IBM Campaign
Versão 9 Release 1
Abril de 2014

Guia do Usuário

IBM

Observação

Antes de utilizar estas informações e o produto suportado por elas, leia as informações em “Avisos” na página 263.

Esta edição se aplica à versão 9, release 1, modificação 0 do IBM Campaign e a todas as liberações e modificações subsequentes, até que seja indicado de outra forma em novas edições.

© Copyright IBM Corporation 1998, 2013.

Índice

Capítulo 1. Visão Geral do IBM Campaign 1
Conceitos do IBM Campaign 1
Introdução aoIBM Campaign 3
Nome de Usuário e Senha 4
Sua Função e Permissões 4
Níveis de Segurança no Campaign 4
Efetuando login no IBM EMM 4
Para configurar sua página inicial 6
Roteiro de Documentação do IBM Campaign . . . 6

Capítulo 2. Integração do IBM Campaign com Outros Produtos IBM 9
Visão Geral da Integração de Oferta do eMessage com o IBM Campaign 9
Visão Geral da Integração do IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition com o IBM Campaign 11
Visão Geral da Integração do IBM Marketing Operations com o IBM Campaign 11
Sobre Campanhas de Legado 12
Capacidade de Gerenciamento de Ofertas em Sistemas Integrados do Marketing Operations–Campaign 12
Introdução à Utilização de Dados do IBM Digital Analytics em Campanhas de Marketing 13

Capítulo 3. Gerenciamento de campanha 15
Antes de Iniciar a Criação de Campanhas 15
Exemplo: Campanha de Retenção de Diversos Canais 16
Acessando Campanhas 18
Criando Campanhas 19
Editando Campanhas 19
Organizando Campanhas em Pastas 20
Imprimindo Campanhas 21
Excluir Campanhas 21
Como usar grupos de controle para medir os resultados da campanha 22
Associação de Células de Controle para Células de Destino. 23
Navegando de uma Campanha de Legado Vinculada para um Projeto do Marketing Operations 23

Capítulo 4. Gerenciamento de fluxograma 25
Visão Geral da Área de Trabalho do Fluxograma . . 25
Ajustando a Aparência do Fluxograma 26
Visão Geral do Processo 27
Criando fluxogramas 28
Considerações de design do fluxograma 29
Execuções de Teste de Fluxogramas 29
Testando um Fluxograma. 30
Testando uma Ramificação do Fluxograma . . . 30
Validação do Fluxograma. 31
Validando fluxogramas 31
Executando Fluxogramas 31
Executando um Fluxograma 32
Executando uma Ramificação do Fluxograma . . 32
Pausando uma Execução do Fluxograma . . . 33
Parando uma Execução do Fluxograma 33
Continuando uma Execução de Fluxograma Interrompida 33
Configurando uma Execução do Fluxograma Pausada 33
Resolução de problemas de erros de tempo de execução 34
Copiando fluxogramas 34
Editando fluxogramas 35
Abrindo um Fluxograma para Edição. 35
Editando as Propriedades de um Fluxograma . . 35
Visualizando Fluxogramas no Modo Somente Leitura 36
Visualizando Dois Fluxogramas Lado a Lado . . . 36
Revisando fluxogramas 37
Excluindo fluxogramas 38
Imprimindo Fluxogramas. 38
Analisando a Qualidade de suas Seleções de Fluxograma 38
Exibindo Informações sobre Todas as Células em um Fluxograma (Relatório Lista de Células) . . 39
Criando o Perfil de uma Característica de uma Célula (Relatório Perfil de Variável da Célula) . . 40
Criando o Perfil de Duas Características de uma Célula Simultaneamente (Relatório Crosstab de Variável de Célula) 41
Exibindo o Conteúdo das Células (Relatório de Conteúdo da Célula) 42
Analisando Célula em Cascata nos Processos de Recebimento de Dados (Relatório Células em Cascata) 42
Imprimindo ou Exportando Relatórios de Células de Fluxograma 45

Capítulo 5. Configuração do processo 47
Tipos de processo 47
Processos de manipulação de dados 47
Processo de Execução 48
Processos de otimização 48
Lista de Processos do Campaign 49
Origens de Dados para Processos 50
Manipulando caixas de processo nos fluxogramas 51
Incluindo Processos nos Fluxogramas. 52
Determinando o Status de um Processo 54
Conectando Processos aos Fluxogramas 54
Excluindo uma Conexão entre Dois Processos . . 56
Copiando Processos em um Fluxograma. . . . 56
Copiando Processos entre Fluxogramas 56
Movendo Processos nos Fluxogramas. 57

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

Excluindo Processos de Fluxogramas 58
Executando ou Testando um Processo 58
O Processo de Seleção 59
Selecionando uma Lista de Contatos 59
Destinando Segmentos do IBM Digital Analytics nas Campanhas 61
O Processo de Mesclagem 64
Mesclando e Suprimindo os Contatos. 64
O Processo de Segmentação 66
Considerações sobre a segmentação 66
Segmentando Dados por Campo 67
Segmentando Dados com Consultas 72
O Processo de Amostra 73
Dividindo Contatos em Grupos de Amostra . . 73
Sobre a Calculadora de Tamanho de Amostra . . 75
O Processo de Público 76
Níveis de público 77
Economia doméstica 78
Quando Alternar os Níveis de Público 78
Exemplo: processo de Público 79
Exemplo: Filtrando registros 79
Alternando e Filtrando os Níveis de Público . . 80
O Processo de Extração 87
Exemplo: Extraindo dados da transação 88
Pré-requisitos para extração de dados de páginas de entrada do eMessage 89
Extraindo Subconjuntos de Dados para Processamento e Manipulação Adicional. . . . 89
O Processo de Captura Instantânea 93
Obtendo uma Captura Instantânea dos Dados . . 93
O Processo de Planejamento 96
Diferença entre o Processo de Planejamento do IBM Campaign e o IBM EMM Scheduler . . . 97
Acionador de entrada e saída 97
Planejando Processos de Planejamento em um Fluxograma em Execução. 99
O Processo de Cubo 100
Criando um Cubo Multidimensional de Atributos 101
O Processo de Criação de Segmento 102
Criando Segmentos para Uso Global em Diversas Campanhas 102
Associando Segmentos Estratégicos às Campanhas 104
O Processo de Lista de Correspondência 105
Configurando Processos de Contato (Lista de Correspondência ou Lista de Chamadas) . . . 105
O Processo de Lista de Chamadas 111
O Processo de Rastreamento 111
Rastreando o Histórico de Contatos 112
O Processo de Resposta 114
Atualizando o Histórico de Respostas 115
Campos de criação de perfil para visualizar valores de seus dados de usuário 117
Atualizando contas do perfil 118
Restringindo a entrada para criação de perfil 119
Desaprovando a criação de perfil 119
Alterando o número máximo de segmentos de perfil 120
Criando perfis de valores de campo por metatipo 120
Inserindo uma categoria de perfil em uma consulta 121
Imprimindo dados do perfil 121
Exportando o perfil de dados 121
Ignorando IDs duplicados na saída em processo 122

Capítulo 6. Usando consultas para selecionar os dados 125

Criando consultas com Apontar & Clicar 125
Criando consultas com o Text Builder 126
Criando consultas com o auxiliar de fórmula . . . 127
Criando consultas de SQL bruto 128
Diretrizes para consultas SQL 129
Especificando instruções SQL de pré ou pós-processamento 130
Usando os Tokens TempTable e OutputTempTable em Consultas SQL Brutas . . 131
Referenciando tabelas de extração em consultas SQL brutas 132
Como as consultas são avaliadas em processos do Campaign 133

Capítulo 7. Gerenciamento de oferta 135

Atributos de Oferta 135
Versões da Oferta 136
Modelos de Ofertas 137
Tratamentos 137
Criando Ofertas 138
Editando Ofertas 141
Ativos Digitais de Outros Produtos IBM EMM . . 141
Visualizando e Editando Ativos do eMessage que estão Vinculados a uma Oferta do Campaign 141
Introdução a Como Usar os Ativos do Marketing Operations em Ofertas de Campaign . 142
Designando Ofertas para Células em um Fluxograma 145
Associando Ofertas Relevantes às Campanhas . . 146
Produtos Relevantes para Ofertas. 147
Designando Produtos Relevantes a uma Oferta 147
Alterando a Lista de Produtos Relevantes de uma Oferta 148
Duplicando Ofertas 148
Duplicando uma oferta da página Ofertas . . . 148
Duplicando uma oferta a partir da página de Resumo da oferta 149
Agrupando Ofertas 149
Usando Atributos 149
Agrupando Ofertas em Pastas 150
Movendo Ofertas ou Listas de Ofertas 150
Tornando Ofertas ou Listas de Ofertas Obsoletas 150
Excluindo Ofertas ou Listas de Ofertas 151
Excluindo uma Oferta ou Lista de Ofertas . . . 152
Procurando por Ofertas 152
Procurando Ofertas com a **Procura Avançada** 152
Analisando as ofertas. 153
Listas de Ofertas 154
Listas de Ofertas Inteligentes 154
Listas de Ofertas Estatísticas 155
Segurança e Listas de Ofertas 155

Criando Listas de Ofertas Estáticas 155
Criando Listas de Ofertas Inteligentes 156
Editando Listas de Ofertas 156
Como tornar obsoletas as listas de ofertas . . . 157
Designando Lista de Ofertas para Células . . . 157

Capítulo 8. Gerenciamento da célula de destino. 159
Gerando Células em um Fluxograma 159
Limitando o Tamanho das Células de Saída . . . 160
Processos que obtêm entrada de uma célula de saída 160
Limitando o Tamanho da Célula de Saída com Base no Tamanho da Célula de Entrada . . . 161
Processos que Obtêm Entrada de uma Tabela 162
Aplicando Limitações de Tamanho da Célula de Saída da Execução de Teste. 163
Alterando o Valor Inicial aleatório da Seleção de Registros 164
Nomes e Códigos de Células 164
Exemplos: Cenários Restantes da Célula . . . 165
Alterando o Nome da Célula 167
Reconfigurando o Nome da Célula 168
Alterando o Código da Célula. 169
Sobre como Copiar e Colar Nomes e Códigos de Células 170
Planilhas de Célula de Destino 171
Gerenciando planilhas da célula de destino . . 172
Vinculando as células de fluxograma para um TCS 179

Capítulo 9. Histórico de contatos . . . 185
Visão Geral do Histórico de Contatos e de Níveis de Público 185
Como as Tabelas de Históricos de Contato São Atualizadas 186
Histórico de Tratamento (UA_Treatment) . . . 187
Histórico de Contatos Base (UA_ContactHistory) 188
Histórico de Contatos Detalhado (UA_DtlContactHist) 190
Histórico de Ofertas 190
Atualizando o Histórico de Contatos ao Realizar uma Execução de Produção 190
Cenário de Opções de Execução do Histórico 191
Especificando uma tabela de banco de dados para o log de contato 191
Especificando um arquivo de saída para log de contato 192
Desativando a Gravação no Histórico de Contatos 193
Limpando o histórico de contato e o histórico de respostas 194

Capítulo 10. Rastreamento de resposta da campanha 197
Como Rastrear Respostas para uma Campanha . . 198
Usando Diversos Fluxogramas de Rastreamento de Resposta 199
Rastreamento de Resposta Usando Códigos de Ofertas de Diversas Partes 201
Escopo de Datas para Rastreamento de Resposta 201
Rastreamento de Resposta para Controles 202
Rastreamento de Resposta para Ofertas Personalizadas 202
Tipos de Respostas 203
Categorias de Resposta 203
Respostas Diretas 204
Respostas Inferidas 206
Métodos de Atribuição 207
Melhor correspondência 207
Correspondência fracionária 208
Diversas Correspondências 208

Capítulo 11. Objetos armazenados 209
Campos derivados. 209
Restrições de Nomenclatura para Campos Derivados 209
Criando Campos Derivados 210
Criando um Campo Derivado a partir de um Campo Existente 210
Criando um Campo Derivado com Base em uma Macro 211
Tornando Campos Derivados Persistentes . . . 211
Armazenando campos derivados 214
Usando e gerenciando campos armazenados derivados 214
Variáveis de usuário 214
Criando Variáveis do Usuário 215
Macros customizadas. 216
Criando Macros Customizadas 216
Diretrizes para Usar Macros Customizadas . . 218
Organizando e Editando Macros Customizadas 220
Modelos 221
Copiando um Modelo para a Biblioteca de Modelos 221
Colando um Modelo a partir da Biblioteca de Modelos 221
Organizando e Editando Modelos 222
Catálogos de Tabelas Armazenados 222
Acessando Catálogos de Tabelas Armazenados 222
Editando os Catálogos de Tabelas 223
Excluindo Catálogos de Tabelas 223

Capítulo 12. Fluxogramas de Sessão 225
Visão Geral de Sessões 226
Criando Sessões 226
Incluindo Fluxogramas nas Sessões 226
Editando Fluxogramas de Sessão 226
Organizando Sessões em Pastas 227
Movendo Sessões 228
Visualizando Sessões 229
Editando Sessões 229
Excluindo Sessões 229
Sobre Segmentos Estratégicos 230
Melhorando o Desempenho dos Segmentos Estratégicos 230
Pré-requisitos para de Criação de Segmentos Estratégicos 231
Criando Segmentos Estratégicos 231
Visualizando Segmentos Estratégicos 232

Para Editar Detalhes de Resumo de um Segmento. 233
Para Editar um Fluxograma de Origem do Segmento Estratégico. 233
Executando Segmentos Estratégicos 233
Organizando Segmentos Estratégicos 234
Excluindo Segmentos Estratégicos 236
Sobre Supressões Globais e Segmentos de Supressão Global 237
Aplicando Supressões Globais. 237
Desativando Supressões Globais 238
Sobre Hierarquias de Dimensão 238
Exemplos: Hierarquias de Dimensão. 239
Criando Hierarquias de Dimensão 239
Atualizando uma Hierarquia da Dimensão . . 240
Carregando uma Hierarquia da Dimensão Armazenada. 241
Sobre Cubos. 241

Capítulo 13. Visão Geral de Relatórios do IBM Campaign 243
Usando relatórios durante o desenvolvimento do fluxograma 243
Usando relatórios para analisar campanhas e ofertas. 244
Lista de Relatórios do IBM Campaign 246
Relatórios de Desempenho para o IBM Campaign 248
Portlets de Relatório do IBM Cognos para Campaign 251
Portlets de Lista do Campaign. 252
Enviando Relatórios por Email 252
Executando Relatórios Novamente 253

Apêndice A. Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign . 255
Caracteres Especiais Não Suportados 255
Objetos Sem Restrições de Nomenclatura 255
Objetos com Restrições de Nomenclatura Específicas 256

Apêndice B. Empacotando arquivos de fluxograma para resolução de problemas. 257
Opções para empacotamento de dados do fluxograma 258

Entrando em Contato com o Suporte Técnico do IBM 261

Avisos 263
Marcas Registradas 265
Considerações sobre Política de Privacidade e Termos de Uso 265

Capítulo 1. Visão Geral do IBM Campaign

O IBM® Campaign é uma solução Enterprise Marketing Management (EMM) baseada na web que permite projetar, executar e analisar campanhas de marketing direto.

Os profissionais de marketing geralmente usam o Campaign das seguintes maneiras:

- Os administradores executam tarefas iniciais e em andamento, como o ajuste de definições de configuração, o mapeamento de tabelas de banco de dados e a definição de atributos e modelos de ofertas customizados.
- Os usuários criam e executam campanhas de marketing direto.

Para conduzir uma campanha de marketing, comece definindo ofertas para vários públicos-alvo. Em seguida, construa um fluxograma que forneça uma representação visual da lógica da campanha. Parte da construção de um fluxograma envolve associar ofertas aos públicos de destino.

À medida que você projeta suas campanhas, é possível acessar, mesclar e manipular dados de várias origens, incluindo bancos de dados relacionais e arquivos simples. Por exemplo, é possível selecionar dados de contato a partir de um banco de dados, mesclá-lo com dados do cliente a partir de um arquivo simples e, em seguida, suprimir, segmentar e criar uma amostra dos dados. Para acessar e manipular dados, o Campaign suporta o uso da SQL bruta, macros e funções. No entanto, não é necessário conhecer a SQL para utilizar o Campaign.

Após construir um fluxograma e designar ofertas para vários segmentos, você executa o fluxograma para gerar uma lista de contatos. Para controlar a sincronização de suas campanhas de marketing, é possível planejar campanhas diferentes para executar em vários momentos.

Durante o curso de uma campanha, um histórico de contato e um histórico de respostas são armazenados. O Campaign usa esse histórico para rastrear e analisar os resultados da campanha para que seja possível refinar suas campanhas ao longo do tempo.

O IBM Campaign consiste de um servidor de backend e de um servidor de aplicativos da web, além de segurança, autenticação e autorização que são fornecidas pelo IBM Marketing Platform.

Nota: OIBM Marketing Platform fornece um ponto de acesso e uma interface com o usuário comuns para o Campaign e outros aplicativos do IBM EMM, além de recursos relacionados à segurança e configuração.

Conceitos do IBM Campaign

Existem diversos conceitos básicos que podem ajudar no entendimento de como usar o IBM Campaign para criar e gerenciar as campanhas de marketing.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

Campanhas

Cada campanha de marketing é definida por um objetivo de negócios, uma iniciativa definida pela empresa específica para seu plano de marketing e um intervalo de data durante o qual a campanha é efetiva. Por exemplo, é possível criar uma campanha de retenção para fornecer uma oferta para os clientes que, do contrário, pode ser perdida devido à desistência.

Fluxogramas

Cada campanha de marketing consiste em um ou mais fluxogramas. Por exemplo, uma campanha de marketing pode consistir em um fluxograma que fornece ofertas para clientes selecionados e outro fluxograma para rastrear as respostas às ofertas, para relatório e análise.

Cada fluxograma utiliza uma ou mais origens de dados. Uma origem de dados contém informações sobre seus clientes, possíveis clientes ou produtos, para uso nas campanhas de marketing. Por exemplo, um fluxograma pode obter nomes e endereços de contato a partir de um banco de dados e extrair informações de não optar cláusula de outra origem.

Um fluxograma executa uma sequência de ações em seus dados de marketing. Para definir as ações, use os blocos de construção chamados *processos*, que você conecta e configura. Esses processos constituem o fluxograma.

Para implementar sua campanha, execute os fluxogramas. É possível executar cada fluxograma manualmente, por um planejador ou em resposta a algum acionador definido.

Os usuários licenciados do Interact podem usar o IBM 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 Interact*.

Processos

Cada fluxograma é composto por processos ou caixas de processo, que são configurados e conectados para executar tarefas específicas em uma campanha ou sessão. Por exemplo, um processo de Seleção pode selecionar clientes que você deseja utilizar como destino, e um processo de mesclagem pode combinar dois grupos distintos de público.

Configure e conecte os processos em cada fluxograma para arquivar os objetivos específicos de marketing. Por exemplo, um fluxograma pode consistir em processos que selecionam destinatários qualificados para uma campanha de mala direta, designar diversas ofertas para os destinatários e, em seguida, gerar uma lista de distribuição. Outro fluxograma pode rastrear os respondentes para sua campanha, a fim de poder calcular o retorno sobre investimento.

Sessões

As sessões fornecem uma maneira de criar artefatos de dados persistentes e globais para uso em todas as campanhas. Cada sessão contém pelo menos um fluxograma. Executar um fluxograma de sessão torna o resultado da sessão (os artefatos de dados) disponível globalmente para todas as campanhas.

Um uso típico de um fluxograma de sessão é criar *segmentos estratégicos*, que são segmentos que podem ser usados em campanhas diversas. Por exemplo, é possível criar segmentos estratégicos para optar ou não optar e, em seguida, usar esses segmentos em várias campanhas de marketing.

Ofertas

Uma oferta representa uma única mensagem de marketing, que pode ser entregue de várias maneiras. As ofertas são reutilizáveis:

- em diferentes campanhas
- em diferentes momentos
- para diferentes grupos de pessoas (células)
- como "versões" diferentes (ao variar os atributos parametrizados da oferta)

É possível designar ofertas para células de destino em fluxogramas usando um dos processos de contato, como Lista de Correspondência ou Lista de Chamadas. É possível rastrear os resultados da campanha ao capturar dados sobre clientes que receberam a oferta e aqueles que responderam.

Células

Uma célula é uma lista de identificadores, como IDs de cliente ou de possíveis clientes, do seu banco de dados. Crie células configurando e executando os processos de manipulação de dados nos fluxogramas. Por exemplo, um processo de Seleção pode gerar uma célula de saída que consiste em homens entre 25 e 34 anos.

Uma célula de saída pode ser usada como entrada para outros processos no mesmo fluxograma. Por exemplo, dois processos de Seleção podem selecionar clientes a partir de diferentes origens de dados. Um processo de Mesclagem de recebimento de dados pode então combinar os resultados.

Uma célula que possui uma oferta designada a ela é chamada de uma *célula de destino*. Uma célula de destino é um grupo de indivíduos homogêneos, conforme definido pelo nível de público, como clientes individuais ou contas domésticas.

Por exemplo, as células podem ser criadas para clientes de alto valor, clientes que preferem comprar na web, contas com pagamentos em tempo hábil, clientes que optaram por receber comunicações por email ou compradores fiéis repetidos. Cada célula que você criar pode ser tratada de modo diferente, recebendo diferentes ofertas ou comunicações por meio de diferentes canais.

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

Introdução aoIBM Campaign

Antes que um trabalho significativo possa ser feito no Campaign, alguma configuração inicial é necessária. 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.

Geralmente, essas tarefas são concluídas com a ajuda de um consultor do IBM . Após o trabalho inicial ser realizado, será possível projetar e executar campanhas adicionais e também refinar, expandir e construir campanhas iniciais, conforme necessário.

Para obter informações sobre a configuração e administração iniciais e contínuas, consulte o *Guia de Administração Campaign* e o *Guia do Administrador Campaign*.

Nome de Usuário e Senha

Para acessar o Campaign, você deve ter uma combinação de nome de usuário e senha criada no Marketing Platform 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.

Sua Função e Permissões

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

Níveis de Segurança no Campaign

No Campaign, as configurações de segurança controlam a sua capacidade de acessar as funções e os objetos com os quais é possível trabalhar.

A segurança no Campaign funciona em dois níveis.

- **Funcional –** Determina as ações que podem ser executadas sobre os tipos de objetos, com base nas funções às quais você pertence. A sua organização define essas funções na implementação. Cada função possui um conjunto de permissões associados a essa função que determinam quais ações um usuário pertencente a essa função pode executar. Por exemplo, se você for um usuário designado a uma função denominada "Administrador", você poderá ter permissões para mapear e excluir tabelas do sistema. Se você for um usuário designado a uma função denominada "Revisor", você 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. Em outras palavras, mesmo se você pertencer a uma função que possua permissões gerais par editar as campanhas, a segurança de nível de objeto do Campaign poderá ser configurada para que as campanhas que estiverem em determinadas pastas não possam ser acessadas. Por exemplo, se você pertencer à Divisão A, independentemente das suas funções funcionais, você poderá ter o acesso desaprovado ao conteúdo das pastas que pertencerem à Divisão B.

Efetuando login no IBM EMM

Use este procedimento para efetuar login no IBM EMM.

Antes de Iniciar

É necessário o seguinte.

- Uma conexão de intranet (rede) para acessar seu servidor do IBM EMM.
- Um navegador suportado instalado em seu computador.
- O nome de usuário e a senha para conectar-se ao IBM EMM.
- A URL para acessar o IBM EMM em sua rede.

A URL é:

`http://`*`host.domain.com:port`*`/unica`

em que

`host` é a máquina na qual o Marketing Platform está instalado.

`domain.com` é o domínio no qual a máquina host reside

`port` é o número da porta no qual o servidor de aplicativos do Marketing Platform está atendendo.

Nota: O procedimento a seguir assume que você está efetuando login com uma conta que possui acesso de Administrador ao Marketing Platform.

Procedimento

Acesse a URL do IBM EMM usando seu navegador.

- Se o IBM EMM estiver configurado para integração com o Windows Active Directory ou com uma plataforma de controle de acesso à web, e você estiver conectado a esse sistema, verá a página de painel padrão. Seu login foi concluído.
- Se você vir a tela de login, efetue login usando as credenciais do administrador padrão. Em um ambiente de partição única, use `asm_admin` com `password` como a senha. Em um ambiente com várias partições, use `platform_admin` com `password` como a senha.

  Um prompt solicita que você altere a senha. É possível inserir a senha existente, mas para uma boa segurança, você deve escolher uma nova senha.
- Se o IBM EMM estiver configurado para usar SSL, poderá ser solicitado que você aceite um certificado de segurança digital na primeira vez que se conectar. Clique em **Sim** para aceitar o certificado.

Se o seu login for bem-sucedido, o IBM EMM exibirá a página de painel padrão.

Resultados

Com as permissões padrão designadas às contas do administrador do Marketing Platform, é possível administrar contas do usuário e a segurança usando as opções listadas no menu **Configurações**. Para executar o mais alto nível de tarefas de administração para os painéis IBM EMM, você deve efetuar login como **platform_admin**.

Para configurar sua página inicial

A página inicial é aquela que é exibida quando você efetua login no IBM EMM. A página inicial padrão é o painel padrão, mas é possível especificar facilmente uma página inicial diferente.

Se você não quiser que uma página de painel seja exibida ao efetuar login pela primeira vez no IBM EMM, será possível selecionar uma página de um dos produtos IBM instalados como sua página inicial.

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

Em qualquer página que estiver visualizando, se a opção **Configurar página atual como página inicial** estiver disponível, será possível configurar a página como sua página inicial.

Roteiro de Documentação do IBM Campaign

O IBM Campaign fornece documentação e ajuda para usuários, administradores e desenvolvedores.

Tabela 1. Ativado e em execução

Tarefa	Documentação
Visualizar uma lista de novos recursos, problemas conhecidos e limitações	*Notes sobre a liberação do IBM Campaign*
Aprenda sobre a estrutura do banco de dados do Campaign	*IBM Campaign System Tables and Data Dictionary*
Instalar ou fazer upgrade do Campaign e implementar o aplicativo da web do Campaign	Um dos guias a seguir: • *IBM Campaign Installation Guide* • *IBM Campaign Upgrade Guide*
Implemente o eMessage, se tiver comprado o eMessage	• Os *guias de Instalação e Upgrade do IBM Campaign* explicam como instalar e preparar os componentes do eMessage no ambiente local. • O *IBM eMessage Startup and Administrator's Guide* explica como conectar-se aos recursos do sistema de mensagens armazenado no host.
Implemente os relatórios Cognos do IBM fornecidos com o Campaign	*IBM EMM Reports Installation and Configuration Guide*

Tabela 2. Configure e use o Campaign

Tarefa	Documentação
• Ajustar definições de configuração e segurança • Preparar o Campaign para os usuários • Executar utilitários e executar a manutenção • Integrar o Campaign com oDigital Analytics	*IBM Campaign Administrator's Guide*
• Criar e implementar campanhas de marketing • Analisar os resultados da campanha	*IBM Campaign User's Guide*
Melhorar o desempenho do fluxograma	*IBM Campaign Tuning Guide*

Tabela 2. Configure e use o Campaign (continuação)

Tarefa	Documentação
Usar macros do Campaign	*IBM Macros for IBM EMM User's Guide*

Tabela 3. Integrar o Campaign com outros produtos

Tarefa	Documentação
Configurar a integração da oferta do eMessage.	*IBM Campaign Administrator's Guide*
Integrar e usar o Campaign com o Digital Analytics	*IBM Campaign Administrator's Guide*
Integrar e usar o Campaign com o IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition	*IBM Campaign and IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition Integration Guide*
Integrar e usar o Campaign com o Marketing Operations	*IBM Marketing Operations and IBM Campaign Integration Guide*

Tabela 4. Desenvolver para o Campaign

Tarefa	Documentação
Desenvolver procedimentos customizados com a API	• *IBM Campaign Offer API Specification* • JavaDocs em `devkits\CampaignServicesAPI`
Desenvolver plugins Java™ ou executáveis de linha de comandos para incluir a validação noCampaign	• *IBM Campaign Validation PDK Guide* • JavaDocs em `devkits\validation`

Tabela 5. Obter ajuda

Tarefa	Instruções
Abrir ajuda online	1. Escolha **Ajuda > Ajuda para esta página** para abrir um tópico de ajuda contextual. 2. Clique no ícone **Mostrar Navegação** na janela de ajuda para exibir a ajuda integral.
Obter PDFs	Utilize um dos métodos a seguir: • Escolha **Ajuda > Documentação do Produto** para acessar os PDFs do Campaign. • Escolha **Ajuda > Toda a documentação do IBM EMM Suite** para acessar toda a documentação disponível. • Acesse toda a documentação durante o processo de instalação a partir do instalador do IBM EMM.
Obter suporte	Acesse http://www.ibm.com/ e clique em **Suporte e downloads** para acessar o Portal de Suporte do IBM .

Capítulo 2. Integração do IBM Campaign com Outros Produtos IBM

O IBM Campaign é integrado opcionalmente com um número de outros produtos IBM EMM.

Para obter mais informações, consulte a documentação incluída com esses aplicativos:

- **IBM Contact Optimization**: Otimize os contatos de uma perspectiva voltada ao cliente enquanto considera regras e restrições de negócios.
- **IBM Digital Analytics** e **IBM Digital Analytics for On Premises**: Use segmentos analítica da web em fluxogramas do IBM Campaign.
- **IBM Distributed Marketing**: Suporte distribuído, execução customizada de campanhas centralmente gerenciadas.
- **IBM eMessage**: Construir campanhas de marketing de email destinadas, mensuráveis.
- **IBM Interact**: Recupere informações de perfil de ofertas e de clientes personalizadas em tempo real para aperfeiçoar a experiência interativa.
- **IBM Interaction History** e **IBM Attribution Modeler**: Entregue insights exclusivos nas comunicações de canal cruzado e na atividade de cliente ao combinar dados de várias origens (online e também offline) em um único repositório.
- **IBM Marketing Operations**: Integre os recursos de gerenciamento de recursos de marketing do Marketing Operations com recursos de desenvolvimento de campanhas do Campaign.
- **IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition**: Forneça uma solução de modelagem de previsão automatizada para comerciantes de banco de dados.

O IBM Marketing Platform fornece segurança e também um ponto de acesso e uma interface com o usuário comum para aplicativos do Campaign e do IBM EMM.

O IBM Cognos fornece a estrutura para os IBM Report Packs que são fornecidos para vários produtos do IBM EMM.

Visão Geral da Integração de Oferta do eMessage com o IBM Campaign

Se o seu administrador do Campaign ativou a integração de oferta do eMessage, as ofertas do Campaign poderão ser associadas aos ativos do eMessage.

Quando a integração de ofertas é configurada:

- Os comerciantes de canal cruzado podem criar e usar as mesmas ofertas de marketing em diversos canais para medir a efetividade das ofertas pelos canais. Por exemplo, comparar email com correio direto.
- Os relatórios de desempenho do Campaign mostram a soma de todos os contatos ou respondentes de todos os canais que foram usados. É possível customizar os relatórios para dividir as informações por canal.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

- O relatório de Quebra de Respostas de Ofertas Detalhada da Campanha analisa os cliques de link do eMessage que estiverem associados às ofertas. Este relatório lista todas as ofertas associadas a uma campanha e o número de respostas para cada canal.

Quando a integração de ofertas estiver configurada, o fluxo de trabalho básico para usuários do eMessage será:

1. Use o Campaign normalmente para criar atributos de oferta, modelos de ofertas e ofertas, com as seguintes exceções:
   - As listas de ofertas não são suportadas porque apenas uma oferta pode ser associada a um ativo digital.
   - Não é possível usar Campos Derivados nos atributos de oferta doeMessage porque não é possível preencher os Campos Derivados no eMessage. No entanto, é possível usar Campos Derivados em uma oferta se você também destinar essa oferta por meio de outro canal.
   - É possível preencher atributos de oferta parametrizados com um valor constante. No entanto, não é possível usar Campos Derivados para o canal de email nem alterar os valores por destinatário.
2. Use o eMessage normalmente, com uma inclusão: Você deve associar uma oferta do Campaign a um ativo digital na Biblioteca de Conteúdo do eMessage.
3. Inclua o ativo e suas ofertas associadas a uma comunicação de email.
4. Se você desejar modificar a oferta, abra a página Resumo da Oferta no Campaign. Clique em **Link para o Ativo Digital do IBM eMessage** na parte superior da página Resumo da Oferta para ver uma lista de ativos do eMessage que estiverem relacionados à oferta. Clique duas vezes em um ativo para abrí-lo na Biblioteca de Conteúdo do eMessage.
5. Enviando a correspondência.

   Os destinatários abrem o email e clicam nos links da oferta.

   O eMessage recebe as respostas e as processa usando um processo ETL configurável para que eles terminem no banco de dados do Campaign.

   O Campaign verifica os dados atualizados da oferta e do contato em intervalos planejadas pelo seu administrador do Campaign. Em seguida, as informações da oferta e de contato são processadas pelo Campaign e movidas para as tabelas de relatório apropriadas.
6. Use os relatórios do eMessage normalmente. Além disso, use o relatório de Quebra de Respostas de Ofertas Detalhada da Campanha para analisar as respostas às suas ofertas.

A integração de oferta do eMessage depende de um processo ETL para coordenar informações de oferta e de resposta entre o eMessage e o Campaign:

- Para configurar o Campaign para integração do eMessage, consulte o *Guia de Integração do Campaign*.
- Para usar o eMessage, consulte o *Guia do Usuário do IBM eMessage* .

Tarefas relacionadas:

"Visualizando e Editando Ativos do eMessage que estão Vinculados a uma Oferta do Campaign" na página 141

Visão Geral da Integração do IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition com o IBM Campaign

Ao usar o IBM Campaign e o IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition em um ambiente integrado, é possível executar a modelagem e a pontuação no seu fluxograma do IBM Campaign.

Ao criar um modelo no IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition, você gera um fluxo de modelagem (arquivo .str) que pode ser usado em um fluxograma do IBM Campaign. O fluxograma define a sua lógica de campanha. Em seguida, é possível usar um ou mais modelos para pontuar o seu público-alvo para a campanha. É possível acessar o IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition diretamente a partir de um fluxograma do IBM Campaign para poder criar, editar e selecionar modelos enquanto projeta uma campanha de marketing. Também é possível configurar fluxogramas para automatizar atualizações de modelo e pontuação em lote.

Mudanças a partir do IBM PredictiveInsight

Se você usou anteriormente o IBM PredictiveInsight, não será mais possível usar as caixas de processo Modelo e Pontuação legadas, mesmo em fluxogramas existentes. As caixas de processo de Pontuação e o Modelo legado são desconfigurados quando você instala o IBM Campaign. Você deverá recriar manualmente os modelos preditivos usando o IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition ou a caixa de processo Modelo SPSS.

- Todas as ocorrências da caixa de processo Modelo devem ser excluídas e substituídas pela caixa de processo Modelo SPSS.
- Todas as ocorrências da caixa de processo Pontuação devem ser excluídas e substituídas pela caixa de processo Pontuação SPSS.

Para obter mais informações, consulte o *Guia de Integração do IBM Campaign e do IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition*.

Visão Geral da Integração do IBM Marketing Operations com o IBM Campaign

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

Quando o Campaign é integrado ao Marketing Operations, muitas das tarefas que foram executadas anteriormente em um ambiente independente do Campaign são concluídas no Marketing Operations. Execute as seguintes tarefas do Campaign no Marketing Operations quando os produtos são integrados.

- Trabalhando com Campanhas:
  - Criando Campanhas
  - Visualizar Campanhas
  - Excluir 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 Marketing Operations 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 Marketing Operations:

- Designando Ofertas
  - Definindo Atributos da Oferta
  - Criando Modelos de Ofertas
- Criando, Aprovando, Publicando, Editando e Removendo Ofertas
- Organizar ofertas em listas de ofertas e pastas de ofertas

Sobre Campanhas de Legado

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

- 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 Marketing Operations.
- 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 de legado, mesmo depois da ativação da integração.

Tarefas relacionadas:

"Navegando de uma Campanha de Legado Vinculada para um Projeto do Marketing Operations" na página 23

Capacidade de Gerenciamento de Ofertas em Sistemas Integrados do Marketing Operations–Campaign

Se o seu ambiente do IBM Campaign estiver integrado ao IBM Marketing Operations, você irá trabalhar com ofertas de uma das duas maneiras.

- Se o sistema estiver configurado para que ofertas sejam gerenciadas pelo Marketing Operations, use a opção **Ofertas** do menu **Operações**. Para obter

informações sobre como criar ofertas dessa forma, consulte o *Guia de Integração do IBM Marketing Operations e do IBM Campaign*.

