out**. Esta opción es útil cuando desea incluir clientes que satisfacen varios criterios. Si un ID no existe en todas las celdas de entrada del proceso Fusión, el ID no se incluirá.
  7. Pulse la pestaña **Límite del tamaño de la celda** si desea limitar el número de ID generados por el proceso.
  8. Utilice la pestaña **General** como se indica a continuación.
    - a. **Nombre de proceso:** asigne un nombre descriptivo. El nombre de proceso se utiliza como la etiqueta del cuadro del diagrama de flujo. También se utiliza en diversos diálogos e informes para identificar el proceso.
    - b. **Nombre de celda de salida:** de forma predeterminada, este nombre coincide con el nombre de proceso. Se utiliza en diversos diálogos e informes para identificar la celda de salida (el conjunto de ID que genera el proceso).
    - c. (Opcional) Si pulsa **Enlazar a celda objetivo** y ve una lista de las celdas objetivo (definidas en la hoja de cálculo de celdas objetivo de la campaña actual), puede seleccionar una. El nombre de celda de TCS ahora se visualiza en el campo Nombre de celda de salida. Consulte "Acerca de la hoja de cálculo de celdas objetivo" en la página 163. Consulte también "Enlazado de celdas de diagrama de flujo a celdas objetivo utilizando el diálogo de configuración del proceso" en la página 161.
    - d. **Código de celda:** el código de celda tiene un formato estándar que determina el administrador del sistema y es exclusivo cuando se genera. Consulte "Modificación del código de celda" en la página 159.
    - e. **Nota:** describe la finalidad o resultado del proceso. Por ejemplo, indica qué registros se incluyen o excluyen.
  9. Pulse **Aceptar**.

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

---

## Segmentación

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

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

Hay dos formas de segmentar los datos: utilizando valores distintos en un campo o filtrando los datos de un campo mediante una consulta. Además de los campos de tabla de base de datos, puede utilizar los campos derivados para segmentar los datos. Esto le permite realizar agrupamiento personalizado.

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

## Segmentación por campo

Cuando se segmentan datos por un campo de una tabla de base de datos, cada valor distinto del campo da lugar a un segmento separado. Esta opción resulta especialmente útil cuando los valores del campo se corresponden con los segmentos que desea crear.

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

## Segmentación por consulta

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

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

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

## Utilización de segmentos como entrada a otro proceso Segmentación

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

Luego podría utilizar esos seis segmentos como entrada de otro proceso Segmentación que vuelva a dividir los clientes en función de otro campo o de otra consulta. Por ejemplo, suponga que la base de datos contiene un campo denominado CanalPreferido que especifica el canal de contacto preferido de cada cliente: correo directo, telemarketing, fax o correo electrónico. Utilizando los seis segmentos de rango de edad como entrada, podría crear un segundo proceso

Segmentación para segmentar por el campo CanalPreferido. Cada uno de los seis segmentos de rango de edad se vuelve a segmentar en cuatro segmentos de canal preferido, dando lugar a un total de 24 segmentos de salida.

## Consideraciones a la hora de segmentar

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

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

### Elección de un método de segmentación

En algunos casos pueden obtenerse los mismos resultados al segmentar tanto por campo como por consulta. Por ejemplo, suponga que el campo TipoCuenta de la base de datos divide sus cuentas de clientes en los niveles Estándar, Preferido y Premier. Una segmentación por el campo TipoCuenta creará tres segmentos para dichos tipos de cuenta. Podría obtenerse el mismo resultado utilizando consultas, aunque para ello sería necesario escribir tres consultas diferentes. Determine el método más eficaz en función de los datos que vaya a segmentar.

### Creación de segmentos mutuamente exclusivos

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

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

### Restricción del tamaño de segmento

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

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

### Selección de celdas de origen

Todas las celdas de entrada deben definirse en el mismo nivel de audiencia. Si se ha seleccionado más de una celda de origen, se realizará la misma segmentación en cada celda de origen.

## Configuración por campo de un proceso Segmentación

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
2. Arrastre el proceso Segmentación de la paleta al diagrama de flujo.
3. Conecte uno o más procesos configurados como entrada en el proceso Segmentación.
4. Efectúe una doble pulsación en el proceso Segmentación del diagrama de flujo.

Aparecerá el diálogo Configuración del proceso Segmentación. Las celdas de los procesos conectados al proceso Segmentación aparecen en la lista **Entrada**.

5. En la pestaña **Segmentar**, abra la lista desplegable **Entrada** y seleccione la entrada del proceso Segmentación. Para seleccionar varias celdas, utilice el botón de puntos suspensivos situado junto a la lista **Entrada**.
6. Seleccione **Segmentar por campo** y utilice la lista desplegable para seleccionar el campo que desee utilizar para crear los segmentos.  
Se abre la ventana **Campo seleccionado para el análisis** y se inicia de forma automática el análisis del campo seleccionado.
7. Espere a que finalice el análisis, para asegurarse de que todos los segmentos se han creado satisfactoriamente. A continuación pulse **Aceptar**.  
La lista de segmentos y el campo **nº de segmentos** se actualizan en función del resultado del análisis del campo seleccionado. Pulse **Analizar** para repetir el análisis en cualquier momento después de haber hecho la selección inicial.
8. Establezca las demás opciones de configuración:
  - “Configuración del proceso Segmentación: pestaña Segmentar” en la página 79
  - “Configuración del proceso Segmentación: pestaña Extraer” en la página 80
  - “Configuración del proceso Segmentación: pestaña General” en la página 81
9. Pulse **Aceptar**.  
El proceso queda ahora configurado. Puede probar el proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

## Configuración por consulta de un proceso Segmentación

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
2. Arrastre el proceso Segmentación de la paleta al diagrama de flujo.
3. Conecte uno o más procesos configurados como entrada en el proceso Segmentación.
4. Efectúe una doble pulsación en el proceso Segmentación del diagrama de flujo.  
Aparecerá el diálogo Configuración del proceso Segmentación. Las celdas de los procesos conectados al proceso Segmentación aparecen en la lista **Entrada**.
5. En la pestaña **Segmentar**, abra la lista desplegable **Entrada** y seleccione la entrada del proceso Segmentación. Para seleccionar varias celdas, utilice el botón de puntos suspensivos situado junto a la lista **Entrada**.
6. Seleccione **Segmentar por consulta**.
7. Determine el número de segmentos que desea crear y especifique dicho número en el campo **nº de segmentos**.
8. Para construir una consulta para cada segmento, seleccione el segmento y pulse **Editar** para acceder a la ventana Editar segmento. Para obtener información detallada, consulte “Diálogos Segmento nuevo y Editar segmento” en la página 81.
9. Establezca las demás opciones de configuración:
  - “Configuración del proceso Segmentación: pestaña Segmentar” en la página 79
  - “Configuración del proceso Segmentación: pestaña Extraer” en la página 80
  - “Configuración del proceso Segmentación: pestaña General” en la página 81
10. Pulse **Aceptar**.

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

## Configuración del proceso Segmentación: pestaña Segmentar

En la tabla siguiente se describen los controles de la pestaña Segmentar de la ventana **Configuración del proceso Segmentación**.

Tabla 9. Pestaña Segmentar

Control	Descripción
Entrada	Especifica la entrada del proceso Segmentación. La lista desplegable contiene todas las celdas de salida de cualquier proceso conectado al proceso Segmentación. Seleccione <b>Varias celdas</b> si desea seleccionar más de una entrada.
Segmentar por campo	Especifica el campo que se utilizará para la segmentación de los datos. Los datos se segmentarán utilizando los valores distintos que tiene el campo seleccionado. Cada valor distinto del campo dará lugar a un nuevo segmento.
Botón Analizar	Abre la ventana <b>Analizar campo seleccionado</b> , que calcula los valores y distribuciones de los registros del campo seleccionado. Solo está activo cuando se segmenta por campo.
Botón Campos derivados	Abre la ventana <b>Crear campo derivado</b> . Solo está activo cuando se segmenta por campo.
Segmentar por consulta	Segmenta los datos a partir de una consulta que se crea
Nº de segmentos	Especifica el número de segmentos a crear. Solo está activo cuando se segmenta por consulta. De forma predeterminada, se crean tres segmentos con los nombres predeterminados "Segment1", "Segment2" y "Segment3".  Cuando se segmenta por campo: el campo <b>Nº de segmentos</b> se actualiza en función del resultado del análisis del campo seleccionado.
Segmentos mutuamente exclusivos	Especifica si el segmento tiene que ser mutuamente excluyente (es decir, se garantiza que cualquier registro que cualifique no entrará en más de un segmento).
Crear tablas de Extracción	Indica si el segmento debe crear tablas de Extracción para cada celda de salida. La selección de esta opción asegura que Campaign pueda proporcionar a un proceso posterior la información necesaria para poder identificar los públicos objetivo duplicados entre segmentos.  La selección de esta casilla de verificación habilita las opciones de la pestaña Extraer.  Esta casilla de verificación se inhabilita al seleccionarse <b>Segmentos mutuamente excluyentes</b> .

Tabla 9. Pestaña Segmentar (continuación)

Control	Descripción
Nombre de segmento	Lista todos los segmentos por su nombre. De forma predeterminada, se crean tres segmentos con los nombres predeterminados "Segment1", "Segment2" y "Segment3".  Cuando se segmenta por campo, los nombres de segmento se actualizan en función de los resultados del análisis del campo seleccionado. Por ejemplo, si está segmentando por un campo denominado "Acct_Status" que tiene dos valores distintos, "A" y "B", se crearán dos segmentos denominados "Acct_Status_A" y "Acct_Status_B".
Máx.Tamaño	Número máximo de registros permitidos en cada segmento.
Tamaño	Número de registros que cumplen los criterios del segmento. Antes de ejecutarse el proceso, este número es, de forma predeterminada, el número total de registros de la celda de salida.
Consulta	La consulta que define los criterios de este segmento. Solo aparece cuando se segmenta por consulta.
Subir 1, Bajar 1	Reordena el segmento seleccionado. Los segmentos se procesan en el orden en que aparecen listados en la tabla.
Botón Nuevo segmento	Abre la ventana <b>Segmento nuevo</b> . Solo está activo cuando se segmenta por consulta.
Botón Editar	Abre la ventana <b>Editar segmento</b> para editar el segmento seleccionado.
Eliminar	Elimina el segmento seleccionado. Cuando se elimina un segmento, el campo <b>Nº de segmentos</b> se actualiza de forma automática.
No ejecutar procesos subsiguientes para segmentos vacíos	Impide que los procesos que están por debajo de este proceso en la secuencia de ejecución se ejecuten con segmentos vacíos.

## Configuración del proceso Segmentación: pestaña Extraer

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

Tabla 10. Pestaña Extraer

Campo	Descripción
Origen de datos de destino	Ubicación en la que se escribirá la salida de este proceso. El servidor de Campaign y cualquier otro origen de datos al que se esté conectado estarán disponibles en la lista desplegable <b>Origen de datos de destino</b> .

Tabla 10. Pestaña Extraer (continuación)

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

## Configuración del proceso Segmentación: pestaña General

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

- “Cambio del nombre de celda” en la página 156
- “Restablecimiento del nombre de celda” en la página 157
- “Copia y pegado de todas las celdas de la cuadrícula” en la página 158
- “Modificación del código de celda” en la página 159

## Diálogos Segmento nuevo y Editar segmento

En la tabla siguiente se describen los controles de los diálogos **Nuevo segmento** y **Editar segmento**. Se puede acceder a estos diálogos desde el diálogo Configuración de Segmentación.

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

Tabla 11. Controles Segmento nuevo y Editar segmento

Control	Descripción
Nombre	Nombre del segmento.
Máx.Tamaño	Número máximo de registros permitidos en el segmento.
Selección basada en	Especifica un origen de datos en el que basar la consulta.
Seleccionar todos los registros	Incluye todos los ID del origen de datos en la lista desplegable de Entrada.
Seleccionar todos los registros con	Proporciona acceso a las funciones para crear una consulta para seleccionar solo determinados ID en función de los criterios definidos.
Botón Avanzadas	Abre la pestaña Avanzadas, que proporciona las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar SQL sin formato: utilizar una consulta en SQL sin formato para segmentar los datos.</li> <li>• Utilizar ámbito de consulta de la celda de origen: solo está disponible si una celda de origen de este proceso Segmentación utilizar una consulta. Seleccione esta casilla de verificación para combinar la consulta de la celda de origen (mediante un "AND") con los criterios de selección actuales.</li> </ul>
Botón Campos derivados	Abre la ventana Crear campo derivado.
Cuadro de texto y botones de consulta.	Si desea información relativa a la utilización del cuadro de texto de consulta y de los campos y botones asociados, consulte "Creación de consultas en los procesos" en la página 56

## Muestreo

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

### Configuración de un proceso Muestreo

1. En un diagrama de flujo en modo de **Edición**, conecte al menos un proceso configurado (por ejemplo, un proceso Selección) al cuadro de proceso Muestreo.
2. Efectúe una doble pulsación en el proceso Muestreo del diagrama de flujo. Aparecerá el diálogo de configuración del proceso.
3. Utilice la lista desplegable **Entrada** para seleccionar las celdas que desee muestrear. La lista incluye todas las celdas de salida procedentes de los procesos conectados al proceso Muestreo. Para utilizar más de una celda de origen, seleccione la opción **Varias celdas**. Si se ha seleccionado más de una celda de origen, se realizará el *mismo* muestreo en *cada* celda de origen.

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

4. Utilice el campo **Nº de muestreos/Celdas de salida** para especificar cuántas muestras hay que crear para cada celda de entrada. De forma predeterminada, se crean tres muestras para cada celda de entrada, con los nombres predeterminados Sample1, Sample2 y Sample3.

5. Para cambiar los nombres de muestra predeterminados, efectúe una doble pulsación en la muestra en la columna **Nombre de salida** y a continuación especifique un nuevo nombre. Puede utilizar cualquier combinación de letras, números y espacios. No utilice puntos (.) ni barras (/ o \).

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

6. Defina el tamaño de muestra mediante uno de los métodos siguientes. Puede definir el tamaño de muestra por porcentaje o número de registros:
  - Para definir el tamaño de muestra por porcentaje: seleccione **Especificar tamaño por %** y a continuación efectúe una doble pulsación en el campo **Tamaño** para indicar el porcentaje de registros que se utilizarán para cada muestra. Utilice el campo **Tamaño máx.** si desea limitar el tamaño de la muestra. El valor predeterminado es **Ilimitado**. Repita esto para cada muestra que se liste en la columna Nombre de salida, o utilice la casilla de verificación **Todos los restantes** para asignar todos los registros restantes a esa muestra. Puede seleccionar **Todos los restantes** para sólo una celda de salida.
  - Para especificar el número de registros para cada tamaño de muestra: seleccione **Especificar tamaño por n° de registros** y a continuación efectúe una doble pulsación en el campo **Tamaño máx.** para especificar el número máximo de registros que se asignarán al primer grupo de muestra. Especifique el **Tamaño máx.** para la siguiente muestra de la columna Nombre de salida o utilice la casilla de verificación **Todos los restantes** para asignar todos los registros restantes a esa muestra. Puede seleccionar **Todos los restantes** para sólo una celda de salida.
7. Asegúrese de que cada muestra en la lista **Nombre de salida** tiene un Tamaño definido o tiene seleccionado **Todos las restantes**.
8. (Opcional) Pulse **Calculador del tamaño de la muestra** para utilizar el calculador que le ayudará a comprender la relevancia estadística de los tamaños de las muestras en la evaluación del resultado de la campaña. Puede especificar un nivel de precisión especificando un límite de error y calculando el tamaño de muestra necesario, o puede especificar un tamaño de muestra y comparar el límite de error que resultará. El resultado se presenta con un nivel de fiabilidad del 95%.
9. En la sección **Método de muestreo**, especifique cómo crear las muestras:
  - **Muestra aleatoria:** utilice esta opción para crear grupos de control o conjuntos de prueba estadísticamente válidos. Esta opción asigna al azar registros a grupos de muestras utilizando un generador de números aleatorios a partir del valor de inicio especificado. Los valores de inicio se explican más adelante en estos pasos.
  - **X sí, X no:** esta opción pone el primer registro en la primera muestra, el segundo registro en la segunda muestra, hasta el número de muestras especificado. Este proceso se repite hasta que todos los registros se hayan asignado a un grupo de muestras. Para utilizar esta opción, debe especificar las opciones **Ordenados por** para determinar cómo se ordenan los registros en grupos. Las opciones **Ordenados por** se explican más adelante en estos pasos.
  - **Porciones secuenciales:** esta opción asigna los primeros  $N$  registros a la primera muestra, el siguiente conjunto de registros a la segunda muestra, y así sucesivamente. Esta opción es útil para crear grupos basados en el decil

superior (u otro tamaño) basado en algún campo ordenado (por ejemplo, compras acumuladas o puntuaciones de modelos). Para utilizar esta opción, debe especificar las opciones **Ordenados por** para determinar cómo se ordenan los registros en grupos. Las opciones **Ordenados por** se explican más adelante en estos pasos.

10. Si ha seleccionado **Muestra aleatoria**, en la mayoría de los casos bastará con aceptar el valor de inicio predeterminado.  
En casos excepcionales, puede que le interese pulsar **Elegir** para generar aleatoriamente un nuevo valor de inicio, o especificar un valor numérico en el campo **Valor de inicio**. Estos son algunos ejemplos en los que podría ser necesario utilizar un valor de inicio nuevo:
  - Tiene exactamente el mismo número de registros en la misma secuencia y, si utiliza el mismo valor de inicio, los registros se crean en la misma muestra cada vez.
  - Puede encontrarse con que la muestra aleatoria produce resultados no deseados (por ejemplo, todos los hombres se han asignado a un grupo y todas las mujeres a otro).
11. Si ha seleccionado **X sí, X no** o **Porciones secuenciales**, deberá especificar cómo se ordenan los registros. El orden de clasificación determina cómo se asignan los registros a grupos de muestras:
  - a. Seleccione un campo **Ordenado por** en la lista desplegable o utilice un campo derivado pulsando **Campos derivados**.
  - b. Seleccione **Ascendente** para ordenar los campos numéricos en orden ascendente (de menor a mayor) y ordenar los campos alfabéticos en orden alfabético. Si elige **Descendente**, el orden de clasificación se invierte.
12. Pulse en la pestaña **General** si desea modificar el valor predeterminado de **Nombre de proceso** y **Nombres de celda de salida**. De forma predeterminada, los nombres de celda de salida constan del nombre del proceso seguido del nombre de la muestra y de un dígito. Puede aceptar el valor predeterminado de los **Códigos de celda** o no marcar la casilla **Generación automática de códigos de celda** y asignar los códigos manualmente. Escriba una **Nota** para describir claramente la finalidad del proceso Muestreo.
13. Pulse **Aceptar**.

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

## Acerca del calculador del tamaño de la muestra

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

### Utilización del calculador del tamaño de la muestra

1. En la pestaña **Muestra** del diálogo de configuración del proceso Muestreo, pulse **Calculador del tamaño de la muestra**.  
Aparecerá la ventana Calculador del tamaño de la muestra.

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

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

---

## Audiencia

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

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

Por ejemplo, puede utilizar el proceso Audiencia para:

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

- Seleccionar clientes con tres o más compras en un determinado espacio de tiempo

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

## Niveles de audiencia

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

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

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

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

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

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

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

## Householding

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

- La persona con el mayor valor económico de todas las cuentas
- La persona con el mayor número de compras dentro de una determinada categoría de producto
- La persona con la mejor ocupación

- El varón más joven por encima de los 18 años en la unidad familiar

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

## Cambio de niveles

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

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

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

En este ejemplo, la campaña podría comenzar a nivel de cliente, realizar supresiones a nivel de cliente (suprimir las cuentas de impagos), cambiar al nivel de cuenta, aplicar las supresiones a nivel de cuenta (suprimir las cuentas de baja rentabilidad) y luego volver al nivel de cliente para obtener la información final de contacto.

## Configuración del proceso Audiencia

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

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

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

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

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

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

## Configuración de un proceso Audiencia

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
2. Arrastre el proceso Audiencia desde la paleta al diagrama de flujo.

El proceso Audiencia puede seleccionar entre las tablas definidas, por lo que puede utilizarlo como un proceso de nivel superior en el diagrama de flujo para seleccionar inicialmente los datos. También puede conectar uno o más procesos configurados (como un proceso Selección o Fusión) como entrada del proceso Audiencia.
3. Efectúe una doble pulsación en el proceso Audiencia del diagrama de flujo.
4. En la pestaña Origen, abra la lista **Entrada** y especifique el origen de datos para el proceso. Si los procesos están conectados al proceso Audiencia, sus celdas de salida se listarán, de modo que pueda seleccionarlas como entrada. También puede seleccionar una tabla o un segmento.

El nivel de audiencia correspondiente a la entrada seleccionada se visualiza ahora junto al campo **Entrada**. Si no hay ninguna entrada, el nivel de audiencia se mostrará como "no seleccionado".

Tenga en cuenta que las opciones de **Seleccionar** también indican el nivel de audiencia de entrada. Por ejemplo, si el nivel de audiencia es cliente, puede seleccionar **Una entrada por cliente**.
5. Seleccione la audiencia de salida en la lista **Elegir audiencia**. La lista visualiza los niveles de audiencia definidos para las tablas que contienen claves definidas en el mismo nivel de audiencia que el origen de datos de entrada. Si una tabla tiene más de un nivel de audiencia, cada nivel está disponible como una entrada en la lista **Elegir audiencia**.

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

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

Por ejemplo, si la entrada tiene un nivel de audiencia de Unidad familiar y elige un nivel de audiencia de salida de Persona, las opciones de **Seleccionar** son las siguientes: **Todas las entradas de ID de persona**, **Algunas entradas de ID de persona**, **Una entrada de ID de persona por ID de unidad familiar**. Ahora puede especificar cómo se seleccionan los ID al alternar entre niveles de audiencia.

6. Utilice las opciones de **Selección** y de **Filtro** para especificar cómo deben seleccionarse los registros. Las opciones disponibles dependen de si está seleccionando Todos los ID (en cuyo caso el filtrado no está permitido), alternando niveles o permaneciendo en el mismo nivel. Para obtener más información sobre cómo seleccionar y filtrar en función de si está cambiando los niveles de audiencia, consulte:
  - Utilización de los mismos niveles de audiencia de entrada y de salida
  - Utilización de distintos niveles de audiencia de entrada y de salida
7. Utilice la pestaña **Límite del tamaño de la celda** si desea limitar el número de ID generados por el proceso.
8. Utilice la pestaña **General** como se indica a continuación.
  - a. **Nombre de proceso:** asigne un nombre descriptivo. El nombre de proceso se utiliza como la etiqueta del cuadro del diagrama de flujo. También se utiliza en diversos diálogos e informes para identificar el proceso.
  - b. **Nombre de celda de salida:** de forma predeterminada, este nombre coincide con el nombre de proceso. Se utiliza en diversos diálogos e informes para identificar la celda de salida (el conjunto de ID que genera el proceso).

- c. (Opcional) Si pulsa **Enlazar a celda objetivo** y ve una lista de las celdas objetivo (definidas en la hoja de cálculo de celdas objetivo de la campaña actual), puede seleccionar una. El nombre de celda de TCS ahora se visualiza en el campo Nombre de celda de salida. Consulte “Acerca de la hoja de cálculo de celdas objetivo” en la página 163. Consulte también “Enlazado de celdas de diagrama de flujo a celdas objetivo utilizando el diálogo de configuración del proceso” en la página 161.
  - d. **Código de celda:** el código de celda tiene un formato estándar que determina el administrador del sistema y es exclusivo cuando se genera. Consulte “Modificación del código de celda” en la página 159.
  - e. **Nota:** describe la finalidad o el resultado del proceso (por ejemplo, "Este cuadro contacta con una persona por unidad familiar").
9. Pulse **Aceptar**.
- El proceso queda ahora configurado. Puede efectuar una ejecución de prueba del proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

## Ejemplo: proceso Audiencia

La siguiente figura muestra un proceso Audiencia configurado.

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

## Ejemplo: filtrado de registros

Cuando configura un proceso Audiencia para seleccionar ID en función de un recuento, o una función estadística (**MáximoDe**, **MedianaDe** , **MínimoDe**) o de **Cualquiera**, el botón **Filtrar** se vuelve disponible. Cuando se pulsa en **Filtrar**, aparece la ventana Especificar criterios de selección, que permite especificar una expresión de consulta que especifique qué registros se van a utilizar en el cálculo **Basado en**.

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

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

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

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

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

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

- “Selección de una entrada de <Audiencia de Entrada/Salida> por <Audiencia diferente>” en la página 91
- “Selección de algunos registros <Audiencia> por <Audiencia distinta>” en la página 92
- “Selección de entradas para cada entrada en un nivel de audiencia dado” en la página 92

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

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

Las opciones **Seleccionar** incluyen:

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

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

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

Elija esta opción si los niveles de audiencia de entrada y de salida son iguales, pero se utiliza un nivel de audiencia distinto para establecer el ámbito de la salida. Por ejemplo, puede seleccionar el cliente de cada unidad familiar que tenga la cuenta con mayor antigüedad. (El nivel de audiencia de entrada es cliente, el nivel de audiencia de salida es cliente, con ámbito de nivel de unidad familiar, utilizando `MinOf(BaseInfo.AcctStartDt)` para seleccionar.)

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

1. Seleccione un origen de entrada para **Entrada** y el mismo nivel de audiencia para la audiencia de salida en el proceso Audiencia.  
Las opciones pertinentes de **Seleccionar** se vuelven disponibles.
2. Seleccione la opción **Una entrada por**.  
Aparecerá una lista desplegable junto a la opción seleccionada
3. Seleccione un nivel de audiencia de la lista desplegable.  
En la lista aparecen todos los niveles de audiencia alternativa definidos (que no sean la audiencia de entrada).
4. Elija un valor a utilizar de la lista desplegable **Basado en**:
  - **Cualquiera** elimina la necesidad de elegir un valor **Basado en**
  - **MáximoDe** devuelve el valor máximo del campo seleccionado
  - **MedianaDe** devuelve la mediana del campo seleccionado
  - **MínimoDe** devuelve el valor mínimo del campo seleccionadoCada una de estas funciones devolverá exactamente un miembro del nivel de audiencia de entrada. Si hubiera más de una entrada vinculada al máximo, al mínimo o a la mediana, se devolverá la primera entrada que se encuentre.
5. Si ha seleccionado cualquier criterio **Basado en** que no sea **Cualquiera**, seleccione un campo sobre el que opere la función. Esta lista desplegable incluye todos los campos de la tabla seleccionada en el campo **Elegir audiencia** y cualquier tabla de dimensiones correlacionada. Expanda una tabla pulsando en el signo “ + ”. Los campos derivados creados aparecen al final.  
Por ejemplo, para seleccionar en cada unidad familiar el titular de cuenta que tenga el mayor saldo, se seleccionaría “**MáximoDe**” para el criterio **Basado en** y **Saldo** en la lista de campos de tabla.  
También puede crear o seleccionar campos derivados pulsando **Campos derivados**.
6. (Opcional) Si ha seleccionado un recuento en el que basarse, el botón **Filtro** pasa a estar disponible.  
Utilice la función **Filtro** para reducir el número de ID que estarán disponibles para el cálculo **Basado en** . Por ejemplo, puede interesarle seleccionar clientes en función de su saldo promedio en los últimos 6 meses, pero antes de hacerlo, querrá descartar todos los clientes cuyas cuentas están inactivas.  
Para filtrar registros antes de realizar el cálculo **Basado en**, pulse **Filtrar**. Aparecerá la ventana Especificar criterios de selección. Puede especificar una expresión de consulta para especificar qué registros se utilizarán en el cálculo **Basado en**. El criterio de filtrado se aplica antes de realizar el cálculo **Basado en**, lo que le permite eliminar registros para que no se tengan en cuenta.
7. Pulse **Aceptar** para guardar la consulta y cierre la ventana Especificar criterios de selección.

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

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

Esta selección indica que hay varias entradas por audiencia. En esta situación, los niveles de audiencia de entrada y de salida son iguales, pero se utiliza un nivel de audiencia distinto para establecer el ámbito de la salida. Podría seleccionar esta opción, por ejemplo, para seleccionar todos los clientes dentro de cada unidad familiar que han realizado compras de más de 100\$ (el nivel de audiencia de entrada es cliente, el nivel de audiencia de salida es cliente, el ámbito se establece a nivel de Unidad familiar, se utiliza Máximo valor de compra >100\$).

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

1. Seleccione un origen de entrada para Entrada y el mismo nivel de audiencia para la audiencia de salida en el proceso Audiencia. Las opciones pertinentes de Seleccionar se vuelven disponibles.
2. Seleccione la opción Algunas entradas por... Aparecerá una lista desplegable junto a la opción seleccionada
3. Seleccione un nivel de audiencia de la lista desplegable. En la lista aparecen todos los niveles de audiencia alternativa definidos (que no sean la audiencia de entrada).
4. Pulse en el campo Basado en para especificar una consulta. Se abrirá la ventana Especificar criterios de selección.
5. Escriba o cree una expresión de consulta válida y, a continuación, pulse Aceptar para guardarla y cierre la ventana Especificar criterios de selección.
6. Siga configurando el proceso completando los campos del resto de pestañas.

### **Selección de entradas para cada entrada en un nivel de audiencia dado**

Esta selección indica que hay varias selecciones de varios niveles de audiencia. Seleccione esta opción si el número de miembros en los niveles de audiencia seleccionados cumple alguna condición (por ejemplo, Número de cuentas > 1 o Número de compras > 3).

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

1. Seleccione un origen de entrada para **Entrada** y el mismo nivel de audiencia para la audiencia de salida en el proceso Audiencia.  
Las opciones pertinentes de **Seleccionar** se vuelven disponibles.
2. Seleccione la opción **Para cada**.

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

Aparecerá una lista desplegable junto a la opción seleccionada

3. Elija una selección **Basado en**.

Si la tabla seleccionada en **Seleccionar audiencia** (es decir, la audiencia de salida) no está normalizada, podría haber duplicaciones en el resultado. Puede utilizar un método **Basado en** para Campaign para utilizar al seleccionar

registros, para evitar la duplicación. (Por ejemplo, si es posible que los resultados incluyan más de una persona en la misma unidad familiar, puede utilizar **Basado en** para seleccionar sólo una persona de esa unidad familiar, en función de los criterios que se configuran en esta característica.)

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

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

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

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

-- O BIEN --

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

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

Aparecerá la ventana Especificar criterios de selección.

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

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

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

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

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

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

## Utilización de distintos niveles de audiencia de entrada y de salida

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

- “Selección de todas las entradas de <Nivel de audiencia de salida>” en la página 94
- “Selección de algunas entradas de <Nivel de audiencia de salida diferente>” en la página 94
- “Selección de una <Audiencia de salida> por <Audiencia de entrada diferente>” en la página 95

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

Las opciones **Seleccionar** incluyen:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Escriba o construya una expresión de consulta válida y después pulse **Aceptar** para guardar la consulta y cerrar la ventana Especificar criterios de selección.
5. Pulse **Aceptar** para cerrar el diálogo de configuración del proceso Audiencia, guardando las entradas.

### **Selección de una <Audiencia de salida> por <Audiencia de entrada diferente>**

Seleccione esta opción para elegir exactamente un registro de audiencia de salida para cada registro de audiencia de entrada (por ejemplo, elegir una dirección de correo electrónico por cliente). Debe especificar una regla de negocio para indicar cómo debería seleccionarse la entidad única (mín/máx/mediana de algún campo) o seleccionar **Cualquiera** (en este caso, no hay selecciones de campo disponibles).

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

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

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

---

## **Extracción**

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

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

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

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

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

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

## Tablas extraídas

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

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

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

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

## Ejemplo: extracción de datos de transacciones

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

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

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

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

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

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

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

## Configuración de un proceso Extracción

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

- “Extracción de datos de una celda, tabla única o segmento estratégico”
- “Extracción de datos de la página de destino de eMessage” en la página 99
- lista optimizada (consulte la *Guía del usuario de Contact Optimization*).

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

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
2. Arrastre el proceso Extracción de la paleta al diagrama de flujo.
3. Efectúe una doble pulsación en el proceso Extracción del diagrama de flujo. Se abrirá el diálogo de configuración del proceso.
4. En la pestaña **Origen**, seleccione una celda de entrada, una sola tabla o un segmento estratégico de la lista **Entrada**. Si selecciona un segmento estratégico, asócielo con una tabla seleccionando una tabla de la lista **Selección basada en**.
5. Especifique los registros que hay que utilizar como entrada:
  - Elija **Seleccionar todos los registros** para incluir todos los registros del origen de datos de entrada.
  - Elija **Seleccionar registros con** para seleccionar registros mediante una consulta.
6. Si ha elegido **Seleccionar registros con**, cree una consulta utilizando uno de los métodos siguientes.

**Nota:** Para obtener instrucciones completas, consulte “Creación de consultas en los procesos” en la página 56.

- **Apuntar y Pulsar:** pulse en las celdas **Nombre de campo**, **Oper.** y **Valor** para seleccionar valores para crear una expresión. Utilice **Y/o** para combinar las expresiones. Este método constituye la forma más simple de crear una consulta y le ayuda a evitar errores de sintaxis.
- **Generador de texto:** utilice esta herramienta para escribir SQL sin formato o utilizar las macros proporcionadas. Puede utilizar el **Asistente de Fórmula**

del Generador de texto para seleccionar macros proporcionadas, incluyendo operadores lógicos y funciones de cadena.

Con cualquiera de los dos métodos, puede seleccionar campos de la lista Campos disponibles, que incluye Campos generados y Campos derivados de IBM Campaign.

**Nota:** Si la consulta incluye un campo de tabla que tiene el mismo nombre que un campo generado de Campaign, debe calificar el nombre de campo. Utilice la sintaxis siguiente: <nombre\_tabla>.<nombre\_campo>

7. En la pestaña **Extracción**, utilice el campo **Origen de datos de destino** para seleccionar una ubicación de salida:
  - Para almacenar los datos en formato binario, seleccione **Servidor de IBM Campaign**.
  - Para almacenar los datos en una tabla de nombre exclusivo con un prefijo UAC\_EX, seleccione una base de datos disponible.
8. En la pestaña **Extracción**, seleccione campos de la lista **Campos candidatos** y añádalos a la lista **Campos para extraer**. Utilice los controles para eliminar o reordenar los campos. Para obtener información sobre la utilización de la pestaña Extracción, consulte “Referencia de la pestaña Extracción” en la página 100.
9. Opcionalmente, utilice la pestaña **Límite tamaño celda** para limitar el número de ID generados por el proceso. Consulte “Limitación del tamaño de las celdas de salida” en la página 153.
10. De forma opcional, utilice la pestaña **Dimensión** para añadir tablas de dimensiones existentes a la tabla de extracción y especificar los campos clave de los que se debe realizar la unión. La tabla de extracción se convierte en una tabla base para las tablas de dimensiones seleccionadas y se puede utilizar en procesos subsiguientes.
11. Utilice la pestaña **General** como se indica a continuación.
  - a. **Nombre de proceso:** asigne un nombre descriptivo. El nombre de proceso se utiliza como la etiqueta del cuadro del diagrama de flujo. También se utiliza en diversos diálogos e informes para identificar el proceso.
  - b. **Nombre de celda de salida:** de forma predeterminada, este nombre coincide con el nombre de proceso. Se utiliza en diversos diálogos e informes para identificar la celda de salida (el conjunto de ID que recupera el proceso).

(Opcional) Si pulsa **Enlazar a celda objetivo** y ve una lista de las celdas objetivo (definidas en la hoja de cálculo de celdas objetivo de la campaña actual), puede seleccionar una. El nombre de celda de TCS ahora se visualiza en el campo Nombre de celda de salida.

Consulte “Acerca de la hoja de cálculo de celdas objetivo” en la página 163. Consulte también “Enlazado de celdas de diagrama de flujo a celdas objetivo utilizando el diálogo de configuración del proceso” en la página 161.
  - c. **Código de celda:** el código de celda tiene un formato estándar que determina el administrador del sistema y es exclusivo cuando se genera. Consulte “Modificación del código de celda” en la página 159.
  - d. **Nota:** describe la finalidad o resultado del proceso. Un método habitual es hacer referencia a los criterios de selección.
12. Pulse **Aceptar**.

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

## Extracción de datos de la página de destino de eMessage

Asegúrese de que el entorno de IBM cumple los requisitos antes de intentar extraer datos de la página de destino de eMessage. Puede obtener información adicional consultando “Requisitos previos a la extracción de datos desde las páginas de destino de eMessage.” en la página 97.

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, efectúe una doble pulsación en el proceso Extracción del espacio de trabajo del diagrama de flujo.  
Aparecerá el diálogo de configuración del proceso.
2. En la pestaña **Origen**, seleccione Páginas de destino de **eMessage**.
3. En la ventana emergente, seleccione una página de destino de eMessage como entrada.

**Nota:** Solo se puede seleccionar una página de destino de eMessage como entrada a un proceso Extracción. Para poder extraer datos de más de una página de destino, configure varios procesos Extracción.

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

Para obtener más información sobre los campos de la pestaña Extraer, consulte “Referencia de la pestaña Extracción” en la página 100.

8. Realice cualquiera de las siguientes tareas opcionales:
  - Añadir un campo derivado a la lista de campos candidato. Consulte “Acerca de los campos derivados” en la página 191
  - Especificar que se excluyan de la salida los ID duplicados. Consulte “Salto de ID duplicados en la salida de un proceso” en la página 66.
  - Limitar el tamaño de la celda de salida (es decir, limitar el número de ID generados por el proceso). Consulte “Limitación del tamaño de las celdas de salida” en la página 153.
  - Pulse la pestaña **General** para modificar el **Nombre de proceso** y el nombre de la **Celda de salida**, o los **Códigos de celda**, enlazar a una celda objetivo o especificar una **Nota** relativa al proceso.

Puede obtener información adicional sobre el enlazado a celdas objetivo consultando “Enlazado de celdas de diagrama de flujo a celdas objetivo utilizando el diálogo de configuración del proceso” en la página 161.

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

9. Pulse **Aceptar**.

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

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

## Referencia de la pestaña Extracción

En la tabla siguiente se describen los campos de la pestaña Extracción del diálogo Configuración del proceso Extracción.

Tabla 14. Campos de la pestaña Extracción

Campo	Descripción
Origen de datos de destino	Ubicación en la que se escribirá la salida de este proceso. El servidor de Campaign y cualquier otro origen de datos al que se esté conectado están disponibles en la lista desplegable de Orígenes de de datos de destino.
Campos de candidatos	Lista de campos disponibles para extraer, incluido el nombre de campo y el tipo de datos, en función del origen de datos de entrada. Para ver la lista de los campos, es posible que deba pulsar la flecha situada junto a un elemento para expandirlo.  Si el origen de entrada es una página de destino en eMessage, cada nombre de campo será un atributo de la página de destino. Si el atributo contiene caracteres especiales o espacios, se convertirá en un nombre de campo válido. Los tipos de datos de todos los atributos de la página de destino aparecen listados como texto. <b>Nota:</b> Los nombres de objeto del esquema se limitan a 30 caracteres. Limite los nombres de los atributos a 30 caracteres o menos para producir nombres de columna válidos en la salida extraída.
Campos a generar	Los campos que ha elegido extraer en la lista Campos candidatos. El Nombre de salida toma el valor predeterminado del nombre de campo en la columna Campos a extraer.
Botón Analizar	Pulse <b>Analizar</b> para obtener una lista previa de los valores en el campo candidato seleccionado. Consulte “Análisis de campos” en la página 52.
Botón Campos derivados	Pulse <b>Campos derivados</b> para crear una variable en la lista de campos candidatos. Consulte “Acerca de los campos derivados” en la página 191.

Tabla 14. Campos de la pestaña Extracción (continuación)

Campo	Descripción
Botón Más	Pulse <b>Más</b> para abrir el diálogo Configuración avanzada. Este diálogo incluye la opción para excluir ID duplicados de la salida y especificar cómo Campaign identifica los duplicados. Consulte “Salto de ID duplicados en la salida de un proceso” en la página 66.

## Instantánea

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

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

### Configuración de un proceso Instantánea

1. Abra un diagrama de flujo para editarlo.
2. Arrastre un cuadro de proceso Instantánea desde la paleta al espacio de trabajo del diagrama de flujo.
3. Conecte uno o más procesos para proporcionar entrada para el proceso Instantánea.

**Nota:** Todas las celdas que seleccione como entrada deben tener el mismo nivel de audiencia.

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

Aparecerá el diálogo de configuración del proceso.

5. Pulse la pestaña Instantánea
  - a. Utilice la lista **Entrada** para especificar qué celdas se utilizarán como origen de datos de la instantánea.

**Nota:** Si el proceso Instantánea no está conectado a un proceso que proporciona celdas de salida, no hay celdas entre las que seleccionar en la lista **Entrada**. La opción **Múltiples celdas** sólo está disponible si el proceso de entrada genera varias celdas.

- b. Utilice la lista **Exportar a** para especificar una tabla o un archivo donde se grabará la salida de Instantánea.

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

- Si la tabla que desea utilizar no aparece en la lista, o si desea generar la salida a una tabla no correlacionada, seleccione **Tabla de base de datos**. Utilice el diálogo Especificar tabla de base de datos para especificar los nombres de tabla y base de datos. Las variables de usuario están soportadas en el nombre de tabla especificado aquí.
- Si selecciona **Archivo** en la lista **Exportar a**, puede especificar el tipo de archivo donde desea grabar la salida, el nombre de archivo y el diccionario de datos correspondiente.

- Si desea crear una nueva tabla de usuario, seleccione **Nueva tabla correlacionada** en la lista **Exportar a**. Puede obtener instrucciones consultando la *Guía del administrador de Campaign*.
- c. Seleccione una opción para especificar cómo se manejan las actualizaciones a la tabla o archivo de salida:
    - **Añadir a datos existentes.** Añada la nueva información al final del archivo o tabla. Si selecciona esta opción para un archivo delimitado, las etiquetas no se exportarán como primera fila. Esto es un procedimiento recomendado para las tablas de base de datos.
    - **Sustituir todos los registros.** Elimina los datos existentes en la tabla o en el archivo, y los sustituye con la nueva información.
    - **Actualizar registros.** Solo está disponible si se está exportando a una tabla. Todos los campos especificados para la instantánea se actualizan con los valores de la ejecución actual del proceso.
    - **Crear archivo nuevo.** Solo está disponible si se está exportando a un archivo. Esta opción se selecciona de forma predeterminada si está exportando a un archivo. Cada vez que se ejecuta el proceso, se crea un nuevo archivo con los sufijos "\_1", "\_2" y así sucesivamente, añadidos al nombre de archivo.
6. Especifique los campos a incluir en la instantánea.
    - a. Utilice la lista **Campos candidatos** para seleccionar los campos que desea incluir en la salida.  
Puede utilizar los campos generados por Campaign expandiendo la lista de Campos generados de Campaign, o utilizar campos derivados pulsando el botón **Campos derivados**. Seleccione varios campos utilizando **Ctrl+Pulsación** o seleccione un rango continuo de campos utilizando **Mayús+Pulsación**.
    - b. Mueva los campos seleccionados a la lista **Campos para instantánea** pulsando **Añadir**.
    - c. Si ha seleccionado una tabla como destino de la instantánea, los campos de dicha tabla aparecen en la lista **Campos de exportación** en la columna **Campo de tabla**. Puede encontrar de forma automática campos coincidentes pulsando **Emparejar**. Aquellos campos que presenten una coincidencia exacta con los nombres de campo de la tabla se añaden de forma automática a la lista **Campos de exportación**. Si hay varios campos coincidentes, se toma la primera coincidencia. Puede modificar manualmente los pares pulsando **Eliminar** o **Añadir**.
    - d. Si lo desea, vuelva a ordenar los campos en la lista **Campos para instantánea** seleccionando un campo y pulsando **Subir1** o **Bajar1** para moverlo hacia arriba o hacia abajo en la lista.

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

7. Para especificar que se omitan los registros con ID duplicado o para especificar el orden en el que aparecerán los registros en la salida, pulse **Más**. Verá la ventana Configuración avanzada
  - a. Para eliminar los ID duplicados dentro de la misma celda de entrada, seleccione **Omitir registros con ID duplicados**. A continuación seleccione los criterios para determinar qué registros se mantendrán si se encuentran ID duplicados. Por ejemplo, puede seleccionar MaxOf y

Household\_Income para especificar que cuando se encuentren ID duplicados Campaign exporte solo el ID con los ingresos más altos por unidad familiar.

**Nota:** Esta opción sólo elimina los duplicados dentro de la misma celda de entrada. Los datos de la instantánea todavía pueden contener ID duplicados si el mismo ID aparece en varias celdas de entrada. Para eliminar todos los ID duplicados, utilice un proceso Fusión o Segmentación anterior al proceso Instantánea para depurar los ID duplicados o crear segmentos mutuamente excluyentes.

- b. Para ordenar la salida de instantánea, seleccione la casilla de verificación **Ordenar por** y a continuación seleccione el campo por el que se ordenará y el orden de clasificación. Por ejemplo, puede seleccionar **Last\_Name** y **Ascendente** para ordenar los ID por apellido en orden ascendente.
8. Pulse **Aceptar**.
9. (Opcional) Pulse la pestaña **General** para asignar un nombre y una nota descriptiva al proceso.  
El nombre aparece en el cuadro de proceso en el diagrama de flujo. La nota aparece al pasar el puntero del ratón sobre el cuadro de proceso en el diagrama de flujo.
10. Pulse **Aceptar**.

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

---

## Planificación

**Nota:** A partir del release 8.0 de IBM EMM, el Planificador de IBM tiene como objeto reemplazar al proceso Planificación de Campaign para planificar ejecuciones de un diagrama de flujo entero. Scheduler inicia un diagrama de flujo incluso si no está ejecutando, mientras que el proceso Planificación de un diagrama de flujo solo funciona si el diagrama de flujo está ejecutando. No utilice el Planificador para planificar un diagrama de flujo que utilice el proceso Planificación como el proceso de nivel superior que inicia una ejecución de diagrama de flujo. Generalmente, con uno solo es suficiente.

El proceso Planificación se utiliza para iniciar un proceso, una serie de procesos o un diagrama de flujo completo. Un proceso Planificación está activo durante un período de tiempo definido. Durante este tiempo, se podrían producir sucesos especificados que causen que los procesos conectados inicien su ejecución. El proceso Planificación se utiliza principalmente para controlar la temporización de un diagrama de flujo completo.

Puede configurar un proceso Planificación para definir el periodo total de planificación configurando un límite de tiempo en días, horas y minutos a partir del inicio de la ejecución del proceso.

Las opciones de planificación son precisas y flexibles:

- Puede planificar un proceso para que se ejecute de diversas formas, incluido repetitivamente, por desencadenante, por calendario, etc.
- Puede combinar varias opciones de planificación, como la planificación del proceso para que se ejecute todos los lunes a las 9:00 a.m., pero también siempre que lo desencadene un determinado evento (como una visita al sitio web).

- Puede planificar un proceso por lotes, por ejemplo, para ejecutarse tarde durante la noche cuando no interferirá con los trabajos diarios.

No hay límites predeterminados del número de opciones que se pueden utilizar simultáneamente en la planificación de un diagrama de flujo, siempre y cuando las selecciones no estén en conflicto. (por ejemplo, no se puede planificar un diagrama de flujo para que ejecute "Solo una vez" y "Cada lunes")

En general, un proceso sólo se ejecuta cuando todas las entradas han ejecutado satisfactoriamente (es decir, cuando todos los procesos conectados al proceso actual han ejecutado, aunque la dependencia solo sea temporal). Sin embargo, cuando existen varias entradas de planificación en una rama, el proceso se ejecutará siempre que se complete **cualquiera** de sus entradas (un "OR" en lugar de un "AND" de sus entradas).

Un proceso de contacto que tenga el seguimiento habilitado contendrá un planificador implícito. La utilización de un proceso Planificación en medio de un diagrama de flujo es una característica avanzada. Asegúrese de que obtiene el comportamiento que desea y corrija los resultados.

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

Por ejemplo, si un diagrama de flujo tarda dos horas en ejecutar, y se tiene un proceso Planificación que intenta desencadenar tres ejecuciones espaciadas en 10 minutos solo, Campaign iniciará la primera ejecución. Cuando el proceso Planificación intente iniciar la segunda ejecución, Campaign la pondrá en cola. Cuando el proceso Planificación intente iniciar la tercera ejecución, Campaign la ignorará. Cuando finalice la primera ejecución, Campaign iniciará la segunda ejecución. La tercera ejecución no se iniciará nunca.

## Diferencia entre el proceso Planificación de Campaign y el Planificador de IBM

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

El proceso Planificación de Campaign se conserva para que haya compatibilidad total con versiones anteriores y para otros casos de uso no manejados por el Planificador de IBM . Por ejemplo, puede que desee utilizar el proceso Planificación de Campaign para enviar desencadenantes de Campaign o para retardar la ejecución de procesos dependientes.

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

condiciones requeridas por el Planificador de IBM y por el proceso Planificación antes de que se ejecuten los procesos subsiguientes.

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

## Configuración de un proceso Planificación

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, efectúe una doble pulsación en el proceso Planificación del espacio de trabajo del diagrama de flujo.  
Aparecerá el diálogo de configuración del proceso.
2. En la pestaña Planificación, especifique las condiciones de planificación:
  - a. Especifique un valor para el **Período total de planificación** escribiendo los valores adecuados en los campos **Días**, **Horas** y **Minutos**. El período total de planificación es el tiempo total en que el proceso Planificación permanece activo. El período total de planificación tiene un valor predeterminado de 30 días.
  - b. Seleccione una frecuencia de ejecución de la lista desplegable **Planificar para ejecutar** para especificar exactamente cuándo va a activar el proceso Planificación los procesos conectados subsiguientes.
    - Si selecciona la opción **Una sola vez**, el diagrama de flujo se ejecutará exactamente una vez, independientemente de qué opciones adicionales de planificación se hayan añadido. Si cualquier otro valor está seleccionado, las opciones de planificación se conectan como sentencias OR y el proceso Planificación lanza cualquier proceso al que esté conectado cuando se cumpla cualquiera de las opciones.
    - La primera opción que se cumpla iniciará la ejecución de Planificación. Si **Planificar para ejecutar** es la única opción habilitada y la configuración es **Una sola vez**, el proceso ejecutará inmediatamente (a menos que se haya habilitado un retardo o una autorización de usuario).
    - Los campos **Horas** y **Minutos** permiten especificar el momento en que se desea que ejecute la planificación. El formulario de entrada de la hora se basa en un reloj de 24 horas (también conocida como "hora militar"). En otras palabras, 9 horas 30 minutos es 9:30 a.m. y 22 horas 45 minutos es 10:45 p.m. Puesto que la base horaria es de 24 horas, no son necesarias las designaciones a.m. o p.m.
3. Si selecciona **Ejecución personalizada** en la lista desplegable **Planificar para ejecutar**, las opciones de **Ejecución personalizada** se habilitan. Especifique si la planificación ejecuta en un momento o momentos determinados, o si está basada en desencadenantes de entrada, seleccionando la casilla de verificación **Ejecutar por hora** y/o la casilla de verificación **Ejecutar por desencadenante(s)**. Puede obtener detalles adicionales sobre los desencadenantes consultando la *Guía del administrador de Campaign*.

