Guia do Usuário do IBM Campaign

Versão 9 Release 0

15 de janeiro de 2013

Observação

Antes de utilizar estas informações e o produto suportado por elas, leia as informações em “Avisos” na página 239.

Esta edição se aplica à versão 9, release 0, modificação 0 do IBM Campaign e a todos os releases e modificações subsequentes até que seja indicado de outra forma em novas edições.

© Copyright IBM Corporation 1998, 2013.

Índice

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

Capítulo 2. Introdução aoCampaign . . . 7
Nome de Usuário e Senha 7
Efetuar Login no IBM EMM 7
Sua Função e Permissões 7
Níveis de Segurança no Campaign 8
Configurando sua Página Inicial 8

Capítulo 3. Campanhas 9
Preparando os Dados para Campanhas 9
Usando Segmentos do IBM Digital Analytics no Campaign 9
Projetando Campanhas 9
Exemplo: Campanha de Retenção de Diversos Canais 10
Sobre Como Acessar Campanhas 11
Trabalhando com Campanhas 12
Para Criar uma Campanha 12
Associando Segmentos Estratégicos a uma Campanha. 12
Associando Ofertas a uma Campanha 13
Para Visualizar uma Campanha 14
Para Navegar de uma Campanha Legada Vinculada para um Projeto Operações de Marketing 14
Para Editar Detalhes de Resumo de uma Campanha. 14
Sobre Como Executar Campanhas 15
Para Imprimir uma Campanha 15
Para Mover uma Campanha. 15
Sobre Como Excluir Campanhas 16
Analisando Resultados da Campanha 16
Organizando Campanhas. 16
Para Incluir uma Pasta da Campanha. 16
Para Editar um Nome e uma Descrição da Pasta da Campanha 17
Para Mover uma Pasta de Campanha. 17
Para Excluir uma Pasta de Campanha 18
Referência de Campanhas 18
Ícones da Página Todas as Campanhas 18
Ícones da Guia Resumo da Campanha 19
Referência da Guia Resumo da Campanha . . . 19

Capítulo 4. Fluxogramas 21
Visão Geral da Área de Trabalho do Fluxograma . . 21
Considerações de design do fluxograma 22
Criando fluxogramas 22
Para Criar um Fluxograma 23
Copiando fluxogramas 23
Copiar um fluxograma 24
Visualizando fluxogramas 24
Visualizar um fluxograma 24
Revisando fluxogramas 25
Revisar os processos em um fluxograma. . . . 25
Editando fluxogramas 26
Abrir um fluxograma para edição 26
Editar as propriedades de um fluxograma . . . 26
Validando fluxogramas 26
Validar um fluxograma 27
Testando fluxogramas 27
Execução de teste de um fluxograma 27
Execução de teste de uma ramificação do fluxograma 28
Executando fluxogramas 28
Executar um Fluxograma 28
Executar uma ramificação do fluxograma . . . 29
Para Executar ou Testar um Processo 29
Sobre opções do histórico de execução 30
Pausar uma execução de fluxograma 31
Continuar a execução de um fluxograma pausado 32
Parar a execução de um fluxograma 32
Continuar uma execução de fluxograma interrompida 32
Resolução de problemas de erros de tempo de execução 32
Excluindo fluxogramas 33
Excluir um Fluxograma 33
Imprimir um fluxograma 33
Melhorando o Desempenho do Fluxograma Usando a Otimização em Banco de Dados 33
Para Melhorar o Desempenho do Fluxograma Usando a Otimização em Banco de Dados . . . 34
Empacotando arquivos de fluxograma para resolução de problemas 35
Empacotar arquivos de fluxograma para resolução de problemas 35
Transmitindo o pacote de dados do fluxograma para o Suporte Técnico do IBM 36
Opções para empacotamento de dados do fluxograma 36

Capítulo 5. Introdução aos Processos do Campaign 39
Sobre processos 39
Tipos de processo 39
Processos de manipulação de dados 39
Processo de Execução 40

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

Processos de otimização 40
Trabalhando com Caixas de Processo 41
Para Incluir um Processo em um Fluxograma . . 41
Determinando o Status de um Processo 42
Conectar dois processos 42
Exemplo: Conexões do Processo 43
Copiar e colar um processo 43
Recortar um processo 44
Colar processos da biblioteca de modelos . . . 44
Mover um processo 44
Excluir um Processo 45
Excluir uma conexão entre dois processos . . . 45
Alterando a Aparência do Fluxograma 45
Para Executar ou Testar um Processo 46
Sobre opções do histórico de execução 47
Escolhendo origens de dados para processos . . . 48
Selecionar uma célula de entrada, um segmento ou uma tabela como entrada para um processo . 49
Selecionar diversas tabelas como a entrada para um processo 49
Mapear uma nova tabela para seleção como uma origem 49
Criando perfil de campos. 49
Criar Perfil de um Campo 50
Restringindo a entrada para criação de perfil . . 50
Desaprovando a criação de perfil 51
Configurando opções de criação de perfil . . . 51
Atualizando uma contagem de perfil 53
Inserir uma categoria de perfil em uma consulta 53
Imprimir resultados de um perfil 53
Exportar dados de perfil 53
Criando consultas nos processos 54
Criar uma consulta com Apontar e Clicar . . . 54
Criar uma consulta com o Construtor de Texto 56
Para Criar uma Consulta com o Auxiliar de Fórmula 56
Criando consultas usando SQL 57
Como as consultas são avaliadas em processos do Campaign. 61
Especificando um arquivo ou uma tabela de saída para registro de log de contato 62
Especificar um arquivo de saída para registro de log de contato 62
Especificar uma tabela de banco de dados para registro de log de contato. 63
Alterando o valor inicial para seleção aleatória . . 63
Alterar o valor inicial aleatório para seleção de registros 63
Ignorando IDs duplicados na saída em processo . . 64

Capítulo 6. Configurando processos de Campaign 65

Lista de processos 65
Selecionar 66
Configurar um processo de Seleção 66
Para Usar Segmentos do IBM Digital Analytics em um Processo de Seleção 67
Fundir 70
Configurar um processo de Mesclagem 70
Segmento 71
Segmentando por campo 72
Segmentando por consulta 72
Usando segmentos como entrada para outro processo Segmento 72
Considerações sobre a segmentação 72
Configurar um processo de Segmentação por campo 73
Configurar um processo de Segmentação por consulta 74
Configuração do Processo de Segmentação: guia Segmentar 74
Configuração do Processo de Segmentação: guia Extrair 76
Configuração do Processo de Segmentação: guia Geral 77
Diálogos Novo Segmento e Editar Segmento . . 77
Amostra 78
Configurar um processo de Amostra 78
Sobre a Calculadora de Tamanho de Amostra . . 80
Público 81
Níveis de público 81
Economia doméstica 82
Alternando níveis 82
Configurando o processo de Público 83
Exemplo: processo de Público 85
Exemplo: Filtrando registros 85
Usando os mesmos níveis de público de entrada e saída 85
Usando diferentes níveis de público de entrada e saída 89
Exportar 91
Exemplo: Extraindo dados da transação 92
Pré-requisitos para extração de dados de páginas de entrada do eMessage 92
Configurando um processo de Extração 92
Extrair dados de uma célula, uma tabela única ou um segmento estratégico 92
Extrair dados de uma página de entrada do eMessage 94
Referência da guia Extração 95
Extração 96
Configurar um processo de Captura Instantânea 96
Agendar 98
Diferença entre o Processo de Planejamento do Campaign e o IBM Scheduler 100
Para Configurar um processo de Planejmento 100
Planejando com base nos acionadores 102
Cubo 103
Configurar um processo de Cubo. 104
Criar Seg 105
Configurar um processo de Criação de Seg . . 105
Mala direta 106
Configurar um processo de contato (Lista de Correio ou Lista de Chamadas) 106
Telemarketing 112
Rastrear 112
Configurar um processo de Controle 113
Resposta 115
Configurar um processo de Resposta 116
Modelo 117
Configurar um processo de Modelagem . . . 118
Escore 119

Configurar um processo de Pontuação 119

Capítulo 7. Ofertas 121

Atributos de Oferta 121
Versões da Oferta 122
Modelos de Ofertas 123
Sobre Listas de Ofertas 124
Listas de Ofertas Estatísticas 124
Listas de Ofertas Inteligentes 124
Segurança e Listas de Ofertas 125
Tratamentos 125
Grupos de Controle 126
Associação de Células de Controle para Células de Destino 126
Trabalhando com Ofertas 126
Criando Novas Ofertas 126
Produtos Relevantes para Ofertas. 127
Duplicando Ofertas 129
Agrupando Ofertas 130
Para Editar uma Oferta 131
Para Mover uma Oferta ou Lista de Ofertas . . 131
Incluindo Ofertas em Listas de Ofertas 131
Excluindo Ofertas 132
Tornando Ofertas Obsoletas 132
Para Designar Ofertas para Células em um Fluxograma 133
Para Designar Ofertas para Células na Planilha da Célula de Destino 134
Procurando por Ofertas 134
Ícones da Página Todas as Ofertas 135
Para Visualizar Relatórios da Oferta em uma Página Resumo. 136
Trabalhando com Listas de Ofertas 136
Para Incluir uma Lista de Ofertas Estatísticas 136
Para Incluir Lista de Ofertas Inteligente . . . 136
Para Editar uma Lista de Ofertas 137
Movendo Listas de Ofertas 137
Excluindo Listas de Ofertas. 137
Tornando Listas de Ofertas Obsoletas 138
Designando Listas de Ofertas para Células . . 138
Gerenciando Ofertas Quando o Operações de Marketing Estiver Integrado ao Campaign. . . . 138
Introdução a Como Usar os Ativos do Operações de Marketing em Ofertas de Campaign. 139
Como Usar um Ativo Operações de Marketing em uma Oferta de Campaign 140

Capítulo 8. Células 143

Nomes e Códigos de Células 143
Exemplos: Cenários Restantes da Célula . . . 144
Trabalhando com Células 146
Para Criar uma Célula em um Processo de Fluxograma 147
Limitando o Tamanho das Células de Saída . . 147
Alterando o Nome da Célula 150
Reconfigurando o Nome da Célula 151
Sobre como Copiar e Colar Nomes e Códigos de Células 152
Alterando o Código da Célula. 153
Para Corresponder e Vincular Células do Fluxograma Usando o Diálogo Corresponder e Vincular Células de Destino 153
Para Remover a Correspondência ou o Link das Células do Fluxograma Usando o Diálogo Corresponder e Vincular Células de Destino . . 154
Para Corresponder e Vincular Manualmente Células do Fluxograma Usando o Diálogo Corresponder e Vincular Células de Destino . . 154
Para Vincular Células do Fluxograma a Células de Destino Usando o Diálogo de Configuração de Processo 155
Para Remover Link de Células do Fluxograma a Partir de Células de Destino Usando o Diálogo de Configuração de Processo 156
Para Designar Ofertas para Células em um Fluxograma 156
Designando Listas de Ofertas para Células . . 157
Para Configurar Valores de Parâmetro em Ofertas Designadas para Células 157
Sobre a Planilha da Célula de Destino 157
Informações de Status da Célula na Planilha da Célula de Destino 158
Trabalhando com a Planilha da Célula de Destino 159

Capítulo 9. Histórico de Contatos e Rastreamento de Respostas 167

Histórico de Contatos e Níveis de Público. . . . 167
Histórico de Contatos Detalhado 167
Gravando Entradas nas Tabelas de Históricos de Contatos 168
Histórico de Tratamento (UA_Treatment) . . . 168
Histórico de Contatos Base (UA_ContactHistory) 169
Histórico de Contatos Detalhado (UA_DtlContactHist) 171
Histórico de Ofertas 171
Desativando a Gravação no Histórico de Contatos 172
Executando uma Execução de Teste 172
Para Desativar Opções de Criação de Log . . . 172
Limpando o Histórico de Contatos e Resposta . . 172
Para Limpar o Histórico de Contatos e o Histórico de Respostas 173
Sobre o Rastreamento de Resposta 174
Executando o Rastreamento de Resposta . . . 174
Tipos de Respostas 178
Categorias de Resposta 179
Respostas Diretas 179
Respostas Inferidas 181
Métodos de Atribuição 182
Melhor correspondência 182
Correspondência fracionária 183
Diversas Correspondências 183

Capítulo 10. Objetos Armazenados 185

Sobre Campos Derivados 185
Criando Campos Derivados 185
Armazenando Campos Derivados 187
Para Tornar um Campo Derivado Persistente 188

Sobre variáveis de usuário 190
Criar uma variável de usuário. 191
Sobre Macros Customizadas 192
Para Criar uma Macro Customizada. 192
Diretrizes para Usar Macros Customizadas . . 194
Para Gerenciar uma Macro Customizada . . . 196
Sobre Modelos 197
Para Copiar um Modelo para a Biblioteca de Modelos 197
Para Colar um Modelo da Biblioteca de Modelos 197
Para Gerenciar um Modelo. 198
Sobre Catálogos de Tabelas Armazenados 198
Para Acessar Catálogos de Tabelas Armazenados 198
Para Editar um Catálogo da Tabela 198
Para Remover um Catálogo da Tabela 199

Capítulo 11. Sessões 201

Trabalhando com Sessões 201
Para criar uma Sessão 201
Para Visualizar uma Sessão. 202
Para Editar Detalhes de Resumo de uma Sessão 202
Para Editar um Fluxograma de Sessão 202
Para Editar as Propriedades do Fluxograma de uma Sessão 202
Sobre a Cópia de Sessões 203
Sobre Como Executar Sessões 203
Para Mover uma Sessão 203
Sobre a Exclusão de Sessões 203
Sobre a Organização de Sessões 204
Para Incluir uma Pasta de Sessão. 204
Para Editar o Nome e a Descrição de uma Pasta da Sessão. 204
Para Mover uma Pasta de Sessão. 205
Para Excluir uma Pasta de Sessão 205
Ícones da Página Todas as Sessões 205
Sobre Segmentos Estratégicos 206
Melhorando o Desempenho dos Segmentos Estratégicos 207
Pré-requisitos para Criar Segmentos Estratégicos 207
Para Criar um Segmento Estratégico. 207
Para Visualizar um Segmento da Página Todos os Segmentos 208
Para Visualizar um Segmento Estratégico a Partir da Página Resumo da Campanha . . . 209
Para Editar Detalhes de Resumo de um Segmento. 209
Para Editar um Fluxograma de Origem do Segmento Estratégico. 209
Ícones da Página Todos os Segmentos 209
Executando Segmentos Estratégicos 210
Organizando Segmentos Estratégicos 210
Excluindo Segmentos Estratégicos 212
Sobre Supressões Globais e Segmentos de Supressão Global 213
Aplicando Supressões Globais. 213
Desativando Supressões Globais 214
Sobre Hierarquias de Dimensão 214
Exemplos: Hierarquias de Dimensão. 214
Criando Hierarquias de Dimensão 215
Para Atualizar uma Hierarquia de Dimensão 216
Para Carregar uma Hierarquia de Dimensão Armazenada. 216
Sobre Cubos. 217

Capítulo 12. Relatórios 219

Tipos de Relatórios 219
Portlets de Lista do Campaign. 220
Portlets de Relatórios do Campaign IBM Cognos 220
Trabalhando com Relatórios 221
Acessando e Visualizando Relatórios 221
Controles de Relatório 222
A Barra de Ferramentas Relatórios 222
Para Enviar um Relatório por Email. 222
Visualizando Relatórios em Vários Formatos 223
Executando Relatórios Novamente 224
Lista de Relatórios do Campaign 224
Relatórios de Células do Fluxograma 224
Relatórios Tabela Cruzada de Segmento . . . 230
Calendário de campanhas 231
Relatórios de Listagens de Campanhas e Ofertas 231
Relatórios de Desempenho 231

Apêndice. Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign . 235

Caracteres Especiais Não Suportados 235
Objetos Sem Restrições de Nomenclatura 235
Objetos com Restrições de Nomenclatura Específicas 236

Entrando em Contato com o Suporte Técnico do IBM 237

Avisos 239

Marcas Registradas 241
Considerações sobre Política de Privacidade e Termos de Uso 241

Capítulo 1. Introdução ao IBM Campaign

O Campaign é uma solução Enterprise Marketing Management (EMM) baseada na Web que consiste em um servidor de backend, um servidor da web e segurança Plataforma de Marketing. O Campaign possibilita aos usuários projetar, executar e analisar campanhas de marketing direto.

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

O Campaign trata uma campanha de marketing como uma entidade discreta composta de um ou mais fluxogramas. Cada fluxograma consiste em um ou mais processos. Os processos, que são os blocos de construção para fluxogramas da campanha, são o núcleo do Campaign. Processos executam a manipulação real de dados, planejamento, correspondência de oferta, geração de lista e otimização. Você define e implementa uma campanha ao configurar uma série de processos dentro de um fluxograma.

Os processos preenchem o histórico de contatos e o histórico de resposta e suportam atribuição de resposta e relatório. Cada campanha pode estar associada a um ou mais segmentos estratégicos, ofertas e relatórios e pode consistir em diversos fluxogramas.

O Campaign suporta SQL bruta, macros e funções. No entanto, os usuários não precisam conhecer a SQL para projetar campanhas. Tabelas de banco de dados mapeadas podem facilmente ser selecionadas, mescladas, amostradas e segmentadas e os clientes resultantes podem ser associados a uma variedade de ofertas. Os resultados de uma campanha podem ser gravados, as respostas rastreadas e o retorno sobre investimento (ROI) calculado. As campanhas podem ser planejadas para execução em um período específico de tempo ou acionadas por um determinado evento, tudo sem o conhecimento da SQL.

Quem Usa o Campaign?

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

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

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

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

Integração com Outros Produtos IBM

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

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

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

Sobre a Integração com o IBM Operações de Marketing

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

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

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

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

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

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

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

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

Sobre Campanhas Legadas

As campanhas legadas são campanhas que foram criadas no Campaign (ou Affinium Campaign 7.x) antes da ativação da integração entre o Operações de Marketing e o Campaign. Em um ambiente integrado, o Campaign poderá ser configurado para acessar os seguintes tipos de campanhas legadas:

- As campanhas que foram criadas no Campaign independente (seja na versão atual ou em uma versão anterior do Campaign) antes da integração ter sido ativada. Essas campanhas não pode ser vinculadas para projetos do Operações de Marketing.
- As campanhas que foram criadas no Affinium Campaign 7.x e vinculadas a projetos do Affinium Plan 7.x. A funcionalidade dessas campanhas permanece inalterada a partir da versão 7.x desses produtos, com base no mapeamento de dados entre os atributos nos dois produtos.

É possível utilizar o Campaign para acessar e trabalhar com os dois tipos de campanhas legadas, mesmo depois da ativação da integração.

Conceitos do Campaign

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

- “Campanhas”
- “Fluxogramas” na página 4
- “Sessões” na página 4
- “Processos” na página 4
- “Ofertas” na página 5
- “Células” na página 5

Campanhas

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

- nome
- política de segurança
- descrição
- objetivo

- código da campanha
- datas efetivas e de expiração
- iniciativas
- proprietário
- qualquer atributo customizado

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

Fluxogramas

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

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

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

Cada fluxograma possui os seguintes elementos:

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

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

Sessões

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

Processos

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

Ofertas

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

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

As ofertas são reutilizáveis:

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

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

Células

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

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

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

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

Capítulo 2. Introdução aoCampaign

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

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

Nome de Usuário e Senha

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

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

Efetuar Login no IBM EMM

Este procedimento assume que você conhece o endereço do website (URL) para o seu servidor e que você tem um nome de usuário e senha designados. Se precisar de ajuda, entre em contato com o administrador do IBM EMM.

1. Abra um navegador suportado e digite a URL para o servidor IBM EMM. Os prompts que são exibidos variam com base nas configurações de segurança definidas para a sua instalação.
2. Se solicitado, aceite o certificado de segurança digital.
3. Na página de login, digite seu nome de usuário e senha, em seguida, clique em **Conectar**.
4. Se for solicitado a alterar sua senha, insira uma nova senha, confirme-a inserindo-a novamente e clique em **Alterar Senha**.

O painel ou a página inicial padrão é exibido. As opções que estão disponíveis dependem das permissões designadas a você por seu administrador do IBM EMM.

Nota: Para obter uma lista de navegadores suportados, consulte a guia *IBM EMMRequisitos do Sistema Mínimos e Ambientes de Software Recomendados para Produtos Enterprise*.

Sua Função e Permissões

Seu nome de usuário no Campaign está associado a uma ou mais funções, como Revisor, Designer e Gerente. Seus administradores definem funções específicas para sua organização. Suas funções determinam as funções que você pode executar no Campaign. A segurança de nível de objeto implementada por sua organização determina se você pode executar essas funções em objetos específicos. Se você

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

precisar acessar objetos ou executar tarefas que suas permissões não permitem, entre em contato com o administrador do sistema.

Níveis de Segurança no Campaign

A segurança no Campaign funciona em dois níveis:

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

Configurando sua Página Inicial

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

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

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

Capítulo 3. Campanhas

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

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

Preparando os Dados para Campanhas

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

Você também pode precisar criar ofertas, segmentos estratégicos e outros objetos de dados para usar em suas campanhas. Para obter informações sobre como criar objetos para usar em campanhas, consulte Capítulo 10, “Objetos Armazenados”, na página 185.

Usando Segmentos do IBM Digital Analytics no Campaign

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

- Para configurar a integração, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.
- Para usar segmentos definidos pelo IBM Digital Analytics no Campaign, consulte “Para Usar Segmentos do IBM Digital Analytics em um Processo de Seleção” na página 67.

Projetando Campanhas

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

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

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

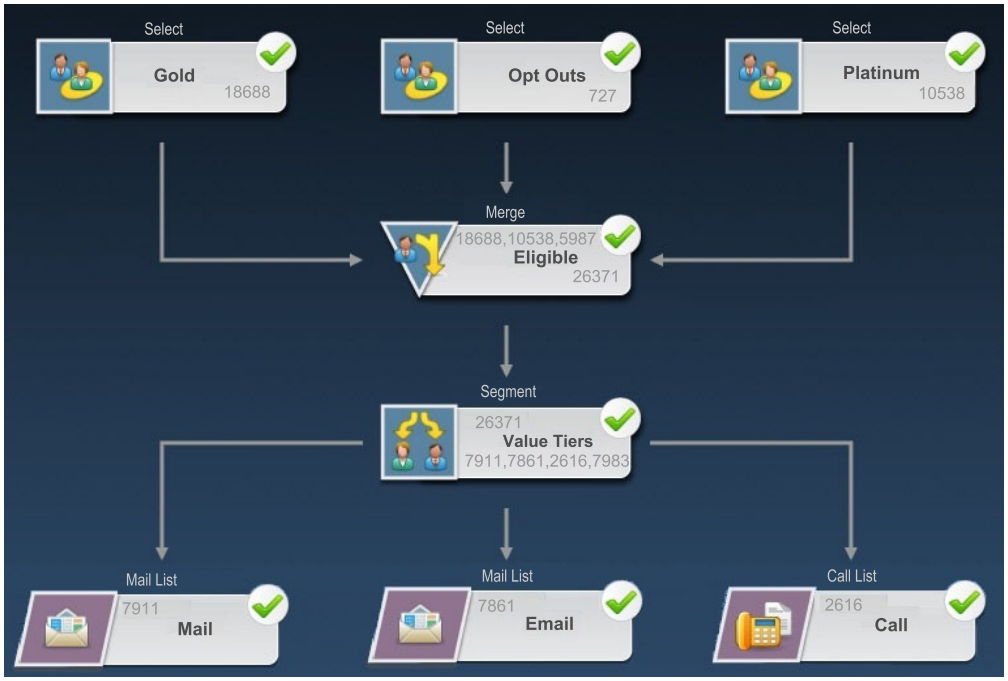
Exemplo: Campanha de Retenção de Diversos Canais

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

- Um fluxograma de contato para gerar as listas de clientes para os quais a oferta será enviada (por meio de um canal diferente para cada segmento)
- Um fluxograma de resposta para rastrear respostas para a oferta e gravar os dados de resposta para relatório e análise

Fluxograma de Contato

O exemplo a seguir mostra um fluxograma de contato da campanha de retenção de amostra. Esse fluxograma selecionar os clientes elegíveis em cada segmento de valor e as listas de contatos de saídas para um canal diferente para cada segmento.



No primeiro nível do fluxograma, os processos de Seleção são usados para selecionar clientes nos segmentos Gold e Platinum, assim como clientes que optaram por não receber comunicações de marketing.

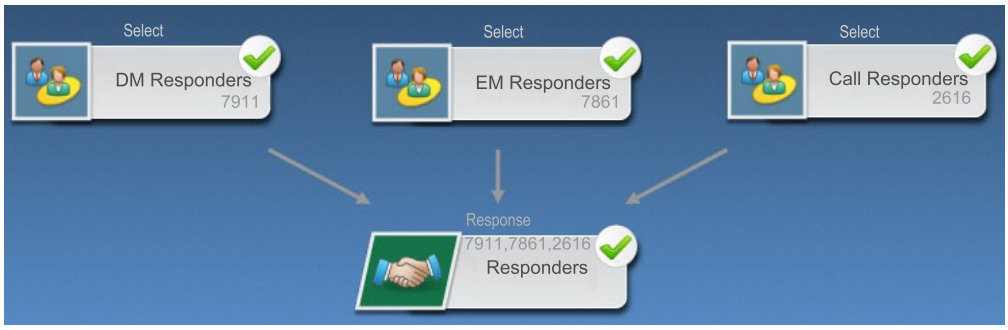
No segundo nível, um processo de Mesclagem combina os clientes Gold e Platinum e exclui os clientes que optaram pelo não recebimento.

Em seguida, um processo de Segmentação divide todos os clientes elegíveis em camadas de valor com base em suas pontuações.

Finalmente, cada cliente é designado para uma lista. Os clientes com alto valor são enviados para uma lista de chamada, portanto, eles podem ser contatados por telefone. Os cliente com valor médio são enviados para uma lista de correio; eles receberão uma oferta de mala direta. Os clientes de valor baixo receberão a oferta por email.

Fluxograma de Resposta

Um segundo fluxograma nessa mesma campanha rastreia as respostas para a mala direta, email, e ofertas por telefone capturadas pela central de atendimento e pelos sistemas de captura de resposta. As informações de resposta são então disponibilizadas pelos diversos relatórios de desempenho no Campaign. O exemplo a seguir mostra o fluxograma do rastreamento de resposta da campanha de retenção.



Sobre Como Acessar Campanhas

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

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

- **Ambiente Independente do Campaign** — A página Todas as Campanhas exibe todas as campanhas e pastas de campanhas nas quais você tem pelo menos acesso de leitura.
- **Ambiente Integrado do Operações de Marketing–Campaign** — Se o acesso a campanhas legadas tiver sido ativado, a página Todas as Campanhas exibirá apenas campanhas legadas. Caso contrário, nenhuma campanha será listada nessa página. Campanhas criadas usando o Operações de Marketing são acessadas por meio de projetos de campanhas.

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

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

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

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

Trabalhando com Campanhas

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

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

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

Para Criar uma Campanha

1. Selecione **Campanha > Campanhas**.

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

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

   A página Campanhas lista a nova campanha.

   Nota: Também é possível clicar em **Salvar e Incluir um Fluxograma** para iniciar imediatamente a criação dos fluxogramas de sua campanha. No entanto, pode ser melhor associar os segmentos e ofertas adequados à sua campanha antes de criar fluxogramas, o que facilita a seleção de clientes e a criação de listas de contatos em seus fluxogramas.

Associando Segmentos Estratégicos a uma Campanha

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

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

Para Associar um Segmento a uma Campanha

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

   A janela Incluir ou Remover Segmentos aparece.
2. Selecione o segmento que deseja incluir:

- Clique nas pastas para navegar por elas até localizar o segmento que deseja incluir;
- Clique em **Visualização em Árvore ou Visualização de Lista** para alterar a visualização de lista de segmentos, depois, navegue para o segmento que deseja incluir;
- Clique em **Procurar** para acessar a guia Procurar, na qual é possível inserir um nome ou uma descrição para localizar o segmento que deseja incluir.

3. Selecione os segmentos que deseja incluir e clique em **>>** para movê-los para a lista **Segmentos Incluídos**. Você pode selecionar diversos segmentos usando **Shift+Click** ou **Ctrl+Click**.
4. Clique em **Salvar Mudanças** depois de concluir a seleção dos segmentos que serão associados a esta campanha.

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

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

Associando Ofertas a uma Campanha

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

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

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

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

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

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

definidas como top-down aparecem sem um asterisco. As ofertas definidas como top-down e ainda não usadas em um fluxograma aparecem esmaecidas até que sejam usadas em um fluxograma.

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

Para Visualizar uma Campanha

1. Selecione **Campanha > Campanhas**.

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

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

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

   A campanha é aberta para a guia selecionada.

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

1. Selecione **Campanha > Campanhas**.

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

   Para visualizar campanhas criadas com a integração de Operações de Marketing–Campaign ativada, clique na pasta **Projetos de Campanha**. Se não houver campanhas legadas ou as campanhas legadas não tiverem sido ativadas na configuração, essa página sempre estará vazia.
2. Clique no nome da campanha anteriormente vinculada a um projeto no Plano Affinium.

   A campanha é aberta na guia **Resumo**.
3. Clique no nome do projeto exibido no campo **Projeto Relacionado**.

   Operações de Marketing é aberto, exibindo a guia **Resumo** do projeto vinculado.
4. Para retornar ao Campaign, clique no nome do projeto no campo (**Campanha Relacionada (Código))** no Operações de Marketing.

Para Editar Detalhes de Resumo de uma Campanha

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

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

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

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

   Nota: Os nomes de campanhas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign", na página 235.
4. Ao concluir suas mudanças, clique em **Salvar e Concluir**.

   Suas mudanças são salvas e a campanha é fechada.

Sobre Como Executar Campanhas

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

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

Para Imprimir uma Campanha

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

1. Selecione a guia da campanha que deseja imprimir.

   A guia selecionada é aberta.
2. Clique no ícone **Imprimir este Item**.

   Uma nova janela é aberta, exibindo uma versão amigável à impressora da página atual.
3. Clique em **Imprimir**.

   A janela Imprimir aparece, na qual é possível configurar suas opções de impressora.
4. Clique em **Imprimir** na janela Imprimir.

   A página é impressa.

Para Mover uma Campanha

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

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

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

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

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

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

A campanha é movida para a pasta de destino.

Sobre Como Excluir Campanhas

Ao excluir uma campanha, ela e todos os arquivos do fluxograma são excluídos. Se houver partes de sua campanha que você deseja armazenar para reutilização, poderá salvá-las como objetos armazenados. Para obter informações adicionais, consulte o Capítulo 10, “Objetos Armazenados”, na página 185.

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

Para Excluir uma Campanha

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

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

A campanha selecionada será excluída.

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

Analisando Resultados da Campanha

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

O Campaign oferece diversos tipos de relatórios para ajudá-lo a reunir e analisar informações sobre suas campanhas. Para obter informações sobre como trabalhar com relatórios, consulte Capítulo 12, “Relatórios”, na página 219.

Organizando Campanhas

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

Para Incluir uma Pasta da Campanha

1. Selecione **Campanha > Campanhas**.

A página Todas as Campanhas aparece, exibindo as pastas ou campanhas na partição atual.

2. Navegue para a pasta na qual deseja incluir uma subpasta e clique em **Incluir uma Subpasta** ou simplesmente clique em **Incluir uma Subpasta** para incluir uma pasta no nível superior.

   A página Incluir uma Subpasta aparece.

3. Insira um nome, uma política de segurança e uma descrição para a pasta.

   Nota: Os nomes de pastas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign", na página 235.

4. Clique em **Salvar Alterações**.

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

Para Editar um Nome e uma Descrição da Pasta da Campanha

1. Selecione **Campanha > Campanhas**.

   A página Todas as Campanhas aparece, exibindo as pastas ou campanhas na partição atual.

2. Clique na pasta que você deseja renomear.
3. Clique em **Renomear**.

   A página Renomear uma Subpasta aparece.

4. Edite o nome e a descrição da pasta.

   Nota: Os nomes de pastas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign", na página 235.

5. Clique em **Salvar Alterações**.

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

Para Mover uma Pasta de Campanha

1. Selecione **Campanha > Campanhas**.

   A página Todas as Campanhas aparece, exibindo as pastas ou campanhas na partição atual.

2. Navegue para a pasta que contém a subpasta que deseja mover.
3. Selecione a caixa de opção próxima à pasta que deseja mover. É possível selecionar diversas pastas para mover para o mesmo local ao mesmo tempo.
4. Clique no ícone **Mover**.

   A janela Mover Itens Para aparece.

5. Clique na pasta para a qual deseja mover a subpasta.

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

6. Clique em **Aceitar este Local**.

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

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

Para Excluir uma Pasta de Campanha

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

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

1. Selecione **Campanha > Campanhas**.

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

A pasta e todas as suas subpastas vazias serão excluídas.

Referência de Campanhas

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

Ícones da Página Todas as Campanhas

A página Todas as Campanhas usa os seguintes ícones.

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

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

Tabela 1. Ícones Usados na Página Todas as Campanhas

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

Tabela 1. Ícones Usados na Página Todas as Campanhas (continuação)

Nome do Ícone	Descrição
Excluir selecionado	Selecione uma ou mais campanhas ou subpastas da campanha clicando na caixa de opção próxima a cada item, depois clique nesse ícone para excluir os itens selecionados.
Recarregar campanhas	Clique neste ícone para atualizar a lista de campanhas na página.

Ícones da Guia Resumo da Campanha

A guia Resumo da Campanha usa os seguintes ícones.

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

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

Tabela 2. Ícones da Guia Resumo da Campanha

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

Referência da Guia Resumo da Campanha

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

Tabela 3. Campos da Guia Resumo da Campanha

Campo	Descrição
Diretiva de segurança	A política de segurança que se aplica à campanha.
Descrição	Descrição desta campanha, exibida no nome da campanha nas páginas Todas as Campanhas.

Tabela 3. Campos da Guia Resumo da Campanha (continuação)

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

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

Capítulo 4. Fluxogramas

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

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

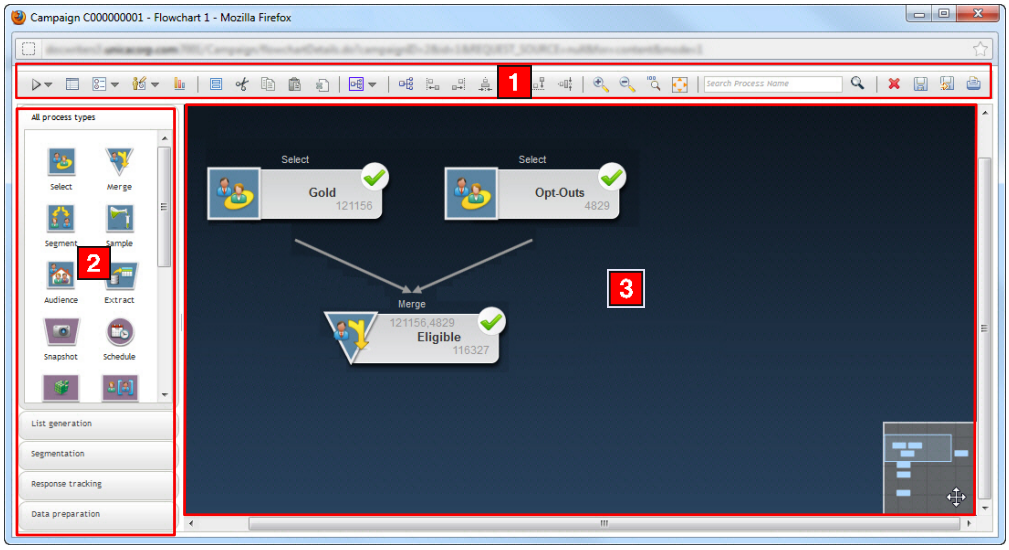
Visão Geral da Área de Trabalho do Fluxograma

A área de trabalho do fluxograma fornece as ferramentas e espaço para projetar seus fluxogramas.

Ao criar ou editar um fluxograma, uma janela de fluxograma separada é aberta. É possível mover ou redimensionar a janela do fluxograma conforme você trabalhar. É possível abrir apenas um fluxograma por vez. Se você tentar abrir outro fluxograma enquanto um já estiver aberto, você será solicitado a salvar suas alterações.

Nota: Bloqueadores de pop-up evitam a abertura da janela do fluxograma. Certifique-se de desativar quaisquer bloqueadores de pop-up no seu navegador ou nos complementos do navegador.

A figura a seguir mostra um fluxograma aberto para edição na janela do fluxograma.



A janela do fluxograma consiste nos seguintes elementos.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

Tabela 4. Elementos da Janela do Fluxograma

	Elemento	Descrição
1	Toolbar	A barra de ferramentas, na parte superior da janela, fornece opções para trabalhar com o seu fluxograma. Para ver o que cada opção faz, posicione o cursor sobre ela. Certifique-se de salvar o fluxograma frequentemente, clicando no ícone **Salvar Mudanças e Continuar a Editar**. Quando tiver terminado, clique em **Salvar e Sair**.
2	Paleta	A paleta, no lado esquerdo da janela, contém processos que você pode arrastar para a área de trabalho para construir seu fluxograma. Por padrão, todos os tipos de processo são exibidos. Utilize os botões de categoria para visualizar um subconjunto de processos por categoria (**Geração de lista**, **Segmentação**, **Rastreamento de resposta**, **Preparação de dados**).
3	Área de trabalho	A área de trabalho é o local onde você configura e conecta as caixas de processo para construir seu fluxograma. Arraste uma caixa de processo da paleta para a área de trabalho e, em seguida, dê um clique duplo em uma caixa de processo para configurá-la. Para conectar as caixas, posicione o cursor sobre uma caixa de processo até que quatro setas sejam exibidas e, em seguida, arraste uma seta de conexão de uma caixa de processo para outra. Clique com o botão direito em qualquer caixa de processo para abrir um menu de opções. Use a pequena caixa cinza no canto inferior direito para panoramizar o fluxograma e realce a parte que deseja ver.

Ao trabalhar com fluxogramas grandes ou complexos, você pode:

- Procurar por uma caixa de processo digitando o nome do processo no campo **Procurar Nome do Processo** na barra de ferramentas.
- Mover a pequena caixa cinza no canto inferior direito da área de trabalho para panoramizar o fluxograma. Essa representação visual da área de trabalho é útil quando nem todas as caixas de processo se ajustam na tela ao mesmo tempo.
- Redimensione o fluxograma para que se ajuste na área de trabalho clicando no ícone **Ajustar Conteúdo** na barra de ferramentas. É possível, então, usar as opções de Zoom ou a pequena caixa de navegação cinza, se necessário.

Para obter informações sobre como alterar a aparência de seu fluxograma, consulte "Alterando a Aparência do Fluxograma" na página 45.

Considerações de design do fluxograma

Você deve estar ciente sobre as considerações a seguir ao criar fluxogramas.

- **Evite dependências cíclicas.** Seja cuidadoso para não criar dependências cíclicas entre seus processos. Por exemplo, seu fluxograma tem um processo de Seleção que fornece entrada para um processo de Criação de Seg. Se tiver escolhido como entrada em seu processo de Seleção um segmento que será criado pelo mesmo processo de Criação de Seg ao qual o processo de Seleção fornece saída, você terá criado uma dependência cíclica. Essa situação resultará em um erro ao tentar executar o processo.
- **Aplicando supressões globais.** Se a sua organização usar o recurso de supressão global, esteja ciente de que um conjunto particular de IDs pode ser automaticamente excluído do uso em células de destino e campanhas.

Criando fluxogramas

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

Copiar um fluxograma existente pode economizar tempo porque é possível iniciar com um fluxograma completo e modificá-lo para atender às suas necessidades.

Para facilitar a construção de fluxogramas, é possível usar modelos de fluxograma pré-configurados para rapidamente criar lógica de campanha comum ou sequências de caixas de processo. Também é possível salvar e reutilizar outros objetos como consultas, catálogos de tabelas, acionadores, macros customizadas, variáveis de usuário e definições de campos derivados.

Para Criar um Fluxograma

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

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

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

   Nota: Os nomes de fluxograma possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign", na página 235.

   Nota: Em **Tipo de Fluxograma**, **Fluxograma em Lote Padrão** é a única opção, a menos que você seja um usuário licenciado do Interagir. Se tiver uma versão licenciada do Interagir instalada, também é possível selecionar Fluxograma Interativo.
3. Clique em **Salvar e Editar Fluxograma**.

   O fluxograma é aberto em uma nova janela, que inclui a paleta de processo à esquerda, uma barra de ferramentas na parte superior, e uma área de trabalho de fluxograma em branco. Para obter uma visão geral da área de trabalho do fluxograma, consulte "Visão Geral da Área de Trabalho do Fluxograma" na página 21.
4. Inclua um processo em seu fluxograma arrastando uma caixa de processo da paleta para a área de trabalho.

   Um fluxograma tipicamente começa com um ou mais processos de Seleção ou de Público para definir os clientes ou outras entidades comerciáveis com as quais trabalhar.
5. Dê um clique duplo em um processo na área de trabalho para configurá-lo.

   Para obter informações adicionais, consulte o Capítulo 5, "Introdução aos Processos do Campaign", na página 39.

   Importante: Clique em **Salvar Alterações e Continuar a Editar** frequentemente enquanto incluir e configurar os processos.
6. Conecte os processos configurados para determinar o fluxo de trabalho de sua campanha.
7. Clique em **Salvar e Sair** para fechar a janela do fluxograma.

Copiando fluxogramas

Copiar um fluxograma existente para incluir em uma campanha economiza tempo porque é possível iniciar com um fluxograma completo e modificá-lo para atender às suas necessidades.

Se o fluxograma copiado incluir processos de contato (Lista de Correio ou Lista de Chamadas) com células de destino vinculadas a células de destino definidas na planilha de células de destino, novos códigos de célula serão gerados para células na nova cópia do fluxograma, assim esses códigos de célula duplicados não ocorrem. Se as células de destino foram definidas no fluxograma e se a opção **Gerar Automaticamente o Código de Célula** no processo de contato estiver desligada, novos códigos de célula NÃO serão gerados quando você colar o fluxograma copiado.

Nota: Quando você copia um fluxograma, se a lógica do fluxograma usar campos derivados que referenciem códigos de célula no fluxograma antigo, a lógica será quebrada no novo fluxograma.

As definições de configuração do processo são copiadas no novo fluxograma. Todavia, nenhum arquivo temporário ou nenhuma tabela temporária que tenha sido criado como resultado da execução do fluxograma original é copiado(a) no novo fluxograma.

Copiar um fluxograma

1. Visualizar o fluxograma que deseja copiar.

   Por exemplo, é possível clicar na guia do fluxograma enquanto visualiza sua campanha.
2. Clique no ícone **Copiar**.

   A janela Duplicar Fluxograma será exibida.
3. Selecione a campanha na qual deseja copiar o fluxograma.

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

   Nota: Também é possível clicar duas vezes em uma pasta para selecionar e aceitar o local em uma etapa.

O fluxograma é movido para a campanha selecionada.

Visualizando fluxogramas

Se tiver permissões de Visualização para um fluxograma, é possível abri-lo em modo Somente Leitura para visualização, que permite visualizar a estrutura do fluxograma, mas não abrir os diálogos de configuração do processo ou fazer quaisquer alterações. Em modo Somente Leitura, é possível visualizar os processos e as conexões entre os processos para rapidamente ver o propósito do fluxograma.

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

Para ver mais detalhes do fluxograma como, por exemplo, a configuração dos processos no fluxograma, você deve abrir o fluxograma para revisão ou edição.

Visualizar um fluxograma

É possível visualizar um fluxograma de três maneiras:

- Na página da Campanha, clique no ícone **Visualizar uma guia** próximo à campanha e selecione o fluxograma que deseja visualizar no menu.
- Abra a guia fluxograma diretamente da campanha.

- Abrir a guia Análise da campanha e, em seguida, clicar no nome do fluxograma na lista de fluxogramas.

Para aumentar e diminuir o zoom

Clique nos ícones **Zoom In** e **Zoom Out**.

Revisando fluxogramas

Se tiver permissões de Revisão (e não permissões de Edição) para fluxogramas, é possível abri-los apenas no modo de Revisão, o que permite visualizar as configurações de processo e modificar o fluxograma, mas não é possível salvar todas as alterações ou realizar execuções de produção de fluxogramas ou algum de seus processos. Isso permite verificar com segurança o conteúdo de um fluxograma ou copiar e reutilizar processos dentro de um fluxograma sem receio de alterar inadvertidamente o fluxograma.

Importante: Esteja ciente de que os execuções de teste podem gravar saída e executar acionadores. Além disso, mesmo no modo de Revisão, se você tiver as permissões adequadas, é possível editar macros customizadas e acionadores no fluxograma e, dessa forma, alterar o fluxograma.

Outras ações que podem ser executadas no modo de Revisão são:

- Execuções de teste se você tiver as permissões adequadas.
- Salvar processos ou o fluxograma que está sendo revisado como um modelo.

Importante: No modo de Revisão, a opção de salvamento automático do fluxograma é desativada e não pode ser ativada. Para salvar alterações em um fluxograma, você deve ter que Editar permissões.

Revisar os processos em um fluxograma

Nota: Você abre um fluxograma em modo de Revisão da mesma forma que abre um fluxograma no modo de Edição. Suas configurações de permissões automaticamente asseguram que é possível acessar fluxogramas apenas em modo de Revisão se você também não tiver permissões de Edição.

É possível abrir um fluxograma para revisão de diversas formas:

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

  Também é possível pressionar **Ctrl** e clicar na guia do fluxograma para abrir o fluxograma diretamente no modo de revisão.
- Abra a guia **Análise** da campanha, clique no link para o fluxograma que deseja revisar e, em seguida, clique no ícone de **Edição**.

  Na guia de Análise, também é possível pressionar **Ctrl** e clicar no link do fluxograma para abrir o fluxograma diretamente no modo de Revisão.

Ao inserir um fluxograma em modo de Revisão, você vê uma mensagem indicando que o fluxograma está em modo de revisão e que nenhuma alteração poderá ser salva. O cabeçalho da página indica "Revisando" e apenas a opção **Cancelar** está visível.

Editando fluxogramas

Você edita um fluxograma para incluir ou remover processos ou configurar os processos. Também é possível editar o nome e a descrição do fluxograma.

Importante: Se você tentar editar um fluxograma que já esteja sendo editado por alguém,o Campaign avisa que o fluxograma está aberto por outro usuário. Se você continuar abrindo o fluxograma, as alterações de outros usuários são imediata e permanentemente perdidas. Para evitar a perda de trabalho, não continue abrindo o fluxograma sem primeiro verificar com os outros usuários.

Abrir um fluxograma para edição

É possível abrir um fluxograma para edição de diversas formas:

- Na página de Campanhas, clique no ícone **Editar uma guia** próximo à campanha e selecione o fluxograma no menu.
- Abra a campanha e, em seguida, clique na guia de fluxograma. Na página de fluxograma, clique no ícone **Editar**.

  Também é possível pressionar **Ctrl** e clicar na guia de fluxograma para abrir o fluxograma diretamente no modo de **Edição**.
- Abra a guia **Análise** da campanha, clique no link para o fluxograma que deseja editar e, em seguida, clique no ícone **Editar**.

  Também é possível pressionar **Ctrl** e clicar no nome de fluxograma para abrir o fluxograma diretamente no modo de **Edição**.

Editar as propriedades de um fluxograma

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

   A página de Propriedades do Fluxograma de Edição é exibida.
3. Modifique o nome ou a descrição do fluxograma.

   Nota: Os nomes de fluxograma possuem restrições de caracteres específicas. Consulte “Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign”, na página 235.
4. Clique em **Salvar Mudanças**.

   Os detalhes do fluxograma modificado são salvos.

Validando fluxogramas

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

A validação executa as verificações a seguir em um fluxograma:

- se os processos dentro do fluxograma estão configurados.
- se os códigos de célula são exclusivos dentro do fluxograma, apenas se o parâmetro de configuração AllowDuplicateCellCodes estiver definido como **Não**. Se esse parâmetro estiver definido como **Sim**, códigos de células duplicados serão permitidos dentro dos fluxogramas.
- se os nomes de células são exclusivos dentro do fluxograma.

- se as ofertas e as listas de ofertas referenciadas pelos processos de contato são válidas (ou seja, se elas não foram retiradas ou excluídas). Listas de ofertas que são referenciadas mas estão vazias não irão gerar um erro, apenas um aviso.
- se todas as células vinculadas a uma entrada de cima para baixo a partir da planilha de célula de destino continuam conectadas.

A ferramenta de validação relata o primeiro erro localizado no fluxograma. Você pode precisar executar a ferramenta de validação diversas vezes sucessivamente (após corrigir cada erro exibido) para assegurar de ter corrigido todos os erros localizados.

Nota: Uma melhor prática é executar a validação em fluxogramas antes das execuções de produção, particularmente se for executar fluxogramas no modo em lote ou não for monitorar ativamente a execução.

Validar um fluxograma

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

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

Testando fluxogramas

É possível realizar uma execução de teste em um fluxograma ou uma ramificação se não quiser gerar a saída de dados ou atualizar todas(os) as tabelas ou os arquivos. Todavia, observe que os acionadores são executados na conclusão de ambas as execuções de teste e produção.

Ao testar processos, ramificações ou fluxogramas, observe que a supressão global é aplicada.

Nota: Um melhor prática é conduzir execuções de teste nos processos e nas ramificações durante a construção de fluxogramas, para que seja possível a resolução de problemas de erros conforme eles ocorrerem. Além disso, lembre-se de salvar cada fluxograma antes de executar ou testá-lo.

Execução de teste de um fluxograma

1. Abra um fluxograma no modo **Editar**. Observe que a melhor prática é salvar um fluxograma antes de executá-lo.
2. Clique no ícone **Executar** e selecione **Executar Teste de Fluxograma**.

   O fluxograma executa no modo de teste, assim, os dados não são gravados em nenhuma tabela.

   Cada processo exibirá uma marca de seleção se executar com êxito. Se houver erros, o processo exibe um "X" vermelho.
3. Utilize uma das opções de **Salvar** na barra de ferramentas.

   Se você clicar em **Salvar e Sair** antes do fluxograma ter concluído a execução, o fluxograma continuará a execução e irá salvar quando ele concluir. Se qualquer usuário reabrir o fluxograma enquanto ele ainda estiver executando, quaisquer mudanças feitas nele serão perdidas. Por esse motivo, sempre salve um fluxograma antes de executá-lo.

Para pausar a execução, clique com o botão direito do mouse na caixa de processo e selecione **Executar > Pausar Esse**. Para parar a execução, clique com o botão direito do mouse na caixa de processo e selecione **Executar > Parar Esse**.

4. Para determinar se houve qualquer erro na execução do fluxograma, clique na guia **Análise** na barra de ferramentas da Campanha e visualize o relatório **Resumo do Status do Fluxograma da Campanha**.

Execução de teste de uma ramificação do fluxograma

1. Em uma página do fluxograma no modo de **Edição**, clique em um processo na ramificação que deseja testar.
2. Clique no ícone **Executar** e selecione **Execução de Teste da Ramificação Selecionada**.

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

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

Executando fluxogramas

É possível optar por executar um fluxograma inteiro, uma ramificação ou um processo individual no fluxograma. Para obter os melhores resultados, realize as execuções de teste conforme estiver construindo fluxogramas, assim é possível solucionar problemas de erros conforme eles ocorrem, e tenha certeza de salvar cada fluxograma antes de testar ou executá-lo.

Importante: Para fluxogramas contendo processos de contato, observe que cada execução de produção de um fluxograma pode gerar um histórico de contatos apenas uma vez. Para gerar diversos contatos a partir da mesma lista de IDs, faça uma captura instantânea da lista de IDs e ler da lista para cada execução de fluxograma.

Nota: Usuários com privilégios Administrativos podem acessar a página de Monitoramento, que exibe todos os fluxogramas de execução e seus status, e fornece controles para suspender, continuar ou parar execuções de fluxograma.

Executar um Fluxograma

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

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

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

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

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

Nota: Se você clicar em **Salvar e Sair** antes da conclusão da execução do fluxograma, o fluxograma continuará executando e será salvo quando for concluído.

4. Clique na guia **Análise** na barra de ferramentas do Campaign e visualize o relatório Resumo de Status do Fluxograma do **Campaign** para determinar se houve erros na execução do fluxograma.

Executar uma ramificação do fluxograma

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

   Nota: A execução apenas de um processo ou uma ramificação de um fluxograma não incrementa o ID de Execução de um fluxograma. Quando apenas um processo ou uma ramificação é executado(a), se os registros de histórico de contatos existirem, você será solicitado a escolher as opções de histórico de execução antes de poder continuar. Para obter detalhes, consulte "Sobre opções do histórico de execução" na página 30.

   Cada processo exibirá uma marca de seleção depois que executar com êxito. Se houver erros, o processo exibe um **X** vermelho.

Para Executar ou Testar um Processo

Para certificar-se de que sua configuração seja bem-sucedida e os resultados sejam os esperados, execute um teste em cada processo assim que configurar e conectar.

Nota: Quando você executa um processo, todos os resultados de uma execução anterior são perdidos.

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

   Se o processo requerer dados de um processo de origem, assegure de que o processo de origem já tenha executado com êxito para que seus dados estejam disponíveis.
3. Clique no ícone **Executar** na barra de ferramentas ou clique com o botão direito do mouse em uma caixa de processo, depois selecione uma das opções a seguir:
   - **Execução de Teste do Processo Selecionado**: Use esta opção quando estiver construindo seu fluxograma, assim é possível solucionar problemas de erro conforme eles ocorrerem. As execuções de teste não geram dados de saída ou atualizam nenhuma tabela ou nenhum arquivo. Todavia, os acionadores executam na conclusão de execuções de teste, e a supressão global é aplicada.
   - **Salvar e Executar Processo Selecionado**: Realiza uma execução de produção. Os processos de contato, Lista de Correio e Lista de Chamadas gravarão entradas no Histórico de Contatos. Cada execução de produção pode gerar o histórico de contatos apenas uma vez. Processos de contato que já foram executados para essa execução de produção poderão ser novamente executados apenas se o histórico de contatos da execução atual for excluído primeiro. Os acionadores executam na conclusão da execução de produção.

Nota: A execução apenas de um processo ou uma ramificação de um fluxograma não incrementa o ID de Execução de um fluxograma. Quando apenas um processo ou uma ramificação é executado(a), se os registros de histórico de contatos existirem, você será solicitado a escolher as opções de histórico de execução antes de poder continuar. Para obter detalhes, consulte "Sobre opções do histórico de execução".

4. Quando o processo terminar a execução, clique em **OK** na janela de confirmação.

O processo exibirá uma marca de seleção depois que executar com êxito. Se houver erros, o processo exibirá um "X" vermelho.

Sobre opções do histórico de execução

Nota: Você vê a janela Opções de Histórico de Execução apenas quando uma ramificação ou um processo for executado que já tenha gerado histórico de contatos para o ID de Execução atual. Se não existir uma nova instância de execução para uma reexecução específica de ramificação ou processo, a janela Opções do Histórico de Execução não será exibida.

Use a janela Opções do Histórico de Execução para escolher como o novo histórico de contato que você gerar será escrito na tabela de históricos de contatos.

Cenário de opções de histórico de execução

Você tem um fluxograma com duas ramificações e dois processos de contato, A e B, ambas configuradas para efetuar log no histórico de contatos.

Você executa o fluxograma inteiro (de cima, usando o comando Executar Fluxograma) uma vez. Isso cria um novo ID de Execução (por exemplo, ID de Execução ID = 1) e gera o histórico de contatos para este ID de Execução.

Após esta primeira execução bem-sucedida do fluxograma inteiro, você edita o processo de contato A para dar uma oferta de acompanhamento aos mesmos indivíduos que receberam a primeira oferta. Por esse motivo, você quer executar novamente o processo de contato A. O ID de Execução atual é "1" e o histórico de contatos já existe para o processo A e o ID de Execução=1.

Quando você seleciona o processo de contato A e clica em "Executar Processo", a janela Opções do Histórico de Execução é exibida. É possível escolher deixar o ID de Execução inalterado (ID de Execução=1) e substituir o histórico de contatos existente associado por esse ID de Execução ou é possível criar uma nova instância de execução (ou seja, incrementar o ID de Execução em 2), deixar o histórico de contatos associado ao ID de Execução=1 inalterado e anexar o novo histórico de contatos associado ao ID de Execução=2.

Você está enviando uma oferta de acompanhamento e não deseja perder o histórico de contatos associado à primeira oferta, assim você pode escolher **Criar uma nova instância de execução**. Isso altera o ID de Execução para "2" e anexa os registros de histórico de contatos para os mesmos IDs que receberam a primeira oferta na tabela de históricos de contatos.

Se agora você editar e executar o processo de contato B, você não verá uma janela de Opções do Histórico de Execução, porque o ID de Execução = 2 atual e o histórico de contatos associado ao ID de Execução = 2 não existe para o processo

de contato B. A execução apenas do processo de contato B irá gerar simplesmente registros de histórico de contatos adicionais para o ID de Execução = 2.

Referência da janela de Opções do Histórico de Execuções

A janela Opções do Histórico de Execuções contém as opções a seguir.

Tabela 5. Janela de Opções do Histórico de Execuções

Opção	Descrição
Criar uma nova instância de execução	Executa novamente uma ramificação ou um processo específico do fluxograma usando um novo ID de Execução. Anexa os resultados, associados ao novo ID de Execução, à tabela de históricos de contatos. O histórico de contatos existente permanece intacto.
Substituir o histórico de contatos da execução anterior	Reutiliza o ID de Execução anterior e substitui o histórico de contatos anteriormente gerado para esse ID de Execução (apenas para o processo ou a ramificação que esteja sendo executada). Os registros de histórico de contatos que foram anteriormente gerados para outras ramificações ou processos do fluxograma permanecem intactos.
Cancelar	Cancela a execução da ramificação ou do processo e não faz nada com o histórico de contatos existente. O fluxograma permanece aberto no modo de Edição.

Você não pode substituir o histórico de contatos se existir um histórico de respostas associado. Assim, se tiver selecionado **Substituir o histórico de contatos da execução anterior** e existirem registros de histórico de respostas associados, será possível escolher uma das duas opções a seguir:

- Clicar em **OK** para limpar os registros de histórico de respostas associados assim como os registros de histórico de contatos. Essa é sua única opção se existir um histórico de respostas e desejar substituir o histórico de contatos da execução anterior.
- Clique em **Cancelar** para cancelar a limpeza dos registros de histórico de contatos. Em vez disso, é possível escolher **Criar uma nova instância de execução** para criar uma nova instância de execução para executar o processo de contato atual.

Pausar uma execução de fluxograma

Quando você pausa um fluxograma, uma ramificação ou um processo em execução, o servidor para a execução mas salva todos os dados já processados. Você pode querer pausar uma execução para liberar recursos de cálculo no servidor.

Após pausar uma execução, é possível continuar a execução ou pará-la.

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

Nota: Se tiver as permissões adequadas, também é possível controlar fluxogramas na página Monitoramento.

Continuar a execução de um fluxograma pausado

Quando você continua uma execução pausada, a execução continua no ponto exato no qual ela foi interrompida. Por exemplo, se um processo de Seleção tiver sido pausado após o processamento de 10 registros, ele poderia continuar a execução processando o 11º registro.

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

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

Parar a execução de um fluxograma

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

Os resultados de todos os processos em execução no momento são perdidos e um **X** vermelho aparece nesses processos.

Nota: Se tiver as permissões adequadas, também é possível controlar fluxogramas na página Monitoramento.

Continuar uma execução de fluxograma interrompida

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

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

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

Resolução de problemas de erros de tempo de execução

Os processos corretamente configurados são exibidos em cores (a cor específica reflete o tipo de processo. Um processo cinza com seu nome em itálico possui um erro de configuração. Para descobrir informações adicionais sobre o erro, mantenha o mouse sobre o processo para exibir uma mensagem de erro descritiva.

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

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

Você também deverá consultar o arquivo de log para encontrar informações sobre erros no sistema e revisar os relatórios de Análise e Desempenho/Lucratividade da campanha para ver se os resultados são os esperados.

Excluindo fluxogramas

A exclusão permanente de um fluxograma remove um fluxograma e todos os seus arquivos associados, incluindo o arquivo de log. Se houver partes de seu fluxograma que desejar armazenar para reutilizar, é possível salvá-las como um objeto armazenado.

Arquivos de saída (como os gravados por uma Captura Instantânea, uma Otimização ou um processo de contato) não são excluídos e as informações do histórico de contatos e respostas são retidas.

Importante: Se você tentar excluir um fluxograma que esteja sendo editado por alguém, o Campaign avisa que o fluxograma está aberto por outro usuário. Se continuar excluindo o fluxograma, as alterações de outro usuário serão permanentemente perdidas. Para evitar a perda de trabalho, não continue excluindo o fluxograma sem primeiro verificar com o outro usuário.

Excluir um Fluxograma

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

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

   O fluxograma e todos os arquivos associados são removidos.

Imprimir um fluxograma

É possível imprimir fluxogramas a partir do Campaign.

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

1. Abra o fluxograma que deseja imprimir no modo de **Visualização** ou **Edição**.
2. Clique no ícone **Imprimir**.

   Você vê a janela Configuração da Página.
3. Clique em **OK**.

   Você vê a janela de Impressão.
4. Clique em **OK** para imprimir o fluxograma atual.

   Você vê uma janela do Campaign indicando que o fluxograma está sendo impresso.

Melhorando o Desempenho do Fluxograma Usando a Otimização em Banco de Dados

É possível melhorar o desempenho do fluxograma ativando a otimização no banco de dados em fluxograma global ou individual. A melhor prática é desligar a configuração global e configurar a opção no nível do fluxograma. A opção de nível de fluxograma substitui a configuração global.

Nota: A Otimização no banco de dados não é suportada para todos os bancos de dados. Seu administrador do Campaign pode confirmar se esta opção está disponível para suas origens de dados.

A opção de otimização no banco de dados determina:

- Quais operações são feitas no nível do banco de dados ou no nível do servidor Campaign local; e
- o que acontece com os resultados das operações.

Quando a otimização em banco de dados está ativada:

- A otimização no banco de dados impede que os IDs de seu banco de dados sejam desnecessariamente copiados para o servidor Campaign para processamento.
- As tarefas de processamento como classificação, junção e mesclagem de dados são feitas no servidor de banco de dados sempre que possível.
- As células de saída de processos são armazenadas em tabelas temporárias no servidor de banco de dados.
- Algumas funções ainda serão executadas no servidor, Campaign, quando necessário. Por exemplo, para calcular um campo derivado, o Campaign primeiro avalia a fórmula do campo derivado para ver se qualquer parte do cálculo pode ser executada usando SQL. Se instruções SQL simples puderem ser usadas para executar o cálculo, então o cálculo é feito "no banco de dados". Se não, então tabelas temporárias são criadas no servidor do Campaign para manipular os cálculos e persistir os resultados de processo para processo dentro de um fluxograma.

  Importante: O processamento em banco de dados não pode ser feito se você especificar quaisquer limitações no tamanho da célula de saída ou se as tabelas temporárias estiverem desativadas para o processo.

Macros customizadas que consistem em instruções SQL brutas podem ser processadas no banco de dados com as limitações a seguir:

- Todas as macros customizadas SQL brutas devem iniciar com `select` e conter exatamente um `from` no restante do texto.
- Para bancos de dados que suportam apenas inserções na sintaxe `<TempTable>`, você deve mapear pelo menos uma tabela base para a mesma origem de dados no mesmo nível de público da macro customizada de SQL bruta. Se os campos selecionados pela macro customizada SQL bruta forem muito grandes para os campos da tabela temporária, ocorrerá um erro de tempo de execução.

Importante: Se você utilizar o SQL bruto com a otimização no banco de dados, você deverá codificar o SQL bruto para se unir à tabela temporária a partir do processo de envio de dados. Caso contrário, os resultados não terão o escopo definido pelos resultados do processo de envio de dados.

Para Melhorar o Desempenho do Fluxograma Usando a Otimização em Banco de Dados

Para melhorar o desempenho do fluxograma, você poderá ajustar a configuração de otimização em banco de dados:

- globalmente, para o sistema inteiro
- individualmente para cada fluxograma

A melhor prática é desligar a configuração global e configurar a opção no nível do fluxograma. A opção de nível de fluxograma substitui a configuração global.

1. Para ajustar a opção globalmente:
   a. Escolha `Configurações > Configuração`.
   b. Escolha `Campanha > partições > partição[n] > servidor > otimização` e configure `useInDbOptimization` para `TRUE` (ligado) ou `FALSE` (desligado).

   Para obter informações sobre o uso da página de Configuração, consulte o *Guia do Administrador do IBM Plataforma de Marketing*.
2. Para ligar ou desligar a opção para um fluxograma individual:
   a. Em uma página do fluxograma no modo de **Edição**, clique no ícone **Administrar** e selecione **Configurações Avançadas**.
   b. Selecione **Usar Otimização em BD durante a Execução do Fluxograma**.
   c. Clique em **OK**.

   Ao salvar e executar o fluxograma, o processamento no banco de dados será usado sempre que possível.

Empacotando arquivos de fluxograma para resolução de problemas

Se precisar de ajuda do IBM para solucionar problemas de um fluxograma, é possível coletar automaticamente dados relevantes para envio ao Suporte Técnico do IBM. É possível selecionar em uma lista de itens para incluir e especificar intervalos de datas para limitar dados. Os dados são gravados na pasta escolhida e o conteúdo pode ser compactado e enviado ao Suporte Técnico do IBM.

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

- Data e hora Atual
- Números de versão e da construção do software
- Seu nome de usuário
- As seleções incluídas no pacote

Empacotar arquivos de fluxograma para resolução de problemas

Apenas um usuário com permissões para edição ou execução de um fluxograma (execução de teste ou produção) pode executar este procedimento. Se não tiver permissão “Visualizar logs”, não será possível selecionar as entradas relacionadas ao log na janela de seleção.

Use esta tarefa para automaticamente empacotar arquivos de dados de fluxograma, assim é possível enviá-los ao Suporte Técnico do IBM se precisar ajuda na resolução de problemas de um fluxograma.

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

4. Selecione a caixa de seleção para cada item que deseja incluir no pacote. Alguns itens, quando selecionados, podem permitir a inserção de informações adicionais com as quais os dados extraídos são filtrados.

   Alternativamente, é possível verificar a caixa de seleção **Selecionar itens padrão**. Essa caixa de seleção seleciona automaticamente todos os dados comumente necessários para resolução de problemas de fluxogramas. Isso inclui todos os itens listados exceto os arquivos de log e o conteúdo da tabela de usuários, as tabelas de históricos de contatos e respostas, os segmentos estratégicos e arquivos de rastreio de pilha.
5. Clique em **OK** para criar o pacote.

Transmitindo o pacote de dados do fluxograma para o Suporte Técnico do IBM

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

Opções para empacotamento de dados do fluxograma

Tabela 6. Opções para empacotamento de dados do fluxograma

Item	Descrição do que está incluído	Especificações adicionais que podem ser definidas
Caixa de seleção **Selecionar Itens Padrão**	Todos os dados comumente necessários para resolução de problemas com fluxogramas. Isso inclui todos os itens listados com exceção dos arquivos de log e os conteúdos da tabela de usuários e tabela de históricos de contatos.	
Fluxograma	O arquivo `.ses` de fluxograma.	**Incluir resultados da execução?** Inclui ou exclui opcionalmente os arquivos de dados de tempo de execução, também chamados de arquivos “sublinhados”.
Log do fluxograma	O arquivo `.log` de fluxograma.	Configura opcionalmente os registros de horário de início e encerramento. Se você não configurá-los, o padrão é o arquivo de log inteiro.
Log do ouvinte	O arquivo `unica_aclsnr.log`.	Configura opcionalmente os registros de horário de início e encerramento. Se você não configurá-los, o padrão é o arquivo de log inteiro.
Log de inicialização	O arquivo `AC_sess.log`.	Configura opcionalmente os registros de horário de início e encerramento. Se você não configurá-los, o padrão é o arquivo de log inteiro.
Log de mensagem da Web	O arquivo `AC_web.log`.	Configura opcionalmente os registros de horário de início e encerramento. Se você não configurá-los, o padrão é o arquivo de log inteiro.
Campaign Configuração	O arquivo `.config`, que lista propriedades de configuração e definições de seu ambiente do Campaign para auxiliar na resolução de problemas com o fluxograma.	

Tabela 6. Opções para empacotamento de dados do fluxograma (continuação)

Item	Descrição do que está incluído	Especificações adicionais que podem ser definidas
Atributos personalizados da campanha	O arquivo `customcampaignattributes.dat`, que lista os pares de nome do atributo e valor para atributos customizados do Campaign. Apenas entradas relacionadas com a campanha atual são incluídas.	
Atributos personalizados da célula	O arquivo `customcellattributes.dat`, que lista pares de nome do atributo e valor para os atributos customizados de célula do Campaign. Apenas entradas relacionadas à campanha atual são incluídas.	
Definições de ofertas	Todas as linhas são incluídas para cada uma das tabelas de sistema relacionas à oferta a seguir: `UA_AttributeDef.dat`, `UA_Folder.dat`, `UA_Offer.dat`, `UA_OfferAttribute.dat`, `UA_OfferList.dat`, `UA_OfferListMember.dat`, `UA_OfferTemplate.dat`, `UA_OfferTemplAttr.dat`, `UA_OfferToProduct.dat`, `UA_Product.dat`, `UA_ProductIndex.dat`	
Dados de planilha da célula de destino	O arquivo `targetcellspreadsheet.dat`, que inclui dados do `UA_TargetCells` para toda a Planilha de Células de Destino. Inclui dados para a campanha atual, no formato de texto delimitado por coluna/linha.	
Definições de macro personalizadas	O arquivo custommacros.dat, que inclui os seguintes campos de `UA_CustomMacros`, no formato de coluna/linha: `Nome`, `FolderID`, `Descrição`, `Expressão`, `ExpressionType`, `DataScrName`, `DataVarType`, `DataVarNBytes`, `CreateDate`, `CreatedBy`, `UpdateDate`, `UPdateBy`, `PolicyIS`, `ACLID`	
Mapeamento da tabela do sistema	O arquivo `systablemapping.xml`. Inclui todos os mapeamentos de tabelas do sistema, incluindo a origem de dados.	
+ Incluir conteúdo da tabela do sistema	Quando você seleciona esta opção, ela é expandida para listar todas as tabelas do sistema.	Selecione cada tabela de sistema a ser incluída. A tabela toda será incluída (todas as linhas e todas as colunas). Se você não selecionar nenhuma sub-opção, o pacote não incluirá nenhuma tabela de sistema.
+ Incluir tabelas de histórico de contatos	Quando você seleciona esta opção, ela é expandida para mostrar a tabela de históricos de contatos detalhados para cada nível de público.	Para cada conjunto selecionado, o pacote incluirá o histórico de contatos e os registros de históricos de contatos detalhados para esse nível de público. Você pode configurar opcionalmente os registros de horário de início e encerramento. Se você não configurá-los, o padrão é todos os registros. Se você não selecionar nenhuma sub-opção, o pacote não conterá nenhuma informação da tabela de históricos de contato.