- Se o seu sistema estiver configurado para que as ofertas sejam gerenciadas por meio 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 à Utilização de Dados do IBM Digital Analytics em Campanhas de Marketing

Se você tiver o IBM Digital Analytics, será possível definir segmentos com base nos critérios de visita e de nível de visualização. Se você integrar o IBM Digital Analytics ao IBM Campaign, esses segmentos poderão ser disponibilizados para o Campaign para uso em fluxogramas.

Em seguida, é possível usar o Campaign para destinar esses segmentos nas campanhas de marketing. Essa funcionalidade de "segmentação online" fornece uma forma automatizada de incorporar dados do IBM Digital Analytics em suas campanhas.

Os usuários do Campaign que compram e configuram os eMessage e as ferramentas de analítica de pós-clique também podem usar os segmentos do IBM Digital Analytics. As ferramentas de análise de pós-clique opcionais controlam o comportamento do cliente a partir do click-through de um email ou de uma página de entrada do host e de uma navegação subsequentemente quando o cliente pesquisa ou compra em um website (dentro da mesma visita ou sessão). Os designers doCampaign podem usar a analítica para determinar como criar campanhas de acompanhamento.

Nota: O eMessage requer etapas de integração separadas. Consulte a documentação fornecida com o eMessage.

- Configurar a integração é explicada na publicação *Campaign Administrator's Guide*.
- O uso dos segmentos definidos pelo IBM Digital Analyticsno Campaign é explicado no "Destinando Segmentos do IBM Digital Analytics nas Campanhas" na página 61.

Capítulo 3. Gerenciamento de campanha

É possível criar, visualizar, editar, excluir, organizar e executar operações semelhantes nas campanhas de marketing. Cada campanha é definida pelo seu objetivo de negócios, iniciativa e intervalo de data efetiva. Uma campanha sempre consiste de pelo menos um fluxograma, em que você seleciona destinatários e designa ofertas.

Por exemplo, é possível ter um fluxograma que identifica uma lista de Prospects que receberão uma ou mais ofertas. Ao executar o fluxograma, você gera uma lista de contatos (por exemplo, uma lista de distribuição) e as informações são registradas no histórico de contato.

Uma campanha típica também possui um fluxograma separado que rastreia as respostas para a campanha. Após a campanha ser executada, você cria ou atualiza o fluxograma de resposta para registrar e analisar as respostas para suas ofertas.

É possível incluir mais fluxogramas em uma campanha, conforme você analisa e refina seus resultados. Campanhas mais complexas podem consistir de diversos fluxogramas para gerenciar diversos fluxos de ofertas.

Nota: Se Campaign estiver integrado ao Marketing Operations, você utiliza os projetos da campanha no Marketing Operations para trabalhar com as campanhas. Se o seu sistema integrado estiver configurado para acessar campanhas de legado, será possível abrir essas campanhas ao escolher **Campaign > Campanhas** e clicar na pasta **Projetos de Campanhas**. As campanhas de legado são campanhas que foram criadas no IBM Campaign antes de a integração ser ativada. Para obter informações adicionais, consulte o "Visão Geral da Integração do IBM Marketing Operations com o IBM Campaign" na página 11.

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

Tarefas relacionadas:

"Criando Campanhas" na página 19

"Editando Campanhas" na página 19

Antes de Iniciar a Criação de Campanhas

Antes iniciar o uso do IBM Campaign para criar campanhas de marketing, há algumas tarefas iniciais importantes. Algumas dessas tarefas iniciais, como criar modelos de oferta, geralmente são executadas pelos administradores.

Uma das tarefas iniciais mais importante é criar informações sobre seus clientes e produtos disponíveis para o Campaign. Para acessar os dados do usuário, o Campaign precisa saber quais tabelas ou arquivos sua origem de dados utiliza. Para tornar seus dados disponíveis para uso no Campaign, as tabelas de banco de dados e os arquivos de sua empresa devem ser mapeados para o Campaign. Um administrador geralmente executa essa etapa. Um administrador também cria

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

modelos de oferta, segmentos estratégicos e outros objetos de dados para uso nas campanhas. Para obter mais informações, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Após os objetos iniciais serem criados e as tabelas mapeadas, será possível iniciar a criação de campanhas de marketing.

Geralmente, a primeira etapa é projetar a campanha em papel ou no IBM Marketing Operations para poder determinar o seu fluxo de trabalho. Identifique os objetivos da campanha, decida quais ofertas serão feitas, quais clientes serão incluídos ou excluídos e se deseja usar grupos de controle. Após esse design inicial, será possível usar o Campaign para criar campanhas de marketing para atingir seus objetivos.

Cada campanha de marketing é formada por um ou mais fluxogramas. Cada fluxograma executa uma sequência de ações em seus dados de cliente. Um fluxograma consiste de caixas de processo interconectadas que você configura para executar a seleção e manipulação de dados reais e o rastreio de resposta que é necessário para sua campanha. Cada caixa de processo executa uma ação específica, como selecionar clientes, segmentaá-los, mesclar dados ou gerar uma lista de correio ou uma lista de chamadas. Ao configurar e conectar as caixas de processo em um fluxograma, você determina a lógica de sua campanha.

As ofertas são criadas fora de um fluxograma e designadas ao configurar uma caixa de processo de contato, como uma Lista de Correspondência ou uma Lista de Chamadas em um fluxograma. As ofertas também podem ser designadas na planilha da célula de destino (TCS), que fornece uma matriz visual de segmentos e ofertas.

Use o Campaign para definir as ofertas. Em seguida, crie um fluxograma em que você selecionar clientes ou prospectos para ser contatado, designar ofertas para suas seleções e gerar uma lista de contatos. Quando os clientes respondem, é possível usar um fluxograma separado para rastrear os resultados da campanha.

Para obter um exemplo de dois fluxogramas que foram projetados para uma campanha de retenção que usa diversos canais para entregar uma oferta, consulte “Exemplo: Campanha de Retenção de Diversos Canais”.

Exemplo: Campanha de Retenção de Diversos Canais

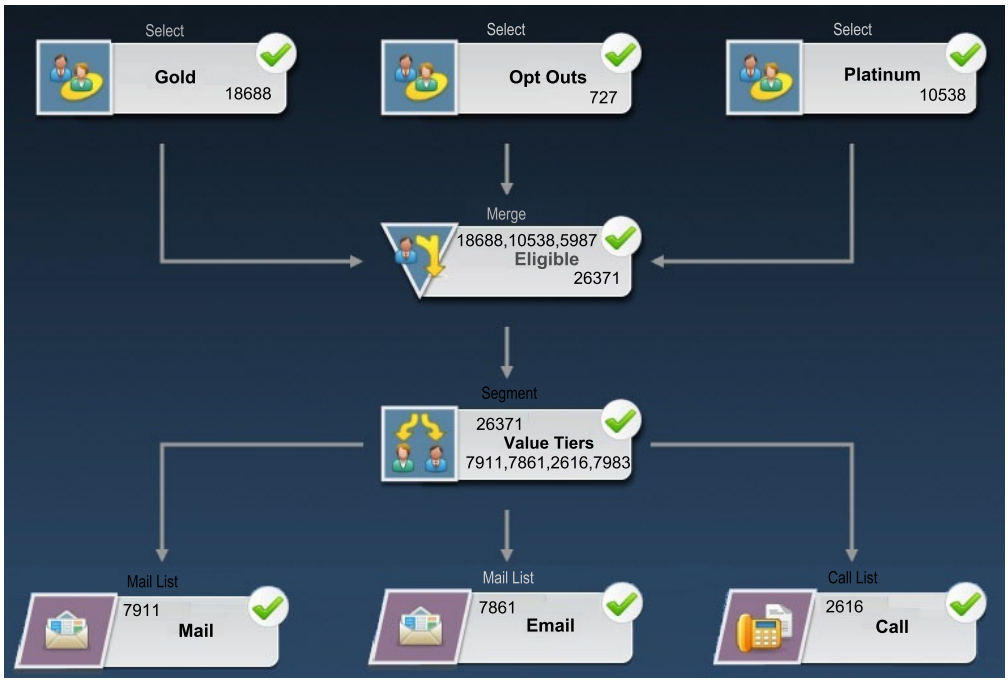
Este exemplo mostra dois fluxogramas que foram projetados para uma campanha de marketing.

Essa campanha de retenção usa diversos canais para entregar uma oferta para os clientes que, do contrário, pode ser perdida devido à desistência. Dois fluxogramas são utilizados:

- Um fluxograma de contato gera listas de clientes para os quais a oferta será enviada, utilizando um canal diferente para cada segmento.
- Um fluxograma de resposta irá rastrear as respostas para a oferta e disponibilizar os dados de resposta para geração de relatório e análise.

Fluxograma de Contato

Este exemplo 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.

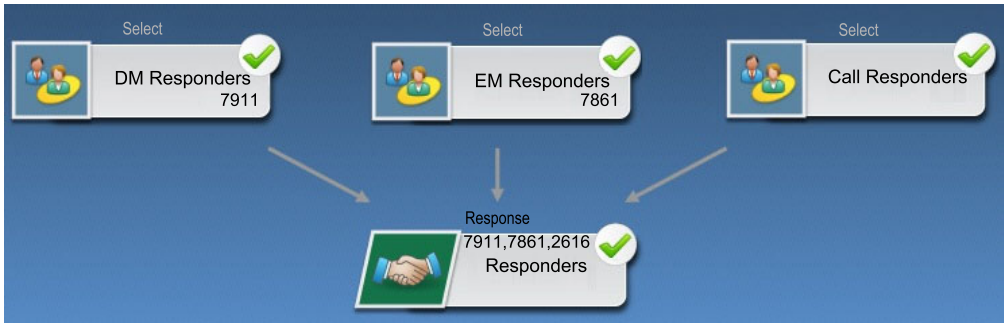
Em seguida, um processo de segmentação divide todos os clientes elegíveis em camadas de valor com base em suas pontuações.

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 correio direto. Os clientes de valor baixo receberão a oferta por email.

Fluxograma de Resposta

Um segundo fluxograma nessa mesma campanha rastreia as respostas para o correio direto, email, e ofertas por telefone capturadas pela central de atendimento e pelos sistemas de captura de resposta. As informações de resposta são compiladas fora do aplicativo Campaign. Por exemplo, uma central de atendimento pode registrar respostas em um banco de dados ou arquivo simples. Quando as informações da resposta são disponibilizadas para o Campaign, seu fluxograma de resposta poderá consultar os dados.

O exemplo a seguir mostra o fluxograma do rastreamento de resposta da campanha de retenção. A caixa do processo de resposta avalia quais respostas são consideradas válidas e como elas são creditadas de volta para as campanhas ou ofertas. A saída do processo de resposta é gravada em diversas tabelas de sistema de histórico de resposta, em que os dados podem ser acessados para análise usando os relatórios de desempenho e de lucratividade do Campaign.



Acessando Campanhas

Acesse as campanhas de marketing para visualizá-las ou editá-las, de acordo com suas permissões. A maneira com que você acessa as campanhas difere, dependendo se o Campaign estiver integrado com o Marketing Operations.

Procedimento

1. Escolha **Campaign > Campanhas** para abrir a página Todas as Campanhas.

   As informações na página Todas as Campanhas dependem de como seu ambiente está configurado.
2. Execute uma das seguintes ações:
   - Para um **Ambiente do Campaign**: A página Todas as Campanhas lista todas as campanhas e pastas de campanhas às quais você tem acesso mínimo de leitura. Clique no nome de qualquer campanha para abri-la.
   - Para um **ambiente Marketing Operations-Campaign integrado**: Clique no link para a pasta **Projetos de campanha** para acessar os projetos de campanha que foram criados no Marketing Operations. As campanhas que foram criadas por meio do Marketing Operations sempre são acessadas por meio de projetos de campanhas, a menos que elas sejam campanhas de legado.

     Os projetos disponíveis dependem da visualização do projeto padrão que está configurada no Marketing Operations. É possível configurar essa visualização para exibir todos os projetos de campanhas, se desejar.

     Nota: A pasta **Projetos de Campanhas** não pode ser excluída, movida ou copiada.
   - Para um **ambiente Marketing Operations-Campaign integrado** com acesso a campanhas de legado ativadas: A página Todas as campanhas exibe as campanhas de legado, que foram criadas antes que o ambiente fosse integrado. Clique no nome de qualquer campanha de legado para abri-la. Também é possível usar o link para a pasta **Projetos de Campanhas** para acessar as campanhas criadas por meio do Marketing Operations.

O que Fazer Depois

- Para obter informações sobre projetos de campanha, consulte o *Guia de Integração do IBM Marketing Operations e do IBM Campaign*.
- Para obter informações sobre as visualizações de projetos, consulte o *Guia do Administrador do IBM Marketing Operations*.
- Para obter informações sobre campanhas de legado, consulte o "Sobre Campanhas de Legado" na página 12.
- Para obter informações sobre como configurar o Campaign para ativar o acesso às campanhas de legado, consulte a documentação de upgrade.

Criando Campanhas

Siga estas instruções para criar uma campanha. Cada campanha de marketing tem um objetivo de negócios, uma iniciativa definida pela empresa específica para seu plano de marketing e um intervalo de data durante o qual a campanha é efetiva.

Sobre Esta Tarefa

Nota: Se o Campaign estiver integrado ao Marketing Operations, você cria campanhas a partir do menu **Operações > Projetos**. Consulte a documentação do Marketing Operations para obter mais informações.

Procedimento

1. Selecione **Campanha > Campanhas**.

   A página Todas as Campanhas exibe as pastas ou as campanhas na partição atual.

2. Clique no ícone **Incluir uma Campanha** .
3. Preencha os campos **Resumo da Campanha** na página Nova Campanha. Escolha **Ajuda > Ajuda para essa página** para ver as explicações de cada campo.
4. Execute uma das ações a seguir.
   - Clique em **Salvar e Concluir** para salvar a campanha sem ainda incluir um fluxograma. Utilize essa abordagem se desejar executar outras etapas iniciais antes de criar fluxogramas. Por exemplo, é possível criar e associar as ofertas e segmentos estratégicos a uma campanha antes de criar fluxogramas.
   - Clique em **Salvar e Incluir um Fluxograma** para iniciar imediatamente a criação de um fluxograma para a campanha.

Conceitos relacionados:

Capítulo 3, "Gerenciamento de campanha", na página 15

Editando Campanhas

Os usuários com as permissões apropriadas podem usar a página Resumo da Campanha para editar os detalhes de uma campanha e acessar seus fluxogramas, relatórios e planilha de célula de destino. Além disso, se você tiver as permissões apropriadas, será possível executar ações como incluir fluxogramas, segmentos ou ofertas em uma campanha.

Procedimento

1. Escolha **Campaign >Campanhas**.
2. Na página Todas as Campanhas, clique no nome de uma campanha.

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

   Como alternativa, clique no ícone **Editar uma Guia** ao lado do nome da campanha para abrir uma guia específica para edição.
3. Escolha **Ajuda > Ajuda para essa página** para ver explicações de cada campo na guia Resumo.
4. É possível executar muitas ações na página Resumo da Campanha.
   - Para editar os detalhes sobre a campanha, clique no ícone **Editar Resumo** na barra de ferramentas e, em seguida, clique no botão **Salvar e Concluir** quando estiver pronto.
   - Para incluir um fluxograma na campanha, clique no ícone **Incluir um Fluxograma** na barra de ferramentas.
   - Para incluir ou remover segmentos ou ofertas, utilize os ícones apropriados na barra de ferramentas.
   - Para editar um fluxograma, clique em uma guia de fluxograma e, em seguida, clique no ícone **Editar** nessa guia.
   - Para editar a Planilha de Célula de Destino da campanha, clique na guia **Células de Destino** e, em seguida, clique no ícone **Editar** .
   - Para acessar os relatórios, clique na guia **Análise**.

Conceitos relacionados:

Capítulo 3, “Gerenciamento de campanha”, na página 15

Organizando Campanhas em Pastas

As pastas permitem manter suas campanhas organizadas. É possível criar pastas e mover campanhas de uma pasta para outra.

Sobre Esta Tarefa

Os nomes de pastas possuem restrições de caracteres. Consulte o Apêndice A, “Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign”, na página 255.

Siga as etapas abaixo para organizar campanhas em pastas.

Procedimento

1. Escolha **Campaign** > **Campanhas**.
2. Use a página Todas as Campanhas para executar qualquer uma das operações a seguir.

Opção	Descrição
Incluir uma pasta no nível superior	Clique no ícone **Incluir uma Subpasta** .

Opção	Descrição
Incluir uma subpasta	Selecione uma pasta e, em seguida, clique no ícone **Incluir uma Subpasta** .
Editar o nome ou a descrição de uma pasta	Selecione uma pasta e, em seguida, clique no ícone **Renomear** .
Mover uma pasta	Selecione uma pasta, marque a caixa de seleção ao lado da pasta que você deseja mover e, em seguida, clique no ícone **Mover** .
Mover uma campanha	Marque a caixa de seleção ao lado da campanha que você deseja mover e, em seguida, clique no ícone **Mover** .
Excluir uma pasta vazia	Marque a caixa de seleção ao lado de qualquer pasta que desejar excluir, clique no ícone **Excluir Selecionado** e, em seguida, confirme a exclusão.

Imprimindo Campanhas

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

Procedimento

1. Escolha **Campaign** > **Campanhas**.
2. Selecione a guia para a campanha que deseja imprimir.
3. Clique no ícone **Imprimir** .

Excluir Campanhas

Ao excluir uma campanha, ela e todos os arquivos do fluxograma são excluídos. Se desejar manter partes da campanha para reutilizar, salve essas partes como objetos armazenados (modelos) antes de excluir a campanha. Se você excluir uma campanha com os registros de histórico de contato ou de respostas associados, todos os registros de histórico de contato e de respostas correspondentes serão excluídos.

Sobre Esta Tarefa

Importante: Não exclua a campanha se você desejar reter o histórico de contato e de respostas associado.

Procedimento

1. Escolha **Campaign** > **Campanhas** e localize a campanha que deseja excluir.
2. Marque a caixa de seleção ao lado da campanha que deseja excluir.
3. Clique no ícone **Excluir este item** .

Importante: Se você tentar excluir uma campanha que possua registros de histórico de contato ou de respostas, uma mensagem de aviso informará que todos os registros de histórico de contato e de respostas correspondentes serão excluídos. Se você desejar reter o histórico de contato e de respostas correspondentes, clique em **Cancelar**.

4. Clique em **OK** para excluir permanentemente a campanha.

Resultados

A campanha selecionada será excluída.

Nota: Também é possível excluir uma campanha enquanto você a visualiza clicando no ícone **Excluir**.

Como usar grupos de controle para medir os resultados da campanha

É possível excluir intencionalmente uma amostra aleatória de clientes ou Prospects de uma campanha de marketing para assegurar que eles não recebam a oferta. Após a campanha ser executada, será possível comparar a atividade do grupo de controle com aqueles que receberam a oferta para determinar a efetividade de sua campanha.

Os controles são aplicados no nível de célula. As células que contêm IDs que você excluir intencionalmente para propósitos de análise são chamadas de células de controle. Quando você designa ofertas para células, seja em um processo de contato em um fluxograma ou em uma planilha da célula de destino (TCS), é possível, opcionalmente, especificar uma célula de controle para cada célula de destino.

No Campaign, os controles são sempre controles de retenção. Em outras palavras, eles não são contatados com uma oferta, mesmo se estiverem qualificados para a oferta. Os contatos que pertencerem às células de controle não são designados a nenhuma oferta e não são incluídos nas listas de saída do processo de contato. As validações ("no-contacts") não recebem comunicações, mas são medidas com relação ao grupo de destinos alvos para comparação.

O Campaign fornece os seguintes métodos para trabalhar com os grupos de controle:

- Para criar grupos de controle, utilize o processo de Amostra. O processo de Amostra fornece várias opções para exclusão de IDs (Aleatória, Todos os Outros X, Partes Sequenciais).
- Para excluir grupos de controle de ofertas, configure um processo de Lista de Correspondência ou Lista de Chamadas em um fluxograma. Ao configurar o processo para designar ofertas para células, é possível, opcionalmente, excluir grupos de controle do contato.
- Se você trabalhar com uma planilha da célula de destino (TCS), será possível usar as colunas Célula de Controle e Código da Célula de Controle para identificar as células de controle. As células que estiverem designadas como controles não podem ter ofertas designadas.
- As tabelas de histórico de contato são preenchidas quando você executa o fluxograma no modo de produção. O histórico de contato identifica os membros das células de controle e as ofertas que foram retidas (não enviadas para controles). Essas informações permitem analisar e comparar o destino com relação à célula de controle para cálculos ROI e elevados.

- Use o processo de resposta em um fluxograma para rastrear as respostas do grupo de controle simultaneamente com as respostas da oferta.
- Os relatórios Desempenho da Campanha e Desempenho da Oferta indicam a elevação ou a diferença na resposta de uma célula de destino ativa que recebeu uma oferta.

Quando você planeja uma oferta, considere se deseja usar grupos de controle de hold-out para células que tiverem uma oferta designada. Os grupos de controle são uma ferramenta de análise poderosa para medir a efetividade da campanha.

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. No entanto, cada célula de destino pode ter apenas uma única célula de controle, na qual a célula é 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.

Navegando de uma Campanha de Legado Vinculada para um Projeto do Marketing Operations

As campanhas de legado são campanhas que foram criadas no IBM Campaign antes de ativar a integração com o IBM Marketing Operations.

Sobre Esta Tarefa

Siga este procedimento se você estiver usando um sistema integrado e desejar acessar campanhas que foram criadas antes da integração.

Procedimento

1. Selecione **Campanha > Campanhas**.

   A página Todas as Campanhas é aberta, exibindo as pastas ou campanhas na partição atual. Apenas as campanhas de legado são listadas.

   Para visualizar campanhas criadas com a integração do Marketing Operations–Campaign ativada, clique na pasta **Projetos de Campanha**. Se não houver campanhas de legado ou as campanhas de legado não tiverem sido ativadas na configuração, essa página estará vazia.
2. Clique no nome da campanha que você vinculou anteriormente a um projeto no Marketing Operations ou no Affinium Plan.

   A campanha é aberta na guia **Resumo**.
3. Clique no nome do projeto no campo **Itens Pais e Código**.

   O Marketing Operations é aberto exibindo a guia **Resumo** do projeto vinculado.
4. Para retornar ao Campaign, clique no nome do projeto no campo **Projetos e Solicitações de Apoio** no Marketing Operations.

Conceitos relacionados:

"Sobre Campanhas de Legado" na página 12

Capítulo 4. Gerenciamento de fluxograma

O IBM Campaign usa fluxogramas para definir a lógica da campanha. Cada fluxograma em uma campanha executa uma sequência de ações nos dados que estão armazenados em seus bancos de dados de cliente ou em arquivos simples.

Cada campanha de marketing consiste de pelo menos um fluxograma. Cada campanha de fluxograma consiste de pelo menos um fluxograma. Configure e, em seguida, conecte processos para executar manipulação de dados, crie listas de contatos e registre o rastreamento de contato e de resposta para sua campanha.

Ao conectar uma série de processos em um fluxograma e, em seguida, executar esse fluxograma, você define e implementa sua campanha.

Por exemplo, um fluxograma pode incluir um processo de Seleção, que está conectado a um processo de segmentação, que está conectado a um processo de lista de chamadas. O processo de seleção pode ser configurado para selecionar todos os clientes de seu banco de dados que moram no Nordeste. O processo de Segmentação pode segmentar esses clientes em camadas de valores, como Ouro, Prata e Bronze. O processo de Lista de chamadas designa ofertas, gera uma lista de contatos para uma campanha de telemarketing e registra os resultados no histórico de contatos.

Nota: Para trabalhar com fluxogramas, deve-se ter as permissões apropriadas designadas por um administrador.

Visão Geral da Área de Trabalho do Fluxograma

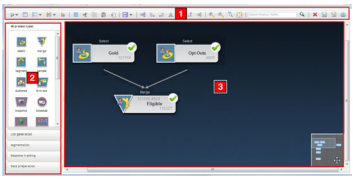
A área de trabalho do fluxograma fornece as ferramentas e espaço para projetar fluxogramas para campanhas de marketing.

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. Para abrir dois fluxogramas ao mesmo tempo, consulte “Visualizando Dois Fluxogramas Lado a Lado” na página 36.

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.



© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

A janela do fluxograma consiste nos seguintes elementos.

Tabela 6. Elementos da Janela do Fluxograma

Elemento	Descrição
1 Toolbar	A barra de ferramentas fornece menus e opções para trabalhar com fluxogramas. Por exemplo: • Clique em **Ajustar Conteúdo** para redimensionar o fluxograma para ajustar à área de trabalho. • Use os ícones **Zoom** para aumentar e diminuir o zoom. • Procure um processo ao inserir qualquer parte do nome no campo **Procurar Nome do Processo**. • Salve seu fluxograma frequentemente clicando em **Salvar Mudanças e Continuar a Edição** . • Quando concluir, clique em **Salvar e Sair** . Coloque o cursor sobre cada ícone para ver o que ele faz. Para obter informações relacionadas, consulte “Ajustando a Aparência do Fluxograma”.
2 Paleta	A paleta no lado esquerdo da janela contém processos que você utiliza para construir seu fluxograma. Arraste um processo da paleta para a área de trabalho e, em seguida, configure e conecte os processos na área de trabalho. Por padrão, todos os tipos de processo são exibidos. Use os botões de categoria (**Geração de lista**, **Segmentação**, **Rastreamento de resposta**, **Preparação de dados**) para visualizar um subconjunto de processos por categoria.
3 Área de trabalho	A área de trabalho é onde você configura e conecta processos para determinar o fluxo de trabalho e o comportamento desse fluxo de trabalho. Para configurar um processo, clique duas vezes nele. Para conectar um processo a outro, coloque o cursor sobre uma caixa de processo até que quatro setas sejam exibidas e, em seguida, arraste uma seta de conexão para outra caixa do processo. Clique com o botão direito em qualquer caixa de processo para abrir um menu de opções. Clique com o botão direito na área de trabalho para ver mais opções. Use a área de panorama (a área pequena no canto inferior direito da área de trabalho) para destacar a parte do fluxograma que você deseja ver. Essa representação visual da área de trabalho é útil quando nem todas as caixas de processo se ajustam na tela ao mesmo tempo.

Conceitos relacionados:

Apêndice A, “Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign”, na página 255

Tarefas relacionadas:

“Criando fluxogramas” na página 28

Ajustando a Aparência do Fluxograma

É possível ajustar a posição e o alinhamento das caixas de processo para melhorar a aparência do fluxograma. Todas essas mudanças são visuais. Elas não afetam o fluxo de dados. A direção das linhas de conexão entre os processos determina o fluxo de dados.

Antes de Iniciar

Esse procedimento supõe que você tem um fluxograma aberto para edição.

Sobre Esta Tarefa

Siga estas etapas para ajustar a aparência de um fluxograma.

Procedimento

1. Para reposicionar todos os processos em um fluxograma, clique no ícone **Alterar Layout** e selecione uma opção.
   - **Árvore**: Organiza as caixas de processo em um formato de árvore. Útil quando cada processo tem uma entrada única.
   - **Organograma**: Organiza fluxogramas simples e é efetivo para fluxogramas com uma única entrada na parte superior.
   - **circular**: Organiza caixas do processo em um modo radial. Útil para fluxogramas baseados em conexão única que levam a uma saída.
   - **Hierárquico**: Organiza as caixas de processo em níveis horizontal ou vertical de maneira que a maioria dos links flua uniformemente na mesma direção. Esse layout normalmente fornece a opção mais simples e visualmente direta.
2. Para reposicionar todas as caixas de processo em um layout horizontal ou vertical:
   a. Clique com o botão direito do mouse na área de trabalho do fluxograma.
   b. Escolha **Visualizar** > **Horizontal / Vertical** ou clique no ícone **Horizontal / Vertical** na barra de ferramentas.

      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.
3. Para alinhar duas ou mais caixas do processo, arraste uma caixa de seleção ao redor de pelo menos dois processos e, em seguida, use os ícones de alinhamento na barra de ferramentas do fluxograma.
   - Para alinhar as caixas em uma linha: Use o ícone **Alinhamento Superior**, o ícone **Alinhamento Inferior** ou o ícone **Alinhamento Central (Vertical)**.
   - Para alinhar as caixas em uma coluna: Use o ícone **Alinhamento à Esquerda**, o ícone **Alinhamento à Direita** ou o ícone **Alinhamento Central (Horizontal)**.

   Se você escolher um alinhamento incorreto, selecione uma opção no menu **Mudar Layout** para restaurar o layout. Em muitos casos, o layout **Hierárquico** corrige a sobreposição das caixas de processo.

   Também é possível selecionar uma caixa de processo individual e arrastá-la para um novo local.

Visão Geral do Processo

Os processos do Campaign são os blocos de construção dos fluxogramas. Os processos ficam visíveis na paleta de processo do fluxograma no lado esquerdo da área de trabalho.

Para criar um fluxograma, mova as caixas de processo da paleta para a área de trabalho do fluxograma. Na área de trabalho, configure e conecte as caixas do processo para construir seu fluxograma. 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.

Ao configurar cada processo e, em seguida, conectar esses processos a um processo subsequente, será possível atingir os resultados desejados.

Por exemplo, é possível usar o processo de seleção para selecionar clientes e Prospects a partir de um banco de dados ou arquivo simples. A saída de um processo de seleção é uma célula, que pode ser usada como entrada para um processo subsequente. Portanto, em seu fluxograma, é possível conectar o processo de seleção a um processo de mesclagem para remover aqueles que optam por não participar da lista de IDs. Em seguida, é possível segmentar a lista mesclada e usar o processo Lista de Chamadas para designar ofertas e gerar uma lista de contatos.

Criando fluxogramas

Siga estas instruções para incluir um fluxograma em uma campanha de marketing. Um fluxograma determina a lógica da campanha.

Sobre Esta Tarefa

É possível incluir um fluxograma em sua campanha ao criar um novo fluxograma ou copiar um existente. Outra maneira de criar fluxogramas é usar a biblioteca de modelos para salvar e, em seguida, reutilizar a lógica de campanha comum e as sequências de caixas de processo. Para obter mais informações, leia sobre modelos. O procedimento a seguir explica como criar um novo fluxograma.

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

Procedimento

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

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

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

   Importante: Clique em **Salvar Mudanças e Continuar a Editar** frequentemente enquanto você inclui e configura 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.

Conceitos relacionados:

"Visão Geral da Área de Trabalho do Fluxograma" na página 25

Apêndice A, "Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign", na página 255

Referências relacionadas:

"Lista de Processos do Campaign" na página 49

Considerações de design do fluxograma

Lembre-se das considerações a seguir quando criar fluxogramas.

- **Evite dependências cíclicas.** Cuidado para não criar dependências cíclicas entre os processos. Considere este exemplo de uma dependência cíclica: (a) Seu fluxograma contém um processo de seleção cuja saída fornece entrada para um processo de Criação de Segmento. (b) O processo de Criação de Segmento gera um segmento estratégico como sua saída. (c) Você utiliza esse segmento como entrada para o processo de seleção. Esta situação resultará em um erro ao tentar executar o processo.
- **Aplicando supressões globais.** Se a sua organização usar o recurso de supressão global, um determinado conjunto de IDs poderá ser excluído automaticamente do uso nas células de destino e campanhas. O arquivo de log do fluxograma indica se a supressão global é aplicada.

Execuções de Teste de 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.

Ao realizar uma execução de teste em um fluxograma ou em uma ramificação, lembre-se do seguinte.

- Os acionadores são executados na conclusão das execuções de teste e de produção.
- A supressão global é aplicada ao testar processos, ramificações ou fluxogramas.
- A opção **Configurações Avançadas** > **Configurações de Execução de Teste** > **Ativar Saída** determina se a saída é gerada durante as execuções de teste.

Realize execuções de teste nos processos e ramificações à medida que você constrói seus fluxogramas, a fim de poder solucionar problemas de erros conforme eles ocorrem. Lembre-se de salvar cada fluxograma antes de executá-lo ou testá-lo.

Testando um Fluxograma

Quando você testa um fluxograma, os dados não são gravados em nenhuma tabela. Em seguida, é possível visualizar um relatório de quaisquer erros no fluxograma.

Antes de Iniciar

Sempre salve um fluxograma editado antes de testá-lo.

Procedimento

1. Abra um fluxograma no modo de **Edição**.
2. Abra o menu **Executar** e selecione **Execução de Teste do 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 de o fluxograma concluir a execução de teste, o fluxograma continuará executando e será salvo quando 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 Isto**.

   Para parar a execução, clique com o botão direito do mouse na caixa de processo e selecione **Executar** > **Parar Isto**.
4. Para determinar se ocorreu algum erro na execução do fluxograma, clique na guia **Análise** e visualize o relatório **Resumo do Status do Fluxograma da Campanha**.

Testando uma Ramificação do Fluxograma

Quando você testa uma ramificação do fluxograma, os dados não são gravados em nenhuma tabela. Se a execução detectar erros, será possível corrigir quaisquer processos que tiverem erros.

Procedimento

1. Em uma página do fluxograma no modo de **Edição**, clique em um processo na ramificação que deseja testar.
2. Abra o menu **Executar** e selecione **Execução de teste da ramificação selecionada**.

Resultados

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

Cada processo que for executado com sucesso exibirá uma marca de seleção verde. Se houver erros, o processo exibe um "X" vermelho.

Validação do Fluxograma

É possível usar o recurso **Validar Fluxograma** para verificar a validade de um fluxograma a qualquer momento, exceto quando o fluxograma estiver em execução.

A validação executa as verificações a seguir em um fluxograma:

- Os processos no fluxograma estão configurados.
- Os códigos de células são exclusivos no fluxograma, se o parâmetro de configuração AllowDuplicateCellCodes estiver definido para **Não**. Se esse parâmetro estiver configurado para **Sim**, os códigos de células duplicados nos fluxogramas serão permitidos.
- Os nomes de células são exclusivos no fluxograma.
- As ofertas e listas de ofertas que são referenciadas pelos processos de contato são válidas (não foram descontinuadas ou excluídas). As listas de ofertas que são referenciadas mas estão vazias geram avisos, e não erros.
- As células que estavam vinculadas a uma entrada descendente partir da planilha de célula de destino continuam conectadas.

A ferramenta de validação relata o primeiro erro localizado no fluxograma. Poderá ser necessário executar a ferramenta de validação várias vezes sucessivamente (após corrigir cada erro exibido) para assegurar-se de que todos os erros tenham sido corrigidos.

Nota: Uma melhor prática é executar a validação nos fluxogramas antes de realizar uma execução de produção. Isso será importante especialmente se você estiver executando os fluxogramas planejados, usando o modo em lote ou não estiver planejando monitorar ativamente a execução.

Validando fluxogramas

Ao validar um fluxograma, cada processo é verificado para localizar erros. Cada erro que for localizado será exibido em sucessão para que seja possível visualizar e corrigir cada um.

Procedimento

1. Em uma página do fluxograma no modo de **Edição**, abra o menu **Executar** e selecione **Validar Fluxograma**.

   O Campaign verifica seu fluxograma.
2. Se existirem erros, uma caixa de mensagens exibirá o primeiro erro que for localizado. Conforme você corrige cada erro e executa novamente a validação, os erros restantes são exibidos sucessivamente.

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 contato

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.

Executando um Fluxograma

Quando você executa um fluxograma inteiro, os dados gerados são salvos nas tabelas de sistema. Após executar e salvar o fluxograma, é possível visualizar os resultados da execução nos relatórios.

Procedimento

1. Se você estiver visualizando um fluxograma, abra o menu **Executar** e selecione **Executar este**.

   Se você estiver editando um fluxograma, abra o menu **Executar** e selecione **Salvar e Executar o Fluxograma**.
2. Se o fluxograma já foi 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 após ser executado com sucesso. Se houver erros, o processo exibe um "X" vermelho.
3. Clique em **Salvar e Sair** (ou clique em **Salvar** para continuar a edição).

   Você deverá salvar o fluxograma após ele ser executado 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 de o fluxograma concluir a execução, o fluxograma continuará executando e será salvo quando concluir.
4. Clique na guia **Análise** e visualize o relatório **Resumo do Status do Fluxograma do Campaign** para determinar se ocorreu algum erro na execução do fluxograma.

Executando uma Ramificação do Fluxograma

Ao selecionar e executar um processo ou uma ramificação em um fluxograma, o ID de Execução do fluxograma não é incrementado.

Procedimento

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

   Nota: Quando apenas um processo ou uma ramificação é executado(a), se os registros de histórico de contato existirem, você será solicitado a escolher as opções de histórico de execução antes de poder continuar. Para obter detalhes, consulte “Atualizando o Histórico de Contatos ao Realizar uma Execução de Produção” na página 190.