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

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

El/los desencadenante(s) nombrados deben definirse utilizando **Herramientas > Desencadenantes almacenados** para que el proceso Planificación quede completamente configurado. Especifique el nombre de cada desencadenante que pueda activar este proceso Planificación. Separe varios desencadenantes con comillas. El nombre de desencadenante puede contener cualquier carácter salvo comas. No es necesario que un nombre de desencadenante sea exclusivo. Puede utilizar el mismo desencadenante en varias campañas o diagramas de flujo y activar todos ellos simultáneamente.

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

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

- Si elige **Esperar autorización de usuario antes de cada ejecución**, aparecerá una solicitud de autorización de usuario cada vez que se cumpla cualquier otra condición de planificación, y el proceso Planificación no se activará a menos que se proporcione una autorización específica. Si se especifica esta opción, tendrá prioridad sobre cualquier otro indicador de planificación; el proceso no se iniciará a menos que se haya dado autorización.

**Nota:** Cuando un diagrama de flujo está ejecutando con un cliente conectado, la autorización de usuario solo puede tener lugar a través de dicho cliente. Si no hay ningún cliente conectado, cualquier usuario con privilegios de lectura/escritura en la campaña podrá autorizarlo para que continúe.

- Si selecciona **Demora antes de ejecutar**, deberá especificar la cantidad de tiempo que hay que esperar después de que se haya cumplido una condición de planificación y antes de que ejecute el proceso utilizando los campos **Días, Horas y Minutos**. Este retardo se aplica a todas las demás opciones de planificación especificadas. Por ejemplo, si un proceso Planificación está configurado para ejecutarse a las 9:00 a.m. el lunes por la mañana con un retardo de una hora, los procesos subsiguientes comenzarán a ejecutarse a las 10:00 a.m.

5. (Opcional) Una vez completada la ejecución planificada, especifique los desencadenantes que hay que enviar seleccionando la casilla de verificación **Enviar desencadenante(s) después de cada ejecución** y especificando al menos un desencadenante.

Si selecciona la casilla de verificación **Enviar desencadenante(s) después de cada ejecución**, Campaign ejecutará al menos un desencadenante cada vez que se active el proceso Planificación. Un desencadenante de salida ejecuta una línea de comandos, que puede ser un archivo por lotes o un archivo de script. El/los desencadenante(s) nombrados deben definirse utilizando **Herramientas > Desencadenantes almacenados**. Si se especifican varios nombres de desencadenante, deberán ir separados por coma.

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

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

7. Pulse **Aceptar**.

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

## Planificación basada en desencadenantes

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

- “Ejecución desencadenada”
- “Envío de desencadenantes tras cada ejecución” en la página 108
- “Utilización de desencadenantes con otras opciones de planificación” en la página 108

### Configuración de un proceso Planificación para que ejecute mediante un desencadenante

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

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

2. En el campo **Ejecutar por desencadenante(s)**, especifique el nombre de cada uno de los desencadenantes que pueden activar este proceso Planificación. Separe varios desencadenantes con comillas.
  - El nombre de desencadenante puede contener cualquier carácter salvo comas.
  - No es necesario que un nombre de desencadenante sea exclusivo. Puede utilizar el mismo desencadenante en varias campañas o diagramas de flujo y activar todos ellos simultáneamente.

### Ejecución desencadenada

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

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

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

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

### Ejemplo: ejecución desencadenada

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

Más concretamente, cuando el cliente realiza una compra:

- El sitio web lanza el ejecutable **unica\_actrg** pasándole el código de campaña y el nombre de desencadenante.

- El escucha de Campaign comprueba que la campaña esté activa y que exista el nombre de desencadenante, y después ejecuta el proceso Planificación, con lo que se desencadena el diagrama de flujo de campaña.

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

### **Envío de desencadenantes tras cada ejecución**

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

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

### **Utilización de desencadenantes con otras opciones de planificación**

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

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

---

## **Cubo**

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

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

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

### **Configuración de un proceso Cubo**

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

1. Antes de poder crear un cubo utilizando un proceso Cubo, debe crear un segmento estratégico o jerarquía de dimensiones.
2. En un diagrama de flujo de sesión, seleccione un proceso Cubo y arrástrelo al espacio de trabajo.

3. Efectúe una doble pulsación en el proceso Cubo del espacio de trabajo de diagrama de flujo.  
Verá el diálogo de configuración del proceso.
4. En la pestaña **Origen**, utilice la lista desplegable **Segmentos de entrada** para seleccionar uno o varios segmentos como entrada del cubo.

**Importante:** Si está seleccionando más de un segmento de origen, asegúrese de que todos tengan el mismo nivel de audiencia.

5. Pulse la pestaña **Definiciones de cubo** para definir el cubo. Aparecerá la ventana Definiciones de cubo.

En la ventana Definiciones de cubo se puede:

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

6. Para añadir un cubo:
  - a. Pulse **Añadir**. Aparecerá la ventana Editar cubo.
  - b. Especifique un nombre y una descripción del cubo en las áreas correspondientes.
  - c. Seleccione hasta tres dimensiones de las listas desplegadas correspondientes. Las dimensiones deben estar relacionadas con los segmentos estratégicos en los que se basa el origen del cubo.
  - d. Pulse **Aceptar** cuando haya terminado de especificar la información del cubo. La ventana Editar Cubo se cierra y la nueva definición de cubo se visualiza en la lista de cubos en la pestaña **Definiciones de Cubo**.
7. Pulse la pestaña **Seleccionar campos adicionales a rastrear** para especificar campos adicionales para el seguimiento.

Aparecerá la ventana Seleccionar campos adicionales.

En la ventana Seleccionar definiciones adicionales se puede:

- seleccionar y mover los campos de los que se quiere hacer un seguimiento de la lista **Campos disponibles** a la lista **Campos seleccionados** utilizando el botón **Añadir>>**.
  - Pulsar **Campos derivados** para seleccionar o crear los campos derivados de los que hacer un seguimiento.
  - Pulsar **Analizar** para analizar un campo seleccionado.
8. (Opcional) Pulse la pestaña **General** para asignar un nombre y/o notas al proceso.  
El nombre aparece sobre el proceso en el diagrama de flujo. La nota aparece cuando se pasa el ratón por encima del proceso en el diagrama de flujo.
  9. Pulse **Aceptar**.  
El proceso está configurado y aparece habilitado en el diagrama de flujo. Puede probar el proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

---

## CreateSeg

Utilice el proceso Crear segmento para crear listas de ID de audiencia a partir de tablas de base de datos de clientes. Estos segmentos pueden utilizarse a continuación como entrada en procesos Selección, y para crear dimensiones y cubos, o como segmento de supresión global para un nivel de audiencia.

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

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

Para trabajar con segmentos estratégicos, haga lo siguiente:

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

## Configuración de un proceso Crear segmento

**Nota:** El proceso Create Seg (Crear segmento) está pensado para que lo utilicen los administradores de Campaign para crear segmentos estratégicos. Defina un proceso Crear segmento en el área Sesiones de la aplicación, de forma que los segmentos estén globalmente disponibles para su uso en todas las campañas.

1. En el diagrama de flujo de sesión en modo de **Edición**, arrastre un proceso Crear segmento desde la paleta al espacio de trabajo de diagrama de flujo.
2. Conecte uno o más procesos de manipulación de datos (por ejemplo, un proceso Selección) como entrada del proceso Crear segmento.
3. Efectúe una doble pulsación sobre el proceso Crear segmento.  
Se abrirá el diálogo Configuración del proceso Crear segmento.
4. En la pestaña **Definir segmentos**:
  - a. Seleccione una o más celdas de origen en la lista **Entrada**. Estas celdas de origen se convertirán en segmentos.
  - b. Seleccione **Crear segmentos mutuamente exclusivos** si desea asegurarse de que cada registro de calificación no pertenezca a más de un segmento.
  - c. En el área **Segmentos resultado**, resalte una celda de entrada y pulse **Editar** para configurar el segmento.  
Se abrirá el diálogo Editar segmento.
5. En el diálogo Editar segmento:
  - a. Dé al segmento un nombre que describa su finalidad. Proporcione una breve descripción del contenido del segmento (por ejemplo, qué entrada se ha utilizado para crear el segmento).
  - b. En la lista **Crear bajo**, seleccione una carpeta donde se almacenará el segmento.
  - c. En la lista **Origen de datos de tabla temporal**, seleccione un origen de datos en el que se guardará en memoria caché el segmento estratégico. Utilice la tecla **Ctrl** si desea seleccionar varios orígenes de datos.  
Si prefiere almacenar las tablas temporales en un archivo binario en el servidor, y no en un origen de datos de usuario, no seleccione un origen de datos. Para deselectionar un origen de datos de tabla temporal (por ejemplo, para volver a ninguna selección de origen de datos), efectúe **Ctrl+pulsación** de nuevo en el elemento.

**Nota:** Sólo es necesario seleccionar un origen de datos si la propiedad `doNotCreateServerBinFile` de la página de Configuración `Campaign|partitions|partition[n]|Server|Optimization` está establecida en `TRUE`. Si esta propiedad está establecida en `TRUE`, al menos se debe seleccionar un origen de datos válido.

- d. En la lista **Política de seguridad**, seleccione una política de seguridad, si corresponde, para aplicar al nuevo segmento.
  - e. Pulse **Aceptar** para volver a la pestaña **Definir segmentos**.
6. (Opcional) Utilice la pestaña **General** para asignar un nombre y una nota descriptiva.
  7. Pulse **Aceptar**.

El proceso se ha configurado en el diagrama de flujo.

Puede realizar una ejecución de prueba del proceso Crear segmento, pero las ejecuciones de prueba no crean segmentos estratégicos o actualizan existentes.

**Nota:** Para crear o actualizar segmentos estratégicos, ejecute el proceso Crear segmento en modo de producción.

---

## Lista de correo

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

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

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
2. Arrastre un proceso de contacto (Lista de correo o Telemarketing) desde la paleta al diagrama de flujo.
3. Conecte uno o más procesos configurados como entrada del proceso de contacto.

**Importante:** Todas las celdas que seleccione como celdas de entrada deben tener el mismo nivel de audiencia.

4. Efectúe una doble pulsación en el proceso de contacto del espacio de trabajo de diagrama de flujo.  
Se abrirá el diálogo de configuración del proceso.
5. Utilice la pestaña **Cumplimiento** para especificar qué entrada se utiliza para crear la lista de contactos y para especificar si la salida se genera en una lista o en una tabla.
  - a. En la lista **Entrada**, especifique las celdas de entrada que se utilizarán como origen de datos para la lista de contactos.

**Nota:** Si el proceso de contacto no está conectado a un proceso que proporciona celdas de salida, no hay celdas entre las que seleccionar en la lista **Entrada**. La opción **Múltiples celdas** sólo está disponible si el proceso de entrada genera varias celdas o si hay más procesos que proporcionan datos al proceso de contacto.

- b. La casilla de verificación **Habilitar exportación a** está seleccionada de forma predeterminada. Para exportar los datos de lista a una tabla o archivo, deje **Habilitar exportación a** seleccionado y a continuación utilice las opciones adecuadas:
- Para grabar la salida en una tabla de base de datos, seleccione su nombre en la lista **Habilitar exportación a**.
  - Si la tabla de base de datos que desea utilizar no está en la lista, o si desea grabar la salida en una tabla no correlacionada, seleccione **Tabla de base de datos**. Utilice el diálogo Especificar tabla de base de datos para indicar el nombre de base de datos y tabla. Las variables de usuario están soportadas en el nombre de tabla especificado aquí.
  - Para grabar la salida en un archivo, seleccione **Archivo** en la lista **Habilitar exportación a** y a continuación utilice el diálogo Especificar archivo de salida para proporcionar un nombre de archivo y otros detalles. Puede grabar en un archivo para probar la salida del proceso de contacto. Una vez que haya ejecutado el proceso, revise el archivo para confirmar que los resultados son los que esperaba.
  - Para crear una tabla de usuario, seleccione **Nueva tabla correlacionada** en la lista **Habilitar exportación a**. Puede obtener instrucciones consultando la *Guía del administrador de Campaign*.
  - Especifique cómo se manejarán las actualizaciones de la tabla de salida:
    - **Añadir a datos existentes**. Añada la nueva información al final del archivo o tabla. Esta opción es el método recomendado para tablas de base de datos. Si selecciona esta opción para un archivo delimitado, las etiquetas no se exportan como la primera fila.
    - **Sustituir todos los registros**. Elimine los datos existentes del archivo o tabla y sustitúyalos por la nueva información.
    - **Crear archivo nuevo**. Esta opción está disponible si especifica el nuevo archivo en el campo **Habilitar exportación a**.
- c. Si sólo desea grabar en el historial de contactos, y no desea generar salida en un archivo o tabla, desmarque la casilla de verificación **Habilitar exportación a**. (Utilice la pestaña Registro, que se explica más adelante en estos pasos, para especificar cómo se registrará en las tablas del historial de contactos.)
- d. (Opcional) **Archivo de resumen**: especifique una ruta y nombre de archivo en el campo **Archivo de resumen** o vaya a la ubicación pulsando el botón de puntos suspensivos. Un archivo de resumen es un archivo de texto con la extensión .sum. Este archivo contiene información sobre el contenido de la lista. Normalmente, puede incluir este archivo con la lista al enviarlo en el centro de distribución.
- e. (Opcional) Para enviar un desencadenante cuando finalice la ejecución del proceso, seleccione la casilla de verificación **Enviar desencadenante(s)**, y elija el desencadenante que desea enviar. Para enviar varios desencadenantes, utilice **Ctrl+Pulsación** para seleccionar más de un desencadenante. Los desencadenantes seleccionados se muestran en el campo **Enviar desencadenante(s)** y están separados por comas.
6. Utilice la pestaña **Tratamiento** para asignar una o más ofertas o listas de ofertas a cada celda objetivo de la lista:
- a. Para asignar una oferta a una celda objetivo, pulse el campo **Oferta** situado junto a la celda y a continuación seleccione en la lista de ofertas disponibles. Para asignar una o más ofertas a varias celdas, seleccione todas las filas a las que desea asignar ofertas y utilice el botón **Asignar ofertas**.

**Nota:** Si las celdas de entrada están enlazadas a una celda descendente definida en la Hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS), y ya hay ofertas asignadas en TCS, estas se visualizarán aquí. Puede alterar temporalmente estas asignaciones. Los cambios que realice en el proceso de contacto se reflejarán en TCS después de guardar el diagrama de flujo.

- b. Para utilizar grupos de control, que se excluyen de la lista de contactos, seleccione **Utilizar grupos de control de resistencia**. Las columnas que son relevantes para los grupos de control aparecen en la cuadrícula.
  - c. Para cada celda que desee utilizar como un control, cambie el campo **¿Control?** de N (el valor predeterminado) a Y. Las celdas designadas como controles no se pueden asignar a ofertas.
  - d. Para cada celda que no sea de control, puede especificar una celda de control y una oferta. Opcionalmente, seleccione una celda de control en la lista **Celda de control**. Esta lista se completa con los nombres de las celdas para las que ha indicado **¿Control? = Y**.
  - e. Para cambiar la oferta asignada a una celda que no sea de control, pulse el campo **Oferta** y seleccione una oferta disponible.
7. Utilice la pestaña **Parámetros** para refinar la oferta para cada celda. Esta pestaña muestra los nombres y valores de los parámetros para cada oferta parametrizada asignada en la pestaña Tratamiento. Siga los pasos siguientes si desea cambiar los valores de los parámetros. Si no hay ofertas parametrizadas, puede omitir esta pestaña.

- a. Utilice la lista **Para celda(s)** para seleccionar la celda que desea que resulte afectada.

Si selecciona una celda individual, la tabla solo mostrará las ofertas asignadas a la celda que ha seleccionado. Los valores que especifica en el campo **Valores asignados** se aplicarán sólo a dicha celda.

Si selecciona [**Todas las celdas**], verá una fila por oferta por parámetro. Los valores que se especifican en el campo **Valor asignado** se aplican a cada celda que obtiene esa oferta.

Puede asignar la misma oferta a varias celdas en la pestaña tratamiento, pero establecer distintos valores de parámetros para cada celda. En este caso, la vista [**Todas las celdas**] visualiza el texto [**Varios valores**] en la columna **Valor asignado**. Utilice la lista **Para celda(s)** para ver qué valor se asigna a cada celda.

**Nota:** Para guardar la hora de entrada de datos, utilice [**Todas las celdas**] para asignar valores que se apliquen a la mayoría de las celdas y, a continuación, seleccione celdas individuales para alterar temporalmente sus valores.

- b. Pulse en el campo **Valor asignado** (o seleccione una fila en la tabla y pulse **Asignar valor**) y a continuación seleccione o especifique un valor para asignar al parámetro. Puede utilizar constantes, campos derivados o campos de tabla como valores.
8. Utilice la pestaña **Personalización** para especificar qué campos se deben escribir en la lista de contactos. Por ejemplo, si está creando una lista de envío de correos, incluya nombres de contacto y direcciones.
- La lista de campos de exportación indica qué campos se grabarán en la lista de salida.
  - Si ha seleccionado una tabla en la pestaña Cumplimiento, la lista de campos de exportación incluye todos los campos de esa tabla. Debe correlacionar cada campo de datos con una columna de tabla correspondiente. Para encontrar automáticamente campos coincidentes, pulse **Emparejar**. Los

campos con coincidencias exactas para los nombres de campo de la tabla se añadirán automáticamente a la lista. Si hay varios campos coincidentes, se toma la primera coincidencia.

- Si ha seleccionado un archivo en la pestaña Cumplimiento, la lista de campos de exportación estará vacía y deberá especificar qué campos se generarán en la salida.
  - Al seleccionar Campos candidatos, puede pulsar en la flecha junto a un elemento para expandirlo. Por ejemplo, puede expandir la lista **Campos generados de IBM Campaign** y a continuación seleccionar **Código de tratamiento**. Si se incluye **Código de tratamiento** en la salida, puede utilizarlo para realizar el seguimiento de respuestas. El seguimiento de respuestas directas requiere que los clientes proporcionen el mismo código cuando respondan a la oferta (por ejemplo, utilizando un cupón). Utilice **Ctrl+Pulsación** o **Mayús+Pulsación** para seleccionar varios campos.
  - Para ver los valores de un campo, seleccione el campo y pulse **Analizar**.
  - Utilice los controles **Añadir** y **Eliminar** para ajustar el contenido de la lista.
  - El orden de los campos en la lista de campos de exportación determina el orden en el que se graban los datos.
9. Para ordenar la salida y especificar cómo manejar ID duplicados en la lista, pulse **Más** en la pestaña **Personalización**. Verá el diálogo Configuración avanzada.
- a. Decida si la lista incluirá u omitirá ID duplicados. Por ejemplo, si el ID de audiencia es Unidad familiar, podría haber ID de audiencia duplicados para cada persona de dicha unidad familiar. Puede que desee o no que se incluya cada una de las personas en la lista. Para omitir los ID duplicados, elija **Omitir registros con ID duplicados** y especifique qué registros se mantendrán si se devuelven ID duplicados. Por ejemplo, para mantener sólo el miembro de la familia con los ingresos más altos de la unidad familiar, seleccione **MaxOf** y **Household\_Income**.

**Nota:** Esta opción elimina los duplicados que se producen en la misma celda de entrada. Si existe el mismo ID en varias celdas de entrada, la lista de contactos aún puede contener duplicados. Si su objetivo es eliminar todos los duplicados de la lista, utilice un proceso Fusión o Segmentación previo al proceso de contacto para depurar los ID duplicados o crear manualmente segmentos exclusivos.

**Nota:** Esta opción corresponde sólo a la tabla de cumplimiento (la lista) y no al historial de contactos. Las tablas del historial de contactos contienen siempre sólo ID exclusivos. Por ejemplo, supongamos que la lista de salida incluye varios miembros de la familia (ID duplicados para Unidades familiares). El historial de contactos contendrá sólo un registro para Unidad familiar, utilizando el primer CustomerID encontrado. El diseñador de diagrama de flujo debe asegurarse de que el conjunto de resultados obtenga los registros correctos antes de que los registros lleguen a las tablas del historial de contactos. Utilice el proceso Extracción para eliminar duplicados de los resultados antes del cuadro de proceso de contacto para asegurarse de que los registros correctos se graban en la tabla de cumplimiento y en el historial de contactos.

- b. Para ordenar la salida, utilice las opciones **Ordenar por**. Por ejemplo, para ordenar por apellido en orden inverso, seleccione el campo **Last\_Name** y **Descendiente**.
- c. Pulse **Aceptar** para cerrar la ventana Configuración avanzada.

10. Utilice la pestaña **Registro** para controlar lo que se graba en el historial de contactos.

Debe tener los permisos adecuados para habilitar o inhabilitar las opciones de registro del historial de contactos.

- a. Para registrar el historial de contactos en las tablas del sistema, seleccione **Registrar en las tablas de historial de contactos**. Esta opción hace que la información de contacto esté disponible para el seguimiento y la creación de informes en Campaign.

**Nota:** Al configurar una lista de envío de correos, no registre el historial de contactos si tiene previsto enviar la lista a una casa de envíos de correos para su proceso (por ejemplo, validando direcciones o householding). En lugar de ello, considere utilizar un proceso Seguimiento para registrar la información devuelta de la casa de envío de correos. De esta forma, puede capturar sólo la lista de clientes a los que se ha enviado una oferta. Otro enfoque es permitir que la lista de correo actualice el historial de contactos y a continuación utilizar el proceso Seguimiento para actualizar los registros del historial de contactos creados por el proceso Lista de correo.

- b. (Opcional) Para almacenar información de contacto en otra ubicación, además, o en lugar de, en las tablas del historial de contactos, seleccione **Registrar en otros destinos**. Esta opción es útil si su organización requiere proceso adicional de la información en otro formato, o si desea examinar la salida antes de actualizar el historial de contactos.

11. Si ha seleccionado **Registrar en otro destino** en la pestaña Registro:

- a. Utilice **Seleccionar celdas** para especificar qué entrada se utilizará (si hay varias entradas).
- b. Utilice **Registrar en** para seleccionar un archivo o tabla de destino. Si selecciona **Archivo**, utilice el diálogo Especificar archivo de salida para definir el nombre del archivo de salida y sus parámetros.

Indique qué datos de campo se incluirán moviendo los campos candidatos a la lista **Campos para salida**. Puede encontrar de forma automática campos coincidentes pulsando **Emparejar**. Los campos con coincidencias exactas para los nombres del **Campo de tabla** se añaden automáticamente a la lista **Campo a registro**. Si hay varios campos coincidentes, se toma la primera coincidencia. El orden de los campos en la lista determina el orden de los datos en el archivo.

- c. Utilice las opciones siguientes para especificar cómo se manejarán las actualizaciones del archivo o tabla de destino:
  - **Añadir a datos existentes:** añade la nueva información de contacto al final de la tabla o del archivo. La adición de datos es una elección segura para tablas de base de datos ya que conserva los datos existentes. Si selecciona esta opción para un archivo delimitado, las etiquetas no se exportan como la primera fila.
  - **Sustituir todos los registros:** elimina los datos existentes de la tabla o del archivo, y los sustituye por la nueva información de contacto.

Un campo informativo que indica si **Omitir registros con ID duplicados** está establecido en Sí o No. Puede establecer esta opción en la pestaña **Personalización** pero también se aplica a la tabla o al archivo que ha especificado para **Registrar en otros destinos**, donde está registrando adicionalmente el historial de contactos.

12. Para personalizar la información que se graba en el historial de contactos, pulse **Más opciones** en la pestaña Registro.

Se abre el diálogo Opciones de registro del historial de contactos.

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

Esta opción genera nuevos tratamientos en la tabla Tratamientos *sin* actualizar el historial de contactos, lo que permite una actualización retardada de las tablas de historial. Por ejemplo, utilice esta opción si tiene previsto eliminar direcciones duplicadas o no válidas mediante post-procesamiento. Si se espera a actualizar el historial de contactos con la lista final de ID a los que se envían las ofertas, el historial de contactos resultante será de menor tamaño y más preciso.

Si selecciona esta opción, otras opciones de este diálogo que ya no sean aplicables se inhabilitarán.

De forma predeterminada, esta opción *no* resulta afectada, por lo que el historial de contactos se actualiza cuando se ejecuta el proceso.

Puede obtener información adicional sobre el registro del historial de contactos consultando Capítulo 9, "Historial de contactos y seguimiento de respuestas", en la página 173.

- b. Para generar nuevos tratamientos con el mismo ID de paquete que en la ejecución más reciente del proceso, seleccione **Utilizar ID del último paquete**.

Todas las ofertas proporcionadas a una persona en el mismo proceso de contacto se considerarán un único "paquete". De forma predeterminada, **Utilizar ID del último paquete** no está seleccionado. Si no se selecciona esta opción se garantiza que cada paquete está asignado a un ID exclusivo para cada ejecución de producción del proceso de contacto.

Si ha seleccionado **Crear sólo tratamientos** para evitar que se actualice el historial de cliente, también puede seleccionar **Utilizar último ID de paquete** para asegurarse de que el ID de paquete de la ejecución anterior está asignado a cada conjunto de ofertas. Esta acción enlaza ofertas al historial de contactos existente.

- c. Utilice la lista **Nivel de audiencia de seguimiento** para seleccionar el nivel de audiencia en el que está realizando un seguimiento del historial de contactos.
  - d. Utilice el campo **Fecha de contacto** para especificar cuándo se debe contactar con las personas de la lista de contactos. Si no especifica una fecha, Campaign utiliza una fecha de ejecución de diagrama de flujo.
  - e. Utilice la lista **Código de estado de contacto** para especificar un código de estado para el seguimiento.
  - f. Utilice los controles para seleccionar y mover campos a/de las listas **Campos candidatos** y **Campos a registrar**.
  - g. Pulse **Cerrar** para volver a la pestaña **Registro** del diálogo de configuración de proceso.
13. (Opcional) Para borrar todas o algunas de las entradas existentes del historial de contactos y del historial de respuestas asociado, pulse **Borrar historial** en la pestaña **Registro**.

**Importante:** **Borrar historial** borra de forma permanente los registros de los historiales de contactos y de respuestas de las tablas del sistema. Estos datos no son recuperables.

14. (Opcional) Utilice la pestaña **General** para asignar un nombre y notas descriptivas al proceso.
15. Pulse **Aceptar**.

El proceso queda ahora configurado. Puede efectuar una ejecución de prueba del proceso para verificar que devuelve los resultados esperados. Un ejecución de prueba no genera salida de datos o actualiza tablas o archivos, pero ejecuta los desencadenantes seleccionados en la pestaña Cumplimiento.

---

## Telemarketing

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

Puede configurar un proceso Telemarketing de la misma forma que se configura un proceso Lista de correo. Consulte "Configuración de un proceso de contacto (Lista de correo o Telemarketing)" en la página 111.

---

## Seguimiento

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

El proceso Seguimiento puede actualizar filas existentes del historial de contactos o bien puede crear filas nuevas.

Por ejemplo, si los registros se escribieron inicialmente en historial de contactos con un estado de contacto "Propuesto," puede utilizar el proceso Seguimiento para actualizar después con un estado de contacto "Contactado" los registros del historial de contactos que fueron contactados. O, por ejemplo, si todos los contactos a quienes se les envía un correo directo se escriben en el historial de contactos con un estado "Contactado" y después se recibe una lista de envíos de correos que no se pudieron efectuar, se podrían actualizar las personas de dicha lista con estados de contacto "No entregado".

Puede utilizar el proceso Seguimiento para registrar información de contactos en las tablas del historial de contactos, aparte del proceso de contacto que ha generado la lista de contactos. Por ejemplo, es posible que no desee grabar su lista de contactos generada inicialmente en el historial de contactos ya que la casa de correo realizará el post-procesamiento de la lista, eliminando las direcciones no válidas o duplicadas. Si espera a que la casa de correo le envíe una lista de confirmación de los ID a los que realmente se han enviado ofertas, el historial de contactos será más preciso. En este caso, la entrada del proceso Seguimiento será la lista de envío de correos final utilizada por la casa de correo después de que se realiza el post-procesamiento.

Además, a veces la lista de público objetivo es grande y no es necesario cargar toda esta información en el historial de contactos. En su lugar, puede registrar sólo los contactos con los que se ha contactado realmente. A menudo, una organización no sabe con quién se ha contactado y con quién no hasta que recibe los comentarios de los centros de llamadas o casas de envío de correos. Puede utilizar el proceso Seguimiento de modo que cuando se reciba la información de las distintas fuentes pueda insertarla en las tablas del historial de contactos.

Para obtener más información sobre el registro de contactos en el historial de contactos, consulte Capítulo 9, "Historial de contactos y seguimiento de respuestas", en la página 173.

También puede utilizar el proceso Seguimiento para registrar la información de contacto en tiempo real. Por ejemplo, puede utilizarlo para registrar ofertas que se han realizado por teléfono durante una llamada. Mediante Campaign Interactuar, cuando un representante del centro de llamadas telefónicas realiza una oferta a un cliente por teléfono, podría poder pulsar un botón para indicar que se ha realizado dicha oferta. Esta información puede enviarse inmediatamente al proceso Seguimiento, donde se registra, o acumularse y procesarse periódicamente en modo de proceso por lotes. Para obtener más información sobre el uso del proceso Seguimiento en Campaign Interactuar, consulte la documentación que se proporciona con Interactuar.

### Ejemplos

Puede crear dos diagramas de flujo distintos para beneficiarse de la grabación diferida del proceso Seguimiento en el historial de contactos. Puede crear su lista de contactos en el diagrama de flujo 1: un proceso Selección selecciona datos, proporciona entrada a un proceso Segmentación, donde los datos se segmentan por nivel de valor y, a continuación, envía los datos segmentados a un proceso Lista de correo. Puede configurar el proceso Lista de correo para que sólo envíe una lista de ID a un archivo, sin realizar el registro en el historial de contactos, ya que desea que el post-procesamiento de la lista de contactos lo realice la casa de correo.

Puede crear el diagrama de flujo 2 para manejar la lista de contactos final que le devuelve la casa de correo y, finalmente, grabar los contactos reales en el historial de contactos. El diagrama de flujo 2 consta de un proceso Selección cuya entrada es la lista de clientes con los que la casa de correo ha contactado realmente, conectados a un proceso Seguimiento que a continuación graba la información en el historial de contactos.

En una variación de este ejemplo, si en lugar de devolver una lista de ID contactados, la casa de correo devuelve una lista de ID con los que no se ha podido contactar, puede obtener la lista de ID con los que se ha contactado seleccionando la lista de contactos original de salida del diagrama de flujo 1 y suprimiendo los no entregables (proporcionado por la casa de correo) utilizando un proceso Fusión. A continuación, la salida del proceso Fusión es la lista de los ID con los que se ha contactado y estos se pueden pasar a un proceso Seguimiento para grabar en el historial de contactos.

## Configuración de un proceso Seguimiento

Configure un proceso Seguimiento para actualizar filas existentes del historial de contactos o crear nuevas filas. Para ver ejemplos, consulte “Seguimiento” en la página 117.

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
2. Arrastre el proceso Seguimiento desde la paleta al diagrama de flujo.
3. Conecte uno o más procesos configurados como entrada en el proceso Seguimiento.
4. Efectúe una doble pulsación en el proceso Seguimiento del diagrama de flujo. Se abrirá el diálogo de configuración del proceso.
5. Utilice la pestaña **Origen** para seleccionar las celdas de entrada que contengan respondedores potenciales. Las celdas de procesos conectados al proceso Seguimiento aparecen en la lista **Entrada**.
  - a. Utilice la lista **Entrada** para seleccionar celdas de origen diferentes o adicionales.

- b. Utilice el campo **Fecha de contacto** para seleccionar una fecha para asociar a registros que el proceso Seguimiento actualizará. Se selecciona el valor "Hoy" de forma predeterminada. También puede utilizar campos derivados para completar la **Fecha de contacto**.
  - c. Seleccione un **Código de estado de contacto** para asociar a los registros que se actualicen en el historial de contactos.
6. Pulse la pestaña **Correlación con tratamientos**.
- Utilice la lista **Campos de acción candidatos** para elegir el campo relevante con el que correlacionar el código de tratamiento. El código de tratamiento identifica de forma exclusiva la fila que hay que actualizar en el historial de contactos.
- Seleccione un campo para utilizarlo para la correlación, y pulse **Añadir** para moverlo a la lista **Oferta/Campos de tratamiento correlacionados**, de forma que esté emparejado con un Código de tratamiento.
7. Pulse la pestaña **Registro** para especificar cómo actualizar el historial de contactos.

**Nota:** Debe tener los permisos adecuados para habilitar o inhabilitar las actualizaciones a las tablas del historial de contactos.

- a. Para actualizar el historial de contactos en las tablas del sistema, seleccione la casilla de verificación **Registrar en tablas del historial de contactos**.
  - b. Especifique cómo se deben actualizar las tablas del historial de contactos:
    - **Actualizar registros existentes:** si un registro existe, lo actualiza. Si un registro no existe, no lo crea.
    - **Crear sólo nuevos registros:** si un registro no existe, lo crea. No actualiza los registros existentes.
    - **Actualizar existentes y crear nuevos:** si un registro existe, lo actualiza. Si un registro no existe, lo añade.
  - c. Para escribir campos adicionales en el historial de contactos, pulse **Campos adicionales** para visualizar el diálogo Opciones de registro del historial de contactos. Utilice los botones **Añadir**, **Eliminar**, **Correlacionar**, **Subir 1** y **Bajar 1** para seleccionar y mover campos de la lista **Campos candidatos** a la lista **Campos a registrar**. Los campos no correlacionados no se actualizarán.
  - d. Pulse **Aceptar**.
8. Si desea realizar el registro en un destino distinto de, o además de, el historial de contactos de las tablas del sistema, seleccione la casilla de verificación **Registrar en otro destino**. Esta opción le permite grabar en una tabla o archivo alternativos.
- a. Utilice la lista **Registrar en** para especificar si la salida debe grabarse en un archivo o una tabla nueva o existente en la base de datos:
 

Si selecciona **Archivo**, utilice el diálogo Especificar archivo de salida para especificar el tipo de archivo de salida, el nombre de archivo, y el diccionario de datos correspondiente.

Si selecciona **Tabla nueva**, utilice el diálogo Definición de tabla nueva para especificar información sobre la tabla nueva en la que desea grabar la salida del registro.
  - b. Para especificar qué campos aparecerán en la salida, seleccione campos en la lista **Campos candidatos** y muévalos a la lista **Campos a generar**. Si no ve los campos que desea seleccionar, expanda los elementos de la lista **Campos candidatos**. También puede utilizar campos derivados como **Campos candidato**.

- c. Puede encontrar de forma automática campos coincidentes pulsando **Emparejar**. Los campos con coincidencias exactas para los nombres del **Campo de tabla** se añaden automáticamente a la lista **Campo a registro**. Si hay varios campos coincidentes, se toma la primera coincidencia.
- d. Seleccione una opción para especificar cómo se manejarán las actualizaciones del archivo o tabla de salida:
  - **Añadir a datos existentes**: añade la nueva información de contacto al final de la tabla o del archivo. Si selecciona esta opción para un archivo delimitado, las etiquetas no se exportarán como primera fila. Esto es el procedimiento recomendado para las tablas de base de datos.
  - **Sustituir todos los registros**: elimina los datos existentes de la tabla o del archivo, y los sustituye por la nueva información de contacto.
9. (Opcional) Pulse la pestaña **General** para asignar un nombre o notas descriptivas al proceso.
10. Pulse **Aceptar**.

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

---

## Respuesta

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

En su forma más simple, el proceso Respuesta puede aparecer en su propio diagrama de flujo conectado a un proceso Selección (y opcionalmente a un proceso Segmentación). En un diagrama de flujo como ese, el proceso Selección selecciona ID de una tabla correlacionada que contiene datos de respondedores y sus acciones de respuesta. El proceso Segmentación segmenta estos ID en grupos significativos y luego se pasan a un proceso Respuesta donde se aplican las reglas de seguimiento de respuestas y se escribe una salida en las tablas de historial de respuestas.

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

- Conocer el nivel de audiencia de la lista de contactos y asegurarse de que se han correlacionado el historial de contactos y las tablas del sistema de historial de respuestas para cada nivel de audiencia con el que se está contactando y del que se está haciendo un seguimiento. Los administradores de sistema suelen encargarse de esto.
- Configurar un proceso Respuesta aparte para cada nivel de audiencia en el que se esté haciendo un seguimiento de respondedores.
- Conocer los códigos que representan los tipos de respuesta de las que se quiere hacer un seguimiento.

- Saber qué códigos generados por Campaign (códigos de campaña, celda, oferta o tratamiento) se enviaron la la lista de contactos, de modo que pueda correlacionarlos para el seguimiento.
- Habilitar Campaign para que cree tablas temporales en la base de datos de tablas del sistema de Campaign (es decir, la propiedad AllowTempTables debe tener valor true).

## Configuración de un proceso Respuesta

El proceso Respuesta compara la información de respuesta con el historial de contactos y registra la información en las tablas del historial de respuestas para el nivel de audiencia adecuado.

Para obtener completa información, consulte Capítulo 9, “Historial de contactos y seguimiento de respuestas”, en la página 173.

1. Vaya a la lista de campañas donde ha creado su diagramas de flujo de contacto (los que han asignado las ofertas que tiene previsto analizar).
2. Normalmente, se crearía un diagrama de flujo aparte para manejar el proceso Respuesta.
3. Arrastre el proceso Respuesta de la paleta al diagrama de flujo.
4. Conecte un proceso Selección o Extracción como entrada en el proceso Respuesta. El proceso Selección o Extracción se debe leer de una *tabla de acciones*. Una tabla de acciones es un archivo o tabla de base de datos generado fuera de IBM Campaign. Una tabla de acciones contiene datos de respuesta recopilados después de que se hayan presentado las ofertas a los clientes. Normalmente, estos datos incluyen identificación de los clientes, códigos de respuesta y atributos de interés.
5. Efectúe una doble pulsación en el proceso Respuesta del diagrama de flujo. Se abrirá el diálogo de configuración del proceso.
6. Utilice la pestaña **Origen** como se indica a continuación.
  - a. Si ha seguido los pasos de este procedimiento, la lista **Entrada** ya visualizará la entrada correcta. La entrada debe originarse en la tabla de acciones correlacionada del data mart que contiene la información de respuesta de los clientes.

**Nota:** Si está utilizando un archivo sin formato con delimitadores como entrada del proceso Respuesta, deberá asegurarse de que todos los tipos de datos en los archivos de entrada estén correlacionados correctamente, ya que el proceso Respuesta no impone esto. La utilización de un tipo de datos correlacionado incorrectamente (por ejemplo, un código de tratamiento correlacionado como “numérico” cuando el campo UA\_Treatment.TreatmentCode es de tipo “cadena”) provoca un error de base de datos en algunas bases de datos (por ejemplo, las tablas de sistema en DB2).

- b. Para **Fecha de respuesta**, seleccione una fecha en la tabla de acciones para asociar con los registros de salida del proceso Respuesta. Se selecciona el valor "Hoy" de forma predeterminada.
- c. Para **Código de tipo de respuesta**, seleccione un campo de la tabla de acciones. Los códigos de tipo de respuesta se definen de forma global y están disponibles a todas las campañas. Los tipos de respuesta son las acciones específicas de las que se realiza un seguimiento, tales como pulsaciones, consulta, compra, activación y uso. Cada tipo de respuesta se representa mediante un código de respuesta exclusivo.

7. Utilice la pestaña **Correlación con tratamientos** para seleccionar los campos de los que se realizará un seguimiento y correlacionarlos con una lista de atributos de oferta y tratamiento.
  - a. En la lista **Campos de acción candidatos**, expanda la tabla de acciones que esté utilizando de forma que pueda ver la lista de campos.
  - b. Utilice el botón **Añadir** para correlacionar **Campos de acción candidatos** con los atributos correspondientes de la lista **Campos de oferta/tratamiento correlacionados**. La columna **Atributo de oferta/tratamiento** muestra todos los atributos de oferta o tratamiento del sistema.

Es mejor correlacionar al menos un atributo de interés y un código de respuesta.

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

8. Pulse la pestaña **Registro** para especificar campos adicionales para registrar en el historial de respuestas.

Utilice los controles para correlacionar campos de la lista **Campos candidatos** con campos de la lista **Campos a registrar**.

Puede correlacionar automáticamente campos pulsando **Emparejar**. Los campos con coincidencias exactas para los nombres del **Campo de tabla** se añaden automáticamente a la lista **Campos a registrar**. Si hay varios campos coincidentes, se toma la primera coincidencia.
9. Pulse la pestaña **General** para asignar un nombre y nota descriptiva al proceso.
10. Pulse **Aceptar**.

El proceso queda ahora configurado. Puede efectuar una ejecución de prueba del proceso para verificar que devuelve los resultados esperados. Cuando guarde y ejecute el diagrama de flujo, la información se grabará en las tablas del sistema del historial de respuestas.

---

## Modelo

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

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

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

de Fusión y la salida de Selección de "respondedores" al proceso Modelado para proporcionar las celdas de no respondedores y respondedores al modelo.

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

## Configuración de un proceso Modelado

Configurar un proceso Modelado para generar modelos de respuesta con el motor de modelado de IBM Campaign. El proceso Modelado genera un archivo de modelo de tiempo de ejecución (.rtm). Puede utilizar el archivo .rtm con el proceso Puntuación para determinar qué clientes o posibles clientes tienen más probabilidades de responder.

1. Abra un diagrama de flujo en modo de edición.
2. Arrastre el proceso Modelado de la paleta al diagrama de flujo.
3. Configure y conecte la entrada del proceso Modelado para identificar respondedores y no respondedores.

Por ejemplo, puede utilizar un proceso Selección para seleccionar todos los contactos de una oferta y a continuación utilizar un proceso Segmentación para identificar respondedores y no respondedores.

Como otro ejemplo, puede utilizar un proceso Selección para identificar respondedores. Para generar una lista de no respondedores, utilice un segundo proceso Selección para identificar a las personas con las que se ha contactado y luego utilice Fusión para excluir los respondedores. A continuación, conecte el proceso Fusión (no respondedores) y el proceso Selección (respondedores) como entrada del proceso Modelado.

4. Efectúe una doble pulsación en el proceso Modelado del espacio de trabajo de diagrama de flujo.  
Se abrirá el diálogo de configuración del proceso.
5. Utilice la pestaña **Origen** para seleccionar los campos que desea utilizar para el modelado.
  - a. Seleccione las celdas de respondedor y no respondedor en las listas **Respondedor** y **No respondedor**. Las listas se completan con las celdas de entrada conectadas al proceso Modelado.

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

- b. Para **Variables que se utilizarán para el modelado**, seleccione los campos que utilizará el proceso Modelado durante la generación del modelo. Puede pulsar **Utilizar todas** y permitir que el proceso Modelado decida qué conjunto de entradas es el más efectivo para el modelado. Sin embargo, puede acelerar el proceso de modelado eliminando variables que no añaden valor al modelo. Por ejemplo, puede eliminar campos que contienen el mismo valor para todos los registros o distintos valores para todos los registros.  
Si tiene dudas sobre el valor predictivo de una variable, inclúyala y permita que el proceso Modelado decida si debe utilizarse.
6. Utilice la pestaña **Método** para especificar cómo generar el modelo.
    - a. Seleccione una de las opciones siguientes para determinar cómo los algoritmos de minería de datos deben llegar al mejor modelo.

- **Mejor modelo en:** (valor predeterminado) especifique un límite de tiempo para el modelado. El proceso **Modelo** se queda con los mejores modelos construidos durante el período de tiempo especificado. El valor predeterminado es de tres horas.
  - **Mejor modelo entre:** especifique el número de modelos candidatos que se crearán. El proceso **Modelo** se quedará con el mejor de dichos modelos. El valor predeterminado es 20.
- b. **Algoritmo a utilizar:** seleccione el tipo de modelado que se realizará. Puede seleccionar uno, varios, o todos los algoritmos. Si se selecciona **Todos los algoritmos** (el valor predeterminado), se generará un modelo más preciso, pero podría requerir más tiempo.
  - c. **Nº máx. de modelos a mantener:** especifique el número máximo de modelos que se mantendrán. El valor predeterminado es 5. Cuanto mayor sea el número de modelos que se mantienen, más espacio de disco se necesitará. Cada uno de los modelos principales se guarda añadiendo un signo de almohadilla (#) al final del nombre de archivo de modelo. Si se conserva más de un modelo, se añadirá un índice al nombre de archivo base indicativo de la clasificación del modelo.
  - d. **Nombre de archivo de modelo:** especifique el nombre de ruta absoluta del archivo de modelo de tiempo de ejecución (.rtm) que se va a crear, o pulse **Examinar** para navegar a un archivo. Cuando ejecute el proceso Modelado, se generará un archivo *NOMBRE.rtm* que puede utilizarse para la puntuación con el proceso Puntuación.
7. (Opcional) Utilice la pestaña **General** para asignar un nombre y una nota descriptiva.
  8. Pulse **Aceptar**.

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

---

## Puntuación

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

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



## Configuración de un proceso Puntuación

1. Dentro de una campaña, abra un diagrama de flujo para su edición.
2. Arrastre el proceso Puntuación de la paleta al diagrama de flujo.
3. Conecte un proceso configurado como entrada del proceso Puntuación. Por ejemplo, conecte un proceso Selección que genera una lista de ID de cliente, de forma que estos ID se puedan puntuar respecto a un modelo de datos.
4. Efectúe una doble pulsación en el proceso Puntuación en el diagrama de flujo para abrir el diálogo de configuración de proceso.
5. Utilice la lista **Entrada** para seleccionar una celda de origen que contenga los ID de cliente que desea puntuar. Puede seleccionar sólo una celda de origen para puntuar.
6. En el campo **Número de modelos**, indique cuántos modelos desea crear.
7. Pulse en el área de parámetros. Si establece **Número de modelos** en más de 1, en el área de parámetros se muestran tantos modelos como se hayan solicitado. Los nombres predeterminados de los modelos utilizan el formato Modelo 1, Modelo 2, Modelo 3.
8. Para cada modelo, efectúe una doble pulsación en el **Nombre de campo de puntuación** y especifique el nombre del campo donde desea que se almacenen los resultados de puntuación. El nombre predeterminado es **scoreN\_1**. Por ejemplo, Score1\_1.
9. Para cada modelo, efectúe una doble pulsación en el campo **Archivo de modelo**, pulse la flecha abajo y utilice **Examinar** para abrir una ventana de selección de archivo. Seleccione el archivo de modelo de tiempo de ejecución (.rtm) que está utilizando para puntuar los ID de cliente. Los archivos de modelo de tiempo de ejecución los crea PredictiveInsight o el proceso Modelado en Campaign.
10. Pulse **Correlacionar nombres de variables** para abrir la ventana Correlacionar nombres de variables.

Para que los clientes se puntúen correctamente, debe correlacionar las variables utilizadas en el archivo de modelo con los campos correspondientes del conjunto de datos que se puntuará. Por ejemplo, si el modelo utiliza una variable saldo\_promedio, debe correlacionar esa variable con un campo que contenga el saldo promedio en el conjunto de datos.

- a. Seleccione campos en la lista **Campos candidatos** que se correlacionen con los campos del conjunto de datos, y muévalos a la lista **Variables emparejadas**.

Puede correlacionar automáticamente nombres de campo idénticos pulsando **Correlacionar**. Esta opción altera temporalmente las correlaciones manuales.

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

**Importante:** Debe correlacionar todas las variables para configurar correctamente el proceso Puntuación. No es necesario que los nombres de variables se correlacionen con nombres de campo, pero los tipos de datos (numéricos o de cadena de caracteres) deben coincidir.

- b. Pulse **Aceptar** para volver al diálogo de configuración.

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

El nombre aparece en el cuadro de proceso en el diagrama de flujo. Las notas aparecen al pasar el puntero del ratón sobre el cuadro de proceso en el diagrama de flujo.

12. Pulse **Aceptar**.

El proceso queda ahora configurado. Puede guardar el diagrama de flujo y, a continuación, realizar una ejecución de prueba del proceso para verificar que devuelve los resultados que espera.

---

## Capítulo 7. Ofertas

Las ofertas son comunicaciones específicas de marketing que se envían a grupos concretos de personas utilizando uno o más canales. Pueden ser sencillas o complejas. Por ejemplo, una oferta sencilla procedente de un minorista en línea podría consistir en el envío gratuito de todas las compras en línea efectuadas en el mes de abril. Una oferta más compleja podría consistir en una tarjeta de crédito de una institución financiera con una combinación personalizada de diseño gráfico, tipo de interés introductorio y fecha de caducidad, que varíe en función de la calificación crediticia y de la región del destinatario.

En Campaign se crean ofertas que pueden utilizarse en una o más campañas.

Las ofertas pueden reutilizarse:

- en campañas diferentes
- en distintos momentos
- para diferentes grupos de personas (celdas)
- como "versiones" distintas mediante la variación de los campos parametrizados de la oferta

Una vez que una oferta se ha utilizado, no puede suprimirse, pero puede ser retirada.

Las ofertas retiradas no se pueden volver a asignar, y las ofertas asignadas que hayan sido retiradas ya no podrán hacerse. Las ofertas retiradas siguen siendo visibles (aunque difuminadas en gris) en la jerarquía de ofertas, y siguen estando disponibles para la creación de informes y el seguimiento de respuestas.

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

Las ofertas se identifican con con códigos de oferta exclusivos generados por el sistema y basados en un formato especificado por la empresa. Los códigos de oferta pueden sustituirse o volverse a generar (dependiendo de sus permisos de seguridad), pero, si lo hace, Campaign ya no comprobará la exclusividad del código de oferta nuevo. Si se crea un código de oferta no exclusivo, y se utiliza dicho código de oferta en el seguimiento de respuestas, podrían generarse resultados de seguimiento imprecisos.

Puede obtener detalles adicionales sobre los códigos de oferta consultando "Administración de códigos exclusivos" en la *Guía del administrador de Campaign*.

---

### Atributos de oferta

Los atributos de oferta son los campos que definen una oferta. El nombre, la descripción y el canal de una oferta son ejemplos de atributos de una oferta. Algunos atributos son específicos de un tipo de oferta. Por ejemplo, un tipo de interés podría ser un atributo de una oferta de tarjeta de crédito, pero no de una oferta de "envío gratuito".