Tabela 6. Opções para empacotamento de dados do fluxograma (continuação)

Item	Descrição do que está incluído	Especificações adicionais que podem ser definidas
+ Incluir tabelas de histórico de respostas	Quando você seleciona esta opção, ela é expandida para mostrar as tabelas de históricos de respostas para todos os níveis de público.	Para cada tabela selecionada, o pacote incluirá os registros de históricos de respostas para esse nível de público. Para cada tabela selecionada, você pode configurar opcionalmente os registros de horário de início e encerramento. Se você não configurá-los, o padrão é todos os registros. Se você não selecionar uma tabela, o pacote não conterá nenhuma informação da tabela de históricos de respostas.
+ Incluir conteúdo da tabela do usuário	Quando você seleciona esta opção, ela é expandida para mostrar o conteúdo da tabela de usuários que pode ser selecionado para o pacote.	Selecione as tabelas de usuário a serem incluídas no fluxograma. Se você não selecionar nenhuma, o pacote não incluirá nenhum conteúdo de tabela de usuário. Para cada tabela de usuário selecionada você pode configurar opcionalmente o número máximo de linhas a serem incluídas. Se você não configurar um número máximo de linhas, o pacote incluirá a tabela inteira.
+ Incluir segmentos estratégicos	Quando você seleciona esta opção, ela é expandida para mostrar todos os segmentos estratégicos que podem ser selecionados para o pacote.	
+ Incluir arquivos de rastreamento da pilha	Opção disponível apenas para versões Unix. Quando você seleciona esta opção, ela é expandida para mostrar a lista de arquivos de rastreio de pilha (`*.stack`) no mesmo diretório como `unica_aclsnr.log`.	Selecione os arquivos de rastreio de pilha que deseja incluir no pacote. Se você não selecionar nenhuma sub-opções, o pacote não incluirá nenhum arquivo de rastreio de pilha.

Capítulo 5. Introdução aos Processos do Campaign

Este capítulo fornece conceitos sobre os processos e explica procedimentos comuns para trabalhar com processos do Campaign.

Para configurar processos em um fluxograma, consulte Capítulo 6, “Configurando processos de Campaign”, na página 65.

Sobre processos

Processos são os blocos de construção de fluxogramas. Configure processos para executar tarefas específicas e conecte os processos configurados para construir seu fluxograma. Por exemplo, é possível usar o processo de Seleção para selecionar um conjunto de clientes em potencial (IDs). É possível usar o processo de Mesclagem para mesclar dois grupos de público distintos. E é possível utilizar os processos de contato (Lista de Chamadas ou Lista de Correio) para gravar os resultados de uma campanha inteira.

Geralmente, cada processo em um fluxograma obtém uma ou mais células como entrada, transforma os dados e produz uma ou mais células como saída. Uma *célula* é uma lista de identificadores de destinatários da mensagem de marketing, como IDs de cliente ou de possíveis clientes.

Os processos do Campaign são visíveis na paleta de processo do fluxograma. Para criar um fluxograma, mova processos da paleta para a área de trabalho do fluxograma. Na área de trabalho, configure e se conecte aos processos para construir seu fluxograma.

Tipos de processo

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

- Processos de manipulação de dados - azul
- Processos de execução - roxo
- Processos de otimização - verde

Nota: Além dos processos do Campaign, o Interagir, Contact Optimization e o eMessage fornecem processos adicionais para uso em fluxogramas de campanha. Para obter informações sobre esses processos, consulte a documentação separada para esses produtos.

Processos de manipulação de dados

Você usa processos de manipulação de dados para selecionar IDs de cliente de sua origem de dados e trabalhar com esses IDs de várias formas para criar grupos significativos ou públicos de destino.

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

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

Os processos de manipulação de dados são:

- "Selecionar" na página 66
- "Fundir" na página 70
- "Segmento" na página 71
- "Amostra" na página 78
- "Público" na página 81
- "Exportar" na página 91

Processo de Execução

Depois de ter construído sua campanha para selecionar o público desejado, você precisa gerar saída dos resultados de uma forma utilizável usando os processos de execução. Os processos de execução controlam a execução do fluxograma e acionam o contato real com o cliente.

Os processos de execução controlam a execução real de campanhas concluídas, o que inclui o gerenciamento e a geração de saída de listas de contatos, o tratamento de públicos-alvo, o rastreamento de respostas e contatos, o registro de log de dados e o planejamento de execução de campanha ou sessão.

Os processos de execução são:

- "Extração" na página 96
- "Agendar" na página 98
- "Cubo" na página 103
- "Criar Seg" na página 105
- "Mala direta" na página 106
- "Telemarketing" na página 112

Nota: Os processos Lista de Correio e Lista de Chamadas também são referenciados como processos de contato.

Processos de otimização

Os processos de otimização permitem o ajuste fino de sua campanha para maximizar a efetividade. Você usa os processos de otimização para gerar pontuações para refinar a seleção de público. Eles permitem controlar contatos e respostas, e usar os resultados de modelagem preventiva do Campaign ou de produtos de mineração de dados como PredictiveInsight para refinar a seleção de público e maximizar o ROI. Os processos de otimização também podem fornecer a habilidade de determinar a campanha, a oferta e o canal mais efetiva(o) através de toda a sua organização para contactar cada Prospect individual.

Os processos de otimização são:

- "Rastrear" na página 112
- "Resposta" na página 115
- "Modelo" na página 117
- "Escore" na página 119

Trabalhando com Caixas de Processo

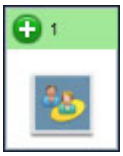
Para criar fluxogramas de campanha, você inclui caixas de processo na paleta arrastando-as para o espaço de trabalho. Configure cada caixa de processo para executar uma operação específica, como selecionar clientes-alvo para um envio de correio. Conecte as caixas de processo na área de trabalho arrastando as linhas do conector de uma caixa para a outra. Conectando caixas de processo em um fluxo lógico, você determina a ordem dos eventos. Por exemplo, você pode iniciar com um processo de Seleção que escolhe um determinado conjunto de clientes e terminar com um processo de Lista de Chamadas, o que resulta em contato com os clientes por telefone. É possível mover e excluir caixas de processo conforme você experimentar diferentes cenários de fluxograma. Para confirmar que o fluxograma está progredindo com êxito, você pode executar testes em cada processo conforme construir o seu fluxograma. Salve seu fluxograma frequentemente ao longo de seu trabalho.

Para Incluir um Processo em um Fluxograma

Inclua um processo em um fluxograma arrastando uma caixa de processo da paleta para a área de trabalho.

Também é possível copiar um processo existente ou colar um modelo da biblioteca de modelos. Os modelos contêm um ou mais processos e conexões configurados.

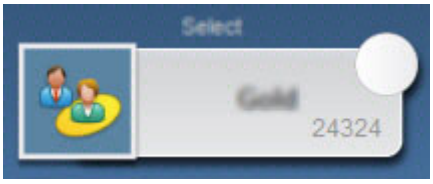
1. Dentro de uma campanha, abra um fluxograma para edição.
2. Arraste uma caixa de processo da paleta para o fluxograma. É possível arrastar a caixa de processo para a área de trabalho assim que a caixa se tornar verde e exibir um sinal de mais.



Coloque cada caixa de processo em uma ordem lógica no fluxograma, com base no fluxo da campanha. Evite colocar caixas de processo umas sobre as outras na área de trabalho. Para corrigir caixas sobrepostas, clique na caixa de processo da parte superior e arraste-a para uma nova posição.

Caixas de processo recém-incluídas são transparentes até que sejam configuradas.

Caixas de processo configuradas têm um plano de fundo sólido e borda. Até você executar um processo, seu ícone de status redondo estará em branco.



3. Clique com o botão direito do mouse em uma caixa de processo na área de trabalho para ver uma lista de ações disponíveis.

Geralmente, a próxima etapa é configurar o processo clicando duas vezes nele na área de trabalho para abrir o diálogo de configuração. Você deve conectar as caixas de processo para determinar o fluxo de trabalho. Alguns processos devem ser conectados antes deles serem configurados porque eles requerem entrada de um processo de origem. Por exemplo, configure um processo de Seleção para selecionar residências em uma faixa salarial específica e, depois, conecte-o a um processo de Público ou de Mesclagem. Finalmente, teste o processo ou ramificação. Salve seu fluxograma frequentemente ao longo de seu trabalho.

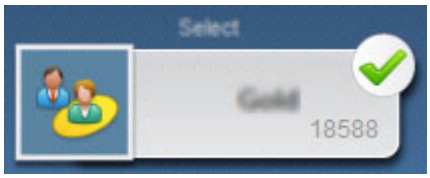
Consulte os outros tópicos disponíveis para obter informações sobre configuração, conexão e execução de processos.

Determinando o Status de um Processo

Cada caixa de processo em um fluxograma exibe um ícone para indicar seu status.

	Processo não iniciado (não foi executado)
	Processo em execução
	Execução de processo concluída
	Aviso
	Erro
	O processo de Planejamento está pronto para iniciar quaisquer processos subsequentes. (Esse ícone aparecerá somente em um processo de Planejamento, depois que o fluxograma tiver sido executado.)

Uma caixa de processo com o ícone de conclusão de execução de processo é mostrado abaixo.



Conectar dois processos

Conecte os processos em seu fluxograma para especificar a direção do fluxo de dados e a ordem na qual os processos são executados. Se você mover processos dentro da área de trabalho, as conexões existentes permanecerão se ajustarão visualmente ao novo local. Esse ajuste de visual não afeta o fluxo de dados. Você afeta o fluxo de dados somente ao incluir ou excluir conexões de um processo para outro.

1. Dentro de uma campanha, abra um fluxograma para edição.
2. Pare o cursor sobre a caixa de processo que deseja conectar à outra caixa.

   Quatro setas aparecerem em torno da caixa.
3. Arraste uma das setas para a caixa de processo de destino.

A linha de conexão é desenhada a partir da origem para o destino, indicando que os processos agora estão conectados. A seta indica a direção do fluxo de dados.

Os processos de origem e destino são conectados com uma seta que mostra a direção do fluxo de dados. O processo de origem será executado antes do processo de destino. Dados que são a saída do processo de origem são, então, disponibilizados como entrada para o processo de destino. Por exemplo, dois processos de Seleção podem fornecer entrada para um processo de Mesclagem.

Aparência de linhas de conexão

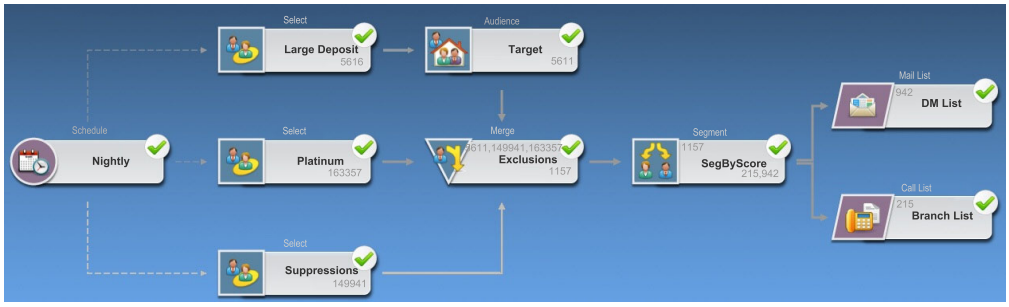
Se um processo de destino receber dados de um processo de origem, a conexão será mostrada como uma linha sólida.

Se um processo de destino depende de um processo de origem, mas não recebe dados dele, a conexão será mostrada como uma linha pontilhada. Uma linha pontilhada indica que o processo de destino não pode ser executado com êxito até que o processo de origem seja concluído.

Linhas de conexão podem ser angulares (inclinadas) ou lineares (somente ângulos retos). Para alterar a aparência da linha, clique com o botão direito do mouse na área de trabalho do fluxograma, escolha **Visualizar** e ative ou desative **Conexões Angulares**.

Exemplo: Conexões do Processo

O fluxograma a seguir é planejado para executar automaticamente toda noite. As conexões de linha pontilhada entre o processo de Planejamento e três processos de Seleção indicam que os processos de Seleção não serão executados até que o processo de Planejamento conclua a execução, mas que nenhum dado será passado do processo de Planejamento para os processos de Seleção.



Copiar e colar um processo

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

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

   Nota: Para selecionar diversos processos, é possível efetuar **Ctrl+Clique** nos processos, arrastar uma caixa de seleção ao redor deles ou usar **Ctrl+A** para selecionar todos os processos no fluxograma.

3. Clique no ícone **Copiar**.

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

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

   Uma cópia do processo aparece na área de trabalho.
5. Clique e arraste o processo copiado para o local desejado.

Recortar um processo

1. Dentro de uma campanha, abra um fluxograma para edição.

   Você vê a paleta de processos e a área de trabalho.
2. Nos processos que já estão na área de trabalho, clique no processo que deseja recortar.

   Nota: Para selecionar diversos processos, é possível efetuar **Ctrl+Clique** nos processos, arrastar uma caixa de seleção ao redor deles ou usar **Ctrl+A** para selecionar todos os processos no fluxograma.
3. Clique no ícone **Recortar** na barra de ferramentas do Fluxograma.

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

O processo é removido do fluxograma e salvo na área de transferência. É possível então colar este processo de volta no fluxograma atual ou em outro fluxograma.

Colar processos da biblioteca de modelos

O uso de modelos da biblioteca de modelos pode economizar tempo na construção de fluxogramas. Os modelos contêm um ou mais processos e conexões configurados.

1. Dentro de uma campanha, abra um fluxograma para edição.

   Você vê a paleta de processos e a área de trabalho.
2. Clique no ícone **Opções** e selecione **Modelos Armazenados**.

   Você vê a janela Modelos Armazenados, listando os modelos disponíveis.
3. Selecione o modelo que deseja colar em seu fluxograma na **Lista de Itens**.
4. Clique em **Colar Modelo**.

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

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

Mover um processo

É possível mover qualquer processo em um fluxograma que estiver editando arrastando-o para uma localização diferente na área de trabalho.

O Campaign permite posicionar os processos uns sobre os outros. Todavia, se tiver um fluxograma grande com muitos processos, pode ser mais fácil usar a funcionalidade de zoom para poder ver todos os processos, em vez de sobrepô-los.

1. Dentro de uma campanha, abra um fluxograma para edição.

   Você vê a paleta de processos e a área de trabalho.
2. Na área de trabalho, clique e arraste o processo que deseja mover para sua nova localização.

Quando você solta o mouse, o processo é movido para a nova posição. As conexões existentes do processo que você está movendo permanecem e são redesenhadas para a nova localização.

Excluir um Processo

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

1. Dentro de uma campanha, abra um fluxograma para edição.

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

   Nota: É possível selecionar mais de um processo ao mesmo tempo mantendo a tecla **Ctrl** pressionada.

   Você verá uma mensagem de confirmação perguntando se deseja remover os itens selecionados.
3. Clique em **OK**.
4. Os processos selecionados são removidos da área de trabalho. Quaisquer conexões com os processos também são excluídas do fluxograma.

Excluir uma conexão entre dois processos

1. Dentro de uma campanha, abra um fluxograma para edição.

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

A conexão é excluída.

Alterando a Aparência do Fluxograma

É possível ajustar a posição e o alinhamento das caixas de processo para melhorar a aparência do fluxograma.

Ajustando o Layout do Fluxograma

À medida que você inclui e conecta caixas de processo, você pode reposicionar as caixas, arrastando-as para um novo local.

Para reposicionar as caixas automaticamente, use as opções **Mudar Layout** da barra de ferramentas:

- Árvore: Organiza caixas de processo em um formato de árvore. Útil quando cada processo tem uma entrada única.
- Gráfico de Organização: Organiza fluxogramas simples e é efetivo para fluxogramas com uma única entrada na parte superior.
- Circular: Exibe caixas de processo em um modo radial. Útil para fluxogramas baseados em conexão única que levam a uma saída.

- Hierárquico: Organiza caixas de processo em níveis horizontais ou verticais para que a maioria dos links flua uniformemente na mesma orientação. Esse layout normalmente fornece a opção mais simples e visualmente direta.

Para reposicionar todas as caixas de processo em uma layout horizontal ou vertical:

1. Clique com o botão direito do mouse na área de trabalho do fluxograma.
2. Escolha **Visualizar > Horizontal/Vertical**.

Se essa opção fizer com que as linhas da conexão se sobreponham, escolha **Visualizar>Conexões em Ângulo** duas vezes, para redesenhar as linhas da conexão de maneira apropriada.

Se essa opção fizer com que as caixas de processo se sobreponham, escolha **Horizontal/Vertical**. novamente para retornar para a orientação anterior, ou mova manualmente as caixas para que elas não se sobreponham mais.

Alinhando Caixas de Processo

Para alinhar diversas caixas de processo:

1. Selecione pelo menos duas caixas de processo arrastando uma caixa de seleção ao redor delas.
2. Use os ícones de alinhamento na barra de ferramentas do fluxograma:
   - Use **Alinhar Parte Superior**, **Alinhar Parte Inferior**, ou **Alinhar Centro (Vertical)** para alinhar caixas em uma linha.
   - Use **Alinhar à Esquerda**, **Alinhar à Direita**, ou **Alinhar Centro (Horizontal)** para alinhar caixas em uma coluna.

Se você escolher um alinhamento incorreto, selecione uma opção no menu **Mudar Layout** para restaurar o layout. Em muitos casos, o layout Hierárquico corrige com êxito quaisquer caixas de processo que estão se sobrepondo. Também é possível selecionar uma caixa de processo individual e arrastá-la para um novo local.

Para Executar ou Testar um Processo

Para certificar-se de que sua configuração seja bem-sucedida e os resultados sejam os esperados, execute um teste em cada processo assim que configurar e conectar.

Nota: Quando você executa um processo, todos os resultados de uma execução anterior são perdidos.

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

   Se o processo requerer dados de um processo de origem, assegure de que o processo de origem já tenha executado com êxito para que seus dados estejam disponíveis.
3. Clique no ícone **Executar** na barra de ferramentas ou clique com o botão direito do mouse em uma caixa de processo, depois selecione uma das opções a seguir:
   - **Execução de Teste do Processo Selecionado**: Use esta opção quando estiver construindo seu fluxograma, assim é possível solucionar problemas de erro conforme eles ocorrerem. As execuções de teste não geram dados de saída ou atualizam nenhuma tabela ou nenhum arquivo. Todavia, os acionadores executam na conclusão de execuções de teste, e a supressão global é aplicada.

- **Salvar e Executar Processo Selecionado**: Realiza uma execução de produção. Os processos de contato, Lista de Correio e Lista de Chamadas gravarão entradas no Histórico de Contatos. Cada execução de produção pode gerar o histórico de contatos apenas uma vez. Processos de contato que já foram executados para essa execução de produção poderão ser novamente executados apenas se o histórico de contatos da execução atual for excluído primeiro. Os acionadores executam na conclusão da execução de produção.

Nota: A execução apenas de um processo ou uma ramificação de um fluxograma não incrementa o ID de Execução de um fluxograma. Quando apenas um processo ou uma ramificação é executado(a), se os registros de histórico de contatos existirem, você será solicitado a escolher as opções de histórico de execução antes de poder continuar. Para obter detalhes, consulte "Sobre opções do histórico de execução" na página 30.

4. Quando o processo terminar a execução, clique em **OK** na janela de confirmação.

O processo exibirá uma marca de seleção depois que executar com êxito. Se houver erros, o processo exibirá um "X" vermelho.

Sobre opções do histórico de execução

Nota: Você vê a janela Opções de Histórico de Execução apenas quando uma ramificação ou um processo for executado que já tenha gerado histórico de contatos para o ID de Execução atual. Se não existir uma nova instância de execução para uma reexecução específica de ramificação ou processo, a janela Opções do Histórico de Execução não será exibida.

Use a janela Opções do Histórico de Execução para escolher como o novo histórico de contato que você gerar será escrito na tabela de históricos de contatos.

Cenário de opções de histórico de execução

Você tem um fluxograma com duas ramificações e dois processos de contato, A e B, ambas configuradas para efetuar log no histórico de contatos.

Você executa o fluxograma inteiro (de cima, usando o comando Executar Fluxograma) uma vez. Isso cria um novo ID de Execução (por exemplo, ID de Execução ID = 1) e gera o histórico de contatos para este ID de Execução.

Após esta primeira execução bem-sucedida do fluxograma inteiro, você edita o processo de contato A para dar uma oferta de acompanhamento aos mesmos indivíduos que receberam a primeira oferta. Por esse motivo, você quer executar novamente o processo de contato A. O ID de Execução atual é "1" e o histórico de contatos já existe para o processo A e o ID de Execução=1.

Quando você seleciona o processo de contato A e clica em "Executar Processo", a janela Opções do Histórico de Execução é exibida. É possível escolher deixar o ID de Execução inalterado (ID de Execução=1) e substituir o histórico de contatos existente associado por esse ID de Execução ou é possível criar uma nova instância de execução (ou seja, incrementar o ID de Execução em 2), deixar o histórico de contatos associado ao ID de Execução=1 inalterado e anexar o novo histórico de contatos associado ao ID de Execução=2.

Você está enviando uma oferta de acompanhamento e não deseja perder o histórico de contatos associado à primeira oferta, assim você pode escolher **Criar uma nova**

instância de execução. Isso altera o ID de Execução para "2" e anexa os registros de histórico de contatos para os mesmos IDs que receberam a primeira oferta na tabela de históricos de contatos.

Se agora você editar e executar o processo de contato B, você não verá uma janela de Opções do Histórico de Execução, porque o ID de Execução = 2 atual e o histórico de contatos associado ao ID de Execução = 2 não existe para o processo de contato B. A execução apenas do processo de contato B irá gerar simplesmente registros de histórico de contatos adicionais para o ID de Execução = 2.

Referência da janela de Opções do Histórico de Execuções

A janela Opções do Histórico de Execuções contém as opções a seguir.

Tabela 7. Janela de Opções do Histórico de Execuções

Opção	Descrição
Criar uma nova instância de execução	Executa novamente uma ramificação ou um processo específico do fluxograma usando um novo ID de Execução. Anexa os resultados, associados ao novo ID de Execução, à tabela de históricos de contatos. O histórico de contatos existente permanece intacto.
Substituir o histórico de contatos da execução anterior	Reutiliza o ID de Execução anterior e substitui o histórico de contatos anteriormente gerado para esse ID de Execução (apenas para o processo ou a ramificação que esteja sendo executada). Os registros de histórico de contatos que foram anteriormente gerados para outras ramificações ou processos do fluxograma permanecem intactos.
Cancelar	Cancela a execução da ramificação ou do processo e não faz nada com o histórico de contatos existente. O fluxograma permanece aberto no modo de Edição.

Você não pode substituir o histórico de contatos se existir um histórico de respostas associado. Assim, se tiver selecionado **Substituir o histórico de contatos da execução anterior** e existirem registros de histórico de respostas associados, será possível escolher uma das duas opções a seguir:

- Clicar em **OK** para limpar os registros de histórico de respostas associados assim como os registros de histórico de contatos. Essa é sua única opção se existir um histórico de respostas e desejar substituir o histórico de contatos da execução anterior.
- Clique em **Cancelar** para cancelar a limpeza dos registros de histórico de contatos. Em vez disso, é possível escolher **Criar uma nova instância de execução** para criar uma nova instância de execução para executar o processo de contato atual.

Escolhendo origens de dados para processos

Em muitos processos, incluindo Público, Criação de Seg, Cubo, Extração, Modelagem, Resposta, Segmentação e Seleção, você deve especificar uma origem dos dados na qual o processo atuará. A origem de dados para um processo pode ser uma célula de entrada, um segmento, uma tabela ou diversas tabelas.

Na maioria dos casos, você especifica a origem de dados para um processo no campo **Entrada** na primeira guia da janela de configuração usando a lista suspensa

Entrada. Para obter instruções, consulte as instruções para configuração de cada processo. Por exemplo, consulte “Configurar um processo de Seleção” na página 66.

Selecionar uma célula de entrada, um segmento ou uma tabela como entrada para um processo

Na primeira guia do diálogo de configuração do processo, selecione a célula de entrada, o segmento ou a tabela na lista suspensa Entrada. A lista suspensa de Entrada exibe todas as tabelas base atualmente mapeadas no catálogo de tabelas, juntamente com seus níveis de público. Se houver uma célula de entrada, então apenas as tabelas com o mesmo nível de público que a célula serão exibidas.

Selecionar diversas tabelas como a entrada para um processo

É possível selecionar mais de uma tabela como entrada para um processo.

1. No diálogo de configuração do processo, selecione **Tabelas > Diversas Tabelas** na lista suspensa **Entrada**.

   Nota: Se você selecionar diversas tabelas, as tabelas devem ter o mesmo nível de público.

   Também é possível clicar no botão de reticências. A janela Selecionar Tabelas a Serem Usadas exibe todas as tabelas base no catálogo de tabelas da campanha.
2. Marque a caixa próxima a cada tabela que desejar selecionar.
3. Clique em **OK** para retornar ao diálogo de configuração do processo. O campo **Entrada** exibe "Diversas Tabelas", que você pode visualizar clicando no botão de reticências.

Mapear uma nova tabela para seleção como uma origem

No diálogo de configuração do processo, selecione **Tabelas > Nova Tabela** na lista suspensa de Entrada.

O janela Nova Definição de Tabela pré-seleciona o tipo de Tabela de Registro Base. Você mapeia uma nova tabela base em um diálogo de configuração do processo da mesma forma que mapeia uma tabela a partir do diálogo Mapeamentos de Tabela.

Nota: Você deve ter as permissões adequadas para poder mapear tabelas. Para obter detalhes sobre o mapeamento de tabelas, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Criando perfil de campos

O recurso **Perfil** permite a visualização de uma lista de valores distintos e sua frequência de ocorrência para um campo selecionado. É possível criar o perfil de qualquer campo que esteja disponível em qualquer processo em que o botão **Perfil** aparece, como a lista suspensa **Segmentar por Campo** no processo de Segmentação ou as listas **Campos Disponíveis** ou **Campos Candidatos** em outros diálogos de configuração do processo. Apenas os registros na célula atual são incluídos na contagem, a menos que as contagens, tenham sido pré-calculadas.

Nota: Você deve ter as permissões adequadas para criar os campos do perfil. Pergunte ao seu administrador do sistema se tiver perguntas sobre seu acesso a esse recurso.

Criar Perfil de um Campo

O Campaign cria um perfil de campo quando selecionado em uma lista e clica no botão **Perfil**. É possível criar perfil de qualquer campo em qualquer origem de dados mapeada. Também é possível criar perfil de campos derivados.

1. Na janela de configuração de um processo que inclui o botão **Perfil**, selecione o campo para o qual deseja criar um perfil.
2. Clique em **Perfil**.

   A janela Perfil de Campo Selecionado aparece.

Campaign cria perfil dos dados no campo selecionado. As categorias e contagens de frequência são atualizadas à medida que a criação de perfil progride.

Nota: Espere até que a criação de perfil esteja concluída antes de usar os resultados, para assegurar-se de que todas as categorias seja processadas e contas estejam concluídas.

Quando a criação de perfil é concluída, a janela Perfil de Campo Selecionado aparece nas informações a seguir:

- A lista de valores no campo selecionado, mostrada na coluna **Categoria**, e a **Contagem** correspondente de IDs com o valor.

  Nota: Campaign organiza valores por categoria, agrupa-os para criar segmentos de tamanho aproximadamente igual. O número de categorias máximo padrão (compartimento distintos de valores) para exibir é 25. É possível alterar o número máximo de categorias.
- A área de janela **Estatísticas** à direita mostra a contagem total de IDs e outros detalhes sobre os dados para o campo, incluindo:
  - O número de valores NULL localizados
  - O número total de categorias, ou valores, para o campo
  - Valores estatísticos para os dados, incluindo a média, o desvio padrão e os valores mínimo e máximo.

    Nota: Mean, **Stdev.**, **Min.** e **Max.** não estão disponíveis para campos ASCII. Ao criar perfil de campos de texto, esses valores aparecem como zero.

Restringindo a entrada para criação de perfil

Quando o Campaign cria perfil de um campo, ele cria apenas os segmentos disponíveis na entrada para o processo no qual você está executando a criação de perfil.

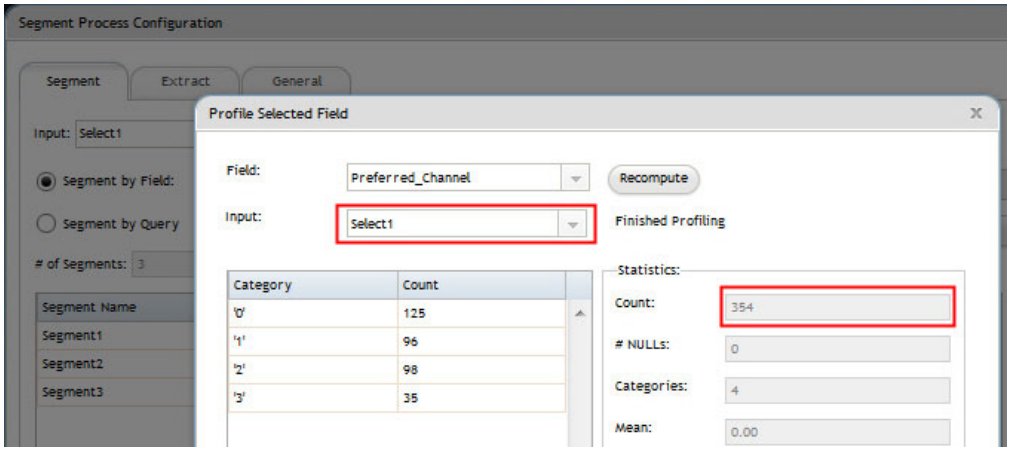
Em outras palavras, se você restringir a entrada ao processo de Segmentação, e criar o perfil de um campo com base na entrada restrita, o Perfil exibirá apenas segmentos que estavam disponíveis na entrada restrita.

Considere este exemplo:

1. Configure um processo de Seleção que faça uma consulta que retorne somente 354 registros.
2. Use esse processo de Seleção como entrada para um processo de Segmentação.
3. No diálogo de configuração do processo de Segmentação, use o recurso **Perfil** para ver quais valores estão disponíveis em vários campos.
4. A seleção feita na lista de **Entrada** do diálogo **Campo Selecionado do Perfil** determina quantos registros têm perfil criado. Se você escolher **Nenhum**, o

Campaign cria perfis de todos os registros. Se você escolher a caixa de Seleção de entrada como a **Entrada**, o Campaign cria perfis apenas dos registros que foram selecionados por esse processo. Se a consulta do processo de Seleção resultou em apenas 354 registros, o Campaign cria perfis apenas desses registros.

O exemplo a seguir mostra um perfil restrito, onde a **Entrada** é configurada como Select1.



Desaprovando a criação de perfil

A criação de perfil em tempo real permite que você visualize e use características de um campo selecionado. No entanto, ele pode afetar o desempenho ao trabalhar com banco de dados grandes. Por esse motivo, o Campaign permite que essa opção seja desativada.

Quando a criação de perfil em tempo real está desativada e você clicar em **Perfil**, uma mensagem na parte inferior da janela Criar Perfil de Campo Selecionado indica que a criação de perfil em tempo real está desativada.

Se a criação de perfil estiver desaprovada e o campo não estiver configurado para ser pré-calculado, a janela Criar Perfil de Campo Selecionado indicará que nenhum dado estará disponível, nenhuma contagem ou categoria será exibida e todas as contagens **Estatísticas** serão zero.

Se valores pré-calculados estão disponíveis para um campo, os valores pré-calculados são exibidos ao invés de valores de produção quando a criação de perfil é executada. A janela Criar Perfil de Campo Selecionado indica que a origem de dados é "Importada" e mostra a data e hora em que os valores foram calculados pela última vez.

Para obter informações adicionais sobre a desaprovação da criação de perfil em tempo real, consulte o *Guia do Administrador do IBM Campaign*.

Configurando opções de criação de perfil

É possível afetar como o recurso Perfil é executado:

- “Restringindo a entrada para criação de perfil” na página 50
- “Desaprovando a criação de perfil”

Além disso, é possível configurar essas opções na janela Opções de Criação de Perfil:

- "Especificando o número máximo de segmentos de perfil"
- "Criando perfil por metatipo"

Acessar a janela Opções de Criação de Perfil

1. A partir de qualquer diálogo de configuração do processo no qual a opção Perfil esteja disponível, selecione um campo para criação de perfil ou clique em **Perfil**.

   A janela Criar Perfil de Campo Selecionado é exibida.
2. Na janela Criar Perfil de Campo Selecionado, clique em Opções.

   A janela Opções de Criação de Perfil é exibida.

Especificando o número máximo de segmentos de perfil

Quando você **Cria um Perfil** de um campo, o Campaign automaticamente cria até o número máximo de segmentos definido na janela Opções de Criação de Perfil. Por padrão, é permitido um máximo de 25 segmentos.

É possível alterar o número máximo de segmentos a serem usados para criação de perfil. Após a alteração dessa configuração, a nova configuração é usada para todos os perfis subsequentes até ela ser reconfigurada.

Nota: Se o número de valores distintos no campo para o qual estiver criando o perfil exceder o número máximo de segmentos permitido, o Perfil agrupará valores em segmentos de tamanhos aproximadamente iguais para evitar que o número máximo de segmentos seja excedido.

Configurar o número máximo de segmentos para criação de perfil

1. Na janela Criar Perfil do Campo Selecionado, clique em **Opções**.

   A janela Opções de Criação de Perfil é exibida.
2. No campo **Número de Segmentos**, insira um número inteiro para indicar o número máximo de segmentos nos quais deseja que os valores de campo sejam agrupados. O valor padrão é 25.
3. Clique em **OK**.

O perfil é recalculado usando o novo número máximo de configuração de segmentos.

Criando perfil por metatipo

É possível especificar se as informações de tipos de metadados devem ser usadas na criação de perfil pela ativação ou desativação da caixa de seleção **Perfil por Metatipo** na janela Opções de Criação de Perfil.

A opção **Perfil por Metatipo** ativada é normalmente o comportamento desejado. Os tipos de dados associados aos campos contendo datas, dinheiro, números de telefone e outras informações numéricas são corretamente classificados e agrupados usando as informações de metadados, em vez de classificar puramente com base no texto ASCII.

Por exemplo, a tabela a seguir mostra um campo de data classificado usando informações de metatipos e sem essas informações. A criação de perfil sem uso de metatipos produz resultados puramente classificados numericamente, enquanto a

criação de perfil feita usando metatipos reconhece que os dados estão formatados como datas e os classifica de forma adequada.

Perfil Criado por Metatipos	Perfil Criado sem uso de Metatipos
25-DEC-2006	20-FEB-2007
20-FEB-2007	20-MAR-2007
20-MAR-2007	25-DEC-2006

Atualizando uma contagem de perfil

Você pode querer atualizar a contagem de perfil quando ocorrerem coisas que podem alterar os resultados (por exemplo, quando novos valores forem incluídos ao campo) ou sempre que a tabela de banco de dados puder ser atualizada.

Para atualizar os resultados do perfil para um campo na janela Criar Perfil de Campo Selecionado, clique em **Recalcular**.

Nota: Quando você primeiro criar o perfil de um campo a partir de uma tabela de dimensões, o Campaign retorna contagens que correspondem o campo na tabela de dimensões. Quando você clica em **Recalcular** para atualizar os resultados do perfil, o Campaign retorna contagens da junção resultante com a tabela base que está vinculada à tabela de dimensões. Se desejar criar o perfil de um campo da tabela de dimensões sem junção de uma tabela base, mapeie a tabela de dimensões como uma tabela base.

Inserir uma categoria de perfil em uma consulta

Durante a construção de uma expressão de consulta em um diálogo de configuração do processo, é possível inserir um valor do campo em sua expressão de consulta.

1. Execute a criação de perfil no campo selecionado.
2. Depois da conclusão da criação de perfil, na janela Criar Perfil de Campo Selecionado, clique duas vezes em uma categoria para inserir esse valor na localização atual do cursor na caixa de texto de consulta.

   Nota: Se não vir o valor que deseja, isso poderá ser devido a diversos valores que estão sendo agrupados em um segmento de perfil. Se você configurar o número máximo de segmentos de perfil para um número maior que o número de categorias (relatado na janela Criar Perfil de Campo Selecionado), cada valor de campo será listado como uma categoria separada. Isso possibilita o acesso a todas as categorias existentes.

Imprimir resultados de um perfil

1. Clique em **Imprimir** na janela Criação de Perfil do Campo Selecionado.

   A página de Configuração da Página é exibida, na qual é possível especificar as opções de impressora e impressão.
2. Cliqu3e em **OK** para confirmar o envio da tarefa de impressão para a impressora.

Exportar dados de perfil

Após criar o perfil de um campo, é possível exportar os dados do perfil para um arquivo de texto com valores separados por vírgula (CSV). É possível abrir o arquivo CSV em qualquer editor de texto. Se você abrir o arquivo no Microsoft

Excel, as suas configurações do Excel determinam como os dados serão exibidos. Por exemplo, o Excel pode interpretar um valor de intervalo, como "1-5", como uma data (5 de janeiro).

1. No diálogo Campo Selecionado do Perfil, clique em **Exportar**.

   Nota: O botão **Exportar** está disponível apenas quando a criação de perfil estiver concluída.
   O Diálogo Exportar Dados do Relatório é aberto. Digite um nome de arquivo no campo **Nome do arquivo**, ou aceite o valor padrão. Não especifique um caminho ou extensão. A extensão .csv será utilizada quando o arquivo for criado.
2. (Opcional) Selecione **Incluir Rótulos da Coluna** se desejar incluir cabeçalhos da coluna no arquivo para identificar cada campo.
3. Clique em **Exportar**. (Se esse botão estiver desativado, você deve inserir um nome de arquivo primeiro.)
4. Use a caixa de diálogo resultante para abrir ou salvar o arquivo .csv.
5. Se você salvar o arquivo, um local será solicitado. Também é possível alterar o nome do arquivo no momento.

Criando consultas nos processos

Quando você configura processos particulares, é possível usar consultas para retornar dados específicos a partir de suas origens de dados. O Campaign facilita a criação de consultas usando qualquer dos métodos a seguir:

- “Criar uma consulta com Apontar e Clicar”
- “Criar uma consulta com o Construtor de Texto” na página 56
- “Para Criar uma Consulta com o Auxiliar de Fórmula” na página 56
- “Criando consultas usando SQL” na página 57

Criar uma consulta com Apontar e Clicar

Essas instruções explicam como criar uma consulta usando o método **Apontar e Clicar** em um diálogo de configuração de processo. Também é possível seguir essas instruções para editar uma consulta. Selecionar um novo item da lista suspensa **Selecionar Baseado em** remove a consulta existente.

1. Inicie configurando um processo que usa consultas, como Segmentação, Seleção ou Extração.
2. Acesse a opção de consulta para o processo:
   - Para um processo de Seleção, escolha **Selecionar <público> IDs Com**.
   - Para um processo de Segmentação, use **Segmento por Consulta**, dê um clique duplo em um segmento para editá-lo e, em seguida, utilize **Selecionar IDs Com**.
   - Para um processo de Extração, utilize **Selecionar Registros Com**.

   O gerador de consultas Apontar e Clicar é exibido.
3. Construa sua consulta criando uma expressão:
   a. Para especificar qual campo consultar, clique na célula **Nome do Campo**. A lista de **Campos Disponíveis** deve aparecer. Se a lista não aparecer, clique na célula **Nome do Campo** novamente. Selecione um campo disponível clicando duas vezes nele ou destacando-o e clicando em **Usar**. Ao decidir qual campo disponível usar, é possível destacar um campo e clicar em **Perfil** para ver uma lista de valores de campo.

b. É possível usar o botão **Campos Derivados** se desejar criar ou selecionar uma variável existente para consulta.

c. Clique na célula **Oper** e, em seguida, dê um clique duplo em um operador de comparação na lista **Operadores** (por exemplo, =, < > Between).

d. Clique na célula **Valor,** e, em seguida, dê um clique duplo em um valor. Se nenhum valor aparecer, clique em **Perfil** para ver uma lista de valores do campo. Você também pode dar um clique duplo na célula **Valor** para editar o valor diretamente.

   Nota: Se você não vir a lista esperada (**Campos Disponíveis**, **Operadores**, **Valores**, **Para Expressão Selecionada)**, tente um único clique ou um clique duplo em uma célula na área **Expressões**.

Agora você possui uma expressão que consiste em um nome de campo, operador, e valor como **Status = Ativo**.

4. Para incluir e combinar diversas expressões, siga as diretrizes a seguir:

   a. Para incluir outra expressão, clique na célula **E/Ou**, em seguida, clique duas vezes em **AND** ou **OR** na lista **Valores** para indicar como combinar as expressões.

   b. Construa sua próxima expressão consistindo em um nome de campo, operador e valor.

   c. Para incluir parênteses para controlar a ordem de avaliação, dê um clique duplo no Nome do Campo em qualquer linha para exibir a lista **Para Expressão Selecionada**. Na lista de expressões, dê um clique duplo em **Incluir (...)** para incluir um conjunto de parênteses, **Remover (...)** para remover um único conjunto de parênteses ou **Limpar Tudo (...)** para remover todos os parênteses na expressão selecionada. Os parênteses permitem que você agrupe expressões ao definir consultas complexas. Por exemplo, (AcctType = 'Gold' AND Rank = 'A') OR NewCust = 'Yes' é diferente de AcctType = 'Gold' AND (Rank = 'A' OR NewCust = 'Yes').

   d. Para reordenar a expressão selecionada, dê um clique duplo em **Mover para Cima** ou **Mover para Baixo**.

   e. Para incluir uma linha em branco abaixo das expressões selecionadas, dê um clique duplo em **Inserir**.

   f. Para excluir a expressão selecionada, dê um clique duplo em **Excluir**.

5. Clique em **Verificar Sintaxe** para confirmar se sua sintaxe de consulta é válida. Verificar a sintaxe não coloca nenhum carregamento no servidor de banco de dados.

   O Campaign indica se a sintaxe contém algum erro.

6. (Opcional) Utilize **Testar Consulta** para ver quantas IDs a consulta retorna.

   Uma barra de progresso é exibida enquanto a consulta está sendo testada. Feche a janela de progresso se desejar cancelar o teste. Quando o teste for concluído, oCampaign indica o número de linhas da consulta retornados.

   Importante: Supressões globais e limites de tamanho de célula não são aplicados em contagens de Teste de Consulta. Consultas de teste também podem retornar dados não normalizados. Para obter uma contagem de resultados precisa, execute o teste da consulta.

7. Clique em **OK**.

Criar uma consulta com o Construtor de Texto

Estas instruções descrevem como criar uma consulta usando o recurso Text Builder em um diálogo de configuração do processo.

Para editar uma consulta existente, edite o texto da consulta diretamente na caixa de texto da consulta, depois de clicar no botão **Text Builder**.

1. Inicie configurando um processo que usa consultas, como Segmentação, Seleção ou Extração.
2. Acesse a opção de consulta para o processo:
   - Para um processo de Seleção, escolha **Selecionar <público> IDs Com**.
   - Para um processo de Segmentação, use **Segmento por Consulta**, dê um clique duplo em um segmento para editá-lo e, em seguida, utilize **Selecionar IDs Com**.
   - Para um processo de Extração, utilize **Selecionar Registros Com**.
3. Clique em **Text Builder** para mudar do método de consulta padrão Apontar e Clicar.

   As colunas de consulta Apontar e Clicar são substituídas por uma caixa de texto de consulta. Quaisquer consultas existentes serão exibidas na caixa de texto.
4. Escolha uma origem de dados de **Entrada** e uma origem de dados para consulta na lista **Selecionar Baseado em**. Suas seleções determinar quais campos podem ser utilizados para construir a consulta:
5. Crie sua consulta:
   - Selecionando os nomes de campo ou tabela na lista **Campos Disponíveis** e clicando duas vezes para inseri-los na caixa de texto de consulta. Também é possível clicar uma vez e, em seguida, clicar em **<-Usar** para movê-lo para a caixa de texto de consulta.
   - Inserindo os operadores e os valores necessários. Para ver os valores de um campo selecionado, é possível clicar em **Perfil**.

   Nota: Apesar de poder inserir nomes de campo e tabela diretamente na caixa de texto de consulta, selecione-os na lista para ajudar a evitar erros de sintaxe.
6. Para verificar a sintaxe da consulta, clique em **Verificar Sintaxe**. Verificar a sintaxe não coloca nenhum carregamento no servidor de banco de dados.
7. (Opcional) Utilize **Testar Consulta** para ver quantas IDs a consulta retorna.

   Uma barra de progresso é exibida enquanto a consulta está sendo testada. Feche a janela de progresso se desejar cancelar o teste. Quando o teste for concluído, oCampaign indica o número de linhas da consulta retornados.

   Importante: Supressões globais e limites de tamanho de célula não são aplicados em contagens de Teste de Consulta. Consultas de teste também podem retornar dados não normalizados. Para obter uma contagem de resultados precisa, execute o teste da consulta.
8. Ao terminar de criar sua consulta, clique em **OK**.

   A caixa de configuração do processo fecha e você é retornado à página de fluxograma no modo de **Edição**.

Para Criar uma Consulta com o Auxiliar de Fórmula

Use o Auxiliar de Fórmula para construir uma consulta selecionando macros e funções a partir de listas pré-definidas. Utilize os botões fornecidos para inserir operadores e pontuação.

1. Inicie configurando um processo que usa consultas, como Segmentação, Seleção ou Extração.
2. Acesse a opção de consulta para o processo:
   - Para um processo de Seleção, escolha **Selecionar <público> IDs Com**.
   - Para um processo Segmento, use **Segmento por Consulta**, dê um clique duplo em um segmento para editá-lo e, em seguida, utilize **Selecionar IDs Com**.
   - Para um processo de Extração, utilize **Selecionar Registros Com**.
3. Clique em **Text Builder** para mudar do método de consulta padrão Apontar e Clicar.
4. Clique em **Auxiliar de Fórmula**.

   A janela Auxiliar de Fórmula é aberta. Ela contém um conjunto de botões para inserir operadores comumente usados e uma lista de macros e funções.
5. (Opcional) Para trabalhar somente com operadores e funções SQL, marque **SQL**.
6. Construa sua consulta selecionando campos na lista **Campos Disponíveis** como você faria normalmente. Além disso, utilize a janela **Auxiliar de Fórmula**:
   a. Expanda a lista de macros ou funções para localizar o item que deseja utilizar. Selecione um item para ver uma descrição e sintaxe de exemplo. Dê um clique duplo em um item para incluí-lo na caixa de texto de consulta.

      Nota: Se você selecionar uma macro customizada, a descrição e a sintaxe foram criadas pela pessoa que escreveu a macro.
   b. Utilize os botões de Auxiliar de Fórmula para inserir operadores e pontuação. O botão **Limpar** age como uma tecla de backspace (apagar).
   c. Também é possível editar a consulta diretamente. No entanto, você pode evitar erros de sintaxe selecionando itens como nomes de campo e tabela e campo nas listas fornecidas.
   d. Clique em **Fechar**.
7. Use **Verificar Sintaxe** para detectar quaisquer erros. Verificar a sintaxe não coloca nenhum carregamento no servidor de banco de dados.
8. (Opcional) Utilize **Testar Consulta** para ver quantas IDs a consulta retorna.

   Uma barra de progresso é exibida enquanto a consulta está sendo testada. Feche a janela de progresso se desejar cancelar o teste. Quando o teste for concluído, oCampaign indica o número de linhas da consulta retornados.

   Importante: Supressões globais e limites de tamanho de célula não são aplicados em contagens de Teste de Consulta. Consultas de teste também podem retornar dados não normalizados. Para obter uma contagem de resultados precisa, execute o teste da consulta.

Criando consultas usando SQL

Usuários de SQL experientes podem escrever suas próprias consultas SQL ou copiar e colar consultas SQL de outros aplicativos. A composição de SQL bruto é uma operação avançada; os usuários são responsáveis pela sintaxe correta e pelos resultados da consulta.

Siga estas diretrizes ao usar a SQL bruta:

- Uma consulta SQL deve retornar uma lista *apenas* dos IDs exclusivos definidos pela chave em uma tabela base.
- Uma consulta SQL deve usar a sintaxe a seguir:

```
SELECT DISTINCT(<key1> [<key2>,...]) FROM <tabela> WHERE <condição>
ORDERBY <unique_id>
```

Essa consulta instrui o banco de dados a executar a classificação e a deduplicação de dados. Se você omitir a cláusula `DISTINCT` ou `ORDERBY`, o Campaign classificará e deduplicará os dados em um servidor de aplicativos e, assim, você ainda receberá os resultados corretos, mas o desempenho será mais lento.

- Se a otimização no banco de dados estiver ativada e existir uma célula de entrada para o processo de Seleção, você deverá usar o token `<TempTable>` para obter a lista correta de IDs de público. Consulte o "Usando os símbolos TempTable e OutputTempTable em consultas SQL brutas" na página 59.
- Para melhorar significativamente o desempenho com tabelas grandes, use o token `<TempTable>` mesmo quando não estiver usando a otimização no banco de dados.
- Se o seu banco de dados permitir que diversos comandos sejam transmitidos, insira tantos comandos SQL quanto necessários, com as seguintes regras:
  - Comandos separados com o delimitador adequado
  - O último comando deve ser um comando `select`.
  - Esse comando `select` deve selecionar todos os campos relevantes necessários na definição de seu nível de público na mesma ordem na qual o nível de público está definido.
  - Nenhuma outra instrução `select` é usada

Para Criar uma Consulta SQL Bruta

1. Inicie configurando um processo de Seleção ou de Extração.
2. Para um processo de Seleção, você deve comutar para o Text Builder para gravar uma consulta SQL:
   a. Escolha **Selecionar <público> IDs Com**.
   b. Vá para o **Text Builder** (em vez do método Apontar e Clicar padrão).
   c. Clique em **Avançado**.
   d. No diálogo Configurações Avançadas, marque **Usar SQL Bruto para Registro de Seleção**. Essa opção permite o uso da SQL bruta no Text Builder quando você especifica os seus critérios de seleção. Se você não selecionar essa opção, somente será possível usar expressões e Macros Customizadas do IBM EMM.
   e. Selecione uma origem de dados para consulta na lista de **Bancos de Dados**. Selecione o público-alvo na lista **Nível de Público**.
   f. Se quiser executar os comandos SQL antes ou após o processo de **Seleção**, é possível especificar uma SQL bruta na área de **Pré-Processamento** ou **Pós-processamento**. Consulte "Especificar instruções SQL pré ou pós-processamento" na página 61
   g. Clique em **OK** para fechar o diálogo Configurações Avançadas.
   h. Insira o SQL bruto na área de entrada de texto. É possível usar o **Auxiliar de Fórmula** para ajudar a construir o SQL. Marque **SQL** no Auxiliar de Fórmula para restringir a lista de operadores e funções às opções específicas de SQL.
3. Para um processo de Segmentação:
   a. Escolha **Segmento por Consulta** e, em seguida, crie ou edite um segmento.
   b. Escolha **Selecionar IDs Com**, clique em **Text Builder** e, depois, clique em **Avançado**.

c. No diálogo Configurações Avançadas, marque **Usar SQL Bruto**, selecione uma origem de dados e clique em **OK**.
d. Insira o SQL bruto na área de entrada de texto. Opcionalmente, é possível usar o **Auxiliar de Fórmula** para ajudar a construir o SQL. Marque **SQL** no Auxiliar de Fórmula para restringir a lista de operadores e funções às opções específicas de SQL.

Usando os símbolos TempTable e OutputTempTable em consultas SQL brutas

- Para melhor desempenho, use o token `<TempTable>` em consultas SQL brutas, especialmente ao consultar tabelas grandes.
- Se você estiver usando a otimização no banco de dados e especificar uma consulta SQL bruta em um processo de Seleção com uma célula de entrada, o token `<TempTable>` é necessário para assegurar o comportamento correto. Consulte abaixo para obter uma explicação completa.
- Se você estiver usando a otimização no banco de dados, use também o token `<OutputTempTable>` para manter a otimização no banco de dados e evitar que IDs de público sejam recuperados do banco de dados de volta para o servidor Campaign.

Quando você usa uma consulta SQL bruta em um processo de Seleção com uma célula de entrada, o comportamento do processamento depende de se a otimização no banco de dados está em uso:

- Quando **Utilizar Otimização em BD** está desativado: a lista de IDs da consulta SQL bruta é automaticamente correspondida com a lista de IDs na célula de entrada. A lista de IDs resultante é um subconjunto da célula, conforme esperado.
- Quando **Utilizar Otimização em BD** está ativada: o Campaign supõe que a lista de IDs gerada a partir do processo de Seleção seja a lista final. O Campaign não corresponde a esta lista com a lista de IDs de nenhuma célula de entrada. Portanto, a consulta SQL bruta escrita para um processo de Seleção intermediário (um processo de Seleção com uma célula de entrada) deve usar o token `<TempTable>` para a junção adequada em relação à célula de entrada. A junção na célula de entrada assegura resultados corretos e melhora o desempenho evitando o processamento externo para IDs de público que não estejam na célula de entrada.

Para obter informações importantes sobre como usar SQL bruto com a otimização no banco de dados, consulte “Melhorando o Desempenho do Fluxograma Usando a Otimização em Banco de Dados” na página 33.

Exemplo: Usando os símbolos TempTable e OutputTempTable: Assuma que há um processo Select1 que seleciona 10.000 clientes que são clientes “Gold” (por exemplo, Indiv.AcctType = ‘Gold’). Então você conecta Select1 para um segundo processo de Seleção (“Select2”) usando uma consulta SQL bruta:

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

Este exemplo seleciona clientes cuja soma de compras excedam $500 e que estejam na célula de entrada (em outras palavras, clientes que possuem um tipo de conta “Gold”).

Em contraste, uma consulta SQL bruta omitindo o símbolo `<TempTable>` e a junção:

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

primeiro calcula a soma das compras para todos os clientes na tabela Compras (que poderiam ser milhões de clientes) e, em seguida, seleciona todos os clientes cuja soma de compras exceda $500, independentemente de serem clientes “Gold” ou não.

Assim, para obter o melhor desempenho, mesmo se a otimização no banco de dados estiver desativada, escreva suas consultas SQL brutas usando o símbolo <TempTable> quando houver uma célula de entrada.

Para simplificar, este exemplo não usa o símbolo <OutputTempTable>, mas mantém a otimização no banco de dados e evita que os IDs de público sejam recuperados do banco de dados de volta para o servidor do Campaign, você deve incluir o símbolo <OutputTempTable> em sua consulta SQL bruta. Por exemplo:

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

Referenciando tabelas de extração em consultas SQL brutas

É possível referenciar uma tabela de Extração em processos de recebimento de dados por meio de SQL bruto usando o símbolo de `<Extração>`. Use este símbolo para especificar subconjuntos de dados para processamento subsequente, que pode melhorar o desempenho ao trabalhar com grandes tabelas.

O exemplo a seguir consulta uma tabela de Extração para selecionar os IDs de todos os clientes cujo saldo da conta exceda $1.000.

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

Para fluxogramas contendo diversos processos de Extração, o símbolo `<Extract>` sempre se refere à tabela de Extração mais recente disponível.

Nota: Após uma Mesclagem, o símbolo `<Extract>` pode ou não ser válido. Realiza uma execução de teste do fluxograma para determinar se o símbolo funciona como esperado.

Especificando Instruções SQL de Pré ou Pós-Processamento

Se estiver utilizando um processo de Seleção ou de Extração, você pode opcionalmente incluir instruções SQL brutas para serem executadas antes ou após o processo:

- **Pré-processamento**: Insira o SQL bruto a ser processado antes da execução da consulta
- **Pós-processamento**: Insira o SQL bruto a ser processado depois da execução da consulta

Use esse recurso para incluir os procedimentos SQL como parte da execução do processo, que pode ser útil para ETL, atualizações de datamart de tempo de execução, ajuste de desempenho e segurança. Por exemplo, você pode usar instruções SQL de pré e pós-processamento para:

- Executar procedimentos armazenados no banco de dados
- Criar, descartar e recriar tabelas e índices

- Conceder ou alterar privilégios para outros usuários ou grupos
- Organizar comandos de banco de dados com diversas etapas
- Executar rotinas de banco de dados complexas sem ter que usar scripts externos para conexão com o banco de dados

Nota: Para obter informações importantes, consulte o "Criando consultas usando SQL" na página 57. Se estiver usando a otimização no banco de dados, consulte "Melhorando o Desempenho do Fluxograma Usando a Otimização em Banco de Dados" na página 33

Especificar instruções SQL pré ou pós-processamento:

1. Inicie a configuração de um processo de Seleção ou de Extração.

   É possível selecionar todos os registros ou utilizar uma consulta para selecionar IDs específicos. Para o processo de Seleção, é possível aplicar pré ou pós-processamento, independentemente do tipo de consulta (consulta padrão ou **Usar SQL Bruto para Seleção de Registro**).
2. Clique no botão **Avançado**.

   A janela Configurações Avançadas é exibida.
3. Clique duas vezes na área de **Pré-Processamento** e insira uma instrução SQL bruta para execução antes do processo.
4. Clique na célula **Banco de Dados** e selecione o banco de dados no qual deseja executar essa instrução.

   A lista de **Banco de dados** mostra todos os bancos de dados disponíveis (aqueles para os quais uma categoria de origem de dados foi configurada na página de Configuração no Plataforma de Marketing). Se o seu banco de dados não aparecer na lista, entre em contato com o administrador do sistema Campaign. Você deve inserir uma instrução SQL, antes de poder selecionar um banco de dados.

   As instruções SQL são processadas na ordem em que aparecem.
5. Siga o mesmo procedimento para inserir quaisquer instruções SQL de **Pós-processamento** para execução após o processo.

   As instruções SQL são processadas na ordem em que aparecem.

   Nota: Para obter informações sobre a opção **Usar SQL Bruto para seleção de registro** no diálogo Configurações Avançadas, consulte "Para Criar uma Consulta SQL Bruta" na página 58.

Como as consultas são avaliadas em processos do Campaign

As consultas nos processos do Campaign são avaliadas da esquerda para direita usando regras matemáticas.

Por exemplo, as instruções a seguir:

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

é avaliada como:

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

Ou seja, a primeira parte da instrução **([UserVar.1] < PDF)** é avaliada como true ou false (1 ou 0) e o resultado é passado para a segunda instrução:

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

Para o exemplo ser avaliado como PDF maior que [UserVar.1] e menor que [UserVar.2], você poderá precisar construir a consulta a seguir:

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

Esta instrução é equivalente ao seguinte:

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

Especificando um arquivo ou uma tabela de saída para registro de log de contato

Os processos de Contato como Lista de Correio ou Lista de Chamadas podem gravar resultados em:

- tabelas de sistema
- um novo arquivo externo ou um arquivo existente especificado
- uma tabela de banco de dados não mapeada

Especificar um arquivo de saída para registro de log de contato

1. Em um fluxograma no modo de **Edição**, no diálogo de configuração do processo, selecione **Arquivo** na lista suspensa **Exportar Para** ou **Log Em**. A opção **Arquivo** normalmente aparece no fim da lista, depois da lista de tabelas mapeadas.

   A janela Especificar Arquivo de Saída é exibida.
2. Selecione o tipo de arquivo que deseja gravar:
   - **Arquivo simples com dicionário de dados** para criar um novo arquivo de largura fixa e um novo arquivo de dicionário de dados.
   - **Arquivo simples com base no dicionário de dados existente** para criar um novo arquivo de largura fixa e selecionar um arquivo de dicionário de dados existente.
   - **Arquivo delimitado** para criar um novo arquivo no qual os valores do campo são delimitados por uma tabulação, uma vírgula ou outro caractere.
3. Se tiver selecionado **Arquivo delimitado**:
   - Selecione a opção **Tabulação**, **Vírgula** ou **Outro**. Se tiver selecionado **Outro**, insira o caractere a ser usado como o delimitador no campo **Outro**.
   - Marque **Incluir Rótulos na Linha na Parte Superior** se desejar que a primeira linha do arquivo contenha rótulos para cada coluna de dados.
4. Insira o caminho completo e o nome do arquivo no campo **Nome do Arquivo**. Também é possível clicar em **Navegar** para navegar até um diretório e selecionar um arquivo existente.

   Nota: É possível usar variáveis de usuário no nome do arquivo de saída. Por exemplo, se você especificar MyFile<UserVar.*a*>.txt como o nome do arquivo e o valor da variável de usuário "*a*" for "ABC" no momento que o processo é executado, a saída será gravada em um arquivo denominado MyFileABC.txt. Esteja ciente de que é necessário configurar o Valor Inicial e o Valor Atual da variável de usuário antes de executar o fluxograma.
5. O Campaign automaticamente preenche o campo **Dicionário de Dados** com um arquivo .dct com o mesmo nome e no mesmo local que o arquivo inserido.

6. Se desejar usar um dicionário de dados diferente ou renomear o dicionário de dados, insira o caminho completo e o nome do arquivo de dicionário de dados no campo **Dicionário de Dados**.
7. Clique em **OK**.

   A janela Especificar Arquivo de Saída é fechada. Você é retornado ao diálogo de configuração do processo e o campo **Exportar/Log Em** exibe o caminho e o nome do arquivo que você inseriu.

Especificar uma tabela de banco de dados para registro de log de contato

1. No diálogo de configuração do processo, selecione **Nova Tabela** ou **Tabela do Banco de Dados** na lista suspensa **Exportar Para** ou **Log Em**. Esta opção normalmente aparece no fim da lista, depois da lista de tabelas mapeadas.

   A janela Especificar Tabela de Banco de Dados é exibida.
2. Especifique o nome da tabela.

   Nota: É possível usar as variáveis de usuário no nome da tabela. Por exemplo, se você especificar MyTable<UserVar.*a*> como o nome da tabela e o valor da variável do usuário "*a*" for "ABC" no momento em que o processo for executado, a saída será gravada em uma tabela chamada MyTableABC. É necessário configurar o Valor Inicial e o Valor Atual da variável do usuário antes de executar o fluxograma.
3. Selecione o nome do banco de dados na lista suspensa.
4. Clique em **OK**.

   A janela Especificar Tabela de Banco de Dados é fechada. Você é retornado ao diálogo de configuração do processo e o campo **Exportar/Registrar Log Em** exibe o nome da tabela de banco de dados que você inseriu.
5. Se existir uma tabela com o nome especificado, escolha uma opção para gravação dos dados de saída:
   - Anexar nos Dados Existentes — se você escolher esta opção, a tabela existente deve ter um esquema compatível com os dados de saída. Em outras palavras, os nomes de campo e os tipos de campo devem coincidir, e os tamanhos de campo devem permitir que os dados de saída sejam gravados.
   - Substituir Todos os Registros — se optar por esta opção, as linhas existentes na tabela são substituídas por novas linhas de saída.

Alterando o valor inicial para seleção aleatória

O valor inicial aleatório representa o ponto de início que o Campaign usa para selecionar registros aleatoriamente. Se estiver selecionando registros aleatoriamente, é possível querer alterar o valor inicial aleatório em situações como as seguintes:

- Você tem o mesmo número de registros na mesma sequência e o uso do mesmo valor inicial toda vez que executa este processo resulta na criação de registros nas mesmas amostras.
- Sua amostra aleatória atual produz resultados altamente defasados (por exemplo, se todos os indivíduos do sexo masculino em seus dados caírem em um grupo e todos os indivíduos do sexo feminino em outro).

Alterar o valor inicial aleatório para seleção de registros

Na guia **Limite de Tamanho da Célula** do diálogo de configuração do processo, altere o ponto de início para a seleção aleatória de uma das maneiras a seguir:

- Insira um valor numérico na caixa de texto **Valor Inicial Aleatório** ou
- Clique em **Escolher** para que o Campaign selecione aleatoriamente um novo valor inicial por você.

Ignorando IDs duplicados na saída em processo

Os processos de Extração, Lista de Chamadas, Lista de Correio e Captura Instantânea permitem especificar como tratar IDs duplicados na saída do processo. O padrão é permitir IDs duplicados na saída. Siga estas etapas para excluir registros com IDs duplicados da saída.

1. Na janela de configuração do processo, clique em **Mais**.

   Você vê a janela **Configurações Avançadas**.

   a. Selecione **Ignorar Registros com IDs Duplicados** e especifique os critérios para determinar qual registro reter se forem retornados IDs duplicados. Por exemplo, selecione MaxOf e Household_Income para exportar apenas o ID com a renda familiar mais alta.

      Nota: Esta opção apenas remove duplicatas dentro do mesmo campo de entrada. Seus dados ainda podem conter IDs duplicados se o mesmo ID aparecer em diversos campos. Para remover todos os IDs duplicados, é necessário usar um envio de dados de processo de Mesclagem ou Segmentação do produto de Extração para limpar IDs duplicados ou criar segmentos mutuamente exclusivos.

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

   Suas configurações de ID duplicadas são exibidas na janela de configuração.

   Nota: Na caixa de processo Lista de Correio ou Lista de Chamadas, a opção **Ignorar registros com IDs duplicados** pertence apenas à tabela de cumprimento criada pelo processo e não aos registros que são gravados no histórico de contatos. As tabelas de históricos de contatos manipulam apenas IDs exclusivos. O designer do fluxograma deve garantir que o conjunto de resultados obtenha os registros corretos antes de alcançar as tabelas de históricos de contatos. Use o processo de Extração para remover a duplicação do conjunto de resultados antes da caixa de processo Lista de Correios ou Lista de Chamados para garantir que os registros corretos sejam gravados na tabela de execução e no histórico de contatos.

Capítulo 6. Configurando processos de Campaign

Este capítulo explica como configurar e usar cada processo do Campaign.

Para obter os conceitos gerais e os procedimentos relacionados aos processos, consulte Capítulo 5, “Introdução aos Processos do Campaign”, na página 39.

Lista de processos

O Campaign fornece os seguintes processos para uso em fluxogramas. É possível configurar e conectar uma série de processos para atingir os objetivos de sua campanha de marketing.

Nota: O Interagir, Contact Optimization e o eMessage fornecem processos adicionais para usar em fluxogramas de campanha. Para obter informações sobre esses processos, consulte a documentação separada para esses produtos.

Tabela 8. Lista de Processos do Campaign

Processo	Propósito
“Selecionar” na página 66	Selecione uma lista de contatos no seu datamart.
“Fundir” na página 70	Mescle ou suprima contatos.
“Segmento” na página 71	Segmente dados em grupos distintos.
“Amostra” na página 78	Crie amostras de dados para usar em cenários de controle e de teste.
“Público” na página 81*	Alterne níveis de público e filtre dados com base em públicos semelhantes.
“Exportar” na página 91	Extraia subconjuntos de dados para processamento de recebimento de dados e manipulação adicionais.
“Extração” na página 96	Capture uma lista de IDs e dados associados para exportar para uma tabela ou um arquivo.
“Agendar” na página 98	Inicie um ou mais processos em um fluxograma em execução.
“Cubo” na página 103	Os administradores podem definir cubos de atributos multidimensionais para que os usuários possam fazer drill nos dados a partir de diversas fontes. Para obter informações adicionais, consulte • “Sobre Cubos” na página 217 • “Sobre Hierarquias de Dimensão” na página 214
“Criar Seg” na página 105	Os administradores podem criar segmentos para uso global. Para obter informações adicionais, consulte • “Associando Segmentos Estratégicos a uma Campanha” na página 12 • “Sobre Segmentos Estratégicos” na página 206.
“Mala direta” na página 106*	Gere uma lista de contatos para uma campanha de mala direta, designe ofertas e registre o histórico de contatos.
“Telemarketing” na página 112*	Gere uma lista de contatos para uma campanha de telemarketing, designe ofertas e registre o histórico de contatos.
“Rastrear” na página 112*	Atualize o histórico de contatos.
“Resposta” na página 115*	Avalie a resposta do contato e as informações de log para as tabelas de sistema de histórico de respostas.
“Modelo” na página 117*	Modele respondentes e não respondentes. Utilize o arquivo de modelo de tempo de execução resultante com o processo de Pontuação para determinar os respondentes mais prováveis.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

Tabela 8. Lista de Processos do Campaign (continuação)

Processo	Propósito
"Escore" na página 119	Pontue contatos em relação a um modelo de dados.
*Para obter informações adicionais, consulte o Capítulo 9, "Histórico de Contatos e Rastreamento de Respostas", na página 167.	

Selecionar

Use o processo de Seleção para definir os critérios para construir listas de contatos, como clientes, contas ou residências, a partir de seus dados de marketing. Seleção é o processo mais frequentemente usado no Campaign. A maioria dos fluxogramas com um ou mais processos de Seleção. O processo de Seleção gera saída de uma célula contendo uma lista de IDs, como IDs de clientes, que pode ser modificada e refinada por outros processos.

Configurar um processo de Seleção

Define um processo de Seleção para construir uma lista de contatos a partir de seus dados de marketing. É possível especificar todos os IDs em um segmento ou uma tabela, ou é possível usar uma consulta para selecionar IDs específicos. Um ou mais processos Selecionar podem ser usados como entrada em outro processo. Por exemplo, você poderia selecionar todos os Clientes Fiéis, depois criar outra seleção de Todos os que Optaram pelo Não Recebimento e mesclá-los em uma única lista.

1. Dentro de uma campanha, abra um fluxograma para edição.
2. Arraste o processo de Segmentação da paleta para o seu fluxograma.
3. Clique duas vezes na caixa de processo de Seleção no fluxograma.

   O diálogo de configuração do processo é aberto.
4. Na guia Origem, abra a lista de **Entrada** e selecione um Segmento ou Tabela para fornecer a origem de dados para o processo. Para selecionar diversas tabelas, utilize o botão de reticências ao lado do campo.