   Cada processo exibirá uma marca de seleção após ser executado com sucesso. Se houver erros, o processo exibe um "X" vermelho.

Pausando uma Execução do Fluxograma

Ao pausar a execução de um fluxograma, ramificação ou processo, o servidor parará a execução e salvará todos os dados que já foram processados.

Sobre Esta Tarefa

É possível pausar uma execução para liberar recursos de computação no servidor, por exemplo. Após pausar uma execução, será possível continuar a execução ou pará-la.

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

Procedimento

1. Em uma página do fluxograma, abra o menu **Executar** .
2. Selecione **Pausar Isto**.

Parando uma Execução do Fluxograma

Ao parar uma execução do fluxograma, os resultados de todos os processos atualmente em execução serão perdidos e um " X " vermelho aparecerá nesses processos.

Procedimento

1. Em uma página do fluxograma, abra o menu **Executar** .
2. Selecione **Parar Isto**.

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

Continuando uma Execução de Fluxograma Interrompida

Para executar um fluxograma a partir de onde parou, é possível executar a ramificação do fluxograma que inicia com o processo no qual o fluxograma foi interrompido. Esse processo é executado novamente com todos os processos de recebimento de dados.

Procedimento

1. Em uma página do fluxograma no modo **Editar**, clique no processo que possui um "X" vermelho.
2. Abra o menu **Executar** e selecione **Salvar e executar ramificação selecionada**.

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

Configurando uma Execução do Fluxograma Pausada

Quando você continua uma execução pausada, a execução continua no ponto exato em que foi interrompida. Por exemplo, se um processo de seleção foi pausado após processar 10 registros, ele continuará processando o 11⌂ registro.

Procedimento

1. Em uma página do fluxograma, abra o menu **Executar** .
2. Selecione **Continuar Isto**.

   Nota: Se tiver as permissões adequadas, também será possível controlar os fluxogramas na página 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.

Copiando fluxogramas

Copiar um fluxograma existente economiza tempo porque é possível iniciar com um fluxograma completo e modificá-lo de acordo com as suas necessidades.

Procedimento

1. Visualize o fluxograma que deseja copiar.

   Por exemplo, clique em uma guia de fluxograma enquanto você visualiza sua campanha.
2. Clique no ícone **Copiar** .
3. No diálogo Duplicar Fluxograma, selecione a campanha na qual você deseja copiar o fluxograma.
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.

Resultados

O fluxograma é copiado para a campanha selecionada.

As definições de configuração do processo são copiadas no novo fluxograma. No entanto, quaisquer arquivos ou tabelas temporários que tiverem sido criados como resultado da execução do fluxograma original não são copiados para o novo fluxograma.

Se o fluxograma copiado incluir processos de contato (Lista de Correspondência ou Listas de Chamadas) com as células de destino que estiverem vinculadas a uma planilha de células de destino, novos códigos de célula serão gerados para as células no novo fluxograma para que não ocorram códigos de células duplicados. Se as células de destino forem definidas no fluxograma, e se a opção **Gerar automaticamente o código de célula** no processo de contato estiver desativada, os novos códigos de célula NÃO serão gerados para o novo fluxograma.

Nota: Se a lógica do fluxograma usar campos derivados que referenciem códigos de célula a partir do fluxograma antigo, a lógica não será conduzida para o novo fluxograma.

Editando fluxogramas

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

Abrindo um Fluxograma para Edição

Para alterar um fluxograma, você deverá abri-lo no modo de **Edição**.

Procedimento

1. Use um dos métodos a seguir para abrir um fluxograma para edição:
   - Na página Campanhas, clique no ícone **Editar uma Guia** ao lado da campanha e selecione o fluxograma no menu.
   - Abra a campanha e, em seguida, clique na guia 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**.
2. Se você tentar editar um fluxograma que já esteja sendo editado por alguém,o Campaign avisa que o fluxograma está aberto por outro usuário.

   Importante: Se você continuar abrindo o fluxograma, as mudanças de outros usuários serão perdidas imediatamente ou permanentemente. Para evitar a perda de trabalho, não continue abrindo o fluxograma sem primeiro verificar com os outros usuários.

Editando as Propriedades de um Fluxograma

Para alterar o nome ou a descrição de um fluxograma, edite as propriedades do fluxograma.

Procedimento

1. Abra o fluxograma para edição.
2. Clique em **Propriedades** na barra de ferramentas do Fluxograma.

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

Nota: Os nomes de fluxograma possuem restrições de caracteres específicas. Consulte Apêndice A, “Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign”, na página 255.

4. Clique em **Salvar Mudanças**.

   Os detalhes do fluxograma modificado são salvos.

Visualizando Fluxogramas no Modo Somente Leitura

Se você tiver permissões de Visualização para um fluxograma, será possível abri-lo no modo Somente Leitura para ver quais processos são usados e como eles são conectados. No entanto, não é possível abrir os diálogos de configuração do processo ou fazer quaisquer mudanças.

Procedimento

1. Escolha **Campaign** > **Campanhas**.
2. Utilize um dos seguintes métodos para abrir um fluxograma.
   - Clique em **Visualizar uma Guia** ao lado do nome da campanha e selecione ou um fluxograma no menu.
   - Abra a campanha e, em seguida, clique na guia Fluxograma.
   - Abra a guia Análise da campanha e, em seguida, clique no nome do fluxograma que você deseja visualizar.

O que Fazer Depois

Se desejar ver mais detalhes do fluxograma, por exemplo, como os processos são configurados, você deverá abrir o fluxograma no modo de revisão ou edição: Clique no ícone **Editar** na barra de ferramentas do fluxograma. Suas permissões determinarão se o fluxograma será aberto no modo de revisão ou de edição.

Visualizando Dois Fluxogramas Lado a Lado

Alguns designers de campanha preferem visualizar dois fluxogramas lado a lado ao desenvolver novos fluxogramas. Ao usar o Internet Explorer, você deverá usar **Arquivo** > **Nova Sessão** para abrir janelas do navegador adicionais.

Sobre Esta Tarefa

Não use nenhum outro método para abrir diversas sessões do navegador. Por exemplo, não use uma nova guia, não abra outra sessão do navegador a partir do menu **Iniciar** nem use **Arquivo** > **Nova Janela**. Usar esses métodos pode confundir ou corromper informações que são exibidas no Campaign.

Nota: Ao usar o método a seguir, não é possível copiar processos de um fluxograma para outro. Para copiar os processos configurados em fluxogramas, utilize as opções da biblioteca de modelos disponíveis no menu de comando ativado pelo botão direito do mouse, conforme explicado no “Copiando Processos entre Fluxogramas” na página 56.

Procedimento

1. Abra o Internet Explorer.
2. Efetue login no IBM Enterprise Marketing Management (EMM) Suite e navegue até um fluxograma do Campaign no modo somente visualização.

3. Na janela do navegador que foi aberta na Etapa 1, selecione **Arquivo** > **Nova Sessão** na barra de menus do Internet Explorer.

   Uma nova instância do Internet Explorer é aberta.
4. Na nova janela do navegador, efetue login no conjunto do IBM Enterprise Marketing Management (EMM) como um usuário igual ou diferente e navegue até um fluxograma do Campaign no modo somente visualização.

   Lembre-se: Você deverá desativar qualquer bloqueador de pop-up em seu navegador ou complementos do navegador, como as barras de ferramentas. Bloqueadores de pop-up evitam a abertura da janela do fluxograma.

Revisando fluxogramas

Dependendo das permissões, será possível revisar os fluxogramas, mas não editá-los. Revisar um fluxograma significa que é possível examinar as configurações de processo e fazer mudanças, mas não será possível salvar nenhuma mudança ou realizar execuções de produção. 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.

Sobre Esta Tarefa

Se você tiver permissão para revisar, mas não editar os fluxogramas, poderá verificar o conteúdo de um fluxograma sem alterar não intencionalmente o fluxograma.

Abra um fluxograma no modo de Revisão da mesma forma com que você abre um fluxograma no modo de Edição. Se você não tiver permissões de Edição, suas permissões assegurarão que os fluxogramas poderão ser acessados apenas no modo de Revisão.

Siga estas etapas para revisar um fluxograma.

Procedimento

1. Utilize um dos seguintes métodos para abrir um fluxograma:
   - Na página Campanhas, **Editar uma Guia** ao lado da campanha, selecione o fluxograma no menu.
   - Abra uma campanha, clique na guia do fluxograma e, em seguida, clique em **Editar** na barra de ferramentas do fluxograma.
   - Abra a guia **Análise** da campanha, clique no link do fluxograma e, em seguida, clique em **Editar** .

   Uma mensagem indica que o fluxograma está no modo de revisão e que quaisquer mudanças feitas não poderão ser salvas. O cabeçalho da página indica "Revisando" e apenas a opção **Cancelar** está visível.
2. É possível executar as seguintes ações no modo de Revisão:
   - Salvar processos como um modelo.
   - Salve o fluxograma como um modelo.
   - Modificar o fluxograma (sem salvar as mudanças).
   - Realizar execuções de teste, se você tiver as permissões apropriadas.

   Importante: Mesmo no modo de Revisão, as execuções de teste podem gravar a saída e executar acionadores. Além disso, se você tiver as permissões

apropriadas, será possível editar macros e acionadores customizados no fluxograma e, com isso, alterar o fluxograma.

Excluindo fluxogramas

Será possível excluir um fluxograma se você decidir que não usará mais ele.

Sobre Esta Tarefa

A exclusão permanente de um fluxograma remove um fluxograma e todos os seus arquivos associados, incluindo o arquivo de log. Se você desejar reter partes de seu fluxograma para reutilização, salve-os como objetos armazenados.

Os arquivos de saída (como arquivos gravados por um processo de Captura Instantânea, Otimização ou de contato) não são excluídos e os históricos de contato e de resposta são retidos.

Use o seguinte procedimento para excluir um fluxograma.

Procedimento

1. Abra um fluxograma no modo de **Visualização**.
2. Clique no ícone **Excluir Fluxograma** .

   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 você continuar, as mudanças do outro usuário serão perdidas. Para evitar a perda de trabalho, não continue sem antes verificar com o outro usuário.
3. Se você tiver certeza de que deseja excluir permanentemente o fluxograma, clique em **OK** para confirmar a exclusão.

   O fluxograma e todos os seus arquivos associados serão excluídos.

Imprimindo Fluxogramas

É possível imprimir fluxogramas a partir do IBM Campaign.

Sobre Esta Tarefa

Nota: Não utilize o comando **Arquivo > Imprimir** do navegador da web. Este procedimento sem sempre imprime os fluxogramas corretamente.

Procedimento

1. Abra um fluxograma no modo de **Visualização** ou de **Edição**.
2. Clique no ícone **Imprimir** .

Analisando a Qualidade de suas Seleções de Fluxograma

Quando você cria um fluxograma de campanha de marketing, é possível utilizar relatórios de células de fluxograma para analisar a precisão de cada processo. Os relatórios de células do fluxograma fornecem informações sobre quais IDs são selecionados e como cada processo de recebimento de dados afeta a lista de seleções.

Antes de Iniciar

Para acessar os relatórios de célula, você deverá ter permissão para editar ou revisar os fluxogramas e visualizar ou exportar relatórios de célula. Consulte o *Guia do Administrador IBM Campaign* para obter informações sobre as permissões do relatório da célula para a Função administrativa definida pelo sistema.

Sobre Esta Tarefa

Alguns relatórios examinam cada célula, ou lista de identificadores que um processo de manipulação de dados (Seleção, Mesclagem, Segmentação, Amostragem, Público ou Extração) gera como saída. Outros relatórios mostram o fluxo de dados em todo o fluxograma, de um processo para outro. Ao analisar os dados da célula, é possível refinar suas seleções e identificar possíveis erros. Também é possível confirmar que cada processo está produzindo a saída esperada. Por exemplo, o relatório Conteúdo da Célula mostra os valores de campo, como nomes, números de telefone e endereços de email, de cada ID na célula.

Procedimento

1. Abra um fluxograma no modo de Edição.
2. Clique em **Relatórios** na barra de ferramentas do fluxograma.
3. Selecione um relatório na lista para executar a ação apropriada.
   - "Exibindo Informações sobre Todas as Células em um Fluxograma (Relatório Lista de Células)"
   - "Criando o Perfil de uma Característica de uma Célula (Relatório Perfil de Variável da Célula)" na página 40
   - "Criando o Perfil de Duas Características de uma Célula Simultaneamente (Relatório Crosstab de Variável de Célula)" na página 41
   - "Exibindo o Conteúdo das Células (Relatório de Conteúdo da Célula)" na página 42
   - "Analisando Célula em Cascata nos Processos de Recebimento de Dados (Relatório Células em Cascata)" na página 42

Exibindo Informações sobre Todas as Células em um Fluxograma (Relatório Lista de Células)

Utilize o relatório **Lista de Célula** para obter informações sobre todas as células que estiverem no fluxograma atual. O relatório fornece informações sobre quaisquer processos que forem executados.

Procedimento

1. Abra um fluxograma no modo de **Edição**.
2. Clique em **Relatórios** na barra de ferramentas.

   A janela Relatórios Específicos da Célula é aberto. 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, clique em **Opções** e selecione uma das opções a seguir:

- **Visualização em Árvore**: visualize as células do fluxograma em uma hierarquia de pastas. Os níveis 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).

Criando o Perfil de uma Característica de uma Célula (Relatório Perfil de Variável da Célula)

Use o relatório **Perfil de Variável da Célula** para exibir os dados que estiverem associados a uma variável de uma célula especificada. Por exemplo, é possível selecionar a célula Gold.out e especificar Idade como a variável para ver o intervalo por idade de todos os clientes com cartões de crédito gold.

Sobre Esta Tarefa

O relatório Perfil de Variável da Célula exibe informações demográficas que podem ajudar a identificar possíveis destinos para sua campanha.

Procedimento

1. Abra um fluxograma no modo de **Edição**.
2. Clique em **Relatórios** .
3. Selecione **Perfil de Variável da Célula** na lista **Relatório para Visualizar**.
4. Selecione a célula cujo perfil deseja criar na lista **Célula para Criar Perfil**.
5. Selecione um campo na lista **Campo**.
6. (Opcional) Para modificar a exibição, clique em **Opções** e, em seguida, use a janela relatório Opções de Relatório para selecionar as seguintes opções.
   - **Número de Categorias**: O IBM Campaign agrupa valores do campo para criar segmentos ou categorias de tamanhos iguais. Os valores do campo junto com o eixo horizontal são organizados em compartimentos. Por exemplo, se você especificar quatro categorias para Idade, os valores poderão ser agrupados em categorias de 20-29 e 30-39, 40-49 e 50-59. Se o número que você especificar for menor que o número de diferentes valores do campo, alguns campos serão unidos em uma categoria. O número máximo padrão de categorias é 25.
   - **Criar Perfil por Metatipo**: Essa opção é ativada, por padrão. Esta opção assegura que os valores do campo que representam datas, dinheiro, números de telefone e outros dados numéricos sejam corretamente classificados e agrupados, em vez de serem classificados em texto ASCII. Por exemplo, quando você cria o perfil por metatipo, as datas são classificadas como datas, e não como valores numéricos.
   - **Visualização de 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.

- **Visualização de Plotagem**: Visualize o relatório como um gráfico. Esta é a opção padrão. Clique com o botão direito no relatório para acessar mais opções de exibição.
- **Mostrar Segunda Célula**: Se mais de uma célula estiver disponível para criação de perfil, selecione essa opção para visualizar uma segunda célula no relatório. As duas células são exibidas lado a lado no formato gráfico.

Criando o Perfil de Duas Características de uma Célula Simultaneamente (Relatório Crosstab de Variável de Célula)

Use o relatório **Crosstab de Variável da Célula** para criar o perfil de dados a partir de dois campos simultaneamente para a célula especificada. Por exemplo, é possível selecionar Idade e Quantia para a célula Gold.out para ver a quantia relativa de compras por idade de clientes com cartões de crédito gold.

Sobre Esta Tarefa

Cada campo que você selecionar representa um eixo da grade. Por exemplo, é possível selecionar Idade para o eixo X e Quantia para o eixo Y. O relatório divide os valores de campo em um número de categorias ao longo de cada eixo. O tamanho da caixa em cada intersecção representa o número relativo de IDs de clientes que possuem os dois atributos. Por exemplo, usando Idade e Quantia, é possível identificar visualmente quais grupos de idade gastaram mais dinheiro.

Procedimento

1. Abra um fluxograma no modo de **Edição**.
2. Configure e execute o processo que gera a célula cujo perfil deseja criar.
3. Clique em **Relatórios** na barra de ferramentas.
4. Selecione **Crosstab de Variável da Célula** na lista **Relatório para Visualizar**.
5. Selecione uma célula na lista **Célula**.
6. Selecione campos (variáveis) para criar o perfil das listas **Campo 1** e **Campo 2**.
7. (Opcional) Para modificar a exibição, clique em **Opções** e, em seguida, use a janela relatório Opções de Relatório para selecionar as seguintes opções:
   - **Número de Categorias**: O IBM Campaign agrupa valores do campo ao longo de cada eixo para criar segmentos ou categorias de tamanhos iguais. Por exemplo, se você especificar quatro categorias para Idade, os valores poderão ser agrupados em categorias de 20-29 e 30-39, 40-49 e 50-59. Se o número que você especificar for menor que o número de diferentes valores do campo, alguns campos serão unidos em uma categoria. O número padrão de categorias é 10.
   - **Criar Perfil por Metatipo**: Essa opção é ativada, por padrão. Esta opção assegura que os valores do campo que representam datas, dinheiro, números de telefone e outros dados numéricos sejam corretamente classificados e agrupados, em vez de serem classificados em texto ASCII. Por exemplo, quando você cria o perfil por metatipo, as datas são classificadas como datas, e não como valores numéricos.
   - **Visualização de Tabela**: Visualize o relatório em um formato de tabela.
   - **Visualização de Plotagem 2D**: Visualize o relatório como um gráfico de plotagem 2D (o padrão). Clique com o botão direito no relatório para acessar mais opções de exibição.

- **Visualização de Plotagem 3D**: Visualize o relatório como um gráfico de plotagem 3D. Clique com o botão direito no relatório para acessar mais opções de exibição.
- **Exibição de Célula 1**: Especifique como as informações da célula serão exibidas no eixo X. Para determinados campos numéricos, é possível selecionar campos no qual operar a partir do menu Valor do Campo.
- **Valor do Campo** (Para Exibição da Célula 1 e Exibição da Célula 2): Inclua uma variável na variável existente cujo perfil que está sendo criado. Essa segunda variável aparecerá como uma caixa na caixa que representa a primeira variável.

Exibindo o Conteúdo das Células (Relatório de Conteúdo da Célula)

Use o relatório **Conteúdo da Célula** para exibir detalhes dos registros em uma célula. Usando as opções de relatório, é possível exibir valores de campo reais, como endereços de email, números de telefone e outros dados demográficos de cada cliente na célula.

Sobre Esta Tarefa

O relatório pode exibir valores de quaisquer origens de tabela definidas no nível de público atual. Esse relatório é útil para verificar os resultados de execuções e para confirmar que você está selecionando o conjunto de contatos desejado.

Procedimento

1. Abra um fluxograma no modo de **Edição**.
2. Clique em **Relatórios** na barra de ferramentas.
3. Selecione **Conteúdo da Célula** na lista **Relatório para Visualizar**.
4. Selecione uma célula no menu **Célula para Visualizar**.
5. (Opcional) Para modificar a exibição, clique em **Opções** e, em seguida, especifique as seguintes opções na janela Opções de Relatório:
   - **Número Máximo de Linhas para Visualizar**: Altere o número máximo de linhas que o relatório exibe. O padrão é 100.
   - **Campos para Visualizar**: Selecione campos na área Campos Disponíveis e inclua-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 de registros de campo é limitado a 10000.

Analisando Célula em Cascata nos Processos de Recebimento de Dados (Relatório Células em Cascata)

Use o relatório **Células em cascata** para ver quantas pessoas são removidas com cada processo de recebimento em seu fluxograma. O relatório fornece informações sobre a saída de cada processo de manipulação de dados, para que seja possível ver como cada processo subsequente afeta suas seleções. Em seguida, é possível refinar as contagens de destino com base na visualização em cascata incorrida por cada critério sucessivo.

Sobre Esta Tarefa

Ao analisar a exibição em cascata de membros do público à medida que as células são processadas, é possível refinar suas seleções e identificar possíveis erros. Também é possível confirmar que cada processo está produzindo a saída esperada. Por exemplo, é possível ver quantos IDs são inicialmente selecionados e, em seguida, ver o que acontece quando você usa um processo de mesclagem sobre esses resultados. Dessa forma, é possível ver a exibição em cascata que é incorrida por cada critério sucessivo. Se o fluxograma for complexo e contiver diversos caminhos de processamento, será possível selecionar qual caminho você deseja analisar.

Procedimento

1. Abra um fluxograma no modo de **Edição**.
2. Clique em **Relatórios** na barra de ferramentas da janela do fluxograma.
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 **Caminho** para indicar qual caminho no fluxograma você deseja analisar.

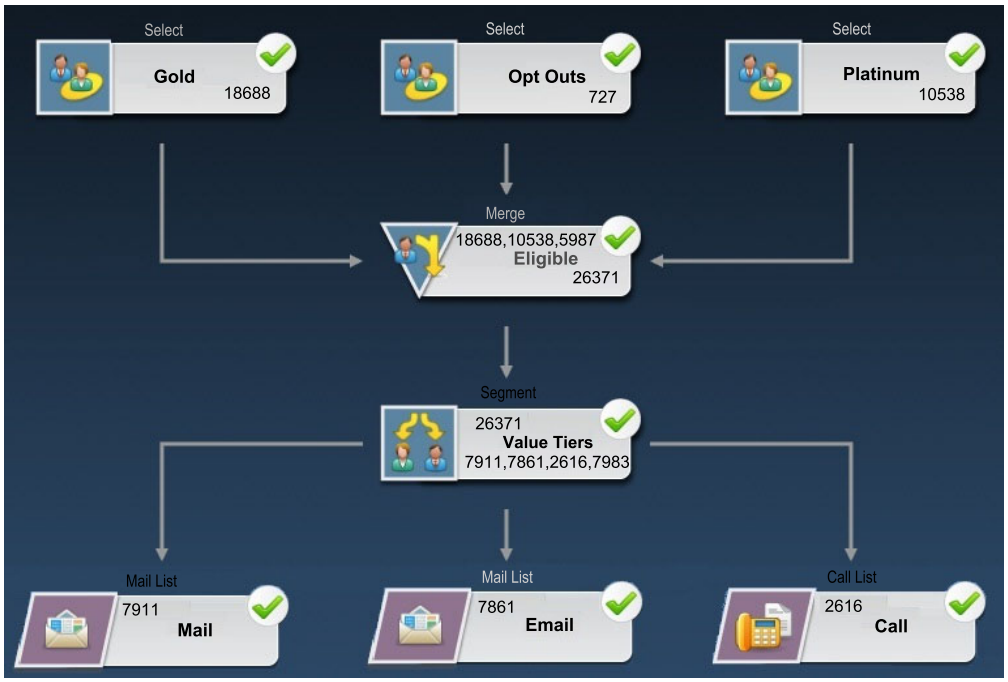
Exemplo

Para obter mais informações, consulte o “Exemplo de Relatório Cascata de Célula”.

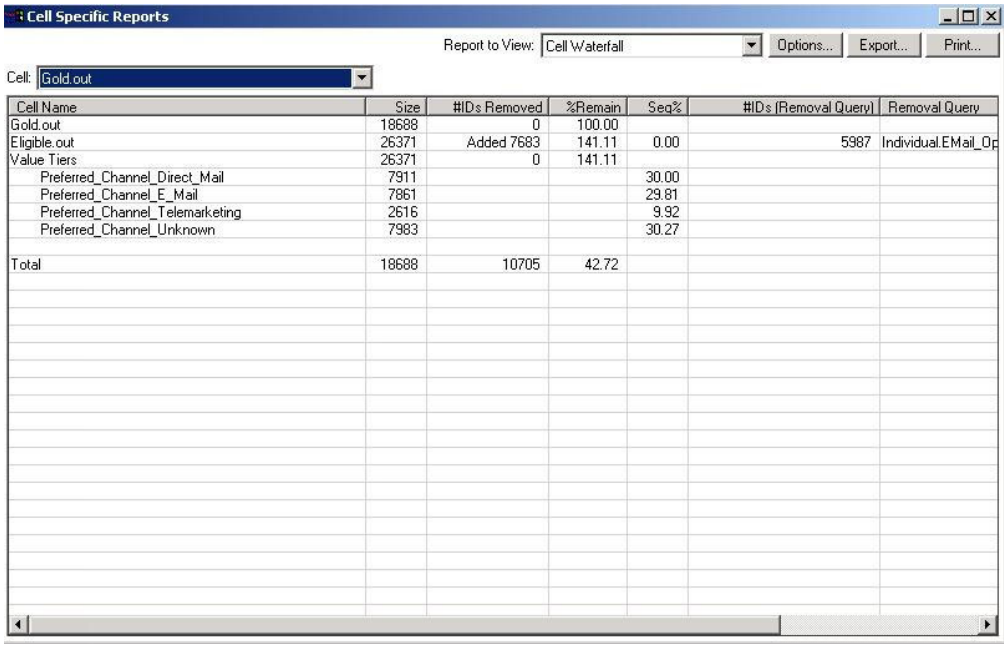
Exemplo de Relatório Cascata de Célula

Este exemplo mostra como é possível usar um relatório Cascata de Célula para identificar processos que afetam o volume de saída. O relatório fornece detalhes sobre a saída por porcentagem e quantidade.

Este exemplo analisa a saída de um processo de seleção denominado "Gold" em um fluxograma de campanha de Retenção de Diversos Canais.



O relatório Cascata de Célula para este fluxograma é mostrado na figura a seguir. A célula Gold é selecionada na lista **Célula** na parte superior do relatório. Portanto, o relatório analisa a saída do processo de seleção "Gold". 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	Size	#IDs Removed	%Remain	Seq%	#IDs (Removal Query)	Removal Query
Gold.out	18688	0	100.00			
Eligible.out	26371	Added 7683	141.11	0.00	5987	Individual.EMail_Op
Value Tiers	26371	0	141.11			
Preferred_Channel_Direct_Mail	7911			30.00		
Preferred_Channel_E_Mail	7861			29.81		
Preferred_Channel_Telemarketing	2616			9.92		
Preferred_Channel_Unknown	7983			30.27		
Total	18688	10705	42.72			

Cada célula é identificada pelo Nome da Célula de Saída, além de um [Nome do Processo] mostrado entre colchetes. Estes nomes foram designados na guia Geral do diálogo de configuração do processo.

Este exemplo de relatório mostra a progressão a seguir:

1. Os IDs na célula Gold são transmitidos para um processo de mesclagem denominado Elegível.
2. É possível ver que alguns IDs foram incluídos e outros foram removidos.
3. Ao consultar o fluxograma, é possível ver que o processo Platinum (seleção) incluiu alguns IDs e o processo Não Optar (seleção) removeu alguns IDs.
4. Os IDs Elegíveis (Gold e Platinum, menos Não Optar) são transmitidos para um processo de segmentação denominado Camadas de Valor.
5. O processo de segmentação divide os IDs Elegíveis em diversos canais de contato.

A linha Total mostra quantos IDs o processo Gold originalmente selecionou. Esta linha também mostra o número e a porcentagem de IDs Gold que permanecem.

Imprimindo ou Exportando Relatórios de Células de Fluxograma

É possível imprimir qualquer relatório de célula do fluxograma ou exportá-lo em outro formato.

Procedimento

1. Abra um fluxograma.
2. Clique em **Relatórios** .
3. Selecione um relatório na lista e configure quaisquer controles específicos de relatórios.
4. Clique em **Imprimir** para imprimir o relatório.
5. Clique em **Exportar** para salvar ou abrir o relatório como um arquivo de valor separado 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.

Capítulo 5. Configuração do processo

O Campaign usa *processos* em um fluxograma para executar várias ações em seus dados de cliente. Ao incluir caixas de processo em um fluxograma e, em seguida, configurar e conectar os processos, você determina a lógica para sua campanha de marketing.

A maioria dos processos determina como o Campaign seleciona e manipula os IDs a partir dos dados do usuário. Por exemplo, é possível configurar um processo de seleção para identificar Prospects de alto valor, configurar outro processo de seleção para identificar Prospects de médio valor e, em seguida, usar um processo de mesclagem para combinar as duas listas. Configurar um processo determina o que ocorre quando o processo é executado.

Existem muitos tipos de processos, com cada um deles executando uma função distinta. Alguns processos são projetados para serem utilizados ao implementar sua campanha. Por exemplo, use o processo Lista de Chamadas para projetar ofertas e gerar uma lista de chamadas, que poderão ser enviadas para uma central de atendimento.

Use outros processos após implementar a sua campanha. Por exemplo, use o processo de rastreamento para atualizar o Histórico de Contato após implementar sua campanha e ver quem responde.

Tipos de processo

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

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

Nota: O Interact, 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.

Processos de manipulação de dados

Use os processos de manipulação de dados para selecionar IDs de contato a partir de suas origens de dados e trabalhar com esses IDs para criar grupos significativos ou públicos de destino.

Exemplos de tarefas que podem ser concluídas usando os processos de manipulação de dados a seguir.

- É possível selecionar possíveis contatos que atendem aos critérios que você definir, como clientes de repetição em um determinado intervalo de receita.
- É possível mesclar listas para incluir ou excluir contatos.
- É possível segmentar os clientes em grupos significativos, por exemplo, idioma ou sexo.
- É possível configurar grupos de teste ou de controle.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

- É possível alterar o público-alvo de sua campanha, por exemplo, de Família para Individual.
- É possível extrair conjuntos de dados para processamento adicional a fim de melhorar o desempenho.

Os seguintes processos de manipulação de dados estão disponíveis:

- "O Processo de Seleção" na página 59
- "O Processo de Mesclagem" na página 64
- "O Processo de Segmentação" na página 66
- "O Processo de Amostra" na página 73
- "O Processo de Público" na página 76
- "O Processo de Extração" na página 87

Processo de Execução

Após construir sua campanha para selecionar o público desejado, será necessário gerar a 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:

- "O Processo de Captura Instantânea" na página 93
- "O Processo de Planejamento" na página 96
- "O Processo de Cubo" na página 100
- "O Processo de Criação de Segmento" na página 102
- "O Processo de Lista de Correspondência" na página 105
- "O Processo de Lista de Chamadas" na página 111

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

Processos de otimização

Use os processos de otimização para ajudar a determinar a eficácia de uma campanha e refinar as suas campanhas de marketing ao longo do tempo.

Os processos de rastreamento e resposta ajudam a rastrear quem é contatado e quem responde. Dessa forma, é possível avaliar a resposta para suas campanhas e modificá-las ao longo do tempo.

O processo de modelagem automatiza a criação de um modelo de resposta que pode ser usado para prever respondentes e não respondentes.

O processo de pontuação pontua os contatos de acordo com um modelo de dados para classificar a probabilidade de cada cliente em fazer uma compra ou responder a uma oferta. A pontuação identifica precisamente os melhores clientes e Prospects para uma campanha. Dessa forma, é possível determinar a campanha, a oferta e os canais mais efetivos.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- “O Processo de Rastreamento” na página 111
- “O Processo de Resposta” na página 114
- Os processos de Modelo do SPSS Modelo e de Pontuação do SPSS requerem o IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition. Para obter informações, consulte o *Guia de Integração do IBM Campaign e do IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition*.

Lista de Processos do Campaign

Configure e conecte os processos em fluxogramas para atingir seus objetivos de campanha. Cada processo executa uma operação específica, como seleção, mesclagem ou segmentação de clientes.

Nota: O Interact, Contact Optimization, o eMessage e o IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition fornecem processos adicionais para uso nos fluxogramas. Para obter mais informações, consulte a documentação desses produtos.

Tabela 7. Lista de Processos do Campaign em Fluxogramas em Lote

Processo	Visão Geral	Instruções
	“O Processo de Seleção” na página 59	“Selecionando uma Lista de Contatos” na página 59
	“O Processo de Mesclagem” na página 64	“Mesclando e Suprimindo os Contatos” na página 64
	“O Processo de Segmentação” na página 66	“Segmentando Dados por Campo” na página 67 “Segmentando Dados com Consultas” na página 72
	“O Processo de Amostra” na página 73	“Dividindo Contatos em Grupos de Amostra” na página 73
	“O Processo de Público” na página 76	“Alternando e Filtrando os Níveis de Público” na página 80
	“O Processo de Extração” na página 87	“Extraindo Subconjuntos de Dados para Processamento e Manipulação Adicional” na página 89
	“O Processo de Captura Instantânea” na página 93	“Obtendo uma Captura Instantânea dos Dados” na página 93
	“O Processo de Planejamento” na página 96	“Planejando Processos de Planejamento em um Fluxograma em Execução” na página 99
	“O Processo de Cubo” na página 100	“Criando um Cubo Multidimensional de Atributos” na página 101
	“O Processo de Criação de Segmento” na página 102	“Criando Segmentos para Uso Global em Diversas Campanhas” na página 102
	“O Processo de Lista de Correspondência” na página 105	“Configurando Processos de Contato (Lista de Correspondência ou Lista de Chamadas)” na página 105
	“O Processo de Lista de Chamadas” na página 111	“Configurando Processos de Contato (Lista de Correspondência ou Lista de Chamadas)” na página 105

Tabela 7. Lista de Processos do Campaign em Fluxogramas em Lote (continuação)

Processo	Visão Geral	Instruções
	"O Processo de Rastreamento" na página 111	"Rastreando o Histórico de Contatos" na página 112
	"O Processo de Resposta" na página 114	"Atualizando o Histórico de Respostas" na página 115
	O processo do eMessage define a lista de destinatários para uma correspondência do eMessage .	Requer o IBM eMessage. Consulte o *Guia do Usuário do eMessage*.
	O processo de Lista de Interação determina quais ofertas o servidor de runtime do Interact apresenta aos clientes.	Requer o IBM Interact. Consulte o *Guia do Usuário Interact*.
	O processo de Otimização associa uma campanha de marketing a uma sessão do Contact Optimization.	Requer o IBM Contact Optimization. Consulte o *Guia do Usuário do Contact Optimization*.
	O processo de modelo do SPSS gera modelos preditivos para prever a probabilidade de respondentes com base no comportamento anterior.	Requer o IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition. Consulte o *Guia de Integração do IBM Campaign e do IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition*.
	O processo de Pontuação do SPSS classifica a probabilidade de os clientes responderem às ofertas, a fim de identificar os melhores Prospects para uma campanha.	Requer o IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition. Consulte o *Guia de Integração do IBM Campaign e do IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition*.

Conceitos relacionados:

Apêndice A, "Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign", na página 255

Tarefas relacionadas:

"Criando fluxogramas" na página 28

Origens de Dados para Processos

Ao configurar a maioria dos processos em um fluxograma, você deve especificar a origem dos dados nos quais o processo atuará. A origem de dados para um processo pode ser uma ou mais células de entrada, segmentos, arquivos ou tabelas. Por exemplo, a origem de dados para um processo de Seleção pode ser uma tabela de banco de dados na qual sua organização armazena as informações do cliente como Nome, Endereço, Idade e Receita.

As tabelas disponíveis dependem de quais origens de dados seu administrador mapeou. (O mapeamento de tabelas é o processo de tornar as tabelas do cliente externas acessíveis no IBM Campaign. Apenas as tabelas que um administrador mapeou ficam disponíveis para seleção).

Se as diversas tabelas tiverem sido mapeadas, será possível selecionar mais de uma tabela como entrada para um processo. Por exemplo, um processo de Seleção pode

tomar a entrada do banco de dados "A" da sua empresa e do banco de dados "B". As tabelas que você seleciona devem ter o mesmo nível de público, como Doméstico ou Cliente.

É comum usar a saída de um processo como a entrada para um processo subsequente. Por exemplo, você pode conectar um processo de Seleção a um processo de Segmentação. Ao configurar o processo de Segmentação, a saída do processo de Seleção serviria como entrada para o processo de Segmentação.

Se você selecionar múltiplas células como entrada, todas as células devem ter o mesmo nível de público. Por exemplo, se dois processos de Seleção fornecerem entrada a um processo de Mesclagem, ambos os processos de Seleção devem ter o mesmo nível de público. Não é possível combinar Doméstico e Cliente, por exemplo.

Para especificar a origem de dados para um processo, configure o processo em um fluxograma. Na maioria dos casos, use o campo **Entrada** na primeira guia do diálogo de configuração do processo. O campo **Entrada** exibe todas as tabelas base que estiverem atualmente mapeadas no catálogo de tabelas, juntamente com seus níveis de público. O campo **Entrada** também indica qualquer processo conectado (envio de dados).