Hay tres tipos de atributos de oferta:

- **Básico** — el conjunto mínimo de atributos necesario para definir una oferta: el nombre de la oferta, el código de oferta exclusiva, una descripción de la oferta y los productos relacionados.
- **Estándar** — campos opcionales y predefinidos que definen una oferta. El canal, por ejemplo, puede ser un atributo opcional de una oferta.
- **Personalizado** — campos adicionales creados de forma personalizada para las definiciones de oferta de una organización, tales como departamento, patrocinador, tipos de interés promocionales y habituales, números de referencia (SKU), etc. Los atributos personalizados se pueden añadir a plantillas de oferta para definir más una oferta, o para analizar la ofertas (por ejemplo, puede agrupar las ofertas por atributo personalizado para un análisis de acumulación). Puede obtener más detalles sobre los atributos personalizados consultando "Atributos personalizados" en la *Guía del administrador de Campaign*.

Al definir atributos de oferta en una plantilla de oferta, cada atributo puede definirse como *estático* o *parametrizado*. Un mismo atributo de oferta (por ejemplo, canal), puede ser estático en una plantilla de oferta, pero ser parametrizado en otra.

- **Atributos estáticos** — son atributos de oferta cuyos valores no cambian al crearse una versión distinta de la oferta. Por ejemplo, el canal, el código de oferta, y el nombre y la definición de la oferta son atributos de oferta estáticos.
- **Atributos estáticos ocultos** — algunos atributos estáticos, aunque formen parte de la definición de la oferta, pueden diseñarse para que sean invisibles a los usuarios cuando utilicen la plantilla de oferta para crear ofertas. Por tanto, los atributos ocultos no se pueden editar, pero se puede hacer un seguimiento de ellos e incluirlos en informes al igual que otros atributos de oferta. Por ejemplo, un atributo estático oculto podría ser el coste de la oferta (el coste que le supone a la organización administrar la oferta). No se puede cambiar el valor de dicho atributo, pero puede utilizarse en las búsquedas (por ejemplo, si desea encontrar todas las ofertas cuya administración cueste menos de 1,00 \$) o en la creación de informes (por ejemplo, en informes de rendimiento de análisis del ROI).
- **Atributos parametrizados** — son atributos de oferta cuyos valores pueden completarse en el momento de la asignación de la oferta especificando un valor, seleccionando una opción de una lista desplegable predefinida, especificando el valor a partir de un campo de la base de datos o calculando los valores en campos derivados. Los administradores pueden, en el momento de crear las plantillas de oferta, hacer que cualquier atributo de oferta estándar o personalizado sea un parámetro.

Los atributos parametrizados de las plantillas de ofertas tienen valores predeterminados que pueden sustituirse cuando la oferta se crea y cuando se asigna. Por ejemplo, el tipo de interés introductorio de una tarjeta de crédito podría parametrizarse en su plantilla de oferta de modo que los usuarios puedan seleccionar 5,99%, 8,99% o 12,99% en una lista desplegable como tipo de interés predeterminado cuando creen una oferta utilizando esta plantilla. Cuando la oferta se utiliza posteriormente en un diagrama de flujo y se asigna a una celda, los usuarios pueden cambiar el tipo de interés a un valor diferente si fuera necesario.

---

## Versiones de una oferta

**Nota:** El término "versiones de oferta", tal y como empezó a utilizarse en las versiones 7.x de Campaign, no tiene el mismo significado que "versiones de oferta" tenía en releases anteriores (de 5.1 a 6.x) de Campaign. Las versiones de oferta no aparecen en la jerarquía de árbol de ofertas y no tienen números de versión ni

códigos. Para identificar de forma exclusiva instancias específicas de utilización de ofertas, deberían utilizarse códigos de tratamiento.

Una versión de oferta se crea cada vez que se cambian los atributos parametrizados de una oferta para crear una combinación exclusiva.

Por ejemplo, puede cambiar los siguientes atributos en una oferta de tarjeta de crédito:

- El diseño gráfico (faro, gatitos o coches de carreras)
- Las tasas promocionales (5,99%, 8,99%, o 12,99%);
- Las fechas de validez de la oferta (válida durante el mes de enero, junio o septiembre).

Así, una tarjeta con la imagen de un faro, una tasa promocional del 5,99% y una oferta válida del 1 al 31 de septiembre del 2006 es una versión de oferta distinta de la de una tarjeta con la imagen de un faro, una tasa promocional del 5,99% y una oferta válida del 1 al 31 de enero del 2007.

---

## Plantillas de oferta

Las ofertas se crean utilizando las plantillas de ofertas disponibles en Campaign. Dichas plantillas ya las ha creado un administrador del sistema o de ofertas. Cada plantilla de oferta tiene una política de seguridad que determina quién puede acceder y utilizar la plantilla; solo se pueden ver las plantillas de oferta a las que se tiene acceso.

La utilización de las plantillas adecuadas para crear una oferta nueva optimiza el proceso de creación de plantillas. Por ejemplo, si crea una oferta de tarjeta de crédito utilizando una plantilla diseñada para ofertas de tarjeta de crédito, solo tendrá que completar aquellos campos que sean relevantes para las ofertas de tarjeta de crédito.

El administrador también puede crear listas desplegables de valores que se puedan seleccionar al completar la información de la oferta, ahorrando tiempo en la búsqueda de datos y reduciendo los errores en la entrada de datos. El administrador puede diseñar los atributos de oferta de modo que tengan listas desplegables a las que se puedan añadir elementos nuevos cuando se utilice el atributo en una oferta. Si se permiten valores nuevos, verá un botón **Añadir** al lado del atributo de oferta. Cuando se añaden valores nuevos a uno de dichos atributos, también podrá suprimir los valores añadidos, pero no podrá suprimir los valores que no hayan sido añadidos por usted.

Las plantillas de oferta definen:

- el formato del código de oferta
- el formato del código de tratamiento
- los atributos de oferta y su orden de visualización
- si un atributo es estático, oculto o parametrizado, en aquellos casos en que lo sean
- los valores predeterminados de los atributos de oferta

En cualquier momento pueden añadirse nuevas plantillas de oferta, sin haber un límite en el número de plantillas definidas en Campaign. La plantilla es un atributo implícito de las ofertas creadas a partir de ella, de modo que se puedan buscar ofertas utilizando la plantilla como criterio de búsqueda.

**Nota:** Las plantillas de oferta no pueden suprimirse, pero los administradores pueden retirarlas para evitar que sigan utilizándose. Las plantillas de oferta retiradas aparecen difuminadas en gris en la lista de plantillas de oferta, y no pueden utilizarse para crear ofertas nuevas.

Puede obtener detalles sobre la gestión de plantillas de oferta consultando “Administración de plantillas de oferta” en la *Guía del administrador de Campaign*.

---

## Acerca de las listas de ofertas

Las listas de ofertas son agrupaciones de ofertas que pueden crearse en Campaign para facilitar la asignación de varias ofertas, o de un conjunto potencialmente variable de las mismas, a lo largo del tiempo.

Una misma oferta puede existir en más de una lista de ofertas. Las listas de ofertas aparecen en la misma jerarquía que las ofertas, pero se identifican mediante iconos. Las ofertas únicas tienen un icono de hoja única con el signo de dólar, las listas de ofertas estáticas tienen un icono con varias hojas con el signo de dólar y las ofertas inteligentes tienen el icono de varias hojas con un signo de dólar y una lupa.

Al igual que ocurre con las ofertas, una vez que una lista de ofertas se ha utilizado, no puede suprimirse, pero puede retirarse.

Las listas de ofertas retiradas no se pueden volver a asignar, y las listas de ofertas asignadas que hayan sido retiradas ya no podrán hacerse.

Hay dos tipos de lista de ofertas:

- “Listas de ofertas estáticas”
- “Listas de ofertas inteligentes”

**Nota:** Los nombres de lista de ofertas tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede consultar los detalles en “Caracteres especiales en nombres de objeto de IBM Campaign”, en la página 245.

### Listas de ofertas estáticas

Las listas de ofertas estáticas son listas predefinidas de ofertas cuyo contenido no cambia a menos que la lista se edite explícitamente. Una limitación de las listas de ofertas dinámicas consiste en que los valores predeterminados se utilizan para cualquier atributo de oferta parametrizado.

Por lo general, las listas de ofertas estáticas se utilizan para utilizar de forma repetitiva un conjunto de ofertas específico y fijo. Por ejemplo, si tiene 5 de cada segmento RFM (Compras recientes, Frecuencia de compra, Valor monetario en sus siglas inglesas) que dan lugar a un total de 125 celdas, y desea asignar las mismas ofertas a cada celda, puede crear un único conjunto de ofertas en una lista de ofertas estática y asignar dicha lista de ofertas a las 125 celdas. El mismo tipo de reutilización se aplica a todos los diagramas de flujo y campañas.

### Listas de ofertas inteligentes

Las listas de ofertas inteligentes son listas dinámicas de ofertas que pueden resolver a distintos conjuntos de resultados cada vez que se utiliza una lista inteligente. Una lista de ofertas inteligentes se especifica mediante una consulta que puede basarse en los atributos de oferta, las ubicaciones de oferta (carpetas o subcarpetas), el propietario de la oferta, etc.

Por lo general las listas de ofertas inteligentes se utilizan en campañas recurrentes. Puede configurar una celda para recibir una lista de ofertas inteligentes y luego cambiar el contenido de la lista de ofertas inteligentes sin tener que modificar el diagrama de flujo. Por ejemplo, si configura una lista de ofertas inteligentes para que sea el contenido de una determinada carpeta, entonces bastará con añadir o eliminar ofertas de dicha carpeta para modificar las ofertas hechas cada vez que se ejecute la campaña.

Otro ejemplo de utilización de listas de ofertas inteligentes consiste en configurar la lista de ofertas inteligentes para que devuelva de forma automática las ofertas que quieran hacerse. Si desea darle a la celda de “cliente de alto valor” la “mejor oferta de tarjeta de crédito” disponible, puede configurar una lista de ofertas inteligentes que incluya todas las ofertas de tarjeta de crédito, ordenada por el tipo de interés más bajo y con un tamaño máximo de conjunto establecido a 1. La oferta de tarjeta de crédito con el tipo de interés más bajo disponible en el/los momento(s) en que se ejecute el proceso de contacto del diagrama de flujo se encontrará de forma automática y se hará a la celda de valor elevado.

## Seguridad y listas de ofertas

La seguridad a nivel de objeto se aplica a las listas de ofertas en función de las carpetas en que residan las listas de ofertas y las ofertas incluidas en las listas.

Cuando se crea una lista de ofertas estática, solo se pueden añadir ofertas a las que se tenga acceso. Sin embargo, a cualquier persona con permiso para acceder a una lista de ofertas se le otorgan automáticamente permisos para acceder a las ofertas incluidas en dicha lista. Por lo tanto, cualquiera que pueda acceder a la lista también podrá utilizar la lista de ofertas y todas las ofertas contenidas en ella, aunque en condiciones normales no tuvieran acceso a dichas ofertas en función de sus permisos de seguridad.

De forma similar, los usuarios que puedan acceder a una carpeta que contenga una lista de ofertas inteligentes, podrán utilizar dicha lista de ofertas inteligentes. Obtendrán el mismo resultado que cualquiera que ejecute dicha lista de ofertas, incluso si en condiciones normales no tuvieran acceso a las ofertas individuales (por ejemplo, las que estén en las carpetas de otra unidad organizativa).

---

## Tratamientos

Los tratamientos son combinaciones exclusivas de una celda y una versión de oferta en un determinado punto en el tiempo. Puesto que permiten el seguimiento de respuestas de una forma muy concreta, la utilización de códigos de tratamiento para realizar seguimientos de respuestas es un procedimiento recomendado.

Los tratamientos se crean automáticamente cuando se ejecuta un diagrama de flujo con procesos de contacto (Telemarketing o Lista de correo) asociados a ofertas. Cada tratamiento se identifica de forma exclusiva mediante un código de tratamiento, generado por el sistema, cuyo formato se especifica en la(s) plantilla(s) de oferta a partir de las cuales se produjeron las ofertas. Los códigos de tratamiento no pueden ser alterados por los usuarios.

Cada vez que un proceso de contacto se ejecuta (salvo en el modo de pruebas), Campaign registra los siguientes detalles:

- la versión o versiones de oferta asignadas en el proceso de contacto
- la(s) celda(s) a las que están asignadas las ofertas

- el código de tratamiento para cada combinación exclusiva de versión de oferta, celda y fecha/hora
- la fecha de ejecución del proceso de contacto

La ejecución del mismo proceso de contacto dos veces (en ejecuciones de producción) crea dos instancias de tratamiento, cada una con un código de tratamiento exclusivo. Esto permite realizar un seguimiento de las respuestas de una forma muy concreta, a nivel de una instancia de contacto exacta. Por ejemplo, podría ejecutarse la misma promoción del 15 de enero el 15 de febrero, y si ha utilizado códigos de seguimiento para efectuar un seguimiento, las personas que respondan al envío de correos del 15 de febrero podrán distinguirse de las que respondieron al envío de correos del 15 de enero mediante sus códigos de tratamiento, incluso si fueron el objetivo de ambas promociones.

Los códigos de tratamiento no están disponibles antes de la ejecución de diagrama de flujo, porque solo se generan en tiempo de ejecución y, por lo tanto, no son apropiados para requisitos de códigos preimpresos. Sin embargo, pueden sacarse como campos generados por Campaign a efectos de seguimiento o de impresión a petición.

---

## Grupos de control

Al planificar una oferta, debe considerar si desea utilizar grupos de control de resistencia para las celdas a las que se ha asignado dicha oferta. Los grupos de control son grupos de no contacto que pueden utilizarse para comparar la "elevación" o diferencia de respuesta respecto de una celda objetivo activa que ha recibido una oferta.

Los controles se aplican a nivel de celda en Campaign. Cuando se asignan ofertas a celdas, ya sea en un proceso de contacto en un diagrama de flujo o a partir de una hoja de cálculo de celdas objetivo, se puede especificar de forma opcional una celda de control para cada celda objetivo.

## Asociación de celdas de control a celdas objetivo

Una única celda de control puede utilizarse como control de varias celdas objetivo, pero cada celda objetivo solo puede tener una única celda de control, donde la celda está definida por su CellID (ID de celda). Cuando una única celda de control se utiliza en varios procesos de contacto, debe configurarse la relación de la celda de control para la celda objetivo de la misma forma en cada proceso de contacto. Si se necesitan distintas relaciones de control, cree una copia de la celda (p.ej. adjuntando un proceso Selección y realizando un Seleccionar todo de la celda anterior). Esto creará otra celda objetivo a la que se podrá aplicar una relación distinta a la celda de control.

---

## Cómo trabajar con ofertas

Puede realizar las tareas siguientes relacionadas con ofertas.

**Nota:** Para poder trabajar con ofertas es necesario tener los permisos adecuados. Para obtener información sobre los permisos, consulte la publicación *Campaign Administrator's Guide*.

## Creación de ofertas nuevas

Debe crear ofertas para representar los mensajes de marketing que desea comunicar a sus clientes o posibles clientes. Dependiendo de cómo haya definido el administrador las plantillas de oferta, se creará una oferta nueva o bastará con crear una versión de una oferta.

Debe crear una oferta nueva en los casos siguientes:

- Siempre que cambien los campos de oferta no parametrizados.
- Cuando necesite un código de oferta nuevo a efectos de seguimiento (por ejemplo, para la preimpresión de códigos de respuesta en los sistemas de envío de correos).

Aparte de crear una oferta completamente nueva, otra forma de añadir una oferta consiste en duplicar una oferta existente y realizando las modificaciones necesarias.

**Nota:** Para poder crear ofertas en una carpeta, debe tener los permisos adecuados en la política de seguridad que rija esa carpeta.

### Adición de una oferta nueva

**Nota:** Antes de poder crear una oferta nueva, deberá tener permisos de acceso a al menos una plantilla de oferta en la que basar la oferta.

1. Seleccione **Campaña > Ofertas**.

Verá la página Ofertas.

2. Pulse el icono **Añadir una oferta**.

Si tiene más de una plantilla de oferta en el sistema de Campaign, verá la página Seleccionar una plantilla de oferta. Si solo existe una plantilla de oferta, no seleccionará una plantilla; se le llevará directamente a la página Oferta nueva.

3. Seleccione la plantilla en la que basar su nueva oferta. Se mostrarán el nombre, la descripción, los usos recomendados, los formatos de código de oferta y tratamiento y los atributos parametrizados de la plantilla de oferta seleccionada.

4. Pulse **Continuar**.

Verá la página Oferta nueva.

5. Especifique los valores de la nueva oferta, incluidos los valores predeterminados de los atributos parametrizados.

En el caso de los atributos cuyos valores se han proporcionado en una lista desplegable y que permiten la adición de elementos de lista, podrá añadir los elementos de lista aquí, al crear la oferta. Las adiciones hechas a la lista se guardan en el atributo personalizado de la oferta y quedan así disponibles a todos los usuarios. Una vez guardados los cambios, no se podrán eliminar los elementos de lista añadidos. Solo los administradores pueden eliminar elementos de las listas modificando el atributo personalizado.

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

6. Cuando haya terminado de especificar los detalles de la oferta, pulse **Guardar cambios**.

Verá la página Resumen de oferta de la oferta nueva.

## Productos relevantes para las ofertas

Productos relevantes es un atributo necesario en las plantillas de oferta, aunque no es necesario completarlo en cada oferta. Cuando crea una oferta, puede especificar una consulta que devuelva la lista de ID de producto que desea asociar con dicha oferta. Estos ID de producto se pueden utilizar para realizar un seguimiento de respuestas deducidas a fin de determinar si un evento (por ejemplo, una compra) se considera una respuesta (por ejemplo, la compra de uno de los productos relevantes asociados a una oferta se considera una respuesta).

También se puede importar una lista de ID de producto durante la creación de la oferta copiándolos de un archivo de origen y pegándolos en la definición Productos relevantes cuando se crea una oferta nueva.

### Importación de una lista de productos relevantes en una oferta mediante el pegado

1. En Campaign, cuando se crea una nueva oferta, en la página Oferta nueva, pulse **Importar ID de producto**. Se abrirá la ventana Seleccionar productos.
2. Copie los ID de producto del archivo de origen utilizando Copiar en el menú contextual o Control+C.

**Nota:** Al copiar ID de producto, puede utilizar al menos uno de los siguientes delimitadores: tabulador, coma o retorno de carro/salto de línea. Se ignorarán varios delimitadores consecutivos. Si los ID de producto son cadenas de texto, no se eliminarán los espacios, y el tratamiento de mayúsculas y minúsculas se conservará.

3. Pegue los ID que ha copiado en la lista de Importar ID de producto utilizando Pegar en el menú de contexto, o Control+V. Mientras trabaja en la ventana Seleccionar productos, también puede, de forma manual, añadir, editar o suprimir entradas de de la lista Importar ID de producto. No existe límite en el número de entradas que puede pegar en la lista Importar ID de producto.
4. Cuando haya terminado de añadir entradas a la lista Importar ID de producto, pulse **Importar**.

Los ID del área de Importar ID de producto se importan y se listan en la sección Seleccionar productos donde, con "PRODUCTID =" prefijado a cada ID de producto. Si se detectan errores durante la importación (por ejemplo, la presencia de caracteres alfabéticos cuando el campo ID de producto es numérico, o que el texto del ID de producto exceda la longitud máxima de cadena) verá una ventana emergente para cada error. Tome nota del error y pulse Aceptar para visualizar el siguiente error.

**Nota:** La característica Importar sólo importa un ID de producto una vez; las apariciones duplicadas del mismo valor se ignorarán de forma automática.

**Nota:** Puede seguir pegando e importando ID de producto hasta que pulse **Guardar cambios** en la ventana Seleccionar productos. Una vez que haya salido de la ventana Seleccionar productos, no podrá importar ID de producto adicionales. Si se pulsa de nuevo **Importar Id de producto**, se borran las consultas existentes, lo que le permite empezar de cero. Si no desea borrar la consulta existente, pulse **Cancelar** cuando se le solicite la confirmación.

5. Cuando haya terminado la importación de ID de producto, pulse **Guardar cambios**. Los ID de producto que estaban en la lista Seleccionar Productos Donde se guardan como consulta para la oferta, y la lista de ID de producto se muestra en Producto(s) relevante(s).
6. Continúe con la creación de la oferta.

### **Edición de la consulta de productos relevantes para una oferta**

Después de importar una lista de productos relevantes para una oferta, la lista se guarda como una consulta. Puede editar esta consulta, lo que incluye la adición de más condiciones de consulta, cuando se edita la oferta.

1. En Campaign, abra la oferta cuya lista de productos relevantes desee editar.
2. Bajo la lista de productos relevantes, pulse **Editar consulta** . Se abrirá la ventana Seleccionar productos, en la que se muestra la lista de ID que aparecen actualmente en la consulta de Seleccionar productos donde.
3. Edite la consulta utilizando el botón << para eliminar una entrada seleccionada de la lista, o los botones de flecha arriba y abajo para cambiar el orden de las entradas. Añada una cláusula de consulta utilizando cualquiera de los atributos de la tabla UA\_Products, incluido Product ID, utilizando el botón >> para moverlo a la lista de **Seleccionar productos donde**.
4. Cuando haya terminado de editar la consulta, pulse **Guardar cambios** para guardar la consulta
5. En la página Editar oferta, pulse **Guardar cambios** para guardar la oferta.

### **Borrado de la consulta de productos relevantes para una oferta**

Después de importar una lista de productos relevantes para una oferta, la lista se guarda como una consulta. Se puede borrar toda la consulta, incluidos todos los ID de producto existentes en la consulta cuando se edita la oferta.

1. En Campaign, abra la oferta cuya lista de productos relevantes desee borrar.
2. Bajo la lista de productos relevantes, pulse **Importar ID de productos** . Verá una advertencia en la que se indica que la importación de ID de productos restablecerá todas las condiciones existentes.
3. Pulse **Aceptar**. Se abrirá la ventana Seleccionar productos sin visualizarse ningún ID. Ahora puede importar ID de producto nuevos, o no importar ningún ID para dejar la consulta vacía.
4. Pulse **Guardar cambios** para guardar la consulta
5. En la página Editar oferta, pulse **Guardar cambios** para guardar la oferta.

### **Eliminación de los productos seleccionados en la consulta de productos relevantes**

Puede eliminar productos seleccionados de la consulta en lugar de borrar la totalidad de la consulta.

1. En Campaign, abra la oferta de la que quiera eliminar los ID de producto seleccionados de los productos relevantes.
2. En la lista de productos relevantes, seleccione los elementos que desee eliminar presionando la tecla Control y seleccionando con el ratón.
3. Cuando haya terminado de seleccionar los elementos que desea eliminar, pulse **Eliminar** . Los elementos seleccionados se borrarán de los productos relevantes.
4. Pulse **Guardar cambios** para guardar la oferta.

## **Duplicación de ofertas**

La duplicación de ofertas existentes para crear ofertas nuevas puede permitir ahorrar tiempo en la introducción de datos. Pueden duplicarse tanto las ofertas retiradas como las activas. A las ofertas creadas mediante duplicación se les asigna códigos de oferta exclusivos de forma automática, se las denomina "Copia de<nombre de la oferta original>" y tienen los mismos valores de atributo, descripción y política de seguridad que la oferta original.

**Nota:** Las ofertas duplicadas se crean en la misma carpeta que sus originales, pero pueden moverse a una ubicación distinta después. Debe tener los permisos adecuados para poder duplicar y mover ofertas.

### Duplicación de una oferta en la página Ofertas

1. Seleccione **Campaña > Ofertas**. Aparecerá la página Ofertas.
2. Vaya a la carpeta que contiene la(s) oferta(s) que desea replicar.
3. Seleccione la(s) casilla(s) de verificación que aparecen junto a la(s) oferta(s) que desea duplicar.
4. Pulse el icono **Duplicar ofertas seleccionadas**. Aparecerá una ventana de confirmación.
5. Pulse **Aceptar** para continuar. La(s) oferta(s) seleccionada(s) se duplicarán y aparecerán en la lista de ofertas.

### Duplicación de una oferta en la página Resumen de la oferta

1. En la página Resumen de la oferta de la oferta que desea copiar, pulse el icono **Crear oferta duplicada**. Aparecerá una ventana de confirmación.
2. Pulse **Aceptar** para continuar. Verá la página Oferta nueva en modo Edición con los campos ya completados con valores procedentes de la oferta original, pero con un código de oferta nuevo.
3. Edite los valores que desee cambiar, incluidos el nombre y la descripción de la oferta.

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

4. Pulse **Guardar cambios** para crear la oferta nueva. La oferta se guarda y se le llevará a la página Resumen de oferta de la oferta nueva.

## Agrupación de ofertas

Podría interesarle agrupar ofertas a efectos de creación de informes o de análisis. Por ejemplo, es posible que desee ver las tasas de respuesta a una oferta de "envío gratuito" enviada a través de varios canales y hecha en distintos momentos del año.

**Nota:** Para que un informe pueda utilizar un atributo de oferta a efectos de agrupación o de acumulación, el administrador de informes debe personalizar dicho informe.

Los informes pueden agruparse de dos formas.

- utilizando atributos
- en carpetas

### Utilización de atributos

Puede crear cualquier número de atributos personalizados en sus ofertas para utilizarlos como "campos de agrupación de ofertas". Por ejemplo, si tiene varias promociones de tarjeta de crédito de afiliación a universidades, podría crear un atributo personalizado denominado "región" para poder utilizarlo luego en los informes. Esto le permitiría agrupar las ofertas dirigidas a alumnos de universidades en Nueva Inglaterra separándolas de aquellas dirigidas a los de la costa oeste.

Al crear ofertas que utilizan atributos personalizados, debe especificar los valores manualmente. También puede duplicar una oferta similar para reducir el esfuerzo de la entrada de datos, ya que los valores de los atributos parametrizados también se copian.

Los atributos de oferta también pueden utilizarse dentro de listas de ofertas inteligentes para identificar y agrupar las ofertas.

### **Agrupación de ofertas en carpetas**

La agrupación de ofertas en carpetas puede ser útil a efectos de creación de informes. Si mantiene todas las ofertas relacionadas en la misma carpeta, y especifique la carpeta como destino cuando se le soliciten las ofertas sobre las que hay que crear el informe, todas las ofertas en esa carpeta (y en cualquiera de sus subcarpetas) se seleccionan automáticamente para la creación de informes.

**Nota:** La inclusión de carpetas y subcarpetas para la creación de informes de esta manera no logra la creación de informes de “acumulación”. Es una mera selección basada en la inclusión dentro de una estructura de carpetas.

## **Edición de una oferta**

Puede editar una oferta existente en cualquier momento, se haya utilizado o no en un proceso de contacto, en función de sus roles y permisos.

**Nota:** Una vez que una oferta se ha utilizado en producción (una vez que se ha asignado a una celda en un diagrama de flujo que se ha ejecutado en producción y registrado en un historial de contactos), solo puede editar el nombre, la descripción y los valores predeterminados de los atributos de oferta parametrizados. Esta restricción asegura que Campaign pueda realizar un seguimiento de los detalles de oferta exactos de las ofertas que ya se han hecho a personas.

1. Seleccione **Campaña > Ofertas**. Aparecerá la página Ofertas.
2. Vaya a la oferta que desee editar y pulse en el hiperenlace del nombre de oferta. La página Resumen de la oferta aparecerá en modo de solo lectura.
3. Pulse el icono **Editar** para entrar en el modo **Edición**.
4. Efectúe los cambios.

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

5. Cuando haya terminado de realizar los cambios, pulse **Guardar cambios**. Los cambios se guardarán y volverá a la página de la oferta en modo de solo lectura.

## **Desplazamiento de una oferta o lista de ofertas**

Puede mover uno o más ofertas entre carpetas. El procedimiento para mover ofertas es el mismo que para mover listas de ofertas, y se pueden mover ofertas y listas de ofertas en la misma operación.

**Nota:** Cuando se mueve cualquier objeto de Campaign, debe tener presente que el acceso a distintas ubicaciones puede estar regido por distintas políticas de seguridad. Solo se pueden mover ofertas a aquellas carpetas en cuya política de seguridad se tengan permisos para poder hacerlo.

1. En la página Ofertas, seleccione la(s) oferta(s) o lista(s) de ofertas que desee mover y pulse el icono **Mover elementos seleccionados**.

Una forma alternativa de mover una oferta es ver su página Resumen de oferta y pulsar el icono **Mover a otra carpeta**. No obstante, tenga en cuenta que este método alternativo sólo está disponible para mover ofertas, no listas de ofertas.

Aparecerá la ventana Mover elementos a

2. Vaya a la carpeta a la que desee mover los elementos seleccionados.
3. Pulse **Aceptar esta ubicación**.

La(s) oferta(s) o lista(s) de ofertas seleccionada(s) se colocan en la carpeta seleccionada.

## Adición de ofertas a listas de ofertas

Se pueden añadir ofertas a listas de ofertas estáticas al crear la lista de ofertas o editando la lista.

**Nota:** Las ofertas recién creadas pueden pasar a formar parte de listas de ofertas inteligentes sin necesidad de emprender acción alguna, siempre y cuando se ajusten a los criterios de consulta de las listas de ofertas inteligentes.

## Supresión de ofertas

Debe disponer de los permisos adecuados antes de poder suprimir una oferta o lista de ofertas. Además, para preservar la integridad del sistema, Campaign no le permitirá suprimir ofertas o listas de ofertas que estén referenciadas en las tablas del sistema. Esto incluye aquellas ofertas o listas de ofertas que:

- estén asociadas a una campaña
- se hayan asignado a una celda en un proceso de contacto en un diagrama de flujo para el que se haya cumplimentado un historial de contactos
- se hayan asignado a una celda en un proceso Optimización en un diagrama de flujo

**Importante:** Si se intenta suprimir una oferta o lista de ofertas en estas situaciones, aparecerá un mensaje de confirmación que indica que la oferta o la lista de ofertas se retirará en lugar de suprimirse. Para evitar que las ofertas o listas de ofertas que han sido referenciadas en las tablas del sistema sigan utilizándose, es preferible retirarlas antes que suprimirlas.

Si las ofertas que desea suprimir pertenecen a alguna lista de ofertas estática, se le solicitará que confirme la supresión. Si elige continuar, la(s) oferta(s) suprimida(s) se eliminan automáticamente de cualquier lista de ofertas estática.

Los procesos de contacto que contengan celdas asignadas a ofertas que después se hayan suprimido permanecerán configurados, pero la oferta aparecerá como "oferta desconocida" en el diálogo de configuración del proceso, y se generará una advertencia al ejecutarse el diagrama de flujo.

El procedimiento para suprimir ofertas es el mismo que para suprimir listas de ofertas, y se pueden suprimir ofertas y listas de ofertas en la misma operación.

### Supresión de una oferta o lista de ofertas

1. En la página Ofertas, seleccione la(s) oferta(s) o lista(s) de ofertas que desee suprimir y pulse el icono **Suprimir elementos seleccionados**.

O BIEN

En la página Resumen de la oferta de la oferta que desea suprimir, pulse el icono **Suprimir esta oferta**. Aparecerá una ventana de confirmación.

2. Pulse **Aceptar**. Volverá a la página Ofertas. La(s) oferta(s) suprimida(s) ya no se visualizan.

## Retirada de ofertas

Si tiene los permisos adecuados, puede retirar ofertas y listas de ofertas para impedir que sigan utilizándose. Retirar una oferta no afecta a las campañas o diagramas de flujo en los que la oferta ya se ha utilizado, y mantiene la integridad de datos con cualquier dato de las tablas del sistema que se haya generado a partir de dicha oferta, como el historial de contactos y de respuestas.

Las ofertas retiradas permanecen visible en la jerarquía de ofertas, pero aparecen difuminadas en gris. Se pueden encontrar utilizando la característica de búsqueda, pueden duplicarse para crear ofertas nuevas y están disponibles para la creación de informes. Sin embargo, ya no pueden asignarse ni pueden hacerse como parte de una lista de ofertas.

Las listas de ofertas estáticas pueden limpiarse suprimiendo en ellas las ofertas retiradas. Las listas de ofertas inteligentes no requieren limpieza, ya que solo resuelven a ofertas no retiradas que coincidan con los criterios de la consulta.

**Nota:** Una vez retirada una oferta, no podrá volver a habilitarla. En su lugar, si necesita una oferta con los mismos detalles, puede crear una nueva duplicando la oferta retirada.

El procedimiento para retirar ofertas es el mismo que para retirar listas de ofertas, y se pueden retirar ofertas y listas de ofertas en la misma operación.

### Retirada de una oferta o lista de ofertas

1. En la página Ofertas, seleccione cualquier oferta o lista de ofertas que desee retirar y pulse el icono **Retirar listas seleccionadas**.

Una forma alternativa de retirar una oferta es ver su página Resumen de oferta y pulsar el icono **Retirar esta oferta**. Sin embargo, este método solamente está disponible para ofertas, no para listas de ofertas.

2. Pulse **Aceptar**.

Las ofertas y las listas de ofertas seleccionadas se retiran y se visualizan en gris.

## Para asignar ofertas a celdas en un diagrama de flujo

Puede asignar ofertas a celdas al configurar un proceso Lista de correo o Telemarketing en un diagrama de flujo, y opcionalmente puede excluir grupos de control de contacto. De esta forma, puede determinar qué celdas reciben qué ofertas.

**Nota:** También puede asignar ofertas a celdas desde una hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS). Consulte "Asignación de ofertas a celdas en la hoja de cálculo de celdas objetivo" en la página 140.

1. Cree la oferta o lista de ofertas.
2. En un diagrama de flujo en modo de **Edición**, efectúe una doble pulsación en el proceso Lista de correo o Telemarketing que contenga la celda a la que desea asignar las ofertas.
3. Utilice la pestaña **Tratamiento** para asignar una o más ofertas a cada celda. Utilice la pestaña **Parámetros** para especificar valores de parámetros de ofertas. Para obtener instrucciones al respecto, consulte "Configuración de un proceso de contacto (Lista de correo o Telemarketing)" en la página 111.

**Nota:** Si Campaign está integrado con Marketing Operations, utilice Marketing Operations para asignar ofertas a celdas objetivo en el formulario de hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS) de un proyecto de campaña. Si su entorno integrado de Campaign está configurado para acceder a campañas heredadas, hay dos formas de asignar ofertas a las celdas: desde la hoja de cálculo de celdas objetivo o configurando un proceso de contacto. Para obtener más información, consulte el apartado "Acerca de la integración con IBM Marketing Operations" en la página 2.

## Asignación de ofertas a celdas en la hoja de cálculo de celdas objetivo

Puede asignar ofertas a celdas en modo "de arriba a abajo" en la hoja de cálculo de celdas objetivo.

1. En la campaña a la que desee asignar ofertas a celdas, pulse la pestaña **Celdas objetivo**. Verá la hoja de cálculo de celdas objetivo de la campaña actual.
2. Pulse en el enlace **Editar** de la hoja de cálculo. Verá la hoja de cálculo en modo Edición. Las celdas existentes utilizadas en diagramas de flujo aparecen coloreadas.
3. En la hoja de cálculo de celdas objetivo en modo **Edición**, pulse la columna **Oferta(s) asignada(s)** en la fila de la celda a la que desee asignar ofertas. Verá el icono **Buscar ofertas**.
4. Pulse el icono **Buscar ofertas**. Verá la ventana Seleccionar oferta(s).
5. En la ventana Seleccionar oferta(s), desplácese por las carpetas de ofertas para seleccionar una o más ofertas, o listas de ofertas, o pulse la pestaña **Buscar** para buscar una oferta por nombre, descripción o código.
6. Cuando haya seleccionado la(s) oferta(s) que desea asignar a la celda actual, pulse **Aceptar y cerrar**. Se cerrará la ventana Seleccionar oferta(s), y la columna **Oferta(s) asignada(s)** se completará con la(s) oferta(s) seleccionada(s).
7. Cuando haya terminado de asignar ofertas a celdas, pulse **Guardar** o **Guardar y volver** para guardar los cambios.

## Búsqueda de ofertas

Campaign soporta búsquedas de ofertas, pero no de listas de ofertas. Puede realizar una búsqueda básica de ofertas utilizando cualquiera de los siguientes criterios:

- nombre o nombre parcial
- descripción o descripción parcial
- código de oferta o código de oferta parcial
- nombre del propietario

Además, puede utilizar la característica Búsqueda avanzada para encontrar ofertas o listas de ofertas utilizando consultas basadas en atributos de oferta y valores especificados.

### Utilización de la búsqueda avanzada para buscar ofertas

1. En una carpeta de ofertas, pulse el icono **Búsqueda avanzada**. Aparecerá la ventana **Opciones de búsqueda avanzada**.
2. En la sección **Crear una condición**, seleccione un atributo de oferta para utilizarlo en el campo **En este atributo**.

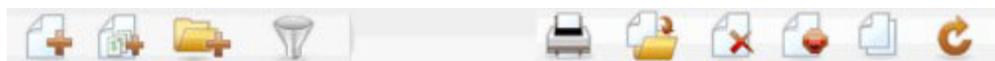
3. En función del tipo de atributo que ha seleccionado, puede especificar más condiciones para la búsqueda. Por ejemplo:
  - en el atributo "Coste por oferta", buscar valores menores que o iguales a 10,00 \$
  - en el atributo "Fecha de caducidad", buscar la fecha 30/11/2007
  - en el atributo "Descripción", buscar valores que no contengan la cadena "2005"
4. Pulse **AND>>** o **OR>>** para mover el/los conjunto(s) de criterios a la sección **Buscar ofertas donde** y construir la consulta. Para eliminar una condición de la sección **Buscar ofertas donde**, pulse <<.

**Nota:** En función del operador u operadores utilizados en la consulta (por ejemplo, =, >, contains, begins with, etc.), es posible que pueda seleccionar varios valores o un único valor solo. Tenga en cuenta que en algunos casos, cuando selecciona varios valores con un operador, está creando condiciones "OR". Por ejemplo, si crea una consulta donde "Color =" y selecciona azul, rojo y blanco como los colores, la consulta que crea es "Color = azul OR color = rojo OR color = blanco".

5. Una vez finalizada la construcción de la consulta, pulse **Buscar**.  
La página Resultados de la búsqueda muestra las ofertas que coinciden con los criterios de búsqueda.

## Iconos de la página Todas las ofertas

La página Todas las ofertas utiliza los siguientes iconos



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

Tabla 15. Iconos de la página Todas las ofertas

Nombre del icono	Descripción
Añadir una oferta	Pulse para añadir una oferta nueva
Añadir una lista	Pulse para añadir una lista de ofertas nueva
Añadir una subcarpeta	Pulse para añadir una subcarpeta de oferta nueva
Búsqueda avanzada	Pulse para abrir el diálogo Opciones de búsqueda avanzada, donde se pueden especificar atributos y valores para buscar ofertas.
Imprimir este elemento	Seleccione una o más ofertas pulsando la casilla de verificación situada junto a cada oferta y, a continuación, pulse este icono para imprimir la(s) oferta(s) seleccionada(s).
Mover elementos seleccionados	Seleccione una o más ofertas pulsando la casilla de verificación situada junto a cada oferta y, a continuación, pulse este icono para mover la(s) oferta(s) seleccionada(s).
Suprimir elementos seleccionados	Seleccione uno o más ofertas o listas de ofertas pulsando la casilla de verificación situada junto a cada elemento y, a continuación, pulse este icono para suprimir el/los elemento(s) seleccionado(s).

Tabla 15. Iconos de la página Todas las ofertas (continuación)

Nombre del icono	Descripción
Retirar listas seleccionadas	Seleccione una o más ofertas o listas de ofertas pulsando la casilla de verificación situada junto a cada elemento y, a continuación, pulse este icono para retirar el/los elemento(s) seleccionado(s).
Duplicar ofertas seleccionadas	Seleccione una o más ofertas pulsando la casilla de verificación situada junto a cada oferta y, a continuación, pulse este icono para duplicar la(s) oferta(s) seleccionada(s).
Volver a cargar ofertas	Pulse este icono para renovar la lista de ofertas y de listas de oferta en la página.

## Visualización de informes de ofertas en la página Resumen

Puede acceder a los informes de ofertas en la página Resumen de las mismas. Estos informes son los mismos que los informes disponibles en el área de la aplicación **Herramientas de análisis de Campaign**, salvo que proporcionan datos solo de la oferta actual.

1. Pulse **Campaña > Ofertas**.  
Aparecerá la página Ofertas.
2. Desplácese por la estructura de carpetas para encontrar la oferta cuyo informe desee ver.
3. Pulse en el nombre de la carpeta.  
Aparecerá la página Resumen de oferta.
4. Pulse la pestaña **Análisis**.
5. Seleccione un informe en la lista desplegable **Tipo de informe**.

Campaign muestra el informe seleccionado.

---

## Cómo trabajar con listas de ofertas

Puede realizar las tareas siguientes con listas de ofertas.

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

### Adición de una lista de ofertas estática

1. Seleccione **Campaña > Ofertas**.  
Aparecerá la página Ofertas.
2. Pulse el icono **Añadir una lista**.  
Aparecerá la página Lista de ofertas nueva.
3. Especifique un nombre, la política de seguridad y, opcionalmente, una descripción de la lista de ofertas.

**Nota:** Los nombres de lista de ofertas tienen determinadas restricciones de caracteres. Para obtener información detallada, consulte "Caracteres especiales en nombres de objeto de IBM Campaign", en la página 245.

4. Deje sin marcar la casilla de verificación **Esta lista de ofertas es inteligente**.

5. En la sección **Ofertas incluidas**, utilice la vista de árbol o lista para seleccionar ofertas que añadir a la lista. Mueva las ofertas seleccionadas al cuadro **Ofertas incluidas** utilizando el botón >>.
6. Cuando haya terminado de seleccionar las ofertas, pulse **Guardar cambios**. Volverá a la página Resumen de lista de ofertas de la lista nueva.

## Adición de una lista de ofertas inteligente

1. Seleccione **Campaña > Ofertas**.  
Aparecerá la página Ofertas.
2. Pulse el icono **Añadir una lista**.  
Aparecerá la página Lista de ofertas nueva.
3. Especifique un nombre, la política de seguridad y, opcionalmente, una descripción de la lista de ofertas.
4. Seleccione la casilla de verificación **Esta lista de ofertas es inteligente**.
5. En la sección **Ofertas incluidas**, utilice los atributos de oferta existentes, sus valores y los operadores AND y OR para crear las condiciones de inclusión de ofertas en esta lista de ofertas.
6. Si lo desea, utilice la vista de carpetas en Restringir acceso de búsqueda (para todos los usuarios) para limitar la búsqueda a las carpetas seleccionadas. Para incluir subcarpetas en los resultados de búsqueda, seleccione la casilla de verificación Incluir subcarpetas.

**Nota:** Toda oferta seleccionada mediante esta búsqueda estará disponible a cualquier usuario con permisos de acceso a esta lista de ofertas, incluso si en condiciones normales no tienen permiso para ver dichas ofertas o acceder a ellas.

7. Si lo desea, utilice las listas desplegables en **Ordenar ofertas coincidentes por** para seleccionar el atributo de oferta por el que desea ordenar las ofertas coincidentes, y si el orden de clasificación es ascendente o descendente.
8. Si lo desea, indique si quiere limitar los resultados de búsqueda a las "X" primeras ofertas coincidentes. De forma predeterminada, no hay límite.
9. Cuando haya terminado de definir los criterios de la lista de ofertas inteligentes, pulse **Guardar cambios**. Volverá a la página Resumen de lista de ofertas de la lista nueva.

## Edición de una lista de ofertas

Después de guardar los cambios a la lista de ofertas, cualquier campaña que utilice listas de ofertas usará de forma automática las definiciones de listas de ofertas más recientes la próxima vez que se ejecute.

1. Seleccione **Campaña > Ofertas**.  
Aparecerá la página Ofertas.
2. Pulse el hipervínculo del nombre de la lista de ofertas que desee editar.  
Aparecerá la pestaña **Resumen** de la lista de ofertas.
3. Pulse el icono **Editar**.  
Los detalles de la lista de ofertas aparecerán en modo **Edición**.
4. Haga los cambios que desee.  
Los nombres de lista de ofertas tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede consultar los detalles en "Caracteres especiales en nombres de objeto de IBM Campaign", en la página 245.

5. Cuando haya terminado de realizar los cambios, pulse **Guardar cambios**. Volverá a la página Resumen de lista de ofertas de la lista.

## Desplazamiento de listas de ofertas

Se pueden mover una o más listas de ofertas entre carpetas siguiendo los mismos pasos que cuando se mueven ofertas, y se se pueden mover ofertas y listas de ofertas en la misma operación.

## Supresión de listas de ofertas

Se pueden suprimir una o más listas de ofertas siguiendo los mismos pasos que cuando se suprimen ofertas, y se se pueden suprimir ofertas y listas de ofertas en la misma operación.

## Retirada de listas de ofertas

Puede retirar una lista de ofertas en cualquier momento para evitar su uso posterior. La retirada de una lista de ofertas no afecta a las ofertas contenidas en dicha lista.

Las listas de ofertas retiradas permanecen visible en la jerarquía de ofertas, pero aparecen difuminadas en gris. Están disponibles para la creación de informes, pero ya no pueden asignarse.

**Nota:** Una vez retirada una lista de ofertas, no podrá volver a habilitarla. Si necesita una lista de ofertas con los mismos detalles que los de una retirada, deberá volver a crearla manualmente.

Las listas de ofertas se retiran siguiendo los mismos pasos que para retirar ofertas, y se pueden retirar ofertas y listas de ofertas en la misma operación.

## Asignación de listas de ofertas a celdas

**Nota:** Si su entorno de Campaign está integrado con Marketing Operations, deberá utilizar Marketing Operations para asignar ofertas o listas de ofertas a celdas de salida en el formulario de la hoja de cálculo de celdas objetivo de un proyecto de campaña. Si el entorno de Campaign está configurado para acceder a campañas heredadas, utilice las instrucciones de esta guía para asignar ofertas o listas de ofertas a celdas de salida en campañas heredadas. En las campañas heredadas hay dos formas de asignar ofertas a celdas: desde la hoja de cálculo de celdas objetivo de la campaña o en el diálogo de configuración del proceso. Para obtener más información, consulte el apartado “Acerca de la integración con IBM Marketing Operations” en la página 2.

Puede asignar listas de ofertas a celdas en procesos de contacto de la misma forma en que se asignan ofertas individuales. Puede asignar cualquier combinación de ofertas y listas de ofertas a la misma celda.

Sin embargo, cualquier atributo parametrizado contenido en las ofertas de la lista de ofertas utilizará sus valores predeterminados. No podrá asignar valores de parámetro a las ofertas contenidas en la lista de ofertas. Si necesita cambiar los valores parametrizados, puede realizar una de las acciones siguientes:

- cambiar el/los valor(es) predeterminado(s) asociado(s) a la oferta existente, crear una copia de la oferta con los valores predeterminados deseados y asegurarse de que se utilice en la lista de ofertas
- asignar la oferta de forma individual, fuera de la lista de ofertas

---

## Gestión de ofertas cuando Marketing Operations está integrado con Campaign

Si su entorno de IBM Campaign está integrado con IBM Marketing Operations, hay dos posibilidades de gestionar las ofertas.

- Si el sistema está configurado de modo que las ofertas se gestionen mediante la versión de la característica de Marketing Operations, entonces se utiliza la opción **Ofertas** del menú **Operaciones**. Puede obtener información relativa a la creación de ofertas de esta manera consultando la *Guía de integración de IBM Marketing Operations y Campaign*.
- Si el sistema está configurado de modo que las ofertas se gestionen mediante la versión de la característica de Campaign, entonces se utiliza la opción **Ofertas** del menú **Campaign**.

Pregunte al administrador del sistema qué opción de gestión de ofertas está configurada en su sistema.

---

## Introducción a la utilización de activos de Marketing Operations en ofertas de Campaign

Si Marketing Operations y Campaign están instalados y posee la licencia del complemento de gestión de activos de marketing de IBM para Marketing Operations, las campañas pueden incluir activos digitales de las bibliotecas de activos de Marketing Operations. Por ejemplo, una oferta puede incluir un logotipo de producto que se almacena en una biblioteca de activos de Marketing Operations.

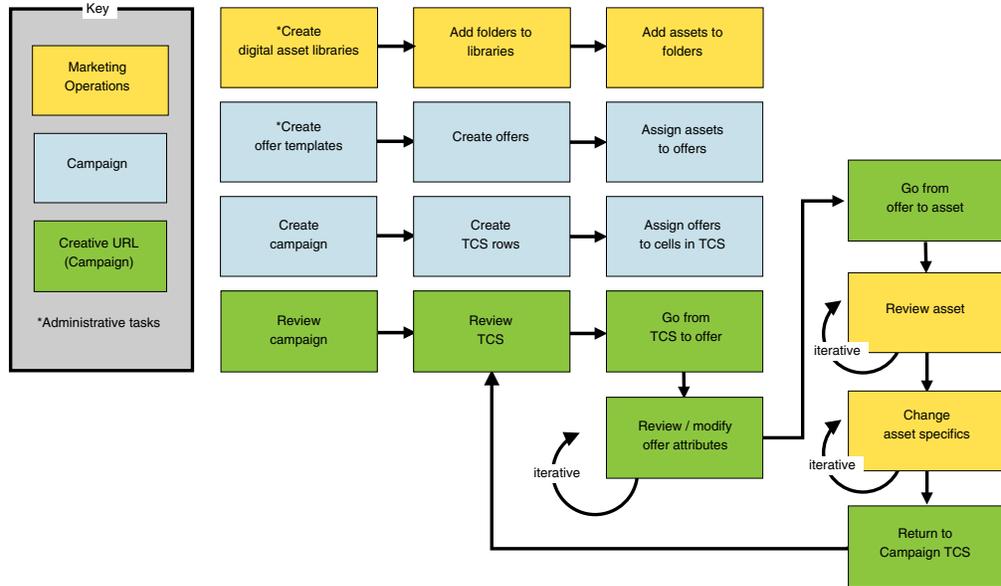
**Nota:** Campaign puede o no puede integrarse con Marketing Operations.

Para incluir un activo en una oferta, un usuario crea una oferta basada en una plantilla que incluye el atributo **CreativeURL**. Un "URL creativo" es un puntero que indica la ubicación de un activo en Marketing Operations. El activo al que apunta el atributo **CreativeURL** se incluye en la oferta.

El atributo **CreativeURL** permite a los usuarios moverse de Campaign a Marketing Operations cuando configuren ofertas, plantillas de oferta o campañas.

Por ejemplo, cuando se crea o edita una campaña, se puede acceder desde una celda de hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS) a la oferta relacionada con la celda. Desde esa oferta, puede navegar al activo relacionado en Marketing Operations, donde podrá verlo o modificarlo. También puede subir un activo nuevo a la biblioteca, para su uso inmediato en la campaña.

En el ejemplo siguiente se muestra un posible flujo de trabajo para un sistema que no integra Marketing Operations con Campaign. El flujo de trabajo puede ser diferente.