   Nota: Se IBM Digital Analytics estiver integrado com o Campaign, é possível selecionar o **IBM Digital Analytics** como a entrada. Para instruções, consulte"Para Usar Segmentos do IBM Digital Analytics em um Processo de Seleção" na página 67.
5. Escolha uma das opções de **Seleção**. Os nomes de opção variam, dependendo do nível de público que é especificado na origem de dados de entrada (por exemplo, Cliente).
   - **Selecionar <público> IDs**: Inclua todas as linhas da tabela ou segmento que você selecionou na etapa anterior.
   - **Selecionar <público> IDs com**: Selecione IDs com base em uma consulta que você definirá.
6. Se você selecionou **Selecionar <público> IDs com**, crie uma consulta usando um dos métodos a seguir:

   Nota: Para obter instruções completas sobre como criar consultas, veja "Criando consultas nos processos" na página 54.
   - **Apontar e Clicar**: Clique nas células **Nome do Campo**, **Operador** e **Valor** para selecionar valores para construir uma expressão. Uso **E/Ou** para combinar expressões. Este método fornece a maneira mais fácil de criar uma consulta e ajuda a evitar erros de sintaxe.

- **Construtor de Texto**: Use esta ferramenta para escrever SQL bruto ou usar as macros fornecidas. É possível usar o **Auxiliar de Fórmula** no Text Builder para selecionar macros fornecidas, incluindo operadores lógicos e funções sequenciais.

Com qualquer um dos métodos, é possível selecionar campos na lista Campos Disponíveis, incluindo Campos Gerados e Campos Derivados do IBM Campaign.

Nota: Se sua consulta incluir um campo de tabela que tenha o mesmo nome que um Campo Gerado do Campaign, você deve qualificar o nome do campo. Use a sintaxe a seguir: `<table_name>.<field_name>`

7. Se desejar limitar o número de IDs gerados pelo processo, use a guia **Limite de Tamanho da Célula**. Consulte o "Limitando o Tamanho das Células de Saída" na página 147.
8. Use a guia **Geral** da seguinte forma.
   a. **Nome do Processo**: Designe um nome descritivo, como Selecionar_Clientes_Gold. O nome do processo é utilizado como o rótulo da caixa no fluxograma. Ele também é usado em diversos diálogos e relatórios para identificar o processo.
   b. **Nome da Célula de Saída**: Esse nome corresponde ao Nome do Processo, por padrão. Ele é usado em diversos diálogos e relatórios para identificar a célula de saída (o conjunto de IDs que o processo recupera).
   c. (Opcional) Se você clicar em **Link para Célula de Destino** e vir uma lista de células de destino (definida na Planilha da Célula de Destino para a campanha atual), será possível selecionar uma. O nome da célula do TCS agora exibe o campo Nome da Célula de Saída. Consulte o "Sobre a Planilha da Célula de Destino" na página 157. Consulte também "Para Vincular Células do Fluxograma a Células de Destino Usando o Diálogo de Configuração de Processo" na página 155.
   d. **Código da Célula**: O código da célula tem um formato padrão determinado por seu administrador do sistema e é exclusivo quando gerado Consulte o "Alterando o Código da Célula" na página 153.
   e. **Nota**: Explique o propósito do processo de Seleção. Uma prática comum é para fazer referência aos critérios de seleção.
9. Clique em **OK**.

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

Para Usar Segmentos do IBM Digital Analytics em um Processo de Seleção

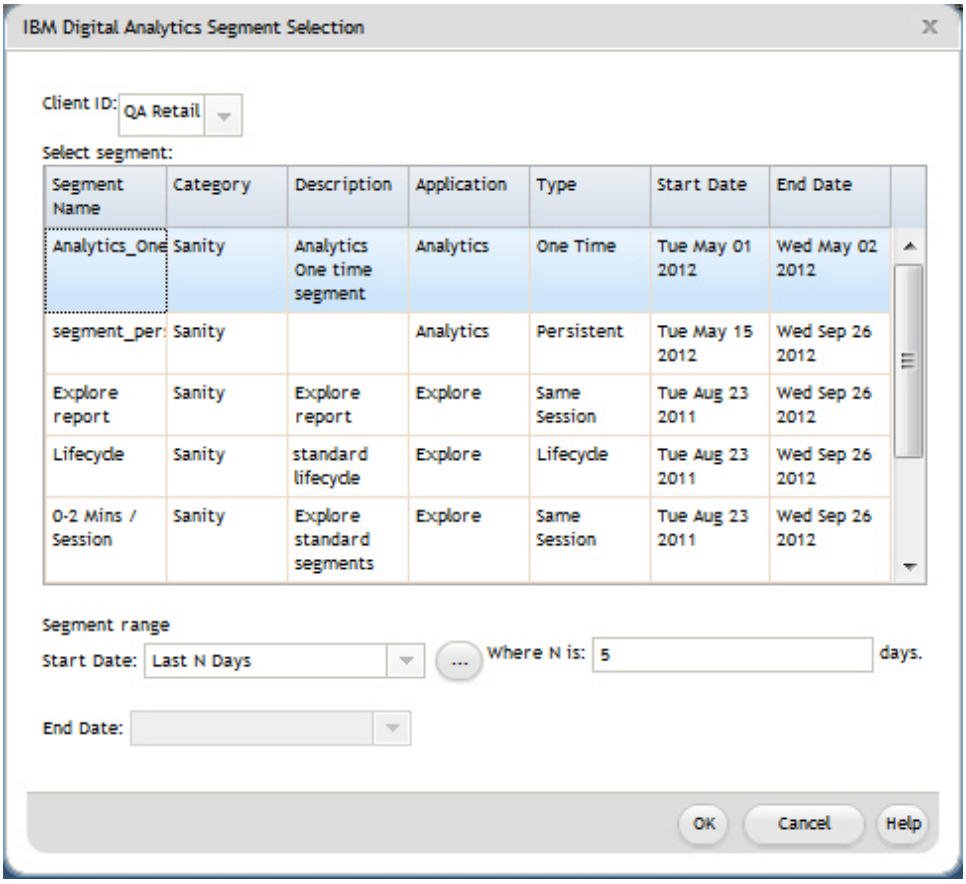
Ao configurar um processo de seleção, você pode escolher **Segmentos do IBM Digital Analytics** como a origem de dados, para usar segmentos exportados de produtos IBM Digital Analytics em sua campanha.

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

1. Dê um clique duplo em uma caixa de Seleção em um fluxograma do Campaign para abrir o diálogo Configuração do Processo de Seleção.

   Se você estiver modificando uma caixa de seleção que contém um segmento do IBM Digital Analytics anteriormente definido, a caixa **Entrada** na guia **Origem** mostrará o nome do segmento existente.

2. Abra a lista **Entrada** e clique em **Segmentos do IBM Digital Analytics**.
   O diálogo Seleção de Segmento do IBM Digital Analytics é aberto.



3. No diálogo Seleção de Segmento do IBM Digital Analytics:
   - Selecione um **ID de Cliente** na lista para exibir uma lista de todos os segmentos publicados associados a esse cliente IBM Digital Analytics específico.
   - A lista **Selecionar Segmento** mostra os segmentos definidos no IBM Digital Analytics, incluindo o aplicativo no qual o segmento foi criado, seu tipo e suas datas de início e encerramento.
   - A **Descrição** deve ajudar a determinar o propósito do segmento. Se você precisar de mais informações sobre um segmento, clique duas vezes nele para ver a expressão do segmento e outras informações definidas no IBM Digital Analytics.
   - A **Data de Início** e a **Data de Encerramento** próxima a cada segmento indica o intervalo de data definido pelo IBM Digital Analytics para localizar visitantes que correspondem aos critérios do segmento. Por exemplo, um segmento pode localizar todos os indivíduos que visitaram um determinado site pelo menos 3 vezes entre 12 de janeiro de 2012 e 12 de abril de 2012 e outro segmento pode localizar visitantes de um intervalo diferente de datas. O intervalo de datas definido pelo IBM Digital Analytics não pode ser alterado aqui. No entanto, você pode usar os controles de datas **Intervalo de Segmento** na parte inferior do diálogo para definir um intervalo de datas que se enquadre no intervalo definido no IBM Digital Analytics.
4. Selecione um segmento na lista. Se você estiver modificando (em oposição à criação) um processo de seleção, o intervalo de segmento existente será exibido.

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

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

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

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

Fundir

Use o processo de Mesclagem para especificar quais células de entrada são incluídas e combinadas, e quais são excluídas (suprimidas). Isso permite que você inclua ou exclua células de processos subsequentes em seu fluxograma. Por exemplo, use o processo de Mesclagem para suprimir clientes "que optaram por não participar" que solicitaram que eles não recebessem nenhum material de marketing.

Configurar um processo de Mesclagem

O processo de Mesclagem aceita uma ou mais células de entrada e produz uma célula de saída. Você especifica quais células de entrada são incluídas e combinadas ou excluídas da saída.

1. Dentro de uma campanha, abra um fluxograma para edição.
2. Arraste o processo de Mesclagem da paleta para o seu fluxograma.
3. Conecte um ou mais processos configurados como entrada no processo de Mesclagem.

   Nota: Todas as células de entrada devem ter o mesmo nível de público.
4. Clique duas vezes no processo de Mesclagem no fluxograma.

   O diálogo de configuração do processo é aberto. As células dos processos conectadas ao processo de Mesclagem são listadas na lista de **Entrada**.
5. Use a guia **Método** para especificar se deseja incluir ou excluir células de entrada durante a mesclagem. Selecione uma célula na lista de **Entrada** e a inclua em uma das seguintes listas:
   - **Registros a Incluir**: os IDs nas células que você inclui nessa lista são combinados em uma lista de IDs exclusivos.
   - **Registros a Excluir**: os IDs nas células que você inclui nessa lista não são incluídos na saída mesclada. Por exemplo, utilize essa opção para excluir Saídas Opt.
6. Especifique como mesclar as listas de células de entrada que estão na lista **Registros a Incluir**:

- **Mesclar/Limpar na Inclusão**: Esta opção produz uma lista de IDs exclusivos que existem em pelo menos uma célula de entrada. IDs duplicados são incluídos apenas uma vez. Este método utiliza uma lógica "OR" ou "ANY". Por exemplo: Inclua o cliente A se esse cliente estiver em *qualquer uma das células*, **Gold.out** OU **Platinum.out**.
- **Corresponder (AND) na Inclusão**: Inclua apenas os IDs que existem em todas as células de entrada. Este método utiliza uma lógica "AND" ou "ALL". Por exemplo: Inclua o cliente A somente se esse ID existir em *ambas as células*: **Gold.out** E **LoyaltyProgram.out**. Esta opção é útil quando você quiser incluir clientes que atendem a diversos critérios. Se um ID não existir em todos as células de entrada do processo de Mesclagem, o ID não será incluído.

7. Clique na guia **Limite de Tamanho de Célula** se desejar limitar o número de IDs gerados pelo processo.
8. Use a guia **Geral** da seguinte forma.
   a. **Nome do Processo**: Designe um nome descritivo. O nome do processo é utilizado como o rótulo da caixa no fluxograma. Ele também é usado em diversos diálogos e relatórios para identificar o processo.
   b. **Nome da Célula de Saída**: Esse nome corresponde ao Nome do Processo, por padrão. Ele é usado em diversos diálogos e relatórios para identificar a célula de saída (o conjunto de IDs que o processo produz).
   c. (Opcional) Se você clicar em **Link para Célula de Destino** e vir uma lista de células de destino (definida na Planilha da Célula de Destino para a campanha atual), será possível selecionar uma. O nome da célula do TCS agora exibe o campo Nome da Célula de Saída. Consulte o “Sobre a Planilha da Célula de Destino” na página 157. Consulte também “Para Vincular Células do Fluxograma a Células de Destino Usando o Diálogo de Configuração de Processo” na página 155.
   d. **Código da Célula**: O código da célula tem um formato padrão determinado por seu administrador do sistema e é exclusivo quando gerado Consulte o “Alterando o Código da Célula” na página 153.
   e. **Nota:**Descreva o propósito ou resultado do processo. Por exemplo, indique quais registros está incluindo ou excluindo.
9. Clique em **OK**.

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

Segmento

Use o processo de Segmentação para dividir dados em grupos distintos (segmentos) para receber diferentes tratamentos ou ofertas. Após os segmentos terem sido criados, você conecta o processo de Segmentação a um processo de contato (como CallList ou MailList) para designar tratamentos ou ofertas aos segmentos. Não há limite para o número de segmentos que podem ser criados.

Por exemplo, você pode querer dividir seus clientes nos segmentos valor alto, valor médio e valor baixo com base em seu histórico de compra atual. Cada um desses segmentos pode então receber uma oferta diferente quando conectado a um processo de contato.

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

Importante: Os segmentos criados pelo processo de Segmentação não são os mesmos que os segmentos estratégicos persistentes globalmente criados pelo processo de Criação de Seg, que pode ser usado em qualquer sessão ou campanha.

Segmentando por campo

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

Por exemplo, assuma que deseja designar uma oferta diferente a clientes em cada uma das 10 regiões. Seu banco de dados de cliente contém um campo chamado `regionID`, que indica a região a qual cada cliente pertence. Segmente pelo campo `regionID` para criar os 10 segmentos regionais.

Segmentando por consulta

A opção de segmento por consulta segmenta seus dados com base nos resultados de uma consulta criada por você. Esta opção é mais útil quando é necessário filtrar os dados em um campo para criar os segmentos necessários.

Por exemplo, assuma que deseja dividir seus clientes em segmentos de valor alto (mais de $500), valor médio (de $250 a $500) e valor baixo (abaixo de $250) com base em seu histórico de compras ao longo do último ano. O campo `PurchaseHistory` em seu banco de dados de clientes armazena a quantia total em dólares das compras de cada cliente. Use uma consulta separada para criar cada segmento, selecionando registros com valores no campo `PurchaseHistory` que atendem aos critérios do segmento.

Nota: Também é possível segmentar dados usando SQL bruto.

Usando segmentos como entrada para outro processo Segmento

Os segmentos também podem ser usados como células de entrada para outro processo de Segmento. Por exemplo, assuma que deseja segmentar seus clientes em intervalos de seis anos. Seu banco de dados contém um campo chamado `AgeRange` que designa intervalos de um a seis anos a cada cliente. Segmente pelo campo `AgeRange` para criar os seis segmentos.

Você poderia então usar esses seis segmentos como entrada para outro processo de Segmentação que dividisse ainda mais os clientes por outro campo ou consulta. Por exemplo, assuma que seu banco de dados contenha um campo chamado `PreferredChannel`, que especifica o canal de contado preferencial de cada cliente — mala direta, telemarketing, fax ou email. Usando os segmentos de intervalo de seis anos como entrada, você poderia então criar um segundo processo de Segmentação para segmentar pelo campo `PreferredChannel`. Cada um dos segmentos do intervalo de seis anos é segmentado ainda em quatro segmentos de canal preferencial para produzirem um total de 24 segmentos de saída.

Considerações sobre a segmentação

Considere as opções e diretrizes a seguir ao segmentar dados:

- "Escolhendo um Método de Segmentação" na página 73
- "Tornando segmentos mutuamente exclusivos" na página 73
- "Restringindo o tamanho de segmento" na página 73
- "Selecionando células de origem" na página 73

Escolhendo um Método de Segmentação

Em alguns casos, os mesmos resultados podem ser atingidos quando a segmentação é feita por campo ou por consulta. Por exemplo, assuma que o campo `AcctType` em seu banco de dados divide suas contas de cliente nos níveis Padrão, Preferencial e Premier. A segmentação pelo campo `AcctType` criará três segmentos para esses tipos de conta. É possível atingir os mesmos resultados usando consultas, mas a criação dos segmentos pode requerer a composição de três consultas separadas. Determine o método mais eficiente com base nos dados que estiver segmentando.

Tornando segmentos mutuamente exclusivos

É possível especificar que os segmentos sejam mutuamente exclusivos, significando que cada registro qualificado é garantido de ser colocado em não mais do que um segmento. Quando os segmentos são designados a ofertas, isso assegura que cada cliente receberá apenas uma oferta.

Os registros são colocados no primeiro segmento cujos critérios eles satisfazem, com base em uma ordem de prioridade definida por você. Por exemplo, se um cliente se qualifica para os segmentos 1 e 3, e o segmento 1 está antes do segmento 3 na ordem de prioridade, esse cliente aparecerá apenas no segmento 1.

Restringindo o tamanho de segmento

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

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

Selecionando células de origem

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

Configurar um processo de Segmentação por campo

1. Dentro de uma campanha, abra um fluxograma para edição.
2. Arraste o processo de Segmentação da paleta para o seu fluxograma.
3. Conecte um ou mais processos configurados como entrada no processo de Segmentação.
4. Clique duas vezes no processo de Segmentação no fluxograma.

   O diálogo Configuração do Processo de Segmento aparece. As células dos processos conectados ao processo de Segmentação aparecem na lista de **Entrada**.
5. Na guia **Segmento,** abra a lista suspensa de **Entrada** e selecione a entrada para o processo de Segmentação. Para selecionar diversas células, utilize o botão de reticências ao lado da lista de **Entrada**.
6. Selecione **Segmentar por Campo** e use a lista suspensa para selecionar o campo que deseja usar para criar os segmentos.

   A janela **Criação de Perfil do Campo Selecionado** é exibida e a criação de perfil do campo selecionado inicia automaticamente.

7. Aguarde a conclusão da criação de perfil para assegurar que todos os segmentos sejam corretamente criados. Em seguida, clique em **OK**.

   A lista de segmentos e o campo **Nº de Segmentos** é atualizada com base nos resultados da criação de perfil do campo selecionado. Para realizar a criação de perfil do campo novamente, a qualquer momento, selecione o campo primeiro e clique em **Perfil**.
8. Configure as opções de configuração restantes:
   - "Configuração do Processo de Segmentação: guia Segmentar"
   - "Configuração do Processo de Segmentação: guia Extrair" na página 76
   - "Configuração do Processo de Segmentação: guia Geral" na página 77
9. Clique em **OK**.

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

Configurar um processo de Segmentação por consulta

1. Dentro de uma campanha, abra um fluxograma para edição.
2. Arraste o processo de Segmentação da paleta para o seu fluxograma.
3. Conecte um ou mais processos configurados como entrada no processo de Segmentação.
4. Clique duas vezes no processo de Segmentação no fluxograma.

   O diálogo Configuração do Processo de Segmentação aparece. As células dos processos conectados ao processo de Segmentação aparecem na lista de **Entrada**.
5. Na guia **Segmento,** abra a lista suspensa de **Entrada** e selecione a entrada para o processo de Segmentação. Para selecionar diversas células, utilize o botão de reticências ao lado da lista de **Entrada**.
6. Selecione **Segmentar por Consulta**.
7. Determine o número de segmentos que deseja criar e insira esse número no campo **Nº de Segmentos**.
8. Para construir uma consulta para cada segmento, selecione o segmento e clique em **Editar** para acessar a janela Editar Segmento. Para obter detalhes, consulte "Diálogos Novo Segmento e Editar Segmento" na página 77.
9. Configure as opções de configuração restantes:
   - "Configuração do Processo de Segmentação: guia Segmentar"
   - "Configuração do Processo de Segmentação: guia Extrair" na página 76
   - "Configuração do Processo de Segmentação: guia Geral" na página 77
10. Clique em **OK**.

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

Configuração do Processo de Segmentação: guia Segmentar

A tabela a seguir descreve os controles na guia Segmento da janela **Configuração do Processo do Segmento**.

Tabela 9. Guia Segmentar

Controle	Descrição
Origem	Especifica a entrada para o processo de Segmentação. A lista suspensa contém todas as células de saída a partir de qualquer processo conectado ao processo de Segmentação. Selecione **Diversas Células** se quiser selecionar mais de uma entrada.
Segmento por campo	Especifica um campo para usar como dados de segmentação. Os dados são segmentados usando os valores distintos que existem para o campo selecionado. Cada valor distinto no campo criará um segmento separado.
Botão Perfil	Abre a janela **Criação de Perfil do Campo Selecionado**, que calcula os valores e as distribuições de registros no campo selecionado. Ativo apenas quando estiver segmentando por campo.
Botão Campos Derivados	Abra a janela **Criar Campo Derivado**. Ativo apenas quando estiver segmentando por campo.
Segmento por consulta	Segmenta dados com base em uma consulta criada por você.
Nº de Segmentos	Especifica o número de segmentos a serem criados. Ativo apenas quando estiver segmentando por consulta. Por padrão, são criados três segmentos com os nomes padrão "Segment1", "Segment2" e "Segment3". Ao segmentar por campo: O campo **Nº de Segmentos** é atualizado com base nos resultados de criação de perfil do campo selecionado.
Segmentos mutuamente exclusivos	Especifica se o segmento deve ser mutuamente exclusivo (ou seja, é garantido que cada registro de qualificação cairá em não mais de um segmento).
Criar tabelas de extração	Indica se o segmento deve criar tabelas de Extração para cada célula de saída. A seleção desta opção assegura com que o Campaign possa fornecer um processo posteriormente com as informações necessárias para manter o controle de públicos-alvos duplicados entre segmentos. A seleção dessa caixa de seleção ativa as opções na guia Extração. Esta caixa de seleção é desativada se a opção **Segmentos Mutuamente Exclusivos** for selecionada.
Nome do segmento	Lista todos os segmentos por nome. Por padrão, são criados três segmentos com os nomes padrão "Segment1", "Segment2" e "Segment3". Ao segmentar por campo: Os nomes de segmentos são atualizados com base nos resultados de criação de perfil do campo selecionado. Por exemplo, se estiver segmentando em um campo chamado "Acct_Status" que possua dois valores distintos "A" e "B", dois segmentos serão criados, chamados "Acct_Status_A" e "Acct_Status_B".
Máx. Tamanho	Número máximo de registros permitidos em cada segmento.

Tabela 9. Guia Segmentar (continuação)

Controle	Descrição
Tamanho	Número de registros que atendem aos critérios para o segmento. Antes da execução do processo, este número assume o número total de registro como padrão na célula de saída.
Consulta	Consulta que define os critérios para este segmento. Aparece apenas quando estiver segmentando por consulta.
1 para cima, 1 para baixo	Reordene o segmento selecionado. Os segmentos são processados na ordem listada na tabela.
Botão Novo Segmento	Abre a janela **Novo Segmento**. Ativo apenas quando estiver segmentando por consulta.
Botão Editar	Abre a janela **Editar Segmento** para edição do segmento selecionado.
Remover	Remove o segmento selecionado. Quando um segmento é removido, o campo **Nº de Segmentos** é automaticamente atualizado.
Não executar processos subseqüentes para segmentos vazios	Evita que o recebimento de dados de processos a partir deste processo execute para segmentos vazios.

Configuração do Processo de Segmentação: guia Extrair

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

Tabela 10. guia Extrair

Campo	Descrição
Origem de Dados de Destino	Local no qual a saída deste processo será gravada. O Servidor do Campaign e qualquer outra origem de dados à qual estiver conectado estão disponíveis na lista suspensa **Origem de Dados de Destino**.
Campos Candidatos	Lista de campos disponíveis para extração, incluindo nome do campo e tipo de dados, com base em sua origem de dados de entrada. Se a sua origem de entrada for uma página de entrada no eMessage, cada nome de campo será um atributo da página de entrada. Se o atributo contiver caracteres especiais ou espaços, ele será convertido em um nome do campo válido. Os tipos de dados de todos os atributos de página de entrada são listados como texto. **Nota:** Os nomes de objeto do esquema são limitados a 30 caracteres. Restrinja seus nomes de atributo a 30 caracteres ou menos para produzir nomes de colunas válidos para a saída extraída.
Campos para Extração	Os campos selecionados para extração da lista Campos Candidatos. O Nome da Saída assume como padrão o nome do campo na coluna Campos para Extração.

Tabela 10. guia Extrair (continuação)

Campo	Descrição
Botão Perfil	Abre a janela Criação de Perfil do Campo Selecionado, que calcula os valores e as distribuições de registros no campo selecionado. Ativo apenas quando um nome de campo estiver selecionado na lista **Campos Candidatos**.
Botão de Campos Derivados	Abre a janela Criar Campo Derivado.
Botão Mais	Abre a janela Configurações Avançadas, que inclui a opção de ignorar registros duplicados e especificar como o Campaign identifica duplicatas.

Configuração do Processo de Segmentação: guia Geral

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

- "Alterando o Nome da Célula" na página 150
- "Reconfigurando o Nome da Célula" na página 151
- "Para Copiar e Colar Todas as Células na Grade" na página 152
- "Alterando o Código da Célula" na página 153

Diálogos Novo Segmento e Editar Segmento

A tabela a seguir descreve os controles nos diálogos **Novo Segmento** e **Editar Segmento**. Esses diálogos podem ser acessados a partir do diálogo Configuração de Segmento.

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

Tabela 11. Controles do diálogo Novo Segmento e Editar Segmento

Controle	Descrição
Nome	Nome do segmento.
Máx. Tamanho	Número máximo de registros permitidos no segmento.
Selecionar com Base Em	Especifica uma origem de dados na qual basear sua consulta.
Selecionar todos os registros	Inclui todos os IDs na origem de dados na lista suspensa de Entrada.
Selecionar todos os registros com	Fornece acesso às funções para criação de uma consulta para selecionar apenas determinados IDs com base nos critérios definidos por você.

Tabela 11. Controles do diálogo Novo Segmento e Editar Segmento (continuação)

Controle	Descrição
Botão Avançado	Abre a guia Avançado, que fornece as seguintes opções: • Usar SQL Bruto: Usa uma consulta SQL bruta para segmentar dados. • Usa Escopo de Consulta a partir da Célula de Entrada: Disponível apenas se uma célula de origem para este processo de Segmentação usar uma consulta. Selecione a caixa de seleção para ter a consulta da célula de origem combinada (usando "AND") com os critério de seleção atuais.
Botão de Campos Derivados	Abre a janela Criar Campo Derivado.
Caixa de texto de Consulta e botões	Para obter informações sobre o uso da caixa de texto de consulta e dos campos e botões relacionados, consulte "Criando consultas nos processos" na página 54.

Amostra

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

Configurar um processo de Amostra

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, conecte pelo menos um processo configurado (como um processo de Seleção) à caixa do processo Amostra.
2. Clique duas vezes no processo de Amostra no fluxograma.

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

   Nota: Todas as células selecionadas devem ser definidas no mesmo nível de público.
4. Use o campo **Nº de Amostras/Células de Saída** para especificar quantas amostras criar para cada célula de entrada. Por padrão, três amostras são criadas para cada célula de entrada, com nomes padrão Sample1, Sample2 e Sample3.
5. Para alterar os nomes de amostra padrão, selecione uma amostra na coluna no **Nome de Saída** e, em seguida, digite um novo nome. Pode ser usada qualquer combinação de letras, números e espaços. Não use pontos (.) ou barras (/ ou \).

   Importante: Se o nome de uma amostra for alterado, você deverá atualizar todos os processos subsequentes que usam essa amostra como uma célula de entrada. A alteração no nome de uma amostra pode desconfigurar processos subsequentes conectados. Em geral, você deve editar os nomes de amostra antes de conectar processos subsequentes.
6. Defina o tamanho da amostra dos métodos seguintes. É possível definir o tamanho da amostra pela porcentagem ou número de registro:

- Para definir o tamanho da amostra por porcentagens: Selecione **Especificar Tamanho Por %**, então clique duas vezes no campo **Tamanho** para indicar a porcentagem dos registros para usar em cada amostra. Use o campo **Tamanho Máximo** se você desejar limitar o tamanho da amostra. O padrão é **Ilimitado**. Repita cada amostra listada na coluna do Nome de Saída, ou use a caixa de seleção **Todos Restantes** para designar todos os registros restantes para aquela amostra. É possível selecionar **Todos Restantes** apenas para uma célula de saída.
- Para especificar o número de registros para cada tamanho de amostra: Selecione **Especificar Tamanho Por # Registro**, então clique duas vezes no campo **Tamanho Máximo** para especificar o número máximo de registros alocados para o primeiro grupo de amostra. Especifique o **Tamanho Máximo** para a próxima amostra na coluna Nome da saída ou use a caixa de seleção **Todos Restantes** para designar todos os registros para aquela amostra. É possível selecionar **Todos Restantes** apenas para uma célula de saída.

7. Assegure-se de que cada amostra na lista **Nome de Saída** tenha um Tamanho definido ou tenha a opção **Todos os Restantes** marcada.
8. (Opcional) Clique em **Calculadora de Tamanho de Amostra** para usar a calculadora para ajudá-lo a entender o significado estatístico dos tamanhos de amostra na avaliação dos resultados da campanha. É possível especificar um nível de precisão inserindo um limite de erro e calculando o tamanho da amostra necessário, ou é possível inserir um tamanho de amostra e calcular o limite de erro resultante. Os resultados são relatados com um nível de confiança de 95%.
9. Na seção **Método de Amostragem**, especifique como construir as amostras:
   - **Amostra Aleatória**: Use esta opção para criar grupos de controle estatisticamente válidos ou conjuntos de teste. Esta opção aleatoriamente designa registros a grupos de amostra usando um gerador de números aleatórios com base no valor inicial especificado. Os valores iniciais são explicados posteriormente nestas etapas.
   - **Todos os Outros X**: Esta opção coloca o primeiro registro na primeira amostra, o segundo registro na segunda amostra, até o número de amostras especificado. Esse processo se repete até que todos os registros tenham sido alocados a um grupo de amostra. Para usar esta opção, você deve especificar as opções **Ordenado Por** para determinar como os registros são classificados em grupos. As opções **Ordenado Por** são explicadas posteriormente nessas etapas.
   - **Porções Sequenciais**: Esta opção aloca os primeiros *N* registros na primeira amostra, o conjunto seguinte na segunda amostra, e assim por diante. Esta opção é útil para criação de grupos com base no decil da parte superior (ou algum outro tamanho) com base em algum campo classificado (por exemplo, compras acumulativas ou pontuações modelo). Para usar essa opção, você deve especificar as opções **Ordenado Por** para determinar como os registros são classificados em grupos. As opções **Ordenado Por** são explicadas posteriormente nessas etapas.
10. Se tiver selecionado **Amostra Aleatória**, na maioria dos caso você poderá simplesmente aceitar o valor inicial padrão.

    Em casos raros, você pode querer clicar em **Escolher** para aleatoriamente gerar um novo valor inicial ou inserir um valor numérico no campo **Valor Inicial**. A seguir há exemplos de quando você poderá ter que usar um novo valor inicial:

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

11. Se tiver selecionado **Todos os Outro X** ou **Partes Sequenciais**, você deve especificar como os registros serão classificados. A ordem de classificação determina como os registros serão alocados aos grupos de amostra:
    a. Selecione um campo **Ordenado Por** na lista suspensa ou use um campo derivado clicando em **Campos Derivados**.
    b. Selecione **Crescente** para classificar campos numéricos em ordem crescente (de baixo para cima) e classificar campos alfabéticos em ordem alfabética. Se você optar por **Decrescente**, a ordem de classificação é revertida.
12. Clique na guia **Geral** se desejar modificar o padrão **Nome do Processo** e **Nomes da Célula de Saída**. Por padrão, os nomes das células de saída consistem no nome do processo seguido pelo nome da amostra e um dígito. É possível aceitar os **Códigos de Célula** padrão ou desmarcar a caixa **Gerar Código de Célula Automaticamente** e designar códigos manualmente. Insira uma **Nota** para descrever claramente o propósito do processo de Amostra.
13. Clique em **OK**.

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

Sobre a Calculadora de Tamanho de Amostra

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

Usar a calculadora de tamanho de amostra

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

   A janela Calculadora de Tamanho de Amostra é exibida.
2. Em **Estimativa de Taxa de Resposta**, insira suas estimativas de taxas de resposta mínima e máxima esperadas de sua campanha de marketing.

   Esses dois valores devem ser porcentagens entre 0 e 100. Quanto mais baixa a taxa de resposta esperada, maior deve ser o tamanho da amostra para atingir o mesmo nível de precisão.
3. Em **Estimativa de Modelagem**, forneça informações de estimativa de modelagem.
   - Se estiver usando um modelo, selecione **Nenhum Modelo**.
   - Se estiver usando um modelo, selecione **Desempenho de Modelo** e, em seguida, insira a porcentagem de desempenho de modelo adequada. Isso representa a área sob a curva de elevação e é relatada no relatório **Desempenho do Modelo**.
4. Para calcular o tamanho de amostra necessário para um limite de erro específico:

a. No campo **Limite de Erro (+ ou -)**, insira um valor entre 0 e 100 para o limite de erro aceitável.
b. Clique em **Calcular Tamanho de Amostra**. O tamanho de amostra mínimo necessário para atingir o limite de erro especificado é exibido na caixa de texto Tamanho Mínimo de Amostra.

5. Para calcular o limite de erro esperado com um tamanho de amostra particular:
   a. Insira o tamanho de amostra na caixa de texto **Tamanho Mínimo de Amostra**.
   b. Clique em **Calcular Limite de Erro**.

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

   A janela Calculadora de Tamanho de Amostra é fechada.

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

Público

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

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

Por exemplo, é possível usar o processo de Público para:

- Selecionar um cliente por residência com base em alguma regra de negócios (por exemplo, indivíduo do sexo masculino idoso ou a pessoa com o saldo da conta mais alto);
- Selecionar todas as contas pertencentes a um conjunto particular de clientes;
- Selecionar todas as contas com um saldo negativo pertencente a um conjunto particular de clientes;
- Selecionar todas as residências com indivíduos que possuem contas correntes;
- Selecionar clientes com três ou mais compras dentro de um intervalo de tempo especificado.

Nota: O processo de Público pode selecionar qualquer tabela definida, assim é possível usá-lo como um processo de nível superior em seu fluxograma para inicialmente selecionar dados.

Níveis de público

Os níveis de público são definidos pelos administradores do Campaign para representarem diferentes alvos de campanha em potencial como conta, clientes, residência, produto ou divisão de negócios. Os níveis de público são frenquentemente, mas não sempre, hierarquicamente organizados. Aqui há alguns exemplos de níveis de público hierárquico que são comumente localizados em banco de dados de marketing do cliente:

- Residência > Cliente > Conta
- Empresa > Divisão > Cliente > Produto

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

Os níveis de público são criados e mantidos por um administrador do Campaign. A mudança de um nível de público para outro requer que todos os níveis de público que você usa tenham chaves definidas dentro da mesma tabela. Isso oferece um mecanismo de "visualização" para alternar de um nível para outro.

Os níveis de público são globais e estão conectados a cada tabela base mapeada. Assim, quando um fluxograma for carregado, os níveis de público são carregados juntamente com os mapeamentos de tabela dentro desse fluxograma.

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

No processo de Público, você especifica um nível de público de entrada e um nível de público de saída. Os níveis de público de entrada e saída podem ser os mesmos (por exemplo, Cliente) ou diferente (por exemplo, Cliente e Residência). Use o processo de Público para continuar dentro do mesmo nível de público ou para alternar os níveis de público.

Economia doméstica

"Economia doméstica" é um termo geral para descrever a redução do número de membros no nível de público atual pela definição de escopo usando outro nível de público. Um dos exemplos mais comuns de economia doméstica é identificar um único indivíduo como alvo dentro de cada residência. Você pode selecionar um indivíduo por residência de acordo com uma regra de negócios de marketing como:

- O indivíduo com o valor mais alto em dólares em todas as contas;
- O indivíduo com as maiores compras em uma categoria do produto específica;
- O indivíduo com a maior posse; ou
- O indivíduo do sexo masculino mais jovem acima dos 18 anos na residência.

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

Alternando níveis

Algumas campanhas complexas requerem processamento em diferentes níveis de público para chegar à lista de entidades de destino final. Isso pode envolver a inicialização em um nível de público, a execução de alguns cálculos e a obtenção desta saída e, em seguida, a mudança para outro nível de público e a execução de outros cálculos.

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

- Elimina todas as contas de clientes que satisfazem determinados critérios (por exemplo, eliminar qualquer conta que esteja inadimplente);

- Elimina contas particulares que satisfaçam determinados critérios (por exemplo, elimina todas as contas de baixa lucratividade).

Nesse exemplo, a campanha pode iniciar no nível do cliente, executar supressões de nível do cliente (suprimir contas inadimplentes), alternar para o nível de conta, aplicar supressões de nível de conta (suprimir contas de baixa lucratividade) e, em seguida, alternar de volta ao nível de cliente para obter as informações finais de contato.

Configurando o processo de Público

Para usar o processo de Público, você deve trabalhar com tabelas para as quais diversos níveis de público estejam definidos. Esses níveis, definidos dentro de uma única tabela, fornecem um relacionamento para "converter" de um nível para outro.

- Uma chave é definida como chave "primária" ou "padrão" para a tabela. Essa chave padrão representa o público usado mais frequentemente para esta origem de dados.
- As outras chaves são chaves "alternativas" que estão disponíveis para alternâncias dos níveis de público.

Depois de alternar os níveis de público, o Campaign exibe apenas as tabelas cuja chave padrão esteja definida no mesmo nível de público. Se você trabalhar em níveis diferentes de público regularmente, poderá ser necessário mapear a mesma tabela mais de uma vez dentro do Campaign, cada vez com uma chave primária/padrão diferente. O nível padrão associado a uma tabela é especificado durante o processo de mapeamento da tabela. Para obter informações adicionais sobre o mapeamento de tabelas, consulte o Guia do Administrador do Campaign.

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

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

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

Configurar um processo de Público

1. Dentro de uma campanha, abra um fluxograma para edição.
2. Arraste o processo de Público da paleta para o seu fluxograma.

   O processo de Público pode selecionar em quaisquer tabelas definidas, portanto, você também pode usá-lo como um processo de nível superior em seu fluxograma para inicialmente selecionar dados. Também é possível conectar um ou mais processos configurados (como um processo de Seleção ou de Mesclagem) como entrada para o processo de Público.
3. Clique duas vezes no processo de Público no fluxograma.
4. Na guia Origem, abra a lista de **Entrada** e especifique a origem de dados para o processo. Se os processos estiverem conectados ao processo de Público, suas células de entrada serão listadas, portanto, será possível selecioná-las como entrada. Também é possível selecionar um Segmento ou Tabela.

   O nível de público correspondente à entrada selecionada agora é exibido ao lado do campo de **Entrada**. Se não houver nenhuma entrada, o nível de público será mostrado como "não selecionado".

Observe que as opções de **Seleção** também indicam o nível de público de entrada. Por exemplo, se o nível de público for Cliente, você poderá selecionar **Uma Entrada por Cliente**.

5. Selecione o público de saída na lista **Escolher Público**. A lista exibe os níveis de público definidos para tabelas que contêm chaves definidas no mesmo nível de público que a origem de dados de entrada. Se uma tabela tiver mais de um nível de público, cada nível estará disponível como uma entrada na lista **Escolher Público**.

   Nota: Se não vir o nível de público esperado, você poderá tentar o remapeamento de uma tabela.

   As opções de **Seleção** agora refletem ambos os níveis de público, de entrada e de saída.

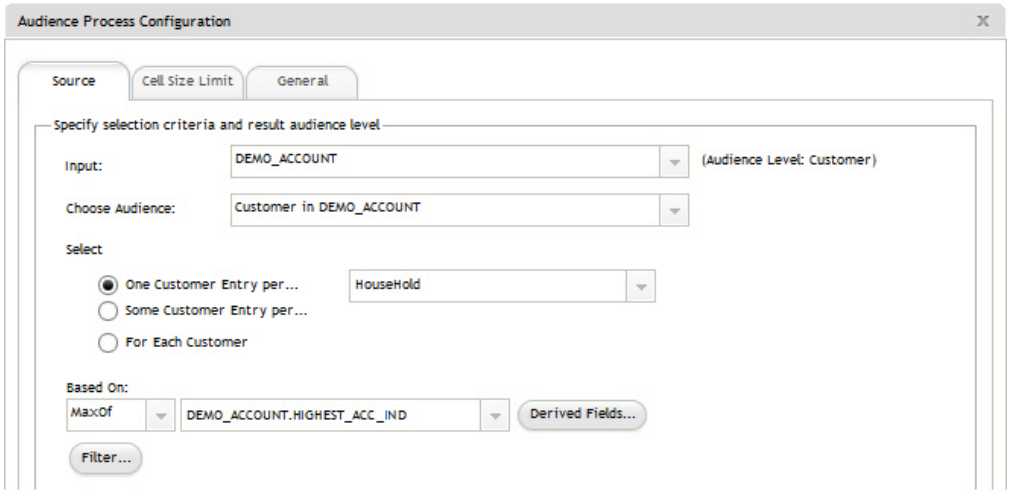
   Por exemplo, se sua entrada tiver um nível de público Residência e você optar por um nível de público de saída Indivíduo, as opções de **Seleção** serão rotuladas: **Todas as Entradas de ID de Indivíduo**, **Algumas Entradas de ID de Indivíduo**, **Uma Entrada de ID do Indivíduo por ID de Residência**. Agora é possível especificar como os IDs serão selecionados enquanto você comuta de um nível de público para outro.

6. Use as opções **Seleção** e **Filtro** para especificar como deseja que os registros sejam selecionados. As opções disponíveis dependem de se você está selecionando Todos os IDs (nesse caso, não é permitida filtragem), comutando níveis ou permanecendo no mesmo nível. Para obter detalhes sobre como selecionar e filtrar com base em você ter alternado os níveis de público, consulte:
   - Usando os mesmos níveis de público de entrada e saída
   - Usando diferentes níveis de público de entrada e saída
7. Use a guia **Limite de Tamanho da Célula** se quiser limitar o número de IDs gerados pelo processo.
8. Use a guia **Geral** da seguinte forma.
   a. **Nome do Processo**: Designe um nome descritivo. O nome do processo é utilizado como o rótulo da caixa no fluxograma. Ele também é usado em diversos diálogos e relatórios para identificar o processo.
   b. **Nome da Célula de Saída**: Esse nome corresponde ao Nome do Processo, por padrão. Ele é usado em diversos diálogos e relatórios para identificar a célula de saída (o conjunto de IDs que o processo produz).
   c. (Opcional) Se você clicar em **Link para Célula de Destino** e vir uma lista de células de destino (definida na Planilha da Célula de Destino para a campanha atual), será possível selecionar uma. O nome da célula do TCS agora exibe o campo Nome da Célula de Saída. Consulte o “Sobre a Planilha da Célula de Destino” na página 157. Consulte também “Para Vincular Células do Fluxograma a Células de Destino Usando o Diálogo de Configuração de Processo” na página 155.
   d. **Código da Célula**: O código da célula tem um formato padrão determinado por seu administrador do sistema e é exclusivo quando gerado Consulte o “Alterando o Código da Célula” na página 153.
   e. **Nota**: Descreva o propósito ou resultado do processo (por exemplo, "Esta caixa contata um indivíduo por residência").
9. Clique em **OK**.

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

Exemplo: processo de Público

A figura a seguir mostra um processo de Público configurado.



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

Exemplo: Filtrando registros

Quando você configura um processo de Público para selecionar IDs com base em uma contagem, ou em uma função estatística (**MaxOf** , **MedianOf** , **MinOf**) ou **Any One** , o botão **Filter** se torna disponível. Quando você clica em **Filtrar**, a janela Especificar Critérios de Seleção é exibida, que permite inserir uma expressão de consulta para especificar quais registros serão usados no cálculo **Baseado Em** .

Nota: Os critérios de filtro são aplicados antes do cálculo Baseado Em ser executado, permitindo remover registros da consideração.

Por exemplo, é possível restringir o intervalo de data ao longo do qual uma operação é executada. Para usar apenas transações de compra ao longo do último ano, é possível inserir uma expressão de consulta de filtro como:

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

Em seguida, se estiver fazendo um cálculo **Baseado Em** que escolhe a soma do campo **Quantia**, apenas as quantias a partir das transações dentro do último ano são somadas juntas.

Usando os mesmos níveis de público de entrada e saída

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

- “Selecionar uma entrada <Público de Entrada/Saída> por <Público Diferente>” na página 86

• “Selecionar alguns registros de <Público> por <Público Diferente>” na página 87
• “Selecionar entradas para cada entrada nesse nível de público” na página 88

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

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

As opções de **Seleção** incluem:

Tabela 12. As opções de Seleção para configuração do processo de Público

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

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

Escolha esta opção se os níveis de público de entrada e saída forem os mesmos, mas um nível diferente de público for usado para definir o escopo da saída. Por exemplo, é possível selecionar o cliente dentro de cada residência que tem a conta mais antiga. O nível de público de entrada é cliente, o nível de público de saída é cliente, a definição de escopo é pelo nível de Residência, usando `MinOf(BaseInfo.AcctStartDt)` para seleção.

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

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

   As opções de **Seleção** relevantes se tornam disponíveis.
2. Selecione a opção **Uma Entrada Por**.

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

   Todos os níveis de público definidos alternativos (diferentes do público de entrada) aparecem na lista.
4. Escolha um valor a ser usado na lista suspensa **Baseado Em**:
   - **Qualquer Um** elimina a necessidade de escolher um valor **Baseado Em**
   - **MaxOf** retorna o valor máximo do campo selecionado
   - **MedianOf** retorna o valor mediano do campo selecionado
   - **MinOf** retorna o valor mínimo do campo selecionado

Cada uma dessas funções retornará exatamente um membro do nível de público de entrada. Se mais de uma entrada estiver ligada no valor máximo, mínimo ou mediano, a primeira entrada encontrada será retornada.

5. Se tiver selecionado um critério **Baseado Em** diferente de **Qualquer Um**, selecione um campo no qual a função opere. Essa lista suspensa inclui todos os campos da tabela selecionada no campo **Escolher Público** e quaisquer tabelas de dimensões mapeadas. Expanda uma tabela clicando no sinal "**+**". Os campos derivados criados são listados na parte inferior.

   Por exemplo, para selecionar o portador da conta de cada residência com o saldo de conta mais alto, você deveria selecionar "**MaxOf**" para os critérios **Baseado Em** e `Acct_Balance` na lista de campos da tabela.

   Também é possível criar ou selecionar campos derivados clicando em **Campos Derivados**.

6. (Opcional) Se tiver selecionado uma contagem como base, o botão **Filtro** se torna disponível.

   Use a função **Filtro** para reduzir o número de IDs que estarão disponíveis no cálculo **Baseado Em**. Por exemplo, você poderia querer selecionar clientes com base no saldo médio da conta nos último seis meses, mas antes de fazer isso, poderia querer filtrar todos os clientes cujas contas estão inativas.

   Para filtrar registros antes de executar um cálculo **Baseado Em** , clique em **Filtrar**. A janela Especificar Critérios de Seleção é exibida. É possível inserir uma expressão de consulta para especificar quais registros serão usados no cálculo **Baseado Em**. Os critérios de filtro são aplicados antes da execução do cálculo **Baseado Em**, permitindo que você remova registros que deseja considerar.

7. Clique em **OK** para salvar sua consulta e fechar a janela Especificar Critérios de Seleção.
8. Continue configurando o processo preenchendo os campos nas guias restantes.

Selecionar alguns registros de <Público> por <Público Diferente>

Esta seleção indica que há diversas entradas por público. Nessa situação, os níveis de público de entrada e saída são os mesmos, mas um nível de público diferente é usado para definir o escopo da saída. Você pode selecionar esta opção, por exemplo, para selecionar todos os clientes dentro de cada residência que fizeram compras de mais de $100 (o nível de público de entrada é cliente, o nível de público de saída é cliente, a definição de escopo é pelo nível de Residência, usando `Valor de Compra Máximo>$100`.

Além da criação de uma consulta, o critério Baseado Em também suporta palavras-chaves permitindo a execução do equivalente funcional de uma função de macro GROUPBY.

1. Selecione uma origem de entrada para Entradas e o mesmo nível de público para o público de saída no processo de Público. As opções de Seleção relevantes se tornam disponíveis.
2. Selecione a opção Alguma Entrada Por... Uma lista suspensa aparece próxima à opção selecionada.
3. Selecione um nível de público na lista suspensa. Todos os níveis de público definidos alternativos (diferentes do público de entrada) aparecem na lista.
4. Clique no campo Baseado Em para inserir uma consulta. A janela Especificar Critérios de Seleção é exibida.
5. Insira ou construa uma expressão de consulta válida e, em seguida, clique em OK para salvar sua entrada e fechar a janela Especificar Critérios de Seleção.

6. Continue configurando o processo preenchendo os campos nas guias restantes.

Selecionar entradas para cada entrada nesse nível de público

Esta seleção indica que há diversas seleções de diversos níveis de público. Selecione esta opção se o número de membros nos níveis de público selecionados satisfizer alguma condição (por exemplo, `Número de Contas > 1` ou `Número de Compras > 3`).

Nota: Esta opção está disponível apenas se o nível de público de entrada não estiver normalizado (ou seja, o ID de registro não for exclusivo na tabela de Escolha de Nível selecionada) e os níveis de entrada e saída forem os mesmos. Ela é a única opção disponível se nenhuma chave alternativa tiver sido definida para suas tabelas de público de saída.

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

   As opções de **Seleção** relevantes se tornam disponíveis.

2. Selecione a opção **Para Cada**.

   Nota: Esta opção está disponível apenas se o nível de público não estiver normalizado (ou seja, o ID de registro não for exclusivo na tabela de Escolha de Nível selecionada).

   Uma lista suspensa aparece próxima à opção selecionada.

3. Escolha uma seleção **Baseada Em**.

   Se a tabela selecionada em **Escolher Público** (ou seja, o público de saída) não estiver normalizada, poderá ocorrer duplicação em seus resultados. É possível usar um método **Baseado Em** para o Campaign usar ao selecionar registros, para evitar duplicação. Por exemplo, se os seus resultados puderem incluir mais de um indivíduo na mesma residência, é possível usar **Baseado Em** para selecionar apenas um indivíduo dessa residência, com base no critério configurado neste recurso.

   Você deve selecionar um dos métodos **Baseado Em**, **Contagem** ou **Condição**:

   - Especifique uma **Contagem** para usar em **Baseado Em**:

   Esta opção permite selecionar o ID de `<Nível de Público de Entrada>`, em que o número de ocorrências do ID de `<Nível de Público de Entrada>` satisfaz a condição especificada.

   Para alternar entre diferentes relacionamentos (<,<=,>,>=,=), clique no botão operador repetidamente até que a relação desejada seja exibida.

   -- OU --

   - Especifique uma **Condição** para usar em **Baseado Em**:

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

   A janela Especificar Critérios de Seleção é exibida.

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

4. (Opcional) Se tiver selecionado uma contagem como base, **Filtro** se torna disponível.

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

   Para filtrar registros antes de executar um cálculo **Baseado Em**, clique em **Filtrar**. A janela Especificar Critérios de Seleção é exibida. É possível inserir uma expressão de consulta para especificar quais registros serão usados no

cálculo **Baseado Em**. Os critérios de filtro são aplicados antes da execução do cálculo **Baseado Em**, permitindo que você remova registros que desejar considerar.

5. Clique em **OK** para salvar sua consulta e fechar a janela Especificar Critérios de Seleção.
6. Continue configurando o processo preenchendo os campos nas guias restantes.

Usando diferentes níveis de público de entrada e saída

Se forem selecionados públicos de entrada e saída diferentes para a lista **Escolher Público** e a lista **Entrada**, é possível usar as opções de **Seleção** para executar as operações a seguir:

- "Selecionar todas as entradas de <Nível de Público de Saída>"
- "Selecionar algumas entradas <Nível de Público de Saída Diferente>" na página 90
- "Selecionar um <Público de Saída> por <Público de Entrada Diferente>" na página 90

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

As opções de **Seleção** incluem:

Tabela 13. As opções de Seleção para configuração do processo de Público (entrada e saída diferente)

Método	Descrição	Exemplo
Todas	Seleciona todos os membros do nível de público de entrada, com escopo definido por outro nível de público	Todos os clientes por residência
Alguns	Seleciona alguns membros do nível de público de saída, mantendo apenas os IDs que satisfazem uma condição especificada	Todos os clientes com idade de 18 anos ou mais dentro da residência
Um Por	Seleciona um registro de público de saída para cada registro de público de entrada	Um cliente por residência

Selecionar todas as entradas de <Nível de Público de Saída>

Selecione esta opção para alternar para o nível de público de saída sem executar nenhuma filtragem (por exemplo, para selecionar todos os clientes em uma residência ou todas as contas pertencentes a um cliente). Isso cria uma célula de saída com todas as entradas de nível de público de saída associadas aos IDs de entrada. Ela alterna os níveis de público sem aplicar nenhum critério de seleção ou filtro.

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

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

   A opções **Seleção** se torna disponível.
2. Selecione **Todos <Nível de Público de Saída> Entradas**.

3. Clique em **OK** para fechar o diálogo de configuração do processo de Público e salvar a configuração.

Selecionar algumas entradas <Nível de Público de Saída Diferente>

Selecione esta opção para alternar do nível de público de entrada para um nível de público de saída diferente, mantendo apenas os IDs que satisfaçam uma condição especificada. Por exemplo, você poderia selecionar todos os clientes com 18 anos de idade ou mais dentro de uma residência, ou selecionar todas as contas de um cliente com saldos positivos.

Os critérios **Baseado Em** permitem inserir uma expressão de consulta para limitar as entradas de nível de público de saída selecionadas.

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

   As opções de **Seleção** se tornam disponíveis.
2. Selecione **Alguns <Nível de Público de Saída> Entradas**.

   O campo **Baseado Em** se torna disponível.
3. Clique no campo **Baseado Em** para inserir um consulta.

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

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

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

Esta opção está disponível apenas se o nível de público de entrada não estiver normalizado (ou seja, o ID de registro não for exclusivo na tabela **Escolha de Nível** selecionada).

Além da criação de uma consulta, o critério **Baseado Em** também suporta palavras-chaves permitindo a execução do equivalente funcional de uma função de macro `GROUPBY`.

1. Selecione uma origem de entrada para **Entrada** e um público de saída para o processo de Público.

   As opções de **Seleção** se tornam disponíveis.
2. Selecione **Um <Nível de Público de Saída> por <Nível de Público de Entrada>**.
3. Selecione um valor na lista suspensa **Baseada Em**.

   A seleção de campo, usando a lista suspensa à direita, se torna inativa quando você seleciona **Qualquer Um**. Se essa for a sua seleção, ignore a etapa 5.
4. Selecione um campo na lista suspensa próxima a qual a função **Baseada Em** se relaciona:

   a. Clique na caixa de texto **Baseada Em**.

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

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

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

c. (Opcional) Crie campos derivados clicando em **Campos Derivados**.

5. (Opcional) Para filtrar registros antes de executar o cálculo **Baseado Em**, use o **Filtro**.
6. Clique em **OK** para fechar o diálogo de configuração do processo de Público, salvando suas entradas.

Exportar

O processo de Extração permite selecionar campos a partir de um tabela e os escreve em outra tabela para processamento subsequente. Ele é projetado para eliminar uma grande quantidade de dados até um tamanho gerenciável para operações subsequentes, resultando em amplas melhorias no desempenho.

O processo de Extração pode aceitar entrada de uma célula (se ele estiver conectado a um processo de **Seleção**, por exemplo), tabela única, segmento estratégico, lista otimizada (apenas Contact Optimization) ou página de entrada do eMessage (apenas eMessage). Se tiver selecionado um segmento estratégico como entrada, você deve uni-lo a uma tabela antes de poder extrair campos.

Se você tiver diversos processos de Extração em uma série, apenas os campos no final do processo de Extração são gravados.

Se você usar diversos processos de Extração em paralelo (ou seja, em diferentes ramificações no mesmo fluxograma), eles se comportam da mesma forma que os campos derivados persistentes:

- Os campos extraídos se conectam à célula de entrada
- Os campos extraídos são calculados antes da execução da consulta nesse processo
- Os diversos campos extraídos estão disponíveis em processos subsequentes
- Quando campos extraídos são enviados a um processo de contato:
  - Se um campo extraído não estiver definido para uma célula, seu valor = NULL
  - Se um único ID estiver em mais de um célula, uma linha é gerada como saída para cada célula
- Quando campos extraídos são enviados a um processo de Segmentação ou de Decisão, um campo extraído deve existir em todas as células de entrada selecionadas para ele ser usado na segmentação por consulta.

Tabelas extraídas

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

Diferentemente de uma tabela temporária, uma tabela extraída *não* é excluída no final de uma execução de fluxograma. Ela precisa persistir para que os usuários possam continuar a acessá-la para executar operações nela como, por exemplo, como criação de perfil de seus campos.

Uma tabela extraída é excluída apenas quando você excluir seu processo de Extração, fluxograma, campanha ou sessão associados.

Nota: Para conservar espaço no datamart, seu administrador do sistema pode excluir periodicamente tabelas com um prefixo **UAC_EX**. Nota, todavia, se essas tabelas forem removidas, antes de executar novamente seus fluxogramas ou tentar criar perfis dos campos nas tabelas agora ausentes, os usuários devem primeiro executar novamente seus processos de Extração afetados. Caso contrário, o Campaign gera erros "Tabela Não Localizada".

Exemplo: Extraindo dados da transação

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

Mesmo se o Campaign tiver criado uma tabela temporária para esses clientes, a união deles de volta à tabela de transação de compra implicaria na obtenção de aproximadamente 90% de linhas dos 4 Gb (e descartar todas as transações com exceção dos últimos três meses) para executar uma macro `GROUPBY`, por exemplo.

Em vez disso, é possível configurar um processo de Extração (colocado no nível da transação de compra) para extrair todas as transações dentro dos últimos três meses, colocá-las em uma tabela no banco de dados e, em seguida, subsequentemente executar as macros `GROUPBY` e outros cálculos contra ela (por exemplo, mínimo/máximo e média).

Pré-requisitos para extração de dados de páginas de entrada do eMessage

Os pré-requisitos a seguir devem ser atendidos antes de poder configurar um processo de Extração para aceitar entrada de páginas de entrada do eMessage:

- O eMessage deve estar instalado, em execução e ativado.
- As páginas de entrada do eMessage devem estar adequadamente configuradas.
- A distribuição de correspondência deve ser executada e devem ser recebidas respostas dos destinatários de correio.

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

Configurando um processo de Extração

O procedimento para configuração do processo de Extração difere dependendo de qual das origens de entrada a seguir você escolher:

- “Extrair dados de uma célula, uma tabela única ou um segmento estratégico”
- “Extrair dados de uma página de entrada do eMessage” na página 94
- Lista otimizada (consulte o *Guia do Usuário do Contact Optimization*)

Extrair dados de uma célula, uma tabela única ou um segmento estratégico

1. Dentro de uma campanha, abra um fluxograma para edição.
2. Arraste o processo de Extração da paleta para o seu fluxograma.
3. Clique duas vezes na caixa de processo de Extração no fluxograma.

O diálogo de configuração do processo é aberto.

4. Na guia **Origem**, selecione uma célula de entrada, uma tabela única ou um segmento estratégico na lista **Entrada**. Se você selecionar um segmento estratégico, associe-e com uma tabela ao selecionar uma tabela na lista **Selecionar com Base em**.
5. Especifique os registros para usar como entrada:
   - Escolha **Selecionar Todos os Registros** para incluir todos os registros da origem de dados de entrada.
   - Escolha **Selecionar Registros Com** para selecionar registros fazendo uma consulta.
6. Se você selecionou **Selecionar Registros Com**, crie uma consulta usando um dos métodos a seguir.

   Nota: Para obter instruções completas, consulte "Criando consultas nos processos" na página 54.
   - **Apontar e Clicar**: Clique nas células **Nome do Campo**, **Operador** e **Valor** para selecionar valores para construir uma expressão. Uso **E/Ou** para combinar expressões. Este método fornece a maneira mais fácil de criar uma consulta e ajuda a evitar erros de sintaxe.
   - **Construtor de Texto**: Use esta ferramenta para escrever SQL bruto ou usar as macros fornecidas. É possível usar o **Auxiliar de Fórmula** no Text Builder para selecionar macros fornecidas, incluindo operadores lógicos e funções sequenciais.

   Com qualquer um dos métodos, é possível selecionar campos na lista Campos Disponíveis, incluindo Campos Gerados e Campos Derivados do IBM Campaign.

   Nota: Se sua consulta incluir um campo de tabela que tenha o mesmo nome que um Campo Gerado do Campaign, você deve qualificar o nome do campo. Use a sintaxe a seguir: `<table_name>.<field_name>`
7. Na guia **Extrair**, use o campo **Origem de Dados de Destino** para selecionar um local de saída:
   - Para armazenar os dados no formato binário, selecione **IBM Campaign Server**.
   - Para armazenar os dados em uma tabela exclusivamente nomeada com um prefixo `UAC_EX`, selecione um banco de dados disponível.
8. Na guia **Extrair**, selecione campos na lista de **Campos Candidatos**e inclua-os na lista **Campos a Extrair**. Use os controles para remover ou reordenar campos. Para obter informações sobre o uso da guia Extrair, consulte "Referência da guia Extração" na página 95.
9. Opcionalmente, use a guia **Limite de Tamanho de Célula** para limitar o número de IDs gerados pelo processo. Consulte "Limitando o Tamanho das Células de Saída" na página 147.
10. Opcionalmente, use a guia **Dimensão** para incluir tabelas de dimensões existentes na tabela de extrações e especifique os campos-chave para junção. A tabela de extrações se torna uma tabela base para as tabelas de dimensões e pode ser usada em processos de recebimento de dados.
11. Use a guia **Geral** da seguinte forma.
    a. **Nome do Processo**: Designe um nome descritivo. O nome do processo é utilizado como o rótulo da caixa no fluxograma. Ele também é usado em diversos diálogos e relatórios para identificar o processo.

b. **Nome da Célula de Saída**: Esse nome corresponde ao Nome do Processo, por padrão. Ele é usado em diversos diálogos e relatórios para identificar a célula de saída (o conjunto de IDs que o processo recupera).

   (Opcional) Se você clicar em **Link para Célula de Destino** e vir uma lista de células de destino (definida na Planilha da Célula de Destino para a campanha atual), será possível selecionar uma. O nome da célula do TCS agora exibe o campo Nome da Célula de Saída.

   Consulte o "Sobre a Planilha da Célula de Destino" na página 157. Consulte também "Para Vincular Células do Fluxograma a Células de Destino Usando o Diálogo de Configuração de Processo" na página 155.

c. **Código da Célula**: O código da célula tem um formato padrão determinado por seu administrador do sistema e é exclusivo quando gerado Consulte o "Alterando o Código da Célula" na página 153.

d. **Nota:**Descreva o propósito ou resultado do processo. Uma prática comum é para fazer referência aos critérios de seleção.

12. Clique em **OK**.

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

Extrair dados de uma página de entrada do eMessage

Assegure que seu ambiente do IBM atenda os requisitos antes de tentar extrair dados da página de entrada do eMessage. Para obter informações adicionais, consulte "Pré-requisitos para extração de dados de páginas de entrada do eMessage" na página 92.

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

   O diálogo de configuração do processo é exibido.
2. Na guia **Origem**, selecione as Páginas de Entrada do **eMessage**.
3. Na janela pop-up, selecione uma página de entrada do eMessage como entrada.

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

- Para alterar o nome de saída padrão de um campo para extração, selecione o campo na lista **Campos para Extração**, clique no nome na coluna **Nome da Saída** e, em seguida, insira o novo nome.

Para obter informações sobre os campos na guia Extração, consulte "Referência da guia Extração".

8. Execute qualquer uma das tarefas opcionais a seguir:
   - Inclua um campo derivado na lista de campos candidatos. Consulte "Sobre Campos Derivados" na página 185
   - Especifique que esses IDs duplicados são excluídos da saída. Consulte o "Ignorando IDs duplicados na saída em processo" na página 64.
   - Limite o tamanho da célula de saída (ou seja, limite o número de IDs gerados pelo processo). Consulte "Limitando o Tamanho das Células de Saída" na página 147.
   - Clique na guia **Geral** para modificar o **Nome do Processo**, os nomes de **Células de Saída** ou os **Códigos de Célula**, vincule a uma célula de destino ou insira uma **Nota** sobre o processo.

     Para obter informações sobre a vinculação a células de destino, consulte "Para Vincular Células do Fluxograma a Células de Destino Usando o Diálogo de Configuração de Processo" na página 155.

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

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

Nota: Durante o processo de extração, o Campaign cria uma visualização intermediária no banco de dados de tabelas de sistema com um prefixo `UCC_LPV`. Essa visualização interna permanece no banco de dados até a caixa de processo ser excluída. Se a visualização for removida, você deve reconfigurar seu processo de Extração correspondente antes de executar novamente o processo ou fluxograma; caso contrário, o Campaign gera um erro de ausência de tabela.

Referência da guia Extração

A tabela a seguir descreve os campos na guia Extração do diálogo Extrair Configuração do Processo.

Tabela 14. Campos na guia Extração

Campo	Descrição
Origem de Dados de Destino	Local no qual a saída deste processo será gravada. O Servidor do Campaign e qualquer outra origem de dados à qual estiver conectado estão disponíveis na lista suspensa Origem de Dados de Destino.

Tabela 14. Campos na guia Extração (continuação)

Campo	Descrição
Campos Candidatos	Lista de campos disponíveis para extração, incluindo nome do campo e tipo de dados, com base em sua origem de dados de entrada. Para ver a lista de campos, você pode precisar clicar na seta ao lado de um item para expandir o item. Se a sua origem de entrada for uma página de entrada no eMessage, cada nome de campo será um atributo da página de entrada. Se o atributo contiver caracteres especiais ou espaços, ele será convertido em um nome do campo válido. Os tipos de dados de todos os atributos de página de entrada são listados como texto. **Nota:** Os nomes de objeto do esquema são limitados a 30 caracteres. Restrinja seus nomes de atributo a 30 caracteres ou menos para produzir nomes de colunas válidos para a saída extraída.
Campos para saída	Os campos selecionados para extração a partir da Lista Campos Candidatos. O Nome da Saída assume como padrão o nome do campo na coluna Campos para Extração.
Botão Perfil	Clique em **Perfil** para visualizar uma lista de valores no campo candidato selecionado. Consulte o "Criando perfil de campos" na página 49.
Botão Campos Derivados	Clique em **Campos Derivados** para criar uma variável na lista de campos candidatos. Consulte "Sobre Campos Derivados" na página 185.
Botão Mais	Clique em **Mais** para abrir o diálogo Configurações Avançadas. Este diálogo inclui a opção para excluir IDs duplicados da saída e especificar como o Campaign identifica duplicatas. Consulte o "Ignorando IDs duplicados na saída em processo" na página 64.

Extração

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

Para associar ou controlar ofertas com a lista, use um processo de Lista de Correio ou Lista de Chamadas. Para certificar-se de que as linhas duplicadas não sejam exportadas, use um processo de Extração e, em seguida, faça um captura instantânea dos resultados.

Configurar um processo de Captura Instantânea

1. Abra o fluxograma para edição.
2. Arraste uma caixa de processo de Captura Instantânea da paleta para a área de trabalho do fluxograma.
3. Conecte um ou mais processos para fornecer entrada para o processo de Captura Instantânea.

   Nota: Todas as células selecionadas como entrada devem ter o mesmo nível de público.

4. Clique duas vezes no processo de Captura Instantânea na área de trabalho do fluxograma.

   O diálogo de configuração do processo é exibido.

5. Clique na guia Captura Instantânea.
   a. Use a lista de **Entrada** para especificar quais células usar como a origem de dados para a captura instantânea.

      Nota: Se o processo de Captura Instantânea não estiver conectado a um processo que fornece células de saída, não haverá células para selecionar na lista de **Entrada**. A opção **Diversas Células** apenas estará disponível se o processo de entrada gerar diversas células.

   b. Utilize a lista **Exportar Para** para especificar uma tabela ou arquivo na qual a saída Captura Instantânea será gravada.

      Nota: É possível testar o processo de Captura Instantânea executando o processo com a saída exportada para um arquivo temporário que pode ser revisado.

      - Se a tabela que desejar usar não aparecer na lista ou se desejar gerar saída de uma tabela não mapeada, selecione **Tabela de Banco de Dados**. Use o diálogo Especificar Tabela de Banco de Dados para indicar a tabela e os nomes de banco de dados. As variáveis de usuário são suportadas no nome da tabela especificado aqui.
      - Se você selecionar **Arquivo** na lista **Exportar Para**, você poderá especificar o tipo de arquivo no qual deseja gravar a saída, o nome do arquivo e o dicionário de dados correspondente.
      - Se desejar criar uma nova tabela de usuário, selecione **Nova Tabela Mapeada** na lista **Exportar para**. Para obter instruções, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

   c. Selecione uma opção para especificar como as atualizações para o arquivo ou a tabela de saída são manipulados:
      - **Anexar aos Dados Existentes**. Inclua as novas informações ao final da tabela ou arquivo. Se você selecionar esta opção para um arquivo delimitado, os rótulos não serão exportados como a primeira linha. Esta é a melhor prática para as tabelas de banco de dados.
      - **Substituir Todos os Registros**. Remova todos os dados existentes da tabela ou do arquivo, e substitua-os pelas novas informações.
      - **Atualizar Registros**. Disponível apenas se estiver exportando para uma tabela. Todos os campos especificados para a captura instantânea são atualizados com os valores da execução atual do processo.
      - **Criar Novo Arquivo**. Disponível apenas se você estiver exportando para um arquivo. Essa opção é selecionada por padrão se estiver exportando para um arquivo. Toda vez que executar o processo, um novo arquivo é criado com "_1," "_2" e assim por diante, anexado ao nome do arquivo.

6. Especifique de quais campos será feita captura instantânea.
   a. Utilize a **Campos Candidatos** para selecionar os campos que deseja incluir em sua saída.

      É possível usar os Campos Gerados pelo Campaign expandindo a lista de Campos Gerados pelo Campaign ou use campos derivados clicando no botão **Campos Derivados**. Selecione diversos campos usando **Ctrl+Clique** ou selecione um intervalo contínuo de campos usando **Shift+Clique**.

   b. Mova os campos selecionados para a lista **Campos dos Quais Fazer Captura Instantânea** clicando em **Incluir**.

c. Se tiver selecionando uma tabela como o destino da captura instantânea, os campos nessa tabela aparecem na lista **Exportar Campos** na coluna **Campo da Tabela**. É possível localizar automaticamente campos correspondentes clicando em **Corresponder**. Campos com correspondências exatas para os nomes de campo da tabela são automaticamente incluídos na lista **Campos de Exportação**. Se houver diversos campos correspondentes, a primeira correspondência é usada. É possível modificar pares manualmente clicando em **Remover** ou **Incluir**.

d. Se desejar, reordene os campos na lista **Campos para Captura Instantânea** selecionando um campo e clicando em **Up1** ou **Down1** para mover para cima ou para baixo na lista.

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

7. Para especificar quais registros com IDs duplicados serão ignorados ou especificar a ordem na qual os registros serão emitidos para saída, clique em **Mais**.

   A janela Configurações Avançadas é exibida.

   a. Para remover IDs duplicados na mesma célula de entrada, selecione **Ignorar Registros com IDs Duplicados**. Em seguida, escolha os critérios para determinar qual registro reter se IDs duplicados forem localizados. Por exemplo, você pode selecionar MaxOf e Household_Income para especificar que quando IDs duplicados forem encontrados, o Campaign exporte apenas o ID com a renda familiar mais alta.