Se houver uma célula de entrada (por exemplo, se o processo de Seleção estiver conectado a um processo de Segmentação), apenas as tabelas com o mesmo nível de público que a célula serão exibidas.

Para obter mais informações sobre a seleção das origens de dados, consulte as instruções para configurar cada processo.

Manipulando caixas de processo nos fluxogramas

As caixas do processo são blocos de construção de fluxogramas. Os processos ficam visíveis na paleta de processo do fluxograma no lado esquerdo da área de trabalho. Cada campanha de marketing consiste em pelo menos um fluxograma e cada fluxograma consiste em processos que são configurados e conectados.

Sobre Esta Tarefa

Para criar um fluxograma de campanha, arraste as caixas de processo da paleta para a área de trabalho. Em seguida, configure cada caixa de processo para executar uma operação específica, como selecionar clientes como alvo de uma correspondência. Ao arrastar as linhas do conector de uma caixa para a outra, você conecta os processos na área de trabalho em um fluxo lógico para determinar a ordem dos eventos.

Por exemplo, use os processos de Seleção para escolher os clientes para destino em sua campanha. Use um processo de Mesclagem para combinar as seleções e terminar com um processo de Lista de chamadas, que gera uma lista de clientes para contato 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.

As etapas a seguir fornecem uma visão geral resumida de como construir um fluxograma adicionando, configurando e conectando os processos.

Procedimento

1. Abra o fluxograma para edição.
2. Inclua um processo em um fluxograma, arrastando-o a partir da paleta até a área de trabalho. Por exemplo, inclua um processo de Seleção.
3. Configure o processo dando um clique duplo nele na paleta. Por exemplo, configure o processo de Seleção para selecionar todos os clientes de alto valor de 25 - 34 anos ("Gold").
4. Inclua e configure o processo seguinte em seu fluxograma. Por exemplo, inclua outro processo de Seleção e configure-o para selecionar todos os clientes de médio valor de 25 - 34 anos ("Silver").
5. Continue incluindo, configurando e conectando os processos no fluxograma para determinar o fluxo lógico de dados. Por exemplo:
   a. Conecte ambos os processos de Seleção (clientes "Gold" e "Silver") a um processo de Mesclagem.
   b. Configure o processo de Mesclagem para mesclar os clientes Gold e Silver em uma única lista.
   c. Conecte o processo de Mesclagem a um processo de lista de correspondência.
   d. Ao configurar o processo de lista de correspondência, designe ofertas predefinidas. Por exemplo, você pode designar um desconto de 10% para clientes Silver e um desconto de 20% a clientes Gold.
6. Execute o teste de cada processo conforme o configura para confirmar se produz os resultados esperados.

Incluindo Processos nos Fluxogramas

É possível incluir um processo em um fluxograma ao arrastar uma caixa de processo da paleta para a área de trabalho.

Sobre Esta Tarefa

O procedimento a seguir explica como arrastar os processos para um fluxograma. Outros métodos de incluir processos são copiar um processo existente (clicar com o botão direito, copiar e colar) ou colar um modelo a partir da biblioteca de modelos. Os modelos contêm um ou mais processos e conexões configurados. Para obter mais informações, leia sobre como utilizar modelos.

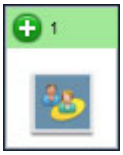
Siga estas etapas para incluir processos em um fluxograma.

Procedimento

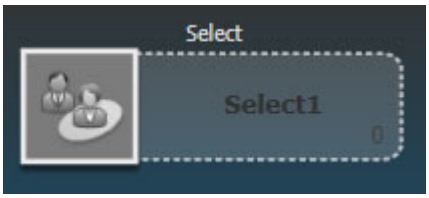
1. Selecione **Campaign** > **Campanhas**.
2. Utilize um dos seguintes métodos para abrir um fluxograma:
   - Clique no nome de uma campanha, em seguida, clique em uma guia de fluxograma e clique no ícone **Editar** na barra de ferramentas.
   - Use o ícone **Editar uma Guia** ao lado do nome de uma campanha para abrir um fluxograma nessa campanha.

   A janela do fluxograma é aberta e a paleta aparece à esquerda da área de trabalho.

3. 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.



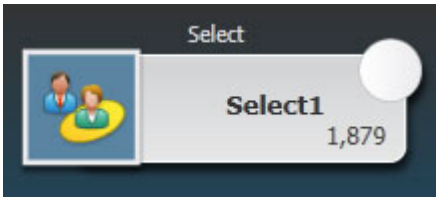
Caixas de processo recém-incluídas são transparentes até que sejam configuradas.



Geralmente, a próxima etapa é configurar o processo clicando duas vezes nele na área de trabalho para abrir o diálogo de configuração.

Para ver uma lista de ações disponíveis, é possível clicar com o botão direito em uma caixa de processo na área de trabalho.

As caixas de processo configuradas têm um plano de fundo e borda sólidos. O ícone de status redondo está em branco para indicar que o processo ainda não foi executado.



4. Clique no ícone **Salvar e Continuar** com frequência para salvar suas mudanças.

Resultados

Conforme você desenvolve o fluxograma, coloque cada caixa subsequente em uma posição lógica, como da esquerda para a direita ou de cima para baixo, e conecte as caixas para indicar o fluxo de dados. Alguns processos devem ser conectados antes que eles sejam configurados porque eles requerem entrada a partir do 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.

O que Fazer Depois

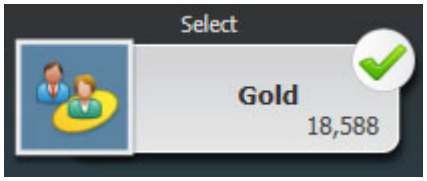
Consulte os outros tópicos disponíveis para obter informações sobre configuração, conexão e execução de processos.

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.)
	Pausada

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



Conectando Processos aos Fluxogramas

Conecte os processos em um 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. O fluxo de dados é afetado somente quando conexões são incluídas ou excluídas.

Procedimento

1. Abra um fluxograma de campanha para edição.
2. Mova 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 do processo de origem para o processo de destino.

Quando quatro setas aparecem no processo de destino, solte o botão do mouse para concluir a conexão.

Resultados

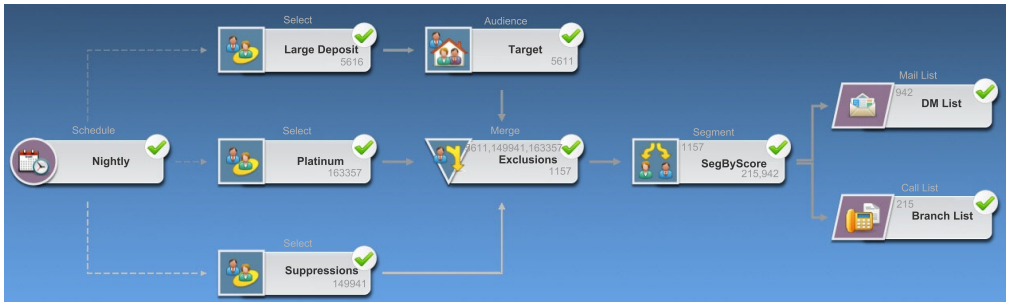
Os processos estão agora conectados. Uma seta indica a direção do fluxo de dados (de – para). O processo de origem será executado antes do processo de destino. Dados que são a saída do processo de origem são, então, disponibilizados como entrada para o processo de destino. Por exemplo, um processo de seleção gera saída que, em seguida,pode servir como entrada para um processo de Segmentação.

Exemplo: Conexões do Processo

A maneira com que os processos são conectados em um fluxograma determina o fluxo de dados.

Fluxograma Planejado para Executar Todas as Noites

O fluxograma a seguir é iniciado com um processo de Planejamento que está configurado para executar automaticamente todas as noites. As linhas pontilhadas do processo de Planejamento para os três processos de Seleção indicam uma dependência temporal. Os processos de Seleção não serão executados até que o processo de Planejamento conclua a execução. No entanto, nenhum dado é transmitido do processo de Planejamento para os processos de Seleção. As linhas sólidas entre os outros processos mostram o fluxo de dados. Por exemplo, o fluxo de seleções mescladas do processo de mesclagem (denominado "Exclusões") em um processo de segmentação ("SegByScore"). Em seguida, as seleções segmentadas fluem para os processos de Lista de Correspondência e Lista de Chamadas, de modo que as ofertas possam ser entregues por diferentes canais.



Aparência das Linhas de Conexão

Quando um processo de destino recebe dados de um processo de origem, a conexão é mostrada como uma linha sólida.

Quando um processo de destino depende de um processo de origem, mas não recebe dados dele, a conexão é 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. Desta maneira, é possível identificar processos que sejam dependentes uns dos outros.

Linhas de conexão podem ser angulares (inclinadas) ou lineares (somente ângulos retos). As linhas no exemplo anterior são retas.

Para alterar a aparência da linha, clique com o botão direito do mouse na área de trabalho do fluxograma, escolha **Visualizar** e marque ou desmarque **Conexões Angulares**.

Excluindo uma Conexão entre Dois Processos

Se dois processos não estiverem mais conectados, ou se a direção do fluxo de dados entre eles alterar, será possível excluir a conexão.

Procedimento

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 na conexão e selecione **Excluir Selecionado** no menu.
   - Pressione a tecla **Excluir**.
   - Clique no ícone **Recortar** na janela do fluxograma.
   - Pressione **Ctrl+X**.

Resultados

A conexão é excluída.

Copiando Processos em um Fluxograma

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

Procedimento

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.

Copiando Processos entre Fluxogramas

Use a biblioteca de modelos para copiar processos configurados de um fluxograma para outro. Um modelo contém um ou mais processos e conexões configurados. Copiar as caixas de processos configurados pode economizar tempo ao projetar fluxogramas complexos.

Sobre Esta Tarefa

Devido a determinadas limitações, não é possível usar duas janelas do navegador separadas para copiar os processos configurados de um fluxograma para outro. Em vez disso, use o procedimento a seguir.

Procedimento

A melhor maneira de copiar processos configurados de um fluxograma para o outro é usar a biblioteca de modelos:

1. Abra o fluxograma para edição.
2. Selecione os processos no fluxograma. É possível usar **Ctrl+Clique** ou arrastar uma caixa de seleção ao redor deles ou usar **Ctrl+A** para selecionar todos os processos no fluxograma.
3. Clique com o botão direito em qualquer caixa de processo selecionada e selecione **Copiar para Biblioteca de Modelos**.
4. Quando solicitado, insira um **Nome** e uma **Nota** para ajudar a identificar o modelo posteriormente.
5. Agora é possível colar as caixas de processo em qualquer outro fluxograma ao escolher **Colar a partir da Biblioteca de Modelos** no menu ativado pelo botão direito ou usando **Opções > Modelos Armazenados**.
6. Como uma alternativa para usar a biblioteca de modelos, será possível executar as etapas a seguir:
   a. Selecione um ou mais processos.
   b. Use o ícone **Copiar** ou **Ctrl+C** ou o menu ativado pelo botão direito para copiar os processos.
   c. Feche o fluxograma.
   d. Abra outro fluxograma no modo de edição.
   e. Cole os processos, clicando no ícone **Colar** ou usando **Ctrl+V** ou clicando com o botão direito no menu.

Movendo Processos nos Fluxogramas

É possível mover qualquer processo em um fluxograma ao arrastar o processo para um local diferente na área de trabalho. Mover um processo não afeta o fluxo de trabalho, afeta somente a aparência visual do fluxograma.

Antes de Iniciar

Esse procedimento supõe que você tem um fluxograma aberto para edição.

Sobre Esta Tarefa

É possível mover processos para poder ver as caixas de processo e as conexões mais claramente. Em geral, evite posicionar os processos um sobre o outro porque isso dificulta ver o fluxo geral. Se você tiver um fluxograma grande com muitos processos, será possível mover os processos e, em seguida, usar o recurso de zoom para ver todos eles.

A posição dos processos na área de trabalho do fluxograma não afeta o fluxo lógico de dados. As conexões entre os processos determinam o fluxo de dados.

Siga as etapas abaixo para mover as caixas de processo em um fluxograma.

Procedimento

1. Na área de trabalho do fluxograma, arraste um processo para um novo local.

   As conexões existentes com o processo permanecem e são redefinidas para o novo local.

2. Clique em **Salvar**.

Tarefas relacionadas:

"Ajustando a Aparência do Fluxograma" na página 26

Excluindo Processos de Fluxogramas

À medida que você projeta e constrói fluxogramas, é possível excluir os processos que não forem mais necessários. Por exemplo, é possível incluir dois processos de Seleção e, em seguida, decidir que precisará apenas um deles.

Antes de Iniciar

Esse procedimento supõe que você tem um fluxograma aberto para edição.

Procedimento

1. Na área de trabalho do fluxograma, clique com o botão direito do mouse no processo que deseja excluir e selecione **Excluir** no menu.

   Você pode selecionar mais de um processo ao mesmo tempo mantendo a tecla **Ctrl** pressionada.
2. Clique em **OK** para confirmar a exclusão.

Resultados

Os processos selecionados são removidos da área de trabalho. Quaisquer conexões com os processos também são excluídas.

Executando ou Testando um Processo

Para assegurar que sua configuração seja bem-sucedida e os resultados sejam os esperados, realize uma execução de teste em cada processo após configurar e se conectar a esse processo.

Sobre Esta Tarefa

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

Procedimento

1. Abra o 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. Abra o menu **Executar** na barra de ferramentas ou clique com o botão direito na caixa do processo e selecione uma opção:
   - **Execução de Teste do Processo Selecionado**: Use esta opção enquanto você constrói seu fluxograma a fim de poder solucionar problemas de erro conforme eles ocorrem. 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.

Dica: Ao realizar uma execução de teste em um processo de manipulação de dados (Seleção, Mesclagem, Extração, Público), é possível limitar o número de registros que são selecionados para a saída. Use a opção **Limitar Tamanho da Célula de Saída** na guia Limite de Tamanho de Célula no diálogo de configuração do processo.

- **Salvar e Executar Processo Selecionado**: Realiza uma execução de produção. Os processos de contato Lista de Correspondência e Lista de Chamadas gravam as entradas no Histórico de Contato. Cada execução de produção pode gerar o histórico de contato apenas uma vez. Os processos de contatos que já foram executados para essa execução de produção poderão ser executados novamente apenas se o histórico de contato 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 contato existirem, você será solicitado a escolher as opções de histórico de execução antes de poder continuar. Para obter detalhes, consulte "Atualizando o Histórico de Contatos ao Realizar uma Execução de Produção" na página 190.

4. Quando o processo terminar a execução, clique em **OK**.

Resultados

O processo exibirá uma marca de seleção verde após ser executado com sucesso. Se houver erros, o processo exibirá um X vermelho.

O Processo de Seleção

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.

A Seleção é um dos processos mais frequentemente utilizados no Campaign. A maioria dos fluxogramas com um ou mais processos de Seleção. O processo de seleção gera uma célula que contém uma lista de IDs, como IDs de clientes, que pode ser modificada e refinada por outros processos.

Selecionando uma Lista de Contatos

Configurar um processo de seleção para selecionar contatos a partir de seus dados de marketing.

Sobre Esta Tarefa

Para selecionar contatos, é possível especificar todos os IDs em um segmento ou uma tabela ou é possível usar uma consulta para localizar apenas os contatos que desejar. Um ou mais processos Selecionar podem ser usados como entrada em outro processo. Por exemplo, é possível selecionar todos os clientes Gold e, em seguida, criar outra seleção de clientes Silver. Em seguida, é possível usar um processo de mesclagem para criar uma lista única de contatos elegíveis.

Procedimento

1. Abra uma campanha e clique em uma guia Fluxograma.
2. Clique no ícone **Editar** na janela do fluxograma.

3. Arraste o processo de seleção da paleta para o seu fluxograma.
4. Clique duas vezes na caixa de processo de seleção no fluxograma.

   A caixa de diálogo Selecionar Configuração do Processo é aberta.
5. Na guia Origem, use a lista **Entrada** para selecionar um Segmento ou Tabela para fornecer a origem de dados para o processo.

   É possível selecionar um segmento ou uma ou várias tabelas.Para selecionar diversas tabelas, selecione a primeira tabela na lista **Entrada** e, em seguida, use o botão de reticências ao lado do campo.

   Nota: Se o IBM Digital Analytics estiver integrado ao Campaign, é possível selecionar segmentos do **IBM Digital Analytics** como a entrada.
6. 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.
   - **Selecionar *público* IDs**: Inclua todas as linhas da tabela ou segmento que você selecionou na etapa anterior.
   - **Selecione IDs de *público* com**: Selecione IDs ao especificar uma consulta.
7. Se você selecionou **Selecionar IDs de *público* com**, utilize um dos seguintes métodos para criar uma consulta:
   - **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 os 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>`
8. Se desejar limitar o número de IDs gerados pelo processo, use a guia **Limite de Tamanho da Célula**.
9. 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) **Vincular à célula de destino**: Execute esta etapa se sua organização predefinir as células de destino em uma Planilha da Célula de Destino (TCS). Para associar a célula de destino predefinida à saída do processo de fluxograma, clique em **Vincular à Célula de Destino** e, em seguida, selecione uma célula de destino na planilha. O **Nome da célula de saída** e o **Código da célula** são herdados do TCS, e ambos os valores

do campo são mostrados em itálico para indicar que existe um relacionamento de link. Para obter mais informações, leia sobre a utilização das planilhas da célula de destino.

d. **Código da Célula**: O código da célula possui um formato padrão que é determinado pelo seu administrador do sistema e é exclusivo quando gerado. Não altere o código de célula, a menos que você entenda as implicações de fazer isso.

e. **Nota**: Use o campo **Nota** para explicar o propósito do processo de seleção. Uma prática comum é para fazer referência aos critérios de seleção.

10. Clique em **OK**.

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

Destinando Segmentos do IBM Digital Analytics nas Campanhas

O IBM Digital Analytics permite que usuários definam segmentos com base nos critérios de nível de visita e de visualização. Ao configurar um processo de seleção em IBM Campaign, é possível utilizar estes segmentos como a origem de dados.

Antes de Iniciar

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

Sobre Esta Tarefa

Siga as etapas abaixo para utilizar segmentos exportados do IBM Digital Analytics em sua campanha.

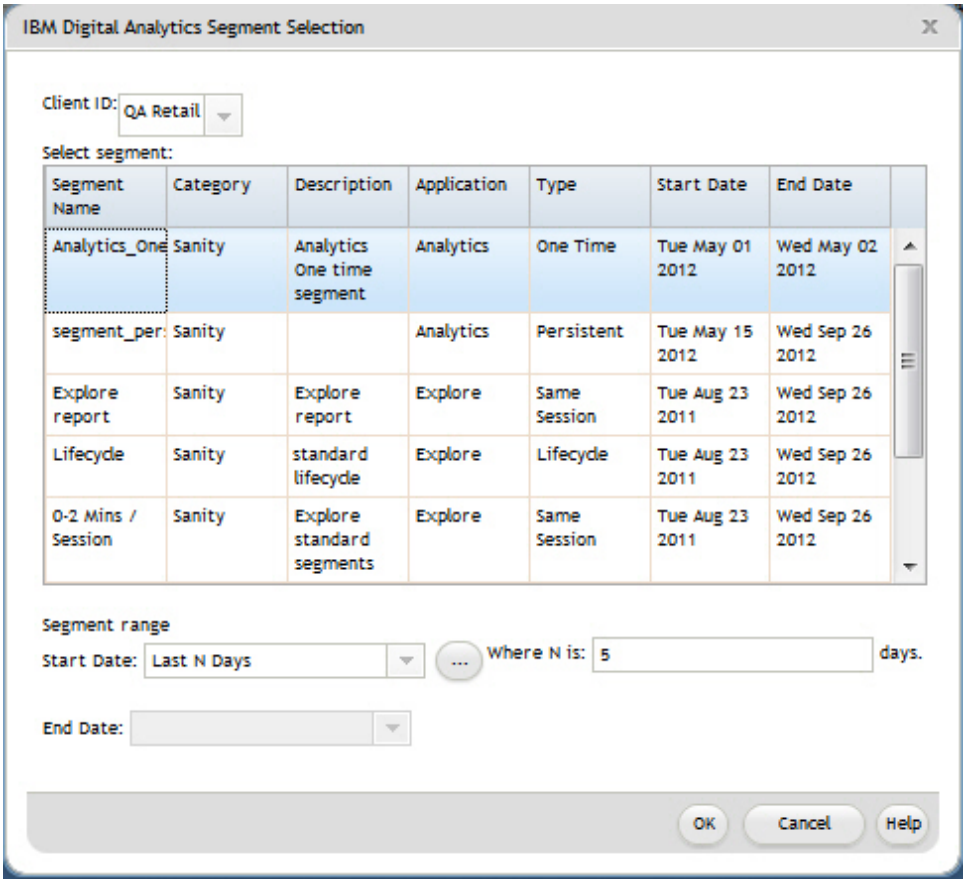
Procedimento

1. Clique duas vezes em um processo de seleção em um fluxograma do Campaign para abrir o diálogo Configuração do Processo de Seleção.

   Se o processo de seleção contiver um Segmento do IBM Digital Analytics definido anteriormente, 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 do IBM Digital Analytics.
   - 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 indicam 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.

Resultados

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.

O Processo de Mesclagem

Use o processo de mesclagem para especificar quais células de entrada são incluídas e combinadas e quais células de entrada são excluídas (suprimidas).

Dessa forma, é possível incluir ou excluir células de processos subsequentes em seu fluxograma. Por exemplo, use o processo de mesclagem para suprimir clientes "não optantes" que especificaram que não desejam receber nenhum material de marketing.

Mesclando e Suprimindo os Contatos

O processo de mesclagem aceita entrada de várias células e produz uma célula de saída combinada. Ao mesclar células, é possível optar por incluir ou excluir o conteúdo.

Procedimento

1. Abra uma campanha e clique em uma guia Fluxograma.
2. Clique no ícone **Editar** na janela do fluxograma.
3. Configure pelo menos dois processos cuja saída você deseja mesclar. Por exemplo, configure dois processos de Seleção.
4. Arraste o processo de mesclagem do da paleta para o seu fluxograma.
5. Arraste uma seta a partir de um processo de envio de dados (por exemplo, um processo de seleção) para o processo de mesclagem para conectar as caixas. Você deve estabelecer uma conexão do processo de envio de dados ao processo de mesclagem. Repita para conectar quaisquer outros processos de envio de dados no processo de mesclagem. Consulte o “Conectando Processos aos Fluxogramas” na página 54.

   Nota: Todas as células que fornecem entrada para o processo de mesclagem devem ter o mesmo nível de público. Por exemplo, diversos processos de Seleção devem utilizar o público Família.
6. Clique duas vezes no processo de mesclagem no fluxograma.

A caixa de diálogo de configuração do processo é aberta. As células dos processos conectadas ao processo de mesclagem são listadas na lista de **Entrada**.

7. Se desejar excluir os IDs da saída mesclada, selecione uma célula na lista de **Entrada** e inclua-a na lista **Registros para Excluir**. Por exemplo, utilize essa opção para excluir Saídas Opt.
8. Se desejar incluir os IDs da saída mesclada, selecione uma célula na lista de **Entrada** e inclua-a na lista **Registros para Incluir**. Os IDs nas células que forem incluídos nessa lista serão combinados em uma lista de IDs exclusivos.
9. 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.
10. Se desejar limitar o número de IDs gerados pelo processo, use a guia **Limite de Tamanho da Célula**.

    Consulte “Limitando o Tamanho das Células de Saída” na página 160.
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**: Por padrão, esse nome corresponde ao Nome do Processo. Ele é usado em diversos diálogos e relatórios para identificar a célula de saída (o conjunto de IDs que o processo produz).
    c. (Opcional) **Vincular à Célula de Destino**: Execute esta etapa se sua organização pré-definir as células de destino em uma planilha da célula de destino (TCS). Para associar a saída do processo de fluxograma às células no TCS, clique em **Vincular à Célula de Destino** e, em seguida, selecione uma célula de destino na planilha. O **Nome da Célula de Saída** e o **Código da Célula** são herdados do TCS e os valores desses dois campos são mostrados em itálico para indicar que há um relacionamento de link. Para obter mais informações, leia sobre a utilização das planilhas da célula de destino.
    d. **Código da Célula**: O código da célula possui um formato padrão que é determinado pelo seu administrador do sistema e é exclusivo quando gerado. Consulte o “Alterando o Código da Célula” na página 169.
    e. **Nota:**Descreva o propósito ou resultado do processo. Por exemplo, indique quais registros está incluindo ou excluindo.
12. Clique em **OK**.

Resultados

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

O Processo de Segmentação

Use o processo de segmentação para dividir dados em grupos ou segmentos distintos. Conecte um processo de segmentação a um processo de contato, como uma Lista de Chamadas ou Lista de Correspondência, para designar tratamentos ou ofertas aos segmentos.

Por exemplo, é possível dividir seus clientes em segmentos de alto valor, médio valor e baixo valor com base no histórico de suas compras anteriores. Cada segmento pode receber uma oferta diferente quando o segmento é inserido em um processo de contato. Não há limite para o número de segmentos que podem ser criados.

É possível segmentar dados de duas formas: usando os valores distintos em um campo ou usando uma consulta para filtrar os dados em um campo. Além dos campos da tabela de banco de dados, é possível usar campos derivados para segmentar dados. Desta maneira, é possível executar agrupamento customizado para segmentar seus clientes como desejar.

Nota: Os segmentos que são criados pelo processo de segmentação não são persistentes entre os fluxogramas ou sessões. Para criar um segmento "permanente" (também chamado de segmento estratégico), um administrador pode utilizar o processo de Criação de Segmento.

Considerações sobre a segmentação

Considere as opções e diretrizes a seguir ao configurar um processo de Segmentação em um fluxograma de campanha.

Escolhendo um Método de Segmentação

É possível segmentar por campo ou por consulta quando configurar um processo de Segmentação em um fluxograma de campanha.

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 são mutuamente exclusivos, significando que cada registro de qualificação é garantido para ser colocado em não mais do que um segmento. Quando os segmentos são designados a ofertas, 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

Ao configurar um processo de Segmentação, 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 de um fluxograma de campanha ou processo.

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

Selecionando células de origem

Ao configurar um processo de Segmentação em um fluxograma de campanha, 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.

Usando segmentos como entrada para outro processo de segmentação

Os segmentos podem ser usados como células de entrada para outro processo de Segmentação em um fluxograma de campanha. Por exemplo, é possível segmentar por intervalo de idade e segmentar ainda mais por canal preferencial.

Para este exemplo, suponha que você deseja segmentar seus clientes em faixas etárias. Seu banco de dados contém o campo `AgeRange`, que designa uma de seis faixas etárias (como 26-30) para cada cliente. Segmente pelo campo `AgeRange` para criar 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 direto, 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.

Segmentando Dados 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.

Sobre Esta Tarefa

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 denominado

`regionID`, que indica a região a qual cada cliente pertence. Segmente pelo campo `regionID` para criar os 10 segmentos regionais.

Siga estas etapas para segmentar dados por campo.

Procedimento

1. Abra uma campanha e clique em uma guia Fluxograma.
2. Clique no ícone **Editar** na janela do fluxograma.
3. Arraste o processo de segmentação do da paleta para o seu fluxograma.
4. Conecte pelo menos um processo configurado como entrada no processo de segmentação.
5. Clique duas vezes no processo de segmentação no fluxograma.

   A caixa de diálogo Configuração do Processo de Segmentação é aberta. As células dos processos que estiverem conectados ao processo de segmentação são exibidas na lista de **Entrada**.
6. Na guia **Segmento**, abra a lista 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**.
7. Selecione **Segmentar por Campo** e use a lista para selecionar o campo que deseja usar para criar os segmentos.

   A janela Criar Perfil de Campo Selecionado é aberta e a criação de perfil do campo selecionado inicia automaticamente.
8. Aguarde a criação de perfil ser concluída para assegurar que todos os segmentos sejam criados corretamente. Em seguida, clique em **OK**.

   A lista de segmentos e o campo **Nº de Segmentos** são atualizados 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**.
9. Configure as opções de configuração restantes:
   - "Processo de Segmentação: Guia Segmentar"
   - "Processo de Segmentação: Guia Extração" na página 70
   - "Processo de Segmentação: Guia Geral" na página 71
10. Clique em **OK**.

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

Processo de Segmentação: Guia Segmentar

Use a guia segmentar do diálogo Configuração do Processo de Segmentação para indicar como dividir os dados de entrada em grupos ou segmentos distintos.

A tabela a seguir descreve os controles na guia de Segmentação do diálogo **Configuração do Processo de Segmentação**.

Tabela 8. 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.

Tabela 8. Guia Segmentar (continuação)

Controle	Descrição
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.
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.

Tabela 8. Guia Segmentar (continuação)

Controle	Descrição
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.

Processo de Segmentação: Guia Extração

Use a guia Extração do diálogo Configuração do Processo de Segmentação para selecionar campos para extração. Desta maneira, você permite que a saída do processo de segmentação esteja acessível como entrada para os processos Lista de Correspondência ou Lista de Chamadas em um fluxograma.

A tabela a seguir descreve os campos, botões e controles na guia Extrair.

Tabela 9. guia Extrair

Campo	Descrição
Origem de Dados de Destino	Local no qual a saída deste processo é 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	Campos que você selecionou para extração na lista **Campos Candidatos**. O Nome da Saída é padronizado para o nome do campo na coluna **Campos para Extração**.
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 Campos Derivados	Abra a janela Criar Campo Derivado.

Tabela 9. guia Extrair (continuação)

Campo	Descrição
Botão Mais	Abre a janela Configurações Avançadas, que inclui a opção de ignorar registros duplicados e especificar como o Campaign identifica duplicatas.

Processo de Segmentação: Guia Geral

Use a guia Geral do diálogo Configuração do Processo de Segmentação para modificar os nomes de **Nome do Processo**, **Célula de Saída** ou **Códigos de Célula** ou insira uma **Nota** sobre o processo.

Para obter mais informações, consulte esses tópicos:

- "Alterando o Nome da Célula" na página 167
- "Reconfigurando o Nome da Célula" na página 168
- "Para Copiar e Colar Todas as Células na Grade" na página 170
- "Alterando o Código da Célula" na página 169

Processo de Segmentação: Controles de Novo Segmento e Editar Segmento

A tabela a seguir descreve os controles nas caixas de diálogo Novo Segmento e Editar Segmento. É possível acessar estas caixas de diálogo ao configurar um processo de segmentação.

Nota: A caixa de diálogo Novo Segmento pode ser acessada apenas quando estiver segmentando por consulta. Quando você segmenta por campo, apenas os campos **Nome** e **Tamanho Máximo** podem ser acessados na caixa de diálogo Editar Segmento.

Tabela 10. Controles da Caixa de Diálogo Novo Segmento e Editar Segmento

Controle	Descrição
Nome	Nome do segmento.
Máx. Tamanho	Número máximo de registros que são permitidos no segmento.
Selecionar com Base Em	Especifica uma origem de dados na qual basear sua consulta.
Selecionar Todos os *tipos de origem de dados*	Inclui todos os IDs da origem de dados na lista suspensa **Entrada**.
Selecionar *tipo de origem de dados* com	Fornece acesso às funções para criação de uma consulta para selecionar apenas determinados IDs com base nos critérios definidos por você.
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 uma consulta de célula de origem combinada (usando "AND") com os critérios de seleção atuais.
Botão Campos Derivados	Abra a janela Criar Campo Derivado.

Tabela 10. Controles da Caixa de Diálogo Novo Segmento e Editar Segmento (continuação)

Controle	Descrição
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" no *Guia do Administrador do IBM Campaign*.

Segmentando Dados com Consultas

É possível segmentar dados com base nos resultados de uma consulta que você criar. Esta opção é mais útil quando é necessário filtrar os dados em um campo para criar os segmentos necessários.

Sobre Esta Tarefa

Por exemplo, suponha que você deseja dividir seus clientes em segmentos de alto valor (mais de $500), valor médio ($250-$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 usar SQL bruta para segmentar dados.

Procedimento

1. Abra uma campanha e clique em uma guia Fluxograma.
2. Clique no ícone **Editar** na janela do fluxograma.
3. Arraste o processo de segmentação do da paleta para o seu fluxograma.
4. Conecte um ou mais processos configurados como entrada no processo de segmentação.
5. Clique duas vezes no processo de segmentação no fluxograma.

   A caixa de diálogo Configuração do Processo de Segmentação é aberta. As células dos processos que estiverem conectados ao processo de segmentação são exibidas na lista de **Entrada**.
6. Na guia **Segmento**, abra a lista 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**.
7. Selecione **Segmentar por Consulta**.
8. Determine o número de segmentos que deseja criar e insira esse número no campo **Nº de Segmentos**.
9. Para construir uma consulta para cada segmento, selecione o segmento e clique em **Editar** para acessar a janela Editar Segmento. Para obter detalhes, consulte “Processo de Segmentação: Controles de Novo Segmento e Editar Segmento” na página 71.
10. Configure as opções de configuração restantes:
    - “Processo de Segmentação: Guia Segmentar” na página 68
    - “Processo de Segmentação: Guia Extração” na página 70
    - “Processo de Segmentação: Guia Geral” na página 71

11. Clique em **OK**.

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

O Processo de Amostra

Use o processo de Amostra para dividir os contatos em grupos. O uso clássico de amostragem é usado para estabelecer grupos de alvos e de controle que podem ser usados para medir a efetividade de sua campanha de marketing.

Dividindo Contatos em Grupos de Amostra

Para criar grupos de alvos e de controle, utilize o processo de Amostra. Existem vários métodos de amostragem: **Aleatório** cria grupos de controle ou conjuntos de teste estatisticamente válidos. **Todos os Outros X** aloca cada um dos outros registros a um grupo de amostra. **Porções Sequenciais** aloca um número de registros em amostras subsequentes.

Procedimento

1. Abra uma campanha e clique em uma guia Fluxograma.
2. Clique no ícone **Editar** na janela do fluxograma.
3. Arraste o processo de Amostra da paleta para o seu fluxograma.
4. Conecte pelo menos um processo configurado (como um processo de seleção) como entrada para a caixa do processo de Amostra.
5. Clique duas vezes no processo de Amostra no fluxograma.

   O diálogo de configuração do processo é exibido.
6. Use a lista de **Entrada** para selecionar as células cuja amostra deseja criar. 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, como Família ou Cliente.
7. 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.
8. 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.
9. Utilize um dos seguintes métodos para definir o tamanho da amostra:
   - Para dividir os registros por porcentagem: Selecione **Especificar Tamanho em %** e, em seguida, clique duas vezes no campo **Tamanho** para indicar a porcentagem de registros a serem usados para 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.

  (Opcional) Clique em **Calculadora de Tamanho de Amostra** e, em seguida, use a calculadora para determinar o tamanho ideal da amostra. Copie o valor do campo **Tamanho Mínimo da Amostra** na calculadora, clique em **Pronto** para fechar a calculadora e, em seguida, cole o valor no campo **Tamanho Máximo** para **Especificar Tamanho por N° de Registros**.

10. Assegure-se de que cada amostra na lista **Nome de Saída** tenha um Tamanho definido ou tenha a opção **Todos os Restantes** marcada.
11. 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 sejam alocados para um grupo de amostra. 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.
    - **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.
12. Se tiver selecionado **Amostra Aleatória**, na maioria dos casos, é possível 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.
    - A amostra aleatória produz resultados indesejados (por exemplo, todos os homens estão sendo alocados em um grupo e todas as mulheres em outro).

13. Se tiver selecionado **Todos os Outros X** ou **Partes Sequenciais**, você deverá especificar uma ordem de classificação para determinar como os registros serão alocados para os 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.
14. 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.
15. Clique em **OK**.

Resultados

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 ajudar a determinar o significado estatístico dos tamanhos de amostra na avaliação dos resultados da campanha.

Existem duas maneiras para especificar o nível de precisão que você deseja. É possível inserir um limite de erro e calcular o tamanho de amostra mínimo necessário ou inserir um tamanho mínimo da amostra e calcular o limite de erro resultante. Os resultados são relatados com um nível de confiança de 95%.

Determinando o Tamanho de Amostra Apropriado

A calculadora de tamanho de amostra determina o número mínimo de contatos para incluir em sua amostra, com base no que você considera como uma margem de erro aceitável. Os resultados são relatados em um nível de confiança de 95%.

Sobre Esta Tarefa

Determinar o tamanho da amostra apropriado é importante quando seu objetivo é fazer inferências sobre um grupo de pessoas com base em uma amostra. Em geral, um tamanho de amostra maior produz uma margem de erro menor. Use a calculadora do tamanho da amostra para calcular o tamanho da amostra necessário para um determinado erro ou determinar o limite de erro para tamanhos de amostra diferentes.