## Cómo utilizar un activo de Marketing Operations en una oferta de Campaign

En este tema se explica cómo relacionar un activo digital de Marketing Operations con una oferta de Campaign, para sistemas que no se han integrado.

**Nota:** Si Marketing Operations está integrado con Campaign, y la integración de ofertas está habilitada, debe seguir un proceso ligeramente distinto. Consulte *IBM Marketing Operations y la Campaign Guía de integración*.

Un activo es un archivo electrónico diseñado para su uso en un programa de marketing. Ejemplos de activos pueden ser logotipos, imágenes de marcas, documentos de investigación de marketing, materiales de referencia, material auxiliar corporativo o plantillas de documentos. Si utiliza Marketing Operations y también Campaign, puede incluir un archivo de una biblioteca de activos de Marketing Operations como parte de una oferta de Campaign. Para incluir un activo en una oferta, utilice el atributo **CreativeURL**. Un "URL creativo" es un puntero a un archivo en una biblioteca de activos de Marketing Operations.

Tabla 16. Cómo utilizar un activo de Marketing Operations en una oferta de Campaign

Tarea	Detalles
Requisito previo: crear y rellenar una biblioteca de activos en Marketing Operations.	Los administradores de Marketing Operations crean bibliotecas de activos que sirven de repositorios para los archivos. Los usuarios de Marketing Operations pueden cargar activos digitales y organizarlos en carpetas dentro de las bibliotecas de activos.  Para obtener una lista de requisitos previos y de directrices, consulte la publicación <i>Campaign - Guía del administrador</i> .
Requisito previo: añadir el atributo <b>CreativeURL</b> a una plantilla de oferta.	Los administradores de Campaign añaden el atributo <b>CreativeURL</b> a una plantilla de oferta al definir dicha plantilla.  Para obtener más información, consulte la publicación <i>Campaign - Guía del administrador</i> .

Tabla 16. Cómo utilizar un activo de Marketing Operations en una oferta de Campaign (continuación)

Tarea	Detalles
<p>Cree una oferta basada en una plantilla que incluya el atributo <b>CreativeURL</b> y relacione un activo con la oferta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seleccione <b>Campaña &gt; Ofertas</b>, pulse el icono <b>Añadir una oferta</b> y seleccione una plantilla que incluya el atributo <b>CreativeURL</b>.</li> <li>2. Utilice la página Oferta nueva para definir la oferta (nombre, política de seguridad, y demás información) y luego pulse <b>Examinar biblioteca</b> en el <b>URL creativo</b>. (Los pasos 2 a 5 también se pueden llevar a cabo desde el modo de vista Hoja de cálculo de celdas objetivo).</li> <li>3. En la ventana emergente, pulse una biblioteca para abrirla. Se abrirá la ventana de la biblioteca.</li> <li>4. En la ventana de la biblioteca, vaya a una carpeta de la biblioteca de activos y seleccione el activo que desee utilizar en esta oferta.</li> <li>5. Para añadir un activo, pulse <b>Añadir activo</b> y, a continuación, defina el nombre del activo, el propietario y demás información. En el campo <b>Archivo</b>, pulse <b>Cargar</b> y, a continuación, busque el activo. Puede cargar un archivo, obtener una vista previa de un archivo o una miniatura.</li> <li>6. Siga las indicaciones para seleccionar y cargar activos en la biblioteca, guarde los cambios y acepte el activo.</li> <li>7. Pulse <b>Guardar cambios</b> para guardar la oferta.</li> </ol> <p>Ahora se incluirá un enlace al activo especificado en el campo <b>URL creativa</b>.</p>
<p>Asignar ofertas a celdas en la hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS en sus siglas inglesas) de Campaign.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vaya a la página Todas las campañas, pulse en una campaña, seleccione la pestaña Celdas objetivo y edite la TCS.</li> <li>2. Pulse en la columna Ofertas asignadas y pulse <b>Seleccionar una o más ofertas</b>.</li> <li>3. Utilice la ventana Seleccionar ofertas para seleccionar la oferta creada.</li> <li>4. Guarde la TCS y salga.</li> </ol> <p>Su campaña ahora incluye un activo digital de Marketing Operations. Normalmente, una campaña pasa ahora por un proceso de revisión y ajuste que se explica en los pasos siguientes.</p>
<p>Modificar la oferta (opcionalmente)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vaya a la página Todas las campañas, pulse en una campaña, seleccione la pestaña Celdas objetivo y edite la TCS.</li> <li>2. Pulse en la columna Ofertas asignadas y pulse <b>Ver ofertas</b>.</li> <li>3. Se abrirá la ventana <b>Ver/editar oferta</b>. Seleccione la oferta y pulse <b>Obtener vista previa</b>. Si decide eliminar una oferta, selecciónela y pulse Eliminar.</li> <li>4. Para editar la oferta, ábrala pulsando el icono <b>Editar</b> en la parte superior de la ventana emergente.</li> <li>5. Con la oferta abierta para editarla, puede editar los valores de los atributos parametrizados. También puede acceder a activos de Marketing Operations: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pulse el enlace <b>Examinar biblioteca</b> en el campo <b>URL creativa</b>.</li> <li>b. En la ventana que se abre, pulse en una biblioteca.</li> <li>c. En la ventana resultante, vaya a una carpeta en la biblioteca de activos y seleccione un activo para utilizarlo en esta oferta.</li> <li>d. Si desea añadir un activo, pulse <b>Añadir activo</b> y, a continuación, proporcione la información necesaria. En el campo <b>Archivo</b>, pulse <b>Cargar</b> y, a continuación, busque el activo. Puede cargar un archivo, una vista previa de un archivo o una miniatura. Siga las indicaciones para completar la acción.</li> <li>e. Pulse <b>Guardar cambios</b> para guardar la oferta.</li> </ol> </li> </ol> <p>Ahora se incluirá un enlace al activo seleccionado en el campo <b>URL creativa</b>.</p>

Tabla 16. Cómo utilizar un activo de Marketing Operations en una oferta de Campaign (continuación)

<b>Tarea</b>	<b>Detalles</b>
Guardar y salir.	Cierre las ventanas de IBM Marketing Operations y vuelva a la TCS de Campaign. Guarde la TCS y salga.

---

## Capítulo 8. Celdas

Una celda es una lista de identificadores (como, por ejemplo, ID de clientes o de posibles clientes procedentes de la base de datos) a la que se asigna una o varias ofertas en Campaign.

Las celdas se crean mediante la configuración y ejecución de procesos de manipulación de datos en los diagramas de flujo. Estas celdas de salida pueden utilizarse también como entrada de otros procesos en el mismo diagrama de flujo (situados por debajo del proceso que las ha creado).

Cada celda generada en un diagrama de flujo tiene:

- Un **código de celda** generado por el sistema. El código de celda tiene un formato estándar establecido por los administradores del sistema, y se genera de forma que sea exclusivo. No se comprueba la exclusividad de los códigos de celda a menos que el parámetro de configuración del diagrama de flujo AllowDuplicateCellCodes se haya establecido a "No", en cuyo caso se fuerza la exclusividad de los códigos de celda siempre dentro del diagrama de flujo actual. Puede obtener detalles sobre los códigos de celda y los generadores de códigos de celda en la *Guía del administrador de Campaign*. Para obtener detalles sobre los parámetros de configuración que proporciona IBM EMM, consulte la publicación *Marketing Platform Guía del administrador*.
- Un **nombre de celda** generado por el sistema y que es exclusivo dentro del diagrama de flujo actual.

Además de crear celdas en los diagramas de flujo, también se pueden crear códigos de celda marcadores de posición en la hoja de cálculo de celdas objetivo, a los que más adelante se les podrá enlazar celdas creadas en los diagramas de flujo.

---

### Nombres y códigos de celda

Los nombres y códigos de celda son importantes porque establecen los enlaces entre procesos que generan celdas o que reciben celdas de entrada.

#### Códigos de celda

Los códigos de celda tienen un formato estándar determinado por los administradores de sistema, y son exclusivos cuando se generan. Puesto que los códigos de celda pueden editarse, no se comprueba su exclusividad a menos que el parámetro de configuración del diagrama de flujo AllowDuplicateCellCodes se haya establecido a "No", en cuyo caso se fuerza que los códigos de celda sean exclusivos solo dentro del diagrama de flujo actual. No hay comprobación de exclusividad en la hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS en sus siglas inglesas). Puede obtener detalles sobre los códigos de celda y los generadores de códigos de celda en la *Guía del administrador de Campaign*. Para obtener detalles sobre los parámetros de configuración que proporciona IBM EMM, consulte la publicación *Marketing Platform Guía del administrador*.

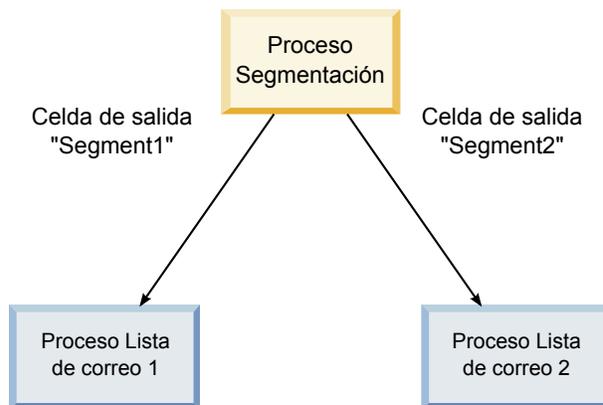
## Nombres de celda

**Nota:** Los nombres de celda tienen determinadas restricciones de caracteres. Puede consultar los detalles en "Caracteres especiales en nombres de objeto de IBM Campaign", en la página 245.

De forma predeterminada, los nombres de celda se basan en el proceso que las genera (por ejemplo, si una celda es generada por un proceso denominado "Select1", el nombre de celda predeterminado será "Select1", aunque puede sustituirse. Si cambia un nombre de proceso, los nombres de las celdas generadas por dicho proceso también cambiarán automáticamente, tanto en ese proceso como en cualquier proceso conectado a continuación dentro del mismo diagrama de flujo. Si cambia un nombre de celda, también podría estar afectando a los enlaces entre dicha celda y cualquier proceso que esté a continuación y que utilice dicha celda como entrada.

Por ejemplo, si tiene un proceso Segmentación que genera dos celdas de salida llamadas Segmento1 y Segmento2, y dichas celdas se utilizan como entrada a dos procesos Lista de correo,(Lista de correo 1 y Lista de correo 2), si se cambian los nombres de las celdas Segmento después de haber conectado los procesos Lista de correo, tendrá que entender cómo Campaign maneja los nombres de celda.

El siguiente diagrama muestra un ejemplo básico de un proceso Segmentación que genera dos celdas de salida que, a su vez, son la entrada de procesos Lista de correo que aparecen a continuación.

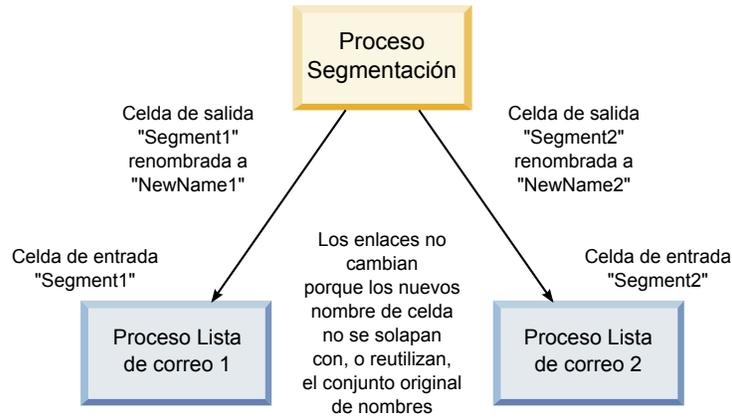


## Ejemplos: escenarios de renombrado de celdas

### Escenario 1: todos los nombres de celda nuevos son distintos de los nombres originales

Si ningún nombre de celda nuevo se solapa con los nombres predeterminados originales (es decir, en el ejemplo, si no se utiliza "Segmento1" ni "Segmento2" como nombre de ninguna de las celdas de salida de Segmentación), entonces Campaign podrá mantener los enlaces originales basándose en el "orden" original de las celdas. En esta situación, y puesto que no hay solapamiento o reutilización de ninguno de los nombres originales, el enlazado entre las celdas de salida del proceso Segmentación y los dos procesos Lista de correo respectivos permanece intacto, tal y como se muestra en el siguiente diagrama.

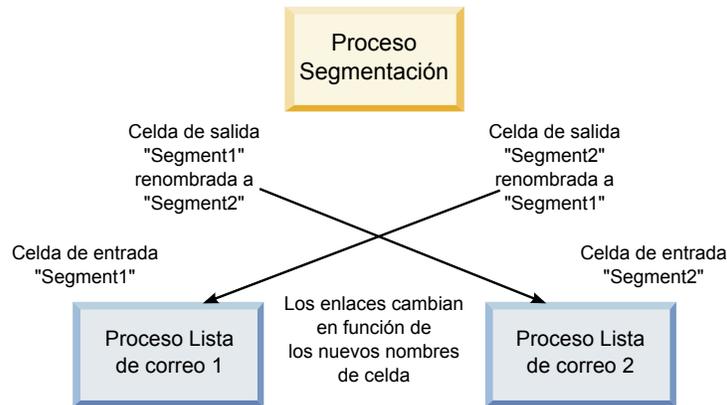
Escenario 1:  
 Todos los nombres de celda nuevos son distintos  
 a los nombres de celda originales



**Escenario 2: el conjunto de nombres de celda nuevos es idéntico al conjunto original de nombres de celda, pero con el orden cambiado**

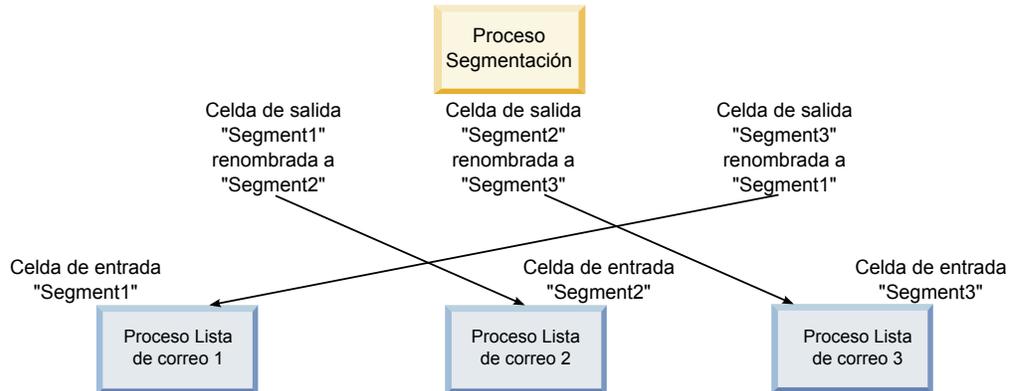
Si los nombres nuevos elegidos para las celdas son exactamente los mismos que los nombres del conjunto original y solamente se les ha cambiado el orden, los procesos que hay a continuación buscarán las celdas disponibles por su nombre (es decir, los nombres de celda nuevos) y los enlaces se intercambiarán según sea necesario. En el ejemplo, la celda de salida recién renombrada Segmento2 es ahora la celda de entrada de Lista de correo 2, y la celda recién nombrada Segmento1 es ahora la celda de entrada de Lista de Correo 1, tal y como se muestra en el siguiente diagrama.

Escenario 2:  
 Los nombres de celda nuevos son idénticos al  
 conjunto de nombres de celdas original, pero reordenado



El siguiente diagrama ilustra la misma situación con tres celdas de salida y entrada.

Escenario 2a:  
Los nombres de celda nuevos son idénticos al conjunto original de nombres de celda, pero reordenados

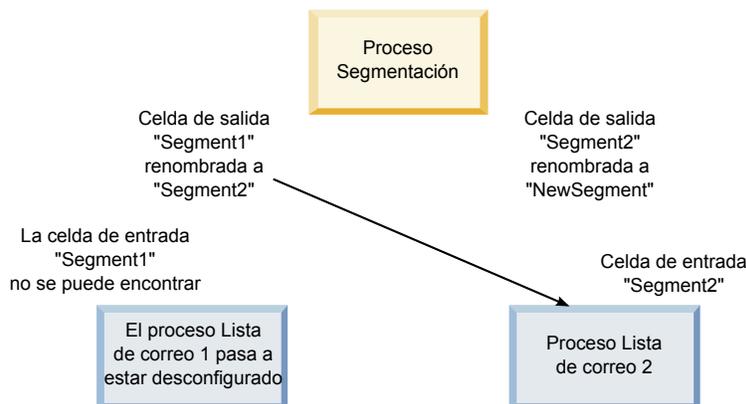


Los enlaces cambian en función de los nombres de celda. Los procesos que se encuentran por debajo se vuelven a enlazar en función de los nombres de celda de salida originales con los que se han enlazado.

### Escenario 3: el conjunto de nombres de celda nuevos se solapa con algunos de los nombres de celda originales, y se añaden nombres de celda nuevos

Si los nuevos nombres se solapan con algunos de los nombres originales y se han añadido nombres de celda nuevos, se podrán reorganizar aquellos enlaces que utilicen nombres que estén en el conjunto original de nombres de celda, pero el resto quedarán rotos. Por ejemplo, si se renombra la celda "Segmento1" a "Segmento2" y se renombra la celda "Segmento2" a "SegmentoNuevo", la nueva "Segmento2" se enganchará a Lista de Correo 2, mientras que Lista de Correo 1 quedará sin configurar, ya que no se puede encontrar una celda de entrada con el nombre "Segmento1".

Escenario 3:  
Se han introducido nuevos nombres de celda en el conjunto original de nombres de celda



## Cómo trabajar con celdas

Una celda es una lista de identificadores (como clientes o posibles clientes) a la que se asigna una o más ofertas. Se pueden realizar las siguientes tareas con las celdas.

## Creación de una celda en un proceso de diagrama de flujo

Puede crear celdas como salida de cualquier proceso de manipulación de datos (como Audiencia, Extracción, Fusión o Seleccionar) en un diagrama de flujo.

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, configure un proceso de manipulación de datos.
2. Cuando ejecute el proceso, una o más celdas (dependiendo del tipo de proceso y de los detalles de configuración) se crearán como salida del proceso.

**Nota:** Además de crear celdas en diagramas de flujo, también se pueden crear celdas marcadoras de posición en la hoja de cálculo de celdas objetivo y enlazarlas después a celdas del diagrama de flujo.

## Limitación del tamaño de las celdas de salida

Para limitar el número de ID generados por procesos de manipulación de datos como Audiencia, Extracción, Fusión o Selección, pulse la pestaña **Límite de tamaño de la celda** del diálogo de configuración del proceso.

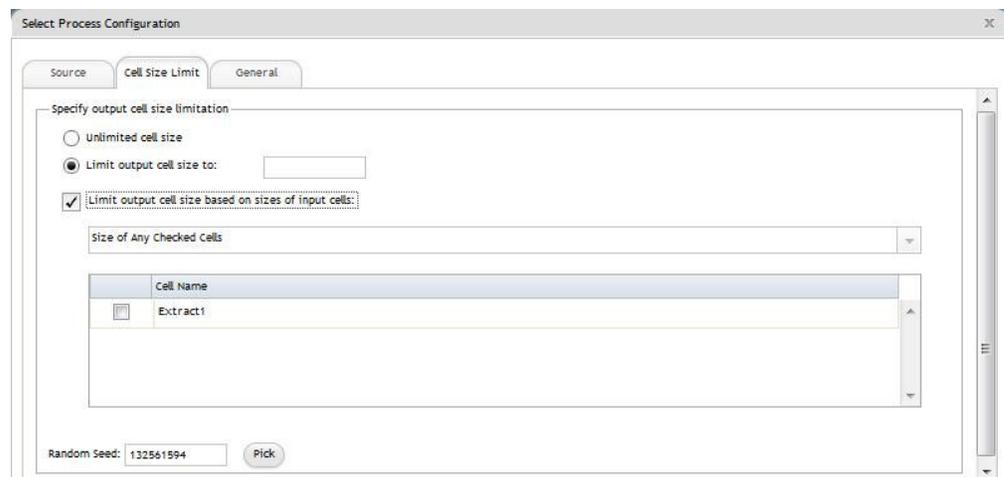
Las opciones que tiene para limitar el tamaño de la celda de salida dependen de si el proceso acepta entrada procedente de una celda o una tabla. En procesos que pueden aceptar cualquier tipo de entrada, la ventana Límite de tamaño de la celda cambia dinámicamente para presentar las opciones adecuadas al tipo de entrada.

- procesos que reciben entrada de una celda de salida
- procesos que reciben entrada de una tabla

Para cualquiera de los tipos de entrada, también se puede cambiar el el valor de inicio aleatorio para la selección aleatoria de ID.

### Procesos que reciben entrada de una celda de salida

Si el proceso toma una entrada de una celda de salida, puede utilizar la pestaña Límite de tamaño de celda para limitar el número de ID de salida.



Utilice los controles siguientes para afectar al tamaño de celda de salida:

- **Tamaño de celda ilimitado** devuelve todos los ID que se ajustan a los criterios de consulta o selección. Esta opción es el valor predeterminado.
- **Limitar tamaño de celda de salida a** no devuelve más que el número especificado de ID exclusivos, seleccionados aleatoriamente de todos los ID que

se ajustan a los criterios de consulta. En el cuadro de texto, especifique el número máximo de ID que desea que se devuelvan. Campaign correlaciona los registros de los que se han eliminado los duplicados que se devuelven de la base de datos con los de las celdas de entrada y a continuación realiza una selección aleatoria para llegar al tamaño de celda final. La lista de ID en las celdas que se pasan de proceso a proceso siempre es exclusiva.

**Nota:** Utilice la opción **Aleatorio** sólo cuando sea importante que se devuelvan exactamente *N* registros. Esta opción utiliza una gran cantidad de espacio temporal y tarda más tiempo porque se deben llevar todos los ID al servidor de Campaign.

### **Limitación del tamaño de celda de salida en función del tamaño de celda de entrada**

En los procesos que reciben entrada de celdas, puede utilizar los tamaños de las celdas de procesos conectados entrantes como atributos para limitar el tamaño de celda de salida, incluso si no se están utilizando los datos o ID de celda reales.

Por ejemplo, si conecta 3 procesos, con una celda de salida cada uno, a un proceso Selección, podría utilizar solo una de las tres celdas de entrada como entrada real de datos del proceso Selección, pero puede utilizar los *atributos* de las demás celdas de entrada para especificar el tamaño de celda de salida del proceso Selección. Una línea continua conecta el proceso cuya celda de salida es utilizada realmente por el proceso Selección; una línea discontinua conecta los procesos cuyas celdas de salida no se usan como entrada de datos, sino que solo tienen una relación temporal con el proceso Selección.

Utilice la casilla de verificación **Limitar el tamaño de celda de salida en función de los tamaños de celdas de entrada** para especificar las celdas de entrada cuyos atributos de tamaño desee utilizar para limitar el tamaño de celda de salida del proceso actual. Algunas de estas opciones actúan en combinación con el valor **Limitar tamaño de salida a** especificado.

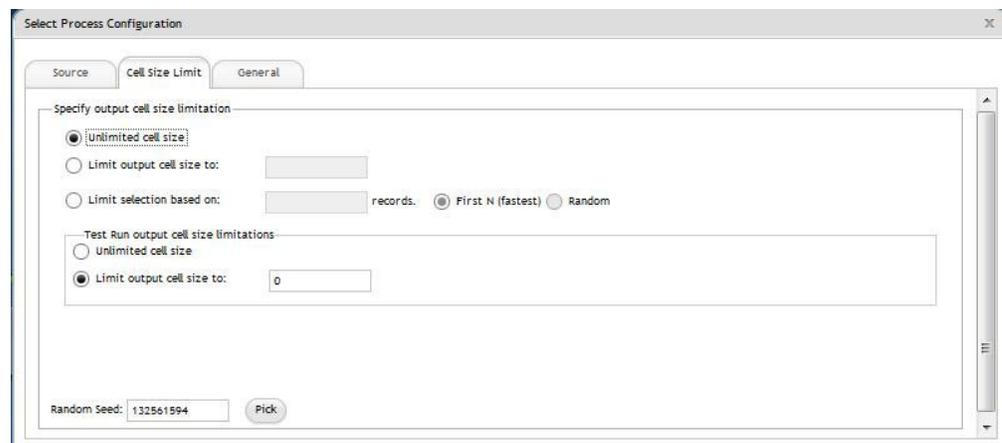
### **Limitación del tamaño de celda de salida en función del tamaño de las celdas de entrada:**

1. Pulse la pestaña **Límite del tamaño de celda** del proceso.  
Verá la ventana Límite del tamaño de celda.
2. Elija el método mediante el cual los límites se calcularán seleccionando una opción en la lista desplegable:
  - **Celda seleccionada de mayor tamaño** — especifica que el tamaño de celda de salida no debe superar el tamaño de la mayor celda de entrada seleccionada. Por ejemplo, si están seleccionadas las celdas A, B y C, con tamaños de 250, 500 y 100 respectivamente, el tamaño de la celda de salida de este proceso se limitaría a 500, que es el mayor de todos los tamaños de las celdas de entrada.
  - **Tamaño máximo (arriba) menos la suma de todas las celdas seleccionadas** — utilice esta opción junto con el valor **Limitar tamaño de celda de salida a** especificado arriba. Esta opción especifica que el tamaño de la celda de entrada no debe exceder  $x$ , donde  $x$  es la diferencia entre el número especificado en el campo **Limitar tamaño de celda de salida a** de arriba y la suma de todas las celdas de entrada seleccionadas. Por ejemplo, si se ha especificado un valor de 1000 en **Limitar tamaño de celda de salida a** y se han seleccionado las celdas de entrada A y B con tamaños 100 y 200 respectivamente, el tamaño de celda de salida de este proceso se limitará a  $1000 - (100+200) = 700$ .

- **Tamaño de cualquier celda seleccionada** — especifica que el tamaño de celda de salida no deberá exceder el tamaño de cualquiera de las celdas de entrada seleccionadas. Por ejemplo, si están seleccionadas las celdas A, B y C, con tamaños de 250, 500 y 100 respectivamente, el tamaño de la celda de salida de este proceso se limitaría a 100, que es el menor de todos los tamaños de las celdas de entrada.
  - **Suma de todas las celdas seleccionadas** — especifica que el tamaño de celda de salida no deberá exceder el tamaño total (suma) de todas las celdas de entrada seleccionadas. Por ejemplo, si están seleccionadas las celdas A, B y C, con tamaños de 250, 500 y 100 respectivamente, el tamaño de la celda de salida de este proceso se limitaría a 850, que es la suma de los tamaños de las tres celdas de entrada.
3. En la lista de celdas de entrada, seleccione las casillas de verificación de las celdas de entrada en cuyos tamaños desee que se base el criterio del tamaño de celda de salida.

### Procesos que reciben entrada de una tabla

Si el proceso recibe entrada de una tabla (o de un segmento estratégico, en procesos que permitan esta opción), utilice la pestaña Límite de tamaño de celda como se indica a continuación.



Utilice esta pestaña para especificar límites en el tamaño de las celdas de salida. La diferencia principal entre las dos opciones de **Límite** es su efecto en los recursos y el número final de registros cuando el origen de datos no está normalizado.

- **Tamaño de celda ilimitado:** devuelve todos los ID que cumplen los criterios de la selección o consulta. Esta opción es el valor predeterminado.
- **Limitar el tamaño de celda de salida a:** no devuelve más que el número especificado de ID exclusivos, seleccionados aleatoriamente entre todos los ID que cumplen los criterios de la consulta. En el cuadro de texto, especifique el número máximo de ID que desea que se devuelvan. Campaign elimina los duplicados de todo el conjunto de ID antes de la selección aleatoria y a continuación conserva sólo el número especificado de registros, de forma que se devuelve una lista de ID exclusivos incluso cuando existen duplicados en los campos de ID. Esta opción utiliza una gran cantidad de espacio temporal y tarda más tiempo porque se deben llevar todos los ID al servidor de Campaign. Utilice esta opción sólo cuando los datos estén normalizados en el campo de ID y si sea importante que se devuelvan exactamente *N* registros.
- **Limitar selección en función de:** utilice esta opción para limitar los registros que cumplen los criterios de la consulta. Esta opción reduce el tiempo y la memoria

que se requieren para seleccionar el conjunto final de registros. Sin embargo, puede producir un número menor al especificado de ID exclusivos.

- **Primeros N (más rápidos):** Campaign recupera de la base de datos sólo los primeros *N* registros que cumplen los criterios de la consulta. A continuación, Campaign elimina los duplicados de estos ID. Si los datos no están normalizados, el resultado final contiene un número menor al solicitado de registros exclusivos. Este método es el más rápido ya que requiere menos tiempo para recuperar los datos y utiliza menos espacio de tabla temporal.
- **Aleatorio:** Campaign recupera de la base de datos todos los registros que cumplen los criterios de la consulta y a continuación selecciona aleatoriamente el número de registros solicitado. A continuación, Campaign elimina los duplicados de estos ID. Si los datos no están normalizados, el resultado final contiene un número menor al especificado de registros exclusivos. Esta opción utiliza menos espacio temporal porque Campaign solo recupera y almacena los registros seleccionados aleatoriamente.

### Aplicación de limitaciones en el tamaño de celda de salida en ejecuciones de prueba

En algunos procesos, incluidos Audiencia y Selección, también se puede limitar el tamaño de celda específicamente para las ejecuciones de prueba. Utilice las opciones de esta sección para controlar la cantidad de datos devueltos y posteriormente procesados durante una ejecución de prueba.

- **Tamaño de celda ilimitado** — esta es la opción predeterminada. El número de ID devueltos a partir de los criterios de consulta o selección en la pestaña **Origen** de este proceso no cambia. Con esta opción, la ejecución de prueba opera sobre los mismos datos que en una ejecución de producción, pero no se completan los historiales de ofertas y contactos.
- **Limitar el tamaño de celda de salida a** — devuelve un número exacto especificado de ID seleccionados aleatoriamente de todos los ID que se ajustan a los criterios de consulta. En el cuadro de texto, especifique el número de ID que desea que se devuelvan. Con este método, Campaign elimina los duplicados de todo el conjunto de ID antes de la selección aleatoria, y luego retiene el número especificado de registros, de modo que se devuelve una lista de ID exclusivos incluso si existen duplicaciones en los campos de ID.

**Nota:** La selección de registros con esta opción utiliza una gran cantidad de espacio temporal y es la que lleva más tiempo, porque todos los ID deben llevarse al servidor de Campaign. Utilice esta opción sólo cuando los datos no estén normalizados en el campo ID y sea importante devolver exactamente *N* registros.

### Cambio del nombre de celda

De forma predeterminada, el nombre de una celda creada en un proceso coincide con el nombre de proceso. En los procesos que crean más de una celda, los nombres de las celdas de salida son una concatenación del nombre de proceso y del nombre de segmento. Por ejemplo, un proceso Segmentación llamado "Segmento1" que cree 3 segmentos tendrá celdas de salida cuyos nombres predeterminados son "Segmento1.Segmento1", "Segmento1.Segmento2" y "Segmento1.Segmento3."

Los nombres de célula están diseñados para ser enlazados al nombre del proceso que los creó. Si edita un nombre de proceso, los nombres de celda cambiarán también de forma automática.

Sin embargo, si edita los nombres de celda, se eliminará su enlace al nombre de proceso. Esto significa que si posteriormente se cambia el nombre del proceso, el/los nombre(s) de celda ya no cambiarán automáticamente.

## **Cambio del nombre de una celda en un proceso de diagrama de flujo**

**Nota:** Cuando guarde los cambios del nombre de celda de salida, si **Autogenerar** está seleccionado para el código de celda, este se volverá a generar. Si no desea que el código de celda cambie, deseleccione **Autogenerar** antes de editar el nombre de celda.

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, efectúe una doble pulsación en el proceso cuyo nombre de celda de salida desee cambiar. Verá el diálogo de configuración del proceso.
2. Pulse la pestaña **General**. Verá la información general del proceso, incluyendo el nombre de proceso y el nombre de celda de salida.
3. Coloque el cursor en el campo **Nombre de celda de salida** de modo que el texto quede seleccionado, y edite el nombre de celda.
4. Pulse **Aceptar**. Los cambios se han guardado. Si ha editado el nombre de celda de modo que ya no coincida con el nombre de proceso, estos nombres ya no estarán enlazados.

**Nota:** Guardar un diagrama de flujo no desencadenará ningún tipo de validación. Para comprobar que el diagrama de flujo se ha configurado correctamente sin errores, puede realizar manualmente una validación del diagrama de flujo.

## **Restablecimiento del nombre de celda**

De forma predeterminada, el nombre de una celda creada en un proceso coincide con el nombre de proceso. En los procesos que crean más de una celda, los nombres de las celdas de salida son una concatenación del nombre de proceso y del nombre de segmento. Por ejemplo, un proceso Segmentación llamado "Segmento1" que cree 3 segmentos tendrá celdas de salida cuyos nombres predeterminados son "Segmento1.Segmento1", "Segmento1.Segmento2" y "Segmento1.Segmento3."

Si renombra el proceso, el/los nombre(s) de celda también cambiará(n) automáticamente, de modo que el nombre de celda y el nombre de proceso permanecen enlazados.

Sin embargo, si ha cambiado el nombre de celda manualmente, quedando así distinto del nombre de proceso, los nombres de celda y de proceso ya no estarán enlazados. Puede restaurar el enlace renombrando el nombre de celda para que quede igual que el nombre de proceso.

## **Restablecimiento del nombre de celda**

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, efectúe una doble pulsación en el proceso cuyo nombre de celda de salida desee restablecer. Verá el diálogo de configuración del proceso.
2. Pulse la pestaña **General**. Verá la información general del proceso.
3. El siguiente paso varía en función de si está editando un proceso que genera una sola celda o varias celdas:

- En los procesos que generen una sola celda, edite el texto del campo **Nombre de celda de salida** de modo que quede idéntico al nombre de proceso que se muestra en el campo Nombre de proceso.
- En los procesos que generen varias celdas, pulse **Restablecer nombres de celda**. Los nombres de celda se revertirán al formato predeterminado, que es una concatenación del nombre de proceso actual y del nombre de segmento.

Los nombres de proceso y de celda volverán a estar enlazados. Si ahora cambia el nombre de proceso, el nombre de celda de salida también cambiará automáticamente.

4. Pulse **Aceptar**. Los cambios se guardarán y el diálogo de configuración del proceso se cerrará.

## Acerca de copiar y pegar nombres y códigos de celda

En los procesos que generan más de una celda, puede utilizarse la característica de copiar y pegar para editar varios nombres y códigos de celdas de salida en la cuadrícula de celdas de salida.

### Copia y pegado de todas las celdas de la cuadrícula

En los procesos que generan más de una celda, puede utilizarse la característica de copiar y pegar para editar varios nombres y códigos de celdas de salida en la cuadrícula de **Celdas de salida**.

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, efectúe una doble pulsación sobre el proceso cuyos nombres y códigos de celda desee copiar. Verá el diálogo de configuración del proceso.
2. Pulse la pestaña **General**. Verá la información general del proceso, incluida la cuadrícula de **Celdas de salida**.
3. En la cuadrícula de **Celdas de salida**, pulse en cualquier lugar para seleccionar todas las celdas. Siempre se seleccionan todas las celdas para el pegado independientemente de la posición del cursor.

**Nota:** La columna **Código de celda** no podrá editarse ni seleccionarse a menos que deseccione la casilla de verificación **Generación automática de códigos de celda**.

4. Pulse **Copiar**. Se copiarán todas las celdas al portapapeles.
5. Pulse dentro de la celda que queda en la parte superior izquierda de donde desea pegar las celdas.
6. Pulse **Pegar**. El contenido de las celdas copiadas sustituye el contenido original de un bloque de celdas del mismo tamaño que el copiado.

### Pegado de nombres y códigos de celda procedentes de una hoja de cálculo externa

1. Seleccione y copie celdas o texto procedentes de una hoja de cálculo externa u otras aplicaciones utilizando la característica de copia de dichas aplicaciones.
2. En Campaign, en un diagrama de flujo en modo **Edición**, efectúe una doble pulsación sobre el proceso cuyos nombres y códigos de celda desee copiar. Verá el diálogo de configuración del proceso.
3. Pulse la pestaña **General**. Verá la información general del proceso, incluida la cuadrícula de **Celdas de salida**.

**Nota:** La columna **Código de celda** no podrá editarse ni seleccionarse a menos que deseccione la casilla de verificación **Generación automática de códigos de celda**. Si desea pegar contenido en la columna **Código de celda**, asegúrese de que desecciona esta casilla de verificación.

4. Pulse dentro de la celda en la que desea pegar lo que haya copiado. Si está copiando y pegando un grupo rectangular de celdas, pulse dentro de la celda que quedará en la parte superior izquierda del rectángulo.
5. Pulse **Pegar**. El contenido de la(s) celda(s) copiada(s) sustituye el contenido original de un bloque de celdas del mismo tamaño.

## Modificación del código de celda

De forma predeterminada, el código de una celda lo genera el sistema de forma automática conforme al formato que el administrador haya definido para todos los códigos de celda. La exclusividad de los códigos de celda se impone a través de todos los diagramas de flujo y campañas, pero puede haber duplicaciones de códigos de celda dentro de los diagramas de flujo si se establece a "Yes" el parámetro de configuración del diagrama de flujo `AllowDuplicateCellCodes`.

Para obtener más detalles sobre los parámetros de configuración en el parámetro de configuración central proporcionado por IBM EMM, consulte la *Guía del administrador de Marketing Platform*.

**Nota:** Aunque se puede sustituir el código de celda predeterminado que genera el sistema, cualquier código de celda especificado de forma manual deberá seguir ajustándose al formato de código de celda. Este formato se visualiza debajo del campo **Código de celda** en el diálogo de configuración del proceso. Los formatos de código se representan mediante constantes y variables de la siguiente forma: las letras mayúsculas representan constantes alfabéticas, y una "n" minúscula representa un carácter numérico. Por ejemplo, un formato de código de celda "Annn" indica que el código de celda debe tener una longitud de 4 caracteres, siendo el primer carácter una "A" mayúscula seguida de 3 números. Un código de celda de muestra con este formato sería "A454."

### Modificación del código de una celda en un proceso de diagrama de flujo

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, efectúe una doble pulsación en el proceso cuyo nombre de celda de salida desee cambiar. Verá el diálogo de configuración del proceso.
2. Pulse la pestaña **General**. Verá la información general del proceso.
3. Deseleccione la casilla de verificación **Autogenerar** en caso de estar seleccionada. El campo **Código de celda** pasará a ser editable.
4. En el campo **Código de celda**, edite el código de celda. Recuerde que el código modificado debe ajustarse al formato de código de celda mostrado bajo el campo **Código de celda**.
5. Cuando haya terminado de editar el código de celda, pulse **Aceptar**. El diálogo de configuración del proceso se cerrará y los cambios se guardarán.

## Cómo emparejar y enlazar celdas de diagrama de flujo utilizando el diálogo Emparejar y enlazar celdas objetivo

Además de enlazar celdas desde el diálogo de configuración de cada proceso, se pueden enlazar y gestionar celdas objetivo para todo el diagrama de flujo desde el diálogo **Emparejar y enlazar celdas objetivo**. Antes de hacerlo, asegúrese de que existan códigos y nombres de celda marcadores de posición en la hoja de cálculo de celdas objetivo de la campaña. Si desea realizar un emparejamiento automático, asegúrese de que las celdas definidas en la hoja de cálculo de celdas objetivo tengan el mismo nombre que los nombres de la celda de salida, o nombres que coincidan al menos en los tres primeros caracteres.

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, seleccione la opción **Opciones > Emparejar y enlazar celdas objetivo**.  
Verá el diálogo **Emparejar y enlazar celdas objetivo**, donde se muestran las **Celdas objetivo disponibles** en el panel izquierdo, y las celdas de salida de diagrama de flujo en el panel derecho.
2. Para emparejar de forma automática celdas objetivo y celdas de salida del diagrama de flujo en función del nombre, pulse **Coincidencia automática**.  
Las celdas emparejadas automáticamente de forma satisfactoria tendrán un estado de **Exacto** o **El mejor emparejamiento** que se muestra en el panel derecho. Las celdas objetivo que han sido emparejadas se muestran en rojo.
3. Para completar el enlazado de estos pares de celdas emparejadas, pulse **Aceptar** para guardar y cerrar el diálogo.  
Se le advertirá de que se perderán los resultados de ejecución de diagrama de flujo. Pulse **Aceptar** para continuar.  
La próxima vez que visualice el diálogo **Emparejar y enlazar celdas objetivo** de este diagrama de flujo, verá que el estado de las celdas que emparejó y enlazó es **Enlazada**.

**Nota:** Los enlaces de las celdas objetivo no se guardan en la base de datos mientras no se guarde el diagrama de flujo. Si se cancelan los cambios al diagrama de flujo, los enlaces de celda no se guardarán en la base de datos.

## **Cómo desemparejar o desenlazar celdas de diagrama de flujo utilizando el diálogo **Emparejar y enlazar celdas objetivo****

**Nota:** El desenlazado de celdas que tienen asociado un historial de contactos provoca que dichas celdas se "retiren". Puesto que las celdas retiradas no se muestran en la hoja de cálculo de celdas objetivo, ya no serán visibles allí. Si desea conservar las celdas en la hoja de cálculo de celdas objetivo, suprima el historial de contactos de la celda antes de desenlazarla.

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, seleccione la opción **Opciones > Emparejar y enlazar celdas objetivo**.  
En el panel derecho se mostrarán todas las celdas emparejadas o enlazadas, con su estado indicado en la columna **Estado**.
2. Para desemparejar todas las parejas de celdas, pulse **Desemparejar todas**.  
Las celdas objetivo desemparejadas se renuevan en el panel **Celdas objetivo disponibles**, y se borran las columnas **Estado** y **Nombre de celda objetivo**. Los pares de celdas enlazadas no cambian.
3. Para desenlazar todos los pares de celdas enlazados, pulse **Desenlazar todas**.  
Los pares previamente enlazados se desenlazan, pero siguen emparejados. Las celdas objetivo aparecen ahora en rojo en la lista **Celdas objetivo disponibles** como celdas objetivo emparejadas.

**Nota:** Los enlaces entre celdas objetivo no se guardan en la base de datos mientras no se guarde el diagrama de flujo. Si se cancelan los cambios al diagrama de flujo, los enlaces de celda no se guardarán en la base de datos.

## Cómo emparejar y enlazar de forma manual celdas de diagrama de flujo utilizando el diálogo Emparejar y enlazar celdas objetivo

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, seleccione la opción **Opciones > Emparejar y enlazar celdas objetivo**.  
Verá el diálogo Emparejar y enlazar celdas objetivo, donde se muestran las Celdas objetivo disponibles en el panel izquierdo, y las celdas de salida de diagrama de flujo en el panel derecho.
2. Seleccione uno o más pares de celdas objetivo y celdas de salida de diagrama de flujo a emparejar, y pulse **Emparejar > >**.  
Se emparejarán las celdas objetivo seleccionadas, en orden, con las celdas de salida de diagrama de flujo. Se mostrará un estado **Manual** en las celdas de salida emparejadas satisfactoriamente, y las celdas objetivo emparejadas se mostrarán en rojo.
3. Para completar el enlazado de estos pares de celdas emparejadas, pulse **Aceptar** para guardar y cerrar el diálogo.  
Se le advertirá de que se perderán los resultados de ejecución de diagrama de flujo. Pulse **Aceptar** para continuar.  
La próxima vez que visualice el diálogo **Emparejar y enlazar celdas objetivo** de este diagrama de flujo, verá que el estado de las celdas que emparejó y enlazó es **Enlazada**.

**Nota:** Los enlaces de las celdas objetivo no se guardan en la base de datos mientras no se guarde el diagrama de flujo. Si se cancelan los cambios al diagrama de flujo, los enlaces de celda no se guardarán en la base de datos.

## Enlazado de celdas de diagrama de flujo a celdas objetivo utilizando el diálogo de configuración del proceso

Antes de proceder, asegúrese de que existan nombres y códigos de celdas marcadoras de posición en la hoja de cálculo de celdas objetivo de la campaña.

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, efectúe una doble pulsación en el proceso cuya(s) celda(s) de salida desee enlazar a celda(s) de la hoja de cálculo de celdas objetivo. Verá el diálogo de configuración del proceso.
2. Pulse la pestaña **General**. Verá la información general del proceso.
3. Acceda a la ventana Seleccionar celda objetivo.
  - En procesos que generen una única celda, como Selección, pulse **Enlazar a celda objetivo...**
  - En procesos que generen varias celdas, como Segmentación, pulse la fila **Nombre de celda de salida** o **Código de celda** de cada celda que desee enlazar. Pulse el botón de puntos suspensivos que aparece.Verá la ventana Seleccionar celda objetivo, en la que se muestran las celdas definidas en la hoja de cálculo de celdas objetivo de la campaña actual.
4. En la ventana Seleccionar celda objetivo, seleccione la fila de la celda con la que desee enlazar la celda de salida actual.
5. Pulse **Aceptar**. Se cerrará la ventana Seleccionar celda objetivo. El nombre y el código de celda objetivo en el diálogo de configuración del proceso se sustituirán con el código y el nombre de la celda en la hoja de cálculo de celdas objetivo. Aparecen en cursiva, lo que indica que están enlazados a la hoja de cálculo de celdas objetivo.

6. Pulse **Aceptar**. El diálogo de configuración del proceso se cerrará y los cambios se guardarán.

## Desenlazado de celdas de diagrama de flujo de celdas objetivo utilizando el diálogo de configuración del proceso

**Importante:** El desenlazado de celdas que tienen asociado un historial de contactos provoca que dichas celdas se "retiren". Puesto que las celdas retiradas no se muestran en la hoja de cálculo de celdas objetivo, ya no serán visibles allí. Si desea conservar las celdas en la hoja de cálculo de celdas objetivo, suprima el historial de contactos de la celda antes de desenlazarla.

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, efectúe una doble pulsación en el proceso cuya(s) celda(s) de salida desee desenlazar de celda(s) en la hoja de cálculo de celdas objetivo. Verá el diálogo de configuración del proceso.
2. Pulse la pestaña **General**. Verá la información general del proceso.
3. Acceda a la ventana Seleccionar celda objetivo.
  - En procesos que generen una única celda, como Selección, pulse **Enlazar a celda objetivo...**
  - En procesos que generen varias celdas, como Segmentación, pulse la fila **Nombre de celda de salida** o **Código de celda** de la celda que desee desenlazar. Pulse el botón de puntos suspensivos que aparece.Verá la ventana Seleccionar celda objetivo, en la que se muestran las celdas definidas en la hoja de cálculo de celdas objetivo de la campaña actual. La celda enlazada actualmente aparece resaltada.
4. En la ventana Seleccionar celda objetivo, seleccione [**No enlazada**]. El nombre y el código de la celda ya no aparecerán resaltados.
5. Pulse **Aceptar**. Se cerrará la ventana Seleccionar celda objetivo. El nombre y el código de celda objetivo en el diálogo de configuración del proceso ya no aparecen en cursiva, lo que indica que ya no están enlazados a la hoja de cálculo de celdas objetivo.
6. Pulse **Aceptar**. El diálogo de configuración del proceso se cerrará y los cambios se guardarán.

## Para asignar ofertas a celdas en un diagrama de flujo

Puede asignar ofertas a celdas al configurar un proceso Lista de correo o Telemarketing en un diagrama de flujo, y opcionalmente puede excluir grupos de control de contacto. De esta forma, puede determinar qué celdas reciben qué ofertas.

**Nota:** También puede asignar ofertas a celdas desde una hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS). Consulte "Asignación de ofertas a celdas en la hoja de cálculo de celdas objetivo" en la página 140.

1. Cree la oferta o lista de ofertas.
2. En un diagrama de flujo en modo de **Edición**, efectúe una doble pulsación en el proceso Lista de correo o Telemarketing que contenga la celda a la que desea asignar las ofertas.
3. Utilice la pestaña **Tratamiento** para asignar una o más ofertas a cada celda. Utilice la pestaña **Parámetros** para especificar valores de parámetros de ofertas. Para obtener instrucciones al respecto, consulte "Configuración de un proceso de contacto (Lista de correo o Telemarketing)" en la página 111.

**Nota:** Si Campaign está integrado con Marketing Operations, utilice Marketing Operations para asignar ofertas a celdas objetivo en el formulario de hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS) de un proyecto de campaña. Si su entorno integrado de Campaign está configurado para acceder a campañas heredadas, hay dos formas de asignar ofertas a las celdas: desde la hoja de cálculo de celdas objetivo o configurando un proceso de contacto. Para obtener más información, consulte el apartado “Acerca de la integración con IBM Marketing Operations” en la página 2.

## Asignación de listas de ofertas a celdas

Una lista de ofertas se asigna a una celda del mismo modo en que se asignan una oferta individual o varias ofertas a una celda, ya sea desde un diagrama de flujo o en la hoja de cálculo de celdas objetivo. Sin embargo, no se pueden especificar los valores de los parámetros en ofertas dentro de la lista de ofertas. Se utilizarán los valores predeterminados en los campos de oferta parametrizados.

## Para establecer los valores de los parámetros en ofertas asignadas a celdas

Después de asignar ofertas a celdas, puede especificar valores para los atributos parametrizados que se utilizan en las ofertas asignadas. Por ejemplo, si un proceso Lista de correo incluye una oferta de tarjeta de crédito, puede ajustar los términos que se ofrecen.

1. Abra un diagrama de flujo en modo de **Edición**.
2. Efectúe una doble pulsación en el proceso de contacto Lista de correo o Telemarketing cuyos atributos de oferta desea ajustar.
3. Pulse la pestaña **Parámetros**. Esta pestaña muestra los nombres y valores de los parámetros para cada oferta parametrizada asignada en la pestaña Tratamiento.
4. En el campo **Para celda(s)**, seleccione una celda por nombre o seleccione [**Todas las celdas**] para asignar los mismos valores de parámetro a todas las celdas.
5. Por cada combinación celda/oferta/parámetro, pulse el campo **Valor asignado** para visualizar los valores disponibles (si corresponde) o bien edite el texto del campo. El valor se aplica a cada celda que tenga esta oferta.

Puede asignar la misma oferta a varias celdas en la pestaña tratamiento, pero establecer distintos valores de parámetros para cada celda. En este caso, la vista [**Todas las celdas**] visualiza el texto [**Varios valores**] en la columna **Valor asignado**. Utilice la lista **Para celda(s)** para ver qué valor se asigna a cada celda.

6. Para obtener información completa sobre la utilización de la pestaña **Parámetros** en el diálogo de configuración del proceso de contacto, consulte “Configuración de un proceso de contacto (Lista de correo o Telemarketing)” en la página 111.