      Nota: Essa opção apenas remove duplicatas dentro da mesma célula de entrada. Seus dados de captura instantânea podem ainda conter IDs duplicados se o mesmo ID aparecer em múltiplas células de entrada. Para remover todos os IDs duplicados, use um envio de dados de processo de Mesclagem ou Segmentação para o processo de Captura Instantânea para limpar IDs duplicados ou criar segmentos mutuamente exclusivos.

   b. Para classificar a saída de captura instantânea, selecione a caixa de seleção **Ordenar Por** e, em seguida, selecione o campo pelo qual classificar e a ordem de classificação. Por exemplo, você pode selecionar **Last_Name** e **Ascendente** para classificar IDs por nome de família na ordem ascendente.

8. Clique em **OK**.
9. (Opcional) Clique na guia **Geral** para designar um nome e uma nota descritiva para o processo.

   O nome aparece na caixa de processo no fluxograma. A nota aparece quando você passa o mouse sobre a caixa de processo no fluxograma.

10. Clique em **OK**.

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

Agendar

Nota: Desde a liberação 8.0 do IBM EMM, o IBM Scheduler é destinado a substituir o processo de Planejamento do Campaign para execuções de planejamento de um fluxograma inteiro. O Planejador inicia um fluxograma mesmo se ele não estiver em execução, enquanto que o processo de Planejamento em um fluxograma funciona apenas se o fluxograma estiver em execução. Não use o Planejador para planejar um fluxograma que use o processo de Planejamento

como o processo de nível superior que inicia uma execução de fluxograma. Tipicamente, apenas um ou outro é necessário.

Use o processo de Planejamento para iniciar um processo, série de processos ou um fluxograma inteiro. Um processo de Planejamento está ativo por um período de tempo definido. Durante esse período, podem ocorrer eventos especificados que façam com que processos conectados subsequentes iniciem a execução. O uso mais comum do processo de Planejamento é controlar a sincronização do fluxograma inteiro.

É possível configurar um processo de Planejamento para definir o período total de planejamento configurando um limite de tempo em dias, horas e minutos começando a partir de quando o processo inicia a execução.

As opções de planejamento são baixa granularidade e flexível:

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

Não há limites predeterminados no número de opções que podem ser usadas simultaneamente no planejamento de um fluxograma, desde que as seleções não conflitem. Por exemplo, não é possível planejar um fluxograma para executar tanto "Apenas Uma Vez" e "Toda Segunda-feira".

Em geral, um processo é executado apenas quando todas as suas entradas executaram com êxito (ou seja quando todos os processos conectados ao processo atual executaram, mesmo se a dependência for apenas temporal). No entanto, quando diversas entradas de planejamento existirem em uma ramificação, o processo executará sempre que qualquer **uma** de suas entradas for concluída (um "OR" em vez de um "AND" de suas entradas).

Um processo de contato com rastreamento ativado contém um planejamento inerente. O uso de um processo de Planejamento no meio de um fluxograma é um recurso avançado. Certifique-se de estar obtendo o comportamento desejado e os resultados corretos.

Nota: Se o processo de Planejamento em seu fluxograma informar ao fluxograma para executar antes de uma execução anterior estar concluída, o Campaign retém a solicitação até a execução anterior ser concluída. Apenas uma execução pode ser retida dessa forma. Em determinados casos, isso pode significar que o fluxograma não executa tantas vezes quanto você espera.

Por exemplo, se o seu fluxograma levar duas horas para executar e tiver um processo de Planejamento que tenta acionar três execuções que estão separadas apenas por 10 minutos, o Campaign iniciará a primeira execução. Quando o processo de Planejamento tentar iniciar a segunda execução, o Campaign irá enfileirá-la. Quando o processo de Planejamento tentar iniciar a terceira execução, o Campaign irá ignorá-la. Quando a primeira execução for concluída, o Campaign iniciará a segunda execução. A terceira execução nunca iniciará.

Diferença entre o Processo de Planejamento do Campaign e o IBM Scheduler

Desde a liberação 8.0 do IBM EMM, o IBM Scheduler é destinado a substituir o processo de Planejamento do Campaign para execuções de planejamento de um fluxograma inteiro. O IBM Scheduler é mais eficiente, pois ele não consume nenhum recurso do sistema servidor quando o fluxograma não está realmente em execução. O IBM Scheduler inicia um fluxograma mesmo se ele não estiver em execução, enquanto que o processo de Planejamento do Campaign em um fluxograma funciona apenas se o fluxograma estiver em execução.

O processo de Planejamento do Campaign é preservado para compatibilidade integral com versões anteriores e para outros casos de uso não manipulados pelo IBM Scheduler. Por exemplo, você pode desejar usar o processo de Planejamento do Campaign para enviar acionadores do Campaign ou atrasar a execução de processos dependentes.

Não use o IBM Scheduler para planejar um fluxograma que use o processo de Planejamento do Campaign como o processo de nível superior que inicia uma execução de fluxograma. Tipicamente, apenas um ou outro é necessário. Todavia, se o processo de Planejamento aparecer em um fluxograma iniciado pelo IBM Scheduler, ele funcionará como configurado. As condições necessárias pelo IBM Scheduler e pelo processo de Planejamento devem ser atendidas antes da subsequente execução de processos.

Diferentemente do IBM Scheduler, o processo de Planejamento do Campaign pode enviar acionadores externos a scripts de linha de comandos. O IBM Scheduler pode enviar apenas acionadores a seus próprios planejamentos.

Para Configurar um processo de Planejmento

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

   O diálogo de configuração do processo é exibido.
2. Na guia Planejamento, especifique as condições de planejamento:
   a. Especifique um valor para **Período Total de Planejamento** inserindo os valores adequados nos campos **Dias**, **Horas** e **Minutos**. O período total de planejamento é o tempo total ao longo do qual o processo de Planejamento está ativo. Por padrão, o período total de planejamento é configurado como 30 dias.
   b. Selecione uma frequência de execução na lista suspensa **Planejar para Executar**, para especificar exatamente quando o processo de Planejamento ativará processos subsequentemente conectados.
      - Se você selecionar a opção **Apenas Uma Vez**, o fluxograma executará uma vez, independentemente de quaisquer outras opções de planejamento terem sido incluídas. Se qualquer outro valor for selecionado, então as opções de planejamento são conectadas como instruções OR e o processo de Planejamento inicia qualquer processo ao qual ele esteja conectado quando alguma opção for satisfeita.
      - A primeira opção satisfeita iniciará a execução do Planejamento. Se **Planejar para Executar** for a única opção ativada e a configuração for **Apenas Uma Vez**, o processo executará imediatamente (a menos que um atraso ou autorização do usuário tenha sido ativado(a)).
      - Os campos **Horas** e **Minutos** permitem especificar o horário em que você deseja que o planejamento execute. O formulário de entrada do horário é

baseado em um relógio de 24 horas (também referenciado como "horário militar"). Em outras palavras, 9 horas e 30 minutos é 9:30 da manhã (a.m.), e 22 horas e 45 minutos é 10:45 da noite (p.m.). Como a base de horário é 24 horas, não há a necessidade de designar a.m. ou p.m.

3. Se você selecionar **Execução Customizada** na lista suspensa **Planejar para Executar**, as opções de **Execução Customizada** se tornam ativadas. Especifique se o planejamento é executado em um horário ou horários específicos, ou com base em acionadores de entrada, selecionando a caixa de seleção **Executar no Horário** e/ou a caixa de seleção **Executar no(s) Acionador(es)**. Para obter detalhes adicionais sobre os acionadores, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

   Nota: Essas opções não são mutuamente exclusivas: você pode escolher usar acionadores em conjunto com horários planejados.

   - Se optar por **Executar no Horário**, você deve especificar uma ou mais datas e horas. Diversas entradas devem ser separadas por vírgulas. Clique em **Calendário** para acessar o recurso Calendário para escolha de datas e horas.
   - Se optar por **Executar no(s) Acionador(es)** você deve especificar um ou mais acionadores.

     O acionador(es) nomeado(s) deve(m) ser definido(s) usando **Ferramentas > Acionadores Armazenados** para o processo de Planejamento ser totalmente configurado. Insira o nome de cada acionador que possa ativar este processo de Planejamento. Separe diversos acionadores com vírgulas. O nome de acionador pode conter qualquer caractere, exceto vírgulas. Um nome de acionador não tem que ser exclusivo. É possível usar o mesmo acionador em diversas campanhas ou fluxogramas e ativá-los todos ao mesmo tempo.

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

   Nota: Essas opções não são mutuamente exclusivas: você pode escolher uma delas ou ambas.

   - Se optar por **Aguardar pela Autorização do Usuário Antes de Cada Execução**, aparecerá um prompt de autorização do usuário toda vez que qualquer outra condição de planejamento seja satisfeita, e o processo de Planejamento não será ativado a menos que a autorização específica seja fornecida. Se você especificar esta opção, ela terá precedência sobre qualquer outro indicador de planejamento; o processo não iniciará a menos que a autorização seja dada.

     Nota: Quando um fluxograma está executando com um cliente conectado, a autorização do usuário poderá ocorrer apenas através do cliente. Se nenhum cliente estiver conectado, qualquer usuário com privilégios de leitura/gravação para a campanha pode autorizar que ela continue.
   - Se optar por **Período de Atraso Antes de Cada Execução,** você deve especificar a quantidade de tempo que deve aguardar após uma condição de planejamento ter sido satisfeita antes do processo executar, usando os campos **Dias**, **Horas** e **Minutos**. Esse atraso aplica-se a todas as outras outras opções de planejamento especificadas. Por exemplo, se um processo de Planejamento estiver configurado para executar às 9:00 da manhã na segunda-feira com um atraso de uma hora, os processos subsequentes iniciarão a execução às 10:00 da manhã.

5. (Opcional) Especifique os acionadores a serem enviados após a conclusão da execução do Planejamento selecionando a caixa de seleção **Enviar Acionador(es) Após Cada Execução** e especificando um ou mais acionadores.

   Se você selecionar a caixa de seleção **Enviar Acionador(es) Após Cada Execução**, o Campaign executará um ou mais acionadores toda vez que o processo de Planejamento for ativado. Um acionador de saída executa uma linha de comandos que pode ser um arquivo em lote ou um arquivo de script. O(s) acionador(es) nomeado(s) deve(m) ser definido(s) usando **Ferramentas > Acionadores Armazenados**. Se você especificar diversos nomes de acionadores, eles devem ser separados por vírgulas.
6. (Opcional) Clique na guia **Geral** para designar um nome e/ou notas para o processo.

   O nome aparece no processo no fluxograma. As notas aparecem quando você aponta para o processo no fluxograma.
7. Clique em **OK**.

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

Planejando com base nos acionadores

O processo de Planejamento pode funcionar com acionadores das formas a seguir:

- "Executando nos acionadores"
- "Enviando acionadores após cada execução" na página 103
- "Usando acionadores com outras opções de planejamento" na página 103

Configurar um processo de Planejamento para executar em um acionador

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

   Os recursos **Execução Customizada** se tornam ativados.
2. No campo **Executar no(s) Acionador(es)**, insira o nome de cada acionador que pode ativar este processo de Planejamento. Separe diversos acionadores com vírgulas.
   - O nome de acionador pode conter qualquer caractere, exceto vírgulas.
   - Um nome de acionador não tem que ser exclusivo. É possível usar o mesmo acionador em diversas campanhas ou fluxogramas e ativá-los todos ao mesmo tempo.

Executando nos acionadores

Quando você seleciona **Execução Customizada** na lista suspensa **Planejar para Execução**, a opção **Executar no(s) Acionador(es)** está disponível. Ative esta opção para especificar um ou mais acionadores de entrada que ativam o processo de Planejamento.

Se a opção **Executar no(s) Acionador(es)** for ativada, você deve especificar um ou mais acionadores. O acionador(es) nomeado(s) deve(m) ser definido(s) usando **Ferramentas > Acionadores Armazenados** para o processo de Planejamento ser totalmente configurado.

Um acionador de entrada é um evento externo que automaticamente irá configurar um fluxograma ou uma campanha em pedido. Um acionador pode ser qualquer evento que você defina como, por exemplo, clicar no link de um website, receber

um email, um indicador de resposta do operador de telemarketing, a conclusão do upload de um banco de dados ou qualquer outro evento definido.

A opção **Executar no(s) Acionador(es)** usa o aplicativo IBM **unica_actrg** (incluído em sua instalação do Campaign) para executar. Para entender como o **Executar no Acionador** funciona nos bastidores, seria útil observar um exemplo.

Exemplo: Executar no Acionador

Um varejista online possui uma campanha de venda cruzada que executa em um acionador, para que quando um cliente fizer uma compra, ele ativa ofertas de venda cruzada.

Especialmente, quando o cliente faz uma compra:

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

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

Enviando acionadores após cada execução

Um acionador de saída executa uma linha de comando que pode ser um arquivo em lote ou um arquivo de script. É possível fazer o Campaign executar um ou mais acionadores toda vez que o processo de Planejamento ativar os nomes de acionadores no campo **Enviar Acionador(es) Após Cada Execução**. Se você especificar diversos nomes de acionadores, eles devem ser separados por vírgulas.

Esta função permite enviar um acionador de saída a um arquivo executável. O caminho completo e o nome do arquivo devem ser definidos na janela Definições de Acionadores Armazenados. Cada vez que o processo de Planejamento é ativado, o Campaign executa o arquivo executável especificado.

Usando acionadores com outras opções de planejamento

Os acionadores podem ser usados com quaisquer outras opções de planejamento ou sozinhos. Usado em combinação, é possível, por exemplo, configurar um fluxograma para executar toda Segunda-feira às 9h, assim como toda vez que alguém clicar em uma propaganda em um banner da Internet.

Se, por exemplo, você tiver planejado o fluxograma para **Executar no(s) Acionador(es)** com base nas ocorrências em um website e também especificar um **Período de Atraso Antes de Cada Execução**, o fluxograma não iniciará até que ambos os eventos (a "ocorrência" da web) ocorram e o período de atraso tenha expirado.

Cubo

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

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

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

Configurar um processo de Cubo

Todos os cubos criados na área **Sessões** estarão globalmente disponíveis.

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

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

   Importante: Se estiver selecionando mais de um segmento de origem, assegure que eles tenha o mesmo nível de público.
5. Clique na guia **Definições do Cubo** para definir seu cubo. A janela Definições do Cubo será exibida.

   Na janela Definições do Cubo é possível:
   - Clique em **Incluir** para incluir um novo cubo
   - Selecione um cubo existente e clique em **Editar** para modificá-lo
   - Selecione um cubo existente e clique em **Remover** para excluí-lo
6. Para incluir um cubo:
   a. Clique em **Incluir**. A janela Editar Cubo é exibida.
   b. Insira um nome e uma descrição do cubo nas áreas adequadas.
   c. Selecione até três dimensões nas listas suspensas correspondentes. As dimensões devem estar relacionadas aos segmentos estratégicos no qual a origem do cubo é baseada.
   d. Clique em **OK** quando tiver concluído a inserção de informações para o cubo. A janela Editar Cubo fecha e a nova definição do cubo é exibida na lista de cubos na guia **Definições do Cubo**.
7. Clique na guia **Selecionar Campos Adicionais para Controlar** para especificar campos adicionais para rastreamento.

   A janela Selecionar Campos Adicionais será exibida.

   Na janela Selecionar Campos Adicionais é possível:
   - Selecionar e mover os campos que deseja controlar da lista **Campos Disponíveis** para a lista **Campos Selecionados**, usando o botão **Incluir>>**.
   - Clique em **Campos Derivados** para selecionar ou criar campos derivados a serem controlados.
   - Clique em **Perfil** para criar o perfil de um campo selecionado.
8. (Opcional) Clique na guia **Geral** para designar um nome e/ou notas para o processo.

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

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

Criar Seg

Use o processo de Criação de Seg para criar listas de IDs de público a partir de tabelas de banco de dados do cliente. Os segmentos podem então ser usados como entrada para Selecionar processos e para criar dimensões e cubos ou como o segmento de supressão global para um nível de audiência.

O processo Criar Seg é designado para ser usado por administradores do Campaign. O processo Criar Seg deve ser criado na área **Sessões** do Campaign de forma que os segmentos seja estratégicos e estejam globalmente disponíveis para uso em todas as campanhas.

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

Para trabalhar com segmentos estratégicos, é necessário fazer o seguinte:

- Criar um segmento na área **Sessões**.
- Gerenciar segmentos na área **Segmentos**.
- Usar estes segmentos em campanhas na seção **Campanha**.

Configurar um processo de Criação de Seg

Nota: O processo Criar Segmento é designado para ser usado pelos administradores do Campaign para criar segmentos estratégicos. Defina um processo Criar Segmento na área Sessões do aplicativo, de forma que os segmentos estejam globalmente disponíveis para uso em todas as campanhas.

1. Em um fluxograma de sessão no modo **Editar**, arraste um processo Criar Segmento da paleta para a área de trabalho do fluxograma.
2. Conecte um ou mais processos de manipulação de dados (por exemplo, um processo de Seleção) como entrada para o processo Criar Segmento.
3. Clique duas vezes no processo de Criação de Seg.

   O diálogo Configuração do Processo CreateSeg é aberto.
4. Na guia **Definir Segmentos**:
   a. Selecione uma ou mais células de origem na lista de **Entrada**. Essas células de origem serão transformadas em segmentos.
   b. Selecione **Criar Segmentos Mutuamente Exclusivos** se desejar certificar-se de que cada registro de qualificação pertence a não mais de um segmento.
   c. Na área **Segmentos Resultantes**, destaque uma célula de entrada e clique em **Editar** para configurar o segmento.

   O diálogo Editar Segmento é aberto.
5. No diálogo Editar Segmento:
   a. Forneça um nome ao segmento que descreva seu propósito. Forneça uma breve descrição do conteúdo do segmento (por exemplo, qual entrada foi usada para criar o segmento).
   b. Na lista **Criar Sob** lista, selecione uma pasta na qual o segmento será armazenado.
   c. Na lista **Origem de Dados da Tabela Temporária**, selecione uma origem de dados na qual armazenar em cache o segmento estratégico. Utilize a tecla **Ctrl** se desejar selecionar diversas origens de dados.

Se preferir armazenar as tabelas temporárias em um arquivo binário no servidor, em vez de em uma origem de dados do usuário, não selecione uma origem de dados. Para cancelar a seleção de uma origem de dados de tabela temporária (por exemplo, para reverter para seleção sem origem de dados), **Ctrl+clique** o item novamente.

Nota: Selecionar uma origem de dados será necessário apenas se a propriedade `doNotCreateServerBinFile` na página de Configuração `Campaign|partitions|partition[n]|Server|Optimization` for definida para `TRUE`. Se essa propriedade for configurada como `TRUE`, pelo menos uma origem de dados válida deve ser selecionada.

d. Na lista **Política de Segurança**, selecione uma política de segurança, se aplicável, a ser aplicada ao novo segmento.

e. Clique em **OK** para retornar à guia **Definir Segmentos**.

6. (Opcional) Utilize a guia **Geral** para designar um nome e nota descritiva.
7. Clique em **OK**.

O processo é configurado no fluxograma.

É possível testar a execução do processo Criar Segmento, mas as execuções de teste não criam segmentos estratégicos ou atualizam aqueles existentes.

Nota: Para criar ou atualizar segmentos estratégicos, execute o processo Criar Segmento no modo de produção.

Mala direta

O processo de Lista de Correio é um dos processos de contato. Ele usa células de saída de outros processos em seu fluxograma para gerar uma lista de contatos para uma campanha de mala direta, designar ofertas específicas a essa lista de contatos e fazer o log do histórico de contatos.

Configurar um processo de contato (Lista de Correio ou Lista de Chamadas)

1. Dentro de uma campanha, abra um fluxograma para edição.
2. Arraste um processo de contato (Lista de Correio ou Lista de Chamada) da paleta para o seu fluxograma.
3. Conecte um ou mais processos configurados como entrada para o processo de contato.

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

   O diálogo de configuração do processo é aberto.
5. Use a guia **Cumprimento** para especificar qual entrada será usada para construir a lista de contatos e para especificar se a saída será gerada em uma lista ou tabela.

   a. Na lista de **Entrada**, especifique as células de entrada para usar como a origem de dados para a lista de contatos.

      Nota: Se o processo de contato não estiver conectado a um processo que fornece células de saída, não haverá células para selecionar na lista de

Entrada. A opção **Diversas Células** está disponível apenas se o processo de entrada gerar diversas células ou se não houver mais processos alimentando o processo de contato.

b. A caixa de seleção **Ativar Exportação Para** é selecionada por padrão. Para exportar os dados da lista para uma tabela ou arquivo, deixe **Ativar Exportação Para** marcado e, em seguida, use as opções apropriadas:
   - Para gravar a saída para uma tabela de banco de dados, selecione seu nome na lista **Ativar Exportação Para**.
   - Se a tabela de banco de dados que você deseja usar não estiver na lista ou se você quiser gravar a saída em uma tabela não mapeada, selecione **Tabela de Banco de Dados**. Use o diálogo Especificar Tabela de Banco de Dados para indicar a tabela e o nome do banco de dados. As variáveis de usuário são suportadas no nome da tabela especificado aqui.
   - Para gravar a saída em um arquivo, selecione **Arquivo** na lista **Ativar Exportação Para** e, em seguida, use o diálogo Especificar Arquivo de Saída para fornecer um nome de arquivo e outros detalhes. É possível gravar em um arquivo para testar a saída desse processo de contato. Após executar o processo, revise o arquivo para confirmar se os resultados estão conforme o esperado.
   - Para criar uma tabela de usuário, selecione **Nova Tabela Mapeada** na lista **Ativar Exportação para**. Para obter instruções, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.
   - Especifique como manipular atualizações para o arquivo de saída ou tabela:
     – **Anexar aos Dados Existentes**. Inclua as novas informações ao final da tabela ou arquivo. Esta é a melhor prática para tabelas de banco de dados. Se você selecionar esta opção para um arquivo delimitado, os rótulos não serão exportados como a primeira linha.
     – **Substituir Todos os Registros**. Remova todos os dados existentes da tabela ou arquivo e substitua-os pelas novas informações.
     – **Criar Novo Arquivo**. Esta opção estará disponível se você especificar um novo arquivo no campo **Ativar Exportação Para**.

c. Se desejar somente gravar no histórico de contatos, e não quiser gerar saída para uma tabela ou arquivo, limpe a caixa de seleção **Ativar Exportação Para**. (Use a guia Log, explicada posteriormente nessas etapas, para especificar como registrar nas tabelas de Históricos de Contatos.)

d. (Opcional) **Arquivo de Resumo**: Insira um caminho e nome de arquivo no campo **Arquivo de Resumo**, ou navegue para um local clicando no botão de reticências. Um arquivo de resumo é um arquivo de texto com a extensão .sum. Esse arquivo contém informações sobre o conteúdo da lista. Geralmente, você inclui esse arquivo com a lista ao enviá-la para o centro de execução.

e. (Opcional) Para enviar um acionador quando o processo terminar a execução, selecione a caixa de seleção **Enviar Acionador(es)** e escolha o acionador que deseja enviar. Para enviar diversos acionadores, use **Ctrl+Clique** para selecionar mais de um acionador. Os acionadores selecionados são listados no campo **Enviar Acionador(es)** e são separados por vírgulas.

6. Use a guia **Tratamento** para designar uma ou mais ofertas ou listas de ofertas para cada célula de destino listada:

a. Para designar uma oferta para uma célula de destino, clique no campo **Oferta** ao lado da célula e, em seguida, selecione na lista de ofertas disponíveis. Para designar uma ou mais ofertas para diversas células, selecione todas as linhas para as quais deseja designar ofertas e utilize o botão **Designar Ofertas**.

   Nota: Se as células de entrada estiverem vinculadas a uma célula descendente definida na Planilha de Célula de Destino (TCS), e as ofertas já estiverem designadas no TCS, elas serão exibidas aqui. É possível substituir essas designações. Quaisquer mudanças que você fizer no processo de contato serão refletidas no TCS após você salvar o fluxograma.

b. Para usar grupos de controle, que são excluídos da lista de contatos, selecione **Usar Grupos de Controle de Validação** Colunas relevantes para grupos de controle aparecem na grade.

c. Para cada célula que desejar utilizar como um controle, altere o campo **Controle?** de **N** (o padrão) para **S**. As células que são designadas como controles não podem ser ofertas designadas.

d. Para cada célula que não seja de controle, é possível especificar uma célula de controle e uma oferta. Opcionalmente, selecione uma célula de controle na lista **Célula de Controle**. Essa lista é preenchida com os nomes das células para as quais você indicou **Controle? = S**.

e. Para alterar a oferta designada para uma célula que não é de controle, clique no campo **Oferta** e selecione uma oferta disponível.

7. Use a guia **Parâmetros** para refinar a sua oferta para cada célula. Esta guia mostra os nomes de parâmetros e os valores para cada oferta parametrizada que foi designada na guia Tratamento. Siga as etapas abaixo se desejar alterar os valores de parâmetro. Se não houver ofertas parametrizadas, você pode ignorar esta guia.

   a. Utilize a lista **Para Célula(s)** para selecionar a célula que deseja afetar.

      Se você selecionar uma célula individual, a tabela exibirá apenas as ofertas designadas para a célula selecionada. Os valores inseridos no campo **Valor Designado** se aplicam apenas a essa célula.

      Se você selecionar **[Todas as Células]**, verá uma linha por oferta, por parâmetro. Os valores inseridos no campo **Valor Designado** se aplicam apenas a cada célula que obtém essa oferta.

      É possível designar a mesma oferta a diversas células na guia Tratamento, mas defina valores de parâmetros diferentes para cada célula. Neste caso, a visualização**[Todas as Células]** exibe o texto **[Diversos Valores]** na coluna **Valor Designado**. Use a lista **Para Célula(s)** para ver qual valor é designado para cada célula.

      Nota: Para poupar tempo de entrada de dados, use **[Todas as Células]** para designar valores que se aplicam à maioria das células e depois selecione células individuais para substituir seus valores.

   b. Clique no campo **Valor Designado** (ou selecione uma linha da tabela e clique em **Designar Valor)**, em seguida, selecione ou digite um valor para designar ao parâmetro. É possível usar constantes, campos derivados ou campos de tabelas como valores.

8. Use a guia **Personalização** para especificar quais campos gravar na lista de contatos. Por exemplo, se você estiver construindo uma lista de distribuição, inclua nomes e endereços de contato.

   - A lista Exportar Campo indica quais campos gravar na lista de saída.

- Se você selecionou uma tabela na guia Cumprimento, a lista Exportar Campo incluirá todos os campos dessa tabela. Você deve mapear cada campo de dados para uma coluna de tabela correspondente. Para localizar automaticamente campos correspondentes, clique em **Corresponder**. Campos com correspondências exatas para os nomes de campo da tabela são automaticamente incluídos na lista. Se houver diversos campos correspondentes, a primeira correspondência é usada.
- Se você selecionou um arquivo na guia Cumprimento, a lista Exportar Campo está vazia e você deve especificar quais campos irão para a saída.
- Quando você seleciona Campos Candidatos, é possível clicar na seta ao lado de um item para expandi-lo. Por exemplo, você pode expandir a lista **IBM CampaignCampos Gerados** e, depois, selecionar **Código de Tratamento**. Ao incluir **Código de Tratamento** em sua saída, você pode usá-lo para rastrear respostas. O rastreamento de Resposta Direta requer que os clientes forneçam o mesmo código ao responderem à oferta (por exemplo, utilizando um cupom). Utilize **Ctrl+Clique** ou **Shift+Clique** para selecionar diversos campos.
- Para visualizar os valores em um campo, selecione o campo e clique em **Perfil**.
- Use os controles **Incluir** e **Remover** para ajustar o conteúdo da lista.
- A ordem dos campos na lista Exportar Campos determina a ordem em que os dados são gravados.

9. Para classificar a saída e especificar como tratar IDs duplicados na lista, clique em **Mais** na guia **Personalização**.

   Você verá o diálogo Configurações Avançadas.

   a. Decida se a lista incluirá ou omitirá IDs duplicados. Por exemplo, se o ID de Público for Residência, pode haver IDs de Público duplicados para cada pessoa nessa residência. Você pode ou não desejar cada uma dessas pessoas incluída na lista. Para omitir IDs duplicados, escolha **Ignorar Registros com IDs Duplicados**, e especifique qual registro reter se IDs duplicados forem retornados. Por exemplo, para manter apenas o membro da família com a receita familiar mais alta, selecione **MaxOf** e **Household_Income**.

      Nota: Essa opção remove duplicatas que ocorrem na mesma célula de entrada. Se o mesmo ID existir em diversas células de entrada, a lista de contatos ainda poderá conter duplicatas. Se o seu objetivo for remover todas as duplicatas na lista, use um envio de dados do processo Mesclar ou Segmento do processo de contato para limpar IDs duplicados ou criar segmentos mutuamente exclusivos.

      Nota: Essa opção pertence apenas à tabela de cumprimento da lista (a lista) e não ao histórico de contatos. As tabelas de histórico de contatos sempre contêm apenas IDs exclusivos. Por exemplo, digamos que a sua lista de saída inclui diversos membros da família (IDs duplicados para Residências). O histórico de contatos conterá apenas um registro para Residência, usando o primeiro CustomerID localizado. O designer de fluxograma deve assegurar que o conjunto de resultados obterá os registros corretos antes que os registros atinjam as tabelas de históricos de contato. Use o processo Extrair para reduplicar os resultados antes de a caixa de processo de contato para assegurar que os registros corretos serão gravados em ambos, na tabela de cumprimento e no histórico de contatos.

b. Para classificar a saída, use as opções de **Ordenar Por**. Por exemplo, para classificar por sobrenome na ordem inversa, selecione **Last_Name** e **Decrescente**.

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

10. Use a guia **Log** para controlar o que será gravado no histórico de contatos.

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

    a. Para registrar o histórico de contatos nas tabelas do sistema, marque **Registrar nas Tabelas de Histórico de Contatos**. Essa opção disponibiliza as informações de contato para rastreamento e relatório em todo o Campaign.

       Nota: Ao configurar uma lista de distribuição, não faça registros no histórico de contatos se você planeja enviar a lista a uma empresa de distribuição para processamento (como validação de endereços ou economia doméstica). Em vez disso, considere usar um processo de Controle para registrar as informações retornadas da empresa de distribuição. Dessa forma, você pode capturar apenas a lista de clientes para os quais uma oferta foi enviada por correio. Outra abordagem é permitir que a Lista de Correio atualize o histórico de contatos e, em seguida, usar o processo de Controle para atualizar os registros de histórico de contatos que foram criados pelo processo de Lista de Correio.

    b. (Opcional) Para armazenar informações de contato em outra localização, além de, ou em vez de, nas tabelas de históricos de contato, marque **Registrar em Outro Destino**. Esta opção é útil se sua organização exigir processamento adicional das informações em outro formato, ou se você quiser examinar a saída antes de atualizar o histórico de contatos.

11. Se você selecionou **Registrar em Outro Destino** na guia Registrar:

    a. Utilize **Selecionar células** para especificar qual entrada usar (se houver diversas entradas).

    b. Use **Registrar em** para selecionar uma tabela ou arquivo de destino. Se você selecionar **Arquivo**, use o diálogo Especificar Arquivo de Saída para definir o nome do arquivo de saída e os parâmetros.

       Indique quais dados do campo a incluir movendo campos candidatos para a lista **Campos para Saída**. É possível localizar automaticamente campos correspondentes clicando em **Corresponder**. Campos com correspondências exatas com os nomes de **Campo de Tabela** são automaticamente incluídos na lista **Campo para Log**. Se houver diversos campos correspondentes, a primeira correspondência é usada. A ordem dos campos na lista determina a ordem dos dados no arquivo.

    c. Use as seguintes opções para especificar como as atualizações para o arquivo ou tabela de destino são manipuladas:

       - **Anexar a Dados Existentes**: Inclua as novas informações de contatos ao final da tabela ou arquivo. Anexar dados é uma opção segura para tabelas de banco de dados porque preserva dados existentes. Se você selecionar esta opção para um arquivo delimitado, os rótulos não serão exportados como a primeira linha.
       - **Substituir Todos os Registros**: Remova todos os dados existentes da tabela ou arquivo e substitua-os pelas novas informações de contato.

       Um campo informativo indica se **Ignorar registros com IDs duplicados** está configurado para Sim ou Não. Você configura essa opção na guia **Personalização**, mas ele também se aplica à tabela ou arquivo que você

especificou para **Registrar em Outro Destino**, em que você está adicionalmente registrando o histórico de contatos.

12. Para customizar as informações que são gravadas para o histórico de contatos, clique em **Mais Opções** na guia Registrar.

    O diálogo Opções de Registro de Histórico de Contatos é exibido.

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

       Esta opção gera novos tratamentos na tabela Tratamentos *sem* atualizar o histórico de contatos, permitindo que uma atualização atrasada nas tabelas de histórico. Por exemplo, utilize esta opção se você planeja remover endereços inválidos e duplicados por meio de pós-processamento. Aguardando para atualizar o histórico de contatos com a lista final de IDs aos quais as ofertas são enviadas, o histórico de contatos resultante será menor e mais preciso.

       Se você selecionar essa opção, outras opções nesse diálogo que não mais se aplicam serão desativadas.

       Por padrão, esta opção *não* é selecionada, assim, o histórico de contatos é atualizado quando o processo é executado.

       Para obter informações adicionais sobre o log do histórico de contato, consulte Capítulo 9, “Histórico de Contatos e Rastreamento de Respostas”, na página 167.

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

       Todas as ofertas fornecidas a um indivíduo no mesmo processo de contato são consideradas um "pacote" único. Por padrão, **Usar ID do Último Pacote** não está selecionado. Não selecionar essa opção garantirá que cada pacote receberá um ID exclusivo para cada execução de produção do processo de contato.

       Se você selecionou **Criar Apenas Tratamentos** para evitar que o histórico do cliente seja atualizado, também é possível selecionar **Usar Último ID de Pacote** para assegurar-se de que o ID de pacote da execução anterior seja designado a cada conjunto de ofertas. Esta ação vincula as ofertas ao histórico de contatos existente.

    c. Utilize a lista **Nível de Público de Rastreamento** para selecionar o nível de público no qual está rastreando o histórico de contatos.

    d. Use o campo **Data do Contato** para especificar quando entrar em contato com as pessoas na lista de contatos. Se você não especificar uma data, o Campaign usará a data de execução do fluxograma.

    e. Use a lista **Código de Status do Contato** para especificar um código de status para o rastreamento.

    f. Use os controles para selecionar e mover os campos para os e dos **Campos Candidatos** e a lista **Campos a Registrar**.

    g. Clique em **Fechar** para retornar à guia **Registrar** do diálogo de configuração do processo.

13. (Opcional) Para limpar alguns ou todos os históricos de contatos existentes e as entradas de histórico de respostas associadas antes da próxima execução do processo de contato, clique em **Limpar Histórico**. na guia **Registrar**.

    Importante: Limpar Histórico exclui permanentemente registros de histórico de contatos e respostas das tabelas de sistema. Esses dados não são recuperáveis.

14. (Opcional) Use a guia **Geral** para designar um nome e notas descritivas para o processo.
15. Clique em **OK**.

O processar agora está configurado. É possível testar o processo para verificar se ele retorna os resultados esperados. A execução de teste não emitirá dados para a saída ou atualizará nenhuma tabela ou arquivo, mas executará quaisquer acionadores que foram selecionados na guia Cumprimento.

Telemarketing

O processo de Lista de Chamadas é um processo de contato. Use-o para gerar uma lista de contatos (por exemplo, para uma campanha de telemarketing), designar ofertas específicas para essa lista de contatos e fazer o log do histórico de contatos.

Você configura um processo de Lista de Chamadas da mesma forma que você configura um processo de Lista de Correio. Consulte o “Configurar um processo de contato (Lista de Correio ou Lista de Chamadas)” na página 106.

Rastrear

Use o processo de Controle para atualizar o status de contato ou de campos controlados adicionalmente para registros existentes no histórico de contatos.

O processo de Controle pode atualizar linhas existentes no histórico de contatos ou pode criar novas linhas.

Por exemplo, se os registros foram inicialmente gravados no histórico de contatos com um status de contato "Proposto" é possível usar o processo de Controle para atualizar posteriormente os registros no histórico de contatos que foram contactados com um status de contato "Contactado". Ou, por exemplo, se todos os contatos para os quais foram enviados uma mala direta foram gravados no histórico de contatos com um status de contato "Contactado" e posteriormente receber uma lista de correspondências não entregues, você poderia atualizar o status desses indivíduos na lista para "Não Entregue".

É possível usar o processo de Controle para registrar as informações de contato nas tabelas do histórico de contatos, separadas do processo de contato que gerou a lista de contatos. Por exemplo, você pode não desejar gravar sua lista de contatos gerada inicialmente no histórico de contatos porque a empresa de gerenciamento de listas de distribuição executará pós-processamento na lista, removendo endereços inválidos e duplicados. Se você aguardar que a empresa de gerenciamento de listas de distribuição envie uma lista de confirmação de IDs para os quais ela realmente enviou ofertas, o seu histórico de contatos será mais preciso. Neste caso, a entrada para o processo de Controle será a lista de distribuição final usada pela empresa de gerenciamento de listas de distribuição depois que ela executar o pós-processamento.

Além disso, há momentos em que a lista de destinos é grande e não é necessário carregar todas essas informações no histórico de contatos. Em vez disso, você pode registrar apenas os contatos que foram realmente contatados. Geralmente, uma organização não sabe quem foi contatado e quem não foi até receber o feedback das centrais de atendimento ou das empresas de gerenciamento de listas de distribuição. É possível usar o processo de Controle para que quando o feedback for recebido de origens diferentes, você possa inseri-lo nas tabelas de histórico de contatos.

Para obter detalhes sobre o registro de contatos para o histórico de contatos, consulte Capítulo 9, “Histórico de Contatos e Rastreamento de Respostas”, na página 167.

Também é possível usar o processo de Controle para registrar as informações de contato em tempo real. Por exemplo, você pode utilizá-lo para registrar as ofertas que foram feitas por telefone durante uma chamada. Ao usar o Campaign Interagir, quando um representante de central de atendimento faz uma oferta para um cliente por telefone, ele pode clicar em um botão para indicar que a oferta foi feita. Essas informações podem ser imediatamente enviadas para o processo de Controle, onde serão gravadas, ou podem ser acumuladas e, periodicamente, processadas no modo em lote. Para obter informações sobre o uso do processo de Controle no Campaign Interagir, consulte a documentação fornecida com o Interagir.

Exemplos

É possível criar dois fluxogramas separados para aproveitar a gravação atrasada do processo de Controle no histórico de contatos. Crie sua lista de contatos no Fluxograma 1: Um processo de Seleção seleciona dados, fornece entrada para um processo de Segmentação, no qual os dados são segmentados por camada de valor e, então, emite os dados segmentados para um processo de Lista de Correio. Configure o processo de Lista de Correio apenas para emitir uma lista de IDs para um arquivo, sem registrar o histórico de contatos porque você deseja que a lista de contatos passe por pós-processamento pela empresa de gerenciamento de listas de distribuição.

Crie o Fluxograma 2 para manipular a lista de contatos final retornada a você pela empresa de gerenciamento de listas de distribuição e, finalmente, grave os contatos reais no histórico de contatos. O fluxograma 2 consiste em um processo de Seleção cuja entrada é a lista de clientes que foram, de fato, contatados pela empresa de gerenciamento de listas de distribuição, conectados a um processo de Controle que, então, grava as informações no histórico de contatos.

Em uma variação deste exemplo se, em vez de retornar uma lista de IDs contatados, a empresa de gerenciamento de listas de distribuição retornar uma lista de IDs que não puderam ser contatados, será possível obter a lista de IDs contatados selecionando a lista de contatos de saída original do Fluxograma 1 e suprimindo os que não foram entregues (fornecidos pela empresa de gerenciamento de listas de distribuição) usando um processo de Mesclagem. A saída do processo de Mesclagem será, então, a sua lista de IDs, e eles poderão ser transmitidos para um processo de Controle para gravação no histórico de contatos.

Configurar um processo de Controle

Configure um processo de Controle para atualizar linhas existentes no histórico de contatos ou criar novas linhas. Para exemplos, consulte “Rastrear” na página 112.

1. Dentro de uma campanha, abra um fluxograma para edição.
2. Arraste o processo de Controle da paleta para o seu fluxograma.
3. Conecte um ou mais processos configurados como entrada no processo de Controle.
4. Clique duas vezes no processo de Controle no fluxograma.

   O diálogo de configuração do processo é aberto.

5. Use a guia **Origem** para selecionar células de entrada que contêm potenciais respondentes. As células dos processos conectados ao processo de Controle aparecem na lista de **Entrada**.
   a. Use a lista de **Entrada** para selecionar as células de origem diferentes ou adicionais.
   b. Use o campo **Data de Contato** para selecionar uma data para associar com os registros que o processo de Controle atualizará. Por padrão, um valor "Hoje" é selecionado. Também é possível usar campos derivados para preencher a **Data de Contato**.
   c. Selecione um **Código de Status do Contato** para associar com os registros que você está atualizando no histórico de contatos.
6. Clique na guia **Mapeamento para Tratamentos**.

   Use a lista de **Campos de Ação Candidatos** para escolher o campo relevante para corresponder ao Código de Tratamento. O código de tratamento identifica exclusivamente a linha no histórico de contatos a ser atualizada.

   Selecione um campo para usar para correspondência e clique em **Incluir** para movê-lo para a lista de **Campos de Oferta/Tratamento Correspondidos**, para que ele seja emparelhado com o Código de Tratamento.
7. Clique na guia **Registrar** para especificar como atualizar o histórico de contatos.

   Nota: Você deve ter as permissões adequadas para ativar ou desativar as atualizações nas tabelas de históricos de contatos.
   a. Para atualizar o histórico de contatos nas tabelas de sistema, selecione a caixa de seleção **Log para Tabelas de Histórico de Contatos**.
   b. Especifique como as tabelas de históricos de contato devem ser atualizadas:
      - **Atualizar Registros Existentes**: Se um registro existir, atualize-o. Se um registro não existir, não o crie.
      - **Criar Apenas Novo Registros**: Se um registro não existir, crie-o. Não atualize registros existentes.
      - **Atualizar Existentes e Criar Novos**: Se um registro existir, atualize-o. Se um registro não existir, inclua-o.
   c. Para gravar campos adicionais no histórico de contatos, clique em **Campos Adicionais** para exibir o diálogo Opções de Criação de Log do Histórico de Contatos. Use os botões **Incluir**, **Remover**, **Corresponder**, **ParaCima1**, e **ParaBaixo1** para selecionar e mover campos da lista **Campos Candidatos** para a lista **Campos para Registrar**. Campos não correspondidos não serão atualizados.
   d. Clique em **OK**.
8. Se desejar registrar em um destino diferente do, ou adicionalmente ao histórico de contatos nas tabelas do sistema, selecione a caixa de seleção **Registrar em Outro Destino**. Essa opção permite que você grave em uma tabela ou arquivo alternativo.
   a. Utilize a lista **Registrar Em** para especificar se a saída deve ser gravada em um arquivo ou em uma tabela nova ou existente no banco de dados:

      Se você selecionar **Arquivo,** use o diálogo Especificar Arquivo de Saída para especificar o tipo de arquivo de saída, o nome do arquivo e o dicionário de dados correspondente.

Se você selecionar **Nova Tabela**, use o diálogo Nova Definição de Tabela para especificar informações sobre a nova tabela na qual deseja gravar a saída de log.

b. Para especificar os campos para a saída, selecione campos na lista **Campos Candidatos** e mova-os para a lista **Campos para Saída**. Se você não vir os campos que deseja selecionar, expanda os itens da lista Campos Candidatos. Também é possível usar campos derivados para Campos Candidatos.

c. É possível localizar automaticamente campos correspondentes clicando em **Corresponder**. Campos com correspondências exatas com os nomes de **Campo de Tabela** são automaticamente incluídos na lista **Campo para Log**. Se houver diversos campos correspondentes, a primeira correspondência é usada.

d. Selecione uma opção para especificar como as atualizações para o arquivo de saída ou tabela serão manipuladas:
   - **Anexar a Dados Existentes**: Inclua as novas informações de contato ao final da tabela ou arquivo. Se você selecionar esta opção para um arquivo delimitado, os rótulos não serão exportados como a primeira linha. Essa é a melhor prática para tabelas de banco de dados.
   - **Substituir Todos os Registros**: Remova todos os dados existentes da tabela ou arquivo e substitua-os pelas novas informações de contato.

9. (Opcional) Clique na guia **Geral** para designar um nome ou notas descritivas ao processo.
10. Clique em **OK**.

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

Resposta

O processo de Resposta controla as respostas de clientes que foram contactados em um processo de contato, como Lista de Correio ou Lista de Chamadas. Com base nas regras definidas durante a configuração do processo, o processo de Resposta avalia quais respostas são consideradas válidas e como elas são creditadas de volta às campanhas ou ofertas. A saída do processo de Resposta é gravada em diversas tabelas de sistema de histórico de resposta, nas quais os dados podem ser acessados para análise usando relatórios de desempenho e lucratividade da Campanha.

Em sua forma mais simples, o processo de Resposta pode aparecer em seu próprio fluxograma conectado a um processo de Seleção (e opcionalmente um processo de Segmentação). Nesse fluxograma, o processo de Seleção seleciona IDs a partir de uma tabela mapeada contendo dados sobre respondentes e suas ações de resposta. Esses IDs são segmentados pelo processo de Segmentação em grupos significativos e finalmente passados para um processo de Resposta, no qual regras de rastreamento de resposta são aplicadas e uma saída é gravada nas tabelas de históricos de respostas.

Um processo de Resposta é estritamente alinhado com seu processo de contato correspondente, no qual os respondentes que estão sendo controlados agora possivelmente eram membros de células marcadas com ofertas particulares. Assim, antes de poder configurar um processo de Resposta, você deve:

- Conhecer o nível de público de sua lista de contatos e assegurar que as tabelas de sistema de histórico de contatos e de histórico de respostas para cada nível

de público que você está contactando e rastreando tenham sido mapeadas. Isso normalmente é feito por seus Administradores de sistema.

- Configurar um processo de Resposta separado para cada nível de público no qual você está rastreando respondentes.
- Conhecer os códigos representando os tipos de resposta que deseja controlar.
- Conhecer quais códigos gerados pelo Campaign (códigos de campanha, célula, oferta ou tratamento) foram enviados à sua lista de contatos, assim é possível mapeá-los para rastreamento.
- Permitir que o Campaign crie tabelas temporárias no banco de dados de tabelas do sistema do Campaign (por exemplo, a propriedade `AllowTempTables` deve ser configurada como true).

Configurar um processo de Resposta

O processo de Resposta compara as informações de resposta com o histórico de contato e registra as informações nas tabelas de históricos de resposta para o nível de público apropriado.

Para obter informações adicionais, consulte Capítulo 9, “Histórico de Contatos e Rastreamento de Respostas”, na página 167.

1. Navegue para a lista de campanhas, onde você criou os fluxogramas de contato (aqueles que designaram as ofertas que você planeja analisar).
2. Normalmente, você deve criar um fluxograma separado para tratar do processo de resposta.
3. Arraste o processo de Resposta da paleta para o seu fluxograma.
4. Conecte um processo de Seleção ou de Extração como entrada ao processo de Resposta. O processo de Seleção ou de Extração deve ler a partir de uma *tabela de ações*. Uma tabela de ações é um arquivo ou tabela de banco de dados produzido fora do IBM Campaign. Uma tabela de ações contém dados de resposta coletados depois que as ofertas são apresentadas para os clientes. Geralmente, esses dados incluem identificação, códigos de resposta e atributos de interesse do cliente.
5. Clique duas vezes no processo de Resposta no fluxograma.

   O diálogo de configuração do processo é aberto.
6. Use a guia **Origem** da seguinte forma.
   a. Se você seguiu as etapas neste procedimento, a lista de **Entrada** já exibe a entrada correta. A entrada deve se originar na tabela de ações mapeada em seu datamart que contém suas informações de resposta do cliente.

      Nota: Se estiver usando um arquivo simples delimitado como entrada para o processo de Resposta, você deve assegurar que todos os tipos de dados nos arquivos de entrada estejam adequadamente mapeados, pois isso não é imposto pelo processo de Resposta. O uso de um tipo de dados incompatíveis (por exemplo, tendo um código de tratamento mapeado como “numérico” quando o campo `UA_Treatment.TreatmentCode` for de um tipo “sequência”) causa um erro do banco de dados em alguns bancos de dados (por exemplo, as tabelas de sistema no DB2).
   b. Para a **Data de Resposta**, selecione uma data na sua tabela de ações para associar à saída dos registros pelo processo de Resposta. Por padrão, um valor "Hoje" é selecionado.
   c. Para **Código do Tipo de Resposta**, escolha um campo na sua tabela de ações. Os códigos de tipo de resposta são globalmente definidos e estão disponíveis para todas as campanhas. Os tipos de resposta são ações

específicas que você está rastreando, como click-through, consulta, compra, ativação e uso. Cada tipo de resposta é representado por um código de resposta exclusivo.

7. Use a guia **Mapeamento para Tratamentos** para selecionar os campos a serem controlados e correspondê-los a uma lista de atributos de oferta e tratamento.
   a. Na lista **Campos de Ação Candidata**, expanda a tabela de ações que estiver usando para que possa ver a lista de campos.
   b. Use o botão **Incluir** para corresponder os **Campos de Ação Candidatos** aos atributos correspondentes na lista **Campos de Oferta/Tratamento Correspondidos**. A coluna **Atributo de Oferta/Tratamento** lista todos os atributos de oferta ou tratamento no sistema.

      É melhor corresponder pelo menos um Atributo de Interesse e um Código de Resposta.

      Nota: Campos não mapeados e campos para os quais os valores não estão disponíveis (ou NULL) não são usados para atribuição de resposta. Para uma instância de tratamento receber o crédito da resposta, todos os campos preenchidos devem corresponder, exceto em relação aos controles, para os quais todos os códigos são ignorados.
8. Clique na guia **Registrar** para especificar campos adicionais para registrar no histórico de resposta.

   Use os controles para corresponder campos da lista **Campos Candidatos** com campos na lista **Campos a Registrar**.

   É possível corresponder campos automaticamente clicando em **Corresponder**. Os campos com correspondência exata para os nomes de **Campo da Tabela** são automaticamente incluídos na lista **Campos para Log**. Se houver diversos campos correspondentes, a primeira correspondência é usada.
9. Clique na guia **Geral** para designar um nome e uma nota descritiva ao processo.
10. Clique em **OK**.

O processar agora está configurado. É possível testar o processo para verificar se ele retorna os resultados esperados. Ao salvar e executar o fluxograma, as informações são gravadas nas tabelas de sistema do histórico de respostas.

Modelo

Use o processo de Modelagem para criar um arquivo de modelo de tempo de execução, que pode ser usado para pontuação em tempo real ou em lote. Ele automatiza a criação de um modelo de resposta que pode ser usado para pontuar clientes ou Prospects para determinar os candidatos com maior probabilidade de responderem.

Tipicamente, você configura o processo de Modelagem em seu fluxograma para pegar a entrada de duas células, uma representando os respondentes (contatos que reagiram positivamente ou tomaram alguma ação após o recebimento de uma oferta ou comunicação) e uma representando os não respondentes (contatos que não tomaram nenhuma ação).

Por exemplo, você poderia usar dois processos de Seleção, um selecionando as pessoas que foram contactadas com uma oferta e outra selecionando os respondentes. Em seguida, usar um processo de Mesclagem para excluir os respondentes para que você tenha uma lista de não respondentes. Conecte a saída

da Mesclagem e a saída de Seleção de "respondentes" ao seu processo de Modelagem para fornecer as células não respondentes e respondentes para o modelo.

Em outro cenário, você poderia usar um processo de Seleção para selecionar todos os contatos para uma oferta e, em seguida, usar um processo de Segmentação para segmentar essa célula em respondentes e não respondentes.

Configurar um processo de Modelagem

Configure um processo de Modelagem para gerar modelos de resposta com o mecanismo de modelagem do IBM Campaign. O processo de Modelagem gera um arquivo de modelo de tempo de execução (.rtm). É possível usar o arquivo .rtm com o processo de Pontuação para determinar quais clientes ou possíveis clientes têm mais probabilidade de responder.

1. Abra um fluxograma no modo Editar.
2. Arraste o processo de Mesclagem da paleta para o seu fluxograma.
3. Configure e conecte a entrada para o processo de Modelagem para identificar respondentes e não respondentes.

   Por exemplo, é possível usar um processo de Seleção para selecionar todos os contatos para uma oferta e depois usar um processo de Segmentação para identificar respondentes e não respondentes.

   Como outro exemplo, é possível usar um processo de Seleção para identificar respondentes. Para produzir uma lista de não respondentes, utilize um segundo processo de Seleção para identificar as pessoas que foram contatadas e, em seguida, use Mesclar para excluir respondentes. Então você conecta o processo de Mesclagem (não respondentes) e o processo de Seleção (respondentes) como entrada para o processo de Modelagem.
4. Clique duas vezes no processo de Modelagem na área de trabalho do fluxograma.

   O diálogo de configuração do processo é aberto.
5. Use a guia **Origem** para selecionar os campos a serem usados para modelagem.
   a. Selecione as células respondentes e não respondentes das listas **Respondente** e **Não Respondente** listas de Respondente As listas são preenchidas com células de entrada conectadas ao processo de Modelagem.

      Nota: Todas as células de entrada devem ter o mesmo nível de público.
   b. Para **Variáveis a Serem Usadas para Modelagem**, selecione os campos a serem usados pelo processo de Modelagem durante a geração do modelo. É possível clicar em **Usar Todas** e permitir que o processo de Modelagem decida qual conjunto de entradas são mais efetivas para modelagem. No entanto, é possível acelerar o processo de modelagem, eliminando variáveis que não acrescentam valor ao modelo. Por exemplo, você pode eliminar campos que contêm o mesmo valor para todos os registros ou valores diferentes para todos os registros.

      Se você estiver em dúvida quanto ao valor preventivo de uma variável, inclua-a e permita que o processo de Modelagem decida se ela deve ser usada.
6. Use a guia **Método** para especificar como gerar o modelo.
   a. Selecione uma das opções a seguir para determinar como os algoritmos de mineração de dados devem chegar ao melhor modelo.

- **Melhor Modelo Em**: (Padrão) Especifique um limite de tempo para modelagem. O processo de **Modelagem** retém os melhores modelos incorporados no período de tempo especificado. O padrão são três horas.
- **Melhor Modelo Entre**: Especifique o número de modelos candidatos a construir. O processo de **Modelagem** reterá os melhores desses modelos. O padrão é 20.

b. **Algoritmo a Usar**: Selecione o tipo de modelagem a ser executada. É possível selecionar um, vários ou todos os algoritmos. Selecionar **Todos os Algoritmos** (o padrão) resultará em um modelo mais preciso, mas que pode levar mais tempo.

c. **Nº. Máx. de Modelos a Manter**: Especifique o número máximo de modelos a manter. O padrão é 5. Quanto mais modelos você manter, mais espaço em disco será necessário. Cada um dos modelos da parte superior é salvo anexando um sinal de número (#) ao final do nome do arquivo de modelo. Se mais de um modelo for mantido, um índice será anexado ao nome de arquivo base, indicando a classificação do modelo.

d. **Nome do Arquivo do Modelo**: Especifique o nome do caminho absoluto para o arquivo modelo de tempo de execução (.rtm) que será criado ou clique em **Procurar** para navegar para um arquivo. Quando você executar o processo de Modelagem, ele gerará um arquivo de modelo *NOME*.rtm que você poderá usar para pontuação com o processo de Pontuação.

7. (Opcional) Utilize a guia **Geral** para designar um nome e nota descritiva.
8. Clique em **OK**.

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

Escore

Use o processo de Pontuação para classificar a probabilidade de cada cliente fazer uma compra ou responder a uma oferta e identificar os melhores clientes ou Prospects para a campanha que planeja executar. A pontuação é baseada nos resultados da modelagem importados de um arquivo de modelo de tempo de execução (arquivo .rtm) criado pelo PredictiveInsight ou pelo processo de Modelagem no Campaign.

O processo de Pontuação pode ser usado em um fluxograma da seguinte forma: o fluxograma começa com um processo de Planejamento que executa o fluxograma todo mês. Ele é conectado a um processo de Seleção que gera uma lista de IDs de clientes a partir dos dados no datamart. Os IDs são então enviados a um processo de Pontuação para pontuação contra um modelo de dados. Finalmente, os resultados do processo de Pontuação são enviados a um processo de Captura Instantânea para serem gravados em um planilha.

Configurar um processo de Pontuação

1. Dentro de uma campanha, abra um fluxograma para edição.
2. Arraste o processo de Pontuação da paleta para o seu fluxograma.

3. Conecte um processo configurado como entrada no processo de Pontuação. Por exemplo, conecte um processo de Seleção que gera uma lista de IDs de cliente, de modo que esses IDs possam ser pontuados em relação a um modelo de dados.
4. Clique duas vezes no processo de Pontuação no fluxograma para abrir o diálogo de configuração do processo.
5. Use a lista de **Entrada** para selecionar uma célula de origem que contém os IDs de cliente que você deseja pontuar. É possível selecionar apenas uma célula de origem para pontuar.
6. No campo **Número de Modelos**, indique quantos modelos deseja criar.
7. Clique na área de parâmetros. Se você configurar **Número de Modelos** para mais de 1, a área de parâmetros listará quantos modelos você solicitou. Os nomes padrão para os modelos usam o formulário Modelo 1, Modelo 2, Modelo 3.
8. Para cada modelo, dê um clique duplo no **Nome do Campo de Pontuação** e digite o nome do campo no qual deseja que os resultados da pontuação sejam armazenados. O nome padrão é **score*N*_1**. Por exemplo, Score1_1.
9. Para cada modelo, dê um clique duplo no campo **Arquivo de Modelo**, clique na seta para baixo e use **Pesquisar** para abrir uma janela de seleção de arquivo. Selecione o arquivo de modelo de tempo de execução (.rtm) que estiver usando para pontuar IDs de cliente. Os arquivos de modelo de tempo de execução são criado pelo PredictiveInsight ou pelo processo de Modelagem no Campaign.
10. Clique em **Corresponder Nomes de Variáveis** para abrir a janela Corresponder Nomes de Variável.

    Para que os clientes sejam adequadamente pontuados, é necessário corresponder as variáveis usadas no arquivo de modelo com campos correspondentes no conjunto de dados a ser pontuado. Por exemplo, se o modelo usar uma variável average_balance, você deverá corresponder essa variável a um campo que contenha o saldo médio no conjunto de dados.

    a. Selecione campos na lista **Campos Candidatos** que correspondam aos campos no conjunto de dados, e mova-os para a lista **Variáveis Correspondidas**.

       É possível corresponder automaticamente nomes de campos idênticos clicando em **Corresponder**. Esta opção substitui qualquer correspondência manual.

       Também é possível criar campos derivados clicando em **Campos Derivados**.

       Importante: Você deve corresponder todas as variáveis para configurar corretamente o processo de Pontuação. Os nomes de variáveis não precisam corresponder a nomes de campos, mas os tipos de dados (numéricos ou sequênciais) devem corresponder.

    b. Clique em **OK** para retornar ao diálogo de configuração.
11. (Opcional) Clique na guia **Geral** para designar um nome ou notas ao processo.

    O nome aparece na caixa de processo no fluxograma. As notas aparecem quando você passa o mouse sobre a caixa de processo no fluxograma.
12. Clique em **OK**.

    O processar agora está configurado. É possível salvar o fluxograma e então executar um teste do processo para verificar se ele retorna os resultados esperados.

Capítulo 7. Ofertas

As ofertas são comunicações de marketing específicas que você envia para determinados grupos de pessoas, usando um ou mais canais. Elas podem ser simples ou complexas. Por exemplo, uma oferta simples de um varejista online pode consistir de frete grátis em todas as compras online feitas no mês de abril. Uma oferta mais complexa pode consistir de um cartão de crédito de uma instituição financeira, com uma combinação personalizada de ilustração, taxa introdutória e data de expiração que varia com base na classificação de crédito e região do destinatário.

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

As ofertas são reutilizáveis:

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

Depois que uma oferta é usada, ela não pode ser excluída, mas pode ficar obsoleta.

Ofertas obsoletas não podem mais ser designadas e qualquer oferta designada que tenha se tornado obsoleta não será mais emitida. As ofertas obsoletas ainda ficam visíveis (embora esmaecidas) na hierarquia de ofertas e ainda ficam disponíveis para o rastreamento de relatórios e respostas.

Nota: Os nomes de ofertas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte “Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign”, na página 235.

Os ofertas são identificadas com códigos de ofertas exclusivos designados pelo sistema com base em um formato que sua empresa especificou. É possível substituir ou gerar novamente códigos de ofertas (dependendo das suas permissões de segurança), mas se ao fazê-lo, a exclusividade do novo código de oferta não será mais verificada pelo Campaign. Se você criar um código de oferta não exclusivo e usá-lo para o rastreamento de resposta, isso pode resultar em resultados de rastreamento imprecisos.

Para obter mais detalhes sobre códigos de ofertas, consulte "Administração Exclusiva de Código" no *Guia do Administrador do Campaign*.

Atributos de Oferta

Os atributos de ofertas são os campos que definem uma oferta. Nome da Oferta, Descrição e Canal são exemplos de atributos de uma oferta. Alguns atributos são específicos para um tipo de oferta. Por exemplo, a taxa de juros pode ser um atributo de uma oferta de cartão de crédito, mas não de uma oferta "frete grátis".

Existem três tipos de atributos de ofertas:

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

- **Básico** — o conjunto mínimo de campos necessários para definir uma oferta: o nome da oferta, o código de oferta exclusivo, uma descrição da oferta e os produtos relacionados.
- **Padrão** — opcional, campos predefinidos para definir uma oferta, por exemplo, canal pode ser um atributo opcional de uma oferta.
- **Customizado** — campos adicionais customizados criados para as definições de ofertas de sua organização, como departamento, patrocinador, taxas promocionais e de juros futuros, stock-keeping unit numbers (SKUs) etc. Atributos customizados podem ser incluídos em modelos de ofertas para definição futura de uma oferta ou para análise de oferta (por exemplo, você pode agrupar ofertas por atributo customizado para análise de rolagem). Para obter detalhes sobre atributos customizados, consulte "Atributos Customizados" no *Guia do Administrador do Campaign*.

Ao definir atributos de ofertas em um modelo de oferta, cada atributo pode ser definido como *estático* ou *parametrizado*. O mesmo atributo de oferta (por exemplo, canal) pode ser estático em um modelo de oferta, mas parametrizado em outro.

- **Atributos Estáticos** — são atributos de ofertas cujos valores não mudam ao criar uma versão diferente da oferta. Por exemplo, o canal, o código da oferta, o nome da oferta e a descrição são atributos de ofertas estáticos.
- **Atributos Estáticos Ocultos** — alguns atributos estáticos, embora parte da definição da oferta, podem ser designados como invisíveis para usuários quando eles usam o modelo de oferta para criar ofertas. Atributos ocultos, portanto, não podem ser editados, mas podem ser rastreados e relatados da mesma forma que outros atributos da oferta. Por exemplo, um atributo estático oculto pode ser o custo da oferta (o custo da sua organização de administração da oferta). Não é possível alterar o valor desse atributo, mas ele pode ser usado em procuras (por exemplo, se você quiser localizar todas as ofertas com custo inferior a $1.00 para administração) ou no relatório (por exemplo, relatórios de análises de ROI de desempenho).
- **Atributos Parametrizados** — são atributos de ofertas cujos valores você pode preencher no momento da designação da oferta inserindo um valor, escolhendo uma opção de uma lista suspensa predefinida, especificando o valor usando um campo no banco de dados ou calculando valores nos campos derivados. Qualquer atributo de oferta padrão ou customizado pode ser configurado para ser um parâmetro pelos administradores quando eles criam modelos de ofertas.

Atributos parametrizados nos modelos de ofertas possuem valores padrão que você pode substituir quando a oferta é criada e quando ela é designada. Por exemplo, a taxa de juros introdutória para uma oferta de cartão de crédito pode ser parametrizada em seu modelo de oferta para que os usuários possam selecionar 5,99%, 8,99% ou 12,99% como a taxa de juros padrão de uma lista suspensa quando criam uma oferta usando esse modelo. Quando a oferta é subsequentemente usada em um fluxograma e designada para uma célula, os usuários podem alterar a taxa de juros para um valor diferente, se necessário.

Versões da Oferta

Nota: O termo "versões da oferta", como usado a partir das versões 7.x do Campaign, não tem o mesmo significado de "versões da oferta" nas liberações anteriores do Campaign (5.1 para 6.x). As versões da oferta não aparecem na hierarquia da árvore de ofertas e não têm os nomes ou códigos da versão. Para identificar exclusivamente instâncias específicas de uso da oferta, você deve usar códigos de tratamento.

Uma versão de oferta é criada sempre que você varia os atributos parametrizados de uma oferta para criar uma combinação exclusiva.

Por exemplo, é possível variar os seguintes atributos em uma oferta de cartão de crédito:

- A ilustração (farol, gatos ou carros de corrida);
- As taxas introdutórias (5,99%, 8,99% ou 12,99%);
- As datas válidas da oferta (válidas durante o mês de janeiro, junho ou setembro).

Assim, um cartão com a imagem de um farol, taxa introdutória de 5,99% e oferta válida de 1 a 31 de setembro de 2006, tem uma versão diferente da oferta do cartão com uma imagem de farol, taxa introdutória de 5,99% e oferta válida de 1 a 31 de janeiro de 2007.

Modelos de Ofertas

Crie ofertas usando os modelos de ofertas disponíveis para você no Campaign. Esses modelos já foram criados por um administrador de sistema ou ofertas. Cada modelo de oferta tem uma política de segurança que determina quem pode acessar e usar o modelo; você pode ver apenas os modelos de ofertas aos quais tem acesso.

O uso de um modelo adequado para criar uma nova oferta simplifica o processo de criação da oferta. Por exemplo, se você criar uma oferta de cartão de crédito usando um modelo que tenha sido projetado para ofertas de cartão de crédito, estará completando apenas campos relevantes para ofertas de cartão de crédito.

O administrador também pode criar listas suspensas de valores que você pode escolher quando estiver preenchendo informações da oferta, poupando tempo na consulta de dados e reduzindo erros de entrada de dados. Atributos de ofertas podem ser designados por seu administrador para que você tenha listas de ofertas nas quais é possível incluir novos itens ao usar o atributo em uma oferta. Se novos valores forem permitidos, você verá um botão **Incluir** ao lado do atributo de oferta. Ao incluir novos valores para esse atributo, você também poderá excluir os valores incluídos; não será possível excluir os valores que você não incluiu.

Os modelos de ofertas definem:

- o formato do código de oferta;
- o formato do código de tratamento;
- os atributos de ofertas e sua ordem de exibição;
- para cada atributo de oferta que seja estático, oculto ou parametrizado;
- os valores padrão dos atributos de oferta.

Novos modelos de ofertas podem ser incluídos a qualquer momento e não há limite para o número de modelos definidos no Campaign. O modelo é um atributo inerente de ofertas criadas a partir dele, portanto, você pode procurar por ofertas usando o modelo como um critério de procura.

Nota: Os modelos de ofertas não podem ser excluídos, mas os administradores podem torná-los obsoletos para evitar uso futuro. Os modelos de ofertas que ficaram obsoletos aparecem esmaecidos na lista de modelos de ofertas e não podem ser usados para a criação de novas ofertas.

Para obter detalhes sobre como gerenciar modelos de ofertas, consulte "Administração do Modelo de Oferta" no *Guia do Administrador do Campaign*.

Sobre Listas de Ofertas

As listas de ofertas são agrupamentos de ofertas que você pode criar no Campaign para facilitar a designação de diversas ofertas ou de um conjunto de ofertas com possíveis mudanças com o tempo.

A mesma oferta pode existir em mais de uma lista de ofertas. As listas de ofertas aparecem na mesma hierarquia de ofertas, mas são identificadas por ícones. Ofertas únicas possuem um ícone de única folha com um sinal de dólar; listas de ofertas estáticas possuem um ícone com diversas folhas com um sinal de dólar e listas de ofertas inteligentes possuem um ícone de diversas folhas com um sinal de dólar e lupa.

Como uma oferta, depois que uma lista de ofertas é usada, ela não pode ser excluída, mas pode ficar obsoleta.

Listas de ofertas obsoletas não podem mais ser designadas e qualquer lista de ofertas designada que tenha se tornado obsoleta não será mais emitida.

Existem dois tipos de listas de ofertas:

- "Listas de Ofertas Estatísticas"
- "Listas de Ofertas Inteligentes"

Nota: Os nomes das listas de ofertas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign", na página 235.

Listas de Ofertas Estatísticas

As listas de ofertas estáticas são listas predefinidas de ofertas cujos conteúdos não mudam, a menos que você edite explicitamente a lista. Uma limitação de listas de ofertas estáticas é quando valores padrão são usados para qualquer atributo de oferta parametrizado.

Geralmente, você usa listas de ofertas estáticas para reutilizar repetidas vezes um conjunto de ofertas fixo, específico. Por exemplo, se você tiver 5 de cada um dos segmentos RFM (Recency, Frequency, Monetary), obtendo 125 células, e quiser designar as mesmas ofertas para cada célula, poderá criar um único conjunto de ofertas em uma lista de ofertas estáticas e designar essa lista de ofertas para as 125 células. O mesmo tipo de reutilização se aplica a fluxogramas e campanhas.

Listas de Ofertas Inteligentes

Listas de ofertas inteligentes são listas dinâmicas de ofertas que podem ser resolvidas para diferentes conjuntos de resultados sempre que uma lista inteligente é usada. Uma lista de ofertas inteligente é especificada por uma consulta que pode ser baseada em atributos de ofertas, locais de ofertas (pastas ou subpastas), proprietários de ofertas etc.

Geralmente, as listas de ofertas inteligentes são usadas para campanhas periodicamente recorrentes. Você pode configurar uma célula para receber uma lista de ofertas inteligente e depois alterar o conteúdo da lista de ofertas inteligente sem precisar modificar o fluxograma. Por exemplo, se você configurar uma lista de

ofertas inteligente para que seja o conteúdo de uma determinada pasta, poderá simplesmente incluir ou remover ofertas dessa pasta para modificar as ofertas fornecidas sempre que a campanha for executada.

Um exemplo adicional de como usar as listas de ofertas inteligentes envolve a configuração da lista de ofertas inteligente para retornar automaticamente as ofertas que você deseja fornecer. Se você quiser fornecer à célula "cliente de alto valor" a "melhor oferta de cartão de crédito" disponível, poderá configurar uma lista de ofertas inteligente que incluirá todas as ofertas de cartão de crédito, classificadas pela menor taxa de juros e com o tamanho máximo configurado como 1. A oferta de cartão de crédito com a menor taxa de juros disponível no momento que o processo de contato do fluxograma é executado é automaticamente localizada e fornecida para a célula de alto valor.