Procedimento

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

   A Calculadora de Tamanho de Amostra é aberta.
2. Para a **Estimativa de Taxa de Resposta**, insira suas melhores hipóteses para as taxas de resposta **Mínima** e **Máxima** que você espera de sua campanha de marketing.

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

3. Se você não estiver usando um modelo preditivo, selecione **Nenhum Modelo** em **Estimativa de Modelagem**.
4. Se você estiver usando um modelo preditivo, selecione **Desempenho de Modelo** e, em seguida, insira as porcentagens para a **Profundidade de Arquivo** e **Ganho Acumulativo**.

   Para obter esses valores:

   a. Abra os relatórios Avaliar no IBM SPSS Modeler Advantage Marketing Edition e abra a partição de Teste.
   b. Selecione a guia **Ganhos** e exiba as informações como uma **Tabela**.
   c. Use um valor da primeira coluna (Segmento) da tabela como a **Profundidade da Coluna** para indicar a porcentagem de clientes que deseja entrar em contato.
   d. Utilize o valor correspondente da última coluna (Ganho Acumulativo) da tabela como o **Ganho Acumulativo** .

      A calculadora utiliza essas informações para determinar o número de amostras que você precisa utilizar, com base na taxa de resposta esperada e no desempenho de modelagem.
5. Use qualquer uma dessas abordagens:
   - Para determinar o tamanho mínimo da amostra com base na margem de erro que você está disposto a aceitar: Digite um valor de 0% a 100% no campo **Limite de Erro (+ ou-)** para indicar a porcentagem de margem de erro que você está disposto a aceitar para esta amostra. Em seguida, clique em **Calcular Tamanho de Amostra**. O campo **Tamanho Mínimo da Amostra** indica a menor amostra que atenderá ao limite de erro especificado. Uma porcentagem de Limite de Erro menor requer um tamanho de amostra maior. Por outro lado, um Limite de Erro maior requer um tamanho de amostra menor. Por exemplo, um Limite de Erro de 3% requer um tamanho de amostra maior do que se você permitir um Limite de Erro de 10%.
   - Para determinar a margem de erro que resultará de um tamanho de amostra específico: Insira um valor no campo **Tamanho Mín. da Amostra** para indicar o tamanho de amostra que você planeja utilizar e, em seguida, clique em **Calcular Limite de Erro**. Com base nos resultados, é possível decidir se deseja aumentar ou diminuir o tamanho da amostra. Tamanhos de amostra maiores resultam em Limites de Erro menores. Se o Limite de Erro resultante for muito alto, utilize um tamanho de amostra maior.
6. Depois de determinar o tamanho ideal de amostra:
   a. Copie o valor do campo **Tamanho Mínimo da Amostra**.
   b. Clique em **Concluir** para fechar a calculadora.
   c. Confirme se **Especificar Tamanho por Nº de Registros** está selecionado.
   d. Cole o valo no campo **Tamanho Máximo** na caixa de processo Amostra.

O Processo de Público

Os níveis de público definem a entidade de destino com a qual deseja trabalhar, como conta, cliente, família, produto ou divisão de negócios. Use o processo de Público em um fluxograma para alternar entre os níveis de público ou para filtrar IDs por nível de público.

Os níveis de público são definidos por um administrador durante o processo de mapeamento da tabela. Ao usar o processo de Público em um fluxograma, será possível especificar quais níveis de público você deseja utilizar como destino em sua campanha. Por exemplo, é possível configurar 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.

O processo de Público pode selecionar uma ou mais tabelas definidas quaisquer para que possam ser usadas como um processo de nível superior em seu fluxograma para selecionar dados inicialmente.

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 a chave "principal" ou "padrão" para a tabela. (Essa chave representa o público usado com mais frequência para esta origem de dados). O nível padrão associado a uma tabela é especificado durante o processo de mapeamento da tabela. Para obter informações sobre o mapeamento das tabelas, consulte o *Guia do Administrador Campaign*.
- As outras chaves são chaves "alternativas" que ficam disponíveis para alternar os níveis de público.

Depois de alternar os níveis de público, o Campaign exibirá 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.

Níveis de público

Os níveis de público são definidos por administradores IBM Campaign para representar diferentes destinos potenciais de campanhas, como conta, cliente, família, 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. 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 fornece um mecanismo de "consulta" 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 IBM 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 que significa a redução do número de membros no nível de público atual pelo 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.

Quando Alternar os Níveis de Público

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).

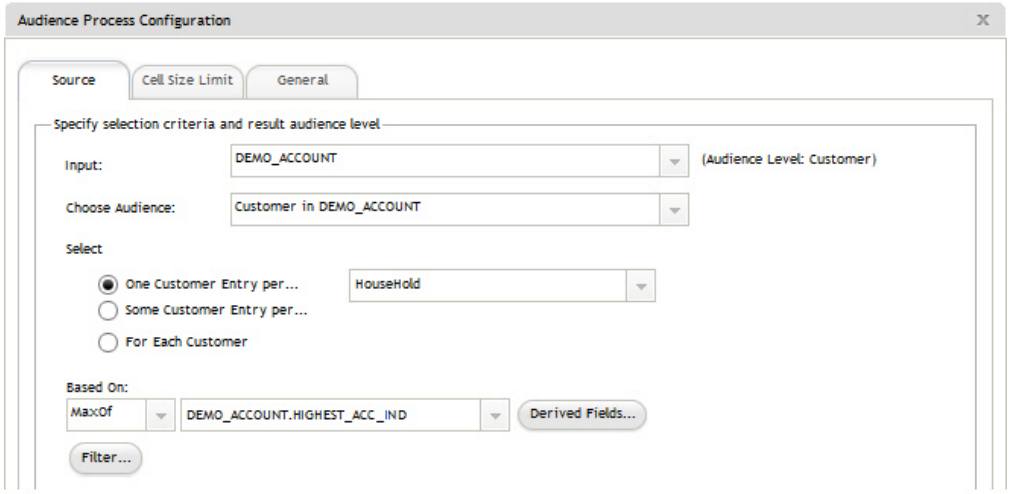
Nesse exemplo, a campanha pode iniciar no nível do cliente, executar supressões de nível do cliente (suprimir contas inadimplentes), alternar para o nível de conta,

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.

Exemplo: processo de Público

Este exemplo mostra como configurar um processo de Público em um fluxograma.

A figura a seguir mostra um processo de Público configurado.



O processo é configurado como segue:

- 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

Este exemplo explica como usar a filtragem em um processo de Público em um fluxograma.

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.

Alternando e Filtrando os Níveis de Público

Configure um processo de público para alternar entre os níveis de público ou para filtrar IDs por um nível de público específico.

Antes de Iniciar

Para usar o processo de Público, você deve trabalhar com tabelas para as quais diversos níveis de público estejam definidos.

Sobre Esta Tarefa

As opções que estão 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 de saída são iguais ou 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 abaixo estão disponíveis para todos os pares de seleções de tabelas de entrada e de saída.

Procedimento

1. Abra uma campanha e clique em uma guia Fluxograma.
2. Clique no ícone **Editar** na janela do fluxograma.
3. 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 usar um processo como seleção ou mesclagem para fornecer entrada para o processo de público.
4. Clique duas vezes no processo de Público no fluxograma.
5. Na guia Origem, abra a lista de **Entrada** e especifique a origem de dados para o processo. É possível selecionar um Segmento, uma Tabela ou a célula de saída de qualquer processo que estiver fornecendo entrada para o processo de público.

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

   Dica: Observe que as opções de **Seleção** indicam o nível de público de entrada. Por exemplo, se o nível de público for Cliente, será possível selecionar **Uma Entrada por Cliente**. Se o nível de público for Família, será possível selecionar **Uma Entrada por Família**.
6. Selecione um nível de público de saída 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 a sua entrada for Família e sua saída for Cliente, as opções de **Seleção** serão denominadas **Todas as Entradas de ID de Cliente**, **Algumas Entradas de ID de Cliente**, **Uma Entrada de ID do Cliente por ID de Família**.

7. Use as opções **Selecionar** e **Filtrar** para especificar como selecionar os registros. As opções disponíveis dependem se você estiver selecionando Todos os IDs (nesse caso, não é permitida filtragem), alternando 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*
8. Use a guia **Limite de Tamanho da Célula** se quiser limitar o número de IDs gerados pelo processo. Isso pode ser útil para execuções de teste.
9. Use a guia **Geral** da seguinte forma.
   a. **Nome do Processo**: Designe um nome descritivo para identificar o processo no fluxograma e nos diversos diálogos e relatórios.
   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) **Vincular à célula de destino**: Execute esta etapa se sua organização pré-definir as células de destino em uma planilha da célula de destino (TCS). Para associar a célula de destino predefinida à saída do processo de fluxograma, clique em **Vincular à Célula de Destino** e, em seguida, selecione uma célula de destino na planilha. O **Nome da célula de saída** e o **Código da célula** são herdados do TCS, e ambos os valores do campo são mostrados em itálico para indicar que existe um relacionamento de link. Para obter mais informações, leia sobre a utilização das planilhas da célula de destino.
   d. **Código da Célula**: O código da célula possui um formato padrão que é determinado pelo seu administrador do sistema e é exclusivo quando gerado. Consulte o "Alterando o Código da Célula" na página 169.
   e. **Nota**: Descreva o propósito ou o resultado do processo, como *Entrar em contato com um indivíduo por residência*.
10. Clique em **OK**.

    O processar agora está configurado. É possível realizar uma execução de teste do processo para verificar se ele retorna os resultados esperados.

Opções que ficam disponíveis ao usar os mesmos níveis de público de entrada e saída

Quando os níveis de público de entrada e de saída são os mesmos em um processo de Público de um fluxograma, é possível usar as seleções a seguir para identificar o público.

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

Nota: O nome do nível de público selecionado é usado nos rótulos da opção **Selecionar**. Por exemplo, se o nível de público de entrada for Cliente, a opção **Uma Entrada por** aparecerá como **Uma Entrada de Cliente por**.

As opções de **Seleção** incluem:

Um Por	Um membro do nível de público de entrada/saída, com escopo definido por outro nível de público. Por exemplo: Um cliente por família. Consulte o “Selecionando uma entrada <Público de entrada/saída> por <Público diferente>”.
Alguns Por	Alguns membros do nível de público de entrada/saída, com escopo definido por outro nível de público. Por exemplo: Todos os clientes da família com compras acima da média. Consulte o “Selecionando alguns registros <Audience> por <Different Audience>” na página 83.
Para cada	Selecione os membros se o número de membros no nível de público selecionado satisfizer alguma condição. Por exemplo: Número de contas > 1, ou número de compras > 3. Consulte o “Selecionando entradas para cada entrada nesse nível de público” na página 84.

Selecionando 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.

Sobre Esta Tarefa

Um exemplo é selecionar o cliente em cada residência que possua 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).

Procedimento

1. No processo de Público, selecione uma origem de entrada para **Entrada**. Selecione o mesmo nível de público para o público de saída.

   As opções de **Seleção** relevantes se tornam disponíveis.
2. Selecione a opção **Uma Entrada Por**.
3. Selecione um nível de público a partir da lista.

   Todos os níveis de público definidos alternativos (diferentes do público de entrada) aparecem na lista.
4. Escolha um valor a partir da lista **Baseada 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 inclui todos os campos da tabela selecionada no campo **Escolher público** e quaisquer tabelas de dimensão 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 o critério **Baseado em** e `Acct_Balance` na lista de campos de 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 de Público preenchendo os campos nas guias restantes.

Selecionando alguns registros <Audience> por <Different Audience>:

Esta seleção indica que há diversas entradas por público.

Sobre Esta Tarefa

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. Por exemplo, selecione todos os clientes em cada residência que fizeram compras acima de $100 (o nível de público de entrada é cliente, o nível de público de saída é cliente, sendo pontuado pelo nível da Residência, usando `Maximum Purchase Value>$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.

Procedimento

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 aparece próxima à opção selecionada.

3. Selecione um nível de público a partir da lista. 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.

Selecionando entradas para cada entrada nesse nível de público:

Esta seleção indica que há diversas seleções de diversos níveis de público.

Sobre Esta Tarefa

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.

Procedimento

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 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.

Opções que estão disponíveis ao usar diferentes níveis de público de entrada e saída

Quando os níveis de público de entrada e de saída são diferentes em um processo de Público de um fluxograma, é possível usar as seleções a seguir para identificar o público.

Nota: O nome do nível de público selecionado é usado nos rótulos da opção **Selecionar**. Por exemplo, se o nível de público de entrada for Cliente, a opção **Uma Entrada por** aparecerá como **Uma Entrada 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:

Todas	Seleciona todos os membros do nível de público de entrada, com escopo definido por outro nível de público. Por exemplo: Todos os clientes por família. Consulte o “Selecionando todas as entradas <Nível de público de saída>” na página 86.
Alguns	Seleciona alguns membros do nível de público de saída, mantendo apenas os IDs que satisfizerem uma condição especificada. Por exemplo: Todos os clientes com idade de 18 ou mais na família. Consulte “Selecionando algumas entradas <Different Output Audience Level>” na página 86
Um Por	Selecione exatamente um registro de público de saída para cada registro de público de entrada. Por exemplo: Um cliente por família. Consulte o “Selecionando um <Público de saída> por <Público de entrada diferente>” na página 86.

Selecionando todas as entradas <Nível de público de saída>:

Selecione esta opção para alternar para o nível de público de saída sem executar qualquer filtragem. Por exemplo, você pode selecionar todos os clientes em uma residência ou todas as contas pertencentes a um cliente.

Sobre Esta Tarefa

Esta opção 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 audiência principal para outro nível de público, não conseguirá mais usar os campos derivados nos processos de recebimento de dados.

Procedimento

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**.

Selecionando algumas entradas <Different Output Audience Level>:

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.

Procedimento

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. Os critérios **Baseado Em** permitem inserir uma expressão de consulta para limitar as entradas de nível de público de saída selecionadas.
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.

Selecionando 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).

Sobre Esta Tarefa

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`.

Procedimento

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 "+". Os 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**.

O Processo de Extração

Use o processo de extração para selecionar campos de um tabela e gravá-los em outra tabela para processamento subsequente. O processo de extração é projetado para reduzir uma grande quantia de dados a um tamanho gerenciável para operações subsequentes, resultando em grandes melhorias de desempenho.

O processo de extração pode aceitar entrada de uma célula, tabela única, segmento estratégico, lista otimizada (somente Contact Optimization) ou página de entrada do eMessage (somente 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 (em diferentes ramificações no mesmo fluxograma), eles se comportarão 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 os campos extraídos são enviados para um processo de segmentação ou de decisão, o campo extraído deverá existir em todas as células de entrada selecionadas para que ele seja usado na segmentação por consulta.

Tabelas extraídas

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

As tabelas de extração *não* são excluídas no término de uma execução de fluxograma. Uma tabela de extração persiste para que os usuários possam continuar acessando-a para executar operações, como criação de perfil de seus campos.

Uma tabela de extração é excluída apenas quando você exclui seu processo de extração, fluxograma, campanha ou sessão associado.

Nota: Para conservar espaço, os administradores do sistema podem excluir tabelas periodicamente com um prefixo **UAC_EX**. No entanto, se essas tabelas forem removidas, você deverá executar novamente os processos de extração afetados antes de executar novamente os fluxogramas ou os campos de perfil nas tabelas agora ausentes. Caso contrário, o Campaign gera erros "Tabela Não Localizada".

Exemplo: Extraindo dados da transação

Este exemplo explica como usar o processo de Extração para obter os dados sobre as transações de compra.

Assuma que você projetou 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 IBM 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

Vários pré-requisitos 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 mais informações sobre páginas de entrada do eMessage, consulte o *Guia do Usuário do eMessage*.

Extraindo Subconjuntos de Dados para Processamento e Manipulação Adicional

Use o processo de extração para reduzir uma grande quantia de dados a um tamanho gerenciável para operações subsequentes, resultando em melhorias de desempenho.

O procedimento para configurar o processo de Extração difere dependendo se você estiver extraindo dados de uma célula, tabela, ou segmento estratégico ou a partir de uma página de entrada do eMessage.

Para extrair dados de uma lista otimizada, consulte o *Guia do Usuário do Contact Optimization*.

Extraindo Dados de uma Célula, Tabela ou Segmento Estratégico

Siga este procedimento para obter dados de uma célula de entrada, como um processo de seleção, uma tabela única ou um segmento estratégico. Desta maneira, é possível reduzir uma grande quantia de dados a um tamanho gerenciável para operações subsequentes, resultando em um melhor desempenho.

Procedimento

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 no 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 Capítulo 6, “Usando consultas para selecionar os dados”, na página 125.

- **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 92.
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 160.
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**: O nome do processo é usado 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 diálogos e relatórios para identificar a célula de saída (o conjunto de IDs que o processo recupera).
    c. (Opcional) **Vincular à célula de destino**: Execute esta etapa se sua organização pré-definir as células de destino em uma planilha da célula de destino (TCS). Para associar a célula de destino predefinida à saída do processo de fluxograma, clique em **Vincular à Célula de Destino** e, em seguida, selecione uma célula na planilha. O **Nome da célula de saída** e o **Código da célula** são herdados do TCS, e ambos os valores do campo são mostrados em itálico para indicar que existe um relacionamento de link. Para obter mais informações, leia sobre a utilização das planilhas da célula de destino.
    d. **Código da Célula**: O código da célula possui um formato padrão que é determinado pelo seu administrador do sistema e é exclusivo quando gerado. Consulte o "Alterando o Código da Célula" na página 169.

e. **Nota:**Descreva o propósito ou resultado do processo. Uma prática comum é para fazer referência aos critérios de seleção.

12. Clique em **OK**.

Resultados

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

Extraindo dados a partir de uma página de entrada eMessage

É possível usar o processo de Extração em um fluxograma para extrair os dados de uma página de entrada eMessage. O processo de Extração seleciona os campos de uma tabela e os grava para outra tabela para processo subsequente.

Antes de Iniciar

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 89.

Procedimento

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" na página 92.

8. Execute qualquer uma das tarefas opcionais a seguir:
   - Inclua um campo derivado na lista de campos candidatos. Consulte "Campos derivados" na página 209
   - Especifique que esses IDs duplicados são excluídos da saída. Consulte o "Ignorando IDs duplicados na saída em processo" na página 122.
   - 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 160.
   - 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 "Vinculando Células de Fluxograma às Ofertas Destinadas Definidas em uma TCS" na página 179.

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

Resultados

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

Use os campos na guia Extração quando você configurar um processo de Extração em um fluxograma.

Tabela 11. Campos na guia Extração

Campo	Descrição
Origem de Dados de Destino	Local no qual a saída deste processo será gravada. O Servidor do IBM Campaign e qualquer outra origem de dados à qual estiver conectado estão disponíveis na lista suspensa Origem de Dados de Destino.

Tabela 11. 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.
Botão Campos Derivados	Clique em **Campos Derivados** para criar uma variável na lista de campos candidatos. 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.
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.

O Processo de Captura Instantânea

Use o processo de captura instantânea para capturar dados a serem exportados em uma tabela ou arquivo.

Para assegurar-se de que as linhas duplicadas não sejam exportadas, configure **Ignorar Registros com IDs Duplicados** para **Sim** na configuração da captura instantânea. Ou é possível usar um processo de extração e, em seguida, realizar uma captura instantânea dos resultados.

Para associar ou controlar as ofertas com a lista, use a captura instantânea como entrada para um processo de Lista de Correspondência ou Lista de Chamadas. Ao configurar o processo de Lista de Correspondência ou Lista de Chamadas, exporte os dados necessários em um local alternativo (um arquivo ou uma tabela).

Obtendo uma Captura Instantânea dos Dados

Use o processo de Captura Instantânea para capturar dados para exportar em uma tabela ou arquivo. Selecione a origem dos valores que você deseja capturar e defina a tabela de saída ou um arquivo para esses valores.

Procedimento

1. Abra uma campanha e clique em uma guia Fluxograma.
2. Clique no ícone **Editar** na janela do fluxograma.
3. Arraste o processo de Captura Instantânea da paleta para o seu fluxograma.
4. Conecte um ou mais processos para fornecer entrada para o processo de Captura Instantânea.

   Nota: Todas as células que você selecionar como entrada deverão ter o mesmo nível de público.
5. Clique duas vezes no processo de Captura Instantânea na área de trabalho do fluxograma.

   A caixa de diálogo Configuração do Processo é aberta.
6. Utilize a guia Captura Instantânea para especificar como capturar os dados.
   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. Use a lista **Exportar Para** para especificar a tabela ou o arquivo para a saída da Captura Instantânea.

      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 estiver na lista, ou se desejar gerar a saída para uma tabela não mapeada, selecione **Tabela de Banco de Dados**. Use a caixa de diálogo Especificar Tabela de Banco de Dados para especificar os nomes de tabela e 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 IBM Campaign*.
      - Também é possível exportar uma tabela de extração.
   c. Selecione uma opção para especificar como as atualizações do arquivo ou da tabela de saída são manipuladas:
      - **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 que estiverem 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. Sempre que você executar o processo, um novo arquivo é criado com "_1", "_2", e assim por diante, anexado ao nome do arquivo.

7. 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 do Campaign ao expandir a lista de Campos Gerados do Campaign ou use os campos derivados clicando em **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 você selecionou uma tabela como o destino da captura instantânea, os campos nessa tabela são exibidos na lista **Campos Candidatos** na coluna **Nome do Campo**. 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. É possível reordenar os campos na lista **Campos para Captura Instantânea** ao selecionar um campo e clicar em **Up1** ou **Down1** para mover para cima ou para baixo na lista.

      Nota: Para visualizar os valores em um campo, selecione o campo na lista **Campos Candidatos** e clique em **Perfil**.
8. Para ignorar registros com IDs duplicados ou especificar a ordem na qual os registros são gerados, clique em **Mais**.

   A janela Configurações Avançadas é aberta.
   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 remove duplicatas apenas dentro da mesma célula de entrada. Os dados de captura instantânea ainda poderão conter IDs duplicados se o mesmo ID for exibido em diversas células de entrada. Para remover todos os IDs duplicados, use um envio de dados de processo de mesclagem ou Segmentação do 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, é possível selecionar **Last_Name** e **Ascendente** para classificar IDs por sobrenome em ordem crescente.
9. Clique em **OK**.

10. (Opcional) Clique na guia **Geral** para designar um nome e uma nota descritiva.

    O nome é exibido na caixa do processo no fluxograma. A nota é exibida ao passar o mouse sobre a caixa do processo no fluxograma.
11. Clique em **OK**.

Resultados

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

O Processo de Planejamento

Use o processo de Planejamento para iniciar um processo, uma série de processos ou um fluxograma inteiro. O processo de Planejamento funcionará apenas se o fluxograma estiver em execução.

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.

Nota: Um fluxograma pode incluir diversas caixas de processo de Planejamento, contanto que essas caixas estejam em ramificações independentes. No entanto, poderão ocorrer erros se um processo tiver mais de um ancestral de Planejamento em diferentes ramificações de ancestrais que levam para o mesmo processo.

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.

- É possível planejar um processo para executar de várias formas, incluindo repetidamente, por acionador e por calendário.
- É possível combinar diversas opções de planejamento. Por exemplo, é possível planejar um processo para executar todas as segundas-feiras às 9h, e sempre que ele for acionado por um evento específico, como uma visita ao website.
- É possível planejar um processo em lote, por exemplo, para executar no período noturno, quando não interferirá nas tarefas diárias.

Não há limites no número de opções que podem ser usadas simultaneamente no planejamento de um fluxograma, desde que as seleções não entrem em conflito. 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. Assegure-se de obter 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 IBM Campaign e o IBM EMM Scheduler

Desde a liberação 8.0 do Marketing Platform, o IBM EMM Scheduler é destinado a substituir o processo de Planejamento do Campaign para execuções de planejamento de um fluxograma inteiro. O IBM EMM Scheduler é mais eficiente, pois ele não consume nenhum recurso do sistema servidor quando o fluxograma não está realmente em execução.

O IBM EMM 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 EMM 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 EMM 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 EMM Scheduler, ele funcionará como configurado. As condições necessárias pelo IBM EMM Scheduler e pelo processo de Planejamento devem ser atendidas antes da subsequente execução de processos.

Diferentemente do IBM EMM Scheduler, o processo de Planejamento do Campaign pode enviar acionadores externos a scripts de linha de comandos. O IBM EMM Scheduler pode enviar apenas acionadores a seus próprios planejamentos.

Acionador de entrada e saída

É possível planejar o processo de planejamento para ser acionado por um evento e acionar eventos após a conclusão. Use **Ferramentas** > **Acionadores Armazenados** para definir acionadores e, em seguida, chamar os acionadores ao configurar o processo de planejamento em um fluxograma.

Nota: Para obter as vantagens de desempenho, utilize o IBM EMM Scheduler para enviar acionadores para o Campaign. Para saber mais sobre o planejador, consulte o *Guia do Administrador do Marketing Platform*.

Acionadores de Entrada: Eventos que Ativam o Processo de Planejamento

Um acionador de entrada é um evento externo que configura um fluxograma ou uma campanha sob pedido. Um acionador pode ser tudo o que você definir. Os exemplos incluem clicar em um link do website, receber uma mensagem de email, um indicador de resposta do operador de telemarketing, conclusão de um upload de banco de dados ou qualquer outro evento definido.

Para especificar acionadores de entrada que ativam o processo de planejamento, configure o processo de planejamento e selecione **Execução Customizada** na lista **Planejar para Executar** e, em seguida, use a opção **Executar no(s) Acionador(es)**.

A opção **Executar Acionador(es)** usa **unica_actrg** (incluído em sua instalação do Campaign) para executar. Para entender como **Executar no Acionador** funciona em um plano de fundo, observe o exemplo a seguir: "Exemplo: Executar no Acionador".

Acionadores de Saída: Eventos Ativados pelo Processo de Planejamento

Um acionador de saída executa uma linha de comandos, que pode ser um arquivo em lote ou um script. O Campaign pode executar um ou mais acionadores sempre 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 e o nome do arquivo completos devem ser definidos no diálogo Definições de Acionadores Armazenados. Sempre 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 planejado o fluxograma para **Executar no(s) Acionador(es)** com base nas ocorrências em um website, e se você 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 expire.

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*.

Planejando Processos de Planejamento em um Fluxograma em Execução

Configure o processo de Planejamento para iniciar processos em um fluxograma em execução. O processo de Planejamento funcionará apenas se o fluxograma estiver em execução.

Procedimento

1. Abra uma campanha e clique em uma guia Fluxograma.
2. Clique no ícone **Editar** na janela do fluxograma.
3. Arraste o processo de Planejamento do da paleta para o seu fluxograma.
4. 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.
5. Se você selecionar **Execução customizada** na lista **Planejar para executar**, será possível usar uma ou ambas as opções a seguir para especificar quando o planejamento é executado:
   - Escolha **Executar no Horário** e, em seguida, especifique as datas e horários para que o processo seja executado. Diversas entradas devem ser separadas por vírgulas. Clique em **Calendário** para selecionar as datas e horas de um calendário.
   - Escolha **Executar no Acionador(es)** se desejar que o planejamento seja acionado por um evento.

     O(s) acionador(es) nomeado(s) deve(m) ser definido(s) usando **Ferramentas > Acionadores armazenados**. 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.

Para obter informações adicionais, consulte “Acionador de entrada e saída” na página 97.

6. Utilize uma ou as duas opções a seguir se desejar especificar um atraso ou requerer autorização.
   - 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. Esta opção tem prioridade sobre qualquer outro indicador de planejamento; o processo não iniciará, a menos que a autorização seja concedida.

     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 você escolher **Período de Atraso Antes de Cada Execução**, especifique a quantia de tempo para aguardar após a condição de planejamento ter sido satisfeita e antes de o processo ser executado usando os campos **Dias**, **Horas** e **Minutos**. Esse atraso aplica-se a todas as 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.
7. (Opcional) Especifique os acionadores a serem enviados após a execução do Planejamento ser concluída.

   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. Todos os acionadores nomeados deverão ser definidos usando **Ferramentas > Acionadores Armazenados**. Se você especificar diversos nomes de acionadores, eles devem ser separados por vírgulas.
8. (Opcional) Clique na guia **Geral** para designar um nome e uma nota descritiva.

   O nome aparece no processo no fluxograma. As notas aparecem quando você aponta para o processo no fluxograma.
9. Clique em **OK**.

Resultados

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

O Processo de Cubo

Os administradores usam o processo de Cubo para permitir que os usuários façam drill down nos dados a partir de diversas origens. Os cubos de dados consistem em dimensões que são baseadas em segmentos estratégicos.

O processo de Cubo é destinado a usuários técnicos ou consultores do IBM . Uma melhor prática é criar todas as construções globais, tais como cubos e segmentos estratégicos, na área **Sessões** do aplicativo.

Os usuários podem selecionar um ou mais segmentos definidos, criar um cubo e, em seguida, fazer drill down nos dados para selecionar um público-alvo. O público poderá, em seguida, ser convertido nos processos adequados, como Seleção, para inclusão em um fluxograma.

Criando um Cubo Multidimensional de Atributos

Configure um processo de Cubo para criar um cubo de atributos multidimensional. Todos os cubos criados na área **Sessões** estarão globalmente disponíveis.

Antes de Iniciar

Antes de poder criar um cubo usando um processo de Cubo, você deve criar um segmento estratégico ou uma hierarquia da dimensão.

Sobre Esta Tarefa

Procedimento

1. Abra um fluxograma de sessão.
2. Clique no ícone **Editar** na janela do fluxograma.
3. Arraste o processo de Cubo da paleta para o seu fluxograma.
4. Clique duas vezes no processo de Cubo na área de trabalho do fluxograma.
5. Na guia **Origem**, use a lista **Segmentos de Entrada** para selecionar um ou mais segmentos como entrada para o cubo.

   Importante: Se você selecionar mais de um segmento de origem, assegure de que todos esses segmentos possuam o mesmo nível de público.
6. Clique na guia **Definições do Cubo** para definir seu cubo.

   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.
7. Para incluir um cubo:
   a. Clique em **Incluir**.
   b. Insira um nome e uma descrição.
   c. Selecione até três dimensões nas listas correspondentes. As dimensões devem estar relacionadas aos segmentos estratégicos no qual a origem do cubo é baseada.
   d. Clique em **OK**. A janela Editar Cubo fecha e a nova definição do cubo é exibida na lista de cubos na guia **Definições do Cubo**.
8. Clique na guia **Selecionar Campos Adicionais para Controlar** para especificar campos adicionais para rastreamento.

   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 ver o conteúdo do campo selecionado.

9. (Opcional) Clique na guia **Geral** para designar um nome e uma nota descritiva.

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

10. Clique em **OK**.

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

Conceitos relacionados:

"Sobre Cubos" na página 241

"Sobre Hierarquias de Dimensão" na página 238

O Processo de Criação de Segmento

Use o processo de Criação de Segmento para criar listas de IDs de público a partir de tabelas de banco de dados do cliente. Defina o processo de Criação de Segmento na área **Sessões** do Campaign para que os segmentos estejam globalmente disponíveis para uso em todas as campanhas.

O processo de Criação de Segmento deve ser usado pelos administradores do Campaign. Um processo de Criação de Segmento que é definido em um fluxograma de sessão cria um *segmento estratégico*, que pode ser usado em qualquer fluxograma. Em seguida, os segmentos podem ser usados como entrada para processos. Eles também podem ser usados para criar dimensões e cubos ou como o segmento de supressão global para um nível de público.

Nota: Uma melhor prática é criar todas as construções globais em um fluxograma de sessão.

Para trabalhar com segmentos estratégicos, é necessário fazer o seguinte:

- Criar segmentos na área **Sessões** usando o processo de Criação de Segmento.
- Gerenciar segmentos na área **Segmentos**.
- Usar os segmentos em campanhas na seção **Campanha**.

Tarefas relacionadas:

"Criando Segmentos para Uso Global em Diversas Campanhas"

Criando Segmentos para Uso Global em Diversas Campanhas

Os administradores usam o processo CreateSeg nos fluxogramas de sessão para criar segmentos que possam ser usados em múltiplas campanhas. Os segmentos resultantes são chamados *segmentos estratégicos*.

Antes de Iniciar

A propriedade de configuração `saveRunResults` deve ser configurada para `TRUE` para fluxogramas que incluem processos CreateSeg. Caso contrário, os segmentos estratégicos não persistirão.

Sobre Esta Tarefa

Defina um processo CreateSeg na área Sessões do aplicativo para que os segmentos fiquem disponíveis globalmente. Em seguida, os usuários poderão usar os segmentos em qualquer campanha.

Procedimento

1. Abra um fluxograma de sessão.
2. Clique no ícone **Editar** na janela do fluxograma.
3. Arraste o processo CreateSeg do da paleta para o seu fluxograma.
4. Conecte um ou mais processos de manipulação de dados (por exemplo, um processo de Seleção) como entrada para o processo CreateSeg.
5. Clique duas vezes no processo CreateSeg.
6. 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.
7. 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** para selecionar diversas origens de dados.

      Se você preferir armazenar as tabelas temporárias em um arquivo binário no servidor, em vez de armazenar em uma origem de dados do usuário, não selecione uma origem de dados. Para cancelar a seleção de uma origem de dados (por exemplo, para reverter para nenhuma seleção de origem de dados), dê um **Ctrl+clique** no 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**.
8. (Opcional) Utilize a guia **Geral** para designar um nome e nota descritiva.
9. Clique em **OK**.

O que Fazer Depois

Para criar ou atualizar os segmentos estratégicos, execute o processo CreateSeg no modo de produção. As execuções de teste não criam ou atualizam os segmentos estratégicos. Lembre-se de que o `Campaign|partitions|partition[n]|server|flowchartRun|saveRunResults` deve ser configurado para `TRUE`. Depois de salvar o fluxograma, os segmentos estratégicos ficarão disponíveis para uso em outros fluxogramas.

Conceitos relacionados:

"O Processo de Criação de Segmento" na página 102

"Sobre Segmentos Estratégicos" na página 230

Associando Segmentos Estratégicos às Campanhas

Um segmento estratégico é uma lista de IDs criada por um administrador 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 de segmentação), exceto que ele está disponível globalmente, para uso em qualquer campanha.

Sobre Esta Tarefa

Associar um segmento estratégico a uma campanha facilita a seleção desse segmento ao criar fluxogramas. A associação de segmentos estratégicos relevantes a uma campanha também fornece maiores recursos de relatórios.

Procedimento

1. Na guia **Resumo da Campanha**, clique no ícone **Incluir/Remover Segmentos** .
2. Localize os segmentos que você deseja incluir.
   - Clique nas pastas para navegar por elas.
   - Clique em **Visualização em Árvore ou Visualização de Lista** para alterar a visualização.
   - Clique em **Procurar** para procurar por nome ou descrição.
3. Selecione os segmentos que você deseja incluir e clique em **>>** para movê-los para a lista **Segmentos Incluídos**. Use **Shift+Clique** ou **Ctrl+Clique** para selecionar diversos segmentos.
4. Clique em **Salvar Mudanças**.

Resultados

Os segmentos que você incluiu são listados na página Resumo da Campanha em **Segmentos Relevantes**.

Nota: Ao usar o processo de seleção para selecionar clientes em seus fluxogramas de campanha, os segmentos que estiverem associados à sua campanha aparecerão no início da lista, tornando-se fácil localizá-los.

O Processo de Lista de Correspondência

Use o processo de Lista de Correspondência para designar ofertas para contatos, gerar uma lista de contatos para uma campanha de correio direto e criar um log do histórico de contato. O processo de Lista de Correspondência é frequentemente referenciado como um *processo de contato*.

Configurando Processos de Contato (Lista de Correspondência ou Lista de Chamadas)

Siga estas instruções para configurar processos de Lista de Correspondência ou de Lista de Chamada em um fluxograma do Campaign. Configure um processo de Lista de Correspondência ou de Lista de Chamadas para designar ofertas para contatos, gerar uma lista de contatos para uma campanha de correio ou de telemarketing direta e gravar os resultados no histórico de contato.

Procedimento

1. Abra uma campanha e clique em uma guia Fluxograma.
2. Clique no ícone **Editar** na janela do fluxograma.
3. Arraste um processo de contato (Lista de correspondência ou Lista de chamadas) da paleta para o seu fluxograma.
4. Conecte um ou mais processos configurados como entrada para o processo de contato.

   Os processos aos quais você se conectar deverão produzir células de saída que servirão como entrada para o processo de contato. Por exemplo, um processo de seleção gera uma lista de IDs, de modo que sua saída pode servir como entrada para um processo de contato.

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

   O diálogo de configuração do processo é aberto.
6. 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 **Entrada**, especifique as células a serem usadas como a origem de dados para a lista de contatos.

      Nota: 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 em uma tabela de banco de dados, selecione uma tabela 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 que você especificar.