---

## Acerca de la hoja de cálculo de celdas objetivo

**Nota:** Si su entorno de Campaign está integrado con Marketing Operations, deberá utilizar Marketing Operations para trabajar con hojas de cálculo de celdas objetivo. Si su entorno de Campaign está configurado para acceder a campañas heredadas, siga las instrucciones de esta guía para trabajar con hojas de cálculo de celdas objetivo de campañas heredadas. Para obtener más información, consulte “Acerca de la integración con IBM Marketing Operations” en la página 2.

La hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS en sus siglas inglesas) es una característica de tipo hoja de cálculo que tienen todas las campañas, y que muestra todas las celdas utilizadas en los diagramas de flujo de dicha campaña y sus detalles, incluidos las ofertas asignadas. Además de proporcionar una vista accesible de todas las celdas utilizadas en los diagramas de flujo de una campaña, es una herramienta de asignación de ofertas basada en celdas.

La hoja de cálculo de celdas objetivo puede editarse en cualquier momento, y escribe valores en las tablas del sistema de Campaign cuando se guarda.

Puede utilizarse de dos formas:

- **De arriba a abajo** — primero se crean todas las celdas objetivo y de control en la hoja de cálculo de celdas objetivo, y después se enlazan a las celdas creadas en los diagramas de flujo utilizando sus códigos de celda. En la TCS pueden editarse todos los campos de aquellas celdas creadas dentro de la TCS, salvo aquellos que están "**Utilizados en diagrama de flujo**" can be edited in the TCS.
- **De abajo a arriba** — cada celda objetivo creada en un proceso de diagrama de flujo se muestra en la TCS una vez guardado el diagrama de flujo. En la TCS solo podrán editarse los atributos personalizados de aquellas celdas que hayan sido creadas en los diagramas de flujo.

Se puede cambiar entre los dos modos en cualquier momento, aunque no es algo que se haga con frecuencia, ya que es probable que las tareas de definición de arriba a abajo y de abajo a arriba las realicen personas diferentes.

**Importante:** Se deberían establecer reglas de negocio que minimicen la posibilidad de que una hoja de cálculo de celdas objetivo se edite cuando cualquiera de los diagramas de flujo de la campaña asociada se estén editando o ejecutando. Si distintos usuarios editan al mismo tiempo el diagrama de flujo y la TCS, podrían guardarse datos incorrectos y generarse conflictos. Por ejemplo, si un usuario está editando algunos procesos de contacto desde un diagrama de flujo mientras otro usuario modifica las asignaciones de ofertas de las mismas celdas desde la TCS.

Sin embargo, en algunos casos será necesario cambiar entre modos. Por ejemplo, si está trabajando en un diagrama de flujo y se da cuenta de que no se ha definido una celda objetivo en la TCS en modo de arriba a abajo, puede guardar el diagrama de flujo, cambiar al modo de arriba a abajo (ir a la TCS y crear ahí la celda) y después volver al modo de abajo a arriba (volver al diagrama de flujo y enlazar con la nueva celda de la TCS. El proceso de contacto se configura después correctamente).

Las celdas creadas en la TCS en modo de arriba a abajo nunca aparecen visualmente inhabilitadas (difuminadas en gris) si no se están utilizando en el modo de abajo a arriba.

## Información del estado de celda en la hoja de cálculo de celdas objetivo

La hoja de cálculo de celdas objetivo en Campaign muestra el estado actual de cada celda, incluidos el recuento de celda, el tipo de la última ejecución (ejecución de producción o de prueba de un diagrama de flujo, rama o proceso) y la hora de la última ejecución. El recuento de celda es el número de ID de audiencia exclusivos en cada celda que están enlazados a una celda de salida en un diagrama de flujo que se ha ejecutado. Este estado de celda es el resultado de la última ejecución guardada, de producción o de prueba, del proceso correspondiente.

La información del estado de celda se muestra en la hoja de cálculo de celdas objetivo en Campaign (autónomo) o en Marketing Operations (cuando hay integración).

### **Actualización de los recuentos de celda**

Se efectúa cambios en la configuración de un proceso, se perderá cualquier resultado de ejecuciones anteriores y las columnas **Recuento de celda**, **Tipo de la última ejecución** y **Hora de la última ejecución** aparecerán en blanco en la hoja de cálculo de celdas objetivo. Para actualizar el recuento de celda, deberá ejecutar el diagrama de flujo, la rama o el proceso en modo de prueba o ejecución, y a continuación guardar el diagrama de flujo.

Observe el efecto que los siguientes tipos de cambio de configuración del proceso tienen en los recuentos de celda (TCS).

- **Enlazado de una celda de salida de diagrama de flujo con una celda objetivo.** El recuento de celda permanecerá en blanco hasta que se guarde la siguiente ejecución de producción o prueba.
- **Desenlazado de una celda de salida de diagrama de flujo de una celda objetivo.** Se eliminan todos los resultados de la ejecución anterior y el recuento de celda está en blanco.

### **Renovación manual de los recuentos de celda**

Los recuentos de celda en la hoja de cálculo de celdas objetivo se actualizan de forma automática cuando se ejecuta el diagrama de flujo, la rama o el proceso en producción, o cuando se guarda una ejecución de prueba. Si la TCS está abierta cuando termina la ejecución, deberá renovar los recuentos de celda manualmente pulsando el icono **Obtener estado de celda**.

## **Cómo trabajar con la hoja de cálculo de celdas objetivo**

Consulte los temas siguientes para obtener información sobre cómo trabajar con la hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS).

### **Adición de una fila a la hoja de cálculo de celdas objetivo**

1. En la campaña a la que desee añadir una celda, pulse la pestaña **Celdas objetivo**.  
Aparecerá la hoja de cálculo de celdas objetivo de la campaña actual.
2. Pulse el icono **Editar**.  
Aparecerá la hoja de cálculo en modo **Edición**. Las celdas existentes utilizadas en diagramas de flujo aparecen coloreadas.
3. Pulse el icono **Añadir una celda**.  
Se añadirá una fila a la parte inferior de la hoja de cálculo.

### **Adición de varias filas vacías a la hoja de cálculo de celdas objetivo**

1. En la campaña a la que desee añadir celdas, pulse la pestaña **Celdas objetivo**.  
Aparecerá la hoja de cálculo de celdas objetivo de la campaña actual.
2. Pulse el icono **Editar**.  
Aparecerá la hoja de cálculo en modo **Edición**. Las celdas existentes utilizadas en diagramas de flujo aparecen coloreadas.
3. Pulse el icono **Añadir muchas celdas** y seleccione **N filas vacías** en la lista desplegable. Aparecerá la ventana **Añadir varias filas nuevas**.
4. En el campo **Número de filas a crear**, especifique el número de filas que desee añadir.

5. Pulse **Crear celdas objetivo**.  
Verá las nuevas filas de celda objetivo añadidas al final de la hoja de cálculo, con el código de celda y el nombre de celda ya rellenos.
6. Especifique cualquier información adicional que tenga de las celdas de la hoja de cálculo y pulse **Guardar** o **Guardar y volver** para guardar los cambios.

### **Duplicación de filas en la hoja de cálculo de celdas objetivo**

1. En la campaña a la que desee duplicar celdas, pulse la pestaña **Celdas objetivo**. Aparecerá la hoja de cálculo de celdas objetivo de la campaña actual.
2. Pulse el icono **Editar**.  
Aparecerá la hoja de cálculo en modo **Edición**. Las celdas existentes utilizadas en diagramas de flujo aparecen coloreadas.
3. Seleccione la fila que desee duplicar.
4. Pulse el icono **Añadir muchas celdas** y seleccione **N filas duplicadas** en la lista desplegable.  
Aparecerá la ventana Añadir varias filas nuevas.
5. En el campo **Número de filas a crear**, especifique el número de filas que desee añadir.
6. Pulse **Crear celdas objetivo**.  
Verá que las nuevas filas de celdas objetivo se han añadido debajo de la fila seleccionada, con el código de celda y el nombre de celda rellenos. Todos los demás valores de columna, salvo los **Utilizados en diagrama de flujo**, se copian de la fila de la celda original.
7. Especifique cualquier información adicional que tenga de las celdas de la hoja de cálculo y pulse **Guardar** o **Guardar y volver** para guardar los cambios.

### **Búsqueda en la hoja de cálculo de celdas objetivo**

La función Búsqueda en la hoja de cálculo de celdas objetivo le permite especificar una cadena parcial y encuentra coincidencias en cualquier columna de la hoja de cálculo. Por ejemplo, si se especifica "924" en el campo de búsqueda, coincidirán tanto la fila que contenga una celda con código "A0000000924" como la fila de una celda asignada a una oferta llamada "Offer9242007."

**Nota:** La función de búsqueda sólo está disponible en modo de Edición en la hoja de cálculo de celdas objetivo.

1. En la campaña a la que desee buscar celdas, pulse la pestaña **Celdas objetivo**. Aparecerá la hoja de cálculo de celdas objetivo de la campaña actual.
2. Pulse en el enlace **Editar** de la hoja de cálculo.  
Aparecerá la hoja de cálculo en modo **Edición**. Las celdas existentes utilizadas en diagramas de flujo aparecen coloreadas.
3. Pulse **Buscar**.
4. En la ventana Buscar, escriba la cadena que desee buscar y, a continuación, pulse **Buscar cadena**.  
Aparecerá resaltada la fila que contiene la primera coincidencia encontrada para la cadena de búsqueda.
5. Pulse **Buscar siguiente** para continuar buscando coincidencias en la hoja de cálculo.

### **Cómo especificar si la celda actual es una celda de control**

1. En la hoja de cálculo de celdas objetivo en modo **Edición**, pulse en la columna **Celda de control** de la celda que esté editando.

- La celda se volverá editable, con una lista desplegable.
2. Seleccione **Sí** o **No** en la lista desplegable para indicar si la celda actual es una celda de control.
  3. Pulse **Guardar** o **Guardar y volver** para guardar los cambios.

**Importante:** Si asigna una celda de control (por ejemplo, la celda A) como control de una o más celdas objetivo, y a continuación cambia la celda A a celda objetivo, la celda A dejará de ser control de aquellas celdas que la estuvieran utilizando previamente como un control.

### **Especificación de una celda de control para la celda actual**

1. En la hoja de cálculo de celdas objetivo en modo **Edición**, pulse en la columna **Código de celda de control** de la celda que esté editando.

La celda se volverá editable, con una lista desplegable. Los códigos de celda de aquellas celdas designadas como celdas de control (es decir, que tienen un valor de **Sí** en su columna Celda de control) están disponibles para ser seleccionadas como celdas de control.

2. Seleccione la celda que desee utilizar como un control para la celda actual a partir de la lista desplegable.
3. Pulse **Guardar** o **Guardar y volver** para guardar los cambios.

### **Generación y utilización de códigos de celda en la hoja de cálculo de celdas objetivo**

Utilice esta característica para que Campaign genere un código de celda exclusivo para su uso en la hoja de cálculo de celdas objetivo.

1. En la hoja de cálculo de celdas objetivo en modo **Edición**, pulse el icono **Generar código de celda**.  
Aparecerá una ventana con el código de celda generado.
2. Pulse dentro de la ventana y utilice el ratón para seleccionar el código de celda.
3. Pulse el botón derecho y seleccione **Copiar** en el menú contextual.
4. Pulse el campo de la hoja de cálculo de celdas objetivo en el que desee pegar el código de celda.
5. Pulse el botón derecho y seleccione **Pegar** en el menú contextual. El código de celda generado se pega en la hoja de cálculo de celdas objetivo.
6. Pulse **Guardar** o **Guardar y volver** para guardar los cambios.

### **Edición de la hoja de cálculo de celdas objetivo**

Cuando edite los atributos de celdas en la hoja de cálculo de celdas objetivo, procure no hacerlo al mismo tiempo que se esté editando o ejecutando cualquier diagrama de flujo de la campaña asociada.

**Importante:** Si distintos usuarios editan al mismo tiempo el diagrama de flujo y la TCS, podrían guardarse datos incorrectos y generarse conflictos. Por ejemplo, si un usuario está editando algunos CSP desde un diagrama de flujo mientras otro usuario modifica las asignaciones de ofertas de las mismas celdas desde la TCS.

1. En la campaña en la que desee editar celdas, pulse la pestaña **Celdas objetivo**.  
Aparecerá la hoja de cálculo de celdas objetivo de la campaña actual.
2. Pulse el icono **Editar**.  
Aparecerá la hoja de cálculo en modo **Edición**. Las celdas existentes utilizadas en diagramas de flujo aparecen coloreadas.
3. Pulse el/los campo(s) de celda que desee editar y realice las modificaciones.

4. Utilice los iconos de la barra de herramientas de Campaign para mover una fila seleccionada en la hoja de cálculo arriba o abajo, o suprimir las filas seleccionadas.
5. Cuando haya finalizado la edición, pulse **Guardar** o **Guardar y volver** para guardar los cambios.

### **Pegado de datos procedentes de un origen externo en la hoja de cálculo de celdas objetivo**

1. En la campaña en la que desee editar celdas, pulse la pestaña **Celdas objetivo**. Verá la hoja de cálculo de celdas objetivo de la campaña actual.
2. Pulse el enlace **Editar** en la hoja de cálculo. Verá la hoja de cálculo en modo Edición. Las celdas existentes utilizadas en diagramas de flujo aparecen coloreadas.
3. En la aplicación externa, copie el contenido de las celdas o el texto que desee pegar en la hoja de cálculo de celdas objetivo.
4. En la hoja de cálculo de celdas objetivo en modo **Edición**, pulse la celda en la que desee pegar el contenido copiado o, para seleccionar varias celdas, presione la tecla **Mayús** mientras selecciona las celdas.
5. Pulse el botón derecho y seleccione **Pegar** en el menú contextual. El contenido de las celdas copiado se pega en la(s) celda(s) seleccionada(s).
6. Pulse **Guardar** o **Guardar y volver** para guardar los cambios.

### **Importación de los datos de un archivo .csv en la hoja de cálculo de celdas objetivo**

Puede importar grandes cantidades de datos de celda objetivo en la hoja de cálculo de celdas objetivo procedentes de un archivo en formato .csv. El archivo debe tener el formato especificado en "Formato requerido de un archivo .csv para importarlo en TCS".

1. En la campaña en la que desee importar datos de celda objetivo, pulse la pestaña **Celdas objetivo**. Verá la hoja de cálculo de celdas objetivo de la campaña actual.
2. Pulse en el icono **Importar celdas objetivo** de la hoja de cálculo.
3. En el diálogo **Importar TCS**, utilice el botón **Examinar** para navegar hasta el archivo .csv que desee importar, seleccione el archivo y pulse **Abrir** en el diálogo **Seleccionar archivo**.
4. Pulse en **Importar**.
5. La hoja de cálculo de celdas objetivo se renueva con el contenido del archivo .csv añadido debajo de las celdas que pudieran existir en la TCS.

### **Formato exigido a un archivo CSV para poder importarlo a la hoja de cálculo de celdas objetivo**

A fin de poder importar satisfactoriamente datos a la hoja de cálculo de celdas objetivo, el archivo de valores separados por coma (.csv) que se prepare deberá ajustarse al siguiente formato. También es el formato en que se exporta el contenido de una hoja de cálculo de celdas objetivo.

- El archivo debe contener una fila cabecera con nombres de columna que coincidan con los atributos de celda predefinidos y personalizados.
- Cada fila debe tener el mismo número de columnas, tal y como se especifica en la fila cabecera.
- Si no hay datos para una determinada columna, debe dejarse en blanco.

- Los valores de los atributos personalizados se convertirán al tipo de datos adecuado. En cuanto a las fechas, la cadena de fecha deberá ajustarse al formato del entorno local del usuario.

Nombre de la columna	Descripción	Obligatoria	Valores válidos
CellName	El nombre de la celda objetivo	Sí	
CellCode	El código de celda asignado a esta celda objetivo. Si está vacía, Campaign generará un código de celda; en caso contrario, se utilizará el valor especificado.	Sí, siempre que esta fila se haya marcado con IsControl = Yes.	El código de celda debe ajustarse al formato de código de celda definido.
IsControl	Indica si la celda de esta fila es una celda de control o una celda objetivo normal.	No	Yes, No
ControlCellCode	El CellCode de una celda marcada con IsControl = Yes.	No	Un código de celda válido que exista para una celda marcada con IsControl = Yes.
AssignedOffers	Un conjunto de ofertas, listas de ofertas, o una combinación de ambas, separadas por punto y coma.	No	Las ofertas se pueden especificar mediante códigos de oferta y las listas de ofertas se pueden especificar utilizando nombres de listas de ofertas. El formato es: NombreOferta1[CodigoOferta1]; NombreOferta2[CodigoOferta2]; NombreListaOfertas1[]; NombreListaOfertas2[], donde el nombre de oferta es opcional, pero el código de oferta es obligatorio, y el nombre de lista de ofertas debe ir acompañado obligatoriamente con corchetes vacíos.
FlowchartName	El nombre del diagrama de flujo asociado.	No. Esta columna la completará Campaign. Si se especifica, se ignorará. Se completará para exportar.	
CellCount	Los recuentos de esta celda.	No. Esta columna la completará Campaign. Si se especifica, se ignorará. Se completará para exportar.	
LastRunType	El tipo de la última ejecución de diagrama de flujo.	No. Esta columna la completará Campaign. Si se especifica, se ignorará. Se completará para exportar.	

Nombre de la columna	Descripción	Obligatoria	Valores válidos
LastRunTime	La hora de la última ejecución de diagrama de flujo.	No. Esta columna la completará Campaign. Si se especifica, se ignorará. Se completará para exportar.	
Atr1 personalizado	Añade una columna por cada atributo de celda personalizado que se haya definido y para el que se vayan a importar datos.	No	Valores válidos exigidos por el tipo de datos del atributo personalizado y por el formato/entorno local del usuario.

### Exportación de datos de la hoja de cálculo de celdas objetivo

Puede exportar el contenido de la hoja de cálculo de celdas objetivo en formato .csv a una ubicación de una unidad local o en red. Se exportará todo el contenido de la TCS; no se puede seleccionar un subconjunto del mismo.

1. En la campaña TCS la que desee exportar el contenido de la TCS, pulse la pestaña **Celdas objetivo**. Verá la hoja de cálculo de celdas objetivo de la campaña actual.
2. Pulse el icono **Exportar celdas objetivo**.
3. En el diálogo Descarga de archivo, pulse **Guardar**.
4. En el diálogo **Guardar como**, especifique un nombre de archivo, navegue hasta el directorio donde desea guardarlo, y pulse **Guardar**. El diálogo Descarga de archivo indicará cuándo ha finalizado la descarga.
5. Pulse **Cerrar** para volver a la hoja de cálculo de celdas objetivo.

### Asignación de ofertas a celdas en la hoja de cálculo de celdas objetivo

Puede asignar ofertas a celdas en modo "de arriba a abajo" en la hoja de cálculo de celdas objetivo.

1. En la campaña a la que desee asignar ofertas a celdas, pulse la pestaña **Celdas objetivo**. Verá la hoja de cálculo de celdas objetivo de la campaña actual.
2. Pulse en el enlace **Editar** de la hoja de cálculo. Verá la hoja de cálculo en modo Edición. Las celdas existentes utilizadas en diagramas de flujo aparecen coloreadas.
3. En la hoja de cálculo de celdas objetivo en modo **Edición**, pulse la columna **Oferta(s) asignada(s)** en la fila de la celda a la que desee asignar ofertas. Verá el icono **Buscar ofertas**.
4. Pulse el icono **Buscar ofertas**. Verá la ventana Seleccionar oferta(s).
5. En la ventana Seleccionar oferta(s), desplácese por las carpetas de ofertas para seleccionar una o más ofertas, o listas de ofertas, o pulse la pestaña **Buscar** para buscar una oferta por nombre, descripción o código.
6. Cuando haya seleccionado la(s) oferta(s) que desea asignar a la celda actual, pulse **Aceptar y cerrar**. Se cerrará la ventana Seleccionar oferta(s), y la columna **Oferta(s) asignada(s)** se completará con la(s) oferta(s) seleccionada(s).

7. Cuando haya terminado de asignar ofertas a celdas, pulse **Guardar** o **Guardar y volver** para guardar los cambios.

### **Cómo deshacer una asignación de ofertas a celdas en la hoja de cálculo de celdas objetivo**

Después de haber asignado ofertas a celdas, puede desasignarlas.

1. En la campaña a la que desee desasignar ofertas de celdas, pulse la pestaña **Celdas objetivo**. Verá la hoja de cálculo de celdas objetivo de la campaña actual.
2. Pulse en el enlace **Editar** de la hoja de cálculo. Verá la hoja de cálculo en modo Edición. Las celdas existentes utilizadas en diagramas de flujo aparecen coloreadas.
3. En la hoja de cálculo de celdas objetivo en modo **Edición**, pulse la columna **Oferta(s) asignada(s)** en la fila de la celda de la que desee desasignar ofertas. Verá el icono **Ver ofertas**.
4. Pulse el icono **Ver ofertas**.  
Verá la ventana Ver/Editar detalles de oferta, con las ofertas o listas de ofertas asignadas en la sección Ofertas asignadas.
5. Seleccione la(s) oferta(s) o lista(s) de ofertas que desee eliminar de la celda, y pulse el botón >> para mover los elementos seleccionados a la sección Ofertas eliminadas.
6. Cuando haya terminado de eliminar las ofertas o listas de ofertas, pulse **Aceptar cambios**.  
La ventana Ver/Editar detalles de oferta se cerrará y la(s) oferta(s) o lista(s) de ofertas eliminadas ya no aparecerán en la columna Oferta(s) asignadas de la celda.
7. Cuando haya terminado de desasignar ofertas de celdas, pulse **Guardar** o **Guardar y volver** para guardar los cambios.

### **Visualización de ofertas o listas de ofertas asignadas**

Después de haber asignado ofertas o listas de ofertas a celdas, puede ver las ofertas asignadas u obtener vista previa del contenido de las listas de ofertas asignadas.

1. En la campaña de la que desee ver las ofertas o listas de ofertas asignadas a celdas, pulse la pestaña **Celdas objetivo**. Verá la hoja de cálculo de celdas objetivo de la campaña actual.
2. Pulse en el enlace **Editar** de la hoja de cálculo. Verá la hoja de cálculo en modo Edición. Las celdas existentes utilizadas en diagramas de flujo aparecen coloreadas.
3. En la hoja de cálculo de celdas objetivo en modo Edición, pulse la columna **Oferta(s) asignada(s)** en la fila de la celda de la que desee ver las ofertas o listas de ofertas asignadas.  
Verá el icono **Ver ofertas**.
4. Pulse el icono **Ver ofertas**.  
Verá la ventana Ver/Editar detalles de oferta, con las ofertas o listas de ofertas asignadas visualizadas en la sección Ofertas asignadas.
5. Seleccione una lista de ofertas y pulse **Vista previa de la lista de ofertas**.  
Verá la página Resumen de la lista de ofertas seleccionada, en la que se muestra la vista previa de las ofertas incluidas.

## Iconos de la pestaña Celdas objetivo

La pestaña Celdas objetivo utiliza los siguientes iconos.



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

Tabla 17. Iconos de la pestaña Celdas objetivo

Nombre del icono	Descripción
Editar	Pulse este icono para editar la hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS en sus siglas inglesas). <b>Nota:</b> La edición de la hoja de cálculo de celdas objetivo requiere los permisos adecuados. Puede obtener información adicional consultando la <i>Guía del administrador de Marketing Platform</i> .
Importar celdas objetivo	Pulse este icono para importar el contenido de un archivo .csv a la hoja de cálculo de celdas objetivo.
Exportar celdas objetivo	Pulse este icono para exportar la totalidad del contenido de esta hoja de cálculo de celdas objetivo a un archivo .csv.
Obtener estado de celda	Pulse este icono para renovar los datos de la hoja de cálculo de celdas objetivo.

---

## Capítulo 9. Historial de contactos y seguimiento de respuestas

En Campaign, el término genérico "historial de contactos" se refiere a la información capturada relativa a:

- **qué ofertas** se han enviado
- a **qué clientes** (o cuentas o unidades familiares, dependiendo del nivel de audiencia)
- por **qué canal**
- en **qué fecha**

Por ejemplo, una lista de clientes objetivo para una campaña puede producirse como la salida de un proceso de contacto (como, por ejemplo, Lista de correo o Telemarketing) en el diagrama de flujo de la campaña. Cada uno de los clientes objetivo pertenece a una celda asignada a una o más ofertas. Cuando el proceso Lista de correo o Telemarketing se ejecuta en modo de producción (no en modo de prueba) con el registro en el historial de contactos habilitado, los detalles se escribirán en varias tablas de la base de datos de sistema de Campaign.

En conjunto, dichas tablas comprenden el historial de contactos, que registra la versión de la oferta específica (incluyendo los valores de los atributos de oferta parametrizados) hecha a cada ID de cada celda en tiempo de ejecución del diagrama de flujo, así como los miembros de las celdas de control, que son retenidos para que no reciban ninguna comunicación.

Las celdas de control en Campaign son siempre controles de resistencia o sin contacto, de modo que a los clientes que pertenezcan a las celdas de control no se les puede asignar oferta alguna y no se incluyen en las listas de salida de los procesos de contacto (aunque se escriben en las tablas del historial de contactos).

---

### Historial de contactos y niveles de audiencia

Campaign registra y mantiene dos historiales distintos, uno de contactos y otro de detalles de contactos, para cada nivel de audiencia definido por los administradores del sistema. Cada nivel de audiencia tiene sus propias tablas de historial de contactos e historial de contactos detallado en la base de datos de sistema de Campaign, aunque estas pueden correlacionarse con la misma tabla física subyacente en la base de datos.

Para obtener más detalles sobre el historial de contactos y niveles de audiencia, consulte la *Guía del administrador de Campaign*.

---

### Historial de contactos detallado

Cuando todos los miembros de una celda reciben el mismo tratamiento (es decir, cuando reciben la(s) misma(s) versión(es) de oferta), se registra un historial de contactos básico. Sin embargo, cuando distintas personas de la misma celda reciben un número diferente de ofertas o diferentes versiones de oferta (cuando las ofertas están personalizadas, de modo que las personas de la misma celda reciben distintas versiones de oferta), Campaign registra exactamente lo que cada persona recibe en el historial de contactos detallado.

También se registra en el historial de contactos detallado toda la información de control, identificándose la oferta específica que habría recibido una persona de no haber sido seleccionada para estar en el grupo de control de resistencia. Esta información permite un análisis adecuado y una comparación de las celdas objetivo y de control a la hora de efectuar los cálculos de elevación y ROI.

El historial de contactos detallado puede crecer con mucha rapidez, pero proporciona una información completa que le permitirá realizar un seguimiento de respuestas a un nivel muy detallado y analizar los objetivos y los controles.

---

## Grabación de entradas en las tablas del historial de contactos

Las entradas solo se graban en las tablas del historial de contactos cuando un proceso de contacto del diagrama de flujo (Telemarketing o Lista de correo) se ejecuta en modo de producción con las opciones de registro de contactos habilitadas. Las ejecuciones de prueba no completan ninguna tabla del historial de contactos.

Si tiene los permisos adecuados, puede habilitar o inhabilitar el registro en el historial de contactos en la ventana de configuración de un proceso de contacto.

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

Cuando el registro en el historial de contactos está habilitado, el historial de contactos captura los siguientes detalles:

- fecha y hora del contacto (de forma predeterminada, es el momento de ejecución del proceso de contacto)
- la(s) version(es) asignada(s) en el proceso de contacto, incluidos los valores de atributo de oferta parametrizados
- qué version(es) de oferta exacta(s) se hicieron a cada ID
- en las celdas objetivo y de control, los códigos de tratamiento para hacer un seguimiento de cada combinación exclusiva de versión de oferta, celda y fecha/hora

La ejecución de producción de un proceso de contacto de diagrama de flujo afecta a las siguientes tablas del sistema:

- historial de tratamientos (UA\_Treatment)
- historial de contactos base (UA\_ContactHistory)
- historial de contactos detallado (UA\_DtlContactHist)
- historial de ofertas

Para obtener detalles adicionales sobre las tablas del sistema grabadas con el historial de contactos, consulte la *Guía del administrador de Campaign*.

### Historial de tratamientos (UA\_Treatment)

Cada vez que un diagrama de flujo se ejecuta en modo de producción, se añaden filas a la tabla del historial de tratamientos (UA\_Treatment). En otras palabras, si tiene un diagrama de flujo planificado para ejecutar periódicamente, cada ejecución

nueva generará un conjunto nuevo de tratamientos, uno por cada oferta por celda, tanto para las celdas de contacto como para las de control, en tiempo de ejecución del diagrama de flujo. Campaign proporciona, por tanto, el seguimiento más preciso posible al registrar como instancia aparte cada vez que se genera un tratamiento. El historial de tratamientos funciona conjuntamente con el historial de contactos para proporcionar una forma muy compacta y eficiente de almacenar toda la información del historial de contactos. La tabla del historial de contactos base (UA\_ContactHistory) solo registra la información de pertenencia de la celda para la audiencia adecuada, mientras el el/los tratamiento(s) dado(s) a cada celda se registra(n) en la tabla del historial de tratamientos (UA\_Treatment).

Cada instancia de tratamiento se identifica con un código de tratamiento exclusivo a nivel global que puede utilizarse en el seguimiento de respuestas para hacer una atribución directa a una instancia de tratamiento específica.

El historial de tratamientos también registra los datos de las celdas de control si se están utilizando controles. Las filas correspondientes a las ofertas hechas a una celda objetivo se denominan tratamientos objetivo. Las filas correspondientes a las ofertas hechas a una celda de control se denominan tratamientos de control. Los tratamientos objetivo tendrán un tratamiento de control asociado si se asignó una celda de control a la celda objetivo en el proceso de contacto. A cada tratamiento de control también se le asigna un código de tratamiento exclusivo, aunque los códigos no se distribuyen a los miembros de control de resistencia. Los códigos de tratamiento de control se generan para facilitar el seguimiento de respuestas en los casos en que se utilice lógica de diagrama de flujo personalizada para identificar un control: los códigos de tratamiento de control pueden buscarse y asociarse al evento, de modo que la respuesta pueda atribuirse a una instancia de tratamiento de control exacta.

## Historial de contactos base (UA\_ContactHistory)

Se escribe una fila en la tabla del historial de contactos base por cada combinación de ID de contacto, celda y fecha/hora de la ejecución de diagrama de flujo, tanto para celdas objetivo como para celdas control.

### Pertenencia a celdas mutuamente exclusivas

Si las celdas son mutuamente exclusivas, y cada ID solo puede pertenecer a una celda, entonces cada ID tendrá una fila en la tabla del historial de contactos cuando se trate dentro de un único proceso de contacto, independientemente del número de ofertas asignadas. Por ejemplo, este es el caso si se definen celdas que correspondan a segmentos de valores "bajo", "medio" y "alto" y los clientes solo pueden pertenecer a uno de dichos segmentos en cualquier momento. Incluso si se hacen tres ofertas a al segmento de "alto valor" en el mismo proceso de contacto, solo se escribirá una fila en el historial de contactos base, puesto que el historial de contactos base registra la pertenencia a celdas.

### Pertenencia a celdas no exclusiva

Sin embargo, si las personas pueden pertenecer a más de una celda objetivo (por ejemplo, si cada una de las celdas objetivo recibe ofertas en función de distintas reglas de elegibilidad, y los clientes pueden cumplir los requisitos para recibir una o más de una de las ofertas, o ninguna), entonces cada persona tendrá el número de filas en la tabla del historial de contactos que corresponda al número de celdas de las que es miembro.

Por ejemplo, si define dos celdas: "Clientes que han realizado compras en los últimos 3 meses" y "Clientes que han gastado al menos 500 \$ en el último trimestre", una persona podría ser miembro de una de esas células, o de ambas. Si la persona es miembro de ambas células, se grabarán dos entradas en el historial de contactos base de dicha persona cuando ejecute el proceso de contacto.

Incluso si se graban varias filas en la tabla del historial de contactos para una persona porque esta pertenece a más de una celda objetivo, todas las ofertas hechas en el mismo proceso de contacto se consideran como un "paquete" o interrupción únicos. Un "ID de paquete" exclusivo en la tabla del historial de contactos agrupa las filas grabadas por una determinada instancia de ejecución de un proceso de contacto específico para una persona. Solo tendrán lugar varias "interrupciones" a una persona o unidad familiar si dicha persona o unidad familiar pertenece a varias celdas en procesos de contacto distintos.

### Grabación de campos con seguimiento adicionales en el historial de contactos

Se pueden crear campos con seguimiento adicionales y completarlos en la tabla del historial de contactos. Por ejemplo, podría interesarle grabar el código de tratamiento de la tabla de tratamientos, o un atributo de oferta, en el historial de contactos como un campo con seguimiento adicional.

Sin embargo, puesto que lo que se captura en el historial de contactos base es la pertenencia a la celda, y cada celda objetivo o de control graba una fila por ID de audiencia, tenga en cuenta que si está completando campos con seguimiento adicionales en el historial de contactos base con datos de oferta o de tratamiento, solo se grabará el primer tratamiento de cada celda objetivo o de control.

#### Ejemplo

Celda	Celda de control asociada	Oferta hecha a la celda
CeldaObjetivo1	CeldaObjetivo2	OfertaA, OfertaB
CeldaObjetivo2	CeldaControl1	OfertaC
CeldaControl1	-	-

Cuando el diagrama de flujo que contiene el proceso de contacto que asigna las ofertas listadas a CeldaObjetivo1 y CeldaObjetivo2 se ejecuta en producción (con la escritura en el historial de contactos habilitada), se crea un tratamiento para cada combinación de celda, oferta hecha y fecha/hora de ejecución. Es decir, en este ejemplo se crearán seis tratamientos:

Tratamientos	Código de tratamiento
CeldaObjetivo1 recibe OfertaA	Tr001
CeldaObjetivo1 recibe OfertaB	Tr002
CeldaControl1 recibe OfertaA	Tr003
CeldaControl1 recibe OfertaB	Tr004
CeldaDestino2 recibe OfertaC	Tr005
CeldaControl1 recibe OfertaC	Tr006

Si se ha añadido el código de tratamiento como un campo con seguimiento adicional en el historial de contactos base, solo se escribirá el primer tratamiento

objetivo o de control para cada celda. Por tanto, en este ejemplo solo se escribirán tres filas al historial de contactos base, las del primer tratamiento para cada celda:

Celda	Código de tratamiento
CeldaObjetivo1	Tr001
CeldaControl	Tr003
CeldaObjetivo2	Tr005

Por este motivo, la captura de atributos a nivel de oferta en la tabla del historial de contactos puede no ser una práctica recomendada, ya que solo proporcionará una información de contacto completa si:

- a las celdas objetivo solo se les asigna una oferta, y
- a cada celda de control solo se le asigna una celda objetivo

En todos los demás casos solo se generan los datos asociados al primer tratamiento (o tratamiento de control). Una alternativa consiste en utilizar una vista de base de datos para presentar simultáneamente la información a nivel de oferta y proporcionar acceso a ella, mediante la unión de las tablas del sistema UA\_ContactHistory y UA\_Treatment. También se puede generar esta información en un historial de contactos alternativo.

**Nota:** En el historial de contactos detallado y en el historial de contactos alternativo, el comportamiento es distinto: se escribe una fila por cada tratamiento (en vez de una fila por cada celda). Por tanto, si se genera información de atributos de oferta como campos con seguimiento adicionales, podrá mostrarse toda la información de los tratamientos, ya que se grabarán filas para todos los tratamientos.

### Actualizaciones al historial de contactos

Las entradas nuevas de la tabla del historial de contactos se añaden después de las entradas existentes. Puede borrar manualmente las entradas seleccionadas utilizando la función **Borrar historial**.

## Historial de contactos detallado (UA\_DtlContactHist)

Solo se escribe en la tabla del historial de contactos si se está utilizando un escenario en el que las personas de una misma celda reciben distintas versiones de una oferta. Por ejemplo, las personas de la misma celda podrían recibir la misma oferta de hipoteca, pero dicha oferta puede personalizarse de modo que la Persona A reciba una oferta de tasa del 5%, mientras que la Persona B reciba una oferta de tasa del 4%. El historial de contactos detallado contiene una fila por cada versión de oferta que recibe un individuo, así como una fila por cada celda de control en función de las versiones de oferta que habrían recibido.

## Historial de ofertas

El historial de ofertas consta de varias tablas del sistema que almacenan de forma colectiva la información exacta sobre la versión de oferta utilizada en producción. Solo se añadirán filas nuevas a la tabla del historial de ofertas si la combinación de valores de atributos de oferta parametrizados es exclusiva. De lo contrario, se referenciarán las filas existentes.

Puede obtener detalles adicionales sobre las tablas del historial de contactos consultando la *Guía del administrador de Campaign*.

---

## Inhabilitación de la escritura en el historial de contactos

**Importante:** Aunque es posible inhabilitar la escritura en el historial de contactos, la inhabilitación del registro en el historial de contactos no es una práctica recomendada. Si ejecuta una campaña en producción y no registra en el historial de contactos, no podrá volver a generar dicho historial de forma precisa en una fecha posterior si cambia cualquier dato subyacente.

Sin embargo, puede ejecutar los procesos de contacto sin grabar en las tablas de historial de contactos de dos maneras:

- “Realización de una ejecución de prueba”
- “Inhabilitación de las opciones de registro”

### Realización de una ejecución de prueba

Las entradas solo se graban en las tablas del historial de contactos cuando un proceso de contacto del diagrama de flujo (Telemarketing o Lista de correo) se ejecuta en modo de producción con las opciones de registro de contactos habilitadas. Las ejecuciones de prueba no completan ninguna tabla del historial de contactos.

### Inhabilitación de las opciones de registro

Cada proceso de contacto puede configurarse para inhabilitar el registro en el historial de contactos durante las ejecuciones de producción.

1. Efectúe una doble pulsación en el proceso de contacto en el que desee inhabilitar el registro en el historial de contactos. Verá el diálogo de configuración del proceso.
2. Pulse la pestaña **Registro**. Verá la ventana para configurar el registro de las transacciones de contactos.
3. Para impedir cualquier registro en el historial de contactos, deselectione las casillas de verificación **Registrar en tablas del historial de contactos** y **Registrar en otros destinos**.

Si lo desea, también puede pulsar **Más opciones** para ver la ventana Opciones de registro de historial de contactos. Esta ventana proporciona un control adicional sobre qué información se registra en el historial de contactos. Consulte “Configuración de un proceso de contacto (Lista de correo o Telemarketing)” en la página 111 para obtener más información.

4. Pulse **Aceptar**. El diálogo de configuración del proceso se cerrará y los cambios se guardarán. Cuando ejecute este proceso de contacto, no se escribirán entradas en las tablas del historial de contactos o en destinos de registro alternativos mientras dichas opciones no vuelvan a habilitarse.

---

## Borrado de los historiales de contactos y respuestas

Podría interesarle borrar los registros de los historiales de contactos o respuestas si, por ejemplo, realizó una ejecución de producción por error, o si, tras una ejecución de producción, decide cancelar la campaña.

**Importante:** El borrado de los historiales de contactos y respuestas suprime estos datos en la base de datos de forma permanente. Los historiales de contactos y respuestas que han sido borrados no podrán recuperarse. Si pudiera ser necesaria una recuperación posterior, haga una copia de seguridad de la base de datos de las tablas del sistema antes de borrar cualquier historial.

En todo momento se preservará la integridad referencial de todas las tablas del sistema de Campaign. Todas las tablas del historial de contactos se graban de forma simultánea, y cualquier limpieza del historial de contactos también se realiza simultáneamente en todas las tablas del historial de contactos. Por ejemplo, las entradas de la tabla de tratamientos no pueden suprimirse si hay entradas en las tablas del historial de contactos (base o detallado) que las estén referenciando.

Solo podrá borrar el historial de contactos si dispone de los permisos adecuados para ello, y si no existen registros asociados en el historial de respuestas. Por lo tanto, si borra el historial de contactos, deberá borrar también el historial de respuestas asociado.

**Importante:** En situaciones normales, lo mejor es no suprimir un historial de contactos para el que se han registrado respuestas. Sin embargo, si debe suprimir el historial de contactos, puede optar por borrar todos los registros asociados de los historiales de contactos y respuestas, o solo borrar los registros del historial de respuestas.

## Cómo borrar el historial de contactos y el historial de respuestas

**Importante:** Al borrar el historial de contactos se suprimen de forma permanente los registros del historial de contactos de las tablas del sistema. Estos datos no podrán recuperarse.

1. En un diagrama de flujo en modo Edición, efectúe una doble pulsación en el proceso de contacto cuyo historial desee borrar. Verá el diálogo de configuración del proceso.
2. Pulse la pestaña **Registro**. Verá la ventana para configurar el registro de las transacciones de contactos.
3. Pulse **Borrar historial**. Verá la ventana Borrar historial de contactos.

**Nota:** Si no existen entradas en el historial de contactos, al pulsar **Borrar historial** un mensaje de error indicará que no hay entradas que borrar.

4. Seleccione la opción adecuada para borrar el historial: todas las entradas, todas las entradas en un rango seleccionado de fechas o ejecuciones de diagrama de flujo específicas identificadas por la fecha y hora de ejecución.
5. Pulse **Aceptar**.
  - Si no existen registros en el historial de respuestas para las entradas seleccionadas, verá un mensaje de confirmación.
  - Si existen registros en el historial de respuestas para cualquiera de las entradas seleccionadas, verá la ventana Opciones de borrado de historial. Seleccione una de las siguientes opciones:
    - **Borrar todos los registros asociados de los historiales de contactos y de respuestas:** las entradas especificadas se borran en el historial de contactos y en el historial de respuestas.
    - **Borrar registros asociados del historial de respuestas:** las entradas especificadas solo se borran en el historial de respuestas. Los registros del historial de contactos no se borran.
    - **Cancelar:** no se borra ningún registro, ni en historial de contactos ni en el historial de respuestas.
6. Cuando se complete la acción seleccionada, aparecerá un mensaje de confirmación que indica que los registros especificados se han borrado.

7. Pulse **Aceptar** para cerrar el mensaje de confirmación.
8. Pulse **Aceptar** para cerrar el diálogo de configuración del proceso.

---

## Acerca del seguimiento de respuestas

En Campaign, el término "seguimiento de respuestas" se refiere al proceso mediante el cual se determina si los eventos o acciones emprendidos por personas son respuestas a ofertas que han recibido. El seguimiento de respuestas también incluye un seguimiento del comportamiento de las personas de los grupos de control de resistencia, para ver si llevaron a cabo la acción deseada a pesar de no haber sido contactados.

Campaign captura la siguiente información sobre las respuestas a las campañas:

- quién responde — la lista de entidades de audiencia (como personas, clientes o unidades familiares) cuyo comportamiento coincide con los tipos de respuesta de los que se está haciendo un seguimiento.
- las acciones que llevan a cabo, y la fecha y hora de dichas acciones — por ejemplo, una pulsación en una página web o una compra de un artículo determinado.
- a qué tratamiento de oferta han respondido — cualquier código generado por Campaign (código de campaña, oferta, celda o tratamiento) así como cualquier atributo de oferta con valor no nulo devueltos por la persona que responde se emparejan para el seguimiento de respuestas.
- cómo se contabilizan sus respuestas — determina cómo se da crédito a las respuestas a la campaña en función del emparejamiento de los códigos generados por Campaign o de los valores no nulos de los atributos de oferta, tanto si las personas que responden están en el grupo objetivo original como si están en un grupo de control, y si la respuesta se recibió antes de la fecha de caducidad.

## Realización del seguimiento de respuestas

Puede realizar el seguimiento de respuestas mediante la creación de un diagrama de flujo que contenga un proceso Respuesta que recibe entrada de una tabla de acciones a través de un proceso Selección o de un proceso Extracción. La tabla de acción es un archivo o tabla que contiene un registro de todas las acciones o evento que se han evaluado para ver si se deben atribuir como respuestas a cualquier contacto o tratamiento de control.

El proceso Respuesta se configura para procesar, evaluar y generar los ID que usted considere respuestas a la oferta, en función de un emparejamiento de alguna combinación de códigos de respuesta y/o otros atributos de oferta estándar o personalizados en la tabla de acciones. Cualquier código generado por Campaign (código de campaña, oferta, celda o tratamiento) que esté correlacionado en el proceso Respuesta se considera un "código de respuesta de interés". Cualquier otro atributo de oferta, estándar o personalizado, que esté correlacionado en el proceso Respuesta se considerará "atributo de respuesta de interés". Por ejemplo, puede utilizar el campo "Productos relevantes" como un atributo de oferta para hacer un seguimiento de las respuestas deducidas. La lógica del procesamiento de respuestas utiliza los códigos de respuesta de interés y los atributos de respuesta de interés para determinar las respuestas directas y deducidas.

La ejecución del proceso Respuesta graba dichas respuestas en la tabla del sistema del historial de respuestas (UA\_ResponseHistory o su equivalente para cada nivel

de audiencia). Al igual que sucede con el historial de contactos, hay una tabla del sistema del historial de respuestas para cada nivel de audiencia del que se hace un seguimiento.

Los datos capturados en el historial de respuestas quedan disponibles para el análisis utilizando los informes de rendimiento de Campaign.

Campaign registra automáticamente los siguientes datos relacionados con el seguimiento de respuestas:

- si la respuesta fue directa (se devolvieron uno o más códigos generados por Campaign) o deducida (no se devolvieron códigos de respuesta)
- si la respuesta se recibió antes o después de la fecha de caducidad de la versión de oferta específica
- si la persona que responde está en una celda objetivo o en una celda de control de la campaña
- si la respuesta es exclusiva o duplicada
- puntuaciones de atribución (la mejor, fraccional y múltiple)
- tipo de respuesta (acción) atribuido a la respuesta

### **Utilización de varios diagramas de flujo de seguimiento de respuestas**

Es posible tener un único diagrama de flujo de seguimiento de respuestas para todas las campañas de la empresa. Si se utiliza una única tabla de acciones, lo normal es que el administrador del sistema haya configurado diagramas de flujo de sesión para grabar datos en la tabla de acciones para procesarlos.

Sin embargo, la implementación de Campaign puede utilizar una o varias tablas de acciones por comodidad, cada una relacionada con un diagrama de flujo de seguimiento de respuestas aparte.

Puede interesarle utilizar varios diagramas de flujo de seguimiento de respuestas cuando:

- esté haciendo un seguimiento de respuestas para distintos niveles de audiencia
- tenga requisitos de proceso en tiempo real frente a proceso por lotes
- desee evitar la duplicación de grandes volúmenes de datos
- desee integrar determinados datos para distintas situaciones
- necesite lógica personalizada de procesamiento de respuestas

### **Si realiza un seguimiento de respuestas para distintos niveles de audiencia**

(Obligatorio) Necesita un diagrama de flujo de seguimiento de respuestas por cada nivel de audiencia del que reciba respuestas y haga un seguimiento de las mismas. El proceso Respuesta opera al nivel de audiencia de la celda de entrada, y graba de forma automática en la tabla de historial de repuestas adecuada para dicho nivel de audiencia. Para hacer un seguimiento de las respuestas de dos niveles de audiencia distintos (por ejemplo, cliente y unidad familiar), necesitará dos procesos Respuesta distintos, que probablemente se encontrarán en dos diagramas de flujo independientes.

## **Si tiene requisitos de proceso en tiempo real frente a proceso por lotes**

(Obligatorio) La mayoría de las sesiones de seguimiento de respuestas serán diagramas de flujo por lotes que procesen periódicamente los eventos grabados en una tabla de acciones (por ejemplo, el procesamiento nocturno de las compras de los clientes). La frecuencia de las ejecuciones de los seguimientos de respuestas dependerá de la disponibilidad de los datos utilizados para completar la tabla de acciones.

Por ejemplo, si procesa respuestas de distintos canales (como la web o el correo directo), podría necesitar sesiones de procesamiento de respuestas independientes, ya que la frecuencia con que los datos de las transacciones entrantes están disponibles es distinta en cada canal.

## **Si desea evitar la duplicación de grandes volúmenes de datos**

(Opcional) Si maneja grandes volúmenes de datos (millones de transacciones de ventas por día), deberá evaluar si le interesa construir un diagrama de flujo de seguimiento de respuestas que se correlacione directamente con los datos de origen en vez de extraerlos, transformarlos y cargarlos (hacerles un ETL, en sus siglas inglesas) en una tabla de acciones.

Por ejemplo, puede crear un diagrama de flujo de seguimiento de respuestas en el que un proceso Extracción extraiga transacciones directamente de la tabla del historial de transacciones de compra de un sistema de comercio electrónico (en función de un determinado rango de fechas), y un proceso Respuesta que se correlacione directamente con columnas de la tabla de esta extracción.

## **Si desea integrar determinados datos para diferentes situaciones**

(Opcional) Podría interesarle integrar determinados datos (como los tipos de respuesta) para situaciones diferentes, como, por ejemplo, canales diferentes. Por ejemplo, si está interesado en el seguimiento concreto de un determinado tipo de respuesta (como "consulta") que es específico de un canal (como, por ejemplo, un "call center"), puede crear un campo derivado para filtrar dichas respuestas y utilizarlo en un diagrama de flujo de seguimiento de respuestas para extraer todas las consultas de la base de datos del call center. Podría resultar más cómodo crear los datos necesarios para el seguimiento de respuestas utilizando campos derivados, y extraer los datos directamente del origen, que grabar los datos en una sola tabla de acciones.

## **Si necesita una lógica de procesamiento de respuestas personalizada**

(Opcional). Si necesita escribir sus propias reglas de atribución de respuestas, puede crear un diagrama de flujo de seguimiento de respuestas aparte para implementar la lógica personalizada del seguimiento de respuestas. Por ejemplo, si necesita identificar las personas que responden a una oferta "Compre 3 obtenga 1 gratis", necesitará examinar varias transacciones para determinar si se puede considerar que una persona ha respondido. Una vez encontradas las personas que califican, puede pasárselas como entrada a un proceso Respuesta para registrar las respuestas utilizando el código de tratamiento y el tipo de respuesta adecuado.

## Seguimiento de respuestas utilizando códigos de oferta multiparte

Se puede realizar un seguimiento de respuestas utilizando un campo derivado que conste de un código de oferta multiparte (es decir, un código de oferta que consta de dos o más códigos). Todas las partes del código de oferta deben concatenarse mediante la propiedad de configuración a nivel de partición `offerCodeDelimiter`. El ejemplo siguiente crea un campo derivado llamado `CodigoOfertaMultiple` que consta de dos partes concatenadas mediante el delimitador predeterminado "-":

```
CodigoOfertaMultiple = string_concat(CodigoOferta1, string_concat("-",  
CodigoOferta2))
```

Al configurar un proceso Respuesta para que utilice el campo derivado como un campo de acción candidato, deberá emparejar el campo derivado con el atributo de oferta/tratamiento de cada código de oferta del código multiparte.