Segurança e Listas de Ofertas

A segurança de nível de objeto se aplica a listas de ofertas, com base nas pastas nas quais suas listas de ofertas, e as ofertas incluídas em suas listas, residem.

Ao criar uma lista de ofertas estáticas, é possível incluir apenas ofertas às quais você tem acesso. No entanto, qualquer pessoa com permissão para acessar uma lista de ofertas terá permissões automaticamente concedidas para acessar as ofertas incluídas nessa lista. Portanto, qualquer usuário que puder acessar sua lista também poderá usar essa lista de ofertas e todas as ofertas dela, mesmo que normalmente não tenha acesso a essas ofertas com base em sua permissão de segurança.

Similarmente, os usuários que podem acessar uma pasta que contém uma lista de ofertas inteligente poderão usar essa lista de ofertas inteligente. Eles terão o mesmo resultado de qualquer pessoa que executa essa lista de ofertas, mesmo que normalmente não tenham acesso a ofertas específicas (por exemplo, em outras pastas de divisão).

Tratamentos

Os tratamentos são combinações exclusivas de uma célula e uma versão de oferta em um determinado período de tempo. Como eles permitem rastrear respostas de uma forma muito específica, usar códigos de tratamento para o rastreamento de respostas é a melhor prática.

Os tratamentos são automaticamente criados quando você executa um fluxograma com processos de contato (Lista de Chamadas ou Lista de Mensagens) que foram associados às ofertas. Cada tratamento é exclusivamente identificado por um código de tratamento gerado pelo sistema cujo formato é especificado nos modelos de ofertas dos quais as ofertas foram produzidas. Os códigos de tratamento não podem ser substituídos pelos usuários.

Sempre que um processo de contato é executado (exceto no modo de teste), o Campaign grava os seguintes detalhes:

- As versões de ofertas designadas no processo de contato;
- As células para as quais as ofertas são designadas;
- O código de tratamento para cada combinação exclusiva de versão de oferta, célula e data/hora;
- A data de execução do processo de contato.

Executar o mesmo processo de contato duas vezes (nas execuções de produção) cria duas instâncias de tratamento, cada uma com um código de tratamento exclusivo. Isso permite rastrear respostas de uma forma muito específica, novamente em uma instância de contato. Por exemplo, você pode executar a mesma promoção em 15 de janeiro como em 15 de fevereiro e, caso tenha usado os códigos de tratamento para rastreio, as pessoas que respondem à mensagem em 15 de fevereiro serão distinguidas das pessoas que respondem à mensagem em 15 de janeiro por seus códigos de tratamento, mesmo que sejam alvo das duas promoções.

Os códigos de tratamento não estão disponíveis antes da execução do fluxograma, pois são gerados apenas no tempo de execução e, portanto, não são adequados aos requisitos de códigos pré-impressos. No entanto, eles podem ter a saída efetuada como campos gerados pelo Campaign com propósito de rastreamento e impressão sob demanda.

Grupos de Controle

Quando você planeja uma oferta, deve considerar se deseja usar grupos de controle de extensão para células que possuem essa oferta. Os grupos de controle são grupos sem contato que você pode usar para comparar o "aumento" ou diferença na resposta de uma célula de destino ativa que recebeu uma oferta.

Os controles são aplicados no nível da célula no Campaign. Quando você designa ofertas para células, em um processo de contato em um fluxograma ou de uma planilha da célula de destino, pode, opcionalmente, especificar uma célula de controle para cada célula de destino.

Associação de Células de Controle para Células de Destino

Uma única célula de controle pode ser usada como o controle para diversas células de destino, mas cada célula de destino pode ter apenas uma única célula de controle, na qual a célula será definida por seu cellID. Quando uma única célula de controle é usada em diversos processos de contato, é necessário configurar o relacionamento da célula de controle para a célula de destino da mesma maneira em cada processo de contato. Se relacionamentos de controle diferentes forem necessários, crie uma cópia da célula (por exemplo, anexando um processo Selecionar e executando Selecionar Todas na célula anterior). Isso criará outra célula de destino, na qual é possível aplicar um relacionamento diferente para a célula de controle.

Trabalhando com Ofertas

É possível executar as seguintes tarefas relacionadas a ofertas.

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

Criando Novas Ofertas

Você deve criar ofertas para representar as mensagens de marketing que deseja comunicar para seus clientes e possíveis clientes. Criar uma nova oferta ou simplesmente uma versão de uma oferta dependerá de como os modelos de ofertas foram definidos por seu administrador.

Você deve criar uma nova oferta nas seguintes situações:

- Sempre que campos de ofertas não parametrizadas forem alterados;

- Quando você precisar de um novo código de oferta com propósitos de rastreamento (por exemplo, a pré-impressão de códigos de resposta ou correios).

Além de criar uma oferta completamente nova, você poderá incluir uma oferta duplicando uma oferta existente e modificando-a conforme necessário.

Nota: Para poder criar ofertas em uma pasta, será necessário ter as permissões adequadas na política de segurança que controla essa pasta.

Para Incluir uma Nova Oferta

Nota: Antes de poder criar uma nova oferta, é necessário ter permissões de acesso a pelo menos um modelo de oferta no qual basear a oferta.

1. Selecione **Campanha > Ofertas**.

   A página Ofertas aparecerá.
2. Clique no ícone **Incluir uma Oferta**.

   Se você tiver mais de um modelo de oferta no sistema do Campaign, verá a página Selecionar um Modelo de Oferta. Se existir apenas um modelo de oferta, não selecione um modelo; você será levado diretamente à página Nova Oferta.
3. Selecione o modelo no qual basear sua nova oferta. O nome do modelo de oferta, a descrição, os usos sugeridos, os formatos de códigos de oferta e tratamento e os atributos parametrizados selecionados serão exibidos.
4. Clique em **Continuar**.

   A página Nova Oferta será exibida.
5. Insira valores para a nova oferta, incluindo valores padrão para qualquer atributo parametrizado.

   Para atributos com valores fornecidos em uma lista suspensa e que permitem a inclusão de itens da lista, inclua itens da lista aqui, à medida que cria a oferta. Qualquer inclusão na lista será salva novamente para o atributo customizado da oferta e ficará disponível para todos os usuários. Depois de salvar as mudanças, não será possível remover itens da lista incluídos. Somente os administradores poderão remover itens das listas, modificando o atributo customizado.

   Nota: Os nomes de ofertas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte “Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign”, na página 235.
6. Ao concluir a inserção de detalhes de sua oferta, clique em **Salvar Mudanças**.

   A página Resumo da Oferta será exibida para a nova oferta.

Produtos Relevantes para Ofertas

Produtos relevantes é um atributo obrigatório nos modelos de ofertas, embora não precise ser preenchido em cada oferta. Ao criar uma oferta, é possível especificar uma consulta que retornará a lista de IDs de produtos que você deseja associar a essa oferta. Esses IDs de produtos podem então ser usados para o rastreamento de respostas inferidas para determinar se um evento (por exemplo, uma compra) será considerado como uma resposta (por exemplo, a compra de um dos produtos relevantes associados a uma oferta é considerada uma resposta).

Você também pode importar uma lista de IDs de produtos durante a criação de uma oferta copiando-os de um arquivo de origem e colando-os na definição Produtos Relevantes ao criar uma nova oferta.

Para Importar uma Lista de Produtos Relevantes para uma Oferta Efetuando Colagem

1. No Campaign, ao criar uma nova oferta, na página Nova Oferta, clique em **Importar IDs do Produto**. A janela Selecionar Produtos é aberta.
2. Copie os IDs do produto de seu arquivo de origem, usando `Copiar` no menu de contexto ou `Ctrl+C`.

   Nota: Ao copiar dos IDs do produto, você pode usar um ou mais dos seguintes delimitadores: guia, vírgula ou feed de linha/nova linha. Diversos delimitadores consecutivos são ignorados. Se os IDs do produto forem sequências de texto, os espaços não serão removidos e as maiúsculas e minúsculas serão preservadas.
3. Cole os IDs copiados na lista Importar IDs do Produto, usando `Colar` no menu de contexto ou `Ctrl+V`. Ao trabalhar na janela Selecionar Produtos, também é possível incluir, editar ou excluir manualmente entradas da lista Importar IDs do Produto. Não há limite para o número de entradas que você pode colar na lista Importar IDs do Produto.
4. Ao concluir a inclusão de entradas na área Importar IDs do Produto, clique em **Importar**.

   Os IDs da área Importar IDs do Produto são importados e listados na seção Selecionar Produtos Nos Quais, com "PRODUCTID =" anteriormente anexado em cada ID do produto. Se qualquer erro for detectado durante a importação (por exemplo, caracteres alfabéticos quando o campo ID do Produto for numérico ou exceder o comprimento máximo da sequência para um ID do produto de texto), você verá um pop-up para cada erro. Observe cada erro e clique em OK para visualizar o próximo erro.

   Nota: O recurso Importar importa apenas uma vez um ID de produto; ocorrências duplicadas do mesmo valor são automaticamente ignoradas.

   Nota: É possível continuar colando e importando IDs do produto, até clicar em **Salvar Mudanças** na janela Selecionar Produtos. Depois de sair da janela Selecionar Produtos, não será possível importar IDs de produtos adicionais. Clicar novamente em **Importar IDs do Produto** limpará qualquer consulta existente, permitindo iniciar uma nova. Se você não quiser limpar a consulta existente, clique em **Cancelar** quando uma confirmação for solicitada.
5. Ao concluir a importação de IDs do produto, clique em **Salvar Mudanças**. Os IDs do produto que estavam na lista Selecionar Produtos Nos Quais são salvos como uma consulta para a oferta e a lista de IDs do produto é exibida em Produtos Relevantes.
6. Continue criando a oferta.

Para Editar a Consulta de Produtos Relevantes para uma Oferta

Depois de importar uma lista de produtos relevantes para uma oferta, a lista será salva como uma consulta. É possível editar essa consulta, incluindo condições de consulta adicionais, ao editar a oferta.

1. No Campaign, abra a oferta na qual deseja editar a lista de produtos relevantes.
2. Na lista de produtos relevantes, clique em **Editar Consulta**. A janela Selecionar Produtos é aberta, exibindo a lista de IDs atualmente na consulta, em Selecionar Produto No Qual.
3. Edite a consulta usando o botão **<<** para remover uma entrada selecionada na lista ou os botões de seta para cima e para baixo para alterar a ordem das

entradas. Inclua uma cláusula de consulta usando qualquer atributo na tabela UA_Products, incluindo ID do Produto, usando o botão >> para movê-la para a lista **Selecionar Produtos Nos Quais**.

4. Ao concluir a edição da consulta, clique em **Salvar Mudanças** para salvar a consulta
5. Na página Editar da oferta, clique em **Salvar Mudanças** para salvar a oferta.

Para Limpar a Consulta de Produtos Relevantes de uma Consulta

Depois de importar uma lista de produtos relevantes para uma oferta, a lista será salva como uma consulta. É possível limpar toda a consulta, incluindo todos os IDs de produtos existentes na consulta ao editar a oferta.

1. No Campaign, abra a oferta na qual deseja limpar a lista de produtos relevantes.
2. Na lista de produtos relevantes, clique em **Importar IDs de Produtos** . Você verá um aviso indicando que a importação de IDs de produtos reconfigurará todas as condições existentes.
3. Clique em **OK**. A janela Selecionar Produtos é aberta, sem a exibição de IDs. Agora você pode importar novos IDs de produtos ou importar IDs para deixar a consulta vazia.
4. Clique em **Salvar Mudanças** para salvar a consulta
5. Na página Editar da oferta, clique em **Salvar Mudanças** para salvar a oferta.

Para Remover Produtos Selecionados da Consulta de Produtos Relevantes

É possível remover produtos selecionados da consulta em vez de limpar toda a consulta.

1. No Campaign, abra a oferta da qual deseja remover os IDs de produtos selecionados em Produtos Relevantes.
2. Na lista de Produtos Relevantes, selecione os itens que deseja remover mantendo pressionada a tecla Ctrl e selecionando com o mouse.
3. Ao concluir a seleção de itens que você deseja remover, clique em **Remover**. Os itens selecionados são removidos de Produtos Relevantes.
4. Clique em **Salvar Mudanças** para salvar a oferta.

Duplicando Ofertas

A duplicação de ofertas existentes para criar novas pode poupar tempo de entrada de dados. As ofertas obsoletas, bem como as ativas, podem ser duplicadas. Ofertas que são criadas por duplicação são automaticamente códigos de ofertas exclusivos designados; elas são denominadas "Cópia de <nome da oferta original>" e têm a mesma descrição, política de segurança e valores de atributos de oferta da oferta original.

Nota: As ofertas duplicadas são criadas na mesma pasta das originais, mas podem ser movidas para um local diferente posteriormente. É necessário ter as permissões adequadas para conseguir duplicar e mover ofertas.

Para Duplicar uma Oferta da Página Ofertas

1. Selecione **Campanha > Ofertas**. A página Ofertas aparece.
2. Navegue para a pasta que contém as ofertas que você deseja duplicar.
3. Selecione as caixas de opção próximas às ofertas que você deseja duplicar.

4. Clique no ícone **Duplicar Ofertas Selecionadas**. Uma janela de confirmação aparece.
5. Clique em **OK** para continuar. As ofertas selecionadas são duplicadas e exibidas na lista de ofertas.

Para Duplicar uma Oferta da Página Resumo da Oferta

1. Na página Resumo da Oferta da oferta que você deseja copiar, clique no ícone **Criar Oferta Duplicada**. Uma janela de confirmação aparece.
2. Clique em **OK** para continuar. Você verá a página Nova Oferta no modo Editar, com campos preenchidos antecipadamente com valores da oferta original, mas com um novo código de oferta.
3. Edite os valores que deseja alterar, incluindo o nome da oferta e sua descrição.

   Nota: Os nomes de ofertas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign", na página 235.
4. Clique em **Salvar Mudanças** para criar a nova oferta. A oferta é salva; você é levado à página Resumo da Oferta da nova oferta.

Agrupando Ofertas

Você pode querer agrupar ofertas com propósitos de relatório ou análise. Por exemplo, talvez você queira ver as taxas de resposta para uma oferta "Frete Grátis" enviada por diversos canais e oferecida em diferentes períodos do ano.

Nota: Para que qualquer relatório use um atributo de oferta para agrupamento ou rolagem, ele deve ser customizado pelo administrador de relatório.

Você pode agrupar ofertas de duas formas.

- Usando Atributos
- Em pastas

Usando Atributos

É possível criar qualquer número de atributos customizados em suas ofertas para usar como "campos de agrupamento de ofertas." Por exemplo, se você tiver várias promoções de cartão de crédito para estudantes, poderá criar um atributo customizado denominado "região" que poderá usar em relatórios. Isso permitirá agrupar as ofertas destinadas a ex-alunos de colégios de New England versus ex-alunos da costa oeste.

Ao criar ofertas que usem atributos customizados, você deve inserir os valores manualmente. Também é possível duplicar uma oferta semelhante para reduzir o esforço de entrada de dados, pois os valores dos atributos parametrizados também será copiado.

Os atributos de ofertas também podem ser usados com listas de ofertas inteligentes para identificar e agrupar ofertas.

Agrupando Ofertas em Pastas

Pode ser útil agrupar ofertas em pastas para a criação de relatórios. Se você mantiver todas as ofertas relacionadas na mesma pasta e especificar a pasta como o destino quando o registro de ofertas for solicitado, todas as ofertas nessa pasta (e em qualquer uma de suas subpastas) serão automaticamente selecionadas para a criação de relatórios.

Nota: Incluir conteúdo da pasta e subpasta no relatório dessa forma não acarreta na criação de relatórios de "rolagem" para as ofertas. Eles são simplesmente selecionados com base na inclusão em uma estrutura de pasta.

Para Editar uma Oferta

Você pode editar uma oferta existente a qualquer momento, se ela estiver ou não sendo usada em um processo de contato, dependendo de suas funções e permissões.

Nota: Depois que uma oferta tiver sido usada na produção (depois que foi designada para uma célula em um fluxograma que tenha sido executada na produção e registrada no histórico de contatos), você poderá editar apenas o nome da oferta, a descrição e os valores padrão para atributos de ofertas parametrizadas. Essa restrição garante que o Campaign possa rastrear detalhes exatos de ofertas que já tenham sido especificadas para indivíduos.

1. Selecione **Campanha > Ofertas**. A página Ofertas aparece.
2. Navegue para a oferta que deseja editar e clique no nome da oferta com hiperlink. A página Resumo da oferta aparece no modo Somente Leitura.
3. Clique no ícone **Editar** para entrar no modo **Editar**.
4. Faça suas mudanças.

   Nota: Os nomes de ofertas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign", na página 235.
5. Ao concluir suas mudanças, clique em **Salvar Mudanças**. Suas mudanças são salvas e você é retornado para a página da oferta no modo Somente Leitura.

Para Mover uma Oferta ou Lista de Ofertas

É possível mover uma ou mais ofertas entre pastas. O procedimento para mover ofertas é igual ao procedimento para mover listas de ofertas e você pode mover ofertas e listas de ofertas na mesma operação.

Nota: Ao mover qualquer objeto no Campaign, você deve estar ciente de que o acesso a diferentes locais pode ser controlado por políticas de segurança diferentes. Você só pode mover ofertas em uma pasta com uma política de segurança na qual tem permissão para fazê-lo.

1. Na página Ofertas, selecione as ofertas ou listas de ofertas que deseja mover e clique no ícone **Mover Itens Selecionados**.

   Uma forma alternativa de mover uma oferta é visualizar a página Resumo da Oferta e clicar no ícone **Mover para Outra Pasta**. Esteja ciente, no entanto, de que esse método alternativo está disponível apenas para mover ofertas, não listas de ofertas.

   A janela Mover Itens Para aparece.
2. Navegue para a pasta na qual deseja mover os itens selecionados.
3. Clique em **Aceitar este Local**.

As ofertas ou listas de ofertas selecionadas são colocadas na pasta que você escolheu.

Incluindo Ofertas em Listas de Ofertas

É possível incluir ofertas em listas de ofertas estáticas ao criar a lista de ofertas ou ao editá-la.

Nota: As ofertas recentemente criadas se tornam parte da lista de ofertas inteligente sem nenhuma ação de sua parte, caso elas atendam aos critérios de consulta da lista de ofertas.

Excluindo Ofertas

É necessário ter as permissões adequadas antes de poder excluir uma oferta ou lista de ofertas. Além disso, para preservar a integridade do sistema, o Campaign não permitirá que você exclua ofertas ou listas de ofertas referidas nas tabelas do sistema. Isso inclui ofertas ou listas de ofertas que:

- estão associadas a uma campanha;
- foram designadas a uma célula em um processo de contato de um fluxograma para o qual o histórico de contatos foi preenchido; ou
- foram designadas a uma célula em um processo Otimizar de um fluxograma.

Importante: Se você tentar excluir uma oferta ou lista de ofertas nessas situações, uma mensagem de confirmação aparecerá indicando que a oferta ou lista de ofertas ficará obsoleta em vez de ser excluída. Para evitar o uso adicional de ofertas ou listas que foram referidas nas tabelas do sistema, deixe-as obsoletas em vez de excluí-las.

Se as ofertas que você deseja excluir pertencerem a qualquer lista de ofertas estáticas, será solicitada uma confirmação de exclusão. Se você optar por continuar, as ofertas excluídas serão automaticamente removidas de qualquer lista de ofertas estáticas.

Os processos de contatos que contêm células que designaram ofertas que foram subsequentemente excluídas permanecerão configurados, mas a oferta será indicada como "Oferta Desconhecida" no diálogo de configuração de processo e um aviso será produzido quando o fluxograma for executado.

O procedimento para excluir ofertas é igual ao procedimento para excluir listas de ofertas e você pode excluir ofertas e listas de ofertas na mesma operação.

Para Excluir uma Oferta ou Lista de Ofertas

1. Na página Ofertas, selecione as ofertas ou listas de ofertas que você deseja excluir e clique no ícone **Excluir Itens Selecionados**.

   OU

   Na página Resumo da Oferta da oferta que você deseja excluir, clique no ícone **Excluir Esta Oferta**. Uma janela de confirmação aparece.
2. Clique em **OK**. Você será retornado à página Ofertas. As ofertas excluídas não serão mais exibidas.

Tornando Ofertas Obsoletas

Se você tiver as permissões adequadas, poderá tornar ofertas e listas de ofertas obsoletas para impedir uso futuro. Tornar uma oferta obsoleta não afeta campanhas ou fluxogramas nos quais a oferta já tenha sido usada e mantém a integridade dos dados com qualquer dado da tabela de sistema que tenha sido gerado com base na oferta, como o histórico de contatos e repostas.

Ofertas obsoletas permanecem visíveis na hierarquia de ofertas, mas ficam esmaecidas. Elas podem ser localizadas usando o recurso de procura, podem ser

duplicadas para criar novas ofertas e ficam disponíveis para relatórios. No entanto, não podem mais ser designadas e não podem ser fornecidas como parte de uma lista de ofertas.

Você pode limpar as listas de ofertas estáticas excluindo as ofertas obsoletas. As listas de ofertas inteligentes não exigem limpeza, pois serão resolvidas apenas para ofertas não obsoletas que correspondem aos seus critérios de consulta.

Nota: Depois de tornar uma oferta obsoleta, você não poderá ativá-la novamente. Se você precisar de uma oferta com os mesmos detalhes, poderá criar uma nova duplicando a oferta obsoleta.

O procedimento para tornar ofertas obsoletas é igual ao procedimento para tornar listas de ofertas obsoletas e você pode tornar ofertas e listas de ofertas obsoletas na mesma operação.

Para Tornar Obsoleta uma Oferta ou Lista de Ofertas

1. Na página Ofertas, selecione qualquer oferta ou lista de ofertas que deseja tornar obsoleta e clique no ícone **Tornar Listas Selecionadas Obsoletas**.

   Uma forma alternativa de tornar uma oferta obsoleta é visualizar a página Resumo da Oferta e clicar no ícone **Tornar esta Outra Obsoleta**. Entretanto, este método está disponível apenas para ofertas, não listas de ofertas.
2. Clique em **OK**.

As ofertas e listas de ofertas selecionadas são obsoletas e estão exibidas em cinza.

Para Designar Ofertas para Células em um Fluxograma

É possível designar ofertas para células ao configurar uma Lista de Correio ou Lista de Chamada em um fluxograma e, opcionalmente, é possível excluir grupos de controle do contato. Dessa forma, você determina quais células recebem quais ofertas.

Nota: Também é possível designar ofertas para células a partir de uma planilha da célula de destino (TCS). Consulte o “Para Designar Ofertas para Células na Planilha da Célula de Destino” na página 134.

1. Crie a oferta ou lista de ofertas.
2. Em um fluxograma no modo **Editar**, clique duas vezes no processo Lista de Correio ou Lista de Chamadas, que contém as células às quais você deseja designar as ofertas.
3. Use a guia **Tratamento** para designar uma ou mais ofertas para cada célula. Use a guia **Parâmetros** para especificar valores de parâmetro de oferta. Para instruções, consulte“Configurar um processo de contato (Lista de Correio ou Lista de Chamadas)” na página 106.

   Nota: Se oCampaign estiver integrado com o Operações de Marketing, use o Operações de Marketing para designar ofertas para células de saída no formulário de planilha da célula de destino (TCS) de um projeto de campanha. Se o seu Campaign integrado estiver configurado para acessar campanhas legadas, existem duas formas de designar ofertas para células: da planilha da célula de destino ou configurando um processo de contato. Para obter informações adicionais, consulte o “Sobre a Integração com o IBM Operações de Marketing” na página 2.

Para Designar Ofertas para Células na Planilha da Célula de Destino

Você pode designar ofertas para células no modo "top-down" na planilha da célula de destino.

1. Na campanha para qual você deseja designar ofertas para células, clique na guia **Células de Destino**. A planilha da célula de destino da campanha atual será exibida.
2. Clique no link **Editar** na planilha. Você vê a planilha no modo Editar. Células existentes que são usadas nos fluxogramas são destacadas em cores.
3. Na planilha da célula de destino no modo **Editar**, clique na coluna **Ofertas Designadas** na linha da célula para a qual você deseja designar ofertas.

   O ícone **Procurar Ofertas** aparece.
4. Clique no ícone **Procurar Ofertas**.

   A janela Selecionar Ofertas aparece.
5. Na janela Selecionar Ofertas, navegue pelas pastas de ofertas para selecionar uma ou mais ofertas ou listas de ofertas ou clique na guia **Procurar** para localizar uma oferta por nome, descrição ou código.
6. Ao selecionar as ofertas que deseja designar para a célula atual, clique em **Aceitar e Fechar**.

   A janela Selecionar Ofertas é fechada e a coluna **Ofertas Designadas** é preenchida com suas ofertas selecionadas.
7. Ao concluir a designação de ofertas para células, clique em **Salvar** ou **Salvar e Retornar** para salvar suas mudanças.

Procurando por Ofertas

O Campaign suporta procuras por ofertas, mas não por listas de ofertas. É possível executar uma procura básica por ofertas usando um dos seguintes critérios:

- Nome ou nome parcial
- Descrição ou descrição parcial
- Código de oferta ou código de oferta parcial
- Nome do proprietário

Além disso, é possível usar o recurso Procura Avançada para localizar ofertas ou listas de ofertas que usam consultas com base em atributos de ofertas e valores especificados.

Para Usar a Procura Avançada para Procurar por Ofertas

1. Em uma pasta Ofertas, clique no ícone **Procura Avançada**.

   A janela **Opções de Procura Avançada** aparece.
2. Na seção **Criar uma Condição**, selecione um atributo de oferta para usar no campo **Neste Atributo**.
3. Com base no tipo de atributo selecionado, é possível inserir condições adicionais para procura. Exemplo:
   - No atributo "Custo por Oferta", procure por valores inferiores ou iguais a $10.00
   - No atributo "Data de Expiração", procure pela data especificada de 30/11/2007
   - No atributo "Descrição", procure pelos valores especificados que não contêm a sequência "2005"

4. Clique em **AND>>** ou **OR>>** para mover seus conjuntos de critérios para a seção **Localizar Ofertas Nas Quais** e para construir sua consulta. Para remover uma condição da seção **Localizar Ofertas Nas Quais**, clique em **<<**.

   Nota: Dependendo dos operadores usados em sua consulta (por exemplo, =, >, contains, begins with etc), você pode selecionar diversos valores ou apenas um único valor. Esteja ciente de que, em alguns casos, ao escolher diversos valores com um operador, você cria condições "OR". Por exemplo, se você criar uma consulta na qual "Color =" e selecionar blue, red e white como as cores, a consulta criadas será "Color = blue OR color = red OR color = white."
5. Ao concluir a construção de sua consulta, clique em **Procurar**.

   A página Resultados da Procura exibe todas as ofertas que correspondem ao critério de procura.

Ícones da Página Todas as Ofertas

A página Todas as Ofertas usa os seguintes ícones

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

Tabela 15. Os Ícones da Página Todas as Ofertas

Nome do Ícone	Descrição
Adicionar uma oferta	Clique para incluir uma nova oferta.
Incluir uma Lista	Clique para incluir uma nova lista de ofertas.
Adicionar uma subpasta	Clique para incluir uma nova subpasta da oferta.
Pesquisa avançada	Clique para abrir o diálogo Opções de Procura Avançada, em que é possível especificar atributos e valores para procurar por ofertas.
Imprimir este item	Selecione uma ou mais ofertas clicando na caixa de opção próxima a cada oferta, depois clique no ícone para imprimir as ofertas selecionadas.
Mover itens selecionados	Selecione uma ou mais ofertas clicando na caixa de opção próxima a cada oferta, depois clique nesse ícone para mover as ofertas selecionadas.
Excluir itens selecionados	Selecione uma ou mais ofertas ou listas de ofertas clicando na caixa de opção próxima a cada item, depois clique no ícone para excluir os itens selecionados.
Tornar Obsoletas Listas Selecionadas	Selecione uma ou mais ofertas ou listas de ofertas clicando na caixa de opção próxima a cada item, depois clique no ícone para tornar os itens selecionados obsoletos.
Duplicar ofertas selecionadas	Selecione uma ou mais ofertas clicando na caixa de opção próxima a cada oferta, depois clique nesse ícone para duplicar as ofertas selecionadas.
Recarregar Ofertas	Clique neste ícone para atualizar a lista de ofertas e as listas de ofertas na página.

Para Visualizar Relatórios da Oferta em uma Página Resumo

É possível acessar relatórios nas ofertas a partir de suas páginas Resumo. Esses relatórios são os mesmos relatórios disponíveis na área **Análise da Campanha** do aplicativo, mas eles fornecem dados apenas para a oferta atual.

1. Clique em **Campanha > Ofertas**.

   A página Ofertas aparece.
2. Navegue pela estrutura de pastas para localizar a oferta na qual deseja visualizar um relatório.
3. Clique no nome da oferta.

   A página Resumo da Oferta aparece.
4. Clique na guia **Análise**.
5. Selecione um relatório na lista suspensa **Tipo de Relatório**.

O Campaign exibe o relatório selecionado.

Trabalhando com Listas de Ofertas

É possível executar as seguintes tarefas com listas de ofertas.

Nota: Trabalhar com listas de ofertas requer permissões adequadas. Para obter informações sobre permissões, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Para Incluir uma Lista de Ofertas Estatísticas

1. Selecione **Campanha > Ofertas**.

   A página Ofertas aparece.
2. Clique no ícone **Incluir uma Lista**.

   A página Nova Lista de Ofertas aparece.
3. Insira um nome, uma política de segurança e, opcionalmente, uma descrição para a lista de ofertas.

   Nota: Os nomes das listas de ofertas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign", na página 235.
4. Deixe a caixa de opção **Esta é uma Lista de Ofertas Inteligente** desmarcada.
5. Na seção **Ofertas Incluídas**, use a Visualização de Lista ou em Árvore para selecionar ofertas para incluir em sua lista. Mova as ofertas selecionadas para a caixa **Ofertas Incluídas** usando o botão **>>**.
6. Depois de concluir a seleção de suas ofertas, clique em **Salvar Mudanças**. Você retornará à página Resumo da Lista de Ofertas da sua nova lista.

Para Incluir Lista de Ofertas Inteligente

1. Selecione **Campanha > Ofertas**.

   A página Ofertas aparece.
2. Clique no ícone **Incluir uma Lista**.

   A página Nova Lista de Ofertas aparece.
3. Insira um nome, uma política de segurança e, opcionalmente, uma descrição para a lista de ofertas.
4. Selecione a caixa de opção **Esta É uma Lista de Ofertas Inteligente**.

5. Na seção **Ofertas Incluídas**, use os atributos de ofertas existentes, seus valores e os operadores AND e OR para criar condições para incluir ofertas nessa lista de ofertas.
6. Se desejar, use a visualização de pasta em Restringir Acesso de Procura (para todos os usuários) para limitar a procura para pastas selecionadas. Para incluir subpastas nos resultados da procura, selecione a caixa de opção Incluir Subpastas.

   Nota: Qualquer oferta escolhida como resultado dessa procura estará disponível para qualquer usuário com permissões de acesso para essa lista de ofertas, mesmo que normalmente não tenham permissão para ver ou acessar as ofertas.
7. Se desejar, use as listas suspensas em **Solicitar Ofertas Correspondentes por** para selecionar o atributo de oferta pelo qual você deseja que solicitações correspondentes sejam classificadas e se a classificação estará na ordem Crescente ou Decrescente.
8. Se desejar, indique se deseja limitar os resultados da procura às primeiras "X" ofertas correspondentes. Por padrão, não há limite.
9. Ao concluir a definição do critério para sua lista de ofertas inteligente, clique em **Salvar Mudanças**. Você retornará à página Resumo da Lista de Ofertas da sua nova lista.

Para Editar uma Lista de Ofertas

Depois de salvar as mudanças em sua lista de ofertas, qualquer campanha que use listas de ofertas usarão automaticamente as definições de lista de ofertas mais recentes quando elas forem executadas na próxima vez.

1. Selecione **Campanha > Ofertas**.

   A página Ofertas aparece.
2. Clique no nome com hiperlink da lista de ofertas que você deseja editar.

   A guia **Resumo** da lista de ofertas aparece.
3. Clique no ícone **Editar**.

   Os detalhes da lista de ofertas aparecem no modo **Editar**.
4. Faça as mudanças desejadas.

   Os nomes das listas de ofertas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte “Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign”, na página 235.
5. Ao concluir suas mudanças, clique em **Salvar Mudanças**. Você retornará à página Resumo da Lista de Ofertas da sua lista.

Movendo Listas de Ofertas

É possível mover uma ou mais listas de ofertas entre pastas executando as mesmas etapas efetuadas para mover ofertas e você pode mover ofertas e listas de ofertas na mesma operação.

Excluindo Listas de Ofertas

É possível excluir uma ou mais listas de ofertas executando as mesmas etapas efetuadas para excluir ofertas e você pode excluir ofertas e listas de ofertas na mesma operação.

Tornando Listas de Ofertas Obsoletas

Você pode tornar uma lista de ofertas obsoleta a qualquer momento, para evitar uso futuro. Tornar obsoleta uma lista de ofertas não afeta as ofertas contidas nessa lista.

Listas de ofertas obsoletas permanecem visíveis na hierarquia de ofertas, mas ficam esmaecidas. Elas estão disponíveis para a criação de relatórios; no entanto, não podem mais ser designadas.

Nota: Depois de tornar uma lista de ofertas obsoleta, você não poderá ativá-la novamente. Se você precisar de uma lista de ofertas com os mesmos detalhes daquela que se tornou obsoleta, deverá recriá-la manualmente.

Torne obsoletas listas de ofertas executando as mesmas etapas que usaria para tornar ofertas obsoletas e você poderá tornar obsoletas ofertas e listas de ofertas na mesma operação.

Designando Listas de Ofertas para Células

Nota: Se seu ambiente do Campaign estiver integrado com o Operações de Marketing, você deverá usar Operações de Marketing para designar ofertas ou listas de ofertas para células de saída no formulário de planilha da célula de destino de um projeto de campanha. Se seu ambiente do Campaign estiver configurado para acessar campanhas legadas, use as instruções neste guia para designar ofertas ou listas de ofertas para células de saída nas campanhas legadas. Para campanhas legadas, existem duas formas de designar ofertas para células: da planilha de célula de destino da campanha ou em um diálogo de configuração de processo. Para obter informações adicionais, consulte o “Sobre a Integração com o IBM Operações de Marketing” na página 2.

É possível designar listas de ofertas para células nos processos de contatos da mesma forma que você designa ofertas individuais. É possível designar qualquer combinação de ofertas e listas de ofertas na mesma célula.

No entanto, qualquer atributo parametrizado nas ofertas contidas na lista de ofertas usará seus valores padrão. Você não poderá designar valores de parâmetros para as ofertas contidas na lista de ofertas. Se você precisar alterar valores parametrizados, poderá efetuar uma das seguintes ações:

- alterar os valores padrão associados à oferta existente, criar uma cópia da oferta com os padrões desejados e garantir que ela seja usada na lista de ofertas;
- designar a oferta individualmente, fora de uma lista de ofertas.

Gerenciando Ofertas Quando o Operações de Marketing Estiver Integrado ao Campaign

Se seu ambiente do IBM Campaign estiver integrado com o IBM Operações de Marketing, haverá duas opções para o gerenciamento de ofertas.

- Se o sistema estiver configurado para que ofertas sejam gerenciadas usando a versão do recurso do Operações de Marketing, use a opção **Ofertas** do menu **Operações**. Para obter informações sobre como criar ofertas dessa forma, consulte o *Guia de Integração do IBM Operações de Marketing e do Campaign*.
- Se o sistema estiver configurado para que ofertas sejam gerenciadas usando a versão do recurso do Campaign, use a opção **Ofertas** do menu **Campanha**.

Pergunte ao administrador do sistema qual opção de gerenciamento de oferta está configurada em seu sistema.

Introdução a Como Usar os Ativos do Operações de Marketing em Ofertas de Campaign

Se ambos Operações de Marketing e Campaign estiverem instalados, você foi licenciado pelo complemento do IBM Marketing Asset Management para Operações de Marketing, suas campanhas podem incluir ativos digitais de suas bibliotecas de ativos de Operações de Marketing. Por exemplo, uma oferta pode incluir um logotipo de produto que esteja armazenado em uma biblioteca de ativos do Operações de Marketing.

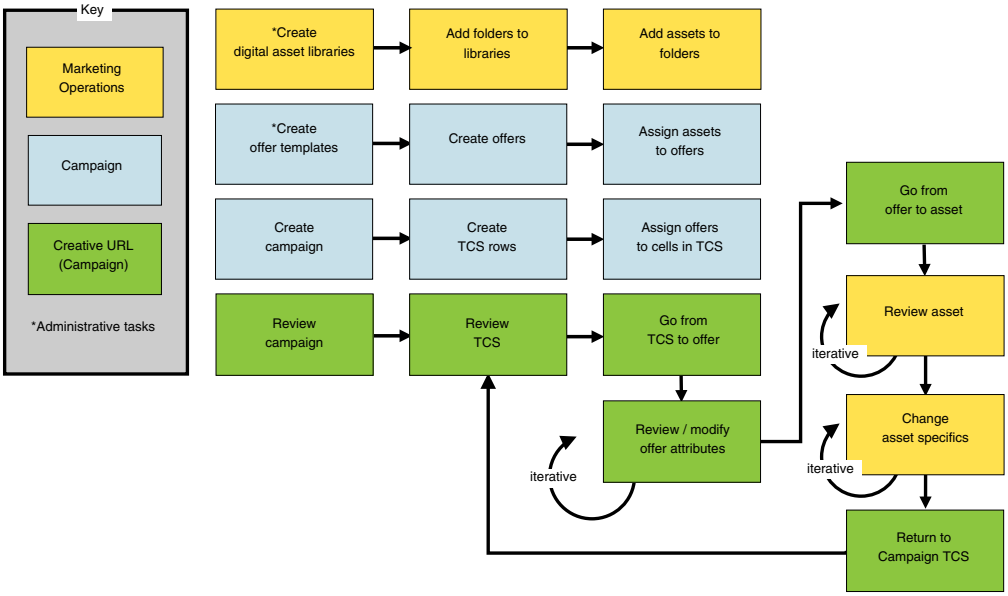
Nota: O Campaign pode ou não estar integrado com o Operações de Marketing.

Para incluir um ativo em uma oferta, um usuário cria uma oferta com base em um modelo que inclui o atributo **CreativeURL**. Uma "Creative URL" é um ponteiro que indica o local de um ativo no Operações de Marketing. O ativo para o qual o atribuo **CreativeURL** aponta é incluído na oferecer.

O atributo **CreativeURL** permite que os usuários se movam sem dificuldade do Campaign para o Operações de Marketing ao configurar ofertas, modelos de ofertas ou campanhas.

Por exemplo, ao criar ou editar uma campanha, é possível ir de uma célula Planilha de Célula de Destino (TCS) para a oferta relacionada na célula. A partir da oferta, é possível acessar o ativo relacionado no Operações de Marketing, onde você pode visualizá-lo ou modificá-lo. Também é possível fazer upload de um novo ativo para a biblioteca para uso imediato na campanha.

O exemplo a seguir mostra um possível fluxo de trabalho para um sistema que não integra o Operações de Marketing com o Campaign. Seu fluxo de trabalho pode ser diferente.



Como Usar um Ativo Operações de Marketing em uma Oferta de Campaign

Este tópico explica como relacionar um ativo digital do Operações de Marketing para uma oferta Campaign, para sistemas que não estão integrados.

Nota: Se o Operações de Marketing estiver integrado com o Campaign e a integração de ofertas estiver ativada, você seguirá um procedimento um pouco diferente. Consulte o *IBM Operações de Marketing e o Guia de Integração do Campaign*.

Um ativo é um arquivo eletrônico criado para uso em um programa de marketing. Exemplos incluem logotipos, imagens da marca, documentos de pesquisa de marketing, materiais de referência, material paralelo corporativo ou modelos de documentos. Se você usar ambos Operações de Marketing e Campaign, é possível incluir um arquivo de uma biblioteca de ativos de Operações de Marketing como parte de uma oferta de Campaign. Para incluir um ativo de uma oferta, você usa o atributo **CreativeURL**. Uma "URL Criativa" é um ponteiro para um arquivo em uma biblioteca de ativos do Operações de Marketing.

Tabela 16. Como Usar um Ativo Operações de Marketing em uma Oferta de Campaign

Tarefa	Detalhes
Pré-requisito: Criar e preencher uma biblioteca de ativos no Operações de Marketing.	Administradores de Operações de Marketing criam bibliotecas de ativos, que servem como repositórios para arquivos. Usuários de Operações de Marketing podem fazer upload de ativos digitais e organizá-los em pastas nas bibliotecas de ativos. Para obter uma lista de pré-requisitos e diretrizes, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.
Pré-requisito: Incluir o atributo **CreativeURL** em um modelo de oferta.	Os administradores do Campaign incluem o atributo **CreativeURL** em um modelo de oferta ao definir o modelo. Para obter mais informações, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.
Crie uma oferta com base em um modelo que inclui o atributo **CreativeURL** e relacione um ativo a uma oferta.	1. Selecione **Campanha > Ofertas**, clique no ícone **Incluir uma Oferta** e selecione um modelo que inclua o atributo **CreativeURL**. 2. Use a página Nova Oferta para definir a oferta (nome, política de segurança e outras informações), depois clique em **Procurar Biblioteca** no **Creative URL**. (Etapas 2 a 5 também podem ser executadas no modo de visualização de Planilha de Célula de Destino.) 3. No pop-up, clique em uma biblioteca para abri-la. A janela da biblioteca é aberta. 4. Na janela da biblioteca, acesse para uma pasta na biblioteca de ativos e selecione o ativo que deseja usar nessa oferta. 5. Para incluir um ativo, clique em **Incluir Ativo** e, em seguida, defina o nome do ativo, proprietário e outras informações. No campo **Arquivo**, clique em **Fazer Upload**, depois, procure pelo ativo. É possível fazer upload de um arquivo, arquivo de visualização ou miniatura. 6. Siga os avisos para selecionar e fazer upload de ativos na biblioteca, salvar as mudanças e aceitar o ativo. 7. Clique em **Salvar Mudanças** para salvar a oferta. Um link para o ativo especificado agora é incluído no campo **Creative URL**.

Tabela 16. Como Usar um Ativo Operações de Marketing em uma Oferta de Campaign (continuação)

Tarefa	Detalhes
Designe ofertas para células na Planilha da Célula de Destino (TCS) da campanha.	1. Vá para a página Todas as Campanhas, clique em uma campanha, selecione a guia Célula de Destino e edite a TCS . 2. Clique na coluna Ofertas Designadas e clique em **Selecionar Uma ou Mais Ofertas**. 3. Use o window Selecionar Ofertas para selecionar a oferta criada. 4. Salve e saia da TCS . Sua campanha agora inclui um ativo digital do Operações de Marketing. Normalmente, uma campanha agora passa por uma revisão e processo de ajuste, que é explicado nas etapas a seguir.
Opcionalmente, modifique a oferta.	1. Vá para a página Todas as Campanhas, clique em uma campanha, selecione a guia Célula de Destino e edite a TCS . 2. Clique na coluna Ofertas Designadas e clique em **Visualizar Ofertas**. 3. O window **Visualizar/Editar Oferta** é aberto. Selecione a oferta e clique em **Visualizar**. (Se você decidir remover uma oferta, selecione-a e clique em Remover.) 4. Para abrir a oferta para edição, clique no ícone **Editar** na parte superior da janela pop-up. 5. Com a oferta aberta para edição, é possível editar os valores de atributos parametrizados. Você pode acessar ativos do Operações de Marketing: a. Clique no link **Procurar Biblioteca** no campo **Creative URL**. b. Na janela que é aberta, clique em uma biblioteca. c. Na janela resultante, acesse a pasta na biblioteca de ativos e selecione um ativo para usar nesta oferta. d. Se desejar incluir um ativo, clique em **Incluir Ativo** e, em seguida, forneça as informações requeridas. No campo **Arquivo**, clique em **Fazer Upload**, depois, procure pelo ativo. É possível fazer upload de um arquivo, arquivo de visualização ou miniatura. Siga os prompts para concluir a ação. e. Clique em **Salvar Mudanças** para salvar a oferta. Um link para o ativo selecionado agora é incluído no campo **Creative URL**.
Salve e saia.	Feche as janelas do IBM Operações de Marketing e retorne à TCS do Campaign. Salve e saia da TCS .

Capítulo 8. Células

Uma célula é uma lista de identificadores (como IDs de clientes ou de possíveis clientes do seu banco de dados) para a qual você designa uma ou mais ofertas no Campaign.

Crie células configurando e executando processos de manipulação de dados nos fluxogramas. Essas células de saída também podem ser usadas como entrada para outros processos no mesmo fluxograma (recebimento de dados do processo que as criou).

Cada célula gerada em um fluxograma tem:

- Um **código de célula** gerado pelo sistema. O código de célula tem um formato padrão determinado pelos administradores do sistema e é exclusivo quando gerado. Os códigos de células não são verificados quanto à exclusividade, a menos que o parâmetro de configuração do fluxograma `AllowDuplicateCellCodes` esteja configurado como "Não", nesse caso, os códigos de células serão impingidos como exclusivos apenas no fluxograma atual. Para obter detalhes sobre códigos de células e geradores de códigos de células, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*. Para detalhes sobre os parâmetros de configuração fornecidos pelo IBM EMM, consulte o *Guia do Administrador do Plataforma de Marketing*.
- Um **nome de célula** gerado pelo sistema, exclusivo no fluxograma atual.

Além de criar células nos fluxogramas, você também pode criar códigos de células de marcadores na planilha da célula de destino, para a qual é possível vincular posteriormente as células criadas nos fluxogramas.

Nomes e Códigos de Células

Os nomes e códigos de células são importantes, pois estabelecem os links entre processos que efetuam a saída de células ou usam células como entrada.

Códigos de Células

Os códigos de células têm um formato padrão determinado pelos seus administradores de sistema e são exclusivos quando gerados. Como os códigos de células podem ser editados, eles não são verificados quanto à exclusividade, a menos que o parâmetro de configuração do fluxograma, AllowDuplicateCellCodes, esteja configurado como "Não", nesse caso, os códigos de células serão impingidos como exclusivos apenas no fluxograma atual. Não há verificação para exclusividade na planilha da célula de destino (TCS). Para obter detalhes sobre códigos de células e geradores de códigos de células, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*. Para detalhes sobre os parâmetros de configuração fornecidos pelo IBM EMM, consulte o *Guia do Administrador do Plataforma de Marketing*.

Nomes de Células

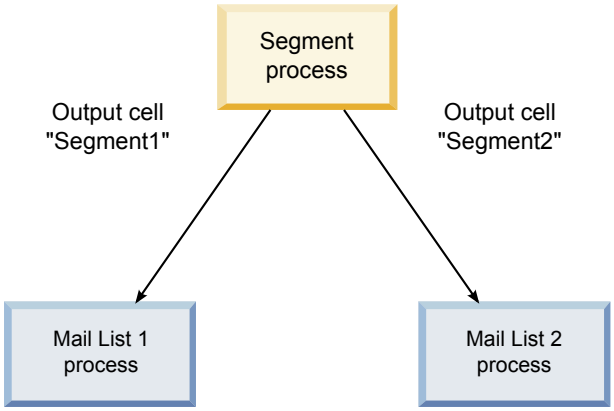
Nota: Nomes de células têm restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte “Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign”, na página 235.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

Por padrão, os nomes de células baseiam-se no processo do qual eles são gerados (por exemplo, se uma célula for gerada por um processo denominado "Select1", o nome da célula padrão será "Select1"), mas podem ser sobrescritos. Se você alterar um nome de processo, os nomes de células gerados por esse processo serão automaticamente alterados nesse processo e em qualquer processo de recebimento de dados conectado no mesmo fluxograma. Se você alterar um nome de célula, os links entre essa célula e qualquer processo de recebimento de dados que use essa célula como entrada também poderão ser afetados.

Por exemplo, se você tiver um processo Segmento que gere duas células de saída denominadas Segment1 e Segment2 e essas células forem usadas como entrada nos dois processos Lista de Mensagens (Mail List 1 e Mail List 2), se você alterar os nomes das células de segmento depois que já tiver conectado os processos Lista de Mensagens, precisará entender como o Campaign manipulará os novos nomes de células.

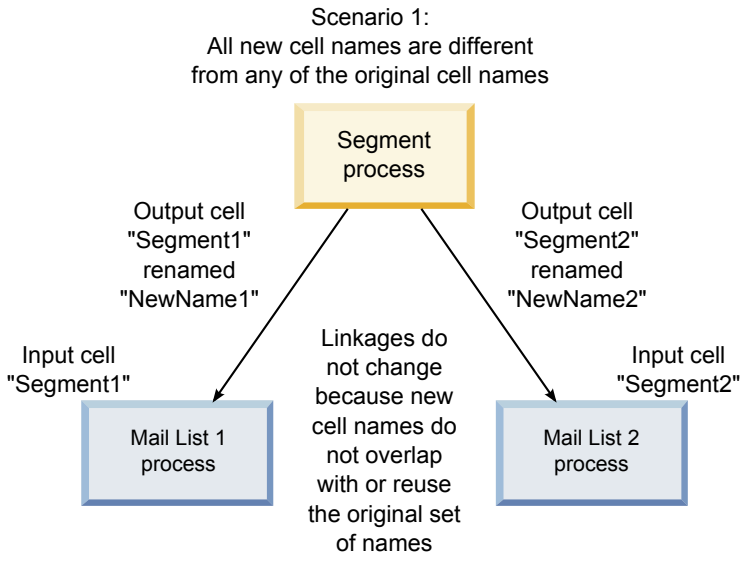
O diagrama a seguir ilustra um exemplo básico de um processo Segmento que efetua saída de duas células, cada uma delas se tornando a entrada para o recebimento de dados dos processos Lista de Mensagens.



Exemplos: Cenários Restantes da Célula

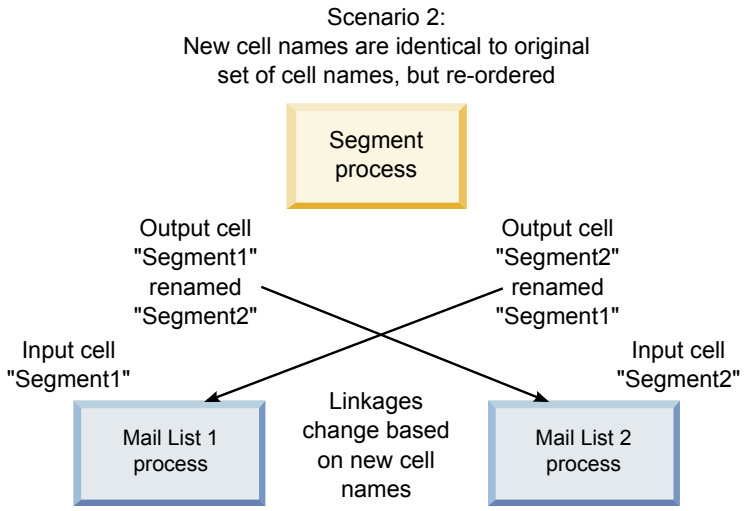
Cenário 1: Todos os Novos Nomes de Células São Diferentes de Qualquer Nome Original

Se nenhum novo nome de células sobrepuser os nomes padrão originais (ou seja, no exemplo, se você não usar "Segment1" ou "Segment2" como o nome das células de saída de segmento), o Campaign poderá manter as ligações originais com base na "ordem" original das células. Nessa situação, como não há sobreposição ou reutilização dos nomes de células originais, a ligação entre as células de saída do processo Segmento e os dois processos Lista de Mensagens respectivos permanecerá inalterada, conforme mostrado no diagrama a seguir.

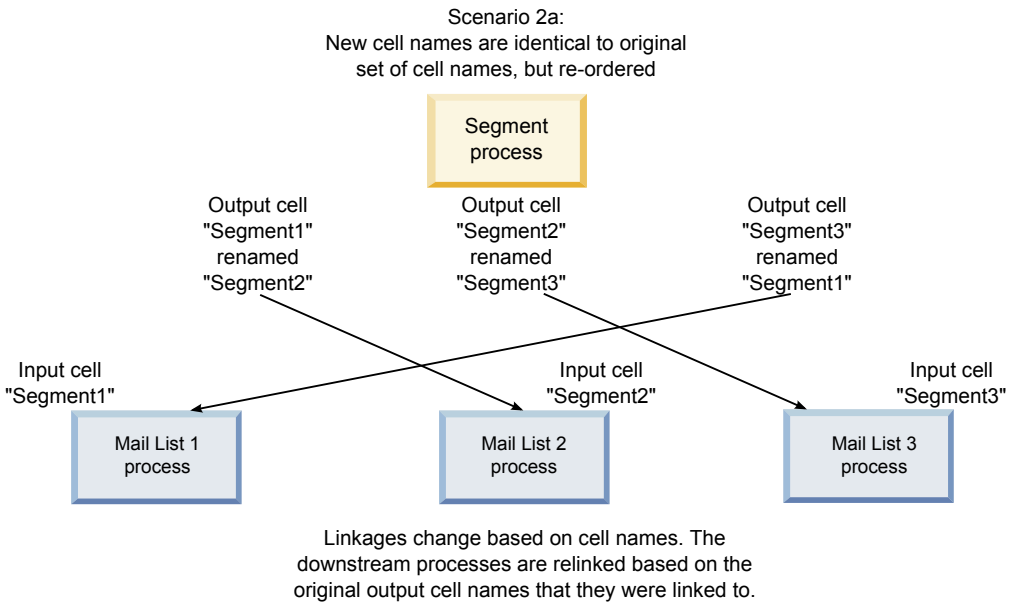


Cenário 2: O Conjunto de Novos Nomes de Células É Idêntico ao Conjunto Original de Nomes de Células, Mas Reordenado

Se os novos nomes escolhidos para suas células forem exatamente iguais aos nomes no conjunto original e simplesmente reordenados, os processos de recebimento de dados consultarão células de saída disponíveis por nome (ou seja, os novos nomes de células) e as ligações serão comutadas conforme necessário. No exemplo, a célula de saída Segment2 recentemente renomeada agora é a célula de entrada para Mail List 2 e a célula Segment1 recentemente nomeada é agora a célula de entrada para Mail List 1, conforme mostrado no diagrama a seguir.

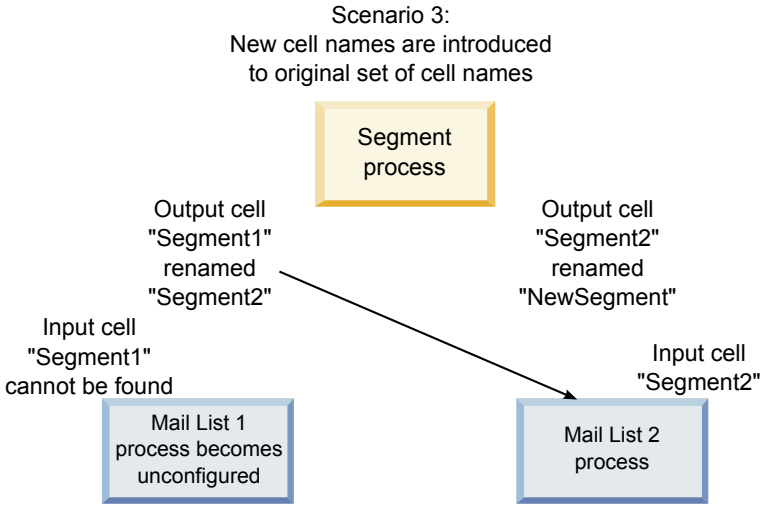


O diagrama a seguir ilustra a mesma situação com três células de saída e entrada.



Cenário 3: O Conjunto de Novos Nomes de Células Sobrepõe Alguns dos Nomes de Células Originais e Novos Nomes de Células São Apresentados

Se os novos nomes sobrepuserem alguns dos nomes originais e novos nomes de células forem incluídos, qualquer vínculo que use nomes no conjunto original de nomes de células poderá ser reconhecido, caso contrário, eles serão quebrados. Por exemplo, se você renomear a célula "Segment1" para "Segment2" e a célula "Segment2" para "NewSegment", a nova "Segment2" será ligada a Mail List2 e Mail List1 se tornará desconfigurada, pois não poderá localizar um nome de célula de entrada com o nome "Segment1."



Trabalhando com Células

Uma célula é uma lista de identificadores (como clientes ou possíveis clientes) para a qual você designa uma ou mais ofertas. É possível executar as seguintes tarefas com células.

Para Criar uma Célula em um Processo de Fluxograma

Crie células como a saída de qualquer processo de manipulação de dados (como Público, Extrair, Mesclar ou Selecionar) em um fluxograma.

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, configure um processo de manipulação de dados.
2. Ao executar o processo, uma ou mais células (dependendo do tipo de processo e dos detalhes da configuração) são criadas como a saída do processo.

   Nota: Além de criar células nos fluxogramas, você também pode criar células de marcadores na planilha da célula de destino, em seguida, vinculá-las às células nos fluxogramas.

Limitando o Tamanho das Células de Saída

Para limitar o número de IDs gerados por processos de manipulação de dados, como Público, Extrair, Mesclar ou Selecionar, clique na guia **Limite de Tamanho da Célula** do diálogo de configuração do processo.

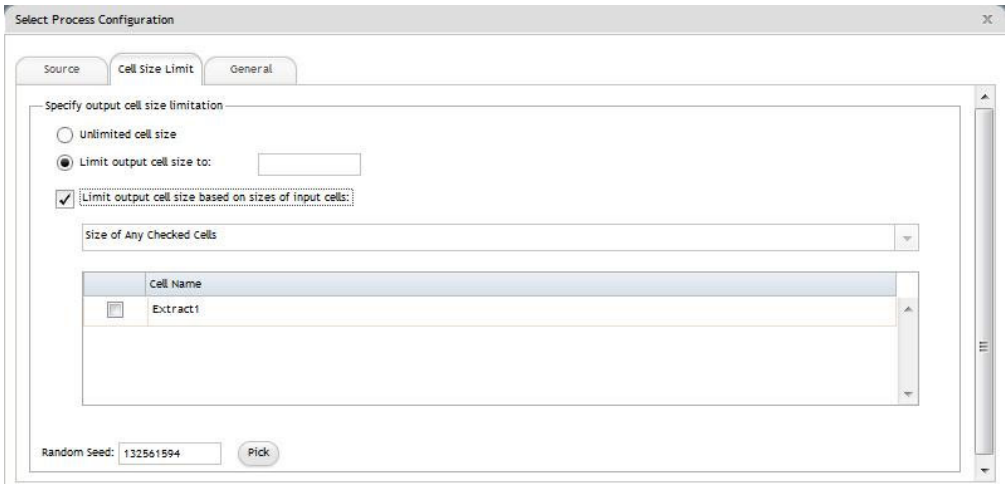
As opções disponíveis para limitar o tamanho da célula de saída dependem se o processo aceitará entrada de uma célula ou uma tabela. Nos processos que podem aceitar os dois tipos de entrada, a janela Limite de Tamanho da Célula muda dinamicamente para apresentar opções adequadas para o tipo de entrada.

- Processos que obtêm entrada de uma célula de saída
- Processos que Obtêm Entrada de uma Tabela

Para os dois tipos de entrada, também é possível alterar o valor inicial aleatório para uso ao selecionar IDs aleatoriamente.

Processos que obtêm entrada de uma célula de saída

Se o processo obtém entrada de uma célula de saída, é possível utilizar a guia Limite de Tamanho de Célula para limitar o número de IDs para saída.



Use os controles a seguir para afetar o tamanho da célula de saída:

- **Tamanho Ilimitado de Célula**: Retorna todos os IDs que atendem aos critérios de consulta ou de seleção. Esta é a opção padrão.
- **Limitar Tamanho da Célula de Saída para**: retorna o número especificado exato de IDs exclusivos, selecionados aleatoriamente a partir de todos os IDs que

atendem aos critérios de consulta. Na caixa de texto, insira o número máximo de IDs que você deseja que sejam retornados. O Campaign corresponde aos registros deduplicados que são retornados do banco de dados para aqueles das células de entrada e, depois, executa uma seleção aleatória para chegar ao tamanho final da célula. A lista de IDs nas células que são transmitidas de processo para processo é sempre exclusiva.

Nota: Utilize a opção **Aleatório** apenas quando for importante que exatamente *N* registros sejam retornados. Essa opção usa uma grande quantidade de espaço temporário e leva mais tempo porque todos os IDs devem ser recuperados para o servidor Campaign.

Limitando o Tamanho da Célula de Saída com Base no Tamanho da Célula de Entrada

Em processos que obtêm entrada das células, é possível usar os tamanhos de células dos processos recebidos conectados como atributos para limitar o tamanho da célula de saída, mesmo se você não estiver usando os dados reais ou IDs da célula.

Por exemplo, se você conectar 3 processos nos quais cada um possui uma célula de saída, para um processo Selecionar, poderá usar apenas uma das três células recebidas como a entrada de dados real para o processo Selecionar, mas poderá usar os *atributos* de outras células recebidas para especificar o tamanho da célula de saída do processo Selecionar. Uma linha sólida conecta o processo cuja célula de saída é realmente usada pelo processo Selecionar; linhas pontilhadas conectam os processos cujas células de saída não são usadas como entrada de dados, mas possuem apenas um relacionamento temporal com o processo Selecionar.

Use a caixa de opção **Limitar Tamanho da Célula de Saída com Base nos Tamanhos das Células de Entrada** para especificar as células de entrada cujos atributos de tamanho você deseja usar para limitar o tamanho da célula de saída do processo atual. Algumas dessas opções atuam em conjunto com o valor **Limitar Tamanho de Saída para** especificado.

Para Limitar o Tamanho da Célula de Saída com Base nos Tamanhos das Células de Entrada:

1. Clique na guia **Limite de Tamanho da Célula** no processo.

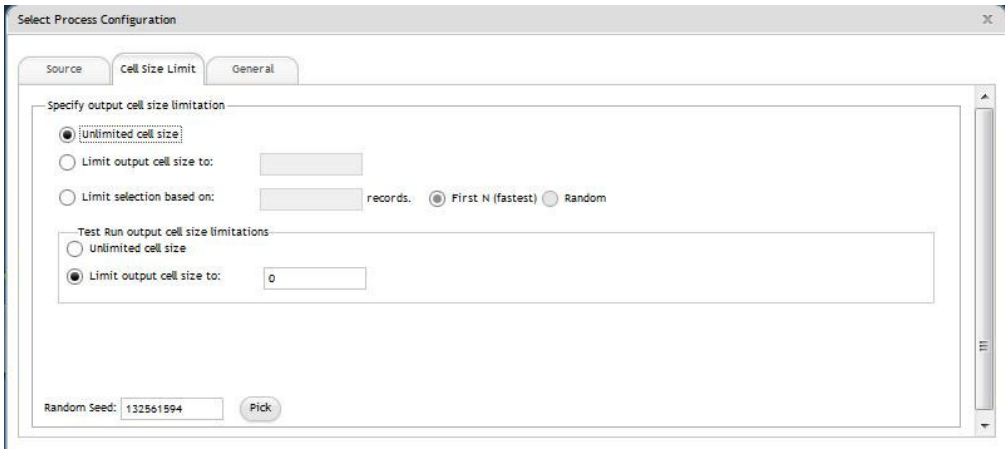
   A janela Limite de Tamanho da Célula aparece.
2. Escolha o método pelo qual os limites serão calculados selecionando uma opção na lista suspensa:
   - **Maior Célula Verificada** — especifique que o tamanho da célula de saída não deve exceder o tamanho da maior célula de entrada selecionada. Por exemplo, se as células A, B e C forem verificadas, com tamanhos de 250, 500 e 100, respectivamente, o tamanho da célula de saída desse processo estará limitado a 500, o maior tamanho das células de entrada.
   - **Tamanho Máximo (Acima) Menos Soma de Todas as Células Verificadas** — use esta opção em conjunto com o valor **Limitar Tamanho da Célula de Saída para** especificado acima. Essa opção especifica que o tamanho da célula de saída não deve ser excedido, que é a diferença entre o número especificado no campo **Limitar Tamanho da Célula de Saída para** acima e a soma de todas as células de entrada selecionadas. Por exemplo, se você inseriu 1000 como o valor **Limitar Tamanho da Célula de Saída para** e as células A e B com os tamanhos 100 e 200, respectivamente, o tamanho da célula de saída desse processo será limitado a 1000 – (100+200) = 700.

- **Tamanho de Qualquer Célula Verificada** — especifica que o tamanho da célula de saída não deve exceder o tamanho de qualquer célula de entrada selecionada. Por exemplo, se as células A, B e C forem verificadas, com tamanhos de 250, 500 e 100, respectivamente, o tamanho da célula de saída desse processo estará limitado a 100, o menor tamanho das células de entrada.
- **Soma de Todas as Células Verificadas** — especifica que o tamanho da célula de saída não deve exceder o tamanho total (soma) de todas as células de entrada selecionadas. Por exemplo, se as células A, B e C forem verificadas, com tamanhos de 250, 500 e 100, respectivamente, o tamanho da célula de saída desse processo estará limitado a 850, a soma dos três tamanhos da célula de entrada.

3. Na lista de células de entrada, selecione as caixas de opção para as células de entrada cujos tamanhos você deseja que o critério de tamanho da célula de saída seja baseado.

Processos que Obtêm Entrada de uma Tabela

Se o processo obtém entrada de uma tabela (ou de um segmento estratégico, em processos que permitem essa opção), use a guia Limite de Tamanho da Célula da seguinte forma.



Utilize esta guia para especificar limites no tamanho da célula de saída. Uma diferença-chave entre as duas opções de **Limite** é seu impacto nos recursos e no número final de registros quando sua origem de dados não está normalizada.

- **Tamanho Ilimitado de Célula**: Retorna todos os IDs que atendem aos critérios de consulta ou de seleção. Esta é a opção padrão.
- **Limitar Tamanho da Célula de Saída para**: retorna o número especificado exato de IDs exclusivos, selecionados aleatoriamente a partir de todos os IDs que atendem aos critérios de consulta. Na caixa de texto, insira o número de IDs que você deseja que sejam retornados. O Campaign deduplica o conjunto completo de IDs antes da seleção aleatória e, depois, retém apenas o número especificado de registros, para que uma lista de IDs exclusivos seja retornada, mesmo quando existirem duplicatas nos campos de ID. Essa opção usa uma grande quantidade de espaço temporário e leva mais tempo porque todos os IDs devem ser recuperados para o servidor Campaign. Use essa opção apenas quando os dados não estiverem normalizados no campo de ID e se for importante que exatamente *N* registros sejam retornados.
- **Limitar Seleção com Base em**: Use esta opção para limitar os registros que atendem seus critérios de consulta. Esta opção reduz o tempo e a memória que

são necessários para a seleção do conjunto final de registros. No entanto, isso pode resultar em menos do que o número especificado de IDs exclusivos.

– **Primeiros N (Mais Rápido): o** Campaign recupera do banco de dados apenas os primeiros *N* registros que atendem aos seus critérios de consulta. O Campaign, então, deduplica esses IDs. Se os dados não estiverem normalizados, então o resultado final conterá menos do que o número solicitado de registros exclusivos. Este método é o mais rápido porque leva menos tempo para recuperar dados e usa menos espaço temporário.
– **Aleatório**: oCampaign recupera do banco de dados todos os registros que atendem aos seus critérios de consulta e, depois, seleciona o número de registros solicitados aleatoriamente. O Campaign, então, deduplica esses IDs. Se os dados não estiverem normalizados, então o resultado final conterá menos do que o número solicitado de registros exclusivos. Essa opção usa menos espaço temporário porque apenas os registros selecionados aleatoriamente são recuperados e armazenados pelo Campaign.

Aplicando Limitações de Tamanho da Célula de Saída da Execução de Teste

Em alguns processos, incluindo Público e Selecionar, também é possível limitar o tamanho da célula especificamente para execuções de teste. Use as opções nesta seção para controlar a quantidade de dados retornados e, subsequentemente, processados durante uma execução de teste.

- **Tamanho Ilimitado de Célula** — esta é a opção padrão. O número de IDs retornados da consulta ou critério de seleção na guia **Origem** desse processo não é alterado. Com essa opção, a execução de teste opera em todos os dados que deveria operar durante uma execução de produção, mas os históricos de contatos e ofertas não são preenchidos.
- **Limitar Tamanho da Célula de Saída para** — retorna um número especificado exato de IDs, selecionados aleatoriamente a partir de todos os IDs que atendem ao seu critério de consulta. Na caixa de texto, insira o número de IDs que você deseja que sejam retornados. Com esse método, o Campaign deduplica o conjunto completo de IDs antes da seleção aleatória, depois retém apenas o número especificado de registros, para que uma lista de IDs exclusivos seja retornada, mesmo quando existirem duplicatas nos campos de IDs.

Nota: A seleção de registros com essa opção usa uma grande quantidade de espaço temporário e leva mais tempo, pois todos os IDs devem ser recuperados para o servidor Campaign. Use essa opção apenas quando os dados não estiverem normalizados no campo de ID e se for importante que exatamente *N* registros sejam retornados.

Alterando o Nome da Célula

Por padrão, o nome de uma célula criada em um processo corresponde ao nome do processo. Para processos que criam mais de uma célula, os nomes das células de saída são uma concatenação dos nomes do processo e do segmento. Por exemplo, um processo de segmento denominado "Segment1" que cria 3 segmentos terá células de saída cujos nomes padrão são "Segment1.Segment1", "Segment1.Segment2" e "Segment1.Segment3."

Os nomes de células são designados como vinculados ao nome do processo do qual eles foram criados. Se você editar um nome de processo, os nomes de células também serão automaticamente alterados.

No entanto, se você editar os nomes de células, removerá seus links para o nome de processo. Isso significa que, se você alterar subsequentemente o nome do processo, os nomes de células não serão mais alterados automaticamente.

Para Alterar o Nome de uma Célula em um Processo de Fluxograma

Nota: Ao salvar mudanças no nome da célula de saída, se **Gerar Automaticamente** estiver selecionada para o código de célula, esse código será novamente gerado. Se você não quiser que o código de célula seja alterado, desmarque **Gerar Automaticamente** antes de editar o nome da célula.