- Para gravar a saída em um arquivo, selecione **Arquivo** na lista **Ativar Exportação Para** e, em seguida, forneça 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 você desejar apenas gravar no histórico de contato e não quiser gerar a saída para uma tabela ou arquivo, limpe a opção **Ativar Exportação Para**. (Use a guia Log, explicada posteriormente nessas etapas, para especificar como registrar nas tabelas de Histórico de Contato.)

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. Um arquivo de resumo será gerado apenas se você selecionar a opção **Ativar Exportação Para**.

e. (Opcional) Para enviar um acionador quando o processo terminar a execução, selecione a opção **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.

7. Use a guia **Tratamento** para designar uma ou mais ofertas ou listas de ofertas para cada célula de alvos:

   a. Clique no campo **Oferta** ao lado da célula e, em seguida, selecione uma oferta. Para designar ofertas para diversas células, selecione todas as linhas para as quais deseja designar ofertas e, em seguida, clique em **Designar Ofertas**.

      Nota: Se as células de entrada estiverem vinculadas a uma célula de cima para baixo definida na planilha da célula de destino (TCS), e as ofertas já estiverem atribuídas no TCS, as ofertas serão exibidas aqui. É possível substituir essas designações. Quaisquer mudanças que forem feitas aqui serão refletidas na TCS depois que você salvar o fluxograma.

   b. Se você deseja excluir alguns IDs da lista de contatos, selecione **Usar Grupos de Controle Holdout** e, em seguida, altere o campo **Controle?**

para **S** para cada célula que desejar utilizar como um controle. Essas células aparecem na lista **Célula de Controle** e não podem ser ofertas designadas.

c. Para cada célula que não seja de controle, é possível especificar uma célula de controle e uma oferta.

8. Use a guia **Parâmetros**, se a sua organização estiver utilizando ofertas parametrizadas. Por exemplo, uma oferta pode ser parametrizada com valores de 10% e 20%. A guia **Parâmetros** mostra os valores para cada oferta que foi designada na guia Tratamento. Se não houver ofertas parametrizadas, você pode ignorar esta guia.

   a. Use a lista **Para Célula(s)** para selecionar as células que você deseja afetar.

      Para poupar tempo de entrada de dados, selecione **[Todas as Células]** para designar valores que se aplicam à maioria das células e, em seguida, selecione células individuais para substituir os valores.

      Ao selecionar **[Todas as Células]**, você verá uma linha por oferta por parâmetro. Os valores inseridos no campo **Valor Designado** se aplicam apenas a cada célula que obtém essa oferta.

      Se você designou a mesma oferta para diversas células na guia Tratamento, mas designou valores de parâmetros diferentes para cada célula, a visualização **[All Cells]** exibirá o texto **[Multiple Values]** na coluna **Valor designado** e a lista **Para célula(s)** mostrará o valor designado a cada célula.

      Ao selecionar uma célula individual, você verá apenas as ofertas designadas para a célula selecionada. Os valores inseridos no campo **Valor Designado** se aplicam apenas a essa célula.

   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. Por exemplo, é possível utilizar um campo derivado para produzir valores que possam ser designados a atributos de oferta.

      A definição de configuração do `Campaign | partitions | partition[n] | server | flowchartConfig | disallowAdditionalValForOfferParam` determina se você tem permissão para especificar valores adicionais ou se você está restrito a valores na lista de atributos de oferta do tipo **Menu Suspenso Seleção Única**.

9. 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.

10. 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, sua 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 contato. As tabelas de histórico de contato 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 contato 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 histórico 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 contato.

    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.

11. Use a guia **Log** para controlar o que será gravado no histórico de contato.

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

    a. Para registrar o histórico de contato nas tabelas do sistema, marque **Registrar nas Tabelas de Histórico de Contato**. Essa opção disponibiliza as informações de contato para rastreamento e relatório em todo o Campaign.

       Nota: Ao criar uma lista de distribuição, não registre o histórico de contato se você planejar enviar a lista para um centro de distribuição para

processamento (como validação de endereços). Em vez disso, considere usar um processo de rastreamento para registrar as informações após elas terem sido retornadas do centro 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 Correspondência atualize o histórico de contato e, em seguida, use o processo de rastreamento para atualizar os registros de histórico de contato que foram criados pelo processo de Lista de Correspondência.

b. (Opcional) Para armazenar informações de contato em outra localização, além de, ou em vez de, nas tabelas de histórico 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 contato.

12. 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**, defina o nome e os parâmetros do arquivo de saída.

       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 contato.
13. Para customizar as informações que são gravadas para o histórico de contato, 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 contato quando esse processo executa, selecione **Criar Apenas Tratamentos**.

       Esta opção gera novos tratamentos na tabela Tratamentos *sem* atualizar o histórico de contato, 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 contato com a lista final de IDs aos quais as ofertas são enviadas, o histórico de contato 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 contato é atualizado quando o processo é executado.

Para obter informações adicionais sobre o log do histórico de contato, consulte Capítulo 9, “Histórico de contatos”, na página 185.

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 contato existente.

c. Use o **Rastreamento de Nível de Público** para determinar qual nível de público é gravado no histórico de contato.

   Nota: O processo de contato remove os registros duplicados com base no nível de Público do processo de entrada. Alterar **Rastreamento de Nível de Público** não afeta o modo com que a duplicação dos registros é removida. Por exemplo, suponha que o processo de entrada de um processo de Correspondência utiliza o Nível de Público 1. No entanto, você deseja criar um log dos registros no histórico de contato no Nível de Público 2. Nesse caso, você deverá configurar um processo de Público para alterar o nível de público. Em seguida, conecte o processo de Público como entrada para o processo de contato. Agora é possível selecionar um Rastreamento de Nível de Público 2.

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. Utilize os controles para incluir campos da lista **Campos Candidatos** na lista **Campos para Log**.

g. Clique em **Fechar** para retornar à guia **Registrar** do diálogo de configuração do processo.

14. (Opcional) Para limpar alguns ou todos os históricos de contato existentes e as entradas de histórico de respostas associadas antes da próxima execução do processo de contato, clique em **Limpar Histórico** na guia **Log**.

    Importante: Limpar Histórico exclui permanentemente registros de histórico de contato e de respostas das tabelas de sistema. Esses dados não são recuperáveis.

15. (Opcional) Use a guia **Geral** para designar um nome e notas descritivas para o processo.

16. Clique em **OK**.

Resultados

O processar agora está configurado. É possível testar o processo para verificar se ele retorna os resultados esperados. A execução de teste não gera dados ou atualiza nenhuma tabela ou arquivo, mas executa quaisquer acionadores que foram selecionados na guia **Cumprimento**.

O Processo de Lista de Chamadas

Use o processo de Lista de Chamadas para designar ofertas para contatos, gerar uma lista de contatos para uma campanha de telemarketing e para criar um log do histórico de contato. O processo de Lista de Chamadas é frequentemente referenciado como um *processo de contato*.

Configure um processo de Lista de Chamadas da mesma forma que você configura um processo de Lista de CorrespondêncConfigure um processo de Lista de Chamadas da mesma forma que um processo de Lista de Correspondência foi configurado. Consulte o "Configurando Processos de Contato (Lista de Correspondência ou Lista de Chamadas)" na página 105.

O Processo de Rastreamento

Use o processo de rastreamento para atualizar o status de contato ou de campos controlados adicionalmente para registros existentes no histórico de contato. O processo de rastreamento pode atualizar os registros de histórico de contato existentes, criar novos registros ou executar uma combinação de ambos.

O processo de rastreamento permite registrar as informações de contato nas tabelas de histórico de contato, separadas do processo de contato que gerou a lista de contatos.

Por exemplo, se o seu serviço de mala direta realizar pós-processamento para remover endereços inválidos e duplicados, você provavelmente não gravará sua lista gerada inicialmente no histórico de contato. Em vez disso, você deverá esperar o serviço de mala direta enviar uma lista de confirmação de IDs para os quais as ofertas são enviadas.

Neste caso, a sua entrada para o processo de rastreamento será a lista de distribuição final usada pelo serviço de mala direta após o pós-processamento ser executado e o seu histórico de contato será mais preciso. Posteriormente, se algumas partes do correio direto forem retornadas como não passível de entrega, será possível usar o processo de rastreamento para atualizar o status de contato desses contatos como "Não Passível de Entrega".

Além disso, há momentos em que a lista de alvos é grande e não é necessário carregar todas essas informações no histórico de contato. Em vez disso, você pode registrar apenas os contatos que foram realmente contatados. Geralmente, você não sabe quem foi ou não contatado até que você receba o feedback das centrais de atendimento ou dos serviços de mala direta. É possível usar o processo de rastreamento para que quando o feedback for recebido de origens diferentes, você possa inseri-lo nas tabelas de histórico de contato.

Para obter detalhes sobre o registro de contatos para o histórico de contato, consulte Capítulo 9, "Histórico de contatos", na página 185.

Exemplo 1

Crie dois fluxogramas separados para tirar proveito da gravação atrasada do processo de rastreamento para histórico de contato.

Crie sua lista de contatos no Fluxograma 1: Um processo de seleção seleciona dados e fornece entrada para um processo de segmentação, em que os dados são segmentados por camada de valor. Os dados segmentados do processo de Segmentação são inseridos em um processo de Lista de Correspondência. Configure o processo Lista de Correspondência para gerar uma lista de IDs em um arquivo, sem registrar o histórico de contato porque você deseja que a lista de contatos seja submetida ao pós-processamento pelo serviço de mala direta.

Crie o Fluxograma 2 para manipular a lista de contatos que o serviço de mala direta retorna para você e para gravar a lista final de contatos no histórico de contato. 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 rastreamento que, então, grava as informações no histórico de contato.

Exemplo 2

Em uma variação do exemplo anterior, o serviço de mala direta retorna uma lista de IDs que *não* puderam ser contatados. Para obter a lista de IDs contatados, selecione a lista de contatos de saída original no Fluxograma 1 e use um processo de Mesclagem para suprimir os IDs que não puderam ser contatados. A saída do processo de Mesclagem será, então, a sua lista de IDs contatados, e esses IDs poderão ser transmitidos para um processo de Rastreamento para gravação no histórico de contato.

Nota: Em ambos os exemplos, o código de Tratamento é necessário para mapear os dados atualizados de volta para a lista original.

Rastreando o Histórico de Contatos

Configure um processo de rastreamento para atualizar linhas existentes no histórico de contato ou criar novas linhas.

Sobre Esta Tarefa

Para exemplos, consulte “O Processo de Rastreamento” na página 111.

Procedimento

1. Abra uma campanha e clique em uma guia Fluxograma.
2. Clique no ícone **Editar** na janela do fluxograma.
3. Arraste o processo de rastreamento do da paleta para o seu fluxograma.
4. Conecte um ou mais processos configurados como entrada no processo de rastreamento.
5. Clique duas vezes no processo de rastreamento no fluxograma.
6. Use a guia **Origem** para selecionar as células de entrada que contêm possíveis respondentes. As células dos processos que estão conectadas ao processo de rastreamento aparecem na lista **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 rastreamento 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 contato.

7. 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 contato 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.

8. Clique na guia **Registrar** para especificar como atualizar o histórico de contato.

   Nota: Você deve ter as permissões adequadas para ativar ou desativar as atualizações nas tabelas de histórico de contato.

   a. Para atualizar o histórico de contato nas tabelas de sistema, selecione a caixa de seleção **Log para Tabelas de Histórico de Contatos**.

   b. Especifique como atualizar as tabelas de histórico de contato:

      - **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 contato, 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**.

9. Se desejar registrar em um destino diferente do, ou adicionalmente ao histórico de contato 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.

10. (Opcional) Clique na guia **Geral** para designar um nome e notas descritivas para o processo.
11. Clique em **OK**.

Resultados

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

O Processo de Resposta

O processo de resposta controla as respostas de clientes que foram contactados em um processo de contato, como Lista de Correspondência ou Lista de Chamadas.

Com base nas regras que você define 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 do Campaign.

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 histórico 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.

Tarefas relacionadas:

"Atualizando o Histórico de Respostas" na página 115

Referências relacionadas:

"Relatórios de Desempenho para o IBM Campaign" na página 248

Atualizando o Histórico de Respostas

Use o processo de resposta para atualizar o histórico de resposta. O processo de resposta compara as informações de resposta da campanha com o histórico de contato e grava as informações nas tabelas de histórico de respostas de acordo com o nível de público apropriado.

Antes de Iniciar

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.
- Assegurar-se de que as tabelas de sistema de histórico de contato e de histórico de respostas sejam mapeadas para cada nível de público que você estiver contatando e rastreando. Isto geralmente é feito pelo administrador do Campaign.
- 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.
- Saber quais códigos gerados pelo Campaign (códigos de campanha, célula, oferta ou de tratamento) foram enviados para a sua lista de contatos, para que eles possam ser mapeados para rastreamento.
- Ativar a capacidade de criar tabelas temporárias no banco de dados de tabelas de sistema do Campaign (definir a propriedade de configuração `AllowTempTables` como true).

Sobre Esta Tarefa

Siga as etapas abaixo para configurar um processo de resposta.

Procedimento

1. Navegue até a lista de campanhas na qual você criou os fluxogramas de contato (os fluxogramas que designaram as ofertas que você planeja analisar).
2. Normalmente, um fluxograma separado é criado para manipular o processo de resposta. Também é possível ter um fluxograma de resposta por canal ou um fluxograma de rastreamento de resposta global para todas as campanhas.
3. Clique no ícone **Editar** na janela do fluxograma.
4. Arraste o processo de resposta do da paleta para o seu fluxograma.
5. Usando um processo de seleção ou de extração como entrada para o processo de resposta

   O processo de seleção ou de extração geralmente lê a partir de uma tabela de ações. Uma *tabela de ações* é uma tabela ou um arquivo de banco de dados opcional que contém dados de resposta que são coletados após as ofertas serem apresentadas aos clientes. Geralmente, os dados se originam de várias tabelas, como informações de transações ou de vendas.

   Nota: Os administradores devem assegurar que a tabela de ações esteja bloqueada durante o processamento de resposta. Os administradores também devem limpar as linhas após cada execução de processo de resposta para assegurar que as respostas não sejam creditadas várias vezes. Por exemplo,

use Campaign para executar SQL após o processo de resposta limpar a tabela de ações. Para obter informações importantes, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

6. Clique duas vezes no processo de resposta no fluxograma para abrir o diálogo de configuração do processo.
7. 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 deverá ser originada da tabela de ações mapeada 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-se de que todos os tipos de dados nos arquivos de entrada estejam adequadamente mapeados, já que isso não é aplicado pelo processo de resposta. O uso de um tipo de dados incompatível (por exemplo, ter um código de tratamento mapeado como "numérico" quando o campo `UA_Treatment.TreatmentCode` for um tipo "string") causa um erro de 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 a ser associada aos registros cuja saída será gerada 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.
8. 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: Os campos não mapeados e campos para os quais valores não estão disponíveis (ou são NULL) não são usados para atribuição de resposta. Para que uma instância de tratamento receba o crédito da resposta, todos os campos preenchidos deverão corresponder, exceto para controles. Para os controles, todos os códigos são ignorados.
9. 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.
10. Clique na guia **Geral** para designar um nome e uma nota descritiva ao processo.

11. Clique em **OK**.

Resultados

O processar agora está configurado. É possível realizar uma execução de teste do 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. Os administradores do Campaign devem assegurar-se de limpar as linhas após cada execução de processo de resposta para garantir que as respostas não sejam creditadas várias vezes.

Conceitos relacionados:

"Como Rastrear Respostas para uma Campanha" na página 198

"O Processo de Resposta" na página 114

"Respostas Diretas" na página 204

"Métodos de Atribuição" na página 207

Referências relacionadas:

"Relatórios de Desempenho para o IBM Campaign" na página 248

Campos de criação de perfil para visualizar valores de seus dados de usuário

É possível usar o recurso **Perfil** para visualizar os valores do campo quando configurar um processo em um fluxograma. Esse recurso permite visualizar os valores reais de campos em seus dados do usuário. É possível criar o perfil de qualquer campo em uma origem de dados mapeada. Também é possível criar perfil de campos derivados.

Antes de Iniciar

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. Observe também que seu administrador pode evitar que os campos tenham o perfil criado. Um aviso será exibido se tentar criar o perfil de um campo que também seja um público porque criar o perfil de um público pode retornar muitos registros e possivelmente ter impacto no desempenho.

Sobre Esta Tarefa

Ao criar o perfil de um campo, é possível visualizar e selecionar valores a serem usados na operação atual, por exemplo, para construir uma consulta de um processo de Seleção.

Além de listar os valores, o recurso **Perfil** indica a frequência com que cada valor ocorre no campo selecionado. É possível usar essas informações para assegurar que você esteja especificando como alvos os contatos desejados. Apenas os registros na célula atual são incluídos na contagem, a menos que as contagens sejam pré-calculadas.

Procedimento

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**.

Resultados

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 for concluída, a janela Campo de perfil selecionado mostrará as 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 de valores para esse 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.

Atualizando contas do perfil

Atualize a contagem de perfil quando ocorrer algo que possa alterar os resultados. Por exemplo, é possível atualizar a contagem quando novos valores são incluídos em um campo ou quando uma tabela de banco de dados é atualizada.

Procedimento

Siga essas etapas para atualizar os resultados do perfil para um campo.

1. Abra qualquer diálogo de configuração do processo no qual a opção Perfil estiver disponível.
2. Selecione um campo e clique em **Perfil**.
3. No diálogo Campo selecionado do perfil, 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.

Restringindo a entrada para criação de perfil

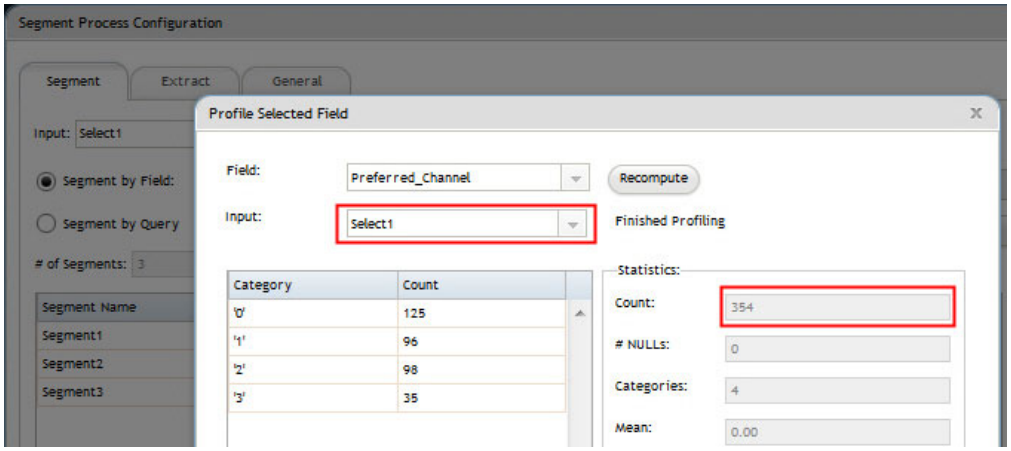
Quando o Campaign cria perfil de um campo, ele cria apenas os segmentos disponíveis na entrada para o processo no qual você está executando a criação de perfil.

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*.

Alterando o número máximo de segmentos de perfil

Ao criar o perfil de campos nas caixas do processo do fluxograma, o IBM Campaign criará automaticamente um número máximo de 25 segmentos. É possível alterar este valor para a sessão atual do fluxograma.

Sobre Esta Tarefa

Ao usar a opção **Perfil** em um diálogo de configuração do processo, é possível especificar o número máximo de segmentos a serem gerados quando visualizar os valores do campo. O novo valor é usado por todas as caixas de processo no fluxograma atual. No entanto, o valor é aplicado apenas ao fluxograma e sessão atuais. Ao abrir outro fluxograma ou fechar e reabrir o mesmo fluxograma, o valor será revertido para o valor padrão de 25.

Procedimento

1. Abra qualquer diálogo de configuração do processo no qual a opção Perfil estiver disponível.
2. Selecione um campo para a criação de perfil e clique em **Perfil**.
3. No diálogo Criar Perfil de Campo Selecionado, clique em **Opções**.
4. No diálogo Opções de Criação de Perfil, insira um novo valor no campo **Número de Segmentos** para indicar o número máximo de segmentos nos quais deseja que os valores de campo sejam agrupados.

Resultados

O perfil é recalculado com o novo valor.

Se o número de valores distintos no campo exceder o número máximo de segmentos permitidos, o perfil agrupará os valores juntos em segmentos de tamanhos iguais para evitar exceder o número máximo de segmentos.

Criando perfis de valores de campo por metatipo

A criação de perfil por metatipo afeta o modo com que os dados são classificados ao criar o perfil de um campo em um diálogo de configuração de processo. É possível classificar valores de campo para tipos de dados como datas, dinheiro e outros dados numéricos.

Procedimento

1. Abra qualquer diálogo de configuração do processo no qual a opção Perfil estiver disponível.

2. Selecione um campo para criação de perfil ou clique em **Perfil**.
3. Campo de perfil selecionado Como a opção **Criar Perfil por Metatipo** é ativada por padrão, os valores do campo que representam datas, dinheiro, números de telefone e os tipos de dados semelhantes são corretamente classificados e categorizados. Por exemplo, as datas são classificadas como datas, e não como valores numéricos. Se você desativar esta opção, os valores serão classificados como texto ASCII.

   O exemplo a seguir mostra como esta configuração afeta um campo de data. A criação de perfil por metatipo reconhece que o tipo de dados é Data e classifica as datas de acordo.

Criar Perfil por Metatipo ativado	**Criar Perfil por Metatipo desativado**
(classificado por data)	**(classificado numericamente)**
25-DEC-2011	20-FEB-2012
20-FEB-2012	20-MAR-2012
20-MAR-2012	25-DEC-2011

Inserindo 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.

Procedimento

1. Ao configurar um processo, selecione um campo e clique no botão **Perfil**.
2. Quando a criação de perfil for concluída, a partir do diálogo Campo selecionado do perfil, clique duas vezes em um catálogo para inserir esse valor no local do cursor atual na caixa de texto da consulta.

   Nota: Se não encontrar o valor que deseja, é possível que vários valores estejam 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.

Imprimindo dados do perfil

Depois de criar um perfil de um campo, será possível imprimir os dados do perfil.

Procedimento

1. Clique em **Imprimir** a partir do diálogo Campo do perfil selecionado.

   A página de Configuração da Página é exibida, na qual é possível especificar as opções de impressora e impressão.
2. Clique em **OK**.

Exportando o perfil de dados

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).

Procedimento

1. Crie um perfil de um campo enquanto configura um processo em um fluxograma.

2. 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.
3. Insira um nome do 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.
4. (Opcional) Selecione **Incluir Rótulos da Coluna** se desejar incluir cabeçalhos da coluna no arquivo para identificar cada campo.
5. Clique em **Exportar**. Se esse botão estiver desativado, você deve inserir um nome de arquivo primeiro.
6. Use a caixa de diálogo resultante para abrir ou salvar o arquivo .csv.
7. Se você salvar o arquivo, um local será solicitado. Também é possível alterar o nome do arquivo no momento.

O que Fazer Depois

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).

Ignorando IDs duplicados na saída em processo

Os processos de Extração, Lista de Chamadas, Lista de Correspondência e Captura Instantânea permitem especificar como tratar IDs duplicados na saída do processo. O padrão é permitir IDs duplicados na saída.

Sobre Esta Tarefa

Siga estas etapas para excluir registros com IDs duplicados da saída.

Procedimento

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

   Consulte 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 mais alta receita da residência.

      Nota: Esta opção remove apenas as duplicatas no 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, você deverá usar um envio de dados de processo de mesclagem ou Segmentação do processo 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 Correspondência 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 contato. As tabelas de histórico de contato 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 histórico de contato. Use o processo de Extração para remover a duplicação do conjunto de resultados antes da caixa de processo Lista de Correspondência ou Lista de Chamados para garantir que os registros corretos sejam gravados na tabela de execução e no histórico de contato.

Capítulo 6. Usando consultas para selecionar os dados

É possível usar uma consulta para identificar os contatos de seus bancos de dados ou arquivos simples quando configurar um processo Selecionar, Segmento ou Extrair em um fluxograma. Existem diversos métodos de consulta diferentes.

Criando consultas com Apontar & 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 **Selecionar com base em** remove a consulta existente.

Procedimento

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.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

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**.

Criando consultas com o Text Builder

Essas instruções explicam 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**.

Procedimento

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 retorna à página do fluxograma no modo **Editar**.

Criando consultas com o auxiliar de fórmula

Essas instruções explicam como usar o Auxiliar de formula para construir uma consulta em um diálogo de configuração de processo. Use o Auxiliar da fórmula para selecionar as macros e funções das listas predefinidas. Utilize os botões fornecidos para inserir operadores e pontuação.

Procedimento

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.
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 de SQL bruto

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.

Procedimento

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 o "Especificando instruções SQL de pré ou pós-processamento" na página 130.
   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.

Diretrizes para consultas SQL

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 SQL bruto para construir consultas em uma configuração do processo:

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

  `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.
- 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
- Os filtros de dados não se aplicam a consultas SQL brutas ou a macros customizadas que usam SQL bruta. Para aprender sobre filtros de dados, consulte o *Guia do Administrador do IBM Marketing Platform*.

Especificando instruções SQL de pré ou pós-processamento

Se você estiver usando um processo de seleção ou de Extração, será possível, opcionalmente, incluir instruções SQL brutas a serem executadas antes ou após o processo.

Antes de Iniciar

Para obter informações importantes, consulte o “Diretrizes para consultas SQL” na página 129.

Sobre Esta Tarefa

É possível incluir os procedimentos SQL como parte da execução do processo, que pode ser útil para ETL, atualizações de datamart de rotina, ajuste de desempenho e segurança. É possível especificar o SQL de pré ou pós-processamento:

- **Pré-Processamento**: Insira a SQL bruta a ser processada antes da execução da consulta.
- **Pós-Processamento**: Insira a SQL bruta a ser processada após a execução da consulta.

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 em várias 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 “Diretrizes para consultas SQL” na página 129.

Procedimento

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 Marketing Platform). 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 "Criando consultas de SQL bruto" na página 128.

Usando os Tokens TempTable e OutputTempTable em Consultas SQL Brutas

As tabelas temporárias fornecem uma área de trabalho para resultados intermediários quando processar ou transmitir dados. Quando a operação é concluída, as tabelas temporárias são descartadas automaticamente.

- Para obter melhor desempenho, use o token `<TempTable>` em consultas SQL brutas, especialmente ao consultar tabelas grandes.
- Se você estiver usando uma otimização dentro do banco de dados e especificar uma consulta SQL bruta em um processo de seleção com uma célula de entrada, você deverá usar o token `<TempTable>` para assegurar um 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 evitar que IDs de público sejam copiados desnecessariamente do banco de dados para o servidor do Campaign.

Quando você usar uma consulta SQL bruta em um processo de seleção com uma célula de entrada, o comportamento do processamento dependerá se você estiver usando a otimização dentro do banco de dados. (A otimização dentro do banco de dados é controlada globalmente com a definição de configuração **Utilizar Otimização dentro do BD** de configuração. Ela é controlada para fluxogramas individuais com a opção **useInDbOptimization Durante Execução do Fluxograma** no menu **Administração**).

- Quando a otimização dentro do banco de dados está desligada: A lista de IDs da consulta de SQL bruta é correspondida automaticamente com a lista de IDs na célula de entrada. A lista de IDs resultante é um subconjunto da célula, conforme esperado.
- Quando a otimização dentro do banco de dados 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.

A otimização dentro do banco de dados é explicada no *Guia do Administrador do IBM Campaign*.

Exemplo: Usando os símbolos TempTable e OutputTempTable

Este exemplo mostra como usar os tokens TempTable e OutputTempTable em uma consulta de SQL bruto.

Assuma que você possui um processo Select1 que seleciona 10.000 clientes que sejam clientes "Gold" (por exemplo, Indiv.AcctType = 'Gold'). Em seguida, conecte Select1 a um segundo processo de Seleção ("Select2") usando uma consulta de SQL bruto:

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

Este exemplo seleciona os clientes cuja soma de compras excede $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 de compras para todos os clientes na tabela de Compras (que poderiam ser milhões de clientes) e, em seguida, seleciona todos os clientes cuja soma de compras excede $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.