## Ámbito de fecha en el seguimiento de respuestas

Además de grabar si las respuestas se hicieron en el mismo periodo de validez de la oferta (es decir, después de la fecha efectiva y antes de la fecha de caducidad o en ella), el seguimiento de respuestas también registra si la respuesta tuvo lugar fuera de un rango de fechas válido para todas las ofertas. Campaign hace un seguimiento de las respuestas tardías de todas las ofertas en función de un periodo de tiempo configurable transcurrido después de la fecha de caducidad de una oferta para proporcionar datos sobre la frecuencia con que las ofertas se amortizan después de su fecha de finalización oficial.

El ámbito de fecha para el seguimiento de respuestas en Campaign se establece de modo global, y se aplica a todas las ofertas de la campaña. El administrador del sistema establecerá el número de días transcurridos desde la fecha de caducidad de la oferta durante los cuales se realizará un seguimiento de las respuestas.

El establecimiento de esta fecha limita de forma automática las posibles instancias de tratamiento que pueden coincidir con un evento. Cuanto menor sea el ámbito de la fecha, más mejorará el rendimiento, ya que se devolverán menos instancias de la tabla de tratamientos para obtener las posibles coincidencias.

Para obtener detalles sobre el establecimiento del ámbito de fecha, consulte "Establecimiento del número de días transcurridos desde el fin de una campaña durante los cuales se registran respuestas" en la *Guía del administrador de Campaign*.

## Seguimiento de las respuestas de los controles

Se realiza un seguimiento de las respuestas de los grupos de control y de las respuestas de oferta de forma simultánea, utilizando el proceso Respuesta.

Las respuestas de las celdas de control se tratan de la misma forma que las respuestas deducidas, con la diferencia de que antes se descartan los códigos de respuesta. En el caso de las respuestas procedentes de los miembros de una celda de control, los códigos de seguimiento se ignoran y se comprueba cualquier atributo de interés (por ejemplo, productos relevantes) en busca de coincidencias con las instancias de tratamiento de control. Campaign utiliza un código de tratamiento interno y exclusivo a nivel global que se genera para todos los tratamientos de control; sin embargo, los códigos de tratamiento de control no se ofrecen, ya que los tratamientos de control son siempre controles de resistencia no asociados a contacto alguno.

Puede ocurrir que un mismo evento se acredite tanto para las instancias de tratamiento objetivo como para las instancias de tratamiento de control. Por ejemplo, si un determinado cliente es objetivo de una oferta del 10% de cualquier compra realizada en la sección de mujeres, y dicho cliente también es miembro de un grupo de control de resistencia que supervisa cualquier compra en la tienda, si dicho cliente realiza una compra utilizando el cupón, el evento se asociará con la instancia de tratamiento objetivo (utilizando el código de tratamiento del cupón) y con la instancia de tratamiento de control. Las instancias de tratamiento de control también se marcan dentro del rango válido de fechas o después de la fecha de caducidad, de la misma forma que las instancias de tratamiento objetivo — esto proporciona una comparación de control válida para la actividad tardía de la celda objetivo.

Las atribuciones mejor o fraccional no se utilizan en las respuestas de las celdas de control — siempre se utiliza la atribución múltiple. Es decir, si una persona que responde está en una celda de control para una oferta y su acción cualifica como respuesta deducida para varios tratamientos de control, todas estas sentencias de control coincidentes se acreditarán para la respuesta.

### **Seguimiento de respuestas a ofertas personalizadas**

Si ha utilizado campos de oferta controlados por datos, personalizados o derivados o parametrizados, en la generación de distintas versiones de ofertas, para que las ofertas puedan atribuirse correctamente a estas ofertas personalizadas, la tabla de acciones deberá contener campos que representen los campos de atributos de oferta parametrizados. Una vez que dichos campos se han correlacionado en un proceso Respuesta como atributos de interés y se han completado, podrán utilizarse para emparejar respuestas con la versión de oferta o con la instancia de tratamiento. Las respuestas que tengan valores para dichos "atributos de interés" deberán coincidir exactamente con los valores registrados de esa persona en el historial de la versión de la oferta a fin de que se produzca la atribución a dicho tratamiento.

Por ejemplo, si tuviera ofertas de vuelos que estuvieran personalizadas con un aeropuerto de origen y otro de destino, entonces la tabla de acciones debería contener campos para "Aeropuerto de origen" y "Aeropuerto de destino". Cada transacción de compra de un vuelo contendría dichos valores, con lo que el seguimiento de respuestas sería capaz de emparejar el vuelo concreto comprado por una persona con la(s) versión(es) de oferta hecha(s) en promoción a dicha persona. Estos campos también se utilizarían para realizar un seguimiento de las respuestas deducidas de los miembros del grupo de control, para ver si compraron alguno de los vuelos que se les ofrecieron en promoción.

---

## **Tipos de respuesta**

Los tipos de respuesta son las acciones específicas de las que se realiza un seguimiento, tales como click-through, consulta, compra, activación, uso, etc. Cada tipo de respuesta se representa mediante un código de respuesta exclusivo. Los tipos y códigos de respuesta se definen globalmente en la tabla del sistema Tipo de respuesta de Campaign y están disponibles a todas las ofertas, aunque no todos los tipos de respuesta sean relevantes para todas las ofertas. Por ejemplo, no cabe esperar un tipo de respuesta click-through a una oferta de correo directo.

Cuando se escriben los eventos en la tabla de acciones, cada fila de evento solo puede tener un tipo de respuesta. Si el tipo de respuesta de una acción está vacío (nulo), se le realizará un seguimiento como si tuviera el tipo de respuesta predeterminado ("desconocido").

Si un único evento tiene que estar asociado a varios tipos de respuesta, deberán escribirse varias filas en la tabla de acciones, una por cada tipo de respuesta. Por ejemplo, si una institución financiera realiza un seguimiento del nivel de utilización para compras de una tarjeta de crédito nueva durante el primer mes tras la activación con tipos de respuesta "Compra100", "Compra500" y "Compra1000", una compra de 500 \$ podría tener que generar un evento con los tipos de respuesta "Compra100" y "Compra500", porque la compra cumple ambas condiciones.

Si necesita detectar secuencias complejas de transacciones independientes que, en conjunto, constituyen un evento de respuesta, necesitará una sesión de supervisión aparte que busque las transacciones que cualifiquen y, una vez encontradas, envíe un evento a la tabla de acciones. Por ejemplo, si una promoción de un minorista recompensa a los clientes que compren 3 DVD cualesquiera durante el mes de diciembre, se podrá construir un diagrama de flujo para calcular el número de compras de DVD de cada cliente, seleccionar los clientes que hayan hecho tres o más compras y grabar dichos clientes a la tabla de acciones con un tipo especial de respuesta (como, por ejemplo, "Compra3DVD").

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

---

## Categorías de respuesta

Las respuestas en Campaign se clasifican en dos categorías:

- Respuesta directa — se ha devuelto uno o más de los códigos de seguimiento generados por Campaign y enviados con la oferta, debiendo coincidir todos los atributos de interés devueltos.
- Respuesta deducida — no se han devuelto códigos de seguimiento, pero al menos un atributo de oferta utilizado en el seguimiento de respuestas se ha devuelto y ha coincidido. Las respuestas de los grupos de control de resistencia son siempre respuestas deducidas.

## Respuestas directas

Una respuesta se considera directa si:

- Si se devuelve a la persona que responde al menos un código generado por Campaign (código de campaña, celda, oferta o tratamiento) que coincida exactamente con una o más de las posibles instancias de tratamiento objetivo generadas por Campaign.

Y

- Los "atributos de interés" (es decir, cualquier atributo de oferta, estándar o personalizado, que se haya correlacionado en el proceso Respuesta para el seguimiento) devueltos deben tener un valor que coincida exactamente con el valor del atributo en el tratamiento.

Por ejemplo, si un código de tratamiento es un código de respuesta de interés y "canal de respuesta" es un atributo de interés, una respuesta entrante con los valores "XXX123" para el código de tratamiento y "comercio minorista" para el canal de respuesta, no se considerará una coincidencia directa para un tratamiento con los valores respectivos de "XXX123" y "web".

Una respuesta con un valor nulo para un atributo de interés no puede coincidir con un tratamiento que tenga dicho atributo de oferta. Por ejemplo, una respuesta

a la que le falte un valor para "tipo de interés" no puede coincidir con ninguna oferta creada a partir de una plantilla que contenga el tipo de interés como atributo de oferta.

Sin embargo, una respuesta con un valor para un atributo de interés que no exista en un tratamiento no impide una coincidencia. Por ejemplo, si se ha creado una oferta Envío gratuito a partir de una plantilla de oferta que carezca del atributo de oferta "tipo de interés", y "tipo de interés" es un atributo de interés, el valor del atributo "tipo de interés" de una respuesta entrante no importa cuando Campaign evalúa las posibles coincidencias asociadas a la oferta Envío gratuito.

El seguimiento de respuestas tiene en cuenta si la respuesta tuvo lugar dentro del período de tiempo válido de la oferta (es decir, después de la fecha efectiva y antes de la fecha de caducidad o en ella) o si la respuesta tuvo lugar fuera del rango de fechas válido. Campaign realiza un seguimiento de las respuestas tardías durante un período de tiempo configurable transcurrido después de la fecha de caducidad de una oferta.

El seguimiento de respuestas también identifica si una respuesta directa proviene de una persona que responde perteneciente al grupo contactado inicialmente, es decir, la celda objetivo.

**Nota:** Si una respuesta directa no procedió del grupo objetivo original, dicha respuesta se considerará una respuesta "viral", o una "transmisión", lo que significa que el respondedor obtuvo de algún modo un código de respuesta válido sin haber recibido la oferta originalmente.

Puede ser de gran utilidad comprender qué proporción de las respuestas procede del grupo objetivo, sobre todo si se está intentando atraer clientes de alto valor. Dichos valores pueden desglosarse en informes de rendimiento para ver cuántas respuestas directas procedieron del grupo objetivo original y cuántas fueron respuestas virales.

Las respuestas directas pueden ser coincidencias exactas o inexactas.

### **Coincidencias exactas directas**

Una respuesta se considera una coincidencia exacta directa si Campaign puede identificar de forma exclusiva una instancia de tratamiento objetivo única para acreditarla.

**Nota:** Es una práctica recomendada utilizar códigos de tratamiento generados por Campaign para el seguimiento, porque Campaign siempre podrá identificar de forma exclusiva una instancia de tratamiento que acreditar si se devuelve el código de tratamiento.

Por ejemplo, si ha utilizado los códigos de tratamiento de un diagrama de flujo de contacto como códigos de cupón en una oferta, y una persona que responde devuelve un código de tratamiento en una de las celdas objetivo de la oferta, entonces la respuesta es una coincidencia exacta directa con dicha oferta.

Si se reciben varios códigos de seguimiento o atributos de interés, todos los valores de códigos y atributos deberán coincidir exactamente para que la instancia de tratamiento se contabilice. Es decir, si una persona que responde proporciona un código de oferta y un atributo de oferta con un valor no nulo, ambos deberán coincidir exactamente con los valores de código y oferta del tratamiento.

## **Coincidencias inexactas directas**

Una respuesta se considera una coincidencia inexacta directa si Campaign no puede identificar de forma exclusiva una instancia de tratamiento única para acreditarla, pero el/los código(s) de seguimiento devuelto(s) coincide(n) con varias instancias de tratamiento objetivo posibles.

Para acotar las instancias de tratamiento objetivo que recibirán crédito para esta respuesta, si hubo alguna instancia de tratamiento objetivo que contactase al respondedor, Campaign descartará entonces las instancias de tratamiento que no contactaron al respondedor. Si ninguna instancia de tratamiento objetivo contactó al respondedor, se conservarán todas, y todas recibirán crédito para una respuesta viral.

Por ejemplo, si un cliente en el segmento de alto valor ha recibido una oferta de una campaña hecha a clientes de alto y bajo nivel, y devolvió el código de oferta, esto coincidiría inicialmente con dos instancias de tratamiento objetivo (una para la celda de alto valor y una para la celda de bajo valor). Si se aplica esta regla de seguimiento de respuestas, puesto que la instancia de tratamiento para la celda de valor alto iba realmente dirigida a este respondedor, pero no así la instancia de tratamiento para la celda de valor bajo, se descartará esta última. Solo se acreditará para esta respuesta la instancia de tratamiento asociada al grupo de clientes de alto valor .

Además, si la fecha de respuesta se encontraba dentro del rango de fechas válidas de cualquiera de las instancias de tratamiento restantes, se descartarán todas aquellas instancias de tratamiento que no se encuentren entre sus fechas efectiva y de caducidad.

Por ejemplo, si a un cliente le contactaron en el mes de enero y febrero instancias de la misma campaña, y se ha devuelto el código de oferta, coincidiría con dos instancias de tratamiento objetivo (una de enero y otra de febrero). Si cada versión de oferta caducase al final del mes en que se emite, una respuesta en febrero provocaría que la instancia de tratamiento de enero se descartase por haber caducado. Solo la instancia de tratamiento de febrero recibiría el crédito para esta respuesta.

Una vez aplicadas las reglas de seguimiento de respuestas y descartadas todas las instancias de tratamiento objetivo inválidas, Campaign utilizará distintos métodos de atribución para calcular el crédito que hay que dar a las instancias de tratamiento restantes.

## **Respuestas deducidas**

Una respuesta se considera deducida cuando se cumplen las siguientes condiciones:

- no se han devuelto códigos de seguimiento generados por Campaign (código de campaña, celda, oferta o tratamiento)
- el respondedor pertenece a una celda objetivo o a una celda de control
- se ha devuelto al menos un atributo de oferta utilizado en el seguimiento de respuestas
- todos los atributos de oferta devueltos tienen coincidencia

Una respuesta con un valor nulo para un atributo de interés no puede coincidir con un tratamiento que tenga dicho atributo de oferta. Por ejemplo, una respuesta

a la que le falte un valor para "tipo de interés" no puede coincidir con ninguna oferta creada a partir de una plantilla que contenga el tipo de interés como atributo de oferta.

Sin embargo, una respuesta con un valor para un atributo de interés que no exista en un tratamiento no excluye una coincidencia. Por ejemplo, si se ha creado una oferta Envío gratuito a partir de una plantilla de oferta que carezca del atributo de oferta "tipo de interés", y "tipo de interés" es un atributo de interés, el valor del atributo "tipo de interés" de una respuesta entrante no importa cuando Campaign evalúa las posibles coincidencias asociadas a la oferta Envío gratuito.

Además, la persona que responde debe haber sido contactada (es decir, debe haber estado en la celda objetivo, o en un grupo que se haya contactado) para que su respuesta cuente como deducida.

Por ejemplo, si a un cliente se le ha enviado un cupón de descuento de 1 \$ en detergente de lavandería y dicho cliente compra detergente de lavandería (incluso sin haber canjeado el cupón), Campaign deducirá una respuesta positiva a dicha instancia de tratamiento objetivo.

### **Respuestas deducidas de grupos de control**

Todas las respuestas de los miembros de los grupos de control (que son siempre controles de resistencia en Campaign ) son respuestas deducidas. El emparejamiento de respuestas deducidas es el único mecanismo de acreditación de respuestas procedentes de los miembros de un grupo de control de resistencia.

Puesto que los miembros de un grupo de control no reciben comunicación alguna, no pueden tener ningún código de seguimiento que devolver.

El seguimiento de respuestas supervisa los miembros de los grupos de control para detectar si realizan la acción deseada sin haber recibido ninguna oferta. Por ejemplo, una campaña puede dirigirse a un grupo de clientes que no tienen cuentas corrientes con una oferta de cuenta corriente. A los miembros del grupo de control se les realiza un seguimiento para ver si abren una cuenta corriente en el mismo período de tiempo de la oferta de la cuenta corriente.

Todos los eventos entrantes se evalúan para comprobar si son posibles respuestas deducidas de instancias de tratamiento de control. Los códigos de respuesta se descartan y el resto de atributos de interés se evalúa contra las instancias de tratamiento de control para posibles acreditaciones de respuestas.

---

## **Métodos de atribución**

Campaign soporta tres métodos por los cuales se acreditan respuestas a las ofertas:

- La mejor coincidencia
- Coincidencia fraccional
- Coincidencia múltiple

Estos tres métodos de atribución de respuestas se utilizan de forma simultánea y se registran como parte del historial de respuestas. Puede optar por utilizar un método, todos los métodos o una combinación de ellos en los distintos informes de rendimiento para evaluar el rendimiento de la campaña y de las ofertas.

La atribución de respuestas se realiza en las instancias de tratamiento objetivo que quedan una vez descartadas las respuestas no válidas (porque la instancia de tratamiento no contactó con el respondedor o porque la instancia objetivo caducó).

Por ejemplo, un respondedor de una celda objetivo recibe tres ofertas y devuelve un código de celda; no se puede identificar una instancia de tratamiento exacta. La atribución de mejor coincidencia seleccionaría una de las tres ofertas para otorgarle el crédito completo; la atribución de coincidencia fraccional le otorgaría  $1/3$  de crédito a cada una de las ofertas, y la atribución de coincidencia múltiple le otorgaría un crédito completo a todas y cada una de las tres ofertas por la respuesta.

## La mejor coincidencia

En la atribución de mejor coincidencia, solo una única instancia de tratamiento objetivo recibe el crédito completo de una respuesta, mientras que cualquier otra instancia de tratamiento coincidente recibirá un crédito cero. Cuando varias instancias de tratamiento coinciden para una respuesta, Campaign selecciona como mejor coincidencia aquella instancia de tratamiento con la fecha de contacto más reciente. Si hay varias instancias de tratamiento con la misma fecha y hora de contacto, Campaign acreditará una de ellas al azar.

**Nota:** En el caso de varias instancias de tratamiento con la misma fecha y hora de contacto, se acreditará siempre la misma instancia, pero no es de esperar que Campaign seleccione una instancia de tratamiento específica.

## Coincidencia fraccional

En la atribución de coincidencia fraccional, las  $n$  instancias de tratamiento coincidentes recibirán  $1/n$  de crédito por la respuesta, de modo que la suma de todas las puntuaciones atribuidas es 1.

## Coincidencia múltiple

En la atribución de coincidencia múltiple,  $n$  instancias de tratamiento coincidentes recibirán un crédito completo por la respuesta. Esto puede provocar una sobreactuación de los tratamientos y debería utilizarse con precaución. A los grupos de control siempre se les realiza un seguimiento utilizando atribución múltiple: cada respuesta de un miembro de un grupo de control recibirá un crédito completo.



---

## Capítulo 10. Objetos almacenados

Si hay componentes de campaña que se utilizan con frecuencia, debe tratar de diseñarlos y guardarlos como objetos almacenados. La reutilización de objetos almacenados entre diagramas y entre campañas puede resultar en un ahorro de tiempo y en más coherencia entre las campañas.

Los tipos de objeto almacenado en Campaign son:

- Campos derivados
- Variables de usuario
- Macros personalizadas
- Plantillas
- Catálogos de tablas almacenados

---

### Acerca de los campos derivados

Los campos derivados son variables que no existen en un origen de datos y que se crean a partir de uno o más campos existentes, incluso entre diferentes orígenes de datos. En muchos procesos, la ventana de configuración incluye un botón **Campos derivados** que puede utilizarse para crear una variable nueva para consultar, segmentar, ordenar, calcular o proporcionar la salida a una tabla.

Puede hacer que los campos derivados creados queden explícitamente disponibles a un proceso subsiguiente habilitando la opción **Hacer persistente** durante la creación.

En general, los campos derivados disponibles a un proceso se listan en la carpeta **Campos derivados**. Los campos derivados sólo están disponibles al proceso en el que se han creado. Si no se ha creado ningún campo derivado en un proceso, no aparecerá ninguna carpeta de **Campos derivados** en la lista.

Para utilizar un campo derivado en otro proceso no subsiguiente, almacene la expresión del campo derivado en la lista **Campos derivados almacenados**. La inclusión en la lista Campos derivados almacenados hace que un campo derivado quede disponible a todos los procesos y a todos los diagramas.

### Creación de campos derivados

Puede crear campos derivados en las ventanas de configuración de los procesos que soportan campos derivados.

Sólo los campos de las tablas que se seleccionen en el diálogo de configuración del proceso se podrán utilizar en una expresión de campo derivado. Si una tabla deseada no aparece, asegúrese de que se haya seleccionado como una tabla de origen.

#### Restricciones de nombres para campos derivados

Los nombres de los campos derivados tienen las restricciones siguientes:

- No pueden ser igual que alguno de los tipos de nombres siguientes:
  - Una palabra clave de base de datos (como INSERT, UPDATE, DELETE o WHERE)

- Un campo en una tabla de base de datos correlacionada
- No pueden utilizar las palabras Yes (Sí) o No.

Si no cumple estas restricciones de nombres, cuando se invoque los campos derivados se producirán errores de base de datos y desconexiones.

**Nota:** Los nombres de campos derivados también tienen restricciones específicas de caracteres. Para obtener detalles, consulte "Caracteres especiales en nombres de objeto de IBM Campaign", en la página 245

### Creación de un campo derivado

1. En la ventana de configuración de un proceso que soporte campos derivados, pulse **Campos derivados**.  
Se abrirá la ventana Crear campo derivado.
2. Todos los campos derivados creados anteriormente en este proceso aparecen en la lista **Nombre de campo**. Para crear un campo derivado nuevo, especifique un nombre distinto.
3. Seleccione la casilla de verificación **Hacer persistente** si desea almacenar y pasar los valores calculados para este campo. Esta opción hace que el campo derivado esté disponible para un proceso posterior.
4. Defina el campo derivado directamente en el área de expresiones o utilice el Ayudante de Fórmula. Puede efectuar una doble pulsación en un campo disponible para añadirlo al área de expresiones.  
Un campo derivado puede ser un valor nulo. Utilice NULL para devolver un valor nulo para una instantánea. Utilice NULL\_STRING para devolver un valor nulo con un tipo de datos de cadena si desea que el campo derivado se utilice con una macro de Campaign.  
Puede especificar una cadena en un campo derivado como constante. Si utiliza una comilla, deberá estar entrecomillada como, por ejemplo, "mi cadena". Las comillas no son necesarias para las cadenas numéricas.
5. (Opcional) Pulse **Campos derivados almacenados** si desea guardar este campo derivado en una lista para que se pueda volver a utilizar en otro proceso o diagrama de flujo. También puede utilizar esta opción para cargar un campo derivado existente u organizar la lista de campos derivados almacenados.
6. Pulse **Comprobar sintaxis** para detectar cualquier error.
7. Pulse **Aceptar** para guardar el campo derivado y volver al diálogo de configuración del proceso.

### Creación de un campo derivado nuevo a partir de uno existente

1. En la ventana de configuración de un proceso que soporte campos derivados, pulse **Campos derivados**.  
Aparecerá la ventana Crear campo derivado.
2. En la lista desplegable **Nombre de campo**, seleccione el campo derivado existente a partir del cual desee crear uno nuevo.  
La expresión del campo derivado seleccionado aparecerá en el área **Expresión**.
3. Cambie el nombre del campo derivado existente al nombre que desee para el campo derivado nuevo.

**Importante:** No se pueden utilizar las palabras "Yes" o "No" como nombres de campos derivados; hacerlo provocará desconexiones con la base de datos cuando se invoquen esos campos derivados.

4. Realice las ediciones necesarias en la expresión del campo derivado.

5. Pulse **Aceptar** para guardar el campo derivado nuevo y vuelva al diálogo de configuración del proceso.

### Utilización de una macro personalizada para crear un campo derivado

1. En un proceso que soporte campos derivados, pulse **Campos derivados**. Aparecerá la ventana Crear campo derivado.
2. En la ventana Crear campo derivado, pulse **Asistente de Fórmula**. Aparecerá una lista de macros personalizadas en el **Asistente de Fórmula**.
3. Seleccione una macro de la lista efectuando una doble pulsación sobre ella. Se visualizará la declaración de la macro y su descripción, y la propia macro se insertará en la ventana del Asistente de Fórmula.
4. Seleccione los campos adecuados de la lista **Campos disponibles a la expresión** para completar la expresión.
5. Pulse **Aceptar** para guardar el campo derivado nuevo y vuelva al diálogo de configuración del proceso.

## Almacenamiento de campos derivados

Los campos derivados están disponibles dentro del proceso en el que se crean y en procesos subsiguientes. Por ejemplo, si define un campo derivado denominado Pct\_Usage con la fórmula:

$$(\text{Curr\_bal} / \text{Credit\_limit}) * 100$$

en un proceso, Pct\_Usage no estará disponible en ningún otro proceso (salvo un proceso que esté inmediatamente a continuación si **Hacer persistente** está habilitada).

Sin embargo, puede guardar la definición del campo derivado de la misma forma en que grabaría cualquier otra consulta. Puede almacenar la definición de campo derivado en la lista **Campos derivados almacenados** y darle un nombre (por ejemplo, Pct\_de\_limite\_usado). Más adelante, si desea utilizar el mismo campo derivado en otro proceso en el mismo diagrama de flujo o en uno diferente, puede seleccionar Pct\_de\_limite\_usado en la lista **Campos derivados almacenados** e insertar la expresión derivada almacenada, lo que es preferible a reconstruirlo partiendo de cero.

### Almacenamiento de un campo derivado

1. En un proceso que soporte campos derivados, cree el campo derivado que desee almacenar.
2. Pulse **Campos derivados almacenados**. Aparecerá la ventana Lista almacenada.
3. Seleccione **Guardar la expresión actual en una lista almacenada**.
4. Pulse **Aceptar**.
5. Utilice la ventana Guardar expresión de campo derivado para especificar dónde se ha de almacenar el campo, una política de seguridad, si la hay, y las notas sobre el campo derivado.
6. Pulse **Guardar**.

**Nota:** Si desea almacenar un campo derivado ya creado, seleccione el campo derivado en la lista desplegable **Nombre de campo**. Cuando la expresión del campo derivado aparezca en el área **Expresión**, pulse **Expresiones almacenadas**.

### Utilización de un campo derivado almacenado

1. En un proceso que soporte campos derivados, pulse **Campos derivados** o pulse **Herramientas > Campos derivados almacenados** para acceder a la ventana Expresiones de campos derivados almacenados.
2. En la lista de campos derivados almacenados, seleccione el que desee utilizar.

## Cómo hacer que un campo derivado sea persistente

Cuando un campo derivado se hace persistente, se le indica a Campaign que almacene sus valores calculados y que los ponga a disposición de procesos subsiguientes. Esto ahorra tiempo y recursos, ya que Campaign no tendrá que volver a calcular dichos valores al descender en el diagrama de flujo.

1. En la ventana de configuración de un proceso que soporte campos derivados, pulse **Campos derivados**.  
Aparecerá la ventana Crear campo derivado.
2. Seleccione la casilla de verificación **Hacer persistente** si desea almacenar y pasar los valores calculados para este campo.

### Ejemplo: campo derivado persistente

Podría tener un proceso Selección configurado para seleccionar los ID en función de una restricción sobre un campo derivado, y que estuviese conectado a un proceso Instantánea para generar los registros seleccionados que incluyan dicho campo derivado. Si se marca el campo derivado para que sea persistente, el valor calculado se pasará del proceso Selección al proceso Instantánea.

Los campos derivados persistentes también se utilizan con cualquier campo derivado de tipo agregado (por ejemplo, AVG o GROUPBY). Estos campos agregados se calculan en función de las diversas filas de datos dentro de la celda actual, de modo que el valor de estos campos agregados cambia cuando cambia el contenido de la celda. Con los campos derivados persistentes se puede optar por conservar el valor calculado original y luego llevarlo a otros procesos. Si, por el contrario, opta por volver a calcular el campo derivado, obtendrá un valor calculado en función de los registros restantes de la celda actual.

Cuando un proceso recibe varias entradas, como cuando un proceso Instantánea trabaja con la entrada procedente de dos procesos Selección, todos los campos derivados persistentes estarán disponibles al proceso situado en sentido descendente.

Si un campo derivado persistente no está disponible a todos los procesos Selección entrantes, y está incluido en la salida de un proceso Instantánea, entonces el proceso Instantánea mostrará un valor NULL en dicho campo derivado persistente en todas las filas de salida procedentes de los procesos Selección que no tengan dicho campo derivado persistente.

Si un campo derivado persistente no está disponible en todos los procesos Selección entrantes, y lo utiliza para definir un proceso Segmentación, entonces el proceso Segmentación tendrá segmentos vacíos para los procesos Selección que no tuvieran dicho campo derivado persistente.

El proceso Segmentación seguirá sin configurar si intenta definir un segmento con una expresión que utilice más de un campo derivado persistente que no esté disponible a todos los procesos Selección.

Se aplican las siguientes directrices a los campos derivados persistentes (PDF en sus siglas inglesas):

- un PDF se adjunta a una celda entrante (vector)
- los PDF se calculan antes de la ejecución de la consulta
- varios PDF disponibles a los siguientes procesos:
  - Instantánea: si un PDF no está definido para una celda, su valor = NULL. Si un único ID es mayor que una celda, se genera una fila por cada celda.
  - Segmento: los PDF no están disponibles para la segmentación por campo cuando se seleccionan varias celdas de entrada. Los PDF deben existir en todas las celdas de entrada seleccionadas para su utilización en un segmento por consulta.
- Los PDF solo conservan un valor (seleccionado al azar) por valor de ID, independientemente del número de veces que aparezca un ID en los datos. Por tanto, cuando la salida no incluye ningún campo de tabla (e incluye un ID de IBM ), solo habrá un registro por valor de ID.

Sin embargo, cuando utilice un campo derivado basado en un campo de tabla, la salida incluirá un campo de tabla de manera indirecta. Por lo tanto, habrá un registro por cada instancia de un valor de ID (en otras palabras, si el valor de ID aparece siete veces en los datos, habrá siete registros en la salida).

Los campos derivados persistentes solo almacenan un *único* valor para cada ID de audiencia, seleccionado al azar a partir de los valores disponibles. Esto significa que, cuando se trabaja con datos sin normalizar, deberá utilizarse una función de macro GROUPBY para lograr los resultados deseados.

Por ejemplo, suponga que quiere buscar en la tabla de transacciones de compra el importe más elevado en dólares gastado por un cliente en una única transacción, y guardarlo como campo derivado persistente para que sea procesado en sentido descendente. Podría escribir un campo derivado (y luego persistirlo como un campo derivado persistente) de la siguiente manera:

```
importe_compra_mas_alto = groupby(CID, maxof, Purch_Amt)
```

Realizado contra datos de transacciones de compra sin normalizar, el cálculo sería el siguiente:

CID	DATE	PURCH_AMT	IMPORTE_COMPRA_MAS_ALTO
A	1/1/2007	200 \$	300 \$
A	15/3/2007	100 \$	300 \$
A	30/4/2007	300 \$	300 \$

Cuando se persiste el campo derivado, selecciona (al azar) un valor cualquiera (todos son 300 \$) y persiste el valor 300 \$ para el cliente A.

Un segundo ejemplo, menos evidente, consistiría en seleccionar una puntuación de modelo predictivo de una tabla de puntuación para un modelo X determinado.

Aquí el campo derivado sería algo similar a esto:

```
Puntuacion_ModeloX = groupby(CID, maxof, if(Model = 'X', 1, 0), Score)
```

Y los datos podrían ser similares a:

CID	MODEL	SCORE	PUNTUACION_MODELOX
A	A	57	80
A	B	72	80
A	X	80	80

La persistencia del campo derivado, Puntuacion\_ModeloX, arroja el resultado deseado de un valor de puntuación 80. Es incorrecto crear un campo derivado:

```
Puntuacion_ModeloX_Malo = if(Model = 'X', Score, NULL)
```

Esto daría el siguiente resultado:

CID	MODEL	SCORE	PUNTUACION_MODELOX_MALO
A	A	57	NULL
A	B	72	NULL
A	X	80	80

Después, cuando se persiste el campo derivado Puntuacion\_ModeloX\_Malo, el valor persistido podría ser NULL o 80. value could be NULL or 80. Si está trabajando con datos sin normalizar, y los valores del campo derivado no son todos iguales, la persistencia de dicho campo derivado podría suponer que se devolviera *cualquiera* de los valores devueltos. Por ejemplo, si se define Puntuacion\_Campo\_Derivado = SCORE y se persiste, podría resultar en el valor 57, 72, ó 80 para el cliente A. Para asegurar el comportamiento deseado, deberá utilizar la macro GROUPBY sobre el ID de cliente y garantizar que el valor del campo derivado es el *mismo* para todos los datos de ese cliente.

---

## Acerca de las variables de usuario

Campaign soporta variables de usuario, que se pueden utilizar durante el proceso de configuración al crear consultas y expresiones.

### Directrices para utilizar variables de usuario

Se aplican las siguientes directrices a las variables de usuario:

- Las variables de usuario son locales al diagrama de flujo en el que se definen y utilizan, pero tienen ámbito global dentro de dicho diagrama de flujo.
- Las variables de usuario utilizan la siguiente sintaxis: VarUsu.NombreVarUsu
- Las variables de usuario tienen **Valores iniciales**, que es el valor que se asigna cuando una variable de usuario se define inicialmente en el diálogo **Variables de usuario**. El **Valor inicial** solo se utiliza para establecer el **Valor actual** antes de lanzar una ejecución de diagrama de flujo. El **Valor actual** es el que utiliza Campaign durante una ejecución de diagrama de flujo.

**Nota:** Si no se ha establecido el **Valor actual** de una variable para un usuario, y se lanza una ejecución de proceso o una ejecución de rama, Campaign no podrá resolver la variable de usuario. Campaign solo establece el **Valor actual** de una variable de usuario al **Valor inicial** antes de una ejecución de diagrama de flujo.

- Se puede cambiar el **Valor actual** de una variable de usuario en la ventana Campo derivado de un proceso Selección.

- Las variables de usuario pueden establecerse a constantes o a expresiones, como  $\text{VarUsu.miVar} = \text{Avg}(\text{TablaUsuario.Edad})$ .

**Nota:** Si utiliza una expresión que devuelva varios valores (como  $\text{TablaUsuario.Edad}+3$ , que devolverá un valor para cada registro de la tabla), la variable de usuario se establece al primer valor devuelto.

- Cuando utilice variable de usuario en sentencias SQL, no las entrecomille, ni con comillas simples ni con dobles.
- Si le pasa nombres de objetos a la base de datos (por ejemplo, si utiliza una variable de usuario que contenga un nombre de diagrama de flujo), deberá asegurarse de que el nombre de objeto solo contenga caracteres soportados por esa base de datos concreta. En caso contrario, recibirá un error de base de datos.
- Los valores de las variables de usuario se pueden pasar en la ejecución del proceso.
- Las variables de usuario están soportadas en desencadenantes de salida.
- Se soporta la utilización de variables de usuario en macros personalizadas.

## Creación de una variable de usuario

1. En un diagrama de flujo en modo **Edición**, pulse el icono **Opciones** y seleccione **Variables de usuario**.  
Aparecerá el diálogo Variables de usuario
2. En la columna **Nombre de variable**, escriba un nombre para la variable de usuario nueva pulsando en la zona activa **<Pulsar aquí para añadir un elemento nuevo>**.
3. En la columna **Tipo de datos**, seleccione un tipo de datos de la lista desplegable. Si no selecciona un tipo de datos, la aplicación seleccionará **Ninguno** cuando se pulse **Aceptar**.  
El tipo de datos **Ninguno** puede producir resultados imprevisibles; para evitarlo, especifique el tipo de datos correcto.
4. En la columna **Valor inicial**, especifique un valor inicial (de comienzo) para la variable de usuario. También puede analizar campos para los valores disponibles pulsando el botón de puntos suspensivos que pasa a estar disponible cuando se pulsa en el interior de la columna.
5. En la columna **Valor actual**, especifique un valor actual para la variable de usuario. También puede analizar campos para los valores disponibles pulsando el botón de puntos suspensivos que pasa a estar disponible cuando se pulsa en el interior de la columna.
6. Repita estos pasos para cada variable de usuario que desee crear.
7. Cuando haya terminado de definir las variables de usuario, pulse **Aceptar**.  
La aplicación almacenará las variables de usuario nuevas, y podrá accederlas después cuando configure el proceso.

Una vez ejecutado el diagrama de flujo, se mostrará el **Valor actual** de cada variable de usuario en la sección **Valor actual** de cada variable de usuario. Si el valor actual es diferente del valor inicial, puede restaurar el valor inicial pulsando en **Restaurar valores predeterminados**.

**Nota:** Si el **Valor actual** de una variable de usuario se redefine en un proceso Selección, un restablecimiento manual del **Valor actual** al **Valor inicial** no tendrá efecto en el valor de la variable de usuario durante una ejecución de diagrama de flujo, rama o proceso.

---

## Acerca de las macros personalizadas

Una macro personalizada es una consulta que se crea utilizando una expresión IBM , SQL sin formato o SQL sin formato que incluya un valor. Las macros personalizadas también soportan variables, lo que las hace mucho más potentes que las consultas almacenadas para cuya sustitución se han diseñado.

Puede guardar una macro personalizada y utilizarla en la configuración de los procesos de un diagrama de flujo y en la definición de campos derivados.

El soporte de SQL sin formato mejora el rendimiento al permitir que complejas transacciones se lleven a cabo en la base de datos en lugar de filtrar los datos en bruto y manipularlos en el servidor de aplicaciones.

Campaign soporta los tres tipos siguientes de macros personalizadas, que a su vez soportan un número ilimitado de variables:

- Macros personalizadas que utilizan una expresión IBM
- Macros personalizadas que utilizan SQL sin formato
- Macros personalizadas que utilizan SQL sin formato y que incluyen un valor especificado

**Importante:** Puesto que los usuarios no técnicos pueden utilizar macros personalizadas, cuando cree una macro personalizada debe describir minuciosamente cómo funciona, colocar los tipos similares de macros en carpetas especiales, etc. para reducir la posibilidad de que alguien pueda utilizar una macro personalizada incorrectamente y recuperar datos no deseados.

## Creación de una macro personalizada

1. En una página de diagrama de flujo en modo de **Edición**, pulse el icono **Opciones** y seleccione **Macros personalizadas**.  
Aparecerá el diálogo Macros personalizadas, en el que se muestran las macros personalizadas existentes.
2. Pulse **Elemento nuevo**.
3. En la lista desplegable **Guardar en**, seleccione la ubicación de la carpeta en la que desee guardar la macro personalizada.
4. En el campo **Nombre**, escriba un nombre y una declaración para la macro personalizada, para que pueda ser referenciada, utilizando la siguiente sintaxis:

`NombreMacro(var1,var2,...)`

Solo es necesario expresar el nombre de la macro personalizada (que deberá ser exclusivo) y la lista de variables.

*NombreMacro* debe ser alfanumérico. La cadena NombreMacro no puede contener espacios, pero sí caracteres de subrayado (\_).

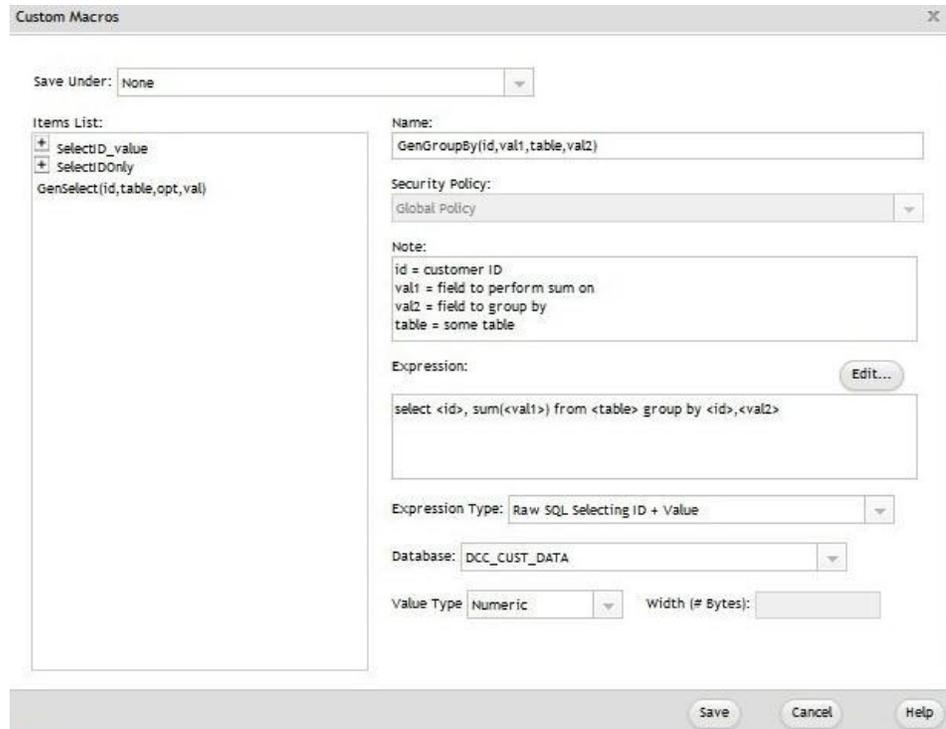
**Nota:** Si una macro personalizada tiene el mismo nombre que una macro incorporada, la macro personalizada tendrá prioridad. Una práctica recomendable, a fin de evitar confusiones, consiste en no nombrar las macros personalizadas con nombres de operador o nombres de macros incorporadas en Campaign. La excepción se daría en los casos en que se desea de forma específica que la macro personalizada nueva se utilice siempre, quedando la macro incorporada inaccesible.

**Importante:** Los nombres de variable deben coincidir con los nombres de variable de la definición de macro personalizada en la ventana Expresión, y deben expresarse como una lista separada por comas entre paréntesis.

5. En la lista desplegable **Política de seguridad**, seleccione una política de seguridad para la nueva macro personalizada.
6. De forma opcional, utilice el campo **Nota** para especificar cualquier nota para la nueva macro personalizada, proporcionando una clara explicación de aquello para lo que se ha diseñado la macro personalizada y lo que representa cada variable.
7. En la lista desplegable **Tipo expresión**, seleccione el tipo de macro personalizada que vaya a crear.
  - Si selecciona **SQL sin formato que selecciona lista de ID**, deberá seleccionar también una base de datos en la lista desplegable del campo **Base de datos**.
  - Si selecciona **SQL sin formato que selecciona ID + valor**, también deberá seleccionar una base de datos en la lista desplegable del campo **Base de datos** y seleccionar el tipo de valor del campo en la lista desplegable **Tipo de valor**. Asegúrese de que el tipo de valor que seleccione aquí sea correcto, pues, de lo contrario, cuando después intente analizar esta consulta, recibirá un error "Tipo no coincidente".
  - Si ha seleccionado **Texto** como tipo de valor, especifique el ancho del tipo de valor en bytes en el campo **Ancho (nº bytes)**. Deberá obtener esta información del ancho en bytes de la base de datos. Si no tiene acceso a la base de datos o no puede obtener la información, escriba 256, el ancho máximo.
8. Pulse dentro del campo **Expresión** para abrir la ventana Especificar criterios de selección.
9. Cree la expresión de búsqueda. Puede utilizar tantas variables como desee. La sintaxis de las variables es alfanumérica y la variable debe estar encerrada en corchetes angulares (<>). Los operandos (valores y cadenas) y operadores pueden ser variables.

**Importante:** No utilice variables de usuario de diagrama de flujo en definiciones de macro personalizada, ya que las macros personalizadas son globales y las variables de usuario de diagrama de flujo no lo son.

**Ejemplo: macro personalizada que utiliza SQL sin formato que selecciona un ID y un valor**



10. Pulse **Guardar** para guardar la macro personalizada.  
La macro personalizada se guardará, y podrá accederse a ella mediante su nombre.
11. Pulse **Cerrar** para salir del diálogo Macros personalizadas.

## Directrices para la utilización de macros personalizadas

Tenga presentes las siguientes directrices cuando cree o utilice una macro personalizada:

- El nombre de una macro personalizada debe ser alfanumérico. No se pueden utilizar espacios en la cadena del nombre, pero sí se pueden utilizar caracteres de subrayado (\_).
- Si un origen de datos se ha configurado con la propiedad `ENABLE_SELECT_SORT_BY = TRUE`, entonces *deberá* escribir macros personalizadas en SQL sin formato con una cláusula **ORDER BY** a fin de ordenar los registros devueltos por los campos de clave de audiencia por los que busca. De lo contrario, si el orden de clasificación no es el esperado, se generará un error cuando la macro personalizada se utilice en un campo derivado en un proceso Instantánea.
- Si no compara un valor devuelto por una macro personalizada, si dicho valor es numérico, los valores distintos de cero se tratarán como TRUE (y por tanto se seleccionarán los ID asociados a ellos) y los valores igual a cero se tratarán como FALSE. Los valores de tipo cadena se tratan siempre como FALSE.
- Cuando se crea una macro personalizada que utiliza SQL sin formato, el empleo de una tabla temporal puede incrementar el rendimiento del SQL sin formato considerablemente a limitar la cantidad de datos con los que necesita trabajar. Cuando una macro personalizada utiliza tablas temporales en su lógica subyacente, se fuerza una tabla temporal a subir a la base de datos para que no falle la lógica.

Sin embargo, si una macro personalizada se utiliza en un SELECT de nivel superior, entonces no habrá historial que pueda utilizar Campaign para forzar la subida de una tabla temporal a la base de datos, con lo que fallará la lógica.

Por tanto, a la hora de crear una macro personalizada que utilice SQL sin formato, podría interesarle crear dos versiones de la misma macro – una que utilice tokens de la tabla temporal y otra que no los utilice.

La macro personalizada sin los tokens de la tabla temporal podrá utilizarse en el nivel superior del árbol (por ejemplo, en el primer SELECT). La que tiene tokens de tabla temporal podrá utilizarse en cualquier otra parte del árbol en la que pueda aprovecharse una tabla temporal.

- Al combinar valores devueltos por macros personalizadas cuando se efectúan consultas de datos sin normalizar, podrían producirse uniones automáticas, lo que probablemente no será el comportamiento deseado.

Por ejemplo, si utiliza una macro personalizada basada en SQL sin formato que devuelve un valor y (en un proceso Instantánea, por ejemplo) se genera la salida de la macro personalizada y un campo adicional de la tabla en que se base la macro personalizada, Campaign realizará una unión automática sobre dicha tabla. Si la tabla no está normalizada, el resultado será un producto cartesiano (es decir, el número de registros mostrados será mayor de lo esperado).

- Las macros personalizadas se invocan ahora por referencia, porque la definición de una macro personalizada no se copia al proceso actual.

En tiempo de ejecución, una macro personalizada se resuelve buscando su definición en la tabla del sistema **UA\_CustomMacros** (donde se almacenan las definiciones) y luego se utiliza/ejecuta.

- A diferencia de las consultas almacenadas, los nombres de las macros personalizadas deben ser exclusivos independientemente de la ruta de la carpeta. En releases anteriores a 5,0, se podía tener una consulta almacenada llamada A, por ejemplo, en las carpetas F1 y F2.

Campaign soporta consultas de releases anteriores. Sin embargo, las referencias a consultas almacenadas no exclusivas deben utilizar la sintaxis antigua.

`storedquery(<nombre consulta>)`

- Cuando se resuelven las variables de usuario en las macros personalizadas, Campaign utiliza el valor actual de la variable de usuario al comprobar la sintaxis. Si el valor actual se ha dejado en blanco, Campaign generará un error.
- El token de tabla temporal se facilita como una característica avanzada de optimización del rendimiento que limita la cantidad de datos extraída de la base de datos por el conjunto de ID de audiencia en la tabla temporal a disposición del proceso actual. Esta lista de ID de la tabla temporal podría ser un superconjunto de los ID de la celda actual. Por tanto, las funciones de agregado realizadas sobre la tabla temporal (por ejemplo, promedio o suma) no están soportadas y podrían generar resultados incorrectos.
- Si tiene la intención de utilizar una macro personalizada en varias bases de datos, podría interesarle utilizar una expresión IBM en vez de SQL sin formato, ya que el SQL sin formato puede ser específico de una base de datos concreta.
- Si una macro personalizada contiene SQL sin formato y otra macro personalizada, la macro personalizada se resuelve, ejecuta y devuelve su valor antes de que se ejecute el SQL sin formato.
- Campaign trata las comas como separador de parámetro. Si está utilizando comas como caracteres literales en un parámetro, encierre el texto en llaves ({} ) como en el siguiente ejemplo:

```
TestCM( {STRING_CONCAT(VarUsu.Test1, VarUsu.Test2) } )
```

- Campaign soporta la sustitución simple de parámetros en macros personalizadas que utilicen SQL sin formato. Por ejemplo si configura un cuadro de proceso Selección en un diagrama de flujo que contenga esta consulta:

```
exec dbms_stats.gather_table_stats(tabname=> <temptable>,ownname=>
'autodcc')
```

Campaign sustituiría satisfactoriamente la tabla temporal real en el lugar del token <temptable>. Tenga en cuenta que las comillas simples alrededor del nombre de tabla son obligatorias.

Las siguientes tablas muestran cómo trata Campaign las macros personalizadas en consultas y campos derivados.

### Macros personalizadas en consultas y campos derivados (procesos Selección, Segmentación y Audiencia)

Tipo de macro personalizada	Cómo se utiliza
SQL sin formato: ID	Ejecuta como una consulta aparte. La lista de ID se fusiona con otros resultados.  Si una nmacro personalizada contiene otras macros personalizadas más SQL sin formato, las macros personalizadas se resolverán y ejecutarán y luego se ejecutará el SQL sin formato.
SQL sin formato: ID + valor	Asume que el valor devuelto se utilizará en una expresión o como comparación.  Si el valor no se utiliza de esa forma, Campaign tratará un valor distinto de cero como TRUE en la selección de ID, y una cadena y un valor de cero como FALSE.
Expresión IBM	Se resuelve la expresión y se realiza una comprobación de sintaxis. Se soporta una consulta por tabla, y los ID se emparejan/fusionan.

### En una consulta en SQL sin formato (procesos Selección, Segmentación y Audiencia)

Tipo de macro personalizada	Cómo se utiliza
SQL sin formato: ID	La macro personalizada se resuelve y después se ejecuta la consulta.
SQL sin formato: ID + valor	No está soportado.
Expresión IBM	Se resuelve la expresión, pero no se realiza una comprobación de sintaxis. Si la expresión es incorrecta, lo detectará el servidor de base de datos cuando se ejecute.

## Gestión de una macro personalizada

Puede crear una estructura de carpetas para organizar las macros personalizadas. Después podrá mover las macros personalizadas de una carpeta a otra dentro de esta estructura.

1. En una página de diagrama de flujo en modo de **Edición**, pulse el icono **Opciones** y seleccione **Macros personalizadas**.  
Aparecerá el diálogo Macros personalizadas
2. Desplácese por la **Lista de elementos** para seleccionar la macro que desee editar.