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, clique duas vezes no processo cujo nome da célula de saída você deseja alterar. O diálogo de configuração do processo aparece para o processo.
2. Clique na guia **Geral**. Você verá as informações gerais do processo, incluindo o nome do processo e o nome da célula de saída.
3. Coloque o cursor no campo **Nome da Célula de Saída** para que o texto seja selecionado e edite o nome da célula.
4. Clique em **OK**. Suas mudanças são salvas. Se você editou o nome da célula para que ele não corresponda mais ao nome do processo, esses nomes não serão mais vinculados.

   Nota: Salvar um fluxograma não aciona nenhum tipo de validação. Para verificar se seu fluxograma foi configurado corretamente sem erros, pode executar manualmente uma validação do fluxograma.

Reconfigurando o Nome da Célula

Por padrão, o nome de uma célula criada em um processo corresponde ao nome do processo. Para processos que criam mais de uma célula, os nomes das células de saída são uma concatenação dos nomes do processo e do segmento. Por exemplo, um processo de segmento denominado "Segment1" que cria 3 segmentos terá células de saída cujos nomes padrão são "Segment1.Segment1", "Segment1.Segment2" e "Segment1.Segment3."

Se você renomear o processo, os nomes das células serão automaticamente alterados, assim como esses nomes de célula e processo permanecerão vinculados.

No entanto, se você alterar o nome da célula manualmente para que ele seja diferente do nome do processo, os nomes de célula e processo não serão mais vinculados. É possível restaurar o link renomeando o nome da célula para o mesmo nome de processo.

Para Reconfigurar o Nome da Célula

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, clique duas vezes no processo cujo nome da célula de saída você deseja reconfigurar. O diálogo de configuração do processo aparece para o processo.
2. Clique na guia **Geral**. As informações gerais do processo serão exibidas.
3. A próxima etapa varia dependendo se você está editando um processo que efetua saída de uma única célula ou de diversas células:
   - Nos processos que efetuam saída de uma única célula, edite o texto no campo **Nome da Célula de Saída** para que ele seja idêntico ao nome de processo exibido no campo Nome do Processo.

- Nos processos que efetuam saída de diversas células, clique em **Reconfigurar Nomes de Células**. Os nomes de células são revertidos ao formato padrão, que é uma concatenação do nome do processo e do nome do segmento atual.

Os nomes de processo e célula agora são novamente vinculados. Agora, se você alterar o nome do processo, o nome da célula de saída também será automaticamente alterado.

4. Clique em **OK**. Suas mudanças são salvas e o diálogo de configuração de processo é fechado.

Sobre como Copiar e Colar Nomes e Códigos de Células

Nos processos que efetuam saída de mais de uma célula, você pode usar o recurso para copiar e colar para editar diversos nomes e códigos de células de saída na grade Células de Saída.

Para Copiar e Colar Todas as Células na Grade

Nos processos que efetuam saída de mais de uma célula, você pode usar o recurso para copiar e colar para editar diversos nomes e códigos de células de saída na grade **Células de Saída**.

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, clique duas vezes no processo para o qual deseja copiar e colar nomes e códigos de célula. O diálogo de configuração do processo aparece para o processo.
2. Clique na guia **Geral**. As informações gerais do processo são exibidas, incluindo a grade **Células de Saída**.
3. Na grade **Células de Saída**, clique em algum local para selecionar todas as células. Todas as células são sempre selecionadas para colagem, independentemente da posição do cursor.

   Nota: A coluna **Código da Célula** não é selecionável ou editável, a menos que você limpe a caixa de opção **Gerar Automaticamente Códigos da Célula**.
4. Clique em **Copiar**. Todas as células são copiadas para a área de transferência.
5. Clique dentro da célula que estará na posição superior esquerda do local no qual você deseja colar as células.
6. Clique em **Colar**. O conteúdo das células copiadas substitui o conteúdo original de um bloco de células do mesmo tamanho daquela que foi copiada.

Para Colar Nomes e Códigos de Célula de uma Planilha Externa

1. Selecione e copie células ou textos de uma planilha externa ou de outro aplicativo usando o recurso de cópia desse aplicativo.
2. No Campaign, em um fluxograma no modo **Editar**, clique duas vezes no processo para o qual deseja copiar e colar nomes e códigos de célula. O diálogo de configuração do processo aparece para o processo.
3. Clique na guia **Geral**. As informações gerais do processo são exibidas, incluindo a grade **Células de Saída**.

   Nota: A coluna **Código da Célula** não é selecionável ou editável, a menos que você limpe a caixa de opção **Gerar Automaticamente Códigos da Célula**. Se você quiser colar o conteúdo na coluna **Código da Célula**, certifique-se de limpar essa caixa de opção.
4. Clique dentro da célula na qual deseja colar o que você copiou. Se você estiver copiando e colando um grupo retangular de células, clique dentro da célula que será a célula superior esquerda do retângulo.
5. Clique em **Colar**. O conteúdo das células copiadas substitui o conteúdo original de um bloco de células do tamanho da célula.

Alterando o Código da Célula

Por padrão, um código de uma célula é automaticamente gerado pelo sistema, com base no formato definido para todos os códigos de célula pelos administradores do sistema. A exclusividade do código de célula é impingido nos fluxogramas e campanhas, mas os códigos de célula podem ser duplicados nos fluxogramas se você tiver o parâmetro de configuração de fluxograma `AllowDuplicateCellCodes` configurado como "Sim."

Para obter mais detalhes sobre os parâmetros de configuração no parâmetro de configuração central fornecido pelo IBM EMM, consulte o *Guia de Administrador do Plataforma de Marketing*.

Nota: Embora seja possível substituir o código de célula gerado pelo sistema padrão, qualquer código de célula inserido manualmente ainda deve estar em conformidade com o formato de código da célula. Esse formato é exibido abaixo do campo **Código da Célula** no diálogo de configuração do processo. Formatos de códigos são representados por constantes e variáveis, como a seguir: letras maiúsculas representam constantes alfabéticas, um "n" minúsculo representa um caractere numérico. Por exemplo, um formato de código de célula "Annn" indica que o código da célula deve ter 4 caracteres, com o primeiro caractere sendo "A" maiúsculo, seguido por 3 números. Um código de célula de amostra desse formato seria "A454."

Para Alterar o Código de uma Célula em um Processo de Fluxograma

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, clique duas vezes no processo cujo nome da célula de saída você deseja alterar. O diálogo de configuração do processo aparece para o processo.
2. Clique na guia **Geral**. As informações gerais do processo serão exibidas.
3. Limpe a caixa de opção **Gerar Automaticamente**, se ela estiver selecionada. O campo **Código da Célula** torna-se editável.
4. No campo **Código da Célula**, edite o código da célula. Lembre-se de que o código modificado deverá estar em conformidade com o formato de código da célula abaixo do campo **Código da Célula**.
5. Ao concluir a edição do código da célula, clique em **OK**. O diálogo de configuração do processo é fechado e suas mudanças são salvas.

Para Corresponder e Vincular Células do Fluxograma Usando o Diálogo Corresponder e Vincular Células de Destino

Além de vincular células de cada diálogo de configuração do processo, é possível vincular e gerenciar células de destino para todo o fluxograma no diálogo **Corresponder & Vincular Células de Destino**. Antes de fazer isso, certifique-se de que os códigos de célula e nomes do marcador existam na planilha da célula de destino da campanha. Se você quiser executar a Correspondência Automática, certifique-se de que as células definidas na planilha da célula de destino tenham o mesmo nome ou de que os nomes comecem com pelo menos os mesmos três caracteres dos nomes da célula de saída.

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, selecione a opção **Opções** > **Corresponder & Vincular Células de Destino**.

   Você verá o diálogo Corresponder e Vincular Células de Destino, exibindo Células de Destino Disponíveis na área de janela esquerda e as células de saída do fluxograma na área de janela direita.

2. Para corresponder automaticamente células de destino e células de saída do fluxograma com base no nome, clique em **Corresponder Automaticamente**.

   Células automaticamente correspondidas com êxito têm um status de **Exata** ou **Melhor Correspondência**, exibido na área de j anela direita. As células de destino correspondidas são exibidas em vermelho.

3. Para concluir a vinculação desses pares de células correspondidos, clique em **OK** para salvar e fechar o diálogo.

   Você verá um aviso indicando que os resultados da execução do fluxograma serão perdidos. Clique em **OK** para continuar.

   Na próxima vez que o diálogo **Corresponder & Vincular Células de Destino** aparecer para esse fluxograma, você verá que o status das células correspondidas e vinculadas será exibido como **Vinculada**.

   Nota: Os vínculos da célula de destino não serão salvos no banco de dados até que você salve o fluxograma. Se você cancelar as mudanças no fluxograma, os vínculos das células não serão salvos para o banco de dados.

Para Remover a Correspondência ou o Link das Células do Fluxograma Usando o Diálogo Corresponder e Vincular Células de Destino

Nota: Remover o link de células que possuem histórico de contatos associado faz com que essas células fiquem "obsoletas". Como as células obsoletas não são exibidas na planilha da célula de destino, elas não ficarão mais visíveis ali. Para retê-las na planilha da célula de destino, exclua o histórico de contatos da célula antes de remover seu link.

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, selecione a opção **Opções** > **Corresponder & Vincular Células de Destino**.

   Qualquer célula correspondida ou vinculada será exibida na área de janela direita, com seu status indicado na coluna **Status**.

2. Para remover a correspondência de todos os pares de células correspondidas, clique em **Remover Todas as Correspondências**.

   As células de destino não correspondidas serão atualizadas na área de janela **Células de Destino Disponíveis** e as colunas **Status** e **Nome da Célula de Destino** da célula de saída serão limpas. Pares de células vinculadas não são alterados.

3. Para remover o link de todos os pares de células vinculadas, clique em **Remover Todos os Links**.

   Os pares anteriormente vinculados têm os links removidos, mas permanecem com correspondência. Agora as células de destino aparecem na lista **Células de Destino Disponíveis** em vermelho, como células de destino correspondidas.

   Nota: Os vínculos da célula de destino não serão salvos no banco de dados até que você salve o fluxograma. Se você cancelar as mudanças no fluxograma, os vínculos das células não serão salvos para o banco de dados.

Para Corresponder e Vincular Manualmente Células do Fluxograma Usando o Diálogo Corresponder e Vincular Células de Destino

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, selecione a opção **Opções** > **Corresponder & Vincular Células de Destino**.

Você verá o diálogo Corresponder e Vincular Células de Destino, exibindo Células de Destino Disponíveis na área de janela esquerda e as células de saída do fluxograma na área de janela direita.

2. Selecione um ou mais pares de células de destino e células de saída do fluxograma para correspondência e clique em **Corresponder > >**.

   As células de destino selecionadas são correspondidas, na ordem, com as células de saída do fluxograma selecionadas. Células de saída correspondidas com êxito têm um status de **Manual** exibido e as células de destino correspondidas são exibidas em vermelho.

3. Para concluir a vinculação desses pares de células correspondidos, clique em **OK** para salvar e fechar o diálogo.

   Você verá um aviso indicando que os resultados da execução do fluxograma serão perdidos. Clique em **OK** para continuar.

   Na próxima vez que o diálogo **Corresponder & Vincular Células de Destino** aparecer para esse fluxograma, você verá que o status das células correspondidas e vinculadas será exibido como **Vinculada**.

   Nota: Os vínculos da célula de destino não serão salvos no banco de dados até que você salve o fluxograma. Se você cancelar as mudanças no fluxograma, os vínculos das células não serão salvos para o banco de dados.

Para Vincular Células do Fluxograma a Células de Destino Usando o Diálogo de Configuração de Processo

Antes de fazer isso, certifique-se de que os códigos de célula e nomes do marcador existam na planilha da célula de destino da campanha.

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, clique duas vezes no processo cujas células de saída você deseja vincular às células na planilha da célula de destino. O diálogo de configuração do processo aparece para o processo.
2. Clique na guia **Geral**. As informações gerais do processo serão exibidas.
3. Acesse a janela Selecionar Célula de Destino.
   - Nos processos que efetuam a saída de uma única célula, como Selecionar, clique em **Vincular à Célula de Destino...**.
   - Nos processos que efetuam a saída de diversas células, como Segmento, clique na linha **Nome da Célula de Saída** ou **Código de Célula** de cada célula que você deseja vincular. Clique no botão de reticências que aparece.

   A janela Selecionar Célula de Destino aparece, exibindo as células definidas na planilha da célula de destino da campanha atual.
4. Na janela Selecionar Célula de Destino, selecione a linha da célula à qual deseja vincular a célula de saída atual.
5. Clique em **OK**. A janela Selecionar Célula de Destino é fechada. Nome da Célula de Saída e Código de Célula no diálogo de configuração do processo são substituídos pelo código e nome da célula na planilha da célula de destino. Eles ficam em itálico, indicando que estão vinculados à planilha da célula de destino.
6. Clique em **OK**. O diálogo de configuração do processo é fechado e suas mudanças são salvas.

Para Remover Link de Células do Fluxograma a Partir de Células de Destino Usando o Diálogo de Configuração de Processo

Importante: Remover o link de células que possuem histórico de contatos associado faz com que essas células fiquem "obsoletas". Como as células obsoletas não são exibidas na planilha da célula de destino, elas não ficarão mais visíveis ali. Para retê-las na planilha da célula de destino, exclua o histórico de contatos da célula antes de remover seu link.

1. Em um fluxograma no modo **Editar**, clique duas vezes no processo de cujas células de saída você deseja remover o link a partir das células na planilha da célula de destino. O diálogo de configuração do processo aparece para o processo.
2. Clique na guia **Geral**. As informações gerais do processo serão exibidas.
3. Acesse a janela Selecionar Célula de Destino.
   - Nos processos que efetuam a saída de uma única célula, como Selecionar, clique em **Vincular à Célula de Destino...**.
   - Nos processos que efetuam a saída de diversas células, como Segmento, clique na linha **Nome da Célula de Saída** ou **Código de Célula** da célula da qual você deseja remover o link. Clique no botão de reticências que aparece.

   A janela Selecionar Célula de Destino aparece, exibindo as células definidas na planilha da célula de destino da campanha atual. A célula atualmente vinculada é destacada.
4. Na janela Selecionar Célula de Destino, selecione **[Não Vinculada]**. O nome e o código da célula não serão mais destacados.
5. Clique em **OK**. A janela Selecionar Célula de Destino é fechada. Nome da Célula de Saída e Código de Célula no diálogo de configuração do processo não ficam mais em itálico, indicando que não estão vinculados à planilha da célula de destino.
6. Clique em **OK**. O diálogo de configuração do processo é fechado e suas mudanças são salvas.

Para Designar Ofertas para Células em um Fluxograma

É possível designar ofertas para células ao configurar uma Lista de Correio ou Lista de Chamada em um fluxograma e, opcionalmente, é possível excluir grupos de controle do contato. Dessa forma, você determina quais células recebem quais ofertas.

Nota: Também é possível designar ofertas para células a partir de uma planilha da célula de destino (TCS). Consulte o “Para Designar Ofertas para Células na Planilha da Célula de Destino” na página 134.

1. Crie a oferta ou lista de ofertas.
2. Em um fluxograma no modo **Editar**, clique duas vezes no processo Lista de Correio ou Lista de Chamadas, que contém as células às quais você deseja designar as ofertas.
3. Use a guia **Tratamento** para designar uma ou mais ofertas para cada célula. Use a guia **Parâmetros** para especificar valores de parâmetro de oferta. Para instruções, consulte“Configurar um processo de contato (Lista de Correio ou Lista de Chamadas)” na página 106.

Nota: Se oCampaign estiver integrado com o Operações de Marketing, use o Operações de Marketing para designar ofertas para células de saída no formulário de planilha da célula de destino (TCS) de um projeto de campanha. Se o seu Campaign integrado estiver configurado para acessar campanhas legadas, existem duas formas de designar ofertas para células: da planilha da célula de destino ou configurando um processo de contato. Para obter informações adicionais, consulte o "Sobre a Integração com o IBM Operações de Marketing" na página 2.

Designando Listas de Ofertas para Células

Designe uma lista de ofertas para uma célula da mesma forma que faria para uma única oferta ou diversas ofertas em uma célula, de um fluxograma ou planilha da célula de destino. No entanto, não é possível especificar os valores para parâmetros em ofertas dentro da lista de ofertas. Os valores padrão campos de ofertas parametrizadas são usados.

Para Configurar Valores de Parâmetro em Ofertas Designadas para Células

Após designar ofertas para células, é possível especificar valores para atributos parametrizados que são utilizados nas ofertas designadas. Por exemplo, se um processo de Lista de Correio inclui uma oferta de cartão de crédito, é possível ajustar os termos que são oferecidos.

1. Abra um fluxograma no modo **Editar**.
2. Dê um clique duplo no processo de contato de Lista de Correio ou Lista de Chamadas cujos atributos de oferta deseja ajustar.
3. Clique na guia **Parâmetros**. Esta guia mostra os nomes de parâmetros e os valores para cada oferta parametrizada que foi designada na guia Tratamento.
4. No campo **Para Célula(s)**, selecione uma célula por nome ou selecione **[Todas as Células]** para designar os mesmos valores de parâmetro para todas as células.
5. Para cada combinação de célula/oferta/parâmetro, clique no campo **Valor Designado** para exibir valores disponíveis (se aplicável) ou editar o texto no campo. O valor é aplicado a cada célula que possui essa oferta.

   É possível designar a mesma oferta a diversas células na guia Tratamento, mas defina valores de parâmetros diferentes para cada célula. Neste caso, a visualização**[Todas as Células]** exibe o texto **[Diversos Valores]** na coluna **Valor Designado**. Use a lista **Para Célula(s)** para ver qual valor é designado para cada célula.
6. Para obter informações completas sobre como utilizar a guia **Parâmetros** no diálogo de processo de configuração de contato, consulte "Configurar um processo de contato (Lista de Correio ou Lista de Chamadas)" na página 106.

Sobre a Planilha da Célula de Destino

Nota: Se seu ambiente do Campaign estiver integrado com o Operações de Marketing, você deverá usar Operações de Marketing para trabalhar com planilhas da célula de destino. Se seu ambiente do Campaign estiver configurado para acessar campanhas legadas, use as instruções neste guia para trabalhar com planilhas da célula de destino para campanhas legadas. Para obter informações adicionais, consulte o "Sobre a Integração com o IBM Operações de Marketing" na página 2.

A planilha da célula de destino (TCS) é um recurso do tipo planilha de cada campanha que exibe todas as células usadas nos fluxogramas nessa campanha e seus detalhes, incluindo as ofertas designadas. Além de fornecer uma visualização acessível de todas as células, conforme usadas nos fluxogramas da campanha, ela é uma ferramenta para a designação de ofertas baseadas na célula.

A planilha da célula de destino pode ser editada a qualquer momento e grava valores nas tabelas do sistema do Campaign quando é salva.

Ela pode ser usada em dois modos:

- **Top-down** — você cria todas as células de destino e controle na planilha da célula de destino e, posteriormente, as vincula às células criadas nos fluxogramas usando seus códigos de célula. Para as células criadas na TCS , todos os campos, exceto aqueles que são "**Usados no Fluxograma**" podem ser editados na TCS .
- **Bottom-up** — cada célula de destino criada em um processo do fluxograma é exibida na TCS depois que o fluxograma é salvo. Para células criadas a partir dos fluxogramas, apenas os atributos customizados podem ser editados na TCS.

É possível comutar entre os dois modos a qualquer momento, embora, no geral, isso não seja feito com frequência, pois as tarefas de definição top-down e bottom-up provavelmente precisam ser executadas por pessoas diferentes.

Importante: Você deve inserir regras de negócios que minimizem a possibilidade de uma planilha da célula de destino ser editada quando qualquer um dos fluxogramas na campanha associada estiver sendo editado ou executado. Dados incorretos podem ser salvos e podem surgir conflitos se edições forem feitas no fluxograma e na TCS por diferentes usuários ao mesmo tempo, por exemplo, se um usuário estiver editando processos de contatos em um fluxograma, enquanto outro usuário está alterando designações de oferta para as mesmas células na TCS.

No entanto, em alguns casos, você precisará comutar entre modos. Por exemplo, se você estiver trabalhando em um fluxograma e achar que uma célula de destino não foi definida na TCS no modo top-down, poderá salvar o fluxograma, depois comutar para o modo top-down (vá para a TCS e crie a célula ali), em seguida, poderá comutar novamente para o modo bottom-up (retorne ao fluxograma e vincule-se à nova célula no TCS . O processo de contato é então configurado com êxito).

As células criadas na TCS no modo top-down nunca são visualmente desativadas (esmaecidas) quando não são utilizadas no modo bottom-up.

Informações de Status da Célula na Planilha da Célula de Destino

A planilha da célula de destino no Campaign exibe o status atual de cada célula, incluindo a contagem de células, tipo da última execução (execução de produção ou teste de um fluxograma, ramificação ou processo) e o tempo de execução mais recente. A contagem de células é o número de IDs de públicos exclusivos de cada célula que está vinculada a uma célula de saída em um fluxograma que foi executado. Esse status da célula é o resultado da produção salva mais recentemente ou da execução de teste do processo correspondente.

As informações de status da célula são exibidas na planilha da célula de destino no Campaign (independente) ou no Operações de Marketing (quando integrado).

Atualizando as Contagens de Célula

Se você fizer mudanças em uma configuração de processo, todos os resultados da execução anterior serão perdidos e as colunas **Contagem de Célula**, **Tipo da Última Execução** e **Horário da Última Execução** aparecerão em branco na planilha da célula de destino. Você deverá executar o fluxograma, a ramificação ou o processo no modo de produção ou teste e, subsequentemente, salvar o fluxograma para atualizar a contagem de célula.

Observe o efeito das contagens de células na TCS para os seguintes tipos de mudanças na configuração de processo.

- **Vinculação de uma célula de saída do fluxograma para uma célula de destino.** A contagem de célula permanece em branco até a próxima execução de produção ou teste salva.
- **Remoção de link de uma célula de saída do fluxograma a partir de uma célula de destino.** Qualquer resultado de execução anterior é removido e a contagem de célula fica em branco.

Para Atualizar as Contagens de Células Manualmente

As contagens de células na planilha da célula de destino são atualizadas automaticamente quando você executa o fluxograma, ramificação ou processo na produção ou quando uma execução de teste é salva. Se a TCS estiver aberta quando a execução for concluída, você deverá atualizar as contagens de células manualmente clicando no ícone **Obter Status da Célula**.

Trabalhando com a Planilha da Célula de Destino

Consulte os seguintes tópicos para obter informações sobre como trabalhar com a planilha da célula de destino (TCS).

Para Incluir Uma Linha na Planilha da Célula de Destino

1. Na campanha na qual você deseja incluir uma célula, clique na guia **Células de Destino**.

   A planilha da célula de destino da campanha atual aparece.
2. Clique no ícone **Editar**.

   A planilha aparece no modo **Editar**. Células existentes que são usadas nos fluxogramas são destacadas em cores.
3. Clique no ícone **Incluir uma Célula**.

   Uma linha é incluída na parte inferior da planilha.

Para Incluir Diversas Linhas Vazias na Planilha da Célula de Destino

1. Na campanha na qual você deseja incluir células, clique na guia **Células de Destino**. A planilha da célula de destino da campanha atual aparece.
2. Clique no ícone **Editar**.

   A planilha aparece no modo **Editar**. Células existentes que são usadas nos fluxogramas são destacadas em cores.
3. Clique no ícone **Incluir Muitas Células** e selecione **N Linhas Vazias** na lista suspensa. A janela Incluir Diversas Linhas Novas aparece.
4. No campo Número de Linhas para Criar, insira o número de linhas que você deseja incluir.
5. Clique em **Criar Células de Destino**.

   Você verá as novas linhas da célula de destino incluídas na partir inferior da planilha, com os nomes da célula e do código de célula já preenchidos.

6. Insira qualquer informação adicional para as novas células na planilha, depois clique em **Salvar** ou **Salvar e Retornar** para salvar suas mudanças.

Para Duplicar Linhas na Planilha da Célula de Destino

1. Na campanha para a qual você deseja duplicar células, clique na guia **Células de Destino**. A planilha da célula de destino da campanha atual aparece.
2. Clique no ícone **Editar**.

   A planilha aparece no modo **Editar**. Células existentes que são usadas nos fluxogramas são destacadas em cores.
3. Selecione a linha que você deseja duplicar.
4. Clique no ícone **Incluir Muitas Células** e selecione **N Linhas Duplicadas** na lista suspensa.

   A janela Incluir Diversas Linhas Novas aparece.
5. No campo **Número de Linhas para Criar**, insira o número de linhas que você deseja incluir.
6. Clique em **Criar Células de Destino**.

   Você verá as novas linhas da célula de destino incluídas abaixo das linhas selecionadas, com o nome do código de célula já preenchido. Todos os outros valores da coluna, exceto **Usado no Fluxograma** serão copiados de sua linha da célula original.
7. Insira qualquer informação adicional para as novas células na planilha, depois clique em **Salvar** ou **Salvar e Retornar** para salvar suas mudanças.

Para Procurar na Planilha da Célula de Destino

A função Procurar na planilha da célula de destino permite inserir uma sequência parcial e localizar correspondências em qualquer coluna da planilha. Por exemplo, inserir "924" no campo de procura corresponderá à linha que contém a célula com código "A0000000924", bem como à linha de uma célula designada a uma oferta denominada "Offer9242007."

Nota: A função de procura estará disponível apenas no modo Editar na planilha da célula de destino.

1. Na campanha na qual você deseja procurar por células, clique na guia **Células de Destino**.

   A planilha da célula de destino da campanha atual aparece.
2. Clique no link **Editar** na planilha.

   A planilha aparece no modo **Editar**. Células existentes que são usadas nos fluxogramas são destacadas em cores.
3. Clique em **Procurar**.
4. Na janela Localizar, insira a sequência pela qual deseja procurar e clique em **Localizar Sequência**.

   A linha que contém a primeira correspondência localizada para sua sequência de procura é destacada.
5. Clique em **Localizar Próximo** para continuar localizando correspondências na planilha.

Para Especificar Se a Célula Atual É uma Célula de Controle

1. Na planilha da célula de destino no modo **Editar**, clique na coluna **Célula de Controle** da célula que você está editando.

   A célula se torna editável, com uma lista suspensa.

2. Selecione **Sim** ou **Não** na lista suspensa para indicar se a célula atual é uma célula de controle.
3. Clique em **Salvar** ou **Salvar e Retornar** para salvar suas mudanças.

Importante: Se você designar uma célula de controle (por exemplo, Célula A) como o controle de uma ou mais células de destino e depois, subsequentemente, alterar a Célula A para uma célula de destino, a Célula A será removida como um controle de qualquer célula de destino que a usou anteriormente como um controle.

Para Especificar uma Célula de Controle para a Célula Atual

1. Na planilha da célula de destino no modo **Editar**, clique na coluna **Código da Célula de Controle** da célula que você está editando.

   A célula se torna editável, com uma lista suspensa. Os códigos da célula de qualquer célula designada como célula de controle (ou seja, que possua um valor **Sim** na coluna Célula de Controle) são disponibilizados para que sejam selecionados como células de controle.
2. Selecione a célula que será usada como um controle para a célula atual na lista suspensa.
3. Clique em **Salvar** ou **Salvar e Retornar** para salvar suas mudanças.

Para Gerar e Usar Códigos de Célula na Planilha da Célula de Destino

Use este recurso para que o Campaign gere um código de célula exclusivo para usar na planilha da célula de destino.

1. Na planilha da célula de destino no modo **Editar**, clique no ícone **Gerar Código de Célula**.

   Uma janela com o código de célula gerado aparece.
2. Clique na janela e use seu mouse para selecionar o código de célula.
3. Clique com o botão direito do mouse e selecione **Copiar** no menu de contexto.
4. Clique no campo na planilha da célula de destino na qual deseja colar o código de célula.
5. Clique com o botão direito do mouse e selecione Colar no menu de contexto. O código de célula gerado é colado na planilha da célula de destino.
6. Clique em **Salvar** ou **Salvar e Retornar** para salvar suas mudanças.

Para Editar a Planilha da Célula de Destino

Ao editar os atributos das células na planilha da célula de destino a qualquer momento, certifique-se de que não esteja fazendo isso durante a edição ou execução de qualquer fluxograma na campanha associada.

Importante: Dados incorretos podem ser salvos e podem surgir conflitos se edições forem feitas no fluxograma e na TCS por diferentes usuários ao mesmo tempo, por exemplo, se um usuário estiver editando CSPs em um fluxograma, enquanto outro usuário está alterando designações de oferta para as mesmas células na TCS.

1. Na campanha da qual você deseja editar células, clique na guia **Células de Destino**.

   A planilha da célula de destino da campanha atual aparece.
2. Clique no ícone **Editar**.

   A planilha no modo **Editar** aparece. Células existentes que são usadas nos fluxogramas são destacadas em cores.

3. Clique nos campos da célula que você deseja editar e faça suas mudanças.
4. Use os ícones na barra de ferramentas do Campaign para mover uma linha selecionada na planilha para cima ou para baixo ou para excluir linhas selecionadas.
5. Ao concluir suas edições, clique em **Salvar** ou **Salvar e Retornar** para salvar suas mudanças.

Para Colar Dados de uma Origem Externa na Planilha da Célula de Destino

1. Na campanha da qual você deseja editar células, clique na guia **Células de Destino**. A planilha da célula de destino da campanha atual será exibida.
2. Clique no link Editar na planilha. Você vê a planilha no modo Editar. Células existentes que são usadas nos fluxogramas são destacadas em cores.
3. Em seu aplicativo externo, copie o conteúdo da célula ou texto que você deseja colar na planilha da célula de destino.
4. Na planilha da célula de destino no modo **Editar**, clique na célula na qual você deseja colar o conteúdo copiado ou, para selecionar diversas células, clique e mantenha a tecla **Shift** pressionada ao selecionar as células.
5. Clique com o botão direito do mouse e selecione Colar no menu de contexto. O conteúdo da célula copiada é colado nas células selecionadas.
6. Clique em **Salvar** ou **Salvar e Retornar** para salvar suas mudanças.

Para Importar Dados de um Arquivo .csv na Planilha da Célula de Destino

É possível importar grandes quantidades de dados da célula de destino na Planilha da Célula de Destino de um arquivo no formato .csv. O arquivo deve ser formatado conforme especificado em "Formato Requerido para Arquivo .csv para Importação para TCS ".

1. Na campanha na qual você deseja importar dados da célula de destino, clique na guia **Células de Destino**. A planilha da célula de destino da campanha atual será exibida.
2. Clique no ícone **Importar Células de Destino** na planilha.
3. No diálogo **Importar TCS**, use o botão **Procurar** para navegar para o arquivo .cvs que você deseja importar, selecione o arquivo e clique em **Abrir** no diálogo **Escolher Arquivo**.
4. Clique em **Importar**.
5. A Planilha da Célula de Destino é atualizada, com o conteúdo do arquivo .csv anexado abaixo de qualquer célula existente na TCS.

Formato Requerido para Arquivo CSV para Importação na Planilha da Célula de Destino

Para importar dados com êxito para a Planilha da Célula de Destino, o arquivo de valores separados por vírgula (.csv) que você prepara deve corresponder ao seguinte formato. Ao exportar o conteúdo da Planilha da Célula de Destino, este também será o formato no qual os dados serão exportados.

- O arquivo deve conter uma linha de cabeçalho com nomes de colunas que correspondem aos atributos de células predefinidos e customizados.
- Cada linha deve ter o mesmo número de colunas, conforme especificado na linha do cabeçalho.
- Se não houver dados para uma determinada coluna, ela deverá ficar em branco.

- Os valores dos atributos customizados serão convertidos no tipo de dado adequado. Para datas, a sequência de datas deve estar no formato de código de idioma do usuário.

Nome da coluna	Descrição	Obrigatório	Valores Válidos
CellName	Nome da célula de destino.	Sim	
CellCode	Código de célula designado para esta célula de destino. Se vazio, o Campaign gerará um código de célula, caso contrário, o valor especificado será usado.	Sim, se esta linha estiver marcada como IsControl = Yes.	O código de célula deve corresponder ao formato de código de célula definido.
IsControl	Indica se a célula nesta linha é uma célula de controle ou uma célula de destino regular.	Não	Sim, Não
ControlCellCode	O código de célula de uma célula que está marcada como IsControl = Yes.	Não	Um código de célula válido que existe para uma chamada marcada como IsControl = Yes.
AssignedOffers	Um conjunto de ofertas delimitadas por ponto-e-vírgula, listas de ofertas ou uma combinação de ambos.	Não	As ofertas podem ser especificadas usando códigos de ofertas e as listas de ofertas podem ser especificadas usando nomes de listas de ofertas. O formato é: `OfferName1[OfferCode1]; OfferName2[OfferCode2]; OfferListName1[]; OfferListName2[]`, em que o nome da oferta é opcional, mas o código da oferta é obrigatório e o nome da lista de ofertas é obrigatório com colchetes retos vazios.
FlowchartName	Nome do fluxograma associado.	Não. Esta coluna será preenchida pelo Campaign. Se especificada, ela será ignorada. Será preenchida para exportação.	
CellCount	As contagens desta célula.	Não. Esta coluna será preenchida pelo Campaign. Se especificada, ela será ignorada. Será preenchida para exportação.	
LastRunType	O tipo de execução do fluxograma mais recente.	Não. Esta coluna será preenchida pelo Campaign. Se especificada, ela será ignorada. Será preenchida para exportação.	

Nome da coluna	Descrição	Obrigatório	Valores Válidos
LastRunTime	O horário da execução mais recente do fluxograma.	Não. Esta coluna será preenchida pelo Campaign. Se especificada, ela será ignorada. Será preenchida para exportação.	
Attr1 Customizado	Inclui uma coluna para cada atributo de célula customizado definido no qual você está importando dados.	Não	Valores válidos, conforme requerido pelo tipo de dados de atributo customizado e código de idioma/formato do usuário.

Para Exportar Dados da Planilha da Célula de Destino

É possível exportar o conteúdo da Planilha da Célula de Destino no formato .csv para um local em sua unidade local e em rede. Todo o conteúdo da TCS é exportado; não é possível selecionar um subconjunto de conteúdos.

1. Na campanha para qual você deseja exportar o conteúdo da TCS, clique na guia **Células de Destino**. A planilha da célula de destino da campanha atual será exibida.
2. Clique no ícone **Exportar Células de Destino**.
3. No diálogo Download de Arquivo, clique em **Salvar**.
4. No diálogo **Salvar como**, especifique um nome de arquivo para o arquivo, navegue para o diretório no qual deseja salvá-lo e clique em **Salvar**. O diálogo Download de Arquivo indica que o download está concluído.
5. Clique em **Fechar** para retornar à Planilha da Célula de Destino.

Para Designar Ofertas para Células na Planilha da Célula de Destino

Você pode designar ofertas para células no modo "top-down" na planilha da célula de destino.

1. Na campanha para qual você deseja designar ofertas para células, clique na guia **Células de Destino**. A planilha da célula de destino da campanha atual será exibida.
2. Clique no link **Editar** na planilha. Você vê a planilha no modo Editar. Células existentes que são usadas nos fluxogramas são destacadas em cores.
3. Na planilha da célula de destino no modo **Editar**, clique na coluna **Ofertas Designadas** na linha da célula para a qual você deseja designar ofertas.

   O ícone **Procurar Ofertas** aparece.
4. Clique no ícone **Procurar Ofertas**.

   A janela Selecionar Ofertas aparece.
5. Na janela Selecionar Ofertas, navegue pelas pastas de ofertas para selecionar uma ou mais ofertas ou listas de ofertas ou clique na guia **Procurar** para localizar uma oferta por nome, descrição ou código.
6. Ao selecionar as ofertas que deseja designar para a célula atual, clique em **Aceitar e Fechar**.

   A janela Selecionar Ofertas é fechada e a coluna **Ofertas Designadas** é preenchida com suas ofertas selecionadas.
7. Ao concluir a designação de ofertas para células, clique em **Salvar** ou **Salvar e Retornar** para salvar suas mudanças.

Para Remover Designação de Ofertas de Células na Planilha da Célula de Destino

Depois de designar ofertas para células, é possível remover a designação delas.

1. Na campanha na qual deseja remover a designação de ofertas das células, clique na guia **Células de Destino**. A planilha da célula de destino da campanha atual será exibida.
2. Clique no link **Editar** na planilha. Você vê a planilha no modo Editar. Células existentes que são usadas nos fluxogramas são destacadas em cores.
3. Na planilha da célula de destino no modo **Editar**, clique na coluna **Ofertas Designadas** na linha da célula para a qual você deseja remover a designação de ofertas.

   O ícone **Visualizar Ofertas** é exibido.
4. Clique no ícone **Visualizar Ofertas**.

   Você verá a janela Visualizar/Editar Detalhes da Oferta, com as ofertas ou listas de ofertas designadas na seção Ofertas Designadas.
5. Selecione as ofertas ou listas de ofertas que deseja remover da célula e clique no botão **>>** para mover os itens selecionados para a seção Ofertas Removidas.
6. Ao concluir a remoção das ofertas ou listas de ofertas, clique em **Aceitar Mudanças**.

   A janela Visualizar/Editar Detalhes da Oferta é fechada e as ofertas ou listas de ofertas removidas não são mais exibidas na coluna Ofertas Designadas da célula.
7. Ao concluir a remoção de designação das ofertas das células, clique em **Salvar** ou **Salvar e Retornar** para salvar suas mudanças.

Para Visualizar Ofertas ou Lista de Ofertas Designadas

Depois de designar ofertas ou listas de ofertas para células, é possível visualizar as ofertas designadas ou visualizar os conteúdos das listas de ofertas designadas.

1. Na campanha na qual deseja visualizar as ofertas ou listas de ofertas designadas para células, clique na guia **Células de Destino**. A planilha da célula de destino da campanha atual será exibida.
2. Clique no link **Editar** na planilha. Você vê a planilha no modo Editar. Células existentes que são usadas nos fluxogramas são destacadas em cores.
3. Na planilha da célula de destino no modo `Editar`, clique na coluna **Ofertas Designadas** na linha da célula para a qual você deseja designar ofertas ou listas de ofertas.

   O ícone **Visualizar Ofertas** é exibido.
4. Clique no ícone **Visualizar Ofertas**.

   Você verá a janela Visualizar/Editar Detalhes da Oferta, com as ofertas ou listas de ofertas designadas exibidas na seção Ofertas Designadas.
5. Selecione uma oferta na lista e clique em **Visualização da Lista de Ofertas**.

   A página Resumo é mostrada para a lista de ofertas selecionadas, exibindo a visualização das ofertas incluídas.

Ícones da Guia Células de Destino

A guia Células de Destino usa os seguintes ícones.

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

Tabela 17. Ícones da Guia Células de Destino

Nome do Ícone	Descrição
Editar	Clique neste ícone para editar a planilha da célula de destino (TCS). **Nota:** A edição da planilha da célula de destino requer a permissão adequada. Para obter mais informações, consulte o *Guia do Administrador do Plataforma de Marketing*.
Importar células de destino	Clique neste ícone para importar o conteúdo de um arquivo .csv para a Planilha da Célula de Destino.
Exportar células de destino	Clique neste ícone para exportar todo o conteúdo dessa Planilha da Célula de Destino para um arquivo .csv.
Obter Status da Célula	Clique neste ícone para atualizar os dados na planilha da célula de destino.

Capítulo 9. Histórico de Contatos e Rastreamento de Respostas

No Campaign, o termo geral "histórico de contatos" refere-se às informações capturadas sobre:

- **quais ofertas** foram enviadas
- para **quais clientes** (ou contas ou famílias, dependendo do nível de público)
- por **qual canal**
- em **qual data**.

Por exemplo, uma lista de clientes de destino para uma campanha pode ser produzida como a saída de um processo de contato (como lista de chamadas ou lista de mensagens) no fluxograma da campanha. Cada um dos clientes de destino pertence a uma célula que possui uma ou mais ofertas. Quando o processo Lista de Chamadas ou Lista de Mensagens é executado no modo de produção (não no modo de teste) com login no histórico de contatos ativado, detalhes são gravados para diversas tabelas no banco de dados do sistema Campaign.

Juntas, essas tabelas englobam o histórico de contatos, que grava a versão da oferta específica (incluindo os valores de atributos de ofertas parametrizadas) fornecida para cada ID em cada célula no tempo de execução de um fluxograma, bem como os membros das células de controle, que não recebem nenhuma comunicação.

As células de controle no Campaign são sempre controles de extensão ou sem contato, portanto, clientes que pertencem às células de controle não podem ter nenhum oferta e não são incluídos nas listas de saída do processo de contato (embora estejam gravados nas tabelas do histórico de contatos).

Histórico de Contatos e Níveis de Público

O Campaign grava e mantém um histórico de contatos separado e um histórico de contatos detalhado para cada nível de público definido pelos administradores de sistema. Cada nível de público tem seu próprio histórico de contatos relacionado e tabelas de histórico de contatos detalhado no banco de dados do Campaign, embora eles possam ser mapeados para a mesma tabela física subjacente no banco de dados.

Para obter mais detalhes sobre o histórico de contatos e níveis de público, consulte o*Guia do Administrador do Campaign*.

Histórico de Contatos Detalhado

Quando todos os membros de uma célula forem tratados da mesma forma (ou seja, quando tiverem a mesma versão de oferta), o histórico de contatos básico será gravado. No entanto, quando indivíduos diferentes na mesma célula recebem um número diferente de ofertas ou versões de ofertas diferentes (quando ofertas são personalizadas para que indivíduos na mesma célula recebam versões de ofertas diferentes), o Campaign grava exatamente o que cada indivíduo recebeu no histórico de contatos detalhado.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

Todas as informações de controle são gravadas no histórico de contatos detalhado, identificando a oferta específica que um indivíduo deve ter recebido se não tiver sido selecionado para estar no grupo de controle de extensão. Essas informações permitem a análise e comparação adequadas para a célula de destino versus célula de controle para cálculos ROI e elevados.

O histórico de contatos detalhado pode aumentar muito rapidamente, mas fornece dados completos, permitindo que você execute o rastreamento de um nível muito detalhado e que analise destinos e controles.

Gravando Entradas nas Tabelas de Históricos de Contatos

As entradas são gravadas nas tabelas de históricos de contatos apenas quando um processo de contato de fluxograma (Lista de Chamadas ou Lista de Mensagens) é executado no modo de produção com as opções de criação de log de contato ativadas. As execuções dos testes não preenchem as tabelas de históricos de contatos.

Se você tiver as permissões adequadas, poderá ativar ou desativar a criação de log para histórico de contatos na janela de configuração de um processo de contato.

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

Quando a criação de log para o histórico de contatos está ativada, o histórico de contatos captura os seguintes detalhes:

- A data e hora do contato (por padrão, isso ocorre quando o processo de contato foi executado);
- As versões de ofertas designadas no processo de contato, incluindo valores de atributos de ofertas parametrizadas;
- Exatamente quais versões de ofertas foram fornecidas para cada ID;
- Para células de destino e controle, os códigos de tratamento para o rastreamento de cada combinação exclusiva de versão, célula e data e hora da oferta.

A execução da produção em um processo de contato do fluxograma afeta as seguintes tabelas do sistema:

- Histórico de Tratamento (UA_Treatment)
- Histórico de Contatos Base (UA_ContactHistory)
- Histórico de Contatos Detalhado (UA_DtlContactHist)
- Histórico de Ofertas

Para obter mais detalhes sobre as tabelas de sistema gravadas para o histórico de contato, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Histórico de Tratamento (UA_Treatment)

Linhas são incluídas na tabela de históricos de tratamentos (UA_Treatment) sempre que um fluxograma é executado no modo de produção. Ou seja, se você tiver um fluxograma planejado para executar periodicamente, cada nova execução gerará um novo conjunto de tratamentos, um para cada oferta por célula, para as células

de contato e controle, no tempo de execução do fluxograma. Assim, Campaign fornece o rastreamento mais granular possível, gravando como uma instância separada sempre que um tratamento é gerado. O histórico de tratamentos trabalha junto com o histórico de contatos base para fornecer uma forma altamente compacta e eficiente de armazenar informações completas do histórico do contato. A tabela de históricos do contato base (UA_ContactHistory) registra apenas as informações de associação para o público adequado, enquanto os tratamentos fornecidos para cada célula são gravados na tabela de históricos de tratamento (UA_Treatment).

Cada instância do tratamento é identificada com um código de tratamento exclusivo globalmente que pode ser usado em resposta ao rastreamento para a atribuição direta a uma instância de tratamento específica.

O histórico do tratamento também grava dados da célula de controle quando controles são usados. As linhas que pertencem às ofertas de uma célula de destino são chamadas de tratamentos de destino. As linhas que pertencem às ofertas específicas de uma célula de controle são chamadas de tratamentos de controle. Os tratamentos de destino terão um tratamento de controle associado se uma célula de controle tiver sido designada para a célula de destino no processo de contato. Cada tratamento de controle também tem um código de tratamento exclusivo, embora os códigos não sejam distribuídos para membros de controle de extensão. Os códigos de tratamento de controle são gerados para facilitar o rastreamento de resposta customizado no qual a lógica do fluxograma customizado é usada para identificar um controle: os códigos de tratamento podem ser procurados e associados ao evento para que a resposta possa ser atribuída para uma instância de tratamento de controle exata.

Histórico de Contatos Base (UA_ContactHistory)

Uma linha é gravada na tabela de histórico de contatos base para cada combinação de ID de contato, célula e data/hora de execução do fluxograma para células de destino, bem como para células de controle.

Associação de Célula Exclusiva Mutuamente

Se suas células forem células mutuamente exclusivas e cada ID puder pertencer apenas a uma célula, cada ID terá uma linha na tabela de histórico de contatos quando for tratado em um único processo de contato, independentemente do número de ofertas designadas. Por exemplo, isso ocorre quando você define células que correspondem aos segmentos de valor "Baixo," "Médio" e "Alto" e os clientes podem pertencer apenas a um desses segmentos em um determinado momento. Mesmo que o segmento "Valor Alto" tenha 3 ofertas no mesmo processo de contato, apenas uma linha será gravada para o histórico de contatos base, pois o histórico de contatos base registra a associação na célula.

Associação de Célula Não Exclusiva

No entanto, se indivíduos podem pertencer a mais de uma célula de destino (por exemplo, se cada uma das células de destino receber ofertas com base em regras de elegibilidade diferentes e os clientes podem estar qualificados para nenhuma, uma ou mais de uma oferta), cada indivíduo terá o número de linhas na tabela de histórico de contatos correspondente ao número de células das quais esse indivíduo é membro.

Por exemplo, se você definir duas células: "Clientes que fizeram compras nos últimos 3 meses," e "Clientes que gastaram pelo menos $500 no último trimestre," um indivíduo poderá ser um membro de uma ou das duas células. Se o indivíduo for membro das duas células, duas entradas serão gravadas no histórico de contatos base desse indivíduo quando o processo de contato for executado.

Mesmo se várias linhas forem gravadas na tabela de histórico de contatos de um indivíduo porque ele pertence a mais de uma célula de destino, todas as ofertas fornecidas no mesmo processo de contato serão consideradas como um único "pacote" ou interrupção. Um único "ID de pacote" na tabela de histórico de contatos agrupa as linhas gravadas por uma instância de execução particular de um processo de contato específico para um indivíduo. Diversas "interrupções" para uma pessoa ou família ocorrerá apenas se o indivíduo ou família pertencer a diversas células em processos de contatos separados.

Criando Adicionalmente Campos Rastreados no Histórico de Contatos

É possível criar, adicionalmente, campos rastreados e preenchê-los na tabela de histórico de contatos base. Por exemplo, você pode desejar criar o código de tratamento da tabela de tratamento, ou um atributo de oferta, como um campo adicionalmente rastreado no histórico de contatos.

No entanto, como ele possui associação na célula que está sendo capturada no histórico de contatos base e cada célula de destino ou controle cria uma linha por ID de público, observe que se você estiver preenchendo adicionalmente campos rastreados no histórico de contatos base com dados de oferta ou tratamento, apenas o primeiro tratamento de cada célula de destino ou controle será criado.

Exemplo

Célula	Célula de Controle Associada	Oferta Fornecida para Célula
TargetCell1	ControlCell1	OfferA, OfferB
TargetCell2	ControlCell1	OfferC
ControlCell1	-	-

Quando o fluxograma que contém o processo de contato que designa as ofertas listadas para TargetCell1 e TargetCell2 é executado na produção (com criação no histórico de contatos ativada), um tratamento será criado para cada combinação de célula, oferta fornecida e data/hora de execução. Ou seja, seis tratamentos serão criados neste exemplo:

Tratamentos	Código de Tratamento
TargetCell1 recebendo OfferA	Tr001
TargetCell1 recebendo OfferB	Tr002
ControlCell1 recebendo OfferA	Tr003
ControlCell1 recebendo OfferB	Tr004
TargetCell2 recebendo OfferC	Tr005
ControlCell1 recebendo OfferC	Tr006

Se você tiver incluído Código de Tratamento como um campo adicionalmente rastreado no histórico de contatos base, apenas o primeiro tratamento de controle

ou destino de cada célula será criado. Neste exemplo, portanto, apenas três linhas serão criadas no histórico de contatos base, para o primeiro tratamento de cada célula:

Célula	Código de Tratamento
Target Cell1	Tr001
ControlCell1	Tr003
TargetCell2	Tr005

Por essa razão, capturar atributos de nível de oferta na tabela de histórico de contatos base pode não ser uma boa prática, pois fornecerá apenas informações completas de contatos se:

- apenas uma oferta for designada para qualquer célula de destino; e
- cada célula de controle for designada para apenas uma célula de destino.

Em qualquer outra instância, apenas dados associados ao primeiro tratamento (ou tratamento de controle) terão saída efetuada. Uma alternativa é usar uma visualização de banco de dados para nivelar e fornecer acesso a informações de nível de oferta unindo as tabelas de sistema UA_ContactHistory e UA_Treatment. Você também pode efetuar a saída dessas informações para o histórico de contatos alternativo.

Nota: No histórico de contatos detalhado e alternativo, o comportamento é diferente; uma linha é criada para cada tratamento (em vez de uma linha para cada célula). Portanto, se você efetuar a saída de informações do atributo de oferta como campos adicionalmente rastreados, informações completas de tratamento poderão ser exibidas como linhas criadas para todos os tratamentos.

Atualizações para o Histórico de Contatos

Novas entradas na tabela de históricos de contatos são anexadas após entradas existentes. Você pode limpar manualmente entradas selecionadas usando a função **Limpar Histórico**.

Histórico de Contatos Detalhado (UA_DtlContactHist)

A tabela de histórico de contatos detalhado será gravada apenas se você estiver usando um cenário no qual indivíduos na mesma célula recebem versões diferentes de uma oferta. Por exemplo, membros da mesma célula podem receber a mesma oferta de hipoteca, mas ela pode ser personalizada para que a Pessoa A receba uma oferta com taxa de 5%, enquanto a Pessoa B recebe uma oferta com taxa de 4%. O histórico de contatos detalhado contém uma linha para cada versão de oferta que um indivíduo recebe, bem como uma linha para cada célula de controle com base nas versões das ofertas que eles deveriam ter recebido.

Histórico de Ofertas

O histórico de ofertas abrange diversas tabelas do sistema que armazenam coletivamente as informações exatas sobre uma versão de oferta que foi usada na produção. Novas linhas são incluídas na tabela de histórico de ofertas apenas quando a combinação de valores de atributos de ofertas parametrizadas são exclusivos. Caso contrário, as linhas existentes serão referidas.

Para obter mais detalhes sobre as tabelas de histórico de contatos, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Desativando a Gravação no Histórico de Contatos

Importante: É possível desativar a gravação no histórico de contatos, mas a melhor prática é não desativar o login de histórico de contatos. Se você executar uma campanha na produção e não conectar-se ao histórico de contatos, não poderá gerar novamente com precisão esse histórico posteriormente se qualquer dado subjacente for alterado.

No entanto, poderá executar processos de contatos sem gravar nas tabelas de histórico de contatos de duas formas:

- "Executando uma Execução de Teste"
- "Para Desativar Opções de Criação de Log"

Executando uma Execução de Teste

As entradas são gravadas nas tabelas de históricos de contatos apenas quando um processo de contato de fluxograma (Lista de Chamadas ou Lista de Mensagens) é executado no modo de produção com as opções de criação de log de contato ativadas. As execuções dos testes não preenchem as tabelas de históricos de contatos.

Para Desativar Opções de Criação de Log

Cada processo de contato pode ser configurado para desativar a criação de log para o histórico de contatos durante execuções de produção.

1. Clique duas vezes no processo de contato para o qual deseja desativar a criação de log para o histórico de contatos. O diálogo de configuração do processo aparece.
2. Clique na guia **Log**. A janela para configurar a criação de log das transações de contato aparece.
3. Para evitar qualquer criação de log para o histórico de contatos, limpe as caixas de opção **Registrar nas Tabelas do Histórico de Contatos** e **Registrar em Outros Destinos**.

   Opcionalmente, também é possível clicar em **Mais Opções** para ver a janela Opções de Criação de Log do Histórico de Contatos. Essa janela fornece controle adicional sobre quais informações serão registradas no histórico de contatos. Consulte "Configurar um processo de contato (Lista de Correio ou Lista de Chamadas)" na página 106 para obter mais informações.
4. Clique em **OK**. O diálogo de configuração do processo é fechado e suas mudanças são salvas. Quando você executa esse processo de contato, nenhuma entrada será gravada nas tabelas do histórico de contatos ou para destinos de criação de log alternativos, até que essas opções sejam reativadas.

Limpando o Histórico de Contatos e Resposta

Você pode desejar limpar os registros do histórico de contatos e resposta se, por exemplo, uma execução de produção tiver sido executada por engano ou se, após uma execução de produção, você decidir cancelar a campanha.

Importante: A limpeza do histórico de contatos e resposta exclui permanentemente os dados do banco de dados. O histórico de contatos e resposta limpo não pode ser recuperado. Se posteriormente a recuperação puder ser solicitada, faça backup do banco de dados da tabela de sistema antes de limpar qualquer histórico.

A integridade referencial em todas as tabelas de sistema do Campaign é sempre preservada. Todas as tabelas de histórico de contatos são gravadas simultaneamente e toda limpeza do histórico de contatos também é feita simultaneamente em todas as tabela de histórico de contatos. Por exemplo, as entradas da tabela de tratamento não podem ser excluídas quando há entradas na base ou nas tabelas de histórico de contatos detalhado que se referem a elas.

Será possível limpar o histórico de contatos apenas se você tiver as permissões adequadas para fazê-lo e se não existir registros de histórico de respostas associados. Portanto, se você limpar o histórico de contatos, também deverá limpar o histórico de respostas associado.

Importante: Em situações típicas, é melhor não excluir o histórico de contatos para o qual as respostas foram gravadas. No entanto, se você precisar excluir esse histórico de contatos, poderá optar por limpar todos os registros do histórico de contatos e resposta associado ou limpar apenas os registros do histórico de respostas.

Para Limpar o Histórico de Contatos e o Histórico de Respostas

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

1. Em um fluxograma no modo Editar, clique duas vezes no processo de contato para o qual deseja limpar o histórico. O diálogo de configuração do processo aparece.
2. Clique na guia **Log**. A janela para configurar a criação de log das transações de contato aparece.
3. Clique em **Limpar Histórico**. A janela Limpar Histórico de Contatos aparece.

   Nota: Se nenhuma entrada do histórico de contatos existir, ao clicar em **Limpar Histórico**, uma mensagem de erro indicará que não há nenhuma entrada para limpar.
4. Escolha a opção adequada para limpar o histórico: todas as entradas, todas as entradas entre um intervalo de datas selecionado ou execuções específica do fluxograma, identificadas pela data e hora de execução.
5. Clique em **OK**.
   - Se nenhum registro do histórico de respostas existir nas entradas selecionadas, uma mensagem de confirmação aparecerá.
   - Se os registros do histórico de respostas existir para qualquer uma das entradas selecionadas, a janela Limpar Opções do Histórico aparecerá. Selecione uma das seguintes opções:
     - **Limpar Todos os Registros dos Históricos de Contatos e Respostas Associados**: O histórico de contatos e respostas são limpos nas entradas especificadas.
     - **Limpar Apenas os Registros do Histórico de Respostas Associado**: Apenas o histórico de resposta será limpo para as entradas especificadas. Os registros do histórico de contatos não são limpos.
     - **Cancelar**: Nenhum registro dos históricos de contatos ou respostas é limpo.
6. Quando a ação selecionada for concluída, uma mensagem de confirmação indicará que os registros especificados foram limpos.

7. Clique em **OK** para fechar a mensagem de confirmação.
8. Clique em **OK** para fechar o diálogo de configuração do processo.

Sobre o Rastreamento de Resposta

No Campaign, o termo "rastreamento de resposta" refere-se ao processo para determinar se eventos ou ações efetuadas por indivíduos estão na resposta para ofertas fornecidas. O rastreamento de resposta também inclui o rastreamento de comportamento de indivíduos em grupos de controle de extensão, para ver se eles executaram a ação desejada ainda que não tenham sido contactados.

O Campaign captura as seguintes informações sobre respostas para campanhas:

- quem respondeu — a lista de entidades do público (como clientes individuais ou famílias) cujo comportamento correspondia aos tipos de respostas rastreadas.
- as ações executadas e a data e hora dessas ações - por exemplo, um click-through em um website, uma compra ou compra de um item específico.
- a qual tratamento de oferta eles responderam - qualquer código gerado pelo Campaign (campanha, oferta, célula ou código de tratamento), bem como qualquer atributo de oferta com valores não nulos retornados pelo respondente tem correspondência com o rastreamento de resposta.
- como a resposta é considerada - determine como as respostas são creditadas para a campanha com base na correspondência dos códigos gerados pelo Campaign ou valores não nulos para atributos de ofertas, se os respondentes estavam no grupo de destino original ou em um grupo de controle e se a resposta foi recebida antes da data de expiração.

Executando o Rastreamento de Resposta

Execute o rastreamento de resposta criando um fluxograma que contém o processo Resposta, que obtém entrada de uma tabela de ações através de um processo Selecionar ou Extrair. A tabela de ações é um arquivo ou uma tabela que contém um registro de todas as ações ou eventos avaliados para verificar se eles devem ser atribuídos como respostas para qualquer tratamento de contato ou controle.

Configure o processo Resposta para processar, avaliar e efetuar saída de IDs que você considera como respostas para sua oferta, com base na correspondência de alguma combinação de códigos de respostas e/ou outro padrão ou atributo de oferta customizado na tabela de ações. Qualquer código gerado pelo Campaign (campanha, oferta, célula ou código de tratamento) mapeado no processo Resposta é considerado como "código de resposta de juros." Qualquer outro atributo de oferta, seja padrão ou customizado, mapeado no processo Resposta é considerado como "atributo de resposta de juros." Por exemplo, você pode usar o campo "Produtos Relevantes" como um atributo de oferta para rastrear respostas inferidas. A lógica do processamento de resposta usa códigos de respostas de juros e atributos de respostas de juros para determinar respostas diretas e inferidas.

Executar o processo Resposta grava essas respostas na tabela do sistema de histórico de respostas (UA_ResponseHistory, ou seu equivalente para cada nível de público). Como o histórico de contatos, existe uma tabela do sistema de histórico de respostas para cada nível de público que você está rastreando.

Os dados capturados no histórico de respostas são então disponibilizados para análise usando os relatórios de desempenho no Campaign.

O Campaign relata automaticamente os seguintes dados relacionados ao rastreamento de resposta:

- Se a resposta foi direta (um ou mais códigos gerados pelo Campaign foram retornados) ou inferida (nenhum código de resposta foi retornado)
- Se a resposta foi recebida antes ou depois da data de expiração da versão específica da oferta
- Se o respondente estava em uma célula de destino ou em uma célula de controle da campanha
- Se a resposta era exclusiva ou duplicada
- Pontuações de atributos melhores, fracionais ou múltiplas
- O tipo de resposta (ação) atribuído à resposta

Usando Diversos Fluxogramas de Rastreamento de Resposta

É possível ter um único fluxograma de rastreamento de resposta para todas as campanhas em sua corporação. Se uma única tabela de ação for usada, o administrador do sistema geralmente precisará configurar fluxogramas de sessão para gravar dados na tabela de ação para processamento.

No entanto, sua implementação do Campaign poderá usar uma ou mais tabelas de ação para conveniência, cada uma relacionada a um fluxograma de rastreamento de resposta separado.

É possível usar diversos fluxogramas de rastreamento de resposta quando:

- Você estiver rastreando respostas para níveis de público diferentes
- Você tiver requisitos de processamento em tempo real versus lote
- Você desejar evitar a duplicação de grandes volumes de dados
- Você desejar codificar permanentemente dados específicos para diferentes situações
- Você precisar da lógica de processamento de resposta customizada

Você está rastreando respostas para níveis de público diferentes

(Obrigatório) É necessário um fluxograma de rastreamento de resposta para cada nível de público do qual você recebe e rastreia respostas. O processo Resposta opera no nível de público da célula recebida e grava automaticamente na tabela de históricos de respostas adequada para esse nível de público. Para rastrear respostas para dois níveis de público diferentes, por exemplo, cliente e família, você precisa de dois processos Resposta diferentes, mais provavelmente em dois fluxogramas de rastreamento de resposta separados.

Você tem requisitos de processamento em tempo real versus lote

(Obrigatório) A maioria das sessões de rastreamento de resposta são fluxogramas em lote, periodicamente processando eventos preenchidos em uma tabela de ações (por exemplo, o processamento noturno de compras do cliente). A frequência das execuções do rastreamento de resposta dependerá da disponibilidade dos dados de transação usados para preencher a tabela de ações.

Por exemplo, se você processar respostas de diversos canais (como web versus mensagem direta), poderá precisar de sessões de processamento de resposta separadas porque a frequência de disponibilidade dos dados de transação recebidos será diferente para cada canal.

Você deseja evitar a duplicação de grandes volumes de dados

(Opcional) Se você tiver grandes volumes de transações (como milhões de transações de vendas por dia) que devem ser avaliados, poderá desejar construir um fluxograma de rastreamento de resposta para mapear diretamente nos dados de origem, em vez do ETL (extração, transformação, carregamento) em uma tabela de ações.

Por exemplo, você pode construir um fluxograma de rastreamento de resposta do qual um processo Extrair envia transações diretamente de uma tabela de histórico de transações de compra do sistema e-commerce (com base em um intervalo de data específico) e um processo Resposta que é diretamente mapeado para colunas nessa tabela a partir dessa extração.

Você deseja codificar permanentemente dados específicos para diferentes situações

(Opcional) Você pode querer codificar permanentemente dados específicos (como tipos de respostas) para diferentes situações, como diferentes canais. Por exemplo, se você estiver interessado especificamente no rastreamento de um tipo de resposta específico (como "consulta") que seja específico para um canal (como "central de atendimento"), poderá criar um campo derivado para filtrar essas respostas e usá-las em um fluxograma de processamento de resposta para receber todas as consultas do banco de dados da central de atendimento. Pode ser mais conveniente criar os dados necessários para o rastreamento de resposta usando campos derivados e receber os dados diretamente da origem em vez de gravar dados em uma única tabela de ações.

Você precisa da lógica de processamento de resposta customizada

(Opcional). Se você precisar gravar suas próprias regras para a atribuição de respostas, poderá criar um fluxograma de rastreamento de resposta separado para implementar a lógica de rastreamento de resposta customizado. Por exemplo, se você precisar identificar respondentes para uma oferta "Compre 3 e Leve 4", precisará consultar diversas transações para determinar se um indivíduo está qualificado como um respondente. Ao localizar indivíduos qualificados, poderá inseri-los em um processo Resposta para gravar as respostas usando o código de tratamento e o tipo de resposta adequado.

Rastreamento de Resposta Usando Códigos de Ofertas de Diversas Partes

É possível rastrear respostas usando um campo derivado que consiste de um código de oferta de diversas partes (ou seja, um código de oferta que consiste de dois ou mais códigos). Todas as partes do código de oferta devem ser concatenadas usando a propriedade de configuração `offerCodeDelimiter` em toda a partição. O seguinte exemplo cria um campo derivado chamado `MultipleOfferCode`, que consiste de duas partes concatenadas usando o delimitador padrão "-":

```
MultipleOfferCode = string_concat(OfferCode1, string_concat("-",
OfferCode2))
```

Ao configurar o processo Resposta para usar o campo derivado como um Campo de Ação Candidato, é necessário corresponder o campo derivado para o atributo de oferta/tratamento de cada código no código de diversas partes.

Escopo de Datas para Rastreamento de Resposta

Além de registrar se as respostas foram feitas dentro do período de oferta válido (ou seja, depois de uma data efetiva e na data de expiração ou antes dela), o rastreamento de resposta também registra se a resposta estava fora de um intervalo de datas válido para todas as ofertas. O Campaign rastreia resposta posteriores para todas as ofertas baseadas em um período de tempo configurável depois da data de expiração de uma oferta para fornecer dados sobre a frequência na qual suas ofertas são resgatadas após as datas de encerramento oficiais.

O escopo de datas para o rastreamento de resposta no Campaign é configurado globalmente e aplicado a todas as ofertas da campanha. O administrador do sistema configura o número de dias após a data de expiração da oferta nos quais as respostas serão rastreadas.

Essa configuração de datas limita automaticamente as possíveis instâncias de tratamento que podem corresponder a um evento. Quanto menor o escopo de data, maior o desempenho, pois menos instâncias na tabela de tratamento serão retornadas para possíveis correspondências.

Para obter detalhes sobre como configurar o escopo de data, consulte "Configurando o Número de Dias Após os Quais uma Campanha É Encerrada para Registrar Respostas" no *Guia do Administrador do Campaign*.

Rastreamento de Resposta para Controles

As respostas do grupo de controle são rastreadas simultaneamente com respostas da oferta, usando o processo de resposta.

As respostas da célula de controle são manipuladas da mesma forma que as respostas inferidas, exceto pelo fato de que qualquer código de resposta é descartado primeiro. Para qualquer resposta de membros da célula de controle, qualquer código de rastreamento de resposta é ignorado e qualquer atributo de interesse (por exemplo, produtos relevantes) é verificado para correspondência nas instâncias de tratamento de controle. O Campaign usa um código de tratamento interno, globalmente exclusivo que é gerado para todos os tratamentos de controle; no entanto, os códigos de tratamento de controle não são fornecidos, pois são sempre controles sem contato, de extensão.

É possível que o mesmo evento credite as instâncias de tratamento de destino e as instâncias de tratamento de controle. Por exemplo, se um cliente específico for alvo de uma oferta para 10% de qualquer compra no departamento feminino e também for membro de um monitoramento de grupo de controle de extensão de qualquer compra na loja, se o cliente fizesse uma compra usando o cupom, esse evento seria associado à instância de tratamento de destino (usando o código de tratamento do cliente) e à instância de tratamento de controle. As instâncias de tratamento de controle também são marcadas no intervalo de datas válido ou após a data de expiração, da mesma maneira que as instâncias de tratamento de destino - isso fornece uma comparação de controle válida para atividade posterior na célula de destino.

A atribuição melhor ou fracionada é usada para respostas da célula de controle - diversas atribuições são sempre usadas. Ou seja, se o responsável pela resposta estiver em uma célula de controle de uma oferta e sua ação for qualificada como uma resposta inferida para diversos tratamentos de controle, todos esses tratamentos de controle correspondentes serão creditados para a resposta.

Rastreamento de Resposta para Ofertas Personalizadas

Se você usou os campos de ofertas acionadas por dados, personalizadas, derivadas ou parametrizadas para gerar diferentes versões de ofertas, para que respostas a essas ofertas personalizadas sejam corretamente atribuídas, sua tabela de ação deverá conter campos que representem os campos de atributos da oferta parametrizada. Quando esses campos são mapeados em um processo de resposta como atributos de interesse e preenchidos, eles podem ser usados para corresponder novamente as respostas com a versão da oferta ou a instância de tratamento. Respostas com valores para esses "atributos de interesse" devem corresponder exatamente aos valores gravados para esse indivíduo no histórico de versão da oferta, para atribuição a esse tratamento.

Por exemplo, se você tiver ofertas de vôos que foram personalizados com um aeroporto de origem e de destino, sua tabela de ação deverá conter campos para "Aeroporto de Origem" e "Aeroporto de Destino." Cada transação de compra de vôo deverá conter esses valores e o rastreamento de resposta corresponderá ao vôo específico adquirido por um indivíduo para as versões de ofertas que foram promovidas para ele. Esses campos também seriam usados para rastrear respostas inferidas para membros do grupo de controle para ver se eles adquiriram algum vôo que deveria ter sido promovido para eles.

Tipos de Respostas

Os tipos de respostas são ações específicas que você está rastreando, como click-through, consulta, compra, ativação, uso etc. Cada tipo de resposta é representado por um código de resposta exclusivo. Tipos e códigos de resposta são definidos globalmente na tabela do sistema Tipo de Resposta do Campaign, e estão disponíveis para todas as ofertas, embora nem todos os tipos de respostas sejam relevantes para todas as ofertas. Por exemplo, você não esperaria ver um tipo de resposta click-through para uma oferta de correio direta.

Quando eventos são gravados na tabela de ação, cada linha do evento pode ter apenas um tipo de resposta. Se o campo de tipo de resposta estiver vazio (nulo) para uma ação, ele será rastreado como o tipo de resposta padrão ("desconhecido").

Se um único evento precisar ser associado a diversos tipos de respostas, diversas linhas deverão ser gravadas na tabela de ação, uma para cada tipo de resposta. Por exemplo, se uma instituição financeira estiver rastreando o nível de uso de compra em um novo cartão de crédito durante o primeiro mês após a ativação com os tipos de respostas "Purch100," "Purch500" e "Purch1000," uma compra de $500 poderá precisar gerar um evento com os tipos de respostas "Purch100" e "Purch500," pois a compra atenderá às duas condições.

Se você precisar detectar sequências complexas de transações separadas que constituirão um evento de resposta, precisará de uma sessão de monitoramento separada que procure por transações qualificadas e, quando elas forem localizadas, enviará um evento para a tabela de ação. Por exemplo, se uma promoção do varejista recompensar clientes que compram três DVDs de qualquer tipo durante o mês de dezembro, será possível construir um fluxograma para calcular o número de compras de DVD de cada cliente, selecionar os clientes que fizeram três ou mais compras e gravar esses clientes na tabela de ação com um tipo de resposta especial (como "Purch3DVDs").

Para obter mais detalhes sobre tipos de respostas, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Categorias de Resposta

As respostas no Campaign se enquadram em duas categorias:

- Resposta direta — um ou mais códigos de rastreamento gerados pelo Campaign enviados com a oferta foram retornados e qualquer atributo de juros retornado deve corresponder.
- Resposta inferida — nenhum código de rastreamento foi retornado, mas pelo menos um atributo de oferta usado para o rastreamento de resposta foi retornado e correspondido. As respostas de grupos de controle de extensão são sempre respostas inferidas.