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])
```

Capítulo 7. Gerenciamento de oferta

As ofertas são comunicações de marketing específicas que você envia para determinados grupos de pessoas, usando um ou mais canais. Cada oferta é baseada em um modelo de oferta que um administrador do Campaign define.

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 consiste em 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 taxa de crédito do destinatário e na região.

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 diferentes "versões", variando os campos parametrizados da oferta.

O fluxo de trabalho geral é:

1. (Opcional) Um administrador define atributos customizados.
2. Um administrador cria modelos de oferta (obrigatório) e inclui atributos customizados nesses modelos (opcional).
3. Um usuário cria ofertas com base nos modelos.
4. Um designer de fluxograma designa as ofertas ao configurar um processo de contato em um fluxograma ou relacionando as ofertas às células de destino que foram definidas em uma planilha da célula de destino.
5. A campanha é executada e a oferta criada para o cliente.

Após uma oferta ter sido usada em uma campanha que foi executada no modo de produção, a oferta não poderá ser excluída. No entanto, ela poderá ser descontinuada. As ofertas descontinuadas ou obsoletas não podem ser designadas e todas as ofertas designadas que forem descontinuadas não serão mais enviadas. As ofertas obsoletas ficam esmaecidas na hierarquia de ofertas. Essas ofertas ainda ficam disponíveis para rastreamento de relatórios e de resposta.

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

Atributos de Oferta

Atributos de ofertas são as informações que definem uma oferta. Nome da Oferta, Descrição e Canal são exemplos de atributos de oferta.

Alguns atributos são específicos para um tipo de oferta. Por exemplo, Taxa de Juros pode ser um atributo de uma oferta de cartão de crédito, mas não de uma oferta de frete grátis.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

Existem três tipos de atributos de ofertas:

- **Básico**: Os campos que são necessários para definir a oferta, como Nome da Oferta, Política de Segurança, um Código de Oferta, Descrição e Produtos Relevantes exclusivos.
- **Padrão**: Atributos de ofertas que são fornecidos com o Campaign, que podem, opcionalmente, ser incluídos em uma oferta. Os exemplos são Canal, Data Efetiva e Data de Expiração.
- **Customizado**: Os atributos que são criados para sua organização, como Departamento, Patrocinador, Taxa de Juros e SKU.

Quando os administradores definem atributos de ofertas em um modelo de oferta, cada atributo é 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**: Atributos de ofertas cujos valores não mudam ao criar uma versão diferente da oferta. Os exemplos são o código da oferta, o nome da oferta e a descrição.
- **Atributos estáticos ocultos**: Atributos estáticos são incluídos em um modelo de oferta, mas ficam ocultos da pessoa que cria a oferta. Os atributos ocultos podem ser procurados, rastreados e relatados. Por exemplo, se um modelo incluir o Custo Oferta (o custo que sua organização tem para administrar a oferta), será possível procurar todas as ofertas que custem menos de $1,00 para administrar. As informações podem ser usadas nos relatórios para análise de ROI de desempenho.
- **Atributos Parametrizados**: Atributos de ofertas cujos valores possam ser fornecidos quando a oferta for designada. Por exemplo, é possível digitar um valor, selecionar uma opção a partir de uma lista suspensa predefinida ou selecionar um campo do banco de dados. Quando o modelo de oferta é definido, seu administrador poderá configurar qualquer atributo de oferta padrão ou customizado como um atributo parametrizado.

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 com valores de 5%, 8% e 12%. Quando usar o modelo para criar uma oferta, será possível selecionar um desses valores como a taxa de juros padrão. Quando a oferta é subsequentemente usada em um fluxograma e designada para uma célula, o designer do fluxograma poderá alterar a taxa de juros para um valor diferente.

Versões da Oferta

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:

- ilustração (farol, gatos ou carros de corrida)
- Taxas Introdutórias (5,99%, 8,99% ou 12,99%)
- Datas válidas de ofertas (Janeiro, Junho ou Setembro)

Portanto, um cartão de crédito com imagem de farol, taxa introdutória de 5,99 % e oferta válida do dia 1º a 31 de setembro é uma versão de oferta diferente de um cartão de crédito com diferente imagem, taxa ou data válida.

Nota: Para identificar exclusivamente instâncias específicas do uso da oferta, use códigos de tratamento.

Modelos de Ofertas

Ao criar uma oferta, você baseia essa oferta em um modelo de oferta. Os modelos de oferta são criados antecipadamente por um administrador.

Todo modelo de oferta inclui vários campos necessários, como Nome da Oferta e Política de Segurança. Além disso, os modelos podem incluir atributos customizados que foram definidos separadamente. Por exemplo, um modelo para criar uma oferta "Cartão de Recompensa" pode incluir uma lista suspensa "Desconto" (um atributo customizado) que contém os valores 10%, 15% e 20%.

Ao criar uma oferta com base nesse modelo, você preencha todos os campos que estiverem definidos no modelo. Por exemplo, você fornece um Nome da Oferta, seleciona uma Política de Segurança e escolhe um valor padrão na lista suspensa "Desconto". Se você tiver permissão para incluir valores na lista, um botão **Incluir** será exibido ao lado do atributo ao criar a oferta. Por exemplo, se você incluir o valor de 25%, a lista conterá quatro valores (10%, 15%, 20%, 25%).

Ao salvar a oferta, ela se tornará disponível para uso em fluxogramas de campanha. Em seguida, o designer do fluxograma poderá designar ofertas ao configurar um processo de contato, como Lista de Correspondência, Lista de Chamadas ou Otimização.

O comportamento das listas suspensas nos processos de contatos é controlado pelo parâmetro de configuração genérico `disallowAdditionalValForOfferParam`. Esse parâmetro determina se os designers de fluxograma estão restritos a selecionar um valor na lista ao configurar um processo de contato. Se o parâmetro for true, os designers poderão selecionar apenas valores da lista suspensa. Se o parâmetro for false, os designers poderão selecionar valores fora da lista, por exemplo, a partir de uma tabela de banco de dados.

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.

Criando Ofertas

Crie ofertas para representar as mensagens de marketing que deseja comunicar com clientes ou Prospects.

Antes de Iniciar

Antes de poder criar uma oferta, um administrador deverá criar pelo menos um modelo de oferta e você deverá ter permissão para usar esse modelo. Para poder criar ofertas em uma pasta, você deverá ter permissões apropriadas na política de segurança que controla essa pasta.

Sobre Esta Tarefa

A sua decisão em criar uma nova oferta ou uma nova versão de uma oferta existente dependerá de como o administrador definiu os modelos de oferta. 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).

Para criar uma oferta, é possível seguir este procedimento ou duplicar uma oferta existente e, em seguida, editá-la.

Procedimento

1. Selecione **Campanha > Ofertas**.
2. Clique no ícone **Incluir uma Oferta** .
3. Se apenas um modelo de oferta existir, a página Novo Oferta será aberta. Se houver mais de um modelo de oferta, será solicitado selecionar um modelo de oferta no qual sua nova oferta será baseada.

   Nota: Os nomes de modelos que forem exibidos esmaecidos estão obsoletos e não podem ser usados para criar ofertas.
4. Clique em **Continuar**.
5. Use a página Nova Oferta para definir a oferta. Os campos que são exibidos dependem do modelo de oferta que estiver sendo usado. No entanto, os seguintes campos são sempre incluídos:

Opção	Descrição
Nome da Oferta	Os nomes de ofertas possuem restrições de caracteres específicas. Consulte o Apêndice A, “Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign”, na página 255.
Diretiva de segurança	Uma política que é definida pelo seu administrador.
Descrição	Opcional.
Código da Oferta	As ofertas são identificadas com códigos de ofertas exclusivos designados pelo sistema com base em um formato que é especificado pela sua empresa. Se você substituir ou gerar novamente os códigos de ofertas, o Campaign não poderá assegurar que o novo código de oferta seja exclusivo. Se você usar um código de oferta não exclusivo para rastreamento de resposta, os resultados poderão ser imprecisos. Para obter detalhes sobre códigos de ofertas, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.
Produtos Relevantes	Opcionalmente, lista todos os IDs do produto a serem usados para o rastreamento de respostas conclusivas. Por exemplo, uma compra Chicletes pode ser considerada uma resposta à sua oferta Doces.

Opção	Descrição
Atributos Parametrizados	Opcionalmente, selecione os valores e especifique padrões. Os valores que podem ser visualizados e alterados na seção **Atributos Parametrizados** são definidos pelo modelo de oferta que estiverem sendo utilizados. Os atributos parametrizados são atributos de ofertas cujos valores podem ser fornecidos quando a oferta for designada. A seção **Atributos Parametrizados** pode conter campos, botões ou menus suspensos a partir dos quais é possível selecionar valores predefinidos ou inserir seus próprios valores padrão. Será possível modificar a seção **Atributos Parametrizados** apenas se o modelo de oferta definiu atributos parametrizados. Se uma lista de valores estiver disponível e você tiver permissão para incluir valores nesta lista, um botão **Incluir** será exibido ao lado do atributo. Por exemplo, é possível incluir o valor 25% em uma lista de ofertas "Desconto". Se você incluir itens da lista, essas inclusões serão salvas novamente no atributo customizado para que elas estejam disponíveis para todos os usuários. Após salvar as mudanças, não será possível remover nenhum item que você incluiu. Somente os administradores poderão remover itens das listas, modificando o atributo customizado.
Supressão de Oferta para Interações de Tempo Real	Opcionalmente, determine se deseja parar a apresentação desta oferta nas interações em tempo real com base nos critérios especificados. Esta seção será exibida apenas se você estiver definindo uma oferta usando um modelo que possua a opção **Permitir que as ofertas criadas a partir desse modelo sejam usadas em interações em tempo real** selecionada. Por exemplo, é possível suprimir esta oferta de ser apresentada aos visitantes que tiverem rejeitado-a explicitamente ou suprimir a oferta após ela ter sido apresentada a um visitante por um determinado número de vezes. Para obter informações detalhadas sobre como usar a seção **Supressão de Oferta para Interações em Tempo Real**, consulte o *Guia do Usuário do Interact*.

6. Clique em **Salvar Mudanças**.

O que Fazer Depois

Para usar a oferta, designe-a a uma célula em um fluxograma ou a uma planilha da célula de destino (TCS).

Editando Ofertas

É possível editar uma oferta a qualquer momento, independentemente se ela tiver sido usada em um processo de contato, dependendo de suas funções e permissões.

Sobre Esta Tarefa

Após uma oferta ser usada em produção (quando tiver sido designada para uma célula em um fluxograma que foi executado em produção e registrado no histórico de contato), é possível editar apenas o nome, a descrição e os valores relevantes da oferta para os atributos de oferta parametrizados. Essa restrição garante que o Campaign possa rastrear detalhes de oferta exatos das ofertas que já tiverem sido feitas.

Procedimento

1. Selecione **Campanha > Ofertas**.
2. Clique no nome da oferta.
3. Clique no ícone **Editar** na página de Resumo da oferta.
4. Faça suas mudanças.
5. Clique em **Salvar Mudanças**.

Ativos Digitais de Outros Produtos IBM EMM

As campanhas de Marketing criadas no IBM Campaign podem incluir ativos digitais de outros produtos do IBM EMM, incluindo o eMessage e o Marketing Operations.

Visualizando e Editando Ativos do eMessage que estão Vinculados a uma Oferta do Campaign

É possível visualizar todos os ativos digitais relacionados do eMessage de uma oferta a partir da página Resumo da oferta e, opcionalmente, editar os ativos na Biblioteca de Conteúdo.

Antes de Iniciar

Antes de poder visualizar os ativos do eMessage, você deverá usar o Editor de Documento do eMessage para associar a oferta a pelo menos um ativo na Biblioteca de Conteúdo. Cada ativo pode ser associado a apenas uma oferta por vez e uma oferta pode ser associada a mais de um ativo. Para obter mais informações, consulte a sua documentação do eMessage.

Sobre Esta Tarefa

Após estabelecer o relacionamento entre uma oferta no Campaign e nos ativos do eMessage, é possível visualizar esses ativos na página Resumo da oferta do Campaign.

Procedimento

1. Clique em **Campaign > Ofertas**.
2. Localize uma oferta que tenha ativos do eMessage.
3. Clique no nome da oferta.

   A página Resumo da oferta é exibida.
4. Clique em **Link para o Ativo Digital do IBM eMessage** na parte superior da página Resumo.

   A Biblioteca de Conteúdo do eMessage é aberta exibindo uma lista de todos os ativos do eMessage que estiverem relacionados à oferta.
5. Clique duas vezes em um ativo para abrí-lo.

Conceitos relacionados:

"Visão Geral da Integração de Oferta do eMessage com o IBM Campaign" na página 9

Introdução a Como Usar os Ativos do Marketing Operations em Ofertas de Campaign

Se ambos Marketing Operations e Campaign estiverem instalados e você foi licenciado para o complemento do IBM Marketing Asset Management para o Marketing Operations, suas campanhas poderão incluir ativos digitais de suas bibliotecas de ativos do Marketing Operations. O Campaign não precisa ser integrado ao Marketing Operations, embora ele possa ser.

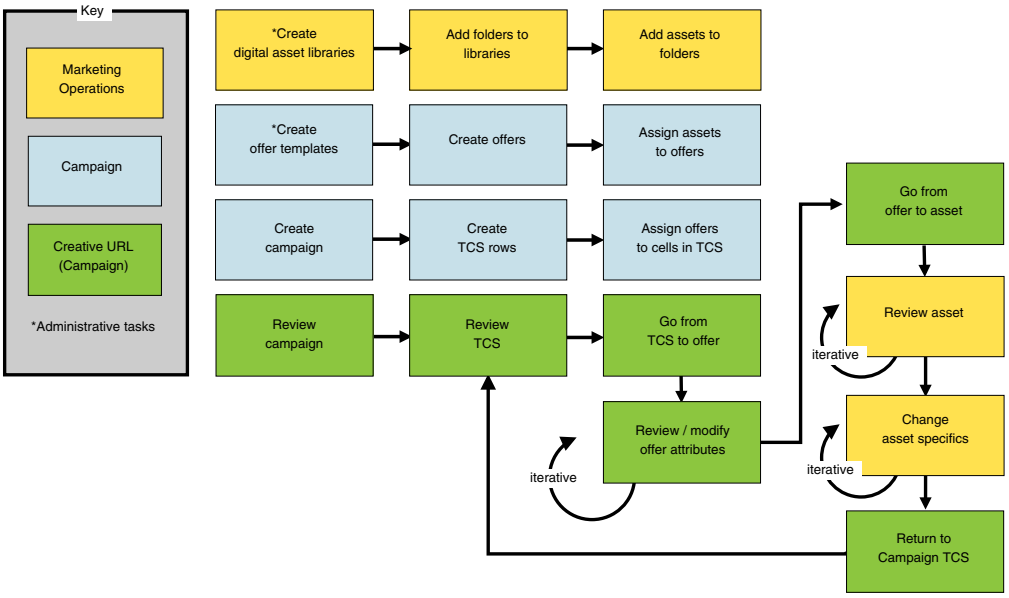
Um exemplo dessa funcionalidade é criar uma oferta que inclua um logotipo do produto armazenado em uma biblioteca de ativos do Marketing Operations.

Para incluir um ativo do Marketing Operations 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 Marketing Operations. 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 Marketing Operations ao configurar ofertas, modelos de ofertas ou campanhas.

Por exemplo, ao criar ou editar uma campanha, é possível ir de uma planilha da célula de destino (TCS) para a oferta relacionada a essa célula. A partir da oferta, é possível acessar o ativo relacionado no Marketing Operations, onde você pode visualizá-lo ou modificá-lo. Também é possível fazer upload de um novo ativo para a biblioteca para uso imediato na campanha.

O exemplo a seguir mostra um fluxo de trabalho possível para um sistema. Esse exemplo é para um sistema que não está integrado. Seu fluxo de trabalho pode ser diferente.



Usando os Ativos do Marketing Operations nas Ofertas do Campaign

Este tópico explica como relacionar um ativo digital do Marketing Operations para uma oferta Campaign, para sistemas que não estão integrados. Se o Marketing Operations estiver integrado com o Campaign e a integração de ofertas estiver ativada, você seguirá um procedimento um pouco diferente. Consulte o *IBM Marketing Operations e o Guia de Integração do Campaign*.

Sobre Esta Tarefa

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 Marketing Operations e Campaign, é possível incluir um arquivo de uma biblioteca de ativos de Marketing Operations como parte de uma oferta de Campaign. Para incluir um ativo em uma oferta, utilize o atributo **CreativeURL**. Uma "URL Criativa" é um ponteiro para um arquivo em uma biblioteca de ativos do Marketing Operations.

Tabela 12. Usando os Ativos do Marketing Operations nas Ofertas do Campaign

Tarefa	Detalhes
Pré-requisito: Criar e preencher uma biblioteca de ativos no Marketing Operations.	Administradores de Marketing Operations criam bibliotecas de ativos, que servem como repositórios para arquivos. Usuários de Marketing Operations 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 definirem o modelo. Para obter mais informações, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Tabela 12. Usando os Ativos do Marketing Operations nas Ofertas do Campaign (continuação)

Tarefa	Detalhes
Crie uma oferta com base em um modelo que inclua o atributo **CreativeURL** e relacione um ativo a uma oferta.	1. Selecione **Campanha > Ofertas**, clique em **Incluir uma Oferta** e selecione um modelo que inclui o atributo **CreativeURL**. 2. Use a página Nova Oferta para definir a oferta (nome, política de segurança e outras informações) e, em seguida, clique em **Procurar Biblioteca** na **URL Criativa**. (Etapas 2 a 5 também podem ser executadas no modo de visualização de Planilha de Célula de Destino.) 3. No diálogo, clique em uma biblioteca para abrí-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**.
Designe ofertas para células na Planilha da Célula de Destino (TCS) da campanha.	1. Acesse a página Todas as Campanhas, clique em uma campanha, selecione a guia **Células de Destino** e edite o TCS. 2. Clique na coluna **Ofertas Designadas** e clique em **Selecionar Uma ou Mais Ofertas**. 3. Use a janela Selecionar Ofertas para selecionar a oferta criada. 4. Salve e saia da TCS . Sua campanha agora inclui um ativo digital do Marketing Operations. Normalmente, uma campanha agora passa por uma revisão e processo de ajuste, que é explicado nas etapas a seguir.

Tabela 12. Usando os Ativos do Marketing Operations nas Ofertas do Campaign (continuação)

Tarefa	Detalhes
Opcionalmente, modifique a oferta.	1. Acesse a página Todas as Campanhas, clique em uma campanha, selecione a guia **Células de Destino** e edite o TCS. 2. Clique na coluna **Ofertas Designadas** e clique em **Visualizar Ofertas** . A janela Visualizar/Editar Oferta é aberta. 3. 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. 5. Com a oferta aberta para edição, é possível editar os valores de atributos parametrizados. Você pode acessar ativos do Marketing Operations: 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 Marketing Operations e retorne à Campaign TCS. Salve e saia da TCS .

Designando Ofertas para Células em um Fluxograma

Os designers de fluxograma designam ofertas para células ao configurar um processo de contato em um fluxograma. Uma *célula* é uma lista de clientes com os quais você deseja entrar em contato com uma oferta específica. Uma *célula de alvos* é uma célula que possui uma oferta designada a essa célula. Opcionalmente, é possível excluir grupos de controle do contato para propósitos de análise.

Antes de Iniciar

Antes de começar, você deverá criar uma oferta para que ela esteja disponível para designação. Também é possível optar por associar as ofertas às campanhas usando a guia Resumo da Campanha. As ofertas que estiverem associadas a uma campanha aparecerão na parte superior das listas de seleção como ofertas "relevantes".

Sobre Esta Tarefa

Nota: As organizações que usarem uma abordagem de gerenciamento "descendente" designam ofertas para as células em uma planilha da célula de destino (TCS). Em seguida, um designer do fluxograma seleciona destinatários para essas ofertas. Para obter mais informações, consulte “Designando Ofertas para Células em um TCS” na página 176

Nota: Se o Campaign estiver integrado ao Marketing Operations, use o Marketing Operations para designar ofertas para as células de saída no formulário da planilha

da célula de destino (TCS) de um projeto de campanha. Não é possível designar ofertas em um processo de contato, a menos que você esteja trabalhando com campanhas de legado.

Siga estas etapas para designar ofertas para células em um fluxograma.

Procedimento

1. Abra uma campanha e clique em uma guia Fluxograma.
2. Clique em **Editar** na janela do fluxograma.
3. Clique duas vezes no processo de contato, como Lista de Correspondência ou Lista de Chamadas, que contém os destinatários para sua oferta.
4. Use a guia **Tratamento** para designar pelo menos uma oferta para cada célula.
5. Clique na guia **Parâmetros** para ver os nomes e os valores de cada oferta parametrizada que foi designada na guia **Tratamento** e para ajustar os valores de parâmetro de oferta.

   Por exemplo, se um processo de Lista de Correspondência inclui uma oferta de cartão de crédito, é possível ajustar os termos que são oferecidos. Dependendo de como a oferta foi definida, é possível selecionar valores em uma lista. Se uma lista estiver disponível, a definição de configuração `Campaign | partitions | partition[n] | server | flowchartConfig | disallowAdditionalValForOfferParam` determinará se é possível especificar mais valores ou se você está restrito a selecionar valores da lista.

O que Fazer Depois

Para obter informações adicionais, consulte “Configurando Processos de Contato (Lista de Correspondência ou Lista de Chamadas)” na página 105.

Associando Ofertas Relevantes às Campanhas

É possível associar ofertas às campanhas para facilitar para os usuários selecionarem ofertas relevantes ao configurarem processos de contato nos fluxogramas (designar ofertas para células).

Procedimento

1. Na guia **Resumo da Campanha**, clique no ícone **Incluir/Remover Ofertas** .
2. Selecione as ofertas que deseja incluir e mova-as para a lista **Ofertas para Incluir**.

   É possível usar **Procurar** para procurar ofertas ou é possível navegar pelas pastas. Use **Shift+Clique** ou **Ctrl+Clique** para selecionar diversas ofertas.
3. Clique em **Salvar Mudanças**.

Resultados

A área **Ofertas Relevantes** da guia Resumo da Campanha mostra todas as ofertas que estiverem associadas à campanha. As ofertas ficam esmaecidas até que alguém as use em um fluxograma nessa campanha.

Um asterisco ao lado de um nome de oferta indica que a oferta estava associadas a uma campanha (associação "descendente"). As ofertas que foram usadas diretamente em um fluxograma ("ascendente") sem antes serem associadas a uma campanha não têm um asterisco.

Quando os usuários configuram um processo de contato para criar listas de contatos nos fluxogramas de campanha, as ofertas relevantes aparecem no início da lista, tornando-se fácil localizá-las e selecioná-las para designação para uma ou mais células de destinos.

Produtos Relevantes para Ofertas

Produtos relevantes são produtos que podem ser usados para o rastreamento de respostas conclusivas a fim de determinar se um evento (como uma compra) é considerado uma resposta. Por exemplo, se você listar Chiclete como um produto relevante para sua oferta Doces, se um cliente fizer uma compra de Chiclete, essa compra será considerada uma resposta.

Ao criar uma oferta, há duas maneiras de definir produtos pertinentes.

- É possível usar o botão **Editar Consulta** para construir uma consulta que retorne a lista de IDs de produtos que você considera relevantes.
- É possível usar **Importar IDs do Produto** para digitar ou colar uma lista de IDs de um arquivo de origem e, em seguida, colar a lista resultante no campo Produtos Relevantes.

Nota: Quando um gerenciamento de oferta é executado a partir do IBM Marketing Operations, a funcionalidade de produtos relevantes, que relaciona os IDs de produto às ofertas, não está disponível.

Designando Produtos Relevantes a uma Oferta

É possível designar uma lista de IDs de produto "relevante" para uma oferta. Produtos relevantes são produtos que não fazem parte explicitamente da oferta, mas que você deseja contar como respostas.

Procedimento

1. Escolha **Campaign > Ofertas**, e crie uma nova oferta.
2. Clique em **Importar IDs do Produto** na página Nova Oferta. O diálogo Selecionar Produtos é aberto.
3. Copie os IDs do produto de seu arquivo de origem.

   Nota: O conteúdo de origem pode incluir 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.
4. Cole os IDs na lista **Importar IDs do Produto**.
5. Clique em **Importar**.

   O recurso Importar constrói uma lista no lado direito do diálogo. É possível editar o conteúdo da lista **Importar IDs do Produto** (colar itens adicionais e editar itens existentes) e, em seguida, clicar em Importar novamente para continuar construindo a lista **Selecionar Produtos Onde**.

   O recurso Importar não permite duplicatas e as ocorrências duplicadas do mesmo valor são removidas.
6. Quando a lista Selecionar Produtos Onde contém as entradas que desejar, clique em **Salvar Mudanças** para fechar o diálogo.

Nota: Após fechar o diálogo, não será possível importar IDs adicionais. Se você clicar em **Importar IDs do Produto** novamente, seus IDs existentes serão limpos, a menos que você clique em **Cancelar**.

O que Fazer Depois

Os IDs do produto da lista **Selecionar Produtos Onde** são salvos como uma consulta da oferta e os IDs são incluídos na lista **Produtos Relevantes**.

Alterando a Lista de Produtos Relevantes de uma Oferta

Quando você designa produtos relevantes para uma oferta, a lista é salva como uma consulta. É possível editar a oferta se desejar alterar a consulta ou remover itens da lista.

Procedimento

1. Escolha **Campaign > Ofertas** e abra a oferta que você deseja editar.
2. Execute uma das seguintes ações:
   - Se desejar remover itens da lista de **Produtos Relevantes**, use **Ctrl+clique** ou **Shift+clique** para selecionar os itens e, em seguida, clique em **Remover**.
   - Se desejar limpar completamente a lista, clique em **Importar IDs do Produto**. Em seguida, é possível sair ou reconstruir a lista.
   - Se desejar editar a consulta que gerou a lista, clique em **Editar Consulta**. O diálogo **Selecionar Produtos** é aberto e a lista **Selecionar Produtos Onde** exibe a lista de produtos relevantes.

     Use os controles para mover entradas para fora da lista ou alterar a ordem. Por exemplo, é possível incluir condições de consulta adicionais. Inclua uma cláusula de consulta usando qualquer atributo na tabela `UA_Products`, incluindo o ID do Produto, e use o botão **>>** para movê-la para a lista **Produtos Selecionados Onde**.

     Clique em **Salvar Mudanças** para fechar o diálogo e salvar a consulta.
3. Na página Editar da oferta, clique em **Salvar Mudanças** para salvar a oferta.

Duplicando Ofertas

É possível criar novas ofertas duplicando ofertas existentes, para salvar a hora de entrada de dados. É possível duplicar as ofertas obsoletas ou ofertas ativas.

Sobre Esta Tarefa

As ofertas que são criadas por duplicação são códigos de ofertas exclusivos designados automaticamente. Elas são nomeadas "Cópia de <original offer name>" e possuem a mesma descrição, política de segurança e valores de atributos de oferta que a 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.

Duplicando uma oferta da página Ofertas

Para economizar tempo, é possível duplicar uma oferta a partir de uma lista de ofertas. Em seguida, é possível alterar a nova oferta de acordo com as suas necessidades.

Procedimento

1. Selecione **Campanha** > **Ofertas**. A página Ofertas é aberta.
2. Navegue até a pasta que contém a oferta ou ofertas que deseja duplicar.
3. Marque a caixa de seleção ao lado de cada oferta que deseja duplicar.
4. Clique em **Duplicar ofertas selecionadas** .
5. Clique em **OK** para confirmar. As ofertas selecionadas são duplicadas e exibidas na lista de ofertas.

Duplicando uma oferta a partir da página de Resumo da oferta

Para economizar tempo, é possível duplicar uma oferta enquanto você visualiza ou edita suas informações de resumo. Em seguida, é possível alterar a nova oferta de acordo com as suas necessidades.

Procedimento

1. Na página Resumo da oferta da oferta que você deseja copiar, clique em **Criar oferta duplicada** . Uma janela de confirmação é aberta.
2. Clique em **OK** para confirmar. Você verá a página Nova oferta no modo **Editar**, com campos preenchidos 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 Apêndice A, “Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign”, na página 255.
4. Clique em **Salvar Mudanças** para criar a nova oferta.

Agrupando Ofertas

É possível 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.

É possível agrupar as ofertas de duas maneiras:

- 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 o conteúdo da pasta e subpasta no relatório dessa forma não atinge a "acumulação" de relatórios para as ofertas. Eles são simplesmente selecionados com base na inclusão em uma estrutura de pasta.

Movendo Ofertas ou Listas de Ofertas

É possível mover uma ou mais ofertas entre pastas. O procedimento para mover ofertas é o mesmo que mover listas de ofertas e é possível mover ofertas e listas de ofertas na mesma operação.

Antes de Iniciar

O acesso a diferentes locais é 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.

Procedimento

1. Na página Ofertas, selecione as ofertas ou listas que você deseja mover e, em seguida, clique em **Mover Itens Selecionados** .
   Uma forma alternativa de mover uma oferta (mas não uma lista) é visualizar sua página Resumo Oferta e clicar em **Mover para Outra Pasta** .
2. Selecione a pasta de destino e clique em **Aceitar este Local**.

Tornando Ofertas ou Listas de Ofertas Obsoletas

Se você tiver as permissões adequadas, poderá tornar ofertas e listas de ofertas obsoletas para impedir uso futuro. As ofertas descontinuadas ou obsoletas não podem mais ser designadas e não podem ser distribuídas como parte de uma lista de ofertas.

Sobre Esta Tarefa

As ofertas descontinuadas ou obsoletas permanecem visíveis na hierarquia de ofertas, porém esmaecidas. Elas podem ser localizadas usando o recurso de procura, podem ser duplicadas para criar novas ofertas e ficam disponíveis para relatórios.

Nota: Uma oferta descontinuada não pode ser reativada. Se você precisar de uma oferta com os mesmos detalhes, será possível criar uma nova oferta ao duplicar a oferta obsoleta.

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 contato e repostas.

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.

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.

Procedimento

1. Na página Ofertas, selecione quaisquer ofertas ou listas de ofertas que desejar tornar obsoletas e clique no ícone **Descontinuar Listas Selecionadas** . Outra maneira de descontinuar uma oferta é visualizar a página Resumo Oferta e clicar no ícone **Descontinuar Esta Oferta** . Entretanto, este método está disponível apenas para ofertas, não listas de ofertas.
2. Clique em **OK**.

Resultados

As ofertas e listas de ofertas selecionadas são descontinuadas ou tornadas obsoletas exibidas de modo esmaecido.

Excluindo Ofertas ou Listas de 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 permite excluir ofertas ou listas de ofertas que estiverem referenciadas 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 contato foi preenchido
- foram designadas a uma célula em um processo de Otimização em um fluxograma

Importante: Se você tentar excluir uma oferta ou uma lista de ofertas nessas situações, uma mensagem de confirmação indicará que a oferta ou lista de ofertas se tornará obsoleta em vez de ser excluída. É possível retroceder, se desejar. 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.

Excluindo uma Oferta ou Lista de Ofertas

Use o mesmo procedimento para excluir uma oferta ou uma lista de ofertas.

Procedimento

1. Na página Ofertas, selecione uma ou mais 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 é aberta.
2. Clique em **OK**. Você será retornado para a página Ofertas. A oferta excluída não é mais exibida.

Procurando por Ofertas

É possível procurar pelas ofertas, mas não pelas 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.

Procurando Ofertas com a Procura Avançada

Com a opção **Procura Avançada**, é possível definir uma consulta para localizar as ofertas que corresponderem às suas especificações.

Procedimento

1. Em uma pasta Ofertas, clique em **Procura Avançada** .
   A janela Opções de Procura Avançada é aberta.

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. Por 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 critérios para a seção **Localizar Ofertas Onde** e para construir sua consulta. Para remover uma condição da seção **Localizar Ofertas Nas Quais**, clique em **<<**.

   Nota: Dependendo de um ou mais operadores que você usar em sua consulta (ou seja, =, >, contains, begins with, e assim por diante), será possível selecionar diversos valores ou apenas um único valor. 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 lista todas as ofertas que corresponderem aos seus critérios de procura.

Analisando as ofertas

Use os relatórios IBM Campaign para analisar uma oferta individual ou para executar uma análise ampla do sistema em diversas ofertas.

Procedimento

1. Para analisar uma oferta individual:
   a. Selecione **Campanha** > **Ofertas**.
   b. Clique no nome de uma oferta.
   c. Clique na guia **Análise**.
   d. Selecione um relatório na lista **Tipo de Relatório** na parte superior direita da página. O relatório é exibido na mesma janela.
2. Para analisar os resultados em várias ofertas:
   a. Selecione **Análise** > **Analítica da Campanha**.
   b. Clique em uma das pastas de relatórios.
   c. Clique em um link de relatório.

      Se ele permitir a filtragem, a janela Parâmetro do Relatório será aberta.
   d. Selecione um ou mais objetos nos quais filtrar o relatório. Use **Ctrl+clique** para selecionar diversos objetos. Suas permissões determinam quais objetos aparecem.
   e. Clique em **Gerar o Relatório**.

      O relatório é exibido na mesma janela. A data e a hora de geração do relatório são exibidas na parte inferior da página. Se o relatório se estender por mais de uma página, use os controles fornecidos para mover para a parte superior ou inferior do relatório ou a página para cima e para baixo.

Listas de Ofertas

As listas de ofertas são grupos de ofertas configuráveis que podem ser usados para gerenciar ofertas. A mesma oferta pode existir em mais de uma lista de ofertas. É possível incluir ofertas nas listas de ofertas e designar listas de ofertas para células. Também é possível editar, mover, excluir ou tornar obsoletas as listas de ofertas.

Após uma lista de ofertas ser usada, ela não poderá ser excluída, mas pode se tornar obsoleta. As listas de ofertas obsoletas não podem mais ser designadas. As listas de ofertas designadas que se tornaram obsoletas não serão mais distribuídas.

Existem dois tipos de listas de ofertas:

- "Listas de Ofertas Estatísticas" na página 155: Listas predefinidas cujo conteúdo não altera, a menos que você edite a lista.
- "Listas de Ofertas Inteligentes": Uma lista de ofertas dinâmicas que é especificada por uma consulta, de modo que seu conteúdo pode alterar toda vez que essa lista for usada.

As listas de ofertas aparecem na mesma hierarquia das ofertas, porém são identificadas por ícones diferentes:

	Ofertas
	Listas de Ofertas Estatísticas
	Listas de Ofertas Inteligentes

Nota: Trabalhar com listas de ofertas requer permissões adequadas. Para obter informações sobre as permissões, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

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 deseja fornecer à sua célula de "cliente de alto valor" a "melhor oferta de cartão de crédito" disponível, será possível configurar uma lista de ofertas inteligente que inclui todas as ofertas de cartão de crédito, classificadas pela mais baixa taxa de juros e com o tamanho máximo configurado como 1. A oferta de cartão de crédito com a mais baixa taxa de juros disponível no

momento em que o processo de contato do fluxograma é executado é automaticamente localizada e fornecida à célula de alto valor.

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.

Segurança e Listas de Ofertas

A segurança de nível do objeto se aplica a listas de ofertas, com base nas pastas em que residem suas listas de ofertas e as ofertas incluídas em suas listas.

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 vão obter o mesmo resultado que alguém que estejam executando a lista de ofertas, mesmo se normalmente não tiverem acesso a ofertas específicas (por exemplo, nas pastas de outra divisão).

Criando Listas de Ofertas Estáticas

Para criar uma lista de ofertas estáticas, selecione ofertas individuais para incluir na lista.

Procedimento

1. Selecione **Campanha** > **Ofertas**.
2. Clique em **Incluir uma Lista** .
3. Insira um nome, uma política de segurança e uma descrição opcional.

   Nota: Os nomes das listas de ofertas possuem restrições de caracteres específicas. Consulte o Apêndice A, “Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign”, na página 255.
4. Verifique se a opção **Esta é uma lista de ofertas "Smart"** não está marcada.
5. Na seção **Ofertas Incluídas**, use a **Visualização em Árvore** ou a **Visualização de Lista** para selecionar ofertas para incluir na lista. Mova as ofertas selecionadas para a caixa **Ofertas Incluídas** usando o botão **>>**.
6. Clique em **Salvar Mudanças**.

Criando Listas de Ofertas Inteligentes

Para criar uma lista de ofertas inteligentes, especifique as características das ofertas a serem incluídas na lista. O resultado é uma lista dinâmica que pode ser resolvida para resultados diferentes sempre que a lista inteligente for usada.

Sobre Esta Tarefa

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.

Procedimento

1. Selecione **Campanha** > **Ofertas**.
2. Clique em **Incluir uma Lista** .

   A página Nova Lista de Ofertas é aberta.
3. Insira um nome, uma política de segurança e uma descrição opcional.
4. Selecione a 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 na lista.
6. É possível usar a visualização de pasta em Restringir Acesso de Procura (para todos os usuários) para limitar a procura de pastas selecionadas. Para incluir subpastas nos resultados da procura, marque a caixa de seleção **Incluir Subpastas**.

   Nota: Quaisquer ofertas que forem escolhidas como resultado dessa procura estarão disponíveis para qualquer usuário com permissões de acesso a essa lista de ofertas, mesmo se esse usuário normalmente não tiver permissão para ver ou acessar as ofertas.
7. Use as listas em **Ordenar Ofertas Correspondentes por** para selecionar o atributo de oferta pelo qual você deseja que os pedidos correspondentes sejam classificados e especificar se a classificação é em ordem Crescente ou Decrescente.
8. Indique se deseja limitar os resultados da procura para as primeiras "X" ofertas que corresponderem. Por padrão, não há limite.
9. Clique em **Salvar Mudanças**.

Editando Listas de Ofertas

Quando você altera uma lista de ofertas, as campanhas que usam a lista utilizarão a definição da lista de ofertas atualizada na próxima vez em que essas campanhas forem executadas.

Procedimento