- El área **Información** muestra la información detallada de la macro seleccionada.
3. Pulse **Editar/mover** para editar o mover la macro seleccionada.  
Se abrirá el diálogo Editar/mover macros personalizadas.
  4. Puede cambiar el nombre de la macro, editar la nota, cambiar la carpeta/ubicación donde se almacena la macro, o pulsar **Editar** para editar la expresión.
  5. Pulse **Guardar** para guardar los cambios.
  6. Pulse **Cerrar** para salir del diálogo Macros personalizadas.

---

## Acerca de las plantillas

Una plantilla es un grupo de procesos seleccionados y guardados desde los diagramas de flujo. Las plantillas le permiten diseñar y configurar uno o más procesos una sola vez y guardarlos en la Biblioteca de plantillas. Las plantillas guardan configuraciones de proceso y correlaciones de tablas, y están disponibles a cualquier sesión o campaña.

### Copia de una plantilla a la Biblioteca de plantillas

Puede añadir plantillas a la biblioteca de plantillas copiándolas ahí.

1. En un diagrama de flujo en modo de **Edición**, seleccione los procesos que desea guardar como plantilla. Utilice **Ctrl+Pulsación** para seleccionar varios procesos. Utilice **Ctrl+A** para seleccionar todos los procesos del diagrama de flujo.
2. Pulse el botón derecho del ratón en cualquier proceso seleccionado y seleccione **Copiar en biblioteca de plantilla**.  
Aparecerá la ventana Guardar plantilla.
3. Especifique un nombre para la plantilla en el campo **Nombre**.  
No puede utilizar espacios en el nombre. Las plantillas almacenadas se identifican mediante nombres, que deben ser exclusivos en la carpeta en la que estén almacenadas.
4. (Opcional) Especifique una descripción en el campo **Nota**.
5. (Opcional) Utilice la lista **Guardar bajo** para seleccionar una carpeta para la plantilla, o bien utilice **Nueva carpeta** para crear una nueva carpeta. Puede crear un número ilimitado de carpetas (incluido el anidamiento de carpetas en una jerarquía) para organizar y almacenar las plantillas.
6. Pulse **Guardar**.

### Pegado de una plantilla de la biblioteca de plantillas

Puede pegar una plantilla de la biblioteca de plantillas en un diagrama de flujo que esté creando.

1. En una página de diagrama de flujo en modo Editar, pulse el icono **Opciones** y seleccione **Plantillas almacenadas**.  
Aparecerá el diálogo Plantillas almacenadas
2. Seleccione una plantilla de la lista **Elementos**.
3. Pulse **Pegar plantilla**.

La plantilla seleccionada se pegará en el espacio de trabajo de diagrama de flujo.

**Nota:** Los procesos insertados podrían aparecer por encima de otros procesos ya existentes en el diagrama de flujo. Todos los procesos insertados aparecen inicialmente seleccionados para que sea fácil moverlos en grupo.

Cualquier otra sesión o campaña puede acceder a las plantillas a través de la biblioteca de plantillas. Si se pega una plantilla en un diagrama de flujo que tenga distintas correlaciones de tablas, la correlación subsiguiente se amplía con la nueva correlación, pero no se sustituye, a menos que el/los nombre(s) de tabla coincidan.

## Gestión de una plantilla

Mediante este comando se pueden crear carpetas nuevas y editar, mover y eliminar plantillas almacenadas.

1. En una página de diagrama de flujo en modo Editar, pulse el icono **Opciones** y seleccione **Plantillas almacenadas**.

Aparecerá el diálogo Plantillas almacenadas

2. En la **Lista de elementos**, seleccione la plantilla que desee editar o mover.

3. Pulse **Editar/mover**.

Se abrirá el diálogo Editar/mover plantillas almacenadas.

4. En el campo **Guardar en**, especifique la carpeta/ubicación a la que desea mover la plantilla.

5. También puede cambiar el nombre de la plantilla almacenada, o editar la nota asociada a ella.

6. Pulse **Guardar** para guardar los cambios.

7. Pulse **Cerrar** para salir de la ventana Plantillas almacenadas.

---

## Acerca de los catálogos de tablas almacenados

Un catálogo de tablas es una recopilación de tablas de usuario correlacionadas. Los catálogos de tablas almacenan toda la información de metadatos de la correlación de tablas de usuario para su reutilización entre los diagramas de flujo. Los catálogos de tabla se almacenan de forma predeterminada en un formato binario propietario utilizando la extensión .cat.

Para obtener información sobre la creación de los catálogos de tablas y el trabajo con ellos, consulte la *Guía del administrador de Campaign*

## Acceso a catálogos de tablas almacenados

En una página de diagrama de flujo en modo de **Edición**, pulse el icono **Opciones** y seleccione **Catálogos de tablas almacenados**.

Aparecerá el diálogo Catálogo de tablas almacenado.

**Nota:** Si tiene permisos de administrador, también podrá acceder a los catálogos almacenados desde la página de Configuración de campaña. Puede obtener información adicional consultando la *Guía del administrador Campaign*.

## Edición de un catálogo de tablas

1. En una página de diagrama de flujo en modo de **Edición**, pulse el icono **Opciones** y seleccione **Catálogos de tablas almacenados**.

Aparecerá el diálogo Catálogos de tablas almacenados.

2. Seleccione el catálogo de tablas deseado en la **Lista de elementos**.

El área **Información** muestra la información detallada del catálogo de tablas seleccionado, incluidos el nombre del catálogo de tablas y la ruta de archivo.

3. Pulse **Editar/mover**.

4. Puede cambiar el nombre del catálogo de tablas almacenado, editar la descripción del catálogo de tablas o cambiar la carpeta/ubicación donde el catálogo de tablas está almacenado.
5. Pulse **Guardar**.
6. En la ventana Catálogos de tablas almacenados, pulse **Cerrar**.

## Eliminación de un catálogo de tablas

**Importante:** Solo debería eliminar los catálogos de tablas utilizando la interfaz de Campaign. Si elimina las tablas, o modifica los catálogos de tablas, directamente sobre el sistema de archivos, Campaign no podrá garantizar la integridad de los datos de su sistema.

1. En una página de diagrama de flujo en modo de **Edición**, pulse el icono **Opciones** y seleccione **Catálogos de tablas almacenados**.  
Aparecerá la ventana Catálogos de tablas almacenados.
2. Seleccione el catálogo de tablas deseado en la **Lista de elementos**.  
El área **Información** muestra la información detallada del catálogo de tablas seleccionado, incluidos el nombre del catálogo de tablas y la ruta de archivo.
3. Pulse **Eliminar**.  
Verá un mensaje de confirmación en el que se le pide confirmación para la eliminación del catálogo de tablas seleccionado.
4. Pulse **Aceptar**.
5. En la ventana Catálogos de tablas almacenados, pulse **Cerrar**.



---

## Capítulo 11. Sesiones

Al igual que las campañas, las sesiones se componen de diagramas de flujo individuales. Sin embargo, las sesiones le permiten crear estructuras de datos persistentes (como segmentos estratégicos, jerarquías de dimensiones almacenadas y cubos) que estén disponibles a nivel global para todas las campañas. Puede utilizar las sesiones para crear diagramas de flujo que:

- transformen los datos necesarios entre campañas
- generen archivos de entrada de PredictiveInsight
- contengan segmentos estratégicos

**Nota:** Al diseñar diagramas de flujo, procure no crear dependencias cíclicas entre los procesos. Por ejemplo, sea un diagrama de flujo con un proceso Selección que proporciona la entrada a un proceso Crear segmento. Si elige como entrada del proceso Selección un segmento creado por el mismo proceso Crear segmento al que el proceso Selección proporciona la salida, habrá creado una dependencia cíclica. Esta situación dará como resultado un error cuando intente ejecutar el proceso.

---

### Cómo trabajar con sesiones

Puede realizar las tareas siguientes con sesiones.

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

**Conceptos relacionados:**

“Acerca de la organización de sesiones” en la página 210

“Acerca de la copia de sesiones” en la página 209

“Acerca de la ejecución de sesiones” en la página 209

### Creación de una sesión

1. Seleccione Campaña > Sesiones.

La página Todas las sesiones muestra la estructura de carpetas utilizada para organizar las sesiones de la empresa. Si había abierto una subcarpeta previamente dentro de la página Todas las sesiones, se mostrará dicha subcarpeta en su lugar.

2. Desplácese por la estructura de carpetas hasta visualizar el contenido de la carpeta en la que desee añadir la sesión.
3. Pulse el icono **Añadir una sesión**.  
Aparecerá la página Nueva sesión.
4. Especifique un nombre, una política de seguridad y una descripción para la sesión.

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

5. Pulse **Guardar cambios**.

**Nota:** También puede pulsar **Guardar y añadir diagrama de flujo** para empezar de forma inmediata a crear los diagramas de flujo de la sesión.

## Visualización de una sesión

1. Seleccione **Campaña > Sesiones**.  
Aparecerá la página Todas las sesiones.
2. Pulse en el nombre de la sesión que desee visualizar para abrir la pestaña **Resumen** de la sesión.  
O BIEN
3. Pulse en el icono **Ver una pestaña** que aparece junto al nombre de la sesión que desea ver.  
El **Resumen** y los nombres de los diagramas de flujo de la sesión aparecerán en un menú contextual.
4. Seleccione la pestaña de la sesión que desee visualizar.  
La sesión se abrirá en la pestaña seleccionada.

## Edición de los detalles del resumen de una sesión

1. Seleccione **Campaña > Sesiones**.  
Aparecerá la página Todas las sesiones.
2. Pulse en el nombre de la sesión cuyos detalles de resumen desee editar.  
La sesión se abrirá en su pestaña **Resumen**.
3. Pulse el icono **Editar resumen**.
4. Efectúe las ediciones deseadas en la pestaña **Resumen**.

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

5. Cuando haya terminado de realizar los cambios, pulse **Guardar cambios**.  
Los cambios se guardarán y la sesión se cerrará.

## Edición de un diagrama de flujo de sesión

1. Seleccione **Campaña > Sesiones**.  
Aparecerá la página Todas las sesiones.
2. Pulse en el icono **Editar una pestaña** que aparece junto al nombre de la sesión cuyo(s) diagrama(s) de flujo desea ver.
3. En el contexto de menú, pulse en el nombre del diagrama de flujo que desee editar.  
Aparecerá la página de diagrama de flujo en modo **Solo lectura**.
4. Pulse el icono **Editar** para abrir el diagrama de flujo en modo **Edición**.
5. Efectúe los cambios deseados al diagrama de flujo.
6. Cuando haya finalizado los cambios, pulse **Guardar** o **Guardar y salir** para guardar los cambios.

## Edición de las propiedades de un diagrama de flujo de sesión

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

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

4. Pulse **Guardar cambios**.

Se guardarán los detalles del diagrama de flujo modificados.

## Acerca de la copia de sesiones

No se copian las sesiones, sino más bien los diagramas de flujo de las sesiones.

## Acerca de la ejecución de sesiones

Para ejecutar una sesión, necesitará ejecutar cada uno de sus diagramas de flujo.

## Desplazamiento de una sesión

Pueden moverse sesiones de una carpeta a otra con fines organizativos.

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

1. Seleccione **Campaña > Sesiones**.

Aparecerá la página Todas las sesiones.

2. Abra la carpeta que contiene la sesión que desea mover.

3. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto a la sesión que desea mover. Puede seleccionar varias sesiones para moverlas a la misma ubicación al mismo tiempo.

4. Pulse en el icono **Mover**.

Aparecerá la ventana Mover elementos a

5. Pulse en la carpeta donde desee mover la sesión.

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

6. Pulse **Aceptar esta ubicación**.

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

La sesión se mueve a la carpeta de destino.

## Acerca de la supresión de sesiones

Cuando se suprime una sesión, dicha sesión y todos los archivos de diagrama de flujo se suprimen. Si hay partes de la sesión que desee almacenar para su reutilización, puede guardarlas como un objeto almacenado. Para obtener más información, consulte “Acerca de los campos derivados” en la página 191.

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

### Supresión de una sesión

1. Seleccione **Campaña > Sesiones**.

Aparecerá la página Todas las sesiones.

2. Abra la carpeta que contiene la sesión que desea suprimir.

Desplácese por la estructura de carpetas pulsando en un nombre de carpeta para abrirla, pulsando **Todas las sesiones** para volver a la página Todas las sesiones o pulsando **Carpeta padre** para abrir la carpeta que contiene la carpeta abierta actualmente.

3. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto a la sesión que desee suprimir. Puede seleccionar varias sesiones para suprimirlas a la vez.
4. Pulse en el icono **Suprimir seleccionados**.

**Nota:** Si intenta suprimir una sesión que tenga asociados registros de historial de contactos o de respuestas, un mensaje de advertencia le indicará que se suprimirán todos los registros correspondientes de historial de contactos y de respuestas. Si necesita conservar el historial de contactos y de respuestas correspondiente, pulse **Cancelar**.

5. En la ventana de confirmación, pulse **Aceptar**.  
Se suprimirá la sesión.

---

## Acerca de la organización de sesiones

Puede organizar las sesiones creando una carpeta o serie de carpetas. Después podrá mover las sesiones de una carpeta a otra dentro de la estructura de carpetas creada.

Puede añadir, mover y suprimir carpetas para organizar las sesiones. También puede editar el nombre y la descripción de una carpeta.

### Adición de una carpeta de sesión

1. Seleccione **Campaña > Sesiones**.  
Aparecerá la página Todas las sesiones.
2. Pulse en la carpeta donde desee añadir una subcarpeta y pulse **Añadir un subcarpeta**, o simplemente pulse Añadir una subcarpeta para añadir una carpeta en el nivel superior.  
Aparecerá la página Añadir una subcarpeta.
3. Especifique el nombre, la política de seguridad y la descripción de la carpeta.

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

4. Pulse **Guardar cambios**.

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

### Edición del nombre y de la descripción de una carpeta de sesión

1. Seleccione **Campaña > Sesiones**.  
Aparecerá la página Todas las sesiones.
2. Pulse en la carpeta que desee renombrar.
3. Pulse en el icono **Renombrar**.  
Aparecerá la página Renombrar una subcarpeta.
4. Edite el nombre y la descripción de la carpeta.

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

5. Pulse **Guardar cambios**.

Volverá a la página Todas las sesiones. La carpeta o subcarpeta se renombrará.

## Desplazamiento de una carpeta de sesión

**Importante:** Si alguien está editando un diagrama de flujo en la campaña que piensa mover, los resultados del diagrama de flujo o el diagrama de flujo entero podrían perderse al moverse la sesión. Asegúrese de que ninguno de los diagramas de flujo de la sesión esté abierto para su edición cuando se mueve la sesión.

1. Seleccione **Campaña > Sesiones**.

Aparecerá la página Todas las sesiones.

2. Pulse en la carpeta que contiene la subcarpeta que desea mover.

3. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto a la carpeta que desea mover. Puede seleccionar varias carpetas para moverlas a la misma ubicación al mismo tiempo.

4. Pulse en el icono **Mover**.

Aparecerá la ventana Mover elementos a

5. Pulse en la carpeta donde desee mover la subcarpeta.

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

6. Pulse **Aceptar esta ubicación**.

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

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

## Supresión de una carpeta de sesión

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

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

1. Seleccione **Campaña > Sesiones**.

Aparecerá la página Todas las sesiones.

2. Abra la carpeta que contiene la subcarpeta que desea suprimir.

3. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto a la carpeta que desee suprimir. Puede seleccionar varias carpetas para suprimirlas a la vez.

4. Pulse en el icono **Suprimir seleccionados**.

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

Se suprimirán la carpeta y todas sus subcarpetas vacías.

---

## Iconos de la página Todas las sesiones

La página Todas las sesiones utiliza los siguientes iconos



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

**Nota:** Muchos de los iconos de la interfaz de Campaign están asociados a características que requieren permisos. Puede obtener información adicional consultando la *Guía del administrador de Marketing Platform*. Los siguientes iconos de **Añadir una sesión** y **Añadir una subcarpeta** no aparecerán si no se dispone de los permisos necesarios.

Nombre del icono	Descripción
Añadir una sesión	Pulse para añadir una sesión nueva
Añadir una subcarpeta	Pulse para añadir una subcarpeta de sesión nueva.
Imprimir este elemento	Seleccione una o más sesiones pulsando la casilla de verificación situada junto a cada sesión y, a continuación, pulse este icono para imprimir las sesiones seleccionadas.
Mover	Seleccione una o más sesiones pulsando la casilla de verificación situada junto a cada sesión y, a continuación, pulse este icono para especificar una ubicación a la que mover las sesiones seleccionadas.
Suprimir seleccionadas	Seleccione una o más sesiones pulsando la casilla de verificación situada junto a cada elemento y, a continuación, pulse este icono para suprimir las sesiones seleccionadas.

---

## Acerca de los segmentos estratégicos

Un segmento estratégico es una lista de ID persistente a nivel global. Un segmento estratégico no es más que un segmento creado normalmente por un administrador de Campaign mediante la utilización de un proceso Crear segmento en un diagrama de flujo de sesión, de modo que quedan disponibles para su uso global en todas las campañas.

Campaign soporta múltiples segmentos estratégicos; la lista de ID creada para cada segmento estratégico y para cada nivel de audiencia se almacena en las tablas del sistema de Campaign. Puede asociar un número ilimitado de segmentos estratégicos a una campaña.

Los segmentos estratégicos se usan con frecuencia en los cubos. Un cubo puede crearse a partir de cualquier lista de ID, pero es más potente si se basa en un segmento estratégico, ya que los cubos basados en segmentos estratégicos son globales y pueden ser analizados por los distintos informes de segmento.

Los segmentos estratégicos pueden utilizarse como segmentos de supresión global. Un segmento de supresión global define la lista de ID que quedan excluidos de forma automática de las celdas de un diagrama de flujo para un determinado nivel de audiencia.

Los segmentos estratégicos pueden especificar de forma opcional uno o más orígenes de datos de IBM en los que se guardará en caché ese segmento estratégico (es decir, se almacenará en la base de datos, de modo que no será necesario cargar los ID del segmento estratégico por cada diagrama de flujo que utilice dicho segmento estratégico). Esto puede proporcionar mejoras significativas de rendimiento al utilizar los segmentos estratégicos.

Los segmentos estratégicos en memoria caché están almacenados en tablas temporales a las que se les asigna el parámetro de configuración `TempTablePrefix`.

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

## Mejora del rendimiento de los segmentos estratégicos

De forma predeterminada, el proceso Crear segmento crea un archivo binario en el servidor de aplicaciones, lo que puede requerir mucho tiempo para un segmento estratégico de gran tamaño. Cuando Campaign actualiza el archivo binario, descarta las filas y vuelve a insertarlas en una tabla guardada en la memoria caché; el archivo entero se escribe de nuevo para ordenarlo. En segmentos estratégicos extremadamente grandes (por ejemplo, 400 millones de ID), requerirá mucho tiempo volver a grabar el archivo completo, incluso cuando la mayoría de los ID no hayan cambiado.

Para mejorar el rendimiento, establezca la propiedad `doNotCreateServerBinFile` en la página Configuración en TRUE. Un valor TRUE especifica que los segmentos estratégicos crean una tabla temporal en el origen de datos en lugar de crear un archivo binario en el servidor de aplicaciones. Cuando esta propiedad se establece en TRUE, se debe especificar al menos un origen de datos válido en la pestaña Definir segmentos de la configuración del proceso Crear segmento.

Otras optimizaciones de rendimiento, como la creación de índices y la generación de estadísticas, que no pueden aplicarse a tablas de segmentos guardadas en memoria caché, sí pueden utilizarse con las tablas temporales de Segmentación. Las propiedades `PostSegmentTableCreateRunScript`, `SegmentTablePostExecuteSQL` y `SuffixOnSegmentTableCreation` de la página Configuración dan soporte a estas optimizaciones del rendimiento.

Para obtener más información sobre las propiedades de la página Configuración, consulte la publicación *Campaign Administrator's Guide*.

## Requisitos previos de la creación de segmentos estratégicos

Antes de crear un estratégico segmento, debe hacer lo siguiente:

- Determinar cómo se van a organizar los segmentos estratégicos, la estructura jerárquica de las carpetas y los convenios de denominación que se van a utilizar.
- Determinar exactamente qué segmentos estratégicos son importantes para usted.
- Determinar la lógica que hay detrás de sus segmentos estratégicos.
- Identificar la relación existente entre los distintos segmentos estratégicos.
- Identificar los niveles de audiencia adecuados a sus segmentos estratégicos.

- Determinar con qué frecuencia deben renovarse los segmentos estratégicos.
- Determinar qué nivel de detalle se ha definido en cada segmento estratégico. Por ejemplo, ¿debería un segmento incluir todas las supresiones?
- Determinar si desea mantener segmentos estratégicos históricos en una carpeta de archivos.
- Tener en cuenta el tamaño de los segmentos estratégicos que desea crear y su impacto potencial en el rendimiento. Consulte “Mejora del rendimiento de los segmentos estratégicos” en la página 213.

## Creación de un segmento estratégico

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

Los segmentos estratégicos solo se crean y quedan disponibles para su selección cuando el proceso Crear segmento ha ejecutado satisfactoriamente en modo de producción. La configuración del proceso Crear segmento no basta. La ejecución del proceso en modo de pruebas no crea un segmento estratégico ni actualiza uno ya existente.

1. Cree una sesión, o abra una sesión existente, para editar.

**Nota:** Los nombres de segmento tienen determinadas restricciones de caracteres. Para obtener los detalles, consulte “Caracteres especiales en nombres de objeto de IBM Campaign”, en la página 245.

2. Construya un diagrama de flujo cuyo proceso final de salida sea el proceso Crear segmento.

3. Pulse **Guardar y volver** cuando haya terminado de crear el diagrama.

Se guardará el diagrama de flujo. Los segmentos estratégicos se listan en la página Todos los segmentos y están disponibles para su uso en todas las campañas.

### Ejemplo: diagrama de flujo de sesión que crea segmentos estratégicos

En un diagrama de flujo en el área Sesiones de Campaign, añada dos procesos Selección, uno para seleccionar todos los registros a partir de un campo determinado de una tabla correlacionada de una despensa de datos, y el otro para seleccionar todos los registros de la misma despensa de datos que hayan sido clasificados como opt-outs y que haya, por tanto, que eliminarlos de la lista total de ID.

A continuación, utilice un proceso Fusión cuya entrada sean las celdas de salida de los dos procesos Selección para eliminar los ID de los opt-outs y generar una celda de salida con los ID elegibles.

Después añada un proceso Segmentación al que se le pasen los ID elegibles del proceso Fusión, de modo que los divida en tres grupos discretos de ID.

Por último, añada un proceso Crear segmento para generar los tres segmentos como una lista de Id de audiencia persistente a nivel global.

Ejecute el diagrama en modo de producción para crear el segmento estratégico y hacer que esté disponible para su uso en varias campañas.

## Visualización de un segmento desde la página Todos los segmentos

1. Seleccione **Campaña > Segmentos**.  
Aparecerá la página Todos los segmentos.
2. Pulse el nombre de la sesión que desee visualizar.

La página Resumen muestra la información de resumen del segmento.

Tabla 18. Información de resumen de los segmentos

Elemento	Descripción
Descripción	Descripción del segmento proporcionado en el proceso Crear segmento
Diagrama de flujo de origen	El nombre del diagrama de flujo donde se ha definido el segmento
Nivel de audiencia	El nivel de audiencia del segmento
Recuento actual	El número de ID en este segmento y la fecha en que se ha ejecutado por última vez este segmento
Utilizado en la(s) siguiente(s) campaña(s)	Una lista de todas las campañas que utilizan el segmento, con enlaces a dichas campañas

## Visualización de un segmento estratégico desde la página Resumen de campaña

1. Vaya a la página de resumen de cualquier campaña que esté utilizando el segmento que desea visualizar.
2. En la lista **Segmentos Relevantes**, pulse en el nombre del segmento.  
Aparecerá la página de resumen del segmento.

## Edición de los detalles del resumen de un segmento

1. Seleccione **Campaña > Segmentos**.  
Aparecerá la página Todos los segmentos.
2. Pulse en el nombre del segmento cuyos detalles de resumen desee editar.  
El segmento se abrirá en su pestaña **Resumen**.
3. Realice los cambios que desee en el nombre o la descripción del segmento.

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

4. Cuando haya terminado de realizar los cambios, pulse **Guardar cambios**.  
Los cambios se guardarán y el segmento se cerrará.

## Edición del diagrama de flujo origen de un segmento estratégico

1. Seleccione **Campaña > Segmentos**.  
Aparecerá la página Todos los segmentos.
2. Pulse en el nombre del segmento cuyo diagrama de flujo desee editar.  
Aparecerá la página Resumen del segmento.
3. En **Diagrama de flujo origen**, pulse el enlace al diagrama de flujo.

- Se abrirá la página de diagrama de flujo en modo **Solo lectura**.
4. Pulse **Editar** para abrir el diagrama de flujo en modo **Edición**.
  5. Efectúe los cambios deseados al diagrama de flujo.
  6. Cuando haya finalizado los cambios, pulse **Guardar** o **Guardar y salir** para guardar los cambios.

**Importante:** El segmento estratégico existente no se actualizará hasta que vuelva a ejecutarse el diagrama de flujo en modo de producción.

## Iconos de la página Todos los segmentos

La página Todos los segmentos utiliza los siguientes iconos



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

Tabla 19. Iconos de la página Todos los segmentos

Nombre del icono	Descripción
Añadir una subcarpeta	Pulse para añadir una subcarpeta de segmento nueva
Búsqueda avanzada	Pulse para abrir el diálogo Opciones de búsqueda avanzada, donde se pueden especificar atributos y valores para buscar ofertas.
Imprimir	Seleccione uno o más segmentos pulsando la casilla de verificación situada junto a cada segmento y, a continuación, pulse este icono para imprimir los segmentos seleccionados.
Mover	Seleccione uno o más segmentos pulsando la casilla de verificación situada junto a cada segmento y, a continuación, pulse este icono para especificar la nueva ubicación de los segmentos seleccionados.
Suprimir seleccionados	Seleccione uno o más segmentos pulsando la casilla de verificación situada junto a cada segmento y, a continuación, pulse este icono para suprimir los segmentos seleccionados.

## Ejecución de segmentos estratégicos

Si cambia el contenido de la despensa de datos, deberá volver a generar los segmentos estratégicos. Para volver a generar un segmento estratégico, ejecute en modo de producción el diagrama de flujo en el que se ha creado dicho segmento. El valor de configuración Habilitar salida en modo Ejecución de prueba no tiene efecto, ya que los segmentos estratégicos solo se generan en modo de producción.

**Nota:** Cuando un proceso Crear segmento se vuelve a ejecutar en modo de producción, se suprime el segmento estratégico existente creado por dicho proceso. Esto significa que cualquier usuario del segmento estratégico existente (incluidas las supresiones globales) podría ver un error de "segmento inválido" si la nueva ejecución del proceso Crear segmento no logra finalizar satisfactoriamente, o mientras esté ejecutando.

## Organización de segmentos estratégicos

Puede organizar los segmentos estratégicos creando una carpeta o serie de carpetas. Después podrá mover los segmentos estratégicos de una carpeta a otra dentro de la estructura de carpetas creada.

**Nota:** La carpeta en la que un segmento estratégico reside especifica la política de seguridad que se aplica al segmento estratégico, determinando quién puede acceder a él, editarlo o suprimirlo.

### Adición de una carpeta de segmento

Puede añadir, mover y suprimir carpetas para organizar los segmentos. También puede editar el nombre y la descripción de una carpeta.

1. Seleccione **Campaña > Segmentos**.  
Aparecerá la página Todos los segmentos.
2. Pulse en la carpeta donde desee añadir la subcarpeta.
3. Pulse el icono **Añadir una subcarpeta**.  
Aparecerá la página Añadir una subcarpeta.
4. Especifique el nombre, la política de seguridad y la descripción de la carpeta.

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

5. Pulse **Guardar cambios**.  
Volverá a la página Todos los segmentos. Se mostrará la carpeta o subcarpeta nueva.

### Edición del nombre de carpeta y de la descripción de un segmento

1. Seleccione **Campaña > Segmentos**.  
Aparecerá la página Todos los segmentos.
2. Pulse en la carpeta que desee renombrar.
3. Pulse **Renombrar**.  
Aparecerá la página Renombrar una subcarpeta.
4. Edite el nombre y la descripción de la carpeta.

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

5. Pulse **Guardar cambios**.  
Volverá a la página Todos los segmentos. La carpeta o subcarpeta se ha renombrado.

### Desplazamiento de una carpeta de segmento

**Importante:** Si alguien está editando el diagrama de flujo de cualquier segmento que tenga intención de mover, todo ese diagrama de flujo podría perderse al moverse el segmento. Asegúrese de que ninguno de los diagramas de flujo origen esté abierto en edición cuando mueva la subcarpeta.

1. Seleccione **Campaña > Segmentos**.  
Aparecerá la página Todos los segmentos.
2. Abra la carpeta que contiene la subcarpeta que desea mover.

Desplácese por la estructura de carpetas pulsando un nombre de carpeta para abrirlo, pulsando **Todos los segmentos** para volver a la página Todos los segmentos, o pulsando un nombre de carpeta para abrir las carpetas en el árbol.

3. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto a la carpeta que desea mover. Puede seleccionar varias carpetas para moverlas a la misma ubicación al mismo tiempo.
4. Pulse en el icono **Mover**.  
Aparecerá la ventana Mover elementos a
5. Pulse en la carpeta donde desee mover la subcarpeta.  
Desplácese por la lista pulsando en el signo + junto a una carpeta para abrirla.
6. Pulse **Aceptar esta ubicación**.

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

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

### Supresión de una carpeta de segmento

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

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

1. Seleccione **Campaña > Segmentos**.  
Aparecerá la página Todos los segmentos.
2. Abra la carpeta que contiene la subcarpeta que desea suprimir.  
Desplácese por la estructura de carpetas pulsando un nombre de carpeta para abrirlo, pulsando **Todos los segmentos** para volver a la página Todos los segmentos, o pulsando un nombre de carpeta para abrir las carpetas en el árbol.
3. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto a la carpeta que desee suprimir. Puede seleccionar varias carpetas para suprimirlas a la vez.
4. Pulse en el icono **Suprimir seleccionados**.
5. En la ventana de confirmación, pulse **Aceptar**.  
Se suprimirán la carpeta y todas sus subcarpetas vacías.

### Desplazamiento de un segmento

Pueden moverse segmentos estratégicos de una carpeta a otra con fines organizativos.

**Importante:** Si un diagrama de flujo de origen del segmento que tiene intención de mover está abierto en edición, podría perderse todo el diagrama de flujo al mover el segmento. Asegúrese de que ninguno de los diagramas de flujo origen esté abierto en edición antes de mover la subcarpeta.

1. Seleccione **Campaña > Segmentos**.  
Aparecerá la página Todos los segmentos.
2. Abra la carpeta que contiene el segmento que desea mover.
3. Pulse la casilla de verificación que aparece junto al segmento que desea mover. Puede seleccionar varios segmentos para moverlos a la misma ubicación al mismo tiempo.
4. Pulse en el icono **Mover**.  
Aparecerá la ventana Mover elementos a

5. Pulse en la carpeta donde desee mover el segmento.  
Desplácese por la lista pulsando en el signo + junto a una carpeta para abrirla.
6. Pulse **Aceptar esta ubicación**.

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

El segmento se mueve a la carpeta de destino.

## Supresión de segmentos estratégicos

Los segmentos estratégicos pueden suprimirse de las siguientes maneras:

- Al suprimir el propio segmento estratégico en su ubicación de carpeta en la página Todos los segmentos. Los segmentos estratégicos suprimidos siguiendo este método se volverán a crear si los procesos Crear segmento que los generaron originalmente se vuelven a ejecutar en modo de producción. Para obtener detalles, consulte “Cómo suprimir un segmento”.
- Al suprimir el proceso Crear segmento creador del segmento estratégico. El segmento estratégico solo se borrará cuando se guarde el diagrama de flujo. Los segmentos estratégicos suprimidos de esta forma no se pueden recuperar. Para obtener detalles, lea la información acerca de la supresión de procesos en diagramas de flujo.
- Al suprimir el diagrama de flujo que contiene el proceso Crear segmento creador del segmento estratégico. Los segmentos estratégicos suprimidos de esta forma no se pueden recuperar. Para obtener detalles, lea la información acerca de la supresión de diagramas de flujo.

### Cómo suprimir un segmento

Utilice el procedimiento siguiente para suprimir un segmento estratégico directamente desde la página Todos los segmentos.

**Nota:** Los segmentos estratégicos suprimidos siguiendo este método se volverán a crear si los procesos Crear segmento que los generaron originalmente se vuelven a ejecutar en modo de producción.

1. Seleccione **Campaña > Segmentos**.  
Aparecerá la página Todos los segmentos.
2. Abra la carpeta que contiene el segmento que desea suprimir.
3. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto al segmento que desee suprimir. Puede seleccionar varios segmentos para suprimirlos a la vez.
4. Pulse en el icono **Suprimir seleccionados**.
5. En la ventana de confirmación, pulse **Aceptar**.  
Se suprimirá el segmento.

**Nota:** Si aún hay diagramas de flujo activos que contengan el segmento, dicho segmento se podrá volver a crear cuando se ejecuten esos diagramas de flujo. Si un diagrama de flujo que contiene el segmento estaba abierto en edición cuando se suprimió el segmento, también volverá a crearse.

---

## Acerca de las supresiones globales y de los segmentos de supresión global

Utilice la característica de supresión global para especificar una lista de ID (en un único nivel de audiencia) que han de quedar excluidos de forma automática de todas las celdas de los diagramas de flujo de Campaign.

Esto se hace creando dicha lista de ID exclusivos como un segmento estratégico y luego especificando dicho segmento como un segmento de supresión global para un determinado nivel de audiencia. Solo puede configurarse un segmento de supresión global por cada nivel de audiencia.

**Nota:** La especificación y la gestión de segmentos de supresión global requiere los permisos adecuados y suele llevarlas a cabo el administrador de Campaign. Puede obtener los detalles consultando la *Guía del administrador de IBM Campaign*.

## Aplicación de supresiones globales

Si un segmento de supresión global se ha definido para un nivel de audiencia, todos los procesos de nivel superior Selección, Extracción o Audiencia asociados a dicho nivel de audiencia excluirán de forma automática de sus celdas de salida los ID del segmento de supresión global (a menos que se haya inhabilitado explícitamente la supresión global en un diagrama de flujo específico). De forma predeterminada, los diagramas de flujo tienen la supresión global habilitada, de modo que no es necesario hacer nada para aplicar una supresión global configurada.

Una excepción a la habilitación predeterminada de la supresión global es el diagrama de flujo que contiene el proceso Crear segmento que creó el propio segmento estratégico global. En este caso, la supresión global siempre está inhabilitada (solo para el nivel de audiencia para el que se está creando el segmento de supresión global).

**Nota:** Tenga en cuenta además que las consultas de prueba en los procesos Selección, Extracción o Audiencia no tienen en cuenta supresión global alguna.

## Cambio de audiencias con las supresiones globales

Si va a cambiar de Audiencia 1 a Audiencia 2 en un diagrama de flujo, y tiene una supresión global definida para cada uno de dichos niveles de audiencia, el segmento de supresión global de la Audiencia 1 se aplicará a la tabla de entrada, y el segmento de supresión global de la Audiencia 2 se aplicará a la tabla de salida.

## Inhabilitación de supresiones globales

Solo podrá inhabilitar las supresiones globales de diagramas de flujo individuales si dispone de los permisos adecuados. Si no dispone de dichos permisos adecuados, no podrá cambiar la configuración y deberá ejecutar el diagrama de flujo con la configuración existente.

Un administrador puede otorgar permisos de sustitución de la supresión global a usuarios específicos para que puedan diseñar y ejecutar campañas especiales a las que se permita contactar ID suprimidos normalmente, por ejemplo, los ID de un grupo de resistencia universal.

### Cómo inhabilitar las supresiones globales de un diagrama de flujo

1. Abra el diagrama de flujo para editarlo.
2. Pulse el icono **Administración** y seleccione **Configuración avanzada**.
3. En la ventana Configuración avanzada, seleccione la casilla de verificación **Inhabilitar supresiones globales de este diagrama de flujo** checkbox.
4. Pulse **Aceptar**.

---

## Acerca de las jerarquías de dimensiones

Una jerarquía de dimensiones es un conjunto de consultas SQL de selección que pueden aplicarse a cualquier lista de ID. Al igual que los segmentos estratégicos, las jerarquías de dimensiones pueden ponerse a disposición global en un proceso Selección o utilizarse como base de la construcción de cubos.

Entre las dimensiones especificadas con más frecuencia se encuentran la hora, la geografía, el producto, el departamento y el canal de distribución. Sin embargo, puede crear cualquier tipo de dimensión que se adecúe de la mejor manera a su empresa o campaña.

Como bloques de construcción de los cubos, las dimensiones se convierten en la base de diversos informes (total de ventas de todos los productos con niveles crecientes de agregación, análisis de referencias cruzadas de gastos frente a ventas por geografía, etc.). Las dimensiones no están limitadas a un solo cubo; pueden ser utilizadas en muchos cubos.

Una jerarquía de dimensiones consta de varios *niveles*, que a su vez se componen de *elementos de dimensión*, o *elementos* en su forma abreviada.

Campaign soporta dimensiones compuestas de un número ilimitado de niveles y elementos, así como de:

- Puntos de datos contruidos como entrada a la creación de informes de análisis de clientes y selección visual.
- Acumulaciones en un número ilimitado de categorías para soportar prestaciones de detallado (las dimensiones deben acumularse limpiamente por los límites, de forma que los elementos sean mutuamente exclusivos y no se solapen).

### Ejemplos: jerarquías de dimensiones

Los dos ejemplos siguientes ilustran una jerarquía de dimensiones básica creada en una despensa de datos y después correlacionada en Campaign.

#### Ejemplo: jerarquía de dimensiones de edades

**Nivel más bajo:** (21–25), (26–30), (31–35), (36–45), (45–59), (60+)

**Acumulaciones:** *Joven* (18–35), *Maduro* (35–59), *Anciano* (60+)

#### Ejemplo: jerarquía de dimensiones de ingresos

**Nivel más bajo:** >100.000 \$, 80.000 \$–100.000 \$, 60.000 \$–80.000 \$, 40.000 \$–60.000 \$

**Acumulaciones:** *Altos* (> \$100.000), *Medianos* (\$60.000–\$100.000), *Bajos* (< 60.000 \$) (> 100.000 \$), (60.000 \$–100.000\$), (< 60.000 \$)

### Creación de jerarquías de dimensiones

Para utilizar dimensiones en Campaign, debe hacer lo siguiente:

- Definir y crear en la despensa de datos una dimensión jerárquica en una tabla o en archivo sin formato con delimitadores.
- Correlacionar esta tabla de dimensiones jerárquica o archivo sin formato con una dimensión de Campaign

**Nota:** El administrador del sistema de Campaign, o bien los miembros del equipo consultor de IBM , crea una dimensión jerárquica en la despensa de datos, siendo una operación externa a Campaign. Tenga también en cuenta que el nivel más bajo de la dimensión jerárquica deberá utilizar SQL sin formato o bien una expresión de IBM *pura* (sin macros personalizadas, segmentos estratégicos o campos derivados) para definir los elementos individuales.

Cuando esta dimensión jerárquica se correlacione después en Campaign, Campaign ejecutará este código para llevar a cabo las distintas acumulaciones.

## Correlación de una dimensión jerárquica con una dimensión de Campaign

**Nota:** Las siguientes instrucciones asumen que ya existe una dimensión jerárquica en la despensa de datos.

**Nota:** Puesto que en casi todos los casos las dimensiones se utilizarán para crear cubos, puede que desee crear las dimensiones a partir de un diagrama de flujo en el área de **Sesiones** de la aplicación.

1. Acceda a la ventana Jerarquías de dimensiones desde uno de los siguientes lugares:
  - En un diagrama de flujo en modo **Edición**, pulse el icono **Administrar** y seleccione **Jerarquías de dimensiones**.
  - En la página Configuración administrativa, seleccione **Gestionar jerarquías de dimensiones**.Aparecerá la ventana Jerarquías de dimensiones.
2. Pulse **Dimensión nueva**.  
Aparecerá la ventana Editar dimensión.
3. Escriba la siguiente información relativa a la dimensión que está creando:
  - Nombre de la dimensión
  - Descripción
  - Número de niveles en la dimensión (en la mayoría de los casos, esto debería corresponderse con los niveles de la dimensión jerárquica del data mart con el que esté correlacionando esta dimensión)
  - Si va a utilizar esta dimensión como base de un cubo, asegúrese de que la casilla de verificación **Los elementos son mutuamente exclusivos** esté seleccionada (Campaign selecciona esta opción de forma predeterminada). De lo contrario, recibirá un error cuando se utilice esta dimensión para crear un cubo, ya que los valores de los elementos no pueden solaparse en un cubo.
4. Pulse **Correlacionar tabla**.  
Aparecerá la ventana Editar definición de tabla.
5. Seleccione una de las opciones siguientes:
  - Correlacionar con archivo existente.
  - Correlacionar con tabla existente en la base de datos seleccionada.Prosiga con los pasos de correlación de una tabla. Puede obtener detalles consultando la *Guía del administrador de Campaign*.

**Nota:** Cuando se correlacionan tablas para las jerarquías de dimensiones, los nombres de campo "Level1\_Name," "Level2\_Name," etc. deberán existir en la tabla para que la correlación pueda tener lugar.

Cuando haya terminado de correlacionar la tabla para la dimensión, aparecerá la ventana Editar dimensión con la información de dimensión de la nueva dimensión.

6. Pulse **Aceptar**.

Aparecerá la ventana Jerarquías de dimensiones en la que puede verse la dimensión recién correlacionada.

7. Para almacenar una jerarquía de dimensiones de modo que esté disponible para su uso futuro y no sea necesario volver a crearla, pulse **Guardar** en la ventana Jerarquías de dimensiones.

## Actualización de una jerarquía de dimensiones

Campaign no soporta actualizaciones automáticas de jerarquías de dimensiones. Si los datos subyacentes cambian, deberá actualizar las jerarquías de dimensiones manualmente.

**Nota:** Los cubos se componen de dimensiones basadas en segmentos estratégicos, por lo tanto deberá actualizar las dimensiones cada vez que se actualicen los segmentos estratégicos.

1. Acceda a la ventana Jerarquías de dimensiones desde uno de los siguientes lugares:

- En un diagrama de flujo en modo **Edición**, pulse el icono **Administrar** y seleccione **Jerarquías de dimensiones**.
- En la página Configuración administrativa, seleccione **Gestionar jerarquías de dimensiones**.

Aparecerá la ventana Jerarquías de dimensiones.

2. Pulse **Actualizar todas**.

**Nota:** Para actualizar dimensiones individuales, seleccione las dimensiones y luego pulse **Actualizar**.

## Carga de una jerarquía de dimensiones almacenada

1. Acceda a la ventana Jerarquías de dimensiones desde uno de los siguientes lugares:

- En un diagrama de flujo en modo **Edición**, pulse el icono **Administrar** y seleccione **Jerarquías de dimensiones**.
- En la página Configuración administrativa, seleccione **Gestionar jerarquías de dimensiones**.

Aparecerá la ventana Jerarquías de dimensiones.

2. Resalte las jerarquías de dimensiones que desee cargar y pulse **Cargar**.

---

## Acerca de los cubos

Un cubo es la segmentación simultánea de una lista de ID (casi siempre un segmento estratégico) que realizan las consultas proporcionadas por varias jerarquías de dimensiones. Una vez creado el cubo, podrá ver los informes de tablas de referencias cruzadas de segmentos que presentan los detalles de dos dimensiones del cubo en cualquier momento.

Antes de poder crear un cubo, deberá realizar las siguientes tareas preliminares:

- Crear un segmento estratégico.
- Crear dimensiones basadas en el segmento estratégico.

- Se aplican las siguientes directrices a los cubos:
- Las métricas de cubo pueden definirse como cualquier expresión de Campaign, con las siguientes restricciones:
  - Puede especificar un número ilimitado de métricas adicionales NUMERIC y Campaign calculará min, max, sum y promedio para ellas. Las métricas seleccionadas pueden ser campos derivados o campos derivados persistentes.
  - La función de agregación sobre el recuento de celda (min, max, promedio, % del n° total, etc.) se calcula de forma automática.
  - La función de agregación sobre el valor de atributo (por ejemplo, avg(edad)) calcula de forma automática min, max, suma y promedio.
  - Las expresiones que contienen varios valores de atributo (por ejemplo, (atributo1 + atributo2)) están soportadas en los campos derivados.
  - El proceso Cubo soporta campos derivados y campos derivados persistentes.
  - Las expresiones groupby (por ejemplo, (groupby\_where (ID, balance, avg, balance, (txn\_date > reference\_date)))) están soportadas en los campos derivados.
  - Las expresiones que implican variables de usuario (definidas en el mismo diagrama de flujo que el proceso Cubo Y expuestas a marketing distribuido) están soportadas en campos derivados y persistentes. Puede obtener información adicional sobre marketing distribuido consultando la *Guía de usuario de marketing directo*.
  - Las expresiones que utilizan SQL sin formato están soportadas en los campos derivados que utilicen una macro personalizada de SQL sin formato.
  - Las expresiones que utilizan una macro personalizada están soportadas en un campo derivado.
- Aunque los cubos se componen de hasta tres dimensiones, las métricas pueden visualizarse con solo dos dimensiones a la vez. La tercera dimensión no visualizada se sigue calculando y se almacena en el servidor, pero no se utiliza en la creación de informes/selección visual de ese informe concreto.
- Los cubos también pueden construirse sobre celdas como segmentos (que, por ejemplo, pueden crearse a nivel de transacción). Sin embargo, si un cubo se construye sobre una celda, dicho cubo estará disponible solo en ese diagrama de flujo. Por este motivo, puede interesarle basar los cubos en segmentos estratégicos.
- A menos que las tablas estén normalizadas, la definición de dimensiones con una relación muchos-a-muchos con el nivel de audiencia podría producir resultados inesperados. El algoritmo de cubo que utiliza Campaign se apoya en tablas normalizadas. Antes de seleccionar y crear un cubo, normalice los datos acumulándolos (al nivel de cliente a través de una sesión de preparación de datos, por ejemplo).

**Nota:** Si se crea un cubo a partir de dimensiones no normalizadas, los recuentos de suma serán erróneos en los informes de tablas de referencias cruzadas, por el modo en que Campaign procesa los ID de dimensión. Si tiene que utilizar dimensiones no normalizadas, cree los cubos con solo dos dimensiones y utilice las transacciones como la métrica de más bajo nivel de las dimensiones no normalizadas, en vez de los ID de cliente, puesto que la suma de las transacciones será correcta.

- Al crear una dimensión de cubo, deberá asignar a la dimensión un nombre, un nivel de audiencia y una tabla que correspondan a la dimensión. Después, cuando trabaje en una sesión o en un diagrama de flujo de campaña,

correlacionará dicha dimensión de la misma manera que si estuviera correlacionando una tabla de base de datos.

- Los cubos deben crearse cuando los usuarios no estén accediendo a ellos, normalmente una vez finalizada la jornada laboral o durante los fines de semana.



---

## Capítulo 12. Informes

Campaign proporciona informes que ayudan en la gestión de la campaña y de las ofertas. Algunos informes están diseñados para su uso durante la fase de diseño del diagrama de flujo. Otros informes le ayudarán a analizar las respuestas de los contactos y la eficacia global de la campaña.

Los siguientes informes estándar se incluyen con Campaign:

- **Informes de celda de diagrama de flujo.** Para acceder a estos informes, abra un diagrama de flujo en modo de edición y pulse el icono **Informes**  en la barra de herramientas del diagrama de flujo. Consulte “Informes de celda de un diagrama de flujo” en la página 232.
- **Informes de tablas de referencias cruzadas Segmentar.** Para acceder a estos informes, seleccione **Herramientas de análisis de campaña** en el menú **Herramientas de análisis**. Consulte “informes de tablas de referencias cruzadas de segmento” en la página 238.
- **Calendario de campañas.** Para acceder a este informe, seleccione **Herramientas de análisis de campaña** en el menú **Herramientas de análisis**. Consulte “Calendario de campañas” en la página 239.

También se proporcionan muchos informes adicionales:

- El paquete de informes de Campaign proporciona informes de ejemplo para su uso con Campaign. Estos informes están disponibles si Campaign está integrado con IBM Cognos. Para acceder a estos informes, seleccione **Herramientas de análisis de campaña** desde el menú **Herramientas de análisis** o bien utilice la pestaña **Análisis** para un objeto específico, como una campaña u oferta.
- También se proporcionan paquetes de informes para productos relacionados (eMessage, Interactuar o Distributed Marketing). Estos informes requieren que Campaign esté integrado con IBM Cognos. Puede acceder a estos informes desde la página **Herramientas de análisis** para cada producto o la pestaña **Análisis** de una campaña u oferta. Puede obtener información adicional consultando la documentación de dichos productos.

Para obtener información sobre la instalación y configuración de los informes de IBM Cognos, consulte la publicación *Guía de instalación y configuración de informes de IBM EMM*.

---

### Tipos de informe

Campaign soporta tres tipos generales de informe:

- **Informes a nivel de sistema** — son informes que abarcan varios objetos dentro de Campaign. Se accede a estos informes desde la página Herramientas de análisis de Campaign, que se inicia desde el enlace Análisis del panel de navegación principal. Por ejemplo, desde las carpetas de la página Herramientas de análisis de Campaign se puede acceder al informe Calendario de campañas, que muestra todas las campañas del sistema en formato de calendario.
- **Informes específicos de un objeto** — son informes relacionados con un objeto específico (una campaña o una oferta). Se accede a estos informes a través de la pestaña Análisis del objeto. Por ejemplo, desde la pestaña Análisis de una campaña se puede acceder al informe Resumen del rendimiento de una

campaña por oferta, que proporciona un resumen del rendimiento de la campaña y de las ofertas, con las ofertas agrupadas por las correspondientes campañas.

- **Informes de celda de diagrama de flujo** — son informes que proporcionan información diversa relativa a las celdas de un diagrama de flujo concreto en una sesión o campaña. Se puede acceder a los informes de celda pulsando el icono **Informes** cuando se visualiza un diagrama de flujo en modo de edición.

**Nota:** El acceso a los diagramas de flujo de un objeto, a la pestaña Análisis y a la página Herramientas de análisis de Campaign depende de los permisos que se tengan.

---

## Portlets de listas de Campaign

Esta sección describe los portlets estándar de Campaign que están disponibles para el uso en paneles de control incluso si el paquete de informes de Campaign no está instalado.

Informe	Descripción
Mis marcadores personalizados	Una lista de enlaces a sitios web o archivos creados por el usuario que visualiza el informe.
Mis campañas recientes	Una lista de las campañas más recientes creadas por el usuario que visualiza el informe.
Mis sesiones recientes	Una lista de las sesiones más recientes creadas por el usuario que visualiza el informe.
Portlet de supervisión de campañas	Una lista de las campañas ejecutadas, o en ejecución, creadas por el usuario que visualiza el informe.