Respostas Diretas

Uma resposta é considerada direta se:

- O respondente retornou pelo menos um código gerado pelo Campaign (campanha, célula, oferta ou código de tratamento) que corresponda exatamente a uma ou mais instâncias de tratamento de destino possíveis pelo Campaign.

E

- Qualquer "atributo de juros" (ou seja, qualquer atributo de oferta, padrão ou customizado, que foi mapeado no processo Resposta para rastreamento) retornado deve ter um valor exatamente correspondente ao valor do atributo no tratamento.

Por exemplo, se o código de tratamento for um código de resposta de juros e "Canal de Resposta" for um atributo de juros, uma resposta recebida com os valores "XXX123" para código de tratamento e "loja de varejo" para Canal de Resposta não será considerada uma correspondência direta para um tratamento com os respectivos valores de "XXX123" e "Web."

Uma resposta com um valor nulo para um atributo de juros não pode corresponder a um tratamento que tem esse atributo de oferta. Por exemplo, uma resposta que não tem um valor para "taxa de juros" não pode corresponder a qualquer oferta criada de um modelo de oferta que contenha taxa de juros como um atributo de oferta.

No entanto, uma resposta com um valor para um atributo de juros que não existe em um tratamento não impede uma correspondência. Por exemplo, se uma oferta Frete Grátis tiver sido criada a partir de um modelo de oferta sem um atributo de oferta "taxa de juros" e "taxa de juros" for um atributo de juros, o valor do atributo "taxa de juros" de uma resposta recebida não importará quando o Campaign considerar possíveis correspondências em relação a tratamentos associados à oferta Frete Grátis.

O rastreamento de resposta considerará se a resposta foi feita no período de tempo válido da oferta (ou seja, após a data efetiva e na data de expiração, ou antes dela) ou se a resposta estava fora do intervalo de datas válido. O Campaign rastreia respostas posteriores para um período de tempo configurável após a data de expiração de uma oferta.

O rastreamento de resposta também identificará se uma resposta direta se originou de um respondente que estava originalmente no grupo contatado, ou seja, na célula de destino.

Nota: Se uma resposta direta não estivesse no grupo alvo original, a resposta seria considerada "viral" ou "repassada", o que significa que o respondente obteve de alguma forma um código de resposta válido, embora não tenha recebido originalmente a oferta.

Pode ser valioso saber quantas de suas respostas foram provenientes do seu grupo de destino, especialmente quando você tenta cultivar cliente de alto valor. Esses valores pode ser divididos em relatórios de desempenho para ver quantas respostas diretas foram provenientes do grupo de destino original e quantas foram respostas virais.

As respostas diretas podem ser correspondências exatas ou não exatas.

Correspondências Exatas Diretas

Uma resposta é considerada uma correspondência exata direta quando o Campaign pode identificar exclusivamente uma única instância de tratamento de destino para crédito.

Nota: É uma boa prática usar códigos de tratamento gerados pelo Campaign para rastreamento, pois o Campaign sempre pode identificar exclusivamente uma instância de tratamento para crédito se o código de tratamento for retornado.

Por exemplo, se você usou os códigos de tratamento gerados de um fluxograma de contato como códigos de cupom em uma oferta e um código de tratamento for retornado por um respondente em uma das células de destino da oferta, a resposta será uma correspondência exata direta a essa oferta.

Se diversos códigos de rastreamento ou atributos de juros forem recebidos, todos os valores de códigos e atributos deverão corresponder exatamente à instância de tratamento que será considerada. Ou seja, se um respondente fornecer um código de oferta, um código de tratamento e um atributo de oferta com um valor não nulo, todos devem corresponder exatamente aos valores de códigos e atributos de ofertas no tratamento.

Correspondências Não Exatas Diretas

Uma resposta é considerada uma correspondência não exata direta quando o Campaign não pode identificar exclusivamente uma instância de tratamento para crédito, mas os códigos de rastreamento retornados correspondem diversas instâncias de tratamento de destino possíveis.

Para restringir instâncias de tratamento de destino que receberão crédito dessa resposta, se qualquer instância de tratamento de destino contatar o respondente, o Campaign descartará todas as instâncias de tratamento que não contataram o respondente. Se nenhuma instância de tratamento de destino tiver contatado o respondente, todas serão mantidas e receberão crédito para uma resposta viral.

Por exemplo, se um cliente no segmento de alto valor recebeu uma oferta de uma campanha fornecida para clientes com valor alto e baixo e retornou o código da oferta, isso corresponderia inicialmente a duas instâncias de tratamento de destino (uma para a célula de alto valor e outra para a célula de baixo valor). Aplicando essa regra de rastreamento de resposta, como a instância de tratamento da célula de alto valor foi, na verdade, destinada a esse respondente mas a instância de tratamento da célula de baixo valor não o foi, a última será descartada. Apenas a instância de tratamento associada ao grupo de clientes de alto valor será creditada para essa resposta.

Além disso, se a data de resposta estiver dentro do intervalo válido de datas de qualquer instância de tratamento restante, toda instância de tratamento que não estiver nas datas efetivas e de expiração serão descartadas.

Por exemplo, se um cliente tiver sido contatado nas instâncias Janeiro e Fevereiro da mesma campanha e o código da oferta tiver sido retornado, isso corresponderia a duas instâncias de tratamento de destino (uma de Janeiro e outra de Fevereiro). Se cada versão da oferta tiver expirado ao final do mês no qual ela foi emitida, uma resposta em Fevereiro faria com que a instância de tratamento Janeiro fosse descartada porque ela expirou. Apenas a instância de tratamento de Fevereiro seria creditada para essa resposta.

Depois que regras de rastreamento de resposta são aplicadas e todas as instâncias de tratamento de destino inválidas são descartadas, o Campaign usa diferentes métodos de atribuição para calcular o crédito a ser fornecido para qualquer instância de tratamento restante.

Respostas Inferidas

Uma resposta é considerada inferida quando as seguintes condições são atendidas:

- Nenhum código de rastreamento gerado pelo Campaign (campanha, célula, oferta ou código de tratamento) é retornado
- O respondente pertence a uma célula de destino ou uma célula de controle
- Pelo menos um atributo de oferta para o rastreamento de resposta foi retornado
- Todos os atributos de oferta retornados correspondem.

Uma resposta com um valor nulo para um atributo de juros não pode corresponder a um tratamento que tem esse atributo de oferta. Por exemplo, uma resposta que não tem um valor para "taxa de juros" não pode corresponder a qualquer oferta criada de um modelo de oferta que contenha taxa de juros como um atributo de oferta.

No entanto, uma resposta com um valor para um atributo de juros que não existe em um tratamento não impede uma correspondência. Por exemplo, se uma oferta Frete Grátis tiver sido criada a partir de um modelo de oferta sem um atributo de oferta "taxa de juros" e "taxa de juros" for um atributo de juros, o valor do atributo "taxa de juros" de uma resposta recebida não importará quando o Campaign considerar possíveis correspondências em relação a tratamentos associados à oferta Frete Grátis.

Além disso, o respondente deverá ter sido contatado (ou seja, deve estar na célula de destino ou em um grupo que tenha sido contatado) para que sua resposta seja considerada como inferida.

Por exemplo, se um cupom de $1 de desconto em sabão em pó tiver sido enviado a um cliente e esse cliente tiver comprado sabão em pó (mesmo que não tenha resgatado o cupom), o Campaign inferirá uma resposta positiva para essa instância de tratamento de destino.

Respostas Inferidas de Grupos de Controle

Todas as respostas de membros dos grupos de controle (que sempre são controles de extensão no Campaign) são respostas inferidas. Respostas inferidas correspondentes são o único mecanismo para creditar respostas de membros do grupo de controle de extensão.

Como os membros de um grupo de controle não receberam nenhuma comunicação, eles não podem ter qualquer código de rastreamento para retornar.

O rastreamento de resposta monitora membros dos grupos de controle para ver se eles obtiveram a ação desejada sem ter recebido nenhuma oferta. Por exemplo, uma campanha pode ter como alvo um grupo de clientes que não possuem contas correntes com uma oferta de conta corrente. Membros do grupo de controle são rastreados para ver se eles abrem uma conta corrente no mesmo período da oferta de conta corrente.

Todos os eventos recebidos são avaliados para ver se eles são respostas inferidas possíveis para instâncias de tratamento de controle. Qualquer código de resposta é descartado e atributos restantes de juros são avaliados em relação às instâncias de tratamento de controle para possível crédito de resposta.

Métodos de Atribuição

O Campaign suporta três métodos pelos quais respostas são creditadas para ofertas:

- Melhor correspondência
- Correspondência fracionária
- Diversas Correspondências

Todos esses três métodos de atribuição de resposta são usados simultaneamente e gravados como parte do histórico de respostas. É possível optar por usar um método, uma combinação deles ou todos nos diversos relatórios de desempenho para avaliar o desempenho de sua campanha e oferta.

A atribuição de resposta é executada nas instâncias de tratamento de destino que permanecem depois que respostas inválidas são descartadas (porque a instância de tratamento não entrou em contato com o respondente ou porque a instância de destino expirou).

Por exemplo, um respondente em uma célula de destino que tinha três ofertas retorna um código de célula; uma instância de tratamento exata não pode ser identificada. A atribuição de melhor correspondência escolheria uma das três ofertas para receber crédito integral; a atribuição de correspondência fracionária forneceria a cada uma das três ofertas 1/3 de crédito e a atribuição de diversas correspondências forneceria às três ofertas crédito integral para a resposta.

Melhor correspondência

Com a melhor atribuição de correspondência, apenas uma única instância de tratamento de destino recebe crédito integral para uma resposta; e qualquer outra instância de tratamento correspondente recebe zero crédito. Quando diversas instâncias de tratamento correspondem a uma resposta, o Campaign escolhe a instância de tratamento com a data de contato mais recente como a melhor correspondência. Se houver diversas instâncias de tratamento com a mesma data e hora de contato, o Campaign creditará uma delas arbitrariamente.

Nota: No caso de diversas instâncias de tratamento com a mesma data e hora de contato, a mesma instância será creditada sempre, mas você não deverá esperar que o Campaign selecione uma instância de tratamento específica.

Correspondência fracionária

Com a atribuição de correspondência fracionária, todas as *n* instâncias de tratamentos correspondentes obterão 1/*n* crédito para a resposta, para que a soma de todas as pontuações atribuídas seja 1.

Diversas Correspondências

Com diversas atribuições de correspondência, todas as *n* instâncias de tratamento correspondentes recebem crédito integral para a resposta. Isso pode levar a um grande aumento no crédito de tratamento e deve ser usado com cautela. Grupos de controle são sempre rastreados usando diversas atribuições: cada resposta de um membro de um grupo de controle recebe crédito integral.

Capítulo 10. Objetos Armazenados

Se houver componentes da campanha que você usa com frequência, você deverá tentar projetá-los e salvá-los como objetos armazenados. A reutilização de objetos armazenados nos fluxogramas e campanhas pode resultar em mais consistência e economia de tempo nas campanhas.

Os tipos de objetos armazenados no Campaign são:

- Campos derivados
- Variáveis de usuário
- Macros customizadas
- Modelos
- Catálogos de tabelas armazenados

Sobre Campos Derivados

Campos derivados são variáveis que não existem em uma origem de dados e são criados a partir de um ou mais campos existentes, mesmo em diferentes origens de dados. Em muitos processos, a janela de configuração inclui um botão **Campos Derivados** que você pode usar para criar uma nova variável para consulta, segmentação, classificação, cálculo ou fornecimento de saída para uma tabela.

É possível tornar explicitamente disponíveis campos derivados criados para um processo subsequente ativando a opção **Tornar Persistente** ao criá-lo.

No geral, os campos derivados disponíveis para um processo são listados na pasta **Campos Derivados**. Campos derivados estão disponíveis apenas para o processo no qual eles foram criados. Se você não tiver criado nenhum campo derivado em um processo, nenhuma pasta **Campos Derivados** aparecerá na lista.

Para usar um campo derivado em outro processo não subsequente, armazene a expressão de campo derivado na lista **Campos Derivados Armazenados**. A inclusão na lista Campos Derivados Armazenados torna um campo derivado disponível para todos os processos e todos os fluxogramas.

Criando Campos Derivados

Você pode criar campos derivados a partir de janelas de configuração para processos que suportam campos derivados.

Somente campos de tabelas que foram selecionadas no diálogo de configuração de processo podem ser usados em uma expressão de campo derivado. Se uma tabela desejada não aparecer, certifique-se de que ela esteja selecionada como uma tabela de origem.

Restrições de Nomenclatura para Campos Derivados

Os nomes de campos derivados possuem as seguintes restrições:

- Eles não podem ser iguais aos seguintes tipos de nomes:
  - Uma palavra-chave do banco de dados (por exemplo, INSERT, UPDATE, DELETE ou WHERE)
  - Um campo em uma tabela de banco de dados mapeada

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

- Eles não podem usar as palavras `Yes` ou `No`.

Se você não seguir essas restrições de nomenclatura, erros de banco de dados e desconexões poderão ocorrer quando esses campos derivados forem chamados.

Nota: Os nomes de campos derivados também possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign", na página 235.

Para Criar um Campo Derivado

1. Na janela de configuração de um processo que suporta campos derivados, clique em **Campos Derivados**.

   A janela Criar Campo Derivado aparece.
2. Todos os campos derivados anteriormente criados nesse processo aparecem na lista **Nome do Campo**. Para criar um novo campo derivado, insira um nome diferente.
3. Selecione a caixa de opção **Tornar Persistente** se quiser armazenar e transmitir os valores calculados para esse campo. Essa opção torna o campo derivado disponível para um processo subsequente.
4. Defina o campo derivado diretamente na área Expressões ou use o Auxiliar de Fórmula. É possível dar um clique duplo em um campo disponível para incluí-lo na área Expressões.

   O campo derivado pode ser um valor nulo. Use NULL para retornar um valor nulo para uma captura instantânea. Uso NULL_STRING para retornar um valor nulo com um tipo de dados de sequência, se desejar que o campo derivado seja usado com uma macro do Campaign.

   Você pode inserir uma sequência em um campo derivado como uma constante. Se usar uma sequência, ela deverá estar entre aspas duplas. Por exemplo, "minha sequência". Aspas não são necessárias para sequências numéricas.
5. (Opcional) **Clique em Campos Derivados Armazenados** se desejar salvar esse campo derivado em uma lista, portanto para que ele possa ser utilizado novamente em outro processo ou fluxograma. Também é possível utilizar esta opção para carregar um campo derivado existente ou para organizar a lista de campos derivados armazenados.
6. Clique em **Verificar Sintaxe** para detectar quaisquer erros.
7. Clique em **OK** para salvar o campo derivado e retornar ao diálogo de configuração do processo.

Para Criar um Novo Campo Derivado de um Campo Existente

1. Na janela de configuração de um processo que suporta campos derivados, clique em **Campos Derivados**.

   A janela Criar Campo Derivado aparece.
2. Na lista suspensa **Nome do Campo**, selecione o campo derivado existente do qual deseja criar um novo.

   A expressão para o campo derivado selecionado aparece na área **Expressão**.
3. Altere o nome do campo derivado existente para o nome que você deseja para o novo campo derivado.

   Importante: Você não pode usar as palavras "Sim" ou "Não" como nomes para campos derivados; isso resultará na desconexões de banco de dados quando campos derivados forem chamados.
4. Edite a expressão de campo derivado conforme requerido.

5. Clique em **OK** para salvar o novo campo derivado e retornar ao diálogo de configuração do processo.

Para Usar uma Macro Customizada para Criar um Campo Derivado

1. Em um processo que suporta campos derivados, clique em **Campos Derivados**.

   A janela Criar Campo Derivado aparece.
2. Na janela Criar Campo Derivado, clique em **Auxiliar de Fórmula**.

   Uma lista de macros customizadas aparece no **Auxiliar de Fórmula**.
3. Selecione uma macro na lista clicando nela duas vezes.

   A declaração e descrição da macro são exibidas e a própria macro é inserida na janela Auxiliar de Fórmula.
4. Selecione os campos adequados na lista **Campos Disponíveis para Expressão** para concluir sua expressão.
5. Clique em **OK** para salvar o novo campo derivado e retornar ao diálogo de configuração do processo.

Armazenando Campos Derivados

Campos derivados estão disponíveis apenas no processo no qual eles foram criados e em processos subsequentes. Por exemplo, se você definir um campo derivado denominado Pct_Usage com a fórmula:

(Curr_bal / Credit_limit) * 100

em um processo, Pct_Usage não estará disponível em nenhum outro processo (exceto em um processo imediatamente seguinte, se **Tornar Persistente** estiver ativado).

No entanto, você pode salvar a definição de campo derivado da mesma forma que salvaria qualquer outra consulta. É possível armazenar a definição de campo derivado na lista **Campos Derivados Armazenados** e fornecer um nome (por exemplo, Pct_of_limit_used). Depois, se você quiser usar o mesmo campo derivado em outro processo no mesmo fluxograma ou em um fluxograma diferente, poderá selecionar Pct_of_limit_used na lista **Campos Derivados Armazenados** e inserir a expressão derivada armazenada em vez de reconstruí-la do início.

Para Armazenar um Campo Derivado

1. Em um processo que suporta campos derivados, crie o campo derivado que deseja armazenar.
2. Clique em Campos Derivados Armazenados.

   A janela Lista Armazenada aparece.
3. Selecione **Salvar Expressão Atual para Lista Armazenada**.
4. Clique em **OK**.
5. Use a janela Salvar Expressão de Campo Derivado para especificar onde armazenar o campo, uma política de segurança, se aplicável, e quaisquer notas sobre o campo derivado.
6. Clique em **Salvar**.

   Nota: Se desejar armazenar um campo derivado já criado, selecione o campo derivado na lista suspensa **Nome do Campo**. Quando a expressão do campo derivado aparecer na área **Expressão**, clique em **Expressões Armazenadas**.

Para Usar um Campo Derivado Armazenado

1. Em um processo que suporta campos derivados, clique em **Campos Derivados** ou clique em **Ferramentas > Campos Derivados Armazenados** para acessar a janela Expressões de Campos Derivados Armazenados.
2. Na lista de campos derivados armazenados, selecione aquele que deseja usar.

Para Tornar um Campo Derivado Persistente

Ao tornar um campo derivado persistente, instrua o Campaign a armazenar seus valores calculados e torná-los disponíveis para processos subsequentes. Isso poupa tempo e recurso, pois o Campaign não precisa recalcular o recebimento de dados desses valores no fluxograma.

1. Na janela de configuração de um processo que suporta campos derivados, clique em **Campos Derivados**.

   A janela Criar Campo Derivado aparece.
2. Selecione a caixa de opção **Tornar Persistente**, se quiser armazenar e transmitir os valores calculados para esse campo.

Exemplo: Campo Derivado Persistente

Você pode ter um processo Selecionar configurado para escolher IDs com base em uma restrição em um campo derivado, conectado a um processo Captura Instantânea para efetuar saída dos registros selecionados que incluem esse campo derivado. Se você marcar o campo derivado para que seja persistente, o valor calculado será transmitido do processo Selecionar para o processo Captura Instantânea.

Outro uso dos campos derivados persistentes é com qualquer tipo de campo derivado agregado (por exemplo, AVG ou GROUPBY). Esses campos agregados são calculados com base em diversas linhas de dados na célula atual, portanto, o valor desses campos agregados muda conforme o conteúdo da célula é alterado. Com campos derivados persistentes, você pode optar por manter o valor calculado original, depois levá-lo para outros processos. Se você optar por recalcular o campo derivado, obterá um valor calculado com base nos registros restantes na célula atual.

Quando um processo obtém diversas entradas, como um processo Captura Instantânea que funciona com a entrada de dois processos Selecionar, todos os campos derivados persistentes estarão disponíveis para o processo de recebimento de dados.

Se um campo derivado persistente não estiver disponível em todos os processos Selecionar recebidos e estiver incluído na saída de um processo Captura Instantânea, o processo Captura Instantânea exibirá um valor NULO para esse campo derivado persistente em todas as linhas de saída dos processos Selecionar que não tinham esse campo derivado persistente.

Se um campo derivado persistente não estiver disponível em todos os processos Selecionar recebidos e você usá-lo para definir um processo Segmento, o processo Segmento terá segmentos vazios nos processos Selecionar que não tinham esse campo derivado persistente.

O processo Segmento permanecerá desconfigurado se você tentar definir um segmento com uma expressão que usa mais de um campo derivado persistente não disponível em todos os processos Selecionar.

As seguintes diretrizes se aplicam a campos derivados persistentes (PDFs):

- PDFs são anexados a uma célula de entrada (vetor)
- PDFs são calculados antes da execução de consulta
- Diversos PDFs estão disponíveis nos seguintes processos:
  - Captura Instantânea: Se um PDF não estiver definido para uma célula, seu valor será = NULL. Se um único ID for maior que uma célula, uma linha terá saída para cada célula.
  - Segmento: PDFs não estarão disponíveis para segmentação por campo quando diversas células de entrada forem selecionadas. Os PDFs devem existir em todas as células de entrada selecionadas para uso em um segmento por consulta.
- Os PDFs mantêm apenas um único valor (selecionado aleatoriamente) por valor de ID, independentemente do número de vezes que um valor de ID ocorre nos dados. Assim, quando a saída não incluir nenhum campo de tabela (e incluir um ID do IBM), haverá apenas um registro por valor de ID.

  No entanto, ao usar um campo derivado com base em um campo de tabela, a saída incluirá um campo de tabela indiretamente. Assim, haverá um registro para cada instância de um valor de ID. (Ou seja, se o valor de ID ocorrer sete vezes nos dados, haverá sete saídas de registros.)

Campos derivados persistentes armazenam apenas um *único* valor para cada ID de público, que é selecionado aleatoriamente a partir dos valores disponíveis. Isso significa que, ao trabalhar com dados não normalizados, você deverá usar uma função de macro GROUPBY para atingir o comportamento desejado.

Por exemplo, digamos que você deseja localizar, usando a tabela de transação de compras, a quantia mais alta em dólar em uma única transação feita por um cliente e salvá-la como um campo derivado persistente para o processamento de recebimento de dados. Você pode criar um campo derivado (e depois persisti-lo como um campo derivado persistente) como a seguir:

```
Highest_purchase_amount = groupby(CID, maxof, Purch_Amt)
```

Nos dados de transação de compra não normalizados, como a seguir, o cálculo deve ser feito como a seguir:

CID	DATE	PURCH_AMT	HIGHEST_PURCHASE_AMOUNT
A	1/1/2007	$200	$300
A	3/15/2007	$100	$300
A	4/30/2007	$300	$300

Quando o campo derivado for persistido, ele escolherá (aleatoriamente) qualquer valor (sendo todos $300) e persistirá o valor $300 para o cliente A.

Um segundo exemplo menos óbvio pode ser selecionar uma pontuação de modelo preditivo de uma tabela de pontuação para um modelo X específico. Aqui, o campo derivado pode se assemelhar ao seguinte:

```
ModelX_score = groupby(CID, maxof, if(Model = 'X', 1, 0), Score)
```

E os dados podem se assemelhar ao seguinte:

CID	MODEL	SCORE	MODELX_SCORE
A	A	57	80

CID	MODEL	SCORE	MODELX_SCORE
A	B	72	80
A	X	80	80

A persistência do campo derivado, ModelX_Score, fornece o resultado desejado de valor de pontuação 80. Para criar um campo derivado, esse valor é incorreto:

```
Bad_ModelX_score = if(Model = 'X', Score, NULL)
```

Isso resultaria no seguinte:

CID	MODEL	SCORE	BAD_MODELX_SCORE
A	A	57	NULL
A	B	72	NULL
A	X	80	80

Depois, ao persistir o campo derivado Bad_ModelX_score, o valor persistido poderia ser NULL ou 80. Se você estiver trabalhando com dados não normalizados e os valores de campos derivados não forem todos iguais, a persistência desse campo derivado poderá resultar em *qualquer* um dos valores que estão sendo retornados. Por exemplo, definir Derived_field_Score = SCORE e persisti-lo poderia resultar no valor 57, 72 ou 80 para o cliente A. Para garantir o comportamento desejado, você deve usar a macro GROUPBY sobre o ID do cliente e garantir que o valor do campo derivado seja *igual* para todos os dados desse cliente.

Sobre variáveis de usuário

O Campaign suporta variáveis de usuário, que podem ser usadas durante a configuração do processo na criação de consultas e expressões.

Diretrizes para uso de variáveis de usuário

As diretrizes a seguir se aplicam às variáveis de usuário:

- As variáveis de usuário são locais para o fluxograma no qual elas são definidas e usadas, mas têm escopo global dentro desse fluxograma.
- As variáveis de usuário usam a sintaxe a seguir: UserVar.UserVarName
- As variáveis de usuário possuem **Valores Iniciais**, que é o valor designado quando uma variável de usuário é inicialmente definida no diálogo **Variáveis do Usuário**. O **Valor Inicial** é usado apenas para definir o **Valor Atual** antes da execução de um fluxograma. Ele é o **Valor Atual** que oCampaign usa durante uma execução de fluxograma.

  Nota: Se o **Valor Atual** para uma variável de usuário não for configurado e executar uma execução de processo ou execução de ramificação, a Campanha não poderá resolver a variável do usuário. A Campanha configura apenas o **Valor Atual** de uma variável de usuário para o **Valor Inicial** antes de uma execução de fluxograma.
- É possível alterar o **Valor Atual** de uma variável de usuário na janela Campo Derivado de um processo de Seleção.
- As variáveis de usuário podem ser definidas como constantes ou como expressões, como UserVar.myVar = Avg(UserTable.Age).

Nota: Se for usada uma expressão que retorne diversos valores (como UserTable.Age+3, que retornará um valor para cada registro na tabela), a variável de usuário será definida com o primeiro valor retornado.

- Ao usar variáveis de usuário dentro de instruções SQL, não coloque as variáveis de usuário entre aspas, sejam simples ou duplas.
- Se forem passados nomes de objetos para seus bancos de dados (por exemplo, se for usada uma variável de usuário que contenha um nome de fluxograma), você deverá assegurar que o nome do objeto contenha apenas caracteres suportados por seu banco de dados específico. Caso contrário, você receberá um erro do banco de dados.
- Os valores de variáveis de usuário podem ser passados em uma execução do processo.
- As variáveis de usuário são suportadas em acionadores de saída.
- As variáveis de usuário são suportadas para uso em macros customizadas.

Criar uma variável de usuário

1. Em um fluxograma no modo de **Edição**, clique no ícone **Opções** e selecione **Variáveis do Usuário**.

   O diálogo de Variáveis de Usuário é exibido.
2. Na coluna **Nome da Variável**, insira um nome para a nova variável de usuário clicando no ponto de acesso **<Clique aqui para incluir novo item>**.
3. Na coluna **Tipo de Dados**, selecione um tipo de dados na lista suspensa. Se não for selecionado um tipo de dados, o aplicativo selecionará **Nenhum** quando você clicar em **OK**.

   O tipo de dados **Nenhum** pode produzir resultados imprevisíveis. Para evitar isso, especifique o tipo de dados correto.
4. Na coluna **Valor Inicial**, insira um valor inicial para a variável de usuário. Também é possível criar perfil de campos com valores disponíveis clicando no botão de reticências que fica disponível quando você clica dentro da coluna.
5. Na coluna **Valor Atual**, insira um valor atual para a variável de usuário. Também é possível criar perfil de campos com valores disponíveis clicando no botão de reticências que fica disponível quando você clica dentro da coluna.
6. Repita essas etapas para cada variável de usuário que desejar criar.
7. Quando concluir a definição das variáveis de usuário, clique em **OK**.

   O aplicativo armazena as novas variáveis de usuário. É possível acessá-las posteriormente ao configurar os processos.

Após a execução de um fluxograma, o **Valor Atual** de cada variável de usuário é exibido na seção **Valor Atual** para cada variável de usuário. Se o valor atual for diferente do valor inicial, é possível restaurar o valor inicial clicando em **Restaurar Padrões**.

Nota: Se o **Valor Atual** de uma variável do usuário for redefinido em um processo de Seleção, a reconfiguração manual do **Valor Atual** para o **Valor Inicial** não afetará o valor da variável de usuário durante uma execução de fluxograma, ramificação ou processo.

Sobre Macros Customizadas

Uma macro customizada é uma consulta criada usando uma expressão IBM , SQL bruta ou SQL bruta que inclua um valor. Macros customizadas também suportam variáveis, o que as tornam mais poderosas do que as consultas armazenadas projetadas para substituição.

É possível salvar uma macro customizada e usá-la nos processos de configuração em um fluxograma e na definição de campos derivados.

O suporte para SQL bruta melhora o desempenho, permitindo que transações complexas sejam feitas no banco de dados, não necessitando que os dados brutos sejam filtrados e manipulados no servidor de aplicativos.

O Campaign suporta os seguintes três tipos de macros customizadas, que, por sua vez, suportam um número ilimitado de variáveis:

- Macros customizadas que usam uma expressão IBM
- Macros customizadas que usam SQL bruta
- Macros customizadas que usam SQL bruta e incluem um valor especificado

Importante: Como usuários não técnicos podem usar macros customizadas, ao criar uma macro customizada, é necessário descrever cuidadosamente como ela funcionará, inserir tipos de macros semelhantes em pastas especiais etc, para reduzir a possibilidade de algum usuário utilizar uma macro customizada incorretamente e recuperar dados que elas não estejam esperando.

Para Criar uma Macro Customizada

1. Em uma página do fluxograma no modo **Editar**, clique no ícone **Opções** e selecione **Macros Customizadas**.

   O diálogo Macros Customizadas aparece, exibindo macros customizadas existentes.
2. Clique em **Novo Item**.
3. Na lista suspensa **Salvar em**, selecione o local da pasta no qual deseja salvar a macro customizada.
4. No campo **Nome**, insira um nome e uma declaração para a macro customizada para que ela possa ser referida, usando a seguinte sintaxe:

   MacroName(var1,var2,...)

   Somente o nome da macro customizada (que deve ser exclusivo) e a lista de variáveis precisam ser expressos.

   MacroName deve ser alfanumérico. Você não pode usar espaços na sequência de MacroName, mas pode usar sublinhado (_).

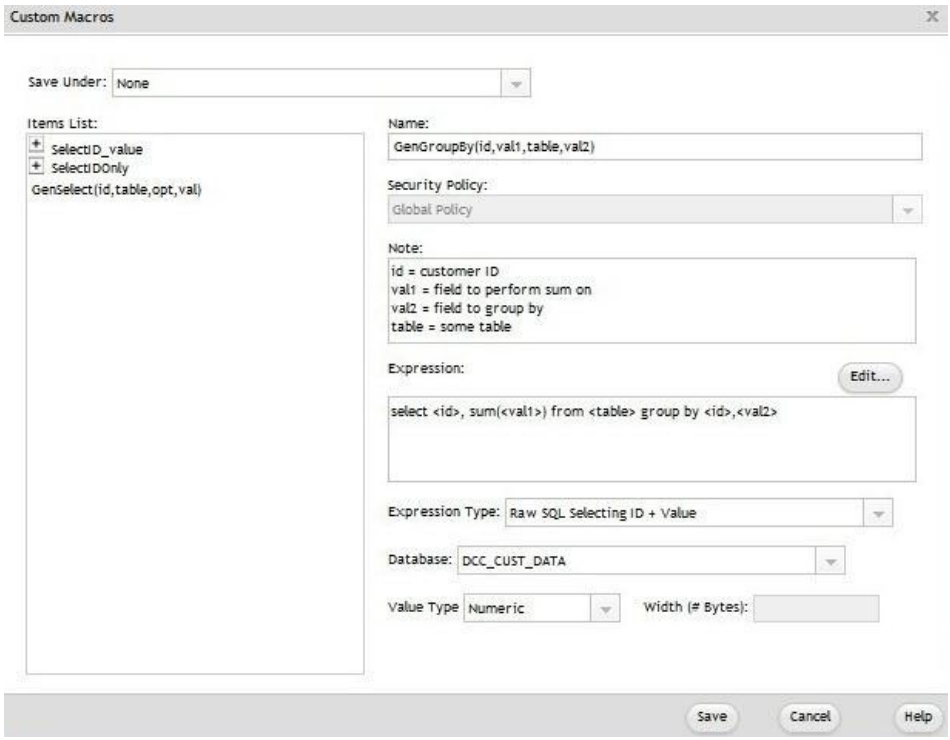
   Nota: Se uma macro customizada tiver o mesmo nome de uma macro integrada, a macro customizada terá precedência. Como boa prática, para evitar confusão, não nomeie macros customizadas com nomes de operadores ou nomes que sejam iguais aos das macros integradas no Campaign. A exceção seria se você quisesse especificamente que a nova macro customizada sempre fosse usada e que a macro integrada ficasse inacessível.

   Importante: Os nomes de variáveis devem corresponder aos nomes de variáveis na definição de macro customizada na janela Expressão e devem ser expressos como uma lista separada por vírgula entre parênteses.

5. Na lista suspensa **Política de Segurança**, selecione uma política de segurança para a nova macro customizada.
6. Opcionalmente, use o campo **Nota** para inserir notas para a nova macro customizada, fornecendo uma explicação clara do que a macro customizada foi projetada para fazer e o que cada variável representa.
7. Na lista suspensa **Tipo de Expressão**, selecione o tipo de macro customizada que você está criando.
   - Se você selecionar **Lista de IDs de Seleção de SQL Bruta,** também deverá selecionar um banco de dados na lista suspensa no campo **Banco de Dados**.
   - Se você selecionar **ID de Seleção de SQL Bruta + Valor**, também deverá selecionar um banco de dados na lista suspensa no campo **Banco de Dados** e selecionar o tipo de valor do campo na lista suspensa **Tipo de Valor**. Verifique se o tipo de valor selecionado aqui está correto. Caso contrário, ao tentar posteriormente efetuar o perfil dessa consulta, obterá um erro "Tipo Incompatível".
   - Se você selecionou **Texto** como o tipo de valor, especifique a largura do tipo de valor em bytes no campo **Largura (# Bytes)**. É necessário obter essa largura em informações de bytes do banco de dados. Se você não tiver acesso ao banco de dados ou não puder obter as informações, insira 256, a largura máxima.
8. Clique no campo **Expressão** para abrir a janela Especificar Critério de Seleção.
9. Crie sua expressão de consulta. É possível usar quantas variáveis desejar. A sintaxe de variável é alfanumérica e deve estar entre sinais de maior e menor aberto e fechado (<>). Operandos (valores e sequências) e operadores podem ser variáveis.

   Importante: Não use variáveis de usuário do fluxograma nas definições de macro customizada, pois as macros customizadas são globais e as variáveis de usuário do fluxograma não são.

   Exemplo: A macro customizada que usa SQL bruta que seleciona um ID e um valor



10. Clique em **Salvar** para salvar a macro customizada.

    A macro customizada é então armazenada e pode ser acessada por seu nome.
11. Clique em **Fechar** para sair do diálogo Macros Customizadas.

Diretrizes para Usar Macros Customizadas

Mantenha as seguintes diretrizes em mente ao criar ou usar uma macro customizada:

- O nome de uma macro customizada deve ser alfanumérica. Não é possível usar espaços na sequência de nomes, mas pode usar sublinhado (_).
- Se uma origem de dados tiver sido configurada com a propriedade ENABLE_SELECT_SORT_BY = TRUE, será *necessário* gravar macros customizadas de SQL bruta com uma cláusula **ORDER BY** para classificar os registros retornados pelos campos-chave de público do nível de público no qual você está trabalhando. Caso contrário, se a ordem de classificação não estiver conforme o esperado, um erro será gerado quando a macro customizada for usada em um campo derivado em um processo Captura Instantânea.
- Se você não comparar um valor retornado de uma macro customizada, se o valor for numérico, valores que não sejam zero serão tratados como TRUE (e, portanto, IDs associados a eles serão selecionados) e valores zero serão tratados como FALSE. Valores de sequência são sempre tratados como FALSE.
- Ao criar uma macro customizada que use SQL bruta, usar uma tabela temporária pode aumentar muito a velocidade do desempenho da SQL bruta efetuando o escopo da quantidade de dados com a qual você precisa trabalhar.

  Quando uma macro customizada usa tabelas temporárias em sua lógica subjacente, uma tabela temporária será forçada para o banco de dados, para que a lógica não falhe.

  No entanto, se uma macro customizada for usada em um SELECT de nível superior, não haverá histórico para o Campaign usar para forçar uma tabela temporária para o banco de dados e a lógica falhará.

Assim, ao criar uma macro customizada que usa SQL bruta, pode ser necessário criar duas versões da mesma macro customizada - uma que usa tokens da tabela temporária e outra que não usa.

A macro customizada sem tokens da tabela temporária pode ser usada na parte superior de uma árvore (por exemplo, no primeiro SELECT). Aquela com tokens da tabela temporária pode ser usada em qualquer local na árvore na qual pode haver uma tabela temporária para beneficiar-se.

- Junções automáticas podem ocorrer ao combinar valores retornados de macros customizadas ao efetuar consultas em dados não normalizados, o que provavelmente não é o comportamento desejado.

  Por exemplo, se você usar uma macro customizada com base na SQL bruta que retorna um valor e (em um processo Captura Instantânea, por exemplo) efetuar a saída da macro customizada e outro campo da tabela na qual a macro customizada está baseada, o Campaign executará uma junção automática nessa tabela. Se a tabela não estiver normalizada, você acabará com um produto Cartesiano (ou seja, o número de registros exibidos será maior que o esperado).
- Macros customizadas agora serão automaticamente para referência, pois a definição da macro customizada não será copiada para o processo atual.

  No tempo de execução, uma macro customizada será resolvida consultando sua definição na tabela do sistema **UA_CustomMacros** (na qual definições são armazenadas) e depois usada/executada.
- Diferente das consultas armazenadas, os nomes das macros customizadas devem ser exclusivos, independentemente do caminho da pasta. Em liberações anteriores à versão 5.0, você poderia ter uma consulta armazenada denominada A, por exemplo, nas pastas F1 e F2.

  O Campaign suporta consultas armazenadas de liberações anteriores. No entanto, referências para consultas armazenadas não exclusivas usam a sintaxe antiga:

  storedquery(<query name>)
- Ao resolver variáveis do usuário em macros customizadas, o Campaign usa o valor atual da variável de usuário ao verificar a sintaxe. Se o valor atual estiver em branco, o Campaign gerará um erro.
- O token da tabela temporária é fornecido como um recurso avançado de otimização de desempenho que efetua o escopo da quantidade de dados recebida do banco de dados pelo conjunto de IDs de público na tabela temporária disponível para uso pelo processo atual. Essa lista de IDs da tabela temporária pode ser um super conjunto de IDs na célula atual. Portanto, funções agregadas executadas na tabela temporária (por exemplo, média ou soma) não são suportadas e podem gerar resultados incorretos.
- Se você pretende usar a macro customizada em diversos bancos de dados diferentes, pode desejar usar uma expressão do IBM em vez da SQL bruta, pois a SQL bruta pode ser específica para um determinado banco de dados.
- Se uma macro customizada contiver SQL bruta em vez de outra macro customizada, a macro customizada será resolvida, executada e seu valor retornado antes que a SQL bruta seja executada.
- O Campaign trata uma vírgula como um separador de parâmetros. Se você estiver usando vírgulas como caracteres literais em um parâmetro, coloque o texto entre colchetes de abertura e fechamento ({}), como no seguinte exemplo:

  TestCM({STRING_CONCAT(UserVar.Test1, UserVar.Test2) })
- O Campaign suporta substituição simples para parâmetros em macros customizadas usando código de SQL bruta. Por exemplo, se você configurar uma caixa Selecionar Processo em um fluxograma que contém esta consulta:

```
exec dbms_stats.gather_table_stats(tabname=> <temptable>,ownname=>
'autodcc')
```

Campaign substituirá com êxito a tabela temporária real no lugar do token <temptable>. Observe que as aspas simples no nome da tabela são obrigatórias.

As seguintes tabelas mostram como o Campaign trata as macros customizadas nas consultas e campos derivados.

Macros customizadas nas consultas e campos derivados (Selecionar, Segmento e Processos de Público)

Tipo de macro customizada	Como será usado
SQL Bruta: IDs	Executada como uma consulta separada. A lista de IDs é mesclada com outros resultados. Se uma macro customizada contiver outras macros customizadas além da SQL bruta, as macros customizadas serão resolvidas e executada e a SQL bruta será executada.
SQL: IDs + Valor	Espera que o valor retornado seja usado em uma expressão ou como uma comparação. Se o valor não for usado dessa forma, o Campaign tratará um valor que não seja zero como TRUE para a seleção de ID e um valor zero e a sequência como FALSE.
Expressão do IBM	A expressão é resolvida e uma verificação de sintaxe é executada. Uma consulta por tabela é suportada e os IDs são correspondidos/mesclados.

Em uma consulta SQL bruta (Selecionar, Segmento e Processos de Público)

Tipo de macro customizada	Como será usado
SQL Bruta: IDs	A macro customizada é resolvida e depois a consulta é executada.
SQL: IDs + Valor	Não suportada.
Expressão do IBM	A expressão é resolvida, mas nenhuma verificação de sintaxe é executada. Se a expressão estiver incorreta, ela será detectada pelo servidor de banco de dados quando executada.

Para Gerenciar uma Macro Customizada

Você pode criar uma estrutura de pastas para organizar suas macros customizadas. Você pode então mover macros customizadas de uma pasta para outra nessa estrutura.

1. Em uma página do fluxograma no modo **Editar**, clique no ícone **Opções** e selecione **Macros Customizadas**.

   O diálogo Macros Customizadas aparece.
2. Navegue pela **Lista de Itens** para selecionar a macro que deseja editar.

   A área **Informações** mostra as informações detalhadas da macro selecionada.
3. Clique em **Editar/Mover** para editar ou mover a macro selecionada.

   O diálogo Editar/Mover Macros Customizadas é aberto.
4. É possível alterar o nome da macro, editar a nota, alterar a pasta ou o local no qual a macro está armazenada ou clicar em **Editar** para editar a expressão.

5. Clique em **Salvar** para salvar suas mudanças.
6. Clique em **Fechar** para sair do diálogo Macros Customizadas.

Sobre Modelos

Um modelo é um grupo de processos selecionados e salvos a partir de fluxogramas. Os modelos permitem projetar e configurar um ou mais processos apenas uma vez e salvá-los na Biblioteca de Modelos. Os modelos salvam as configurações de processos e mapeamentos de tabelas e estão disponíveis para qualquer sessão ou campanha.

Para Copiar um Modelo para a Biblioteca de Modelos

Você pode incluir modelos na biblioteca de modelos copiando-os dali.

1. Em um fluxograma no **modo** Editar, selecione os processos que deseja salvar como um modelo. Utilize **Ctrl+Clique** para selecionar diversos processos. Use **Ctrl+A** para selecionar todos os processos no fluxograma.
2. Clique com o botão direito do mouse em qualquer processo selecionado e selecione **Copiar para Biblioteca de Modelos**.

   A janela Salvar Modelo aparece.
3. Insira um nome para o modelo no campo **Nome**.

   Não é possível usar espaços no nome. Modelos armazenados são identificados por nomes, que devem ser exclusivos na pasta na qual eles estão armazenados.
4. (Opcional) Insira uma descrição no campo **Nota**.
5. (Opcional) Utilize a lista **Salvar em** para selecionar uma pasta para o modelo, ou utilizar **Nova Pasta** para criar uma nova pasta. Você pode criar um número ilimitado de pastas (incluindo pastas aninhadas em uma hierarquia) para organizar e armazenar seus modelos.
6. Clique em **Salvar**.

Para Colar um Modelo da Biblioteca de Modelos

É possível colar um modelo da Biblioteca de Modelos em um fluxograma que você está construindo.

1. Em uma página do fluxograma no modo Editar, clique no ícone **Opções** e selecione **Modelos Armazenados**.

   O diálogo Modelos Armazenados aparece.
2. Selecione um modelo na lista **Itens**.
3. Clique em **Colar Modelo**.

O modelo selecionado é colado na área de trabalho do fluxograma.

Nota: Os processos inseridos podem aparecer na parte superior de outro processo já no fluxograma. Todos os processos inseridos são inicialmente selecionados para facilitar a movimentação como um grupo.

Modelos podem ser acessados por qualquer outra sessão ou campanha usando a Biblioteca de Modelos. Se um modelo for colado em um fluxograma que tem mapeamentos de tabelas diferentes, o mapeamento subsequente será aumentado, mas não substituído pelo novo mapeamento, a menos que os nomes de tabela sejam iguais.

Para Gerenciar um Modelo

Você pode criar novas pastas, editar, mover e remover modelos armazenados usando este comando.

1. Em uma página do fluxograma no modo Editar, clique no ícone **Opções** e selecione **Modelos Armazenados**.

   O diálogo Modelos Armazenados aparece.
2. Na **Lista de Itens**, selecione o modelo que você deseja editar ou mover.
3. Clique em **Editar/Mover**.

   O diálogo Editar/Mover Modelos Armazenados é aberto.
4. No campo **Salvar em**, especifique a pasta ou o local para o qual deseja mover o modelo.
5. Você também pode alterar o nome do modelo armazenado ou editar a nota associada a ele.
6. Clique em **Salvar** para salvar suas mudanças.
7. Clique em **Fechar** para sair da janela Modelos Armazenados.

Sobre Catálogos de Tabelas Armazenados

Um catálogo de tabela é uma coleção de tabelas de usuários mapeadas. Os catálogos de tabelas armazenam todas as informações de metadados de mapeamento do usuário para reutilização em fluxogramas. Os catálogos de tabelas são armazenados por padrão em um formato binário de proprietário usando uma extensão `.cat`.

Para obter informações sobre como criar e trabalhar com catálogos de tabelas, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*

Para Acessar Catálogos de Tabelas Armazenados

Em um fluxograma na página no modo **Editar**, clique no ícone **Opções** e selecione **Catálogos de Tabelas Armazenados**.

O diálogo Catálogo de Tabela Armazenado aparece.

Nota: Se você tiver permissões de administrador, também poderá acessar catálogos armazenados na página Configurações da Campanha. Para obter mais informações, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Para Editar um Catálogo da Tabela

1. Em uma página do fluxograma no modo **Editar**, clique no ícone **Opções** e selecione **Catálogos de Tabelas Armazenados**.

   O diálogo Catálogos de Tabelas Armazenados aparece.
2. Selecione o catálogo de tabela desejado na **Lista de Itens**.

   A área **Informações** mostra as informações detalhadas para o catálogo de tabela selecionado, incluindo o nome do catálogo de tabela e o caminho de arquivo.
3. Clique em **Editar/Mover**.
4. É possível alterar o nome do catálogo de tabela armazenado, editar sua descrição ou alterar a pasta/local no qual ele está armazenado.
5. Clique em **Salvar**.
6. Na janela Catálogos de Tabelas Armazenados, clique em **Fechar**.

Para Remover um Catálogo da Tabela

Importante: Você deve remover catálogos de tabelas apenas usando a interface do Campaign. Se você remover tabelas ou, de outra forma, alterar os catálogos de tabelas diretamente no sistema de arquivos, o Campaign não poderá garantir a integridade dos dados em seu sistema.

1. Em uma página do fluxograma no modo **Editar**, clique no ícone **Opções** e selecione **Catálogos de Tabelas Armazenados**.

   A janela Catálogos de Tabelas Armazenados aparece.
2. Selecione o catálogo de tabela desejado na **Lista de Itens**.

   A área **Informações** mostra as informações detalhadas para o catálogo de tabela selecionado, incluindo o nome do catálogo de tabela e o caminho de arquivo.
3. Clique em **Remover**.

   Aparecerá uma mensagem de confirmação pedindo para você confirmar a remoção do catálogo de tabela selecionado.
4. Clique em **OK**.
5. Na janela Catálogos de Tabelas Armazenados, clique em **Fechar**.

Capítulo 11. Sessões

Como campanhas, as sessões são constituídas de fluxogramas individuais. No entanto, elas permitem que você crie construções de dados persistentes (como segmentos estratégicos, hierarquias de dimensões armazenadas e cubos) que estão globalmente disponíveis para todas as campanhas. É possível usar sessões para criar fluxogramas que:

- Transformam dados necessários às campanhas;
- Produzem arquivos de entrada do PredictiveInsight;
- Contêm segmentos estratégicos.

Nota: Ao projetar fluxogramas, cuidado para não criar dependências cíclicas entre seus processos. Por exemplo, seu fluxograma tem um processo Selecionar que fornece entrada no processo Criar Segmento. Se você escolher como entrada no processo Selecionar um segmento que será criado pelo mesmo processo Criar Segmento ao qual o processo Selecionar fornece saída, precisará ter criado uma dependência cíclica. Essa situação resultará em um erro ao tentar executar o processo.

Trabalhando com Sessões

É possível executar as seguintes tarefas com sessões.

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

Conceitos relacionados:

"Sobre a Organização de Sessões" na página 204

"Sobre a Cópia de Sessões" na página 203

"Sobre Como Executar Sessões" na página 203

Para criar uma Sessão

1. Selecione `Campanha > Sessões`.

   A página Todas as Sessões exibe a estrutura de pastas usada para organizar as sessões de sua empresa. Se você tiver aberto anteriormente uma subpasta na página Todas as Sessões, essa subpasta será exibida.
2. Navegue pela estrutura de pastas até exibir o conteúdo da pasta na qual deseja incluir sua sessão.
3. Clique no ícone **Incluir uma Sessão**.

   A página Nova Sessão aparece.
4. Insira um nome, uma política de segurança e uma descrição para a sessão.

   Nota: Os nomes de sessões têm restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign", na página 235.
5. Clique em **Salvar Alterações**.

   Nota: Você também pode clicar em **Salvar e Incluir Fluxograma** para iniciar imediatamente a criação dos fluxogramas de sua sessão.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

Para Visualizar uma Sessão

1. Selecione **Campanha > Sessões**.

   A página Todas as Sessões aparece.
2. Clique no nome da sessão que deseja visualizar, para abrir a guia **Resumo** da sessão.

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

   Resumo e os nomes de todos os fluxogramas na sessão aparecem em um menu de contexto.
4. Selecione a guia da sessão que você deseja visualizar.

   A sessão é aberta na guia selecionada.

Para Editar Detalhes de Resumo de uma Sessão

1. Selecione **Campanha > Sessões**.

   A página Todas as Sessões aparece.
2. Clique no nome da sessão cujos detalhes de resumo você deseja editar.

   As sessões são abertas na guia **Resumo**.
3. Clique no ícone **Editar Resumo**.
4. Faça as edições desejadas na guia **Resumo**.

   Nota: Os nomes de sessões têm restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign", na página 235.
5. Ao concluir suas mudanças, clique em **Salvar Mudanças**.

   Suas mudanças são salvas e a sessão é fechada.

Para Editar um Fluxograma de Sessão

1. Selecione **Campanha > Sessões**.

   A página Todas as Sessões aparece.
2. Clique no ícone **Editar uma Guia**, próximo ao nome da sessão cujos fluxogramas você deseja editar.
3. No menu de contexto, clique no nome do fluxograma que você deseja editar.

   A página do fluxograma aparece no modo **Somente Leitura**.
4. Clique no ícone **Editar** para abrir o fluxograma no modo **Editar**.
5. Faça as mudanças desejadas no fluxograma.
6. Ao concluir suas mudanças, clique em **Salvar** ou **Salvar e Sair**.

Para Editar as Propriedades do Fluxograma de uma Sessão

1. Abra o fluxograma para edição.
2. Clique em **Propriedades** na barra de ferramentas do Fluxograma.

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

   Nota: Os nomes do fluxograma têm restrições de caracteres específicas. Consulte o "Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign", na página 235.

4. Clique em **Salvar Alterações**.

   Os detalhes do fluxograma modificado são salvos.

Sobre a Cópia de Sessões

Não copie sessões, mas sim os fluxogramas nas sessões.

Sobre Como Executar Sessões

Para executar uma sessão, é necessário executar cada um de seus fluxogramas.

Para Mover uma Sessão

É possível mover sessões de pasta para pasta com propósito organizacional.

Nota: Se alguém estiver editando um fluxograma na sessão que você planeja mover, todo o fluxograma poderá ser perdido ao mover a sessão. É necessário certificar-se de que nenhum dos fluxogramas na sessão esteja aberto para edição ao mover a sessão.

1. Selecione **Campanha > Sessões**.

   A página Todas as Sessões aparece.
2. Abra a pasta que contém a sessão que você deseja mover.
3. Selecione a caixa de opção próxima à sessão que deseja mover. É possível selecionar diversas sessões para ir para o mesmo local ao mesmo tempo.
4. Clique no ícone **Mover**.

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

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

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

   A sessão é movida para a pasta de destino.

Sobre a Exclusão de Sessões

Ao excluir uma sessão, ela e todos os arquivos do fluxograma são excluídos. Se houver partes de sua sessão que você deseja armazenar para reutilização, poderá salvá-las como objetos armazenados. Para obter informações adicionais, consulte o "Sobre Campos Derivados" na página 185.

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

Para Excluir uma Sessão

1. Selecione **Campanha > Sessões**.

   A página Todas as Sessões aparece.
2. Abra a pasta que contém a sessão que você deseja excluir.

   Navegue pela estrutura de pasta clicando em um nome de pasta para abri-la, clicando em **Todas as Sessões** para retornar à página Todas as Sessões ou clicando em **Pasta Pai** para abrir a pasta que contém a pasta aberta atualmente.

3. Selecione a caixa de opção próxima à sessão que você deseja excluir. É possível selecionar diversas sessões para excluir ao mesmo tempo.
4. Clique no ícone **Excluir Selecionadas**.

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

   A sessão é excluída.

Sobre a Organização de Sessões

É possível organizar suas sessões criando uma pasta ou série de pastas. Depois, é possível mover sessões de uma pasta para outra na estrutura de pastas que você criou.

É possível incluir, mover e excluir pastas para organizar suas sessões. Também é possível editar um nome de pasta e sua descrição.

Para Incluir uma Pasta de Sessão

1. Selecione **Campanha > Sessões**.

   A página Todas as Sessões aparece.
2. Clique na pasta na qual deseja incluir uma subpasta e clique em **Incluir uma Subpasta** ou simplesmente clique em Incluir uma Subpasta para incluir uma pasta no nível superior.

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

   Nota: Os nomes de pastas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte “Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign”, na página 235.
4. Clique em **Salvar Alterações**.

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

Para Editar o Nome e a Descrição de uma Pasta da Sessão

1. Selecione **Campanha > Sessões**.

   A página Todas as Sessões aparece.
2. Clique na pasta que você deseja renomear.
3. Clique no ícone **Renomear**.

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

   Nota: Os nomes de pastas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte “Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign”, na página 235.
5. Clique em **Salvar Alterações**.

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

Para Mover uma Pasta de Sessão

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

1. Selecione **Campanha > Sessões**.

   A página Todas as Sessões aparece.
2. Clique na pasta que contém a subpasta que você deseja mover.
3. Selecione a caixa de opção próxima à pasta que deseja mover. É possível selecionar diversas pastas para mover para o mesmo local ao mesmo tempo.
4. Clique no ícone **Mover**.

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

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

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

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

Para Excluir uma Pasta de Sessão

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

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

1. Selecione **Campanha > Sessões**.

   A página Todas as Sessões aparece.
2. Abra a pasta que contém a subpasta que você deseja excluir.
3. Selecione a caixa de opção próxima à pasta que deseja excluir. É possível selecionar diversas pastas para excluir ao mesmo tempo.
4. Clique no ícone **Excluir Selecionadas**.
5. Clique em **OK** na janela de confirmação.

   A pasta e todas as suas subpastas vazias serão excluídas.

Ícones da Página Todas as Sessões

A página Todas as Sessões usa os seguintes ícones.

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

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

Nome do Ícone	Descrição
Adicionar uma sessão	Clique para incluir uma nova sessão.
Adicionar uma subpasta	Clique para incluir uma nova subpasta da sessão.
Imprimir este item	Selecione uma ou mais sessões clicando na caixa de opção próxima a cada sessão, depois clique neste ícone para imprimir as sessões selecionadas.
Mover	Selecione uma ou mais sessões clicando na caixa de opção próxima a cada sessão, depois clique neste ícone para especificar um local para mover as sessões selecionadas.
Excluir selecionado	Selecione uma ou mais sessões clicando na caixa de opção próxima a cada item, depois clique neste ícone para excluir as sessões selecionadas.

Sobre Segmentos Estratégicos

Um segmento estratégico é uma lista de IDs persistente globalmente. Segmentos estratégicos são simplesmente segmentos que são criados, geralmente pelos administradores do Campaign, usando o processo Criar Segmento em um fluxograma de sessão, para que eles estejam disponíveis para uso globalmente em todas as campanhas.

O Campaign suporta diversos segmentos estratégicos; a lista de IDs criada para cada segmento estratégico e nível de público é armazenada nas tabelas do sistema Campaign. Você pode associar um número ilimitado de segmentos estratégicos a uma campanha.

Segmentos estratégicos geralmente são usados em cubos. Um cubo pode ser criado de qualquer lista de IDs, mas é mais poderoso se estiver baseado em um segmento estratégico, pois cubos baseados em segmentos estratégicos são globais e podem ser analisados por diversos relatórios de segmentos.

Os segmentos estratégicos podem ser usados como segmentos de supressão global. Um segmento de supressão global define a lista de IDs que são automaticamente excluídos das células nos fluxogramas de um nível de público específico.

Os segmentos estratégicos podem, opcionalmente, especificar uma ou mais origens de dados do IBM nas quais esse segmento estratégico será armazenado em cache (ou seja, armazenado no banco de dados para que o carregamento de IDs de segmentos estratégicos não seja necessário para cada fluxograma que usa o segmento estratégico). Isso pode fornecer melhorias significativas de desempenho no uso de segmentos estratégicos.

Segmentos estratégicos armazenados em cache são armazenados em tabelas temporárias, que possuem o parâmetro de configuração `TempTablePrefix`.

Nota: Trabalhar com segmentos estratégicos exige as permissões adequadas. Para obter informações sobre permissões, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Melhorando o Desempenho dos Segmentos Estratégicos

Por padrão, o processo Criar Segmento cria um arquivo binário no servidor de aplicativos, o que pode demorar um longo tempo para um segmento estratégico grande. Quando o Campaign atualiza o arquivo binário, ele elimina e depois insere as linhas novamente em uma tabela armazenada em cache; todo o arquivo é regravado para classificação. Para segmentos estratégicos extremamente grandes (por exemplo, 400 milhões de IDs), poderá demorar um longo tempo para a regravação de todo arquivo, mesmo quando a maioria dos IDs não tiver sido alterada.

Para melhorar o desempenho, configure a propriedade `doNotCreateServerBinFile` na página de Configuração para `TRUE`. Um valor de `TRUE` especifica que segmentos estratégicos criam uma tabela temporária na origem de dados em vez de criar um arquivo binário no servidor de aplicativos. Quando essa propriedade é configurada para `TRUE`, pelo menos uma origem de dados válido deve ser especificada na guia Definir Segmentos da configuração de processo CreateSeg.

Outros otimizações de desempenho, como a criação de índices e a geração de estatísticas, que não podem ser aplicadas às tabelas de segmentos armazenadas em cache, podem ser usadas com tabelas temporárias de segmento. As propriedades `PostSegmentTableCreateRunScript`, `SegmentTablePostExecutionSQL`, e `SuffixOnSegmentTableCreation` na página de Configuração suportam essas otimizações de desempenho.

Para obter detalhes sobre propriedades na página de Configuração, consulte o Guia do Administrador do *Campaign*.

Pré-requisitos para Criar Segmentos Estratégicos

Antes de criar um segmento estratégico, faça o seguinte:

- Determine como seus segmentos estratégicos serão organizados, a hierarquia de pastas e as convenções de nomenclatura que serão usadas.
- Determine exatamente quais segmentos estratégicos são importantes.
- Determine a lógica além de seus segmentos estratégicos.
- Identifique o relacionamento entre segmentos estratégicos diferentes.
- Identifique os níveis de público adequados para seus segmentos estratégicos.
- Determine com qual frequência os segmentos estratégicos devem ser atualizados.
- Determine qual nível de detalhe será definido em cada segmento estratégico. Por exemplo, um segmento deve incluir todas as supressões?
- Determine se deseja manter segmentos estratégicos históricos em uma pasta de archives.
- Considere o tamanho dos segmentos estratégicos que você deseja criar e o possível impacto no desempenho. Consulte o “Melhorando o Desempenho dos Segmentos Estratégicos”.

Para Criar um Segmento Estratégico

Nota: Trabalhar com segmentos estratégicos requer as permissões adequadas. Para obter informações sobre permissões, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Segmentos estratégicos serão criados e disponibilizados para seleção apenas quando o processo Criar Segmento for executado com êxito no modo de produção.

Configurar o processo Criar Segmento não é suficiente. Executar o processo no modo de teste não cria um segmento estratégico ou o atualiza.

1. Crie uma sessão ou abra uma sessão existente para edição.

   Nota: Nomes de segmentos têm restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign", na página 235.
2. Construa um fluxograma cujo processo de saída final é o processo Criar Segmento.
3. Clique em **Salvar e Retornar** ao concluir a criação de seu fluxograma.

   O fluxograma é salvo. Os segmentos estratégicos são listados na página Todos os Segmentos e estão disponíveis para uso em todas as campanhas.

Exemplo: Fluxograma de Sessão Criando Segmentos Estratégicos

Em um fluxograma na área Sessões do Campaign, inclua dois processos Selecionar, uma para selecionar todos os registros de um determinado campo em uma tabela mapeada em seu datamart e o outro para selecionar todos os registros do mesmo datamart que foram classificados como opt-outs e, portanto, precisam ser removidos da lista total de IDs.

Depois, use um processo Mesclar cuja entrada consiste de células de saída de dois processos Selecionar para eliminar os IDs OptOut e produzir uma célula de saída de IDs elegíveis.

Depois, inclua um processo Segmento para o qual IDs elegíveis do processo Mesclar serão transmitidos, onde serão divididos em três grupos discretos de IDs.

Finalmente, inclua um processo Criar Segmento para efetuar a saída de três segmentos como uma lista globalmente persistente de IDs de público.

Execute o fluxograma no modo de produção para criar o segmento estratégico e torná-lo disponível para uso em diversas campanhas.

Para Visualizar um Segmento da Página Todos os Segmentos

1. Selecione **Campanha > Segmentos**.

   A página Todos os Segmentos aparece.
2. Clique no nome da sessão que você deseja visualizar.

A página Resumo exibe as informações de resumo do segmento.

Tabela 18. Informações de Resumo dos Segmentos

Elemento	Descrição
Descrição	A descrição do segmento fornecida no processo Criar Segmento
Fluxograma de origem	O nome do fluxograma no qual o segmento foi definido
Nível de audiência	O nível de público do segmento
Conta Atual	O número de IDs neste segmento e a data que esse segmento foi executado pela última vez
Usado nas seguintes campanhas	Uma lista de todas as campanhas que usam o segmento, com links para essas campanhas

Para Visualizar um Segmento Estratégico a Partir da Página Resumo da Campanha

1. Vá para a página de resumo de qualquer campanha que use o segmento que você deseja visualizar.
2. Na lista **Segmentos Relevantes**, clique no nome do segmento.

   A página de resumo do segmento aparece.

Para Editar Detalhes de Resumo de um Segmento

1. Selecione **Campanha > Segmentos**.

   A página Todos os Segmentos aparece.
2. Clique no nome do segmento cujos detalhes de resumo você deseja editar.

   O segmento é aberto na guia **Resumo**.
3. Faça as edições desejadas no nome ou na descrição do segmento.

   Nota: Nomes de segmentos têm restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign", na página 235.
4. Ao concluir suas mudanças, clique em **Salvar Mudanças**.

   Suas mudanças são salvas e o segmento é fechado.

Para Editar um Fluxograma de Origem do Segmento Estratégico

1. Selecione **Campanha > Segmentos**.

   A página Todos os Segmentos aparece.
2. Clique no nome do segmento cujo fluxograma você deseja editar.

   A página Resumo do Segmento aparece.
3. Em **Fluxograma de Origem**, clique no link do fluxograma.

   A página do fluxograma abre no modo **Somente Leitura**.
4. Clique em **Editar** para abrir o fluxograma no modo **Editar**.
5. Faça as mudanças desejadas no fluxograma.
6. Ao concluir suas mudanças, clique em **Salvar** ou **Salvar e Sair**.

Importante: O segmento estratégico existente não será atualizado até que você execute novamente o fluxograma atualizado no modo de produção.

Ícones da Página Todos os Segmentos

A página Todos os Segmentos usa os seguintes ícones

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

Tabela 19. Ícones da Página Todos os Segmentos

Nome do Ícone	Descrição
Adicionar uma subpasta	Clique para incluir uma nova subpasta do segmento.

Tabela 19. Ícones da Página Todos os Segmentos (continuação)

Nome do Ícone	Descrição
Pesquisa avançada	Clique para abrir o diálogo Opções de Procura Avançada, em que é possível especificar atributos e valores para procurar por ofertas.
Imprimir	Selecione um ou mais segmentos clicando na caixa de opção próxima a cada segmento, depois clique neste ícone para imprimir os segmentos selecionados.
Mover	Selecione um ou mais segmentos clicando na caixa de opção próxima a cada segmento, depois clique neste ícone para especificar um novo local para os segmentos selecionados.
Excluir selecionado	Selecione um ou mais segmentos clicando na caixa de opção próxima a cada segmento, depois clique neste ícone para excluir os segmentos selecionados.

Executando Segmentos Estratégicos

Você deverá gerar novamente segmentos estratégicos se o conteúdo de seu datamart tiver sido alterado. Para gerar novamente um segmento estratégico, execute o fluxograma no qual esse segmento foi criado, no modo de produção. A configuração Ativar Saída no modo Execução de Teste não terá efeito; segmentos estratégicos efetuarão a saída apenas no modo de produção.

Nota: Quando um processo Criar Segmento é novamente executado no modo de produção, o segmento estratégico existente criado por esse processo é excluído. Isso significa que todos os usuários do segmento estratégico existente (incluindo supressões globais) poderão ver um erro "segmento inválido" se o novo processo Criar Segmento não for concluído com êxito ou enquanto ele ainda estiver executando.

Organizando Segmentos Estratégicos

É possível organizar seus segmentos estratégicos criando uma pasta ou série de pastas. Depois, é possível mover segmentos estratégicos de uma pasta para outra na estrutura de pasta que você criou.

Nota: A pasta na qual um segmento estratégico reside especifica a política de segurança que se aplica ao segmento estratégico, determinando quem pode acessar, editar ou excluí-la.

Para Incluir uma Pasta de Segmento

É possível incluir, mover e excluir pastas para organizar seus segmentos. Também é possível editar um nome de pasta e sua descrição.

1. Selecione **Campanha > Segmentos**.

   A página Todos os Segmentos aparece.
2. Clique na pasta na qual deseja incluir a subpasta.
3. Clique no ícone **Incluir uma Subpasta**.

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

   Nota: Os nomes de pastas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign", na página 235.

5. Clique em **Salvar Alterações**.

   Você será retornado à página Todos os Segmentos. A nova pasta ou subpasta criada é exibida.

Para Editar o Nome e a Descrição da Pasta de Segmento

1. Selecione **Campanha > Segmentos**.

   A página Todos os Segmentos aparece.
2. Clique na pasta que você deseja renomear.
3. Clique em **Renomear**.

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

   Nota: Os nomes de pastas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte "Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign", na página 235.
5. Clique em **Salvar Alterações**.

   Você será retornado à página Todos os Segmentos. A pasta ou subpasta é renomeada.

Para Mover uma Pasta de Segmento

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

1. Selecione **Campanha > Segmentos**.

   A página Todos os Segmentos aparece.
2. Abra a pasta que contém a subpasta que você deseja mover.

   Navegue pela estrutura de pasta clicando em um nome de pasta para abri-la, clicando em **Todos os Segmentos** para retornar à página Todos os Segmentos ou clicando em um nome de pasta para abrir as pastas na árvore.
3. Selecione a caixa de opção próxima à pasta que deseja mover. É possível selecionar diversas pastas para mover para o mesmo local ao mesmo tempo.
4. Clique no ícone **Mover**.

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

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

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

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

Para Excluir uma Pasta de Segmento

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

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

1. Selecione **Campanha > Segmentos**.

   A página Todos os Segmentos aparece.
2. Abra a pasta que contém a subpasta que você deseja excluir.

Navegue pela estrutura de pasta clicando em um nome de pasta para abri-la, clicando em **Todos os Segmentos** para retornar à página Todos os Segmentos ou clicando em um nome de pasta para abrir as pastas na árvore.

3. Selecione a caixa de opção próxima à pasta que deseja excluir. É possível selecionar diversas pastas para excluir ao mesmo tempo.
4. Clique no ícone **Excluir Selecionadas**.
5. Clique em **OK** na janela de confirmação.

   A pasta e todas as suas subpastas vazias serão excluídas.

Para Mover um Segmento

É possível mover segmentos estratégicos de pasta para pasta com propósito organizacional.

Importante: Se um fluxograma de origem para o segmento que você planeja mover estiver aberto para edição, todo o fluxograma poderá ser perdido ao mover o segmento. Certifique-se de que nenhum dos fluxogramas de origem esteja aberto para edição antes de mover a subpasta.

1. Selecione **Campanha > Segmentos**.

   A página Todos os Segmentos aparece.
2. Abra a pasta que contém o segmento que você deseja mover.
3. Clique na caixa de opção próxima ao segmento que você deseja mover. É possível selecionar diversos segmentos para o mesmo local ao mesmo tempo.
4. Clique no ícone **Mover**.

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

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

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

   O segmento é movido para a pasta de destino.

Excluindo Segmentos Estratégicos

Os segmentos estratégicos podem ser excluídos das seguintes formas:

- Excluindo o próprio segmento estratégico de seu local de pasta na página Todos os Segmentos. Os segmentos estratégicos que você exclui por esse método serão recriados se os processos Criar Segmento que os gerou originalmente forem novamente executados no modo de produção. Para obter detalhes, consulte “Para Excluir um Segmento”.
- Excluindo o processo Criar Segmento que criou o segmento estratégico. O segmento estratégico será excluído apenas quando o fluxograma for salvo. Os segmentos estratégicos excluídos dessa forma não podem ser recuperados. Para obter detalhes, leia sobre processos de exclusão em fluxogramas.
- Excluindo o fluxograma que contém o processo Criar Segmento que criou o segmento estratégico. Os segmentos estratégicos excluídos dessa forma não podem ser recuperados. Para obter detalhes, leia sobre exclusão de fluxogramas.

Para Excluir um Segmento

Use o seguinte procedimento para excluir um segmento estratégico diretamente da página Todos os Segmentos.

Nota: Os segmentos estratégicos que você exclui por esse método serão recriados se os processos Criar Segmento que os gerou originalmente forem novamente executados no modo de produção.

1. Selecione **Campanha > Segmentos**.

   A página Todos os Segmentos aparece.
2. Abra a pasta que contém o segmento que você deseja excluir.
3. Selecione a caixa de opção próxima ao segmento que você deseja excluir. É possível selecionar diversos segmentos para excluir ao mesmo tempo.
4. Clique no ícone **Excluir Selecionadas**.
5. Clique em **OK** na janela de confirmação.

   O segmento será excluído.

   Nota: Se ainda houver diversos fluxogramas ativos que contenham o segmento, o segmento poderá ser recriado quando esses fluxogramas forem executados. Se um fluxograma que contém o segmento tiver sido aberto para edição quando você excluiu o segmento, ele também será recriado.

Sobre Supressões Globais e Segmentos de Supressão Global

Use o recurso de supressão global para especificar uma lista de IDs (em um único nível de público) que são automaticamente excluídos de todas as células nos fluxogramas no Campaign.

Isso é feito criando a lista de IDs exclusivos como um segmento estratégico, depois especificando esse segmento como um segmento de supressão global para um determinado nível de público. Apenas um segmento de supressão global pode ser configurado para cada nível de público.

Nota: Especificar e gerenciar segmentos de supressão global requer permissões adequadas e geralmente isso é executado pelo administrador do Campaign. Para obter detalhes, consulte o *Guia do Administrador do IBM Campaign*.

Aplicando Supressões Globais

Se um segmento de supressão global tiver sido definido para um nível de público, todos os processos de nível superior, como Selecionar, Extrair ou Público, associados a esse nível de público excluirão automaticamente os IDs no segmento de supressão global de suas células de saída (a menos que a supressão global seja explicitamente desativada para um fluxograma específico). Por padrão, os fluxogramas têm a supressão global ativada para que nenhuma ação precise ser efetuada para qualquer supressão global configurada que será aplicada.

Uma exceção para o padrão de supressão global que está sendo ativada é o fluxograma que contém o processo Criar Segmento que criou o próprio segmento estratégico global. Nesse caso, a supressão global é sempre desativada (apenas para o nível de público no qual o segmento de supressão global está sendo criado).

Nota: Observe também que executar Consulta de Teste nos processos Selecionar, Extrair ou Público não leva em consideração nenhuma supressão global.

Comutando Públicos com Supressões Globais

Se você estiver comutando de Público 1 para Público 2 em um fluxograma e tiver uma supressão global definida para cada um desses níveis de público, o segmento de supressão global para Público 1 será aplicado à tabela de entrada e o segmento

de supressão global para Público 2 será aplicado à tabela de saída.

Desativando Supressões Globais

Você só poderá desativar supressões globais para fluxogramas individuais tiver as permissões adequadas. Se não tiver as permissões adequadas, não poderá alterar a configuração e deverá executar o fluxograma com a configuração existente.

Um administrador pode conceder permissões de substituição de supressão global para usuários específicos para que eles possam projetar e executar campanhas especiais que são permitidas para contatar normalmente IDs suprimidos, por exemplo, IDs em um grupo de extensão universal.

Para Desativar Supressões Globais para um Fluxograma

1. Abra o fluxograma para edição.
2. Clique no ícone **Admin** e selecione **Configurações Avançadas**.
3. Na janela Configurações Avançadas, marque a caixa de opção **Desativar Supressões Globais neste Fluxograma**.
4. Clique em **OK**.

Sobre Hierarquias de Dimensão

Uma hierarquia de dimensão é um conjunto de consultas de seleção SQL que podem ser aplicadas a qualquer lista de IDs. Como segmentos estratégicos, as hierarquias de dimensão podem ser disponibilizadas globalmente em um processo Selecionar ou usadas como base para construir cubos.

Entre as dimensões mais comumente especificadas estão tempo, geografia, produto, departamento e canal de distribuição. No entanto, você pode criar qualquer tipo de dimensão que melhor esteja relacionada ao seu negócio ou campanha.

Como os blocos de construção de cubos, as dimensões se tornam a base para uma variedade de relatórios (vendas totais em todos os produtos em níveis de agregação crescentes, análises tabulares de custos versus vendas por região etc). As dimensões não são limitadas a um único cubo; elas podem ser usadas em muitos cubos.

Uma hierarquia de dimensão é composta de diversos *níveis*, que, por sua vez, são compostos de *elementos de dimensão* ou apenas *elementos*.

O Campaign suporta dimensões que são compostas de um número infinito de níveis e elementos, bem como:

- Pontos de dados construídos como entradas para a criação de relatório analítico do cliente e seleção visual
- Rolagens em um número ilimitado de categorias para suportar a capacidade de drill down. (As dimensões devem ter a rolagem livre nos limites, portanto, os elementos devem ser mutuamente exclusivos e não sobrepostos.)

Exemplos: Hierarquias de Dimensão

Os seguintes dois exemplos ilustram uma hierarquia de dimensão básica que deve ser criada em seu datamart e depois mapeada no Campaign.

Exemplo: Hierarquia de Dimensão por Idade

Nível mais baixo: (21–25), (26–30), (31–35), (36–45), (45–59), (60+)

Rolagens: *Jovem* (18–35), *Meia Idade* (35–59), *Terceira Idade* (60+)

Exemplo: Hierarquia de Dimensão por Receita

Nível mais baixo: >$100,000, $80,000–$100,000, $60,000–$80,000, $40,000–$60,000

Rolagens: *Alto (> $100,000), Médio ($60,000–$100,000), Baixo (< $60,000)* (> $100,000), ($60,000–$100,000), (< $60,000)

Criando Hierarquias de Dimensão

Para usar dimensões no Campaign, você deve fazer o seguinte:

- Definir e criar uma dimensão hierárquica em uma tabela ou arquivo simples delimitado em seu datamart
- Mapear essa tabela de dimensão hierárquica ou arquivo simples para uma dimensão no Campaign

Nota: Uma dimensão hierárquica é criada no datamart pelo administrador do sistema do Campaign ou por membros da equipe de consultoria do IBM e é uma operação externa para o Campaign. Além disso, observe que o nível mais baixo de dimensão hierárquica deve usar SQL bruta ou uma expressão *pura* do IBM (sem macros customizadas, segmentos estratégicos ou campos derivados) para definir os elementos individuais.

Quando essa dimensão hierárquica é então mapeada no Campaign, oCampaign executa esse código para executar as diversas rolagens.

Para Mapear uma Dimensão Hierárquica para uma Dimensão do Campaign

Nota: As seguintes instruções assumem que uma dimensão hierárquica já existe em seu datamart.

Nota: Como em quase todos os casos as dimensões serão usadas para criar cubos, talvez você queira criar dimensões a partir de um fluxograma na área **Sessões** do aplicativo.

1. Acesse a janela Hierarquias de Dimensão de um dos seguintes locais:
   - Em um fluxograma no modo **Editar**, clique no ícone **Admin** e selecione **Hierarquias de Dimensão**.
   - Na página Configurações Administrativas, selecione **Gerenciar Hierarquias de Dimensão**.

   A janela Hierarquias de Dimensão aparece.
2. Clique em **Nova Dimensão**.

   A janela Editar Dimensão aparece.
3. Insira as seguintes informações sobre a dimensão que você está criando:
   - Nome da dimensão
   - Descrição
   - O número de níveis na dimensão (na maioria dos casos, ele deve corresponder aos níveis na dimensão hierárquica do datamart para o qual você está mapeando essa dimensão).

- Se você estiver usando essa dimensão como base para um cubo, verifique se a caixa de opção **Elementos São Mutuamente Exclusivos** está marcada (o Campaign marca essa opção por padrão). Caso contrário, você receberá um erro ao usar essa dimensão para criar um cubo, pois os valores nos elementos não poderão ser sobrepostos em um cubo.

4. Clique em **Mapear Tabela**.

   A janela Editar Definição da Tabela aparece.
5. Selecione uma das seguintes opções:
   - Mapear para arquivo existente
   - Mapear para tabela existente no banco de dados selecionado.

   Continue com as etapas para mapear uma tabela. Para obter detalhes, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

   Nota: Ao mapear tabelas para hierarquias de dimensão, os nomes de campos "Level1_Name," "Level2_Name" etc devem existir na tabela para que o mapeamento seja bem-sucedido.

   Ao concluir o mapeamento da tabela para a dimensão, a janela Editar Dimensão aparece com as informações de dimensão da nova dimensão.
6. Clique em **OK**.

   A janela Hierarquias de Dimensão aparece com a dimensão recentemente mapeada visível.
7. Para armazenar uma hierarquia de dimensão para que ela fique disponível para uso futuro e não precise ser recriada, clique em **Salvar** na janela Hierarquias de Dimensão.

Para Atualizar uma Hierarquia de Dimensão

O Campaign não suporta atualizações automáticas de hierarquias de dimensão. Se os dados subjacentes forem alterados, será necessário atualizar as hierarquias de dimensão manualmente.

Nota: Os cubos são constituídos de dimensões baseadas em segmentos estratégicos, portanto, você deve atualizar as dimensões sempre que segmentos estratégicos forem atualizados.

1. Acesse a janela Hierarquias de Dimensão de um dos seguintes locais:
   - Em um fluxograma no modo **Editar**, clique no ícone **Admin** e selecione **Hierarquias de Dimensão**.
   - Na página Configurações Administrativas, selecione **Gerenciar Hierarquias de Dimensão**.

   A janela Hierarquias de Dimensão aparece.
2. Clique em **Atualizar Todas**.

   Nota: Para atualizar dimensões individuais, selecione as dimensões e clique em **Atualizar**.

Para Carregar uma Hierarquia de Dimensão Armazenada

1. Acesse a janela Hierarquias de Dimensão de um dos seguintes locais:
   - Em um fluxograma no modo **Editar**, clique no ícone **Admin** e selecione **Hierarquias de Dimensão**.
   - Na página Configurações Administrativas, selecione **Gerenciar Hierarquias de Dimensão**.

A janela Hierarquias de Dimensão aparece.

2. Destaque as hierarquias de dimensão que você deseja carregar e clique em **Carregar**.

Sobre Cubos

Um cubo é a segmentação simultânea de uma lista de IDs (geralmente um segmento estratégico) por consultas fornecidas por diversas hierarquias de dimensão. Depois que o cubo é criado, é possível visualizar relatórios entre guias do segmento que fazem drill nas duas dimensões do cubo a qualquer momento.

Antes de poder criar um cubo, é necessário executar as seguintes tarefas preliminares:

- Criar um segmento estratégico
- Criar dimensões que estão baseadas no segmento estratégico
- As seguintes diretrizes se aplicam aos cubos:
- As métricas do cubo podem ser definidas como qualquer expressão do Campaign com as seguintes restrições:
  - É possível especificar um número ilimitado de métricas NUMÉRICAS adicionais e o Campaign calculará o mínimo, o máximo, a soma e a média delas. As métricas selecionadas podem ser campos derivados ou campos derivados persistentes.
  - A função de agregação na contagem de célula (min, max, avg, % de número total etc) é calculada automaticamente.
  - A função de agregação em um valor de atributo (por exemplo, avg(age)) calcula automaticamente o mínimo, o máximo, a soma e a média.
  - As expressões que contêm diversos valores de atributos (por exemplo, (attribute1 + attribute2)) são suportadas em campos derivados.
  - O processo Cubo suporta campos derivados e campos derivados persistentes.
  - As expressões Groupby (por exemplo, (groupby_where (ID, balance, avg, balance, (trxn_date > reference_date)))) são suportadas em campos derivados.
  - Expressões envolvendo variáveis do usuário (definidas no mesmo fluxograma do processo de cubo E expostas a Marketing Distribuído) são suportadas em campos derivados persistentes e derivados. (Para obter mais informações sobre Marketing Distribuído, consulte o *Guia do Usuário de Marketing Distribuído*.)
  - Expressões que usam SQL bruta são suportadas em um campo derivado que usa uma macro customizada de SQL bruta
  - Expressões que usam uma macro customizada são suportadas em um campo derivado.
- Embora os cubos sejam compostos de até três dimensões, as métricas podem ser exibidas apenas para duas dimensões por vez. A terceira dimensão não exibida ainda é calculada e armazenada no servidor, mas não é usada na seleção/criação de relatório visual desse relatório específico.
- Os cubos podem ser construídos nas células, bem como em segmentos (que, por exemplo, podem ser criados no nível de transação). No entanto, se um cubo for criado em uma célula, ele estará disponível apenas nesse fluxograma. Por essa razão, você pode querer basear cubos em segmentos estratégicos.
- A menos que suas tabelas estejam normalizadas, a definição de dimensões com um relacionamento de muitos para muitos com o nível de público pode produzir resultados inesperados. O algoritmo de cubo usado pelo Campaign conta com tabelas normalizadas. Antes de selecionar e construir um cubo,

normalize os dados rolando-os para cima (para o nível do cliente por meio de uma sessão de preparação de dados, por exemplo).

Nota: Se você construir um cubo em dimensões não normalizadas, as contagens de soma estarão incorretas nos relatórios de tabulação cruzada, devido à forma que o Campaign processa os IDs de dimensão. Se você precisar usar dimensões não normalizadas, construa cubos com apenas duas dimensões e use transações com a métrica de nível mais baixo das dimensões não normalizadas, em vez de usar IDs de clientes, pois a soma da transação estará correta.

- Ao criar uma dimensão de cubo, é necessário fornecer à dimensão um nome, um nível de público e uma tabela para correspondência com essa dimensão. Depois, ao trabalhar em um fluxograma de sessão ou campanha, mapeie essa dimensão da mesma forma que faria ao mapear uma tabela de banco de dados.
- Os cubos devem ser construídos quando usuários não os tiverem acessando, geralmente após horas úteis e nos finais de semana.

Capítulo 12. Relatórios

O Campaign fornece relatórios para ajudar o gerenciamento de campanha e de oferta. Alguns relatórios são projetados para ser usados durante a fase de design do fluxograma. Outros relatórios o ajudam a analisar as respostas de contato e a efetividade geral da campanha.

Os seguintes relatórios padrão estão incluídos com o Campaign:

- **Relatórios de célula do fluxograma**. Para acessar esses relatórios, abra um fluxograma no modo Editar e clique no ícone **Relatórios** na barra de ferramentas do fluxograma. Consulte o "Relatórios de Células do Fluxograma" na página 224.
- **Relatórios Crosstab de Segmento**. Para acessar esses relatórios, selecione **Analítica da Campanha** no menu **Analítica**. Consulte o "Relatórios Tabela Cruzada de Segmento" na página 230.
- **Calendário de Campanhas**. Para acessar esse relatório, selecione **Analítica da Campanha** no menu **Analítica**. Consulte o "Calendário de campanhas" na página 231.

Muitos relatórios adicionais também são fornecidos:

- O Pacote de Relatórios do Campaign fornece relatórios de exemplo para uso com o Campaign. Esses relatórios estão se o Campaign estiver integrado com o IBM Cognos. Para acessar esses relatórios, selecione **Analítica de Campanha** no menu **Analítica** ou use a guia **Analítica** para um objeto específico, como uma campanha ou oferta.
- Pacotes de relatórios para produtos relacionados (eMessage, Interagir ou Marketing Distribuído) também são fornecidos. Esses relatórios requerem que o Campaign esteja integrado com o IBM Cognos. É possível acessar estes relatórios na página **Analítica** para cada produto ou na guia **Analítica** para uma campanha ou oferta. Para obter mais informações, consulte a documentação desses produtos.

Para obter informações sobre como instalar e configurar os relatórios IBM Cognos, consulte o *Guia de Instalação e Configuração de Relatórios do IBM EMM*.

Tipos de Relatórios

O Campaign suporta três tipos gerais de relatórios:

- **Relatório no Sistema** — relatórios entre diversos objetos no Campaign. Esses relatórios são acessados a partir da página Análise da Campanha, que é ativada a partir do link Análise ou na área de janela de navegação principal. Por exemplo, nas pastas da página Análise da Campanha, é possível acessar o relatório Calendário da Campanha, que exibe todas as campanhas no sistema em um formato de calendário.
- **Relatórios Específicos de Objetos** — relatórios que pertencem a um objeto específico (uma campanha ou oferta). Esses relatórios são acessados através da guia Análise de um objeto. Por exemplo, a partir da guia Análise de uma campanha, é possível acessar o relatório Resumo do Desempenho da Campanha por Oferta, que fornece um resumo do desempenho da campanha e oferta com ofertas agrupadas pelas campanhas correspondentes.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

- **Relatórios de Células do Fluxograma** — relatórios que fornecem uma variedade de informações relacionadas às células em um determinado fluxograma em uma sessão ou campanha. Os relatórios de células podem ser acessados clicando no ícone **Relatórios** ao visualizar um fluxograma no modo Editar.

Nota: O acesso aos fluxogramas de um objeto, à guia Análise e à página Análise da Campanha dependem de suas permissões.

Portlets de Lista do Campaign

Esta seção descreve os portlets padrão do Campaign que estão disponíveis para uso em painéis, mesmo se o pacote de relatórios do Campaign não estiver instalado.

Relatório	Descrição
Meus Marcadores Customizados	Uma lista de links para websites ou arquivos criados pelo usuário que visualiza o relatório.
Minha Campanhas Recentes	Uma lista das campanhas mais recentes criadas pelo usuário que visualiza o relatório.
Minhas sessões recentes	Uma lista das sessões mais recentes criadas pelo usuário que visualiza o relatório.
Portlet Monitor da Campanha	Uma lista das campanhas executadas ou que estão atualmente em execução que foram criadas pelo usuário que visualiza o relatório.

Portlets de Relatórios do Campaign IBM Cognos

Esta seção descreve os portlets de painel que estão disponíveis no pacote de relatórios do Campaign.

Relatório	Descrição
Comparação de Retorno Sobre Investimento do Campaign	Um relatório do IBM Cognos que compara, em um alto nível, o ROI das campanhas criadas ou atualizadas pelo usuário que visualiza o relatório.
Comparação de Taxas de Resposta do Campaign	Um relatório do IBM Cognos que compara as taxas de resposta de uma ou mais campanhas criadas ou atualizadas pelo usuário que visualiza o relatório.
Comparação de Renda do Campaign por Oferta	Um relatório do IBM Cognos que compara a renda recebida na data por campanha que contém ofertas criadas ou atualizadas pelo usuário que visualiza o relatório.
Respostas de Ofertas nos Últimos 7 Dias	Um relatório do IBM Cognos que compara o número de respostas recebidas nos últimos 7 dias com base em cada oferta criada ou atualizada pelo usuário que visualiza o relatório.
Comparação de Taxa de Resposta da Oferta	Um relatório do IBM Cognos que compara a taxa de resposta por oferta criada ou atualizada pelo usuário que visualiza o relatório.
Divisão de Resposta da Oferta	Um relatório do IBM Cognos que mostra as diversas ofertas ativas criadas ou atualizadas pelo usuário que visualiza o relatório, divididas por status.

Trabalhando com Relatórios

As seguintes seções fornecem informações sobre como usar relatórios no Campaign.

Acessando e Visualizando Relatórios

O acesso aos relatórios depende de suas permissões de acesso a um objeto ou função. Por exemplo, se você não tiver permissões para editar fluxogramas, não poderá acessar os relatórios de célula de um fluxograma.

Os relatórios são acessíveis a partir destas seções do Campaign:

- **O link Análise da Campanha no menu Análise** — este link abre a página Análise da Campanha, que exibe pastas para todos os relatórios no Campaign. Clique no link de uma pasta para visualizar subpastas ou listas de relatórios que você pode executar. Os relatórios são listados com uma data e hora modificados.
- **A guia Análise de um objeto** — exibe links para relatórios desta campanha, oferta ou segmento. Selecione o tipo de relatório para visualizar na lista suspensa **Tipo de Relatório** na parte superior direita da página.
- **Uma página de fluxograma no modo Editar** — O link **Relatórios** na parte superior da página abre os relatórios da célula do fluxograma. O acesso a relatórios da célula e a capacidade de exportar relatórios da célula dependem das suas permissões de acesso.

Para Visualizar Relatórios da Página Análise de Campanha

1. Selecione **Análise > Análise de Campanha**.

   A página Análise de Campanha aparece, exibindo pastas para os relatórios disponíveis no Campaign.
2. Clique na pasta que contém os relatórios que você deseja visualizar. Você verá uma página exibindo o conteúdo da pasta, incluindo subpastas, se houver alguma.
3. Clique no link do relatório que deseja visualizar. Se ele permitir a filtragem, a janela Parâmetro do Relatório será aberta.
4. Selecione um ou mais objetos nos quais filtrar o relatório. Observe que apenas os objetos específicos aos quais você tem acesso aparecerão para seleção. Para os relatórios que permitem seleções de diversos objetos, selecione diversos objetos pressionando a tecla **Ctrl** ao selecionar.
5. Quando concluir a seleção de objetos do relatório, clique em **Gerar o Relatório**. O relatório é exibido na mesma janela.

Para Visualizar Relatórios da Guia Análise de uma Campanha

1. Selecione a campanha na qual deseja relatar. A página Resumo da Campanha aparecerá.
2. Clique na guia **Análise**. A lista suspensa Tipo de Relatório será exibida na parte superior direita da página.
3. Selecione o tipo de relatório que deseja visualizar na lista suspensa. O relatório é exibido na mesma janela.

Para Visualizar Relatórios da Célula de um Fluxograma

O acesso aos relatórios de células depende de suas permissões. Por exemplo, se você não tiver permissões para editar ou revisar (editar sem salvar) fluxogramas, não poderá acessar os relatórios de células do fluxograma. Além disso, você deve ter acesso explícito para visualizar ou exportar relatórios de células. Consulte o

Guia do Administrador do *Campaign* para obter informações sobre permissões de relatório de células para a Função Administrativa definida pelo sistema.

1. Abra um fluxograma no modo **Editar**.
2. Clique no ícone **Relatórios** na barra de ferramentas da janela do fluxograma.

   A janela Relatórios Específicos da Célula é aberto. Por padrão, o relatório Lista de Células é exibido.
3. Use a lista **Relatório a Visualizar** para selecionar um relatório diferente. Use os controles na parte superior do relatório para imprimir, exportar ou executar outras operações específicas para esse relatório.

   Para obter descrições dos relatórios e seus controles disponíveis, consulte "Relatórios de Células do Fluxograma" na página 224.

Controles de Relatório

Ao gerar um relatório para visualização, os controles e informações a seguir estão disponíveis:

- **Hora de Geração do Relatório** — exibido à direita inferior da página do relatório.
- **Data de Geração do Relatório** — exibido à esquerda inferior da página do relatório.
- **Controle Parte Superior/Parte Inferior** — clique nesses links para exibir a parte superior ou inferior do relatório. Exibido somente se o relatório atual se estender por mais de uma página.
- **Controle Subir Página/Descer Página** — clique nesses links para exibir a página anterior ou a próxima do relatório. Exibido somente se o relatório atual se estender por mais de uma página.

A Barra de Ferramentas Relatórios

Nota: A barra de ferramentas Relatórios é exibida somente para relatórios gerados pelo Cognos. Não está disponível para os relatórios de calendário ou segmento, nem para os relatórios de célula dentro de fluxogramas.

Quando um relatório é gerado, você vê a barra de ferramentas Relatórios, a partir da qual é possível executar as tarefas a seguir:

- **Manter esta Versão**: Enviar o relatório por email
- **Realizar Drill Down/Drill Up**: Usado para relatórios que suportam drilling dimensional.
- **Links Relacionados**: Usado para relatórios que suportam drilling dimensional.
- **Formato de Visualização**: O formato de visualização padrão para relatórios é HTML. É possível escolher outros formatos de visualização na lista suspensa. O ícone de visualização de formato muda dependendo da opção de visualização atualmente selecionada.

Para Enviar um Relatório por Email

Esta opção requer que o servidor SMTP seja configurado para trabalhar com o Cognos. Se esse recurso não estiver disponível, consulte o administrador de relatórios.

Se você adquirir a licença do Cognos com seus produtos IBM , a opção para incluir um link no relatório não será suportada. Para usar esse recurso, deverá adquirir uma licença integral para o Cognos.

1. Depois que a execução do relatório for concluída, clique em **Manter Esta Versão** na barra de ferramentas de Relatórios e selecione Enviar Relatório por Email na lista suspensa. Você verá a página de opções de email, na qual especificará os destinatários do email e o texto opcional da mensagem.
2. Para enviar o relatório como um anexo no email, selecione a caixa de opção **Anexar o Relatório** e limpe a caixa de opção **Incluir um Link no Relatório**.
3. Clique em **OK**. A solicitação é enviada para seu servidor de email.

Visualizando Relatórios em Vários Formatos

Nota: Nem todos os relatórios podem ser visualizados em todos os formatos. Por exemplo, relatórios que usam diversas consultas não podem ser visualizados nos formatos CSV ou XML.

O visualizador de relatório permite visualizar o relatório nestes formatos:

- HTML
- PDF
- Excel
- CSV
- XML

Visualizar um Relatório em Formato HTML

HTML é a visualização padrão para relatórios. Se estiver visualizando um relatório em outro formato, é possível alternar de volta para HTML clicando no ícone **Formato de Visualização** na barra de ferramentas Relatórios e selecionando **Visualizar em Formato HTML** na lista suspensa. Após a página ser atualizada, é possível usar os controles de Relatório para navegar pelo relatório, se se estender por mais de uma página.

Visualizar um Relatório em Formato PDF

Após gerar um relatório, clique no ícone **Formato de Visualização** na barra de ferramentas Relatórios e selecione **Visualizar no Formato PDF** na lista suspensa. A página é atualizada e o relatório exibido no formato PDF. É possível salvar ou imprimir o relatório usando os controles do leitor de PDF.

Visualizar um Relatório em Formato Excel

Após gerar um relatório, clique no ícone Formato de Visualização na barra de ferramentas Relatórios, em seguida, use as Opções de Visualização no Excel. Quando questionado, especifique se deseja abrir ou salvar o arquivo:

- Para visualizar o relatório sem salvá-lo, clique em Abrir. O relatório é exibido como uma única página no formato do Excel.
- Para salvar o relatório, clique em Salvar e siga os prompts.

Visualizar um Relatório em Formato CSV (Comma-Separated Value)

Após gerar um relatório, clique no ícone **Formato de Visualização** na barra de ferramentas Relatórios, clique em **Opções de Visualização no Excel** e selecione **Visualizar em Formato CSV** na lista suspensa. Uma nova janela é aberta. Você verá uma janela perguntando se deseja abrir ou salvar o arquivo.

- Para visualizar o relatório sem salvá-lo, clique em **Abrir**. O relatório é exibido como uma única página em um formato de planilha.
- Para salvar o relatório, clique em **Salvar**. A janela Salvar como é aberta. Navegue até o local onde deseja salvar o arquivo e insira um nome no campo **Nome do Arquivo**. (Por padrão, o arquivo é salvo como um arquivo .xls.) Clique em **Salvar**. Quando o arquivo concluir o salvamento, você verá a janela Download Concluído.

Visualizar um Relatório em Formato XML

Após gerar um relatório, clique no ícone Formato de Visualização na barra de ferramentas Relatórios e selecione Visualizar no Formato XML na lista suspensa. A página é atualizada e o relatório exibido como XML na mesma janela.

Executando Relatórios Novamente

Os relatórios são gerados na origem de dados para que reflitam os dados mais recentes. Se você acha que os dados foram alterados desde a última execução do relatório que você deseja visualizar e quiser visualizar uma versão atualizada, poderá executar novamente o relatório.

Lista de Relatórios do Campaign

O Campaign fornece os seguintes relatórios padrão:

- "Relatórios de Células do Fluxograma"
- "Relatórios Tabela Cruzada de Segmento" na página 230
- "Calendário de campanhas" na página 231

Relatórios adicionais, que servem como exemplos, são fornecidos no Pacote de Relatórios do Campaign. Os relatórios de exemplo estão disponíveis se o Campaign estiver integrado com o IBM Cognos. Os tópicos a seguir fornecem informações sobre os relatórios de exemplo:

- "Relatórios de Listagens de Campanhas e Ofertas" na página 231
- "Relatórios de Desempenho" na página 231

Para obter informações sobre como instalar e configurar os relatóriosIBM Cognos, consulte o *Guia de Instalação e Configuração de Relatórios IBM EMM*.

Para obter informações detalhadas sobre os itens de dados, consultas e expressões usados em cada relatório, consulte o documento *Especificações de Relatórios do IBM Campaign*.

Relatórios de Células do Fluxograma

Os relatórios de células fornecem uma variedade de informações relacionadas às células em um fluxograma específico em uma sessão ou campanha. Todos os relatórios de células podem ser acessados a partir do menu Relatórios quando você visualiza um fluxograma no modo Editar.

O Campaign suporta os seguintes tipos de relatórios de células:

- "Relatório Lista de Células" na página 225
- "Relatório Perfil da Variável da Célula" na página 225
- "Relatório Tabela Cruzada da Variável da Célula" na página 227
- "Relatório Conteúdo da Célula" na página 228
- "Relatório Cascata de Célula" na página 229

Para Imprimir e Exportar Relatórios de Célula

É possível imprimir qualquer relatório de célula ou exportá-lo em uma planilha do Excel clicando no botão **Imprimir** ou **Exportar** na parte superior da página Relatórios Específicos da Célula.

Relatório Lista de Células

Os relatórios Lista de Células fornecem informações sobre todas as células usadas no fluxograma atual. As informações são resultado das saídas de células de todos os processos executados no fluxograma.

Para Gerar um Relatório Lista de Células:

1. Abra um fluxograma no modo Editar.
2. Clique no ícone **Relatórios** na barra de ferramentas.

   A janela dos Relatórios Específicos de Célula se abre com o relatório Lista de Células exibido por padrão. Cada célula no fluxograma corresponde a uma linha no relatório.

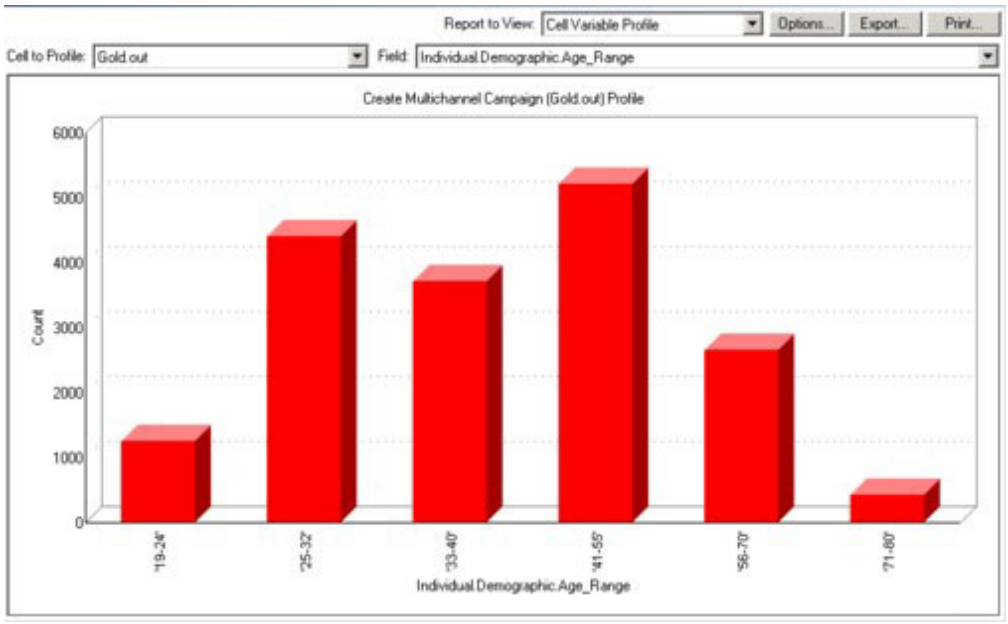
   O relatório mostra dados da última execução do fluxograma. A coluna Status indica o tipo de execução de fluxograma, como Execução de Teste ou Execução de Produção.
3. Para classificar a exibição, clique em um cabeçalho de coluna no relatório.
4. Para alterar a exibição, abra o menu Opções e selecione **Visualização em Árvore** ou **Visualização de Tabela**:
   - **Visualização em Árvore**: visualize as células do fluxograma em uma hierarquia de pastas. Os níveis nessa visualização representam os níveis e os relacionamentos no fluxograma. Expanda ou reduza cada nível para mostrar ou ocultar os itens abaixo dele.

     Se o fluxograma contiver processos de Mesclagem, eles serão codificados por cor em todo o relatório. Por exemplo, Merge1 é vermelho e Merge2 é azul. Células pais e filhos de cada processo de Mesclagem também são codificadas por cor para que você possa facilmente identificá-las, independentemente de como a lista é classificada. Por exemplo, se Merge1 é vermelho, o campo **ID da célula** é vermelho para todos os processos-filhos e processos-pais de Merge1.
   - **Visualização de Tabela**: Visualize as células do fluxograma em um formato de tabela (padrão).

Relatório Perfil da Variável da Célula

O relatório Perfil da Variável da Célula exibe os dados associados a uma variável de uma célula especificada. Por exemplo, a seguinte figura mostra a célula Gold.out (para aqueles clientes com cartões de crédito Gold) da campanha Retenção de Diversos Canais. A variável Intervalo de Idade é exibida para mostrar o intervalo de idade daqueles que pertencem à célula Gold.out.

Relatório Perfil da Variável da Célula



Para Gerar um Relatório Perfil de Variável da Célula:

1. Abra um fluxograma existente no modo **Editar** ou crie um novo fluxograma.
2. Clique no ícone **Relatórios**. A janela Relatórios Específicos da Célula aparece, com o relatório Lista de Células exibido por padrão. Cada célula no fluxograma é exibida em uma linha no relatório.
3. Selecione **Perfil de Variável da Célula** na lista suspensa **Relatório para Visualizar**.
4. Selecione a célula da qual deseja criar perfil na lista suspensa **Célula para Criar Perfil**.
5. Selecione um campo no qual criar perfil da célula selecionada, na lista suspensa **Campo**.
6. O Campaign gera um perfil de variável da célula com base na célula e campo selecionados.
7. (Opcional) Para modificar a exibição do relatório, clique em Opções. Você verá a janela Opções do Relatório, na qual é possível selecionar a partir das seguintes opções:
   - Número de Compartimentos - Insira o número de compartimentos que deseja que o relatório exiba. Os valores dos campos junto com o eixo horizontal são organizados em compartimentos. Se o número especificado for menor que o número de valores de campos diferentes, alguns campos serão unidos em um compartimento. O padrão é 25.
   - Perfil por Metatipo — Clique para criar o perfil por metadados. Para obter mais informações sobre a criação de perfil por metadados, consulte Criando Perfil por Metatipo. Essa opção é ativada por padrão.
   - Visualizar Tabela — Visualize o relatório em um formato de tabela. Cada compartimento é representado como uma linha, com a contagem de cada compartimento como uma coluna.
   - Visualizar Plotagem — Visualize o relatório como um gráfico. Esta é a opção padrão. Ao visualizar um relatório bi ou tridimensional, é possível clicar nele com o botão direito do mouse para acessar mais opções de exibição.
   - Mostrar Segunda Célula — Se mais de uma célula estiver disponível para a criação de perfil, selecione essa opção para visualizar uma segunda célula no

relatório. Ao selecionar essa opção, aparecerá uma lista suspensa da qual é possível selecionar uma célula adicional para criar perfil. As duas células são então exibidas lado a lado no formato gráfico.

Relatório Tabela Cruzada da Variável da Célula

O relatório Tabela Cruzada da Variável da Célula exibe detalhes de uma célula com perfil por dois campos simultaneamente. O relatório divide cada campo selecionado em diversos compartimentos e o tamanho da caixa em cada intersecção representa o número relativo de IDs de clientes que possuem os atributos selecionados. Por exemplo, na seguinte figura, dois registros da célula Gold.out possuem perfil: fundos (Indiv._Total_Funds) por nome (First_Name). Outro exemplo pode ser tempo por quantia adquirida.

Nota: O processo do qual a célula é gerada deve ser totalmente configurado e deve ser executado com êxito para criar o perfil da célula.

Relatório Tabela Cruzada da Variável da Célula

Para Gerar um Relatório Tabela Cruzada da Variável de Célula:

1. Abra um fluxograma existente no modo **Editar** ou crie um novo fluxograma.
2. Clique no ícone **Relatórios**. A janela Relatórios Específicos da Célula aparece, com o relatório Lista de Células exibido por padrão. Cada célula no fluxograma é exibida em uma linha no relatório.
3. Selecione **Tabela Cruzada de Variável da Célula** na lista suspensa **Relatório para Visualizar**.
4. Selecione uma célula na lista suspensa **Célula**.
5. Selecione campos (variáveis) para criar o perfil das listas suspensas **Campo 1** e **Campo 2**.

   O Campaign gera o relatório com base em suas seleções.
6. (Opcional) Para modificar a exibição do relatório, clique em Opções. Você verá a janela Opções do Relatório, na qual é possível selecionar a partir das seguintes opções:

- Número de Compartimentos - Altere o número de compartimentos exibidos. Os valores dos campos junto com o eixo horizontal são organizados em compartimentos. Se o número especificado for menor que o número de valores de campos diferentes, alguns campos serão unidos em um compartimento. O padrão é 10.
- Perfil por Metatipo — Clique para criar o perfil por metadados. Para obter mais informações sobre a criação de perfil por metadados, consulte Criando Perfil por Metatipo. Essa opção é ativada por padrão.
- Visualizar Tabela — Selecione para visualizar o relatório como uma tabela.
- Visualizar Plotagem 2D — Selecione para visualizar o relatório como um gráfico de plotagem 2D (o padrão). Ao visualizar um relatório bi ou tridimensional, é possível clicar com o botão direito do mouse no relatório para acessar uma matriz das opções de exibição.
- Visualizar Plotagem 3D — Selecione para visualizar o relatório como um gráfico de plotagem 3D. Ao visualizar um relatório bi ou tridimensional, é possível clicar com o botão direito do mouse no relatório para acessar uma matriz das opções de exibição.
- Exibição de Célula 1 — Selecione a forma na qual as informações da célula serão exibidas no eixo X. Para determinados campos numéricos, é possível selecionar campos para operar no menu suspenso Campo de Valor.
- Campo de Valor — (Para Exibição da Célula 1 e Exibição da Célula 2). Inclua uma variável na variável existente na qual o perfil está sendo criado. Essa segunda variável aparecerá como uma caixa na caixa que representa a primeira variável.

Relatório Conteúdo da Célula

O relatório Conteúdo da Célula exibe os detalhes dos registros em uma célula. É possível exibir valores de qualquer origem de tabela definida no nível de público atual. Esse relatório é útil para a verificação de resultados de execuções.

Para Gerar um Relatório Conteúdo da Célula:

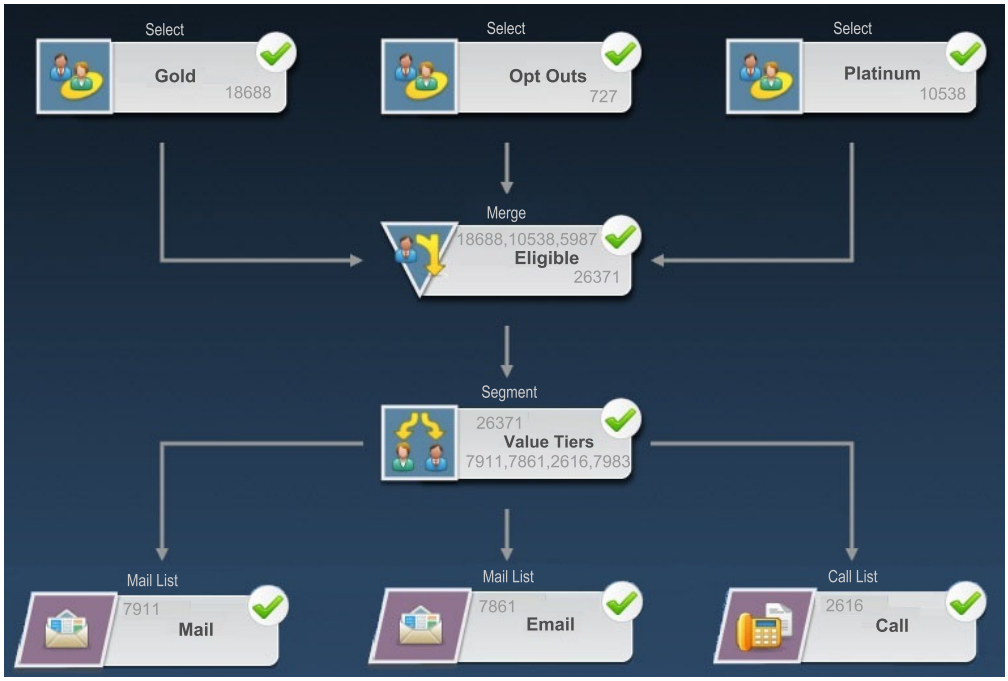
1. Abra um fluxograma existente no modo Editar ou crie um novo fluxograma.
2. Clique no ícone **Relatórios**. A janela Relatórios Específicos da Célula aparece, com o relatório Lista de Células exibido por padrão. Cada célula no fluxograma é exibida em uma linha no relatório.
3. Selecione **Conteúdo da Célula** na lista suspensa **Relatório para Visualizar**.
4. Selecione uma célula na lista suspensa **Célula para Visualizar**.
5. (Opcional) Para modificar a exibição do relatório, clique em **Opções**. Você verá a janela Opções do Relatório, na qual é possível selecionar a partir das seguintes opções:
   - Máx. número de linhas para visualização — Alterar o número máximo de linhas que o relatório exibe. O padrão é 100.
   - Campos para Visualizar — Selecione os campos para visualizar no relatório selecionando campos na área Campos Disponíveis e incluindo-os na área Campos para Visualizar.
   - Ignorar Registros com IDs Duplicados — Opte por ignorar registros com campos duplicados. Isso será útil se você estiver usando tabelas não normalizadas. Essa opção está desativada por padrão.

   Nota: O número do campo de registros possui um limite máximo de 10000.

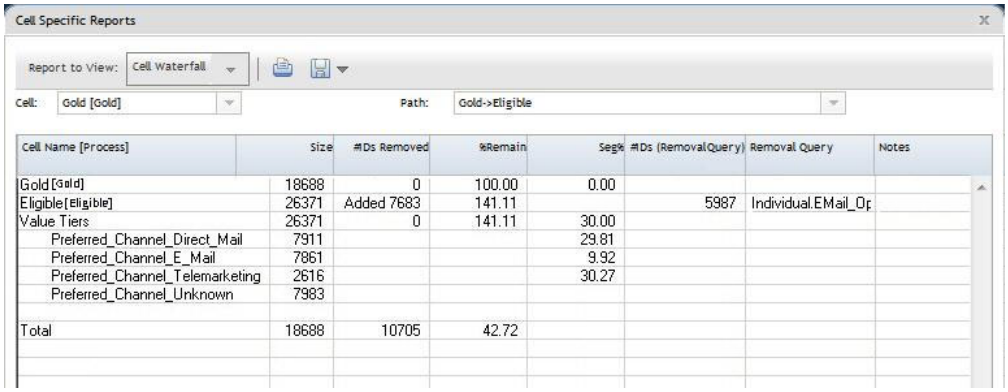
Relatório Cascata de Célula

O relatório Cascata de Células mostra a queda de membros do público à medida que as células entram e saem através de diversos processos em um fluxograma. Esse relatório identifica processos que afetam o volume de saída e fornece detalhes sobre a saída por porcentagem e quantidade. Use os relatórios Cascata de Células para refinar as contagens de destino visualizando a queda incorrida por cada critério sucessivo.

O exemplo a seguir mostra um fluxograma para uma campanha de Retenção de Diversos Canais. O relatório a seguir analisa a saída do processo de Seleção denominado "Gold".



O relatório Cascata de Células, baseado nesse fluxograma, é mostrado na figura a seguir. O processo (de Seleção) Gold é analisado porque ele está selecionado na lista de **Células**. A lista **Caminho** não é relevante neste exemplo porque a célula Gold tem apenas um caminho nesse fluxograma (de Gold para Elegível). Se a caixa de processo Gold forneceu saída para outros processos no fluxograma, é possível usar a lista de **Caminhos** para olhar outras sequências.



Cell Name [Process]	Size	#Ds Removed	%Remain	Seg%	#Ds (RemovalQuery)	Removal Query	Notes
Gold [Gold]	18688	0	100.00	0.00			
Eligible [Eligible]	26371	Added 7683	141.11		5987	Individual.EMail_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 célula é identificada pelo Nome da Célula de Saída e pelo Nome do Processo (em colchetes) designados na guia Geral do diálogo de configuração do processo.

Este relatório mostra os IDs na célula Gold são transmitidos ao processo de Mesclagem denominado Elegível. Como resultado do processo de Mesclagem, um número de IDs é acrescido (do processo de Seleção Platinum). As colunas de Consulta de Remoção indicam que alguns IDs também foram removidos. Neste exemplo, o processo de Opção pelo Não Recebimento no fluxograma removeu clientes que não escolheram receber comunicações por email. Portanto, o resultado da mesclagem das células Gold e Platinum é menor que a soma das duas células. Em seguida, os IDs Elegíveis são passados para um processo de Segmentação denominado Camadas de Valor. O processo de Segmentação divide os IDs Elegíveis em diversos canais de contato.

A linha Total no relatório Cascata de Células mostra o número total de IDs removidos da célula de saída Gold. Ela também mostra o número e a porcentagem de IDs Gold que permanecem.

Para Gerar um Relatório Cascata de Células:

1. Abra um fluxograma no modo Editar.
2. Clique no ícone **Relatórios** na barra de ferramentas da janela do fluxograma. A janela Relatórios Específicos da Célula é aberto.
3. Selecione **Cascata de Células** na lista **Relatório para Visualizar**.
4. Selecione a célula que deseja analisar na lista **Célula**.
5. Se a célula estiver conectada a diversos processos de recebimento de dados, use a lista de **Caminhos** para selecionar qual caminho no fluxograma você deseja analisar.
6. (Opcional) Utilize o ícone de **Impressão** para imprimir o relatório.
7. (Opcional) Utilize o ícone **Exportar** para salvar ou abrir o relatório como um arquivo de valores separados por vírgula (csv). Designe um nome de arquivo, mas não inclua um caminho ou extensão. Se desejar incluir cabeçalhos de coluna no arquivo CSV, marque **Incluir Rótulos da Coluna**.

   Se escolher salvar o arquivo, você será solicitado a fornecer um caminho e terá a oportunidade de alterar o nome do arquivo.

Relatórios Tabela Cruzada de Segmento

Os relatórios Tabela Cruzada de Segmento são acessados a partir da seção Análise do Campaign e consiste dos seguintes relatórios individuais:

- "Análise da tabela de referência cruzada do segmento"
- "Análise do perfil do segmento" na página 231

Análise da tabela de referência cruzada do segmento

O relatório Análise de Tabela Cruzada do Segmento calcula informações detalhadas sobre quaisquer duas dimensões em um cubo, conforme definido em um processo Cubo, e exibe os resultados no formato tabular. Esse relatório permite fazer drill nas células e criar um processo Selecionar que pode então ser usado em um fluxograma de campanha ou sessão.

Apenas segmentos estratégicos ou células que fazem parte de um cubo estão disponíveis para análise no relatório Análise de Tabela Cruzada de Segmento.

Análise do perfil do segmento

O relatório Análise de Perfil de Segmento calcula e exibe a contagem das dimensões de um segmento estratégico. As informações são exibidas nas visualizações tabulares e gráficas. Apenas segmentos estratégicos que fazem parte de um cubo estão disponíveis para análise no relatório Análise de Perfil de Segmento.

Calendário de campanhas

O relatório Calendário das Campanhas permite visualizar as datas de início e encerramento da campanha em um calendário.

Relatórios de Listagens de Campanhas e Ofertas

Os relatórios de listagens de campanhas e ofertas estão disponíveis apenas com a instalação de relatórios do IBM e do pacote de relatórios do Campaign. Para obter informações sobre como instalar e configurar relatórios do IBM , consulte o guia de instalação e o *Guia do Administrador do IBM Campaign*.

Os relatórios de listagens de campanhas e ofertas são acessados a partir da seção Análise do Campaign e consistem dos seguintes relatórios individuais:

- "Resumo da campanha"
- "Listagens de campanhas da oferta"

Resumo da campanha

O relatório Resumo da Campanha fornece uma visão geral de todas as campanhas que foram criadas. Ele lista o código da campanha, a data de criação, as datas de início e encerramento, a data da última execução e o objetivo de cada campanha.

Listagens de campanhas da oferta

O relatório Listagens da Campanha de Oferta lista campanhas agrupadas por ofertas. Ele lista o código da campanha, iniciativa, as datas de início e encerramento e a data da última execução.

Relatórios de Desempenho

Relatórios de desempenho são fornecidos com o Pacote de Relatórios do Campaign. Estes relatórios estão disponíveis apenas se o Campaign estiver integrado com o IBM Cognos. Para obter informações sobre como instalar e configurar relatórios, consulte o *Guia de Instalação e Configuração de Relatórios do IBM EMM*.

Para obter exemplos da saída de relatórios de desempenho, consulte o documento Especificações de Relatórios do IBM Campaign.

Para acessar os relatórios de desempenho, selecione **Análise da Campanha** no menu **Analítica** ou use a guia **Analítica** para um objeto específico, como uma campanha ou oferta.

Os tópicos a seguir fornecem informações sobre os relatórios de desempenho:

- "Resumo Financeiro da Oferta "What If"" na página 232
- "Extensão de Resposta de Oferta Detalhada da Campanha" na página 232
- "Resumo Financeiro da Campanha por Oferta (Real)" na página 232
- "Desempenho da Oferta da Campanha por Mês" na página 232
- "Comparação do Desempenho da Campanha" na página 232

- “Comparação do Desempenho da Campanha (com Renda)” na página 233
- “Comparação de Desempenho da Campanha por Iniciativa” na página 233
- “Resumo do Desempenho da Campanha por Célula” na página 233
- “Resumo do Desempenho da Campanha por Célula (com Renda)” na página 233
- “Resumo do Desempenho da Campanha por Célula e Iniciativa” na página 233
- “Resumo do Desempenho da Campanha por Célula e Oferta” na página 233
- “Resumo do Desempenho da Campanha por Célula e Oferta (Com Renda)” na página 233
- “Resumo do Desempenho da Campanha por Oferta” na página 234
- “Resumo do Desempenho da Campanha por Oferta (com Renda)” na página 234
- “Desempenho da Oferta por Dia” na página 234
- “Comparação do Desempenho da Oferta” na página 234
- “Métricas de Desempenho da Oferta” na página 234
- “Resumo do Desempenho da Oferta por Campanha” na página 234

Resumo Financeiro da Oferta “What If”

O relatório Resumo Financeiro da Oferta “What If” calcula o desempenho financeiro hipotético da oferta com base em sua entrada. Você especifica parâmetros para avaliar cenários de taxas de respostas diferentes. O relatório calcula o desempenho financeiro de seis cenários, aumentando com base na taxa de resposta especificada e no incremento da taxa de resposta. Por exemplo, se você especificar uma taxa de resposta de 2% e um incremento de taxa de resposta de 0,25%, o relatório retornará dados de desempenho para seis cenários com taxas de resposta de 2% a 3,25%.

Você pode, opcionalmente, alterar parâmetros no relatório “what-if”, como custo por contato, custo fixo de cumprimento da oferta e renda por resposta.

Extensão de Resposta de Oferta Detalhada da Campanha

O relatório Extensão de Resposta de Oferta Detalhada da Campanha fornece dados de desempenho da campanha para tipos diferentes de respostas. Ele lista todas as ofertas associadas a uma campanha e o número de respostas para cada tipo de resposta.

Resumo Financeiro da Campanha por Oferta (Real)

O relatório Resumo Financeiro da Campanha por Oferta (Real) fornece dados financeiros para ofertas nas campanhas. Ele inclui dados como custos do contato, renda bruta, lucro líquido e ROI.

Desempenho da Oferta da Campanha por Mês

O relatório Desempenho da Oferta da Campanha mostra o desempenho da campanha de um mês especificado com dados de desempenho para cada oferta na campanha. Ele lista o número de ofertas fornecidas, número de transações de respostas e taxa de resposta do mês especificado.

Comparação do Desempenho da Campanha

O relatório Comparação do Desempenho da Campanha compara o desempenho financeiro das campanhas. Ele inclui dados como transações de respostas e taxa de resposta, número de respondentes exclusivos e taxa do respondente. Ele também inclui informações de levantamento sobre o grupo de controle.

Comparação do Desempenho da Campanha (com Renda)

O relatório Comparação do Desempenho da Campanha (com Renda) compara o desempenho financeiro das campanhas selecionadas. Ele inclui dados como transações de respostas, taxa de resposta, número de respondentes exclusivos, taxa do respondente e renda real. Ele também inclui informações opcionais de levantamento sobre o grupo de controle.

Comparação de Desempenho da Campanha por Iniciativa

O relatório Comparação do Desempenho da Campanha por Iniciativa compara o desempenho financeiro das campanhas selecionadas por suas iniciativas. Ele inclui dados como transações de respostas e taxa de resposta, número de respondentes exclusivos e taxa do respondente. Ele também inclui informações opcionais de levantamento sobre o grupo de controle.

Resumo do Desempenho da Campanha por Célula

O relatório Resumo do Desempenho da Campanha por Célula fornece dados de desempenho para campanhas com células agrupadas por campanhas correspondentes. Ele inclui dados como o número de ofertas fornecidas, número de transações de respostas, taxa de resposta, número de respondentes exclusivos e taxa do respondente. Ele também inclui informações de levantamento sobre o grupo de controle.

Resumo do Desempenho da Campanha por Célula (com Renda)

O relatório Resumo do Desempenho da Campanha por Célula (com Renda) fornece dados de desempenho para campanhas selecionadas com células agrupadas por campanhas correspondentes. Ele inclui dados como o número de ofertas fornecidas, número de transações de respostas, taxa de resposta, número de respondentes exclusivos, taxa do respondente e renda real. Ele também inclui informações opcionais de levantamento sobre o grupo de controle.

Nota: Esse relatório requer o campo Renda adicionalmente rastreado na tabela do histórico de respostas.

Resumo do Desempenho da Campanha por Célula e Iniciativa

O relatório Resumo do Desempenho da Campanha por Célula e Iniciativa fornece dados de desempenho para campanhas selecionadas com células agrupadas por campanhas e iniciativas correspondentes. Ele inclui dados como o número de ofertas fornecidas, número de transações de respostas, taxa de resposta, número de respondentes exclusivos e taxa do respondente. Ele também inclui informações opcionais de levantamento sobre o grupo de controle.

Resumo do Desempenho da Campanha por Célula e Oferta

O relatório Resumo do Desempenho da Campanha por Célula e Oferta fornece uma forma de ver o desempenho da campanha por oferta e célula no mesmo relatório. Cada campanha é listada, junto com cada célula e nomes de ofertas associados. Para cada combinação de célula e oferta, o relatório mostra o número de ofertas fornecidas, o número de transações de respostas, a taxa de resposta, o número de destinatários exclusivos e respondentes e a taxa de respondentes. Ele também inclui informações de levantamento sobre o grupo de controle.

Resumo do Desempenho da Campanha por Célula e Oferta (Com Renda)

O relatório Resumo do Desempenho da Campanha por Célula e Oferta (Com Renda) fornece uma forma de ver o desempenho da campanha por oferta e célula no mesmo relatório, junto com as informações de renda. Cada campanha é listada, junto com cada célula e nomes de ofertas associados. Para cada combinação de

célula e oferta, o relatório mostra o número de ofertas fornecidas, o número de transações de respostas, a taxa de resposta, o número de destinatários exclusivos e respondentes e a taxa de respondentes, mais renda. Ele também inclui informações de levantamento sobre o grupo de controle.

Nota: Esse relatório requer o campo Renda adicionalmente rastreado na tabela do histórico de respostas.

Resumo do Desempenho da Campanha por Oferta

O relatório Resumo do Desempenho da Campanha por Oferta fornece um resumo do desempenho da campanha e oferta com ofertas selecionadas agrupadas por campanhas correspondentes. Ele inclui dados como o número de ofertas fornecidas, número de transações de respostas, taxa de resposta, número de respondentes exclusivos e taxa do respondente. Ele também inclui informações de levantamento sobre o grupo de controle.

Resumo do Desempenho da Campanha por Oferta (com Renda)

O relatório Resumo do Desempenho da Campanha por Oferta (com Renda) fornece um resumo do desempenho da oferta para campanhas selecionadas. Ele inclui dados como o número de ofertas fornecidas, número de transações de respostas, taxa de resposta, número de respondentes exclusivos, taxa do respondente e renda real. Ele também inclui informações opcionais de levantamento sobre o grupo de controle.

Desempenho da Oferta por Dia

O relatório Desempenho da Oferta por Dia mostra o desempenho da oferta por um intervalo de datas ou data especificada. Ele lista o número de ofertas fornecidas, número de transações de respostas e taxa de resposta durante a data especificada ou intervalo de datas.

Comparação do Desempenho da Oferta

O relatório Comparação do Desempenho da Oferta compara o desempenho de ofertas selecionadas. Ele inclui dados como o número de ofertas fornecidas, número de transações de respostas, taxa de resposta, número de respondentes exclusivos e taxa do respondente. Ele também inclui informações de levantamento sobre o grupo de controle.

Métricas de Desempenho da Oferta

O relatório Métricas de Desempenho da Oferta compara o desempenho das ofertas selecionadas com base em diversos atributos de resposta, como Melhor Correspondência, Correspondência Fracionária e Diversas Correspondências. Ele também inclui informações opcionais de levantamento sobre o grupo de controle e diferenças de porcentagem entre diversas taxas de atribuição.

Resumo do Desempenho da Oferta por Campanha

O relatório Resumo do Desempenho da Oferta fornece um resumo do desempenho das ofertas selecionadas por campanha. Ele inclui dados como o número de ofertas fornecidas, número de transações de respostas, taxa de resposta, número de respondentes exclusivos e taxa do respondente. Ele também inclui informações de levantamento sobre o grupo de controle.

Apêndice. Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign

Nomes de objetos no Campaign podem ter requisitos específicos. Alguns caracteres especiais não são suportados em nenhum nome de objeto do Campaign. Além disso, alguns objetos possuem restrições de nomenclatura específicas.

Nota: Se você transmitir nomes de objetos para seu banco de dados (por exemplo, se usar uma variável de usuário que contém um nome de fluxograma), deverá garantir que o nome de objeto contenha apenas caracteres suportados por seu banco de dados específico. Caso contrário, receberá um erro de banco de dados.

Caracteres Especiais Não Suportados

Não use nenhum dos caracteres listados na seguinte tabela de nomes destes objetos:

- campanhas
- fluxogramas
- pastas
- ofertas
- listas de ofertas
- segmentos
- sessões

Tabela 20. Caracteres Especiais Não Suportados

Caractere	Descrição
%	Por cento
*	Asterisco
?	Ponto de Interrogação
|	Barra Vertical (|)
:	Dois pontos
,	Vírgula
<	Símbolo de Menor que
>	Símbolo de Maior que
&	E Comercial (Símbolo)
\	Barra Invertida
/	Barra
“	Aspas Duplas

Objetos Sem Restrições de Nomenclatura

Os seguintes objetos no Campaign não possuem restrições para caracteres usados em seus nomes:

- níveis de público (nomes de *campos* de nível de público com restrições de nomenclatura)

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

- nomes de *exibição* de atributos customizados (nomes *internos* de atributos customizados possuem restrições de nomenclatura)
- modelos de ofertas

Objetos com Restrições de Nomenclatura Específicas

Os seguintes objetos no Campaign possuem restrições específicas em seus nomes:

- Nomes *internos* de atributo customizado (nomes de *exibição* de atributo customizado não têm restrições de nomenclatura)
- Nomes de *campos* de nível de público (os nomes de nível de público não possuem restrições de nomenclatura)
- Células
- Campos derivados
- Nomes de tabela de usuários e de campo

Para esses objetos, os nomes devem:

- Conter apenas caracteres alfabéticos ou numéricos ou o caractere sublinhado (_)
- Começar com um caractere alfabético

Para idiomas não baseados no Latim, o Campaign suporta todos os caracteres que são suportados pela codificação de sequência configurada.

Nota: Os nomes de campos derivados possuem restrições adicionais. Para obter detalhes, consulte "Restrições de Nomenclatura para Campos Derivados" na página 185.

Entrando em Contato com o Suporte Técnico do IBM

Se encontrar um problema que não puder resolver consultando a documentação, o contato de suporte designado da sua empresa pode registrar uma chamada com o suporte técnico do IBM . Use as informações nessa seção para assegurar que o seu problema seja resolvido com eficiência e êxito.

Se você não for um contato de suporte designado na sua empresa, entre em contato com o seu administrador do IBM para obter informações.

Informações a Reunir

Antes de entrar em contato com o suporte técnico do IBM , reúna as seguintes informações:

- Uma breve descrição da natureza do seu problema.
- Mensagens de erros detalhadas que você consulta quando ocorre o problema.
- Etapas detalhadas para reproduzir o problema.
- Arquivos de log, arquivos de sessão, arquivos de configuração e arquivos de dados relacionados.
- Informações sobre o seu produto e ambiente do sistema, que você pode obter conforme descrito em "Informações do Sistema".

Informações do Sistema

Ao ligar para o suporte técnico do IBM , você pode ser solicitado a fornecer informações sobre o seu ambiente.

Se o seu problema não impedi-lo de efetuar login, muitas dessas informações estarão disponíveis na páginas Sobre, que fornece informações sobre os seus aplicativos IBM instalados.

É possível acessar a página Sobre selecionando **Ajuda > Sobre**. Se a página Sobre não estiver acessível, é possível obter o número da versão de qualquer aplicativo IBM visualizando o arquivo `version.txt` localizado sob o diretório de instalação para cada aplicativo.

Informações de Contato para o Suporte Técnico do IBM

Para obter as maneiras de entrar em contato com o suporte técnico IBM , consulte o website Suporte Técnico do Produto IBM : (http://www-947.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request).

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

Avisos

Estas informações foram desenvolvidas para produtos e serviços oferecidos nos Estados Unidos.

É possível que a IBM não ofereça os produtos, serviços ou recursos discutidos nesta publicação em outros países. Consulte um representante IBM local para obter informações sobre produtos e serviços disponíveis atualmente em sua área. Qualquer referência a produtos, programas ou serviços IBM não significa que apenas produtos, programas ou serviços IBM possam ser utilizados. Qualquer produto, programa ou serviço funcionalmente equivalente, que não infrinja nenhum direito de propriedade intelectual IBM poderá ser utilizado em substituição. Entretanto, a avaliação e verificação da operação de qualquer produto, programa ou serviço não IBM são de responsabilidade do Cliente.

A IBM pode ter patentes ou solicitações de patentes pendentes relativas a assuntos tratados nesta publicação. O fornecimento desta publicação não garante ao Cliente nenhum direito sobre tais patentes. Pedidos de licença devem ser enviados, por escrito, para:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil
Av. Pasteur, 138-146
Botafogo
Rio de Janeiro, RJ
CEP 22290-240

Para pedidos de licença relacionados a informações de DBCS (Conjunto de Caracteres de Byte Duplo), entre em contato com o Departamento de Propriedade Intelectual da IBM em seu país ou envie pedidos de licença, por escrito, para:

Intellectual Property Licensing
Legal and Intellectual Property Law
IBM Japan, Ltd.
19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku
Tokyo 103-8510, Japan

O parágrafo a seguir não se aplica ao Reino Unido ou qualquer outro país em que tais disposições não estejam de acordo com a legislação local: A INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FORNECE ESTA PUBLICAÇÃO "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA", SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, MAS A ELAS NÃO SE LIMITANDO, AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE NÃO-INFRAÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO. Alguns países não permitem a exclusão de garantias expressas ou implícitas em certas transações; portanto, essa disposição pode não se aplicar ao Cliente.

Essas informações podem conter imprecisões técnicas ou erros tipográficos. Periodicamente são feitas alterações nas informações aqui contidas; tais alterações serão incorporadas em novas edições da publicação. A IBM pode, a qualquer momento, aperfeiçoar e/ou alterar os produtos e/ou programas descritos nesta publicação, sem aviso prévio.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

Referências nestas informações a Web sites não IBM são fornecidas apenas por conveniência e não representam de forma alguma um endosso a esses Web sites. Os materiais contidos nesses Web sites não fazem parte dos materiais desse produto IBM e a utilização desses Web sites é de inteira responsabilidade do Cliente.

A IBM pode utilizar ou distribuir as informações fornecidas da forma que julgar apropriada sem incorrer em qualquer obrigação para com o Cliente.

Licenciados deste programa que desejam obter informações sobre este assunto com objetivo de permitir: (i) a troca de informações entre programas criados independentemente e outros programas (incluindo este) e (ii) a utilização mútua das informações trocadas, devem entrar em contato com:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil
Av. Pasteur, 138-146
Botafogo
Rio de Janeiro, RJ
CEP 22290-240

Tais informações podem estar disponíveis, sujeitas a termos e condições apropriados, incluindo em alguns casos o pagamento de uma taxa.

O programa licenciado descrito nesta publicação e todo o material licenciado disponível são fornecidos pela IBM sob os termos do Contrato com o Cliente IBM, do Contrato de Licença de Programa Internacional IBM ou de qualquer outro contrato equivalente.

Todos os dados de desempenho aqui contidos foram determinados em um ambiente controlado. Portanto, os resultados obtidos em outros ambientes operacionais podem variar significativamente. Algumas medidas podem ter sido tomadas em sistemas em nível de desenvolvimento e não há garantia de que estas medidas serão as mesmas em sistemas disponíveis em geral. Além disso, algumas medidas podem ter sido estimadas por extrapolação. Os resultados reais podem variar. Os usuários deste documento devem verificar os dados aplicáveis para seu ambiente específico.

As informações relativas a produtos não IBM foram obtidas junto aos fornecedores dos respectivos produtos, de seus anúncios publicados ou de outras fontes disponíveis publicamente. A IBM não testou estes produtos e não pode confirmar a precisão de seu desempenho, compatibilidade nem qualquer outra reivindicação relacionada a produtos não IBM. Dúvidas sobre os recursos de produtos não IBM devem ser encaminhadas diretamente a seus fornecedores.

Todas as declarações relacionadas aos objetivos e intenções futuras da IBM estão sujeitas a alterações ou cancelamento sem aviso prévio e representam apenas metas e objetivos.

Todos os preços IBM mostrados são preços de varejo sugeridos pela IBM, são atuais e estão sujeitos a alteração sem aviso prévio. Os preços do revendedor podem variar.

Estas informações contêm exemplos de dados e relatórios utilizados nas operações diárias de negócios. Para ilustrá-los da forma mais completa possível, os exemplos

podem incluir nomes de indivíduos, empresas, marcas e produtos. Todos estes nomes são fictícios e qualquer semelhança com nomes e endereços utilizados por uma empresa real é mera coincidência.

LICENÇA DE DIREITOS AUTORAIS:

Estas informações contêm programas de aplicativos de exemplo na linguagem fonte, ilustrando as técnicas de programação em diversas plataformas operacionais. O Cliente pode copiar, modificar e distribuir estes programas de exemplo sem a necessidade de pagar à IBM, com objetivos de desenvolvimento, utilização, marketing ou distribuição de programas aplicativos em conformidade com a interface de programação de aplicativo para a plataforma operacional para a qual os programas de exemplo são criados. Esses exemplos não foram testados completamente em todas as condições. Portanto, a IBM não pode garantir ou implicar a confiabilidade, manutenção ou função destes programas. Os programas de exemplo são fornecidos "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", sem garantia de nenhum tipo. A IBM não se responsabiliza por quaisquer danos decorrentes do uso dos programas de exemplo.

Se estas informações estiverem sendo exibidas em cópia eletrônica, as fotografias e ilustrações coloridas podem não aparecer.

Marcas Registradas

A IBM, o logotipo IBM e ibm.com são marcas ou marcas registradas da International Business Machines Corp., registradas em muitos países em todo mundo. Outros nomes de empresas, produtos e serviços podem ser marcas registradas ou marcas da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas registradas IBM está disponível na web em “Informações de Copyright e Marca Registrada” no endereço www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Considerações sobre Política de Privacidade e Termos de Uso

Os produtos de Software IBM, incluindo software como soluções de serviços, (“Ofertas de Software”) podem suar cookies ou outras tecnologias para coletar informações sobre o uso do produto, para ajudar a melhorar a experiência do usuário final, para ajustar as interações com o usuário final ou para outras finalidades. Um cookie é uma parte de dados que um website pode enviar ao navegador, que pode, então, ser armazenado no computador como uma tag que identifica o computador. Em muitos casos, nenhuma informação pessoal é coletada por esses cookies. Se uma Oferta de Software que você está usando permitir coletar informações pessoais por meio de cookies e tecnologias semelhantes, nós o informaremos sobre os detalhes específicos abaixo.

Dependendo das configurações implementadas, essa Oferta de Software pode usar cookies de sessão e persistentes que coletam o nome de usuário de cada usuário e outras informações pessoais para fins de gerenciamento de sessão, usabilidade do usuário aprimorada ou outras finalidades de rastreamento de uso ou funcionais. Esses cookies podem ser desativados, mas sua desativação irá também eliminar a funcionalidade que eles ativam.

Várias jurisdições regulam a coleta de informações pessoais por meio de cookies e tecnologias semelhantes. Se as configurações implementadas para essa Oferta de Software fornecer a você como cliente a capacidade de coletar informações pessoais de usuários finais via cookies e outras tecnologias, você deverá buscar sua própria

orientação jurídica sobre as leis aplicáveis a essa coleta de dados, incluindo quaisquer requisitos para fornecer aviso e consentimento onde apropriado.

A IBM requer que os Clientes (1) forneçam um link claro e visível para os termos de uso do website do Cliente (por exemplo, política de privacidade) que inclua um link para a coleta de dados e as práticas de uso da IBM e do Cliente, (2) notifiquem que os cookies e os indicadores de gifs/web claros estão sendo colocados no computador do visitante pela IBM em nome do Cliente juntamente com uma explicação da finalidade de tal tecnologia, e (3) à extensão exigida pela lei, obtenham consentimento dos visitantes do website antes do posicionamento dos cookies e limpem os indicadores de gifs/web posicionados pelo Cliente ou pela IBM em nome do Cliente nos dispositivos do visitante do website

Para obter mais informações sobre o uso de várias tecnologias, incluindo cookies, para essas finalidades, consulte IBM's Online Privacy Statement em: http://www.ibm.com/privacy/details/us/en seção intitulada "Cookies, Web Beacons and Other Technologies."

Impresso no Brasil