---

## Portlets de informes de IBM Cognos de Campaign

En esta sección se describen los portlets del panel de control disponibles en el paquete de informes de Campaign .

Informe	Descripción
Comparativa de retorno de la inversión de Campaign	Informe de IBM Cognos en el que se comparan, a alto nivel, los ROI de campañas creadas o actualizadas por el usuario que visualiza el informe.
Comparativa de tasas de respuesta de Campaign	Informe de IBM Cognos en el que se comparan las tasas de respuesta de una o más campañas creadas o actualizadas por el usuario que visualiza el informe.
Comparativa de ingresos por oferta de Campaign	Informe de IBM Cognos en el que se comparan los ingresos obtenidos hasta la fecha por campañas que contengan ofertas creadas o actualizadas por el usuario que visualiza el informe.
Respuestas a ofertas de los últimos 7 días	Informe de IBM Cognos en el que se compara el número de respuestas recibidas en los últimos 7 días en función de cada oferta creada o actualizada por el usuario que visualiza el informe.
Comparativa de tasas de respuesta a ofertas	Informe de IBM Cognos que compara la tasa de respuesta por oferta creada o actualizada por el usuario que visualiza el informe.
Desglose de respuestas a ofertas	Informe de IBM Cognos en el que se muestran las distintas ofertas activas creadas o actualizadas por el usuario que visualiza el informe, desglosadas por estado.

---

## Cómo trabajar con informes

Las siguientes secciones proporcionan información sobre la utilización de informes en Campaign.

### Acceso a informes y visualización de los mismos

El acceso a los informes depende de los permisos de acceso a un objeto o función. Por ejemplo, si carece de permisos para editar diagramas de flujo, no podrá acceder a los informes de celda de los diagramas de flujo.

Se accede a los informes desde las siguientes secciones de Campaign:

- **El enlace de Herramientas de análisis de Campaign en el menú Herramientas de análisis** — este enlace abre la página de Herramientas de análisis de Campaign, que muestra las carpetas de todos los informes disponibles en Campaign. Pulse el enlace de una carpeta para ver las subcarpetas o las listas de informes que puede ejecutar. Los informes se listan con fecha y hora de modificación.
- **La pestaña Análisis de un objeto** — muestra enlaces a informes de esta campaña, oferta o segmento. El tipo de informe a visualizar se selecciona en la lista desplegable **Tipo de informe** en la parte superior derecha de la página.
- **Una página de diagrama de flujo en modo Edición** — El enlace **Informes** en la parte superior de la página abre los informes de celda del diagrama de flujo. El acceso a los informes de celda y la capacidad de exportar informes de celda dependen de los permisos de acceso.

### Visualización de informes desde la página Herramientas de análisis de Campaign

1. Seleccione **Herramientas de análisis > Herramientas de análisis de Campaign**. Aparecerá la página Herramientas de análisis de Campaign, en la que se muestran las carpetas de los informes disponibles en Campaign.
2. Pulse en la carpeta que contenga los informes que desee ver. Verá una página que muestra el contenido de la carpeta, incluidas las subcarpetas que pudiera haber.
3. Pulse en el enlace del informe que desee ver. Si el informe permite filtrado, se abrirá la ventana **Parámetro del informe**.
4. Seleccione uno o más objetos sobre los que filtrar el informe. Tenga en cuenta que solo aparecerán aquellos objetos específicos a los que tenga acceso. En aquellos informes que permitan la selección de varios objetos, seleccione varios objetos presionando la tecla **Control** mientras efectúa la selección.
5. Cuando haya terminado de seleccionar objetos para el informe, pulse **Generar el informe**. El informe se mostrará en la misma ventana.

### Visualización de informes desde la pestaña Análisis de una campaña

1. Seleccione la campaña de la que quiera crear un informe. Verá la página **Resumen de campaña**.
2. Pulse la pestaña **Análisis**. Verá la lista desplegable **Tipo de informe** en la parte superior derecha de la página.
3. Seleccione el tipo de informe que desea ver en la lista desplegable. El informe se mostrará en la misma ventana.

## Visualización de informes de celda en un diagrama de flujo

El acceso a los informes de celda depende de sus permisos. Por ejemplo, si no tiene permisos para editar o revisar (editar sin guardar) diagramas de flujo, no podrá acceder a informes de celda de diagrama de flujo. Además, debe tener acceso explícito para visualizar o exportar informes de celda. Consulte la publicación *Campaign Administrator's Guide* para obtener información sobre los permisos de informe de celda para el rol administrativo definido por el sistema.

1. Abra un diagrama de flujo en modo de **Edición**.
2. Pulse el icono **Informes** en la barra de herramientas de la ventana del diagrama de flujo.

Se abrirá la ventana Informes específicos de celda. De forma predeterminada, se muestra el informe Lista de celdas.

3. Utilice la lista **Informe a visualizar** para seleccionar un informe distinto. Utilice los controles en la parte superior del informe para imprimir, exportar o realizar otras operaciones específicas de ese informe.

Para ver descripciones de los informes y sus controles disponibles, consulte “Informes de celda de un diagrama de flujo” en la página 232.

## Controles de informe

Cuando genera un informe para visualizar, están disponibles los controles y la información siguientes:

- **Hora de creación de informe** — se muestra en la parte inferior derecha de la página de informe.
- **Fecha de creación de informe** — se muestra en la parte inferior izquierda de la página de informe.
- **Control Inicio/Final** — pulse estos enlaces para visualizar el inicio y el final del informe. Sólo se muestra si el informe actual abarca más de una página.
- **Control Avance página/Retroceso página** — pulse estos enlaces para mostrar la página siguiente o anterior del informe. Sólo se muestra si el informe actual abarca más de una página.

## La barra de herramientas Informes



**Nota:** La barra de herramientas Informes sólo se muestra para informes creados por Cognos. No aparece para los informes de calendario, informes de segmento ni para informes de celda dentro de diagramas de flujo.

Cuando se crea un informe, aparece la barra de herramientas Informes, desde la que puede realizar las tareas siguientes:

- **Mantener esta versión:** envía el informe por correo electrónico
- **Aumentar detalle/reducir detalle:** se utiliza para informes que permiten el análisis dimensional.
- **Enlaces asociados:** se utiliza para informes que permiten el análisis dimensional.
- **Formato de visualización:** el formato de visualización predeterminado para los informes es HTML. Puede elegir otros formatos de visualización en la lista desplegable. El icono de formato de visualización cambia dependiendo de la opción de visualización seleccionada actualmente.

## Envío de un informe por correo electrónico

Esta opción requiere que su servidor SMTP esté configurado para funcionar con Cognos. Si esta característica no estuviera disponible, pregunte al administrador de informes.

Si ha adquirido la licencia de Cognos con los productos de IBM, la opción de incluir un enlace al informe no estará soportada. Para poder utilizar esta característica, deberá adquirir una licencia completa de Cognos.

1. Una vez que el informe ha terminado de ejecutar, pulse **Conservar esta versión** en la barra de herramientas Informes y seleccione **Enviar informe por correo electrónico** en la lista desplegable. Verá la página **Establecer las opciones de correo electrónico**, donde se especifican los destinatarios del correo electrónico y un mensaje de texto opcional.
2. Para enviar el informe como un archivo adjunto en el mensaje de correo electrónico, seleccione la casilla de verificación **Adjuntar el informe** y deselectione la casilla de verificación **Incluir un enlace al informe**.
3. Pulse **Aceptar**. Se enviará la solicitud al servidor de correo electrónico.

## Visualización de informes en varios formatos

**Nota:** No todos los informes se pueden visualizar en todos los formatos. Por ejemplo, los informes que utilizan consultas múltiples no se pueden visualizar en los formatos CSV o XML.

El visor de informes le permite ver el informe en estos formatos:

- HTML
- PDF
- Excel
- CSV
- XML

### Visualización de un informe en formato HTML

HTML es el formato de visualización predeterminado para los informes. Si está visualizando un informe en otro formato, puede conmutar a HTML pulsando el icono de **Formato de visualización** en la barra de herramientas Informes y seleccionando **Ver en formato HTML** en la lista desplegable. Una vez que la página se haya renovado, puede utilizar los controles de informe para recorrer el informe, si abarca más de una página.

### Visualización de un informe en formato PDF

Después de generar un informe, pulse el icono de **Formato de visualización** en la barra de herramientas Informes y seleccione **Ver en formato PDF** en la lista desplegable. La página se renueva y el informe aparece en formato PDF. Puede guardar o imprimir el informe utilizando los controles del lector de PDF.

### Visualización de un informe en formato Excel

Después de generar un informe, pulse el icono de **Formato de visualización** en la barra de herramientas Informes y luego utilice las opciones **Ver en Excel**. Cuando se le solicite, especifique si desea abrir o guardar el archivo:

- Para ver el informe sin guardarlo, pulse **Abrir**. El informe se mostrará como página individual en formato Excel.
- Para guardar el informe, pulse **Guardar** y siga las indicaciones.

## Visualización de un informe en formato CSV (valores separados por comas)

Después de generar un informe, pulse el icono de **Formato de visualización** en la barra de herramientas Informes, pulse **Ver en Opciones de Excel** y seleccione **Ver en formato CSV** en la lista desplegable. Aparecerá una ventana nueva. Verá una ventana en la que se le pregunta si desea abrir o guardar el archivo.

- Para ver el informe sin guardarlo, pulse **Abrir**. El informe se mostrará como una sola página en formato de hoja de cálculo.
- Para guardar el informe, pulse **Guardar**. Se abrirá la ventana Guardar como. Vaya a la ubicación donde desee guardar el archivo, y escriba un nombre en el campo **Nombre de archivo**. (De forma predeterminada, el archivo se guardará como archivo .xls). Pulse **Guardar**. Cuando el archivo se haya terminado de guardar, verá la ventana Descarga completa.

## Visualización de un informe en formato XML

Después de generar un informe, pulse el icono de Formato de visualización en la barra de herramientas Informes y seleccione Ver en formato XML en la lista desplegable. La página se renueva y el informe aparece en formato XML en la misma ventana.

## Nueva ejecución de un informe

Los informes se generan contra el origen de datos para que reflejen los datos más recientes. Si cree que los datos han cambiado desde la última vez que se ejecutó el informe que desea ver, y desea ver una versión actualizada del mismo, puede volver a ejecutar el informe.

---

## Lista de informes de Campaign

Campaign proporciona los siguientes informes estándar:

- “Informes de celda de un diagrama de flujo”
- “informes de tablas de referencias cruzadas de segmento” en la página 238
- “Calendario de campañas” en la página 239

En el paquete de informes de Campaign se proporcionan informes adicionales, que se utilizan como ejemplos. Los informes de ejemplo están disponibles si Campaign está integrado con IBM Cognos. Los temas siguientes proporcionan información sobre los informes de ejemplo:

- “Informes de listados de ofertas y campañas” en la página 239
- “Informes de rendimiento” en la página 239

Para obtener información sobre la instalación y configuración de los informes de IBM Cognos, consulte la publicación *Guía de instalación y configuración de informes de IBM EMM*.

Puede obtener información detallada sobre los elementos de datos, consultas y expresiones utilizados en cada informe consultando el *documento Especificaciones de informes de IBM Campaign*

## Informes de celda de un diagrama de flujo

Los informes de celda proporcionan información diversa relativa a las celdas de un diagrama de flujo determinado de una sesión o campaña. Se puede acceder a todos los informes de celda desde el menú Informes cuando se visualiza un diagrama de flujo en modo Edición.

Campaign soporta los siguientes tipos de informes de celda:

- “Informe de lista de una celda”
- “Informe de análisis de una variable de celda”
- “Informe de tablas de referencias cruzadas de variables de celda” en la página 235
- “Informe del contenido de una celda” en la página 236
- “Informe de celdas en cascada” en la página 237

## Impresión y exportación de informes de celda

Puede imprimir cualquier informe de celda o exportarlo a una hoja de cálculo Excel pulsando los botones **Imprimir** o **Exportar** que aparecen en la parte superior de la página Informes específicos de celda.

### Informe de lista de una celda

Los informes de lista de celdas proporcionan información relativa a todas las celdas utilizadas en el diagrama de flujo actual. La información es el resultado de las salidas de celda de todos los procesos ejecutados en el diagrama de flujo.

#### Generación de un informe de lista de celdas:

1. Abra un diagrama de flujo en modo de edición.
2. Pulse el icono **Informes** de la barra de herramientas.

Se abrirá la ventana Informes específicos de celda, que visualizará de forma predeterminada el informe de lista de celda. Cada celda del diagrama de flujo se corresponde con una fila del informe.

El informe muestra los datos de la última ejecución del diagrama de flujo. La columna Estado indica el tipo de ejecución de diagrama de flujo, por ejemplo, ejecución de prueba o ejecución de producción.

3. Para ordenar la visualización, pulse una cabecera de columna del informe.
4. Para cambiar la visualización, abra el menú Opciones y seleccione **Vista de árbol** o **Vista de tabla**:

- **Vista de árbol:** visualice las celdas del diagrama de flujo en una jerarquía de carpetas. Los niveles en esta vista representan los niveles y las relaciones en el diagrama de flujo. Expanda o contraiga cada nivel para mostrar u ocultar los elementos situados debajo.

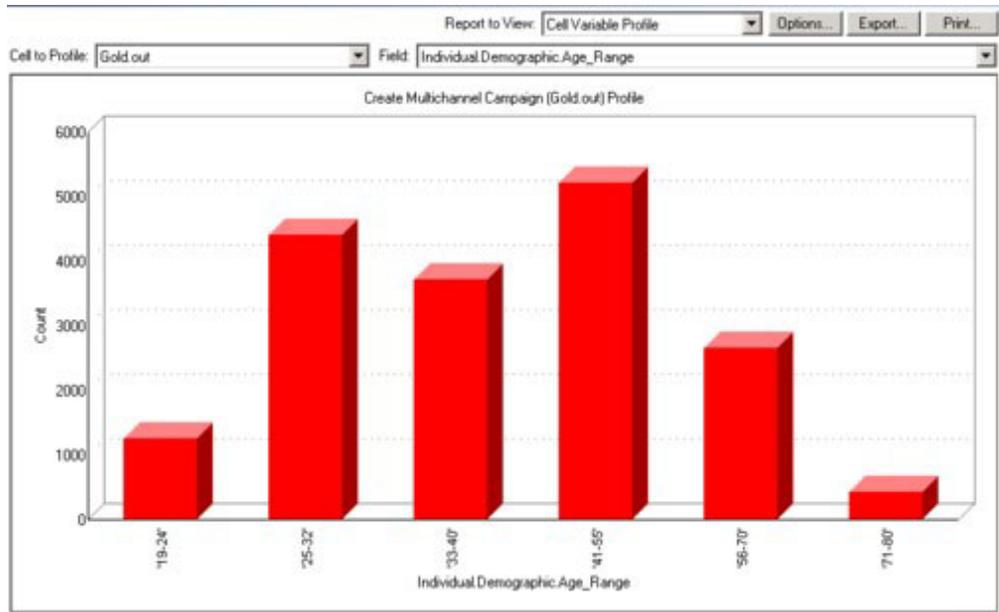
Si el diagrama de flujo contiene procesos Fusión, se utiliza codificación por colores en todo el informe. Por ejemplo, Merge1 aparece en rojo y Merge2 en azul. Las celdas hijo y padre de cada proceso Fusión también se codifican con colores, así que se pueden identificar fácilmente independientemente de cómo se ordene la lista. Por ejemplo, si Merge1 aparece en rojo, el campo **ID de celda** aparecerá en rojo para todos los procesos hijo y todos los procesos padre Merge1.

- **Vista de tabla:** visualice las celdas del diagrama de flujo con un formato de tabla (valor predeterminado).

### Informe de análisis de una variable de celda

El informe de análisis de variable de celda muestra los datos asociados a una variable de una determinada celda. Por ejemplo, la siguiente figura muestra la celda Gold.out (de los clientes que tienen tarjetas de crédito oro) de la campaña Retención multicanal. La variable Age-Range se visualiza para mostrar el rango de edades de quienes pertenecen a la celda Gold.out.

### Informe de análisis de una variable de celda



#### Generación de un informe de análisis de variable de celda:

1. Abra un diagrama de flujo existente en modo de **Edición**, o cree un diagrama de flujo nuevo
2. Pulse en el icono **Informes**. Aparecerá la ventana Informes específicos de celda, en la que se visualiza el informe de listas de celdas de forma predeterminada. Cada celda del diagrama de flujo aparece en una fila del informe.
3. Seleccione **Análisis de variable de celda** en la lista desplegable **Informe a visualizar**.
4. Seleccione la celda que desee analizar en la lista desplegable **Celda a analizar**.
5. Seleccione un campo a partir del cual analizar la celda en la lista desplegable **Campo**.
6. Campaign generará un análisis de variable de celda en función de la celda y del campo seleccionados.
7. (Opcional) Para modificar la visualización del informe, pulse Opciones. Verá la ventana Opciones de informe, donde podrá seleccionar las siguientes opciones:
  - Número de agrupamientos — Especifique el número de agrupamientos que quiere que aparezcan en el informe. Los valores de campo a lo largo del eje horizontal se organizan en agrupamientos. Si el número especificado es inferior al número de valores de campo distintos, algunos campos se unirán en un agrupamiento. El valor predeterminado es 25.
  - Analizar por tipo meta — Púlsela para analizar por metadatos. Puede obtener información adicional sobre el análisis por metadatos consultando Análisis por tipo meta. Esta opción está habilitada de forma predeterminada.
  - Vista de tabla — Para ver el informe en un formato tabular. Cada agrupamiento se representa como una fila, y el recuento de cada agrupamiento aparece como una columna.
  - Ver gráfica — Para visualizar el informe como una gráfica. Esta es la opción predeterminada. Cuando se visualiza un informe de dos o tres dimensiones, puede pulsarse con el botón derecho para visualizar más opciones.
  - Mostrar 2ª celda — Si hay más de una celda disponible para el análisis, seleccione esta opción para ver una segunda celda en el informe. Cuando se

selecciona esta opción, se ve una lista desplegable desde la que se selecciona una celda adicional a analizar. Las dos celdas aparecerán una junto a la otra en formato gráfico.

### Informe de tablas de referencias cruzadas de variables de celda

El informe de tablas de referencias cruzadas de variables de celda muestra los detalles de una celda analizada por dos campos a la vez. El informe divide cada campo seleccionado en una serie de intervalos, y el tamaño del cuadro en cada intersección representa el número relativo de ID de cliente que tienen los atributos seleccionados. Por ejemplo, en la siguiente figura se analizan dos campos de la celda Gold.out: fondos (Indiv.\_Total\_Funds) por nombre (First\_Name). Otro ejemplo podría ser edad por importe de compra.

**Nota:** El proceso a partir del cual se genera la celda debe estar completamente configurado y debe ejecutar satisfactoriamente para que se pueda analizar la celda.

### Informe de tablas de referencias cruzadas de variables de celda



### Generación de un informe de tablas de referencias cruzadas de variable de celda:

1. Abra un diagrama de flujo existente en modo de **Edición**, o cree un diagrama de flujo nuevo.
2. Pulse en el icono **Informes**. Aparecerá la ventana Informes específicos de celda, en la que se visualiza el informe de listas de celdas de forma predeterminada. Cada celda del diagrama de flujo aparece en una fila del informe.
3. Seleccione **Tabla de referencias cruzadas de variable de celda** en la lista desplegable **Informe a visualizar**.
4. Seleccione una celda en la lista desplegable **Celda**.
5. Seleccione los campos (variables) a analizar en las listas desplegables **Campo 1** y **Campo 2**.

Campaign generará el informe a partir de las selecciones realizadas.

6. (Opcional) Para modificar la visualización del informe, pulse Opciones. Verá la ventana Opciones de informe, donde podrá seleccionar las siguientes opciones:
  - Número de agrupamientos — Cambia el número de agrupamientos visualizados. Los valores de campo a lo largo del eje horizontal se organizan en agrupamientos. Si el número especificado es inferior al número de valores de campo distintos, algunos campos se unirán en un agrupamiento. El valor predeterminado es 10.
  - Analizar por tipo meta — Púlsela para analizar por metadatos. Puede obtener información adicional sobre el análisis por metadatos consultando Análisis por tipo meta. Esta opción está habilitada de forma predeterminada.
  - Ver tabla — Selecciónela para ver el informe como una tabla.
  - Ver gráfico 2-D — Selecciónela para ver el informe como un gráfico de puntos en 2-D. Al visualizar un informe en dos o tres dimensiones, puede pulsar el botón derecho del ratón sobre el informe para acceder a una matriz de opciones de visualización.
  - Ver gráfico 3-D — Selecciónela para ver el informe como un gráfico en 3-D. Al visualizar un informe en dos o tres dimensiones, puede pulsar el botón derecho del ratón sobre el informe para acceder a una matriz de opciones de visualización.
  - Visualización de la celda 1 — Seleccione la forma en que la información de la celda se visualiza en el eje X. En el caso de ciertos campos numéricos, puede seleccionar campos con los que operar en el menú desplegable Campo de valor.
  - Campo de valor — (para la visualización de las celdas 1 y 2). Añade una variable a a la variable que se está analizando. Esta segunda variable aparecerá como un cuadro dentro del cuadro que representa a la primera variable.

## Informe del contenido de una celda

El informe del contenido de una celda muestra el detalle de los registros de una celda. Puede visualizar los valores de cualquier origen de tabla del nivel de audiencia actual. Este informe es útil para verificar el resultado de una ejecución.

### Generación de un informe de contenido de celda:

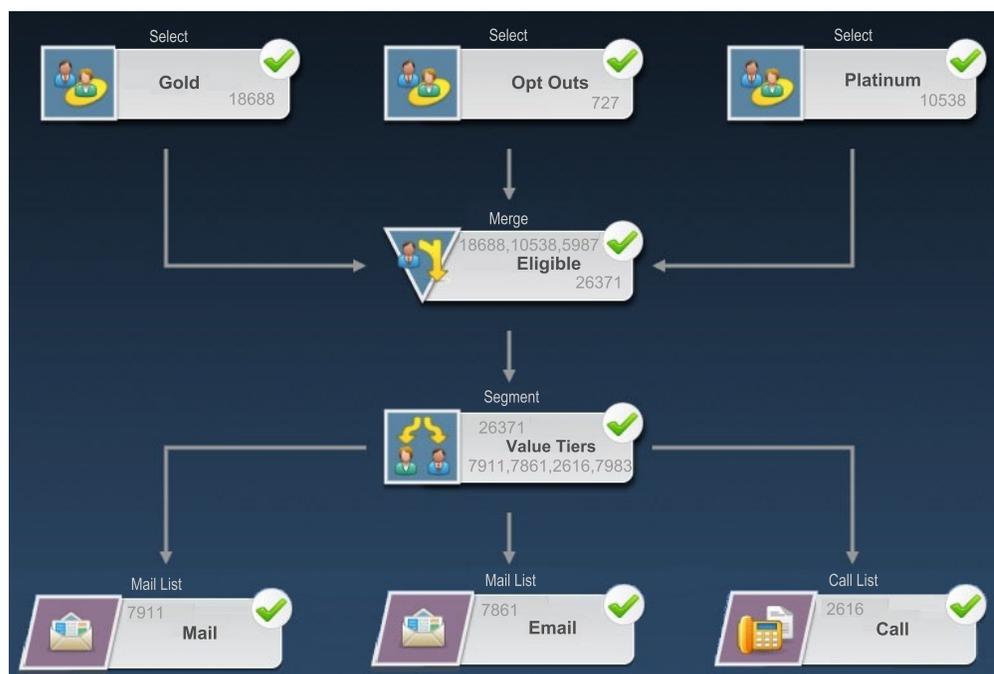
1. Abra un diagrama de flujo existente en modo de edición, o cree un diagrama de flujo nuevo.
2. Pulse en el icono **Informes**. Aparecerá la ventana Informes específicos de celda, en la que se visualiza el informe de listas de celdas de forma predeterminada. Cada celda del diagrama de flujo aparece en una fila del informe.
3. Seleccione **Contenido de celda** en la lista desplegable **Informe a visualizar**.
4. Seleccione una celda en el menú desplegable **Celda a visualizar**.
5. (Opcional) Para modificar la visualización del informe, pulse **Opciones**. Verá la ventana Opciones de informe, donde podrá seleccionar las siguientes opciones:
  - Número máx. de filas para visualizar - cambia el número máximo de filas que visualiza el informe. El valor predeterminado es 100.
  - Campos a ver — para seleccionar los campos visualizados en el informe seleccionando campos en el área Campos disponibles y añadiéndolos al área Campos a ver.
  - Omitir registros con ID duplicados — para optar por omitir los registros con campos duplicados. Esto resulta útil cuando se están utilizando tablas sin normalizar. Esta opción está inhabilitada de forma predeterminada.

**Nota:** El número de campos de registros tiene un límite máximo de 10000.

### Informe de celdas en cascada

El informe de celdas en cascada muestra la disminución de los miembros de audiencia a medida que las celdas son de entrada y salida en los distintos procesos de un diagrama de flujo. Este informe identifica los procesos que afectan al volumen de salida y proporciona detalles sobre la salida por porcentaje y cantidad. Utilice los informes de celdas en cascada para refinar los recuentos objetivo visualizando la disminución en la que se incurre con cada uno de los criterios sucesivos.

El ejemplo siguiente muestra un diagrama de flujo para una campaña de retención multicanal. El informe que sigue analiza la salida del proceso Selección denominado "Gold".



El informe de celdas en cascada basado en este diagrama de flujo se muestra en la figura siguiente. El proceso Gold (Selección) se analiza porque es el seleccionado en la lista **Celda**. La lista **Ruta** no es relevante en este ejemplo debido a que la célula Gold sólo tiene una ruta en este diagrama de flujo (de Gold a Elegible). Si el cuadro de proceso Gold ha proporcionado salida a otros procesos del diagrama de flujo, podría utilizar la lista **Ruta** en otras secuencias.

Cell Name [Process]	Size	#Ds Removed	%Remain	Segm	#Ds (RemovalQuery)	Removal Query	Notes
Gold [gold]	18688	0	100.00	0.00			
Eligible [Eligible]	26371	Added 7683	141.11		5987	Individual.EMAIL_Op	
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				

Cada celda se identifica mediante el nombre de celda de salida y nombre de proceso (entre corchetes) asignados en la pestaña General del diálogo de configuración del proceso.

Este informe muestra que los ID en la celda Gold se pasan al proceso Fusión denominado Eligible. Como resultado del proceso Fusión, se añaden diversos ID (del proceso Selección Platinum). Las columnas Consulta de eliminación indican que algunos ID también se han eliminado. En este ejemplo, el proceso Bajas del diagrama de flujo ha eliminado a los clientes que han optado por no recibir comunicaciones por correo electrónico. Por lo tanto, el resultado fusionado de las celdas Gold y Platinum es inferior a la suma de las dos celdas. A continuación, los ID Eligible se pasan a un proceso Segmentación denominado Capas de valor. El proceso Segmentación divide los ID Eligible en varios canales de contacto.

La fila Total del informe de celdas en cascada muestra el número total de ID que se han eliminado de la celda de salida Gold. También muestra el número y el porcentaje de ID Gold que se mantienen.

#### Para generar un informe de celdas en cascada:

1. Abra un diagrama de flujo en modo de edición.
2. Pulse el icono **Informes** en la barra de herramientas de la ventana del diagrama de flujo. Se abrirá la ventana Informes específicos de celda.
3. Seleccione **Celdas en cascada** en la lista **Informe a visualizar**.
4. Seleccione la celda que desea analizar en la lista **Celda**.
5. Si la celda está conectada a varios procesos que se encuentren por debajo, utilice la lista **Ruta** para seleccionar qué ruta del diagrama de flujo desea analizar.
6. (Opcional) Utilice el icono **Imprimir** para imprimir el informe.
7. (Opcional) Utilice el icono **Exportar** para guardar o abrir el informe como archivo de valores separados por comas (csv). Asigne un nombre de archivo, pero no incluya una ruta o extensión. Si desea incluir cabeceras de columna en el archivo CSV, seleccione **Incluir etiquetas de columna**.

Si opta por guardar el archivo, se le solicitará una ruta y tendrá la oportunidad de cambiar el nombre de archivo.

## informes de tablas de referencias cruzadas de segmento

Se accede a los informes de tablas de referencias cruzadas de segmento desde la sección Análisis de Campaign, y se componen de los siguientes informes individuales:

- “Análisis de tabla de referencias cruzadas de segmento”
- “Análisis de perfil de segmento”

### **Análisis de tabla de referencias cruzadas de segmento**

El informe Análisis de tabla de referencias cruzadas de segmento calcula la información detallada relativa a cualquiera de las dos dimensiones de un cubo, tal y como se define en un proceso Cubo, y muestra los resultados en formato tabular. Este informe le permite ver los detalles de las celdas y crear un proceso Selección que pueda utilizarse después en un diagrama de flujo de sesión o de campaña.

Solo pueden analizarse en el informe Análisis de tabla de referencias cruzadas de segmento los segmentos estratégicos o celdas que formen parte de un cubo.

### **Análisis de perfil de segmento**

El informe de análisis de perfil de segmento calcula y muestra el recuento de las dimensiones de un segmento estratégico. La información se muestra en vistas tanto tabular como gráfica. Solo pueden analizarse en el informe de análisis de perfil de segmento los segmentos estratégicos que formen parte de un cubo.

## **Calendario de campañas**

El informe de calendario de campañas le permite visualizar las fechas de inicio y finalización de la campaña en un calendario.

## **Informes de listados de ofertas y campañas**

Los informes de listados de ofertas y campañas solo están disponibles en la instalación de IBM y el paquete de informes de Campaign. Puede obtener información sobre la instalación y configuración de la creación de informes de IBM consultando la guía de instalación y la *Guía del administrador de IBM Campaign*.

Se accede a los informes de listados de campañas y ofertas desde la sección Análisis de Campaign, y se componen de los siguientes informes individuales:

- “Resumen de campañas”
- “Listados de campañas por oferta”

### **Resumen de campañas**

El informe Resumen de campañas proporciona una descripción general de todas las campañas creadas. Lista el código de campaña, la fecha de creación, las fechas de inicio y finalización, la fecha de ejecución más reciente, la iniciativa y el objetivo de cada campaña.

### **Listados de campañas por oferta**

El informe de listado de campañas por oferta lista las campañas agrupadas por oferta. Lista el código de campaña, la iniciativa, las fechas de inicio y de finalización y la fecha de ejecución más reciente.

## **Informes de rendimiento**

Los informes de rendimiento se proporcionan con el paquete de informes de Campaign. Estos informes sólo están disponibles si Campaign está integrado con IBM Cognos. Para obtener información sobre la instalación y configuración de la creación de informes, consulte la publicación *Guía de instalación y configuración de informes de IBM EMM*.

Puede obtener ejemplos de salidas de informes de rendimiento consultando el documento Especificaciones de informes de IBM Campaign

Para acceder a los informes de rendimiento, seleccione **Herramientas de análisis de campaña** en el menú **Herramientas de análisis** o utilice la pestaña **Análisis** para un objeto específico, por ejemplo, una campaña u oferta.

Los temas siguientes proporcionan información sobre los informes de rendimiento:

- “Resumen financiero hipotético de una oferta”
- “Desglose detallado de las respuestas de una campaña”
- “Resumen financiero de campañas por oferta (real)”
- “Rendimiento de ofertas de campaña por mes” en la página 241
- “Comparativa de rendimiento de campañas” en la página 241
- “Comparativa de rendimiento de campañas (con ingresos)” en la página 241
- “Comparativa de rendimiento de campañas por iniciativa” en la página 241
- “Resumen de rendimiento de campañas por celda” en la página 241
- “Resumen de rendimiento de campañas por celda (con ingresos)” en la página 241
- “Resumen de rendimiento de campañas por celda e iniciativa” en la página 241
- “Resumen de rendimiento de campañas por celda y oferta” en la página 242
- “Resumen de rendimiento de campañas por celda y oferta (con ingresos)” en la página 242
- “Resumen de rendimiento de campañas por oferta” en la página 242
- “Resumen de rendimiento de campañas por oferta (con ingresos)” en la página 242
- “Rendimiento de ofertas por día” en la página 242
- “Comparativa de rendimiento de ofertas” en la página 242
- “Métricas del rendimiento de las ofertas” en la página 243
- “Resumen del rendimiento de ofertas por campaña” en la página 243

### **Resumen financiero hipotético de una oferta**

El resumen hipotético financiero de una oferta calcula el rendimiento financiero hipotético de una oferta en función de la entrada que usted proporcione. Puede especificar los parámetros para evaluar los distintos escenarios de tasa de respuesta. El informe calcula el rendimiento financiero para seis escenarios, aumentando al alza en función de la tasa de respuesta especificada y el incremento de la tasa de respuesta. Por ejemplo, si especifica una tasa de respuesta del 2% y un incremento en la tasa de respuesta del 0,25%, el informe devolverá los datos de rendimiento de seis escenarios con tasas de respuesta que se mueven en un rango que oscilará entre el 2% y el 3,25%.

Puede modificar de forma opcional parámetros del informe hipotético tales como el coste por contacto, el coste fijo de realización de la oferta y los ingresos por respuesta.

### **Desglose detallado de las respuestas de una campaña**

El desglose detallado de las repuestas de una campaña proporciona datos de rendimiento de una campaña para distintos tipos de respuesta. Lista todas las ofertas asociadas a una campaña y el número de respuestas de cada tipo.

### **Resumen financiero de campañas por oferta (real)**

El resumen financiero de campañas por oferta (real) proporciona datos financieros de las ofertas dentro de las campañas. Incluye datos como los costes de contacto, ingresos brutos, beneficio neto y ROI.

### **Rendimiento de ofertas de campaña por mes**

El informe de rendimiento de ofertas de campaña por mes muestra el rendimiento de una campaña en un mes determinado con datos de rendimiento para cada oferta dentro de la campaña. Lista el número de ofertas hechas, el número de transacciones de respuesta y la tasa de respuesta de ese mes concreto.

### **Comparativa de rendimiento de campañas**

El informe de comparativa de rendimiento de campañas compara el rendimiento financiero de las campañas. Incluye datos como las transacciones de respuesta y la tasa de respuesta, el número de respondedores exclusivos y la tasa de respondedor. También incluye información relativa a la elevación sobre el grupo de control.

### **Comparativa de rendimiento de campañas (con ingresos)**

El informe de comparativa de rendimiento de campañas (con ingresos) compara el rendimiento financiero de las campañas seleccionadas. Incluye datos como las transacciones de respuesta, la tasa de respuesta, el número de respondedores exclusivos, la tasa de respondedores y los ingresos reales. También incluye información opcional relativa a la elevación sobre el grupo de control.

### **Comparativa de rendimiento de campañas por iniciativa**

El informe de comparativa de rendimiento de campañas por iniciativa compara el rendimiento financiero de las campañas seleccionadas agrupadas por sus iniciativas. Incluye datos como las transacciones de respuesta y la tasa de respuesta, el número de respondedores exclusivos y la tasa de respondedor. También incluye información opcional relativa a la elevación sobre el grupo de control.

### **Resumen de rendimiento de campañas por celda**

El informe Resumen de rendimiento de campañas por celda proporciona datos de rendimiento de las campañas con las celdas agrupadas por las campañas correspondientes. Incluye datos como el número de ofertas hechas, el número de transacciones de respuesta, la tasa de respuesta, el número de respondedores exclusivos y la tasa de respondedor. También incluye información relativa a la elevación sobre el grupo de control.

### **Resumen de rendimiento de campañas por celda (con ingresos)**

El informe Resumen de rendimiento de campañas por celda (con ingresos) proporciona datos de rendimiento de las campañas seleccionadas con las celdas agrupadas por las campañas correspondientes. Incluye datos como el número de ofertas hechas, el número de transacciones de respuesta, la tasa de respuesta, el número de respondedores exclusivos, la tasa de respondedor y los ingresos reales. También incluye información opcional relativa a la elevación sobre el grupo de control.

**Nota:** Este informe requiere que se haga un seguimiento adicional del campo Ingresos de la tabla de historial de respuestas.

### **Resumen de rendimiento de campañas por celda e iniciativa**

El informe Resumen de rendimiento de campañas por celda e iniciativa proporciona datos de rendimiento de las campañas seleccionadas con las celdas agrupadas por las campañas e iniciativas correspondientes. Incluye datos como el número de ofertas hechas, el número de transacciones de respuesta, la tasa de respuesta, el número de respondedores exclusivos y la tasa de respondedor. También incluye información opcional relativa a la elevación sobre el grupo de control.

## **Resumen de rendimiento de campañas por celda y oferta**

El informe Resumen de rendimiento de campañas por celda y oferta proporciona un modo de visualizar el rendimiento de campaña tanto por celda como por oferta en el mismo informe. Se lista cada campaña con cada celda y los nombres de las ofertas asociadas. Por cada combinación de celda y oferta, el informe muestra el número de ofertas hechas, el número de transacciones de respuesta, la tasa de respuesta, el número de destinatarios y respondedores exclusivos, y la tasa de respondedor. También incluye información relativa a la elevación sobre el grupo de control.

## **Resumen de rendimiento de campañas por celda y oferta (con ingresos)**

El informe Resumen de rendimiento de campañas por celda y oferta (con ingresos) proporciona un modo de visualizar el rendimiento de campaña tanto por celda como por oferta en el mismo informe, junto con la información relativa a los ingresos. Se lista cada campaña con cada celda y los nombres de las ofertas asociadas. Por cada combinación de celda y oferta, el informe muestra el número de ofertas hechas, el número de transacciones de respuesta, la tasa de respuesta, el número de destinatarios y respondedores exclusivos, la tasa de respondedor y los ingresos. También incluye información relativa a la elevación sobre el grupo de control.

**Nota:** Este informe requiere que se haga un seguimiento adicional del campo Ingresos de la tabla de historial de respuestas.

## **Resumen de rendimiento de campañas por oferta**

El informe Resumen de rendimiento de campañas por oferta proporciona un resumen del rendimiento de campañas y ofertas con las ofertas agrupadas por las campañas correspondientes. Incluye datos como el número de ofertas hechas, el número de transacciones de respuesta, la tasa de respuesta, el número de respondedores exclusivos y la tasa de respondedor. También incluye información relativa a la elevación sobre el grupo de control.

## **Resumen de rendimiento de campañas por oferta (con ingresos)**

El informe Resumen de rendimiento de campañas por oferta (con ingresos) proporciona un resumen del rendimiento de las ofertas de las campañas seleccionadas. Incluye datos como el número de ofertas hechas, el número de transacciones de respuesta, la tasa de respuesta, el número de respondedores exclusivos, la tasa de respondedor y los ingresos reales. También incluye información opcional relativa a la elevación sobre el grupo de control.

## **Rendimiento de ofertas por día**

El informe Rendimiento de ofertas por día muestra el rendimiento de las ofertas de una fecha o rango de fechas determinados. Lista el número de ofertas hechas, el número de transacciones de respuesta y la tasa de respuesta durante la fecha o rango de fechas especificados.

## **Comparativa de rendimiento de ofertas**

El informe Comparativa de rendimiento de ofertas compara el rendimiento de las ofertas seleccionadas. Incluye datos como el número de ofertas hechas, el número de transacciones de respuesta, la tasa de respuesta, el número de respondedores exclusivos y la tasa de respondedor. También incluye información relativa a la elevación sobre el grupo de control.

### **Métricas del rendimiento de las ofertas**

El informe Métricas del rendimiento de las ofertas compara el rendimiento de las ofertas seleccionadas en función de diversas atribuciones de respuesta, como La mejor coincidencia, Coincidencia fraccional o Coincidencia múltiple. También incluye información opcional relativa a la elevación sobre el grupo de control y las diferencias porcentuales entre varias tasas de atribución.

### **Resumen del rendimiento de ofertas por campaña**

El informe Resumen del rendimiento de ofertas por campaña proporciona un resumen por campaña del rendimiento de las ofertas seleccionadas. Incluye datos como el número de ofertas hechas, el número de transacciones de respuesta, la tasa de respuesta, el número de respondedores exclusivos y la tasa de respondedor. También incluye información relativa a la elevación sobre el grupo de control.



---

## Apéndice. Caracteres especiales en nombres de objeto de IBM Campaign

Los nombres de los objetos en Campaign pueden tener requisitos específicos. Algunos caracteres especiales no tienen soporte en ningún nombre de objeto de Campaign. Además, algunos objetos tienen restricciones de nombre específicas.

**Nota:** Si pasa nombres de objeto a su base de datos (por ejemplo, si utiliza una variable de usuario que contenga un nombre de diagrama de flujo), asegúrese de que el nombre del objeto sólo contiene caracteres admitidos en su base de datos concreta. De lo contrario, recibirá un error de base de datos.

---

### Caracteres especiales no admitidos

No utilice ninguno de los caracteres listados en la siguiente tabla para los nombres de estos objetos:

- campañas
- diagramas de flujo
- carpetas
- ofertas
- listas de ofertas
- segmentos
- sesiones

Tabla 20. Caracteres especiales no admitidos

Carácter	Descripción
%	Porcentaje
*	Asterisco
?	Signo de interrogación
	Barra vertical ( )
:	Dos puntos
,	Coma
<	Símbolo Menor que
>	Símbolo Mayor que
&	Ampersand
\	Barra invertida
/	Barra inclinada
“	Comillas dobles

---

### Objetos sin restricciones de nombre

Los objetos siguientes en Campaign no tienen restricciones para los caracteres usados en sus nombres:

- niveles de audiencia (los nombres *campo* del nivel de audiencia tienen restricciones de nombre)

- nombres de *visualización* de atributos personalizados (los nombres *internos* de atributo personalizado tienen restricciones de nombre)
- plantillas de oferta

---

## Objetos con restricciones de nombre específicas

Los objetos siguientes en Campaign tienen restricciones específicas en sus nombres:

- Nombres *internos* de los atributos personalizados (los nombres *de visualización* de los atributos personalizados no tienen restricciones de nombre)
- Nombres *de campo* de nivel de audiencia (los nombres de nivel de audiencia no tienen restricciones de nombre)
- Celdas
- Campos derivados
- Nombres de campo y tabla de usuario

Para estos objetos, los nombres deben:

- Contener sólo caracteres numéricos o alfabéticos, o el carácter de subrayado ()
- Empezar por un carácter alfabético

Para idiomas que no se basen en el latín, Campaign da soporte a todos los caracteres soportados por la codificación de cadenas configurada.

**Nota:** Los nombres de campos derivados tienen restricciones adicionales. Para obtener detalles, consulte “Restricciones de nombres para campos derivados” en la página 191.

---

## Cómo contactar con el soporte técnico de IBM

Si encuentra un problema que no puede resolver consultando la documentación, la persona responsable del contacto con el servicio de soporte técnico en su empresa puede realizar una llamada al soporte técnico de IBM . Utilice la información de este apartado para garantizar que su problema se resuelva de forma eficaz y satisfactoria.

Si usted no es una de las personas responsables del contacto con el servicio de soporte técnico en su empresa, póngase en contacto con su administrador de IBM para obtener información.

### Información a recopilar

Antes de ponerse en contacto con el soporte técnico de IBM , recopile la información siguiente:

- Una breve descripción del tipo de problema.
- Mensajes de error detallados que aparezcan cuando se produce el problema.
- Pasos detallados para reproducir el problema.
- Archivos de registro relacionados, archivos de sesión, archivos de configuración y archivos de datos.
- Información sobre su producto y el entorno del sistema, que podrá obtener según se describe en "información del sistema".

### Información del sistema

Cuando llame al soporte técnico de IBM , es posible que se le pida información sobre su entorno.

Si el problema que tiene no le impide iniciar sesión, la mayoría de la información estará disponible en la Página Acerca de, que proporciona información sobre las aplicaciones de IBM que tiene instaladas.

Puede acceder a la página Acerca de, seleccionando **Ayuda > Acerca de**. Si no la página Acerca de no está accesible, puede obtener el número de versión de cualquier aplicación de IBM del archivo `version.txt` que se encuentra en el directorio de instalación de cada aplicación.

### Información de contacto para el soporte técnico de IBM

Para saber las formas de contacto con el soporte técnico de IBM , consulte el sitio web del soporte técnico del producto IBM : (<http://www.unica.com/about/product-technical-support.htm>).



---

## Avisos

Esta información se ha desarrollado para productos y servicios que se ofrecen en los EE.UU.

Es posible que IBM no ofrezca los productos, servicios o características que se tratan en este documento en otros países. Consulte al representante local de IBM para obtener información de los productos y servicios disponibles actualmente en su zona. Las referencias a programas, productos o servicios de IBM no pretenden establecer ni implicar que sólo puedan utilizarse dichos productos, programas o servicios de IBM. En su lugar, se puede utilizar cualquier producto, programa o servicio funcionalmente equivalente que no infrinja ninguno de los derechos de propiedad intelectual de IBM. Sin embargo, es responsabilidad del usuario evaluar y verificar el funcionamiento de cualquier producto, programa o servicio que no sea de IBM.

IBM puede tener patentes o solicitudes de patentes pendientes que cubran la materia descrita en este documento. La entrega de este documento no le otorga ninguna licencia sobre dichas patentes. Puede enviar consultas acerca de licencias, por escrito, a la dirección siguiente:

IBM Director of Licensing  
IBM Corporation  
North Castle Drive  
Armonk, NY 10504-1785  
EE.UU.

Para consultas sobre licencias relacionadas con información de doble byte (DBCS), póngase en contacto con el departamento de propiedad intelectual de IBM de su país o envíe sus consultas, por escrito, a:

Intellectual Property Licensing  
Legal and Intellectual Property Law  
IBM Japan Ltd.  
1623-14, Shimotsuruma, Yamato-shi  
Kanagawa 242-8502 Japón

El párrafo siguiente no se aplica al Reino Unido ni a ningún otro país donde estas disposiciones sean incompatibles con la legislación local: INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION PROPORCIONA ESTA PUBLICACIÓN "TAL CUAL" SIN GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITAS NI IMPLÍCITAS, INCLUYENDO PERO NO LIMITÁNDOSE A ELLAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE NO VULNERACIÓN, COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN FIN CONCRETO. Algunas legislaciones no contemplan la declaración de limitación de responsabilidad, ni implícita ni explícita, en determinadas transacciones, por lo que cabe la posibilidad de que esta declaración no sea aplicable en su caso.

Esta información puede contener imprecisiones técnicas o errores tipográficos. Periódicamente se realizan cambios en la información que aquí se presenta; estos cambios se incorporarán en las nuevas ediciones de la publicación. IBM puede realizar en cualquier momento mejoras o cambios en los productos o programas descritos en esta publicación sin previo aviso.

Cualquier referencia en este documento a sitios web que no son de IBM se proporciona únicamente para su comodidad y no significa en modo alguno que se recomiende dichos sitios web. El material de estos sitios web no forma parte del material correspondiente a este producto IBM y el uso de estos sitios web es a cuenta y riesgo del usuario.

IBM puede utilizar o distribuir cualquier información que se le proporcione en la forma que considere adecuada, sin incurrir por ello en ninguna obligación para con el remitente.

Los usuarios con licencia de este programa que deseen obtener información sobre éste con el propósito de habilitar: (i) el intercambio de información entre programas creados independientemente y otros programas (incluido este) y (ii) el uso mutuo de la información que se ha intercambiado, deben ponerse en contacto con:

IBM Corporation  
170 Tracer Lane  
Waltham, MA 02451  
EE.UU.

Esta información puede estar disponible, sujeta a los términos y condiciones adecuados, incluido en algunos casos, el pago de una tasa.

El programa bajo licencia que se describe en este documento y todo el material bajo licencia disponible los proporciona IBM bajo los términos de las Condiciones Generales de IBM, Acuerdo Internacional de Programas Bajo Licencia de IBM o cualquier acuerdo equivalente entre las partes.

Los datos sobre rendimiento aquí incluidos se han determinado en un entorno controlado. Por tanto, los resultados obtenidos en otros entornos operativos pueden variar de forma significativa. Algunas mediciones pueden haberse realizado en sistemas en nivel de desarrollo y no existe garantía alguna de que estas mediciones sean iguales en los sistemas de disponibilidad general. Además, es posible que algunas mediciones se hayan calculado mediante extrapolación. Los resultados reales pueden variar. Los usuarios de este documento deberían verificar los datos aplicables en sus entornos específicos.

La información relacionada con los productos que no son de IBM se ha obtenido de los proveedores de dichos productos, sus anuncios publicados u otras fuentes de disponibilidad pública. IBM no ha comprobado estos productos y no puede confirmar la precisión de su rendimiento, compatibilidad ni contemplar ninguna otra reclamación relacionada con los productos que no son de IBM. Las preguntas relacionadas con las prestaciones de los productos que no son de IBM deberán dirigirse a los proveedores de estos productos.

Todas las declaraciones relativas a la dirección o intención futura de IBM están sujetas a ser cambiadas o retiradas sin aviso y representan sólo propósitos y objetivos.

Todos los precios de IBM que se muestran son precios actuales recomendados por IBM de venta al público y están sujetos a cambios sin notificación previa. Los precios de los distribuidores pueden variar.

Esta información contiene ejemplos de datos e informes utilizados en operaciones empresariales cotidianas. Para mostrarlos de la forma más completa posible, los

ejemplos incluyen nombres de personas, de empresas, de marcas y de productos. Todos estos nombres son ficticios y cualquier similitud a los nombres y direcciones que haya utilizado una empresa real es pura coincidencia.

#### LICENCIA DE COPYRIGHT:

Esta información contiene programas de aplicación de muestra en lenguaje fuente, que ilustran técnicas de programación en las distintas plataformas operativas. Puede copiar, modificar y distribuir los programas de muestra de cualquier forma, sin tener que pagar a IBM, con intención de desarrollar, utilizar, comercializar o distribuir programas de aplicación que estén en conformidad con la interfaz de programación de aplicaciones (API) de la plataforma operativa para la que están escritos los programas de muestra. Estos ejemplos no se han probado exhaustivamente bajo todas las condiciones. Por lo tanto, IBM no puede garantizar ni dar por supuesta la fiabilidad, la capacidad de servicio ni la funcionalidad de estos programas. Los programas de muestra se proporcionan "TAL CUAL", sin garantía de ningún tipo. IBM no será responsable de los daños que surjan por el uso de los programas de muestra.

Si está visualizando esta información en copia software, es posible que no aparezcan las fotografías y las ilustraciones en color.

---

## Marcas registradas

IBM, el logotipo de IBM e [ibm.com](http://ibm.com) son marcas registradas o marcas comerciales de International Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones en todo el mundo. Otros nombres de servicios y productos podrían ser marcas registradas de IBM u otras compañías. Hay disponible una lista actual de marcas registradas de IBM en el apartado "Información de marca registrada y copyright" en el sitio web [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).







Impreso en España