1. Selecione **Campanha** > **Ofertas**.
2. Clique no nome com hiperlink da lista de ofertas que você deseja editar.

   A guia **Resumo** da lista de ofertas aparece.
3. Clique em **Editar** .
4. Faça suas mudanças.

Os nomes das listas de ofertas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte Apêndice A, “Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign”, na página 255.

5. Clique em **Salvar Mudanças**.

Como tornar obsoletas as listas de ofertas

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.

As 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 obsoleta a lista de ofertas, não é possível reativá-la. 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 Lista de Ofertas para Células

É possível designar listas de ofertas para células nos processos de contatos da mesma forma com que você designa ofertas individuais. É possível designar qualquer combinação de ofertas e listas de ofertas na mesma célula.

No entanto, quaisquer atributos parametrizados nas ofertas que estiverem na lista de ofertas usam seus valores padrão. Não é possível designar valores de parâmetro para ofertas que estiverem na lista de ofertas. Para alterar os valores parametrizados, é possível fazer uma das seguintes ações:

- Alterar os valores padrão associados à oferta existente, criar uma cópia da oferta com os novos padrões e assegurar que essa cópia seja usada na lista de ofertas.
- Designar a oferta individualmente, fora de uma lista de ofertas.

Listas de Ofertas em Sistemas que são Integrados com o Marketing Operations

Se seu ambiente do Campaign estiver integrado com o Marketing Operations, você deverá usar Marketing Operations para designar ofertas ou listas de ofertas para células de saída no formulário de planilha da célula de destino de um projeto de campanha. Para obter informações adicionais, consulte o “Visão Geral da Integração do IBM Marketing Operations com o IBM Campaign” na página 11.

Listas de Ofertas e Campanhas Legadas

Se seu ambiente do Campaign estiver configurado para acessar campanhas de legado, use as instruções neste guia para designar ofertas ou listas de ofertas para células de saída nas campanhas de legado. Para campanhas de legado, existem duas formas de designar ofertas para células: da planilha de célula de destino da campanha ou em um diálogo de configuração de processo.

Capítulo 8. Gerenciamento da célula de destino

Uma *célula* é um grupo de pessoas que você deseja ter como destino, como clientes de alto valor. Uma *célula de alvos* é uma célula que possui uma oferta designada a essa célula.

As células são criadas quando você configura e, em seguida, executa um processo de manipulação de dados (Seleção, Mesclagem, Segmentação, Amostragem, Público ou Extração) em um fluxograma. Por exemplo, um processo de seleção pode gerar uma célula de saída que consiste de clientes Gold. Uma célula de saída pode ser usada como entrada para outros processos no mesmo fluxograma.

É possível criar uma célula de alvos ao designar uma oferta para uma célula. É possível designar ofertas ao configurar um processo de contato (como uma Lista de Correspondência ou uma Lista de Chamadas) em um fluxograma ou ao editar a Planilha de Célula de Destino (TCS). A maioria das organizações usa apenas uma das duas abordagens:

- Ascendente: Um designer de campanha cria ofertas e, em seguida, designa as ofertas ao configurar um processo de Lista de Correspondência ou Lista de Chamadas em um fluxograma.
- Descendente: Um gerente de marketing cria ofertas e, em seguida, designa as ofertas em uma Planilha de Célula de Destino (TCS). Em seguida, um designer de campanha cria um fluxograma para selecionar destinatários para as ofertas e vincula as células do fluxograma às células no TCS.

Cada célula possui:

- Um **nome de célula** gerado pelo sistema, exclusivo no fluxograma atual.
- Um **código de célula** gerado pelo sistema. O código de célula possui um formato padrão que é determinado pelo seu administrador 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 definido para "Não". Nesse caso, os códigos de células serão forçados a serem exclusivos apenas no fluxograma atual.

  Os códigos de células e geradores de código de célula são explicadas no *Guia do Administrador do Campaign*. Os parâmetros de configuração são explicados no *Guia do Administrador do Marketing Platform* .

Gerando Células em um Fluxograma

Quando você executa um processo de manipulação de dados em um fluxograma, o processo gera uma ou mais células como saída. Uma célula é uma lista de IDs. A saída gerada pode ser usada como entrada nos processos de recebimento de dados.

Os processos de manipulação de dados incluem Seleção, Mesclagem, Segmentação, Amostragem, Público e Extração. Ao executar um processo configurado, uma ou mais células são criadas como a saída. O número de células que são geradas depende do tipo de processo e dos detalhes de configuração. Por exemplo, é possível configurar e, em seguida, executar um processo de seleção para gerar uma célula de saída de famílias de alta renda. É possível usar essa célula como entrada

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

em um processo de segmentação para dividir os contatos por idade. A saída resultante do processo de segmentação seria diversas células, segmentadas em grupos de idades.

Se a sua organização usar gerenciamento descendente para definir campanhas, será possível vincular as células de saída em um fluxograma às células de alvos do marcador que foram definidas na Planilha de Célula de Destino (TCS). Dessa forma, o designer da campanha gera a saída de acordo com os objetivos definidos na TCS.

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, use a guia **Limite de tamanho da célula** do diálogo de configuração do processo.

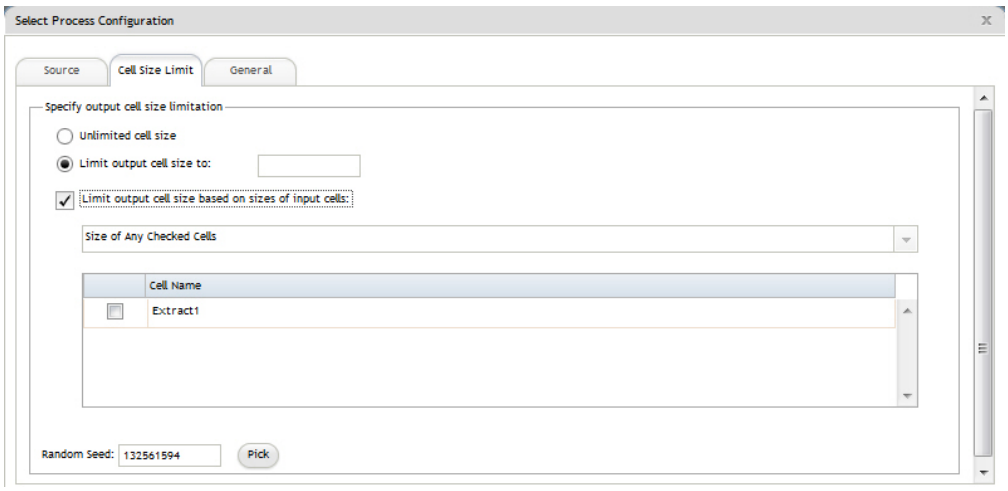
As opções para limitar o tamanho da célula de saída dependem se o processo aceitará entrada de uma célula ou de uma tabela. Nos processos que podem aceitar os dois tipos de entrada, a janela Limite de Tamanho da Célula muda dinamicamente para apresentar opções adequadas para o tipo de entrada.

- Processos que obtêm entrada de uma célula de saída
- Processos que Obtêm Entrada de uma Tabela

Para qualquer um dos dois tipos de entrada, você também pode alterar o valor inicial aleatório. O valor inicial aleatório representa o ponto de início que o Campaign usa para selecionar IDs aleatoriamente.

Processos que obtêm entrada de uma célula de saída

Se um processo obtiver a entrada de uma célula de saída, a guia Limite de Tamanho de Célula incluirá as opções descritas a seguir. Utilize essas opções para limitar o número de IDs que o processo gerará.



Use os controles a seguir para afetar o tamanho da célula de saída:

- **Tamanho de Célula Ilimitado** retorna todos os IDs que satisfizerem os 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.

- **Limitar tamanho da célula de saída com base nos tamanhos das células de entrada**: Para obter informações sobre essa opção, consulte "Limitando o Tamanho da Célula de Saída com Base no Tamanho da Célula de Entrada".

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.

Sobre Esta Tarefa

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 seleção **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 seu processo atual. Algumas dessas opções atuam em conjunto com o valor **Limitar Tamanho de Saída para** especificado.

Procedimento

1. Clique na guia **Limite de tamanho da célula** no diálogo de configuração do processo.

   A janela Limite de Tamanho da Célula aparece.
2. Escolha o método pelo qual os limites serão calculados:
   - **Maior célula verificada**: Especifica que o tamanho da célula de saída não deve exceder o tamanho da maior célula de entrada selecionada. Por exemplo, se as células A e B forem verificadas, com tamanhos de 100 e 200, o tamanho da célula de saída desse processo seria limitado a 200.
   - **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 exceder *N*, em que *N* é a diferença entre o número especificado no campo **Limitar tamanho da célula de saída para** acima e a

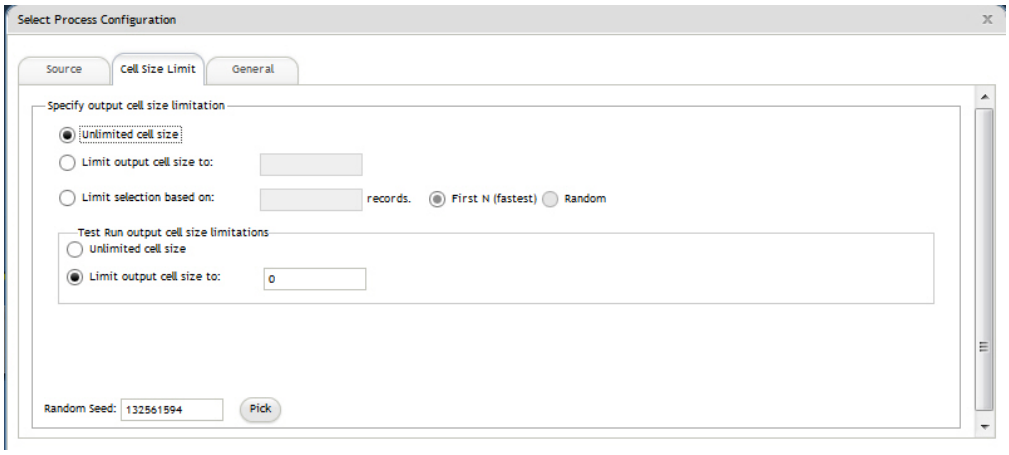
soma de todas as células de entrada selecionadas. Por exemplo, se você inseriu 1000 como o valor **Limitar Tamanho da Célula de Saída para** e as células A e B com os tamanhos 100 e 200, respectivamente, o tamanho da célula de saída desse processo será limitado a 1000 – (100+200) = 700.

- **Tamanho de quaisquer células verificadas**: Especifica que o tamanho da célula de saída não deve exceder o tamanho de qualquer das células de entrada selecionada. Por exemplo, se as células A, B e C forem verificadas, com tamanhos de 100, 200 e 500 respectivamente, o tamanho da célula de saída para este processo seria limitado a 100.
- **Soma de todas as células verificadas**: Especifica que o tamanho da célula de saída não deve exceder o total (soma) de todas as células de entrada selecionadas. Por exemplo, se as células A, B e C forem verificadas, com tamanhos de 100, 200 e 500, o tamanho da célula de saída para esse processo seria limitado a 800, a soma de todos os três tamanhos da célula de entrada.

3. Na lista de células de entrada, selecione as caixas de seleção para as células de entrada cujo(s) tamanhos(s) você deseja que o critério de tamanho da célula de saída seja baseado.

Processos que Obtêm Entrada de uma Tabela

Se um processo obtiver a entrada de uma tabela ou segmento estratégico, a guia Limite de Tamanho de Célula incluirá as opções descritas a seguir. Utilize essas opções para limitar o número de IDs que são gerados pelo processo em produção ou execuções de teste.



É possível controlar individualmente o tamanho de saída para execuções de produção e execuções de teste.

Especificar Limitação do Tamanho da Célula de Saída

Essas opções afetam as execuções de produção do processo. A diferença-chave entre as opções **Limitar** é seu impacto nos recursos e no número final de registros quando sua origem de dados não estiver 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 máximo 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.

Limitações do tamanho da célula de saída da Execução de Teste

Em alguns processos, incluindo Público e Selecionar, é possível limitar o tamanho da célula especificamente para execuções de teste. Use essas opções para controlar a quantidade de dados retornados e processados durante as execuções de teste. Para obter informações, consulte “Aplicando Limitações de Tamanho da Célula de Saída da Execução de Teste”.

Aplicando Limitações de Tamanho da Célula de Saída da Execução de Teste

Em alguns processos, incluindo Público e Selecionar, 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 de célula ilimitado**: 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 contato 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 aos seus critérios 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 Valor Inicial aleatório da Seleção de Registros

O valor inicial aleatório representa o ponto de início que o Campaign usa para selecionar registros aleatoriamente.

Sobre Esta Tarefa

Se você estiver selecionando registros aleatoriamente, haverá momentos em que é possível alterar o valor inicial aleatório. Por exemplo:

- Sua amostra aleatória está produzindo resultados altamente defasados (por exemplo, se todos os homens em seus dados caírem em um grupo e todas as mulheres em outro).
- Você tem o mesmo número de registros na mesma sequência e usar o mesmo valor inicial sempre que você executa este processo resulta na criação de registros nas mesmas amostras.

Siga as etapas abaixo para gerar um ponto de início diferentes para a seleção de registros aleatória.

Procedimento

1. Clique na guia **Limite de Tamanho da Célula** de um diálogo de configuração do processo.
2. Use um dos seguintes métodos:
   - Insira um valor numérico na caixa de texto **Valor Inicial Aleatório**.
   - Clique no botão **Escolher** para selecionar aleatoriamente um novo valor inicial.

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 célula possuem um formato padrão determinado por seu administrador do sistema e são exclusivos quando gerados. Os códigos da célula podem ser editados. Portanto, eles não são verificados para exclusividade, a menos que a propriedade de configuração do fluxograma **AllowDuplicateCellCodes** seja `False`, nesse caso os códigos da célula são forçados a serem exclusivos apenas no fluxograma atual. Não há verificação para exclusividade na planilha da célula de destino (TCS). Para obter detalhes sobre os códigos de célula e geradores de código da célula, consulte o *Guia do Administrador Campaign*.

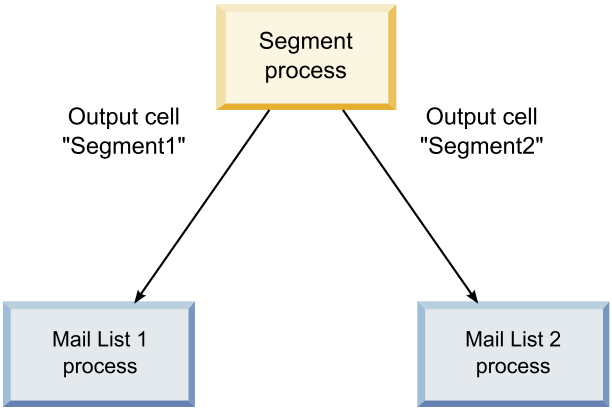
Nomes de Células

Nota: Nomes de células têm restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte Apêndice A, “Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign”, na página 255.

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 nomeado "Select1", então o nome da célula padrão será "Select1". É possível alterar o nome da célula. 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 um processo de segmentação gerar duas células de saída denominadas Segment1 e Segment2, e essas células forem usadas como entrada nos dois processos da Lista de correspondência (Lista de correspondência 1 e Lista de correspondência 2), se você alterar os nomes das células de Segmento depois de já ter conectado os processos da Lista de correspondência, precisará entender como o Campaign trata os novos nomes de célula.

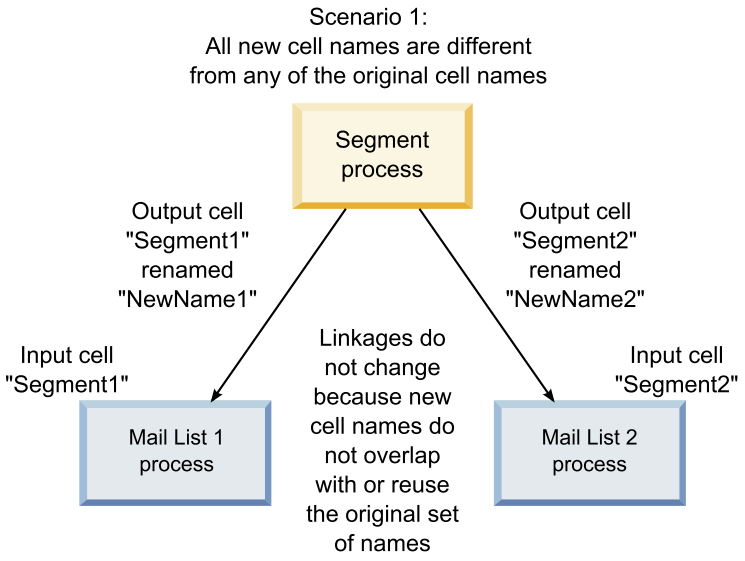
O diagrama a seguir ilustra um exemplo básico de um processo Segmento que efetua saída de duas células, cada uma delas se tornando a entrada para o recebimento de dados dos processos Lista de Mensagens.



Exemplos: Cenários Restantes da Célula

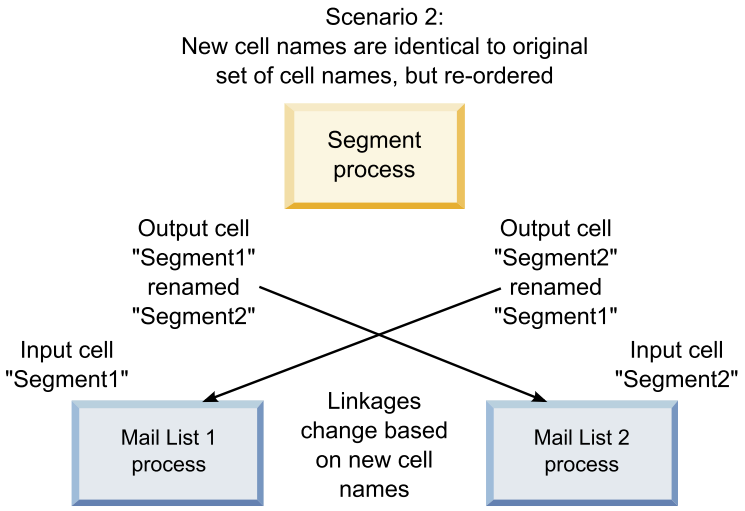
Cenário 1: Todos os Novos Nomes de Células São Diferentes de Qualquer Nome Original

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.

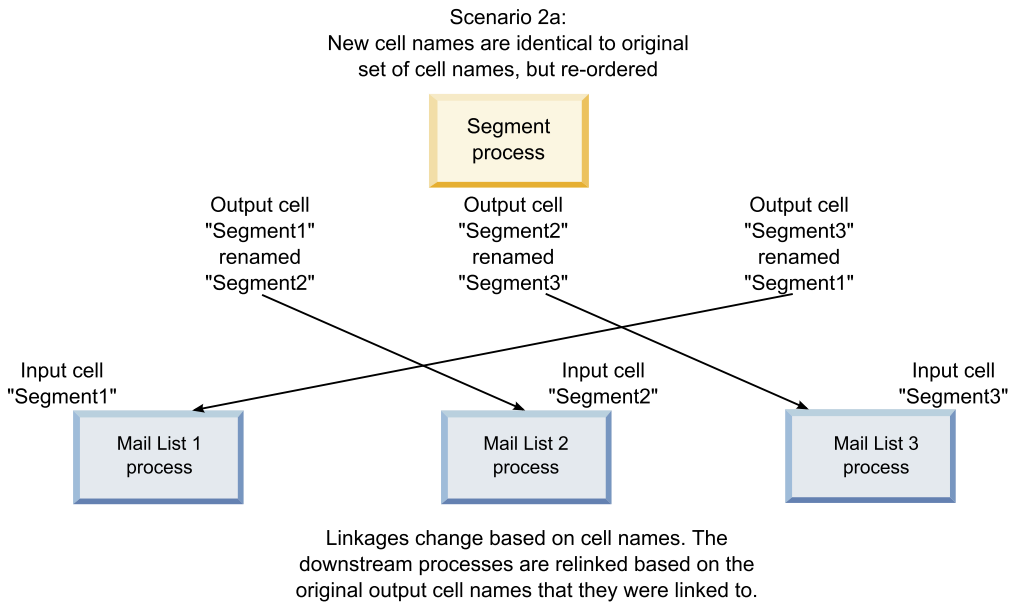


Cenário 2: O Conjunto de Novos Nomes de Células É Idêntico ao Conjunto Original de Nomes de Células, Mas Reordenado

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.

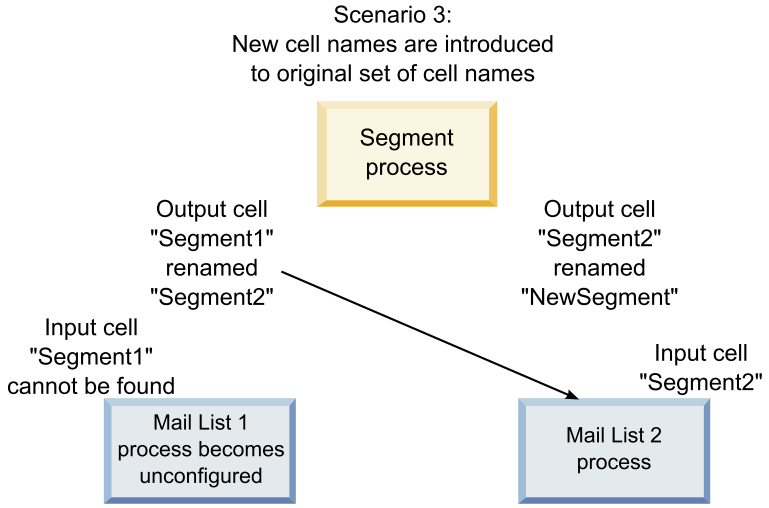


O diagrama a seguir ilustra a mesma situação com três células de saída e entrada.



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."



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

Sobre Esta Tarefa

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.

Procedimento

1. Em um fluxograma no modo de **Edição**, 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

Procedimento

1. Em um fluxograma no modo de **Edição**, 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.

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 da célula pelos seus 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 do Administrador Marketing Platform*.

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

Procedimento

1. Em um fluxograma no modo de **Edição**, 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.

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

Sobre Esta Tarefa

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**.

Procedimento

1. Em um fluxograma no modo de **Edição**, 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

Procedimento

1. Selecione e copie as células ou texto de outra planilha externa ou outro aplicativo usando esse recurso de cópia do aplicativo.
2. No Campaign, em um fluxograma no modo de **Edição**, 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.

Planilhas de Célula de Destino

Cada campanha de marketing possui uma planilha da célula de destino (TCS), que fornece uma matriz visual de segmentos e ofertas. O TCS fornece a capacidade de construir e examinar relacionamentos entre as células de destino e suas ofertas associadas ou controles. (Os controles não são contatados com uma oferta, mesmo se estiverem qualificados para a oferta).

Nota: Para usar a planilha da célula de destino, você deve ter permissão de Política Global para **Gerenciar Células de Destino do Campaign**.

O TCS inclui uma linha para cada célula de destino e, se você usar grupos de controle, uma linha para cada célula de controle correspondente. Uma célula de alvos é uma célula que possui uma oferta designada a essa célula. Uma célula de controle é qualificada para a oferta, mas é excluída do recebimento da oferta para propósitos de análise. Os controles não recebem comunicações, mas são medidos com relação ao grupo de destinos para comparação.

Ao trabalhar com a TCS, é possível usar uma abordagem de gerenciamento descendente ou ascendente. A maioria das organizações utiliza apenas um dos seguintes métodos de gerenciamento.

Tabela 13. Gerenciamento de TCS Descendente e Ascendente

Descendente	Esta abordagem geralmente é utilizada por organizações maiores, em que uma pessoa cria a TCS e outra projeta o fluxograma. A primeira pessoa cria uma TCS que contém células de destino e de controle. Por exemplo, a TCS de uma campanha de correio direto pode incluir 4 linhas: Uma linha para uma célula que obtém uma oferta de 10%, uma linha para uma célula que obtém uma oferta de 20%, uma linha para holdouts de 10% e outra linha para holdouts de 20%. Em seguida, o designer do fluxograma cria processos para selecionar os IDs que atendem aos critérios de oferta e de holdout de 10% e 20%. Para vincular a saída do processo de manipulação de dados a uma célula pré-definida na TCS, o designer do fluxograma seleciona **Vincular à Célula de Destino** em cada caixa de diálogo de configuração do processo.
Ascendente	Crie um fluxograma que inclua um processo de Lista de Correspondência ou Lista de Chamadas. Ao salvar o fluxograma, uma TCS é gerada. A TCS inclui uma linha para cada célula de alvos que fornece entrada para o processo de Lista de Correspondência ou Lista de Chamadas. As células ascendentes não podem ser vinculadas ou desvinculadas. O conceito de vinculação se aplica apenas ao gerenciamento descendente.

Quando você trabalha com uma planilha da célula de destino, lembre-se das seguintes diretrizes:

- Como a vinculação se baseia em códigos de célula, evite alterar os códigos de célula após vincular as células.
- É possível desvincular ou revincular uma célula a qualquer momento, desde que a célula não seja gravada no Histórico de Contato.

- Se você desvincular uma célula que possui um Histórico de Contato, ela se tornará "obsoleta". As células obsoletas não podem ser vinculadas novamente. Elas não aparecem na planilha da célula de destino nem podem ser selecionadas em uma caixa de diálogo de configuração do processo. (Se o Campaign estiver integrado ao Marketing Operations, as células obsoletas continuarão sendo exibidas na planilha da célula de destino, mas não poderão ser reutilizadas).

Importante: Dados incorretos poderão ser salvos se edições forem feitas no fluxograma e na TCS por diferentes usuários ao mesmo tempo. Para evitar conflitos, defina regras de negócios que minimizem a possibilidade de uma TCS ser editada quando seu fluxograma estiver sendo editado ou executado. Por exemplo, não edite um processo de contato do fluxograma enquanto outro usuário estiver alterando designações de oferta no TCS.

Nota: Se o Campaign estiver integrado ao Marketing Operations, você deverá usar o Marketing Operations para trabalhar com as planilhas da célula de destino.

Tarefas relacionadas:

"Vinculando Células de Fluxograma às Ofertas Destinadas Definidas em uma TCS" na página 179

"Desvinculando Células de Fluxograma das Ofertas Destinadas Definidas em uma TCS" na página 181

"Utilizando Corresponder & Vincular para Remover uma Associação" na página 182

"Usando Corresponder & Vincular para associar as células de fluxograma a umTCS" na página 180

Gerenciando planilhas da célula de destino

A planilha da célula de destino (TCS) para uma campanha de marketing fornece uma matriz visual de segmentos e ofertas. O TCS fornece a capacidade de construir e examinar relacionamentos entre as células e suas ofertas associadas e validações.

Editando uma Planilha de Célula de Destino

Edite uma TCS para que ela contenha células de destino e de controle para as ofertas que deseja criar.

Sobre Esta Tarefa

Por exemplo, a TCS de uma campanha de correio direto pode incluir quatro linhas: Uma para uma oferta de 10%, uma para holdouts de 10%, uma para uma oferta 20% e outra holdouts de 20%.

Importante: Nunca edite os atributos das células na planilha da célula de destino (TCS) enquanto quaisquer fluxogramas na campanha associada estiverem sendo editados ou executados. Coloque as práticas de negócios em vigor para assegurar-se de que os usuários não editem ou executem um fluxograma ao mesmo tempo em que a TCS estiver sendo editada.

Procedimento

1. Abra a campanha e clique na guia **Células de Destino**.
2. Clique no ícone **Editar** .

A planilha é aberta no modo de **Edição**. 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. Descrições das edições mais comuns são exibidas a seguir.

Para	Faça isto
Incluir uma linha para a parte inferior da planilha.	Clique no ícone **Incluir uma Célula** .
Incluir várias linhas na parte inferior da planilha.	1. Clique no ícone **Incluir Muitas Células** . 2. Selecione **N Linhas Vazias** e insira o número de linhas a serem incluídas. 3. Clique em **Criar Células de Destino**.
Duplicar uma ou mais linhas.	1. Selecione pelo menos uma linha. 2. Clique no ícone **Incluir Muitas Células** e selecione **N Linhas Duplicadas**. 3. Insira o número de linhas a serem incluídas. 4. Clique em **Criar Células de Destino**. As novas linhas são incluídas abaixo da linha selecionada, com o código da célula e o nome da célula já preenchidos. Todos os outros valores da coluna, exceto **Usado no Fluxograma** serão copiados da linha selecionada.
Procurar a TCS	1. Insira uma sequência de procura na janela **Localizar**. É possível inserir uma sequência parcial para localizar correspondências em qualquer coluna da planilha. Por exemplo, "924" localiza uma linha que contenha o código de célula "A0000000924" e também localiza uma linha com "Offer9242013" designada. 2. Clique em **Localizar Sequência**. A linha que contiver a primeira correspondência será destacada. 3. Clique em **Localizar Próximo** para continuar a pesquisa.
Colar dados de uma origem externa	1. Copie o conteúdo de outro aplicativo. 2. Clique em uma célula na TCS para torná-la editável. 3. Utilize o menu ativado pelo botão direito para **Colar**.

Para	Faça isto
Importar dados da célula de alvos de um arquivo .csv	1. Obtenha um arquivo de valores separados por vírgula no formato necessário. Consulte o "Formato de Importação e Exportação para Dados do TCS" na página 175. 2. Clique no ícone **Importar Células de Destino** . 3. No diálogo **Importar TCS**, clique em **Procurar** para localizar o arquivo .CSV que você deseja importar, selecione o arquivo e clique em **Abrir**. 4. Clique em **Importar**. O conteúdo do arquivo .CSV é anexado abaixo de quaisquer células existentes na TCS.
Mover as linhas para cima ou para baixo ou excluir linhas	Use os ícones da barra de ferramentas .

4. Clique em **Salvar** ou **Salvar e Retornar**.

O que Fazer Depois

O designer do fluxograma agora pode criar processos para selecionar os IDs que atenderem aos critérios de oferta e holdout de 10% e 20%. Para vincular a saída do processo de manipulação de dados a uma célula na TCS, o designer do fluxograma seleciona **Vincular à Célula de Destino** na caixa de diálogo de configuração do processo.

Especificando Células de Controle em um TCS

As células que contêm IDs que você excluir intencionalmente para propósitos de análise são chamadas células de controle. Quando você designa ofertas para células, é possível, opcionalmente, especificar uma célula de controle para cada célula de destino.

Procedimento

1. Abra a campanha e clique na guia **Células de Destino**.
2. Clique no ícone **Editar** .
3. Para designar uma célula como uma célula de controle: Clique na coluna **Célula de Controle** para tornar o campo editável e, em seguida, selecione **Sim**.

   As células que estiverem designadas como controles não podem ter ofertas designadas.
4. Para designar uma célula de controle para uma célula de destino: Clique na coluna **Código de Célula de Controle** para tornar o campo editável. Em seguida, selecione uma célula de controle (qualquer célula cuja **Célula de Controle** seja **Sim**) para a célula de destino atual.

   Importante: Se você designar uma célula de controle (por exemplo, Célula A) para uma ou mais células de destino e, posteriormente, alterar a célula de

controle (Célula A) para uma célula de destino, a Célula A será removida como um controle de qualquer célula de destino anteriormente usada como um controle.

5. Clique em **Salvar** ou **Salvar e Retornar**.

Formato de Importação e Exportação para Dados do TCS

Para importar dados em uma planilha de células de destino (TCS), o arquivo de valor separado por vírgula (.CSV) que você preparar deverá corresponder ao formato necessário. Ao exportar o conteúdo de um TCS, este também é o formato no qual os dados são 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, deixe-a 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 alvos. Se estiver vazia, o Campaign gerará um código de célula, caso contrário, o valor especificado será usado.	Sim	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 alvos regular.	Não	Sim | Não
ControlCellCode	O CellCode de uma célula em que IsControl = Yes.	Apenas se IsControl = Yes	Um código de célula válido que existe para uma célula marcada 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 oferta. As listas de ofertas podem ser especificadas usando nomes da offerlist. O formato é: `OfferName1[OfferCode1]; OfferName2[OfferCode2]; OfferListName1[]; OfferListName2[]`, em que o nome da oferta é opcional, porém o código da oferta é necessário e o nome da lista de ofertas é necessário com colchetes vazios.
FlowchartName	Nome do fluxograma associado.	Não*	
CellCount	As contagens desta célula.	Não*	
LastRunType	O tipo de execução do fluxograma mais recente.	Não*	
LastRunTime	O horário da execução mais recente do fluxograma.	Não*	
Attr1 Customizado	Inclua uma coluna em cada atributo de célula customizada que você definiu para a qual você está importando dados.	Não	Valores válidos, conforme requerido pelo tipo de dados de atributo customizado e código de idioma/formato do usuário.

Nome da coluna	Descrição	Obrigatório?	Valores Válidos
*Essa coluna é preenchida pelo Campaign. Se especificada, ela será ignorada. Ela é preenchida para exportação.			

Gerando Códigos de Célula Exclusivos para uso em um TCS

O Campaign pode gerar um código de célula exclusivo para uso na planilha da célula de destino. Os códigos de células têm um formato padrão que é determinado pelos seus administradores de sistema e são exclusivos quando gerados.

Procedimento

1. Abra a campanha e clique na guia **Células de Destino**.
2. Clique no ícone **Editar** .
3. Clique no ícone **Gerar Código de Célula** .
   Uma janela com o código de célula gerado é aberta.
4. Selecione o código de célula gerado.
5. Copie o código de célula em um campo na planilha da célula de destino.
6. Clique em **Salvar**.

Exportando Dados de Uma TCS

É possível exportar o conteúdo de uma planilha da célula de destino (TCS) no formato de valores separados por vírgula (.csv) em uma unidade local ou de rede. Todo o conteúdo da TCS é exportado; não é possível selecionar um subconjunto de conteúdos.

Procedimento

1. Abra a campanha e clique na guia **Células de Destino** para abrir a planilha de célula de destino para a campanha.
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, 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.

Resultados

O formato de exportação é descrito em “Formato de Importação e Exportação para Dados do TCS” na página 175.

Designando Ofertas para Células em um TCS

Algumas organizações criam células de destino e designam ofertas em uma planilha da célula de destino (TCS). Em seguida, uma outra pessoa cria um fluxograma para selecionar clientes para receber as ofertas. Siga estas instruções se estiver utilizando um TCS para designar ofertas.

Sobre Esta Tarefa

Procedimento

1. Abra a campanha e clique na guia **Células de Destino** para abrir a planilha de célula de destino para a campanha.
2. Clique no link **Editar** na planilha. O TCS é aberto no modo de edição e todas as células existentes que forem usadas nos fluxogramas são destacadas em cores.
3. Clique na coluna **Oferta(s) Designada(s)** na linha da célula em que você deseja designar ofertas.
4. Clique no ícone **Selecionar Uma ou Mais Ofertas** na célula em que você deseja designar ofertas.
5. Na janela Selecionar Oferta(s), localize e selecione uma ou mais ofertas ou listas de ofertas ou clique na guia **Procurar** para localizar uma oferta por nome, descrição ou código.
6. Depois de selecionar as ofertas que deseja designar para a célula atual, clique em **Aceitar e Fechar**.

   A janela Selecionar Oferta(s) é fechada e a coluna **Oferta(s) Designada(s)** é preenchida com suas ofertas selecionadas.
7. Clique em **Salvar** ou **Salvar e Retornar**.

Visualizando as Ofertas ou Listas de Ofertas Designadas em uma TCS

É possível visualizar quaisquer ofertas designadas ou visualizar o conteúdo de listas de ofertas designadas em uma planilha da célula de destino (TCS).

Sobre Esta Tarefa

Procedimento

1. Abra a campanha e clique na guia **Células de Destino** para abrir a planilha de célula de destino para a campanha.
2. Clique no link **Editar** na planilha. O TCS é aberto no modo de edição e todas as células existentes que forem usadas nos fluxogramas são destacadas em cores.
3. Clique na coluna **Oferta(s) Designada(s)** na linha da célula em que você deseja visualizar ofertas ou listas de ofertas designadas.
4. Clique no ícone **Visualizar Ofertas** .

   A janela Visualizar/Editar Detalhes da Oferta é aberta com as ofertas ou listas de ofertas designadas na seção **Ofertas Designadas**.
5. Selecione uma oferta na lista e clique em **Visualização da Lista de Ofertas**.

   A página Resumo da lista de ofertas selecionadas exibe a visualização das ofertas incluídas.

Removendo a Designação de Ofertas de Células em uma TCS

É possível remover a designação de ofertas das células em uma planilha da célula de destino.

Procedimento

1. Abra a campanha e clique na guia **Células de Destino** para abrir a planilha de célula de destino para a campanha.

2. Clique no link **Editar** na planilha. O TCS é aberto no modo de edição e todas as células existentes que forem usadas nos fluxogramas são destacadas em cores.
3. Clique na coluna **Oferta(s) Designada(s)** na linha da célula na qual você deseja remover a designação de ofertas.
4. Clique no ícone **Visualizar Ofertas** .

   A janela Visualizar/Editar Detalhes da Oferta é aberta 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. Clique em **Aceitar Mudanças**.

   A janela Visualizar/Editar Detalhes da Oferta é fechada. As ofertas ou listas de ofertas removidas não são mais exibidas na coluna **Oferta(s) Designada(s)** para a célula.
7. Clique em **Salvar** ou **Salvar e Retornar**.

Informações de Status da Célula na Planilha da Célula de Destino

A planilha da célula de destino no IBM 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 Marketing Operations (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.

Sobre Esta Tarefa

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.

Atualizando 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** .

Vinculando as células de fluxograma para um TCS

Organizações maiores geralmente usam uma pessoa criar uma planilha de células de destino (TCS) para uma campanha e outra pessoa para projetar os fluxogramas. O TCS associa as oferta aos destinos e controles. Em seguida, o designer do fluxograma configura os processos de fluxograma que selecionam destinatários para as ofertas. Ao vincular as células de saída em um fluxograma às células e ofertas que foram predefinidas no TCS, o designer do fluxograma conclui a associação entre as células do fluxograma e um TCS.

Vinculando Células de Fluxograma às Ofertas Destinadas Definidas em uma TCS

Se a sua organização predefinir ofertas de destino em uma Planilha de Célula de Destino (TCS), um designer de fluxograma deverá configurar processos para selecionar destinatários para as ofertas. O designer deverá vincular as células de fluxograma às células predefinidas na TCS. Isso conclui a associação entre as células na TCS e os destinatários definidos no fluxograma.

Antes de Iniciar

Antes de iniciar, alguém na organização deverá definir as células de destino em uma TCS. Em seguida, o designer do fluxograma poderá seguir as etapas abaixo para associar as células de saída em um fluxograma às células que foram definidas na TCS.

Nota: Um método alternativo é usar **Opções** > **Corresponder & Vincular Células de Destino**.

Sobre Esta Tarefa

Para associar as células de fluxograma às células predefinidas em uma TCS:

Procedimento

1. Em um fluxograma no modo de **Edição**, clique duas vezes no processo cuja célula de saída você deseja vincular a uma célula na TCS.
2. Clique na guia **Geral** no diálogo de configuração do processo.
3. Para abrir o diálogo 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 Segmentação, clique na linha **Nome da Célula de Saída** ou **Código de Célula** de cada célula que você deseja vincular. Clique no botão de reticências.

   O diálogo Selecionar Célula de Destino será aberto, exibindo as células que foram predefinidas na TCS para a campanha atual.
4. No diálogo Selecionar Célula de Destino, selecione a linha da célula à qual deseja vincular a célula de saída atual.

5. Clique em **OK**.

   O diálogo Selecionar Célula de Destino é fechado. O Nome da Célula de Saída e o Código de Célula no diálogo de configuração do processo são substituídos pelo nome e código na TCS. Esses campos estão em itálico para indicar que eles são obtidos da planilha.
6. Clique em **OK** para salvar suas mudanças.
7. Salve o fluxograma. 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.

Conceitos relacionados:

"Planilhas de Célula de Destino" na página 171

Usando Corresponder & Vincular para associar as células de fluxograma a umTCS

Use o diálogo **Corresponder & Vincular Células de Destino** para associar células de destino em um fluxograma às células predefinidas em uma planilha da célula de destino (TCS). Essa opção é uma alternativa para usar um diálogo de configuração do processo do fluxograma para estabelecer o link.

Antes de Iniciar

Antes de iniciar, alguém na organização deverá definir as células de destino em uma TCS. Em seguida, o designer do fluxograma poderá seguir as etapas abaixo para associar as células de saída em um fluxograma às células que foram definidas na TCS.

Nota: Para usar a correspondência automática, assegure-se de que os nomes da célula de saída do fluxograma correspondam aos nomes de célula da TCS ou inicie com pelo menos os mesmos três caracteres.

Procedimento

1. Em um fluxograma no modo de **Edição**, selecione **Opções** > **Corresponder & Vincular Células de Destino**.

   O Diálogo Corresponder e Vincular Células de Destino mostra as Células de Destino Disponíveis na área de janela à esquerda e as células de saída do fluxograma na área de janela à direita.
2. Use um dos seguintes métodos para corresponder as células de destino da TCS com as células de fluxograma.

Para corresponder automaticamente as células com base no nome	Clique em **Corresponder Automaticamente**. As células correspondidas automaticamente com sucesso têm um status de **Exata** ou **Melhor Correspondência** e as células de destino forem correspondidas são exibidas em vermelho.

Para corresponder as células manualmente	Selecione um ou mais pares de células de destino e células de saída do fluxograma e clique em **Corresponder**. As células de destino selecionadas são correspondidas, na ordem, com as células de saída do fluxograma selecionadas. As células de saída correspondidas com sucesso têm um status de **Manual**. As células de alvos que forem correspondidas são exibidas em vermelho.

3. Clique em **OK**. Um aviso será exibido informando que os resultados da execução do fluxograma serão perdidos.
4. Clique em **OK** para continuar.
5. Salve o fluxograma. Os vínculos da célula de destino não serão salvos até que você salve o fluxograma. Se você cancelar as mudanças no fluxograma, os vínculos das células não serão salvos.

Resultados

Na próxima vez que você visualizar o **Corresponder & Vincular Células de Destino** para esse fluxograma, o status das células correspondidas e vinculadas será **Vinculada**.

Conceitos relacionados:

"Planilhas de Célula de Destino" na página 171

Desvinculando Células de Fluxograma das Ofertas Destinadas Definidas em uma TCS

O designer do fluxograma pode remover a associação entre IDs que foram selecionados em um fluxograma e ofertas destinadas que foram predefinidas em uma planilha da célula de destino (TCS). Esse procedimento refere-se apenas àsorganizações que definem ofertas destinadas usando uma TCS.

Sobre Esta Tarefa

Se uma célula não tiver um Histórico de Contato, será possível desvincular (e revincular posteriormente) essa célula a qualquer momento.

Nota: Se você desvincular uma célula que possui um Histórico de Contato, ela se tornará "obsoleta". As células obsoletas não podem ser vinculadas novamente. Elas não aparecem na TCS nem podem ser selecionadas em uma caixa de diálogo de configuração do processo. (Se o Campaign estiver integrado ao Marketing Operations, as células obsoletas continuarão sendo exibidas na TCS, mas não poderão ser reutilizadas).

Procedimento

1. Em um fluxograma no modo de **Edição**, clique duas vezes no processo cuja célula de saída você deseja desvincular da TCS.
2. Clique na guia **Geral** no diálogo de configuração do processo.
3. Abra a janela Selecionar Célula de Destino:
   - Nos processos que produzem uma única célula como saída, como Selecionar, clique em **Vincular à célula de destino**.

- Nos processos que produzem múltiplas células, como Segmento, clique na linha **Nome da célula de saída** ou **Código da célula** para a célula à qual deseja desvincular. Clique no botão de reticências.

A janela Selecionar Célula de Alvos mostra as células que são definidas na TCS para a campanha atual. A célula atualmente vinculada é destacada.

4. Selecione **[Não Vinculada]**.

   O nome e o código da célula não serão mais destacados.

5. Clique em **OK**. Nome da Célula de Saída e o Código de Célula no diálogo de configuração do processo não ficam mais em itálico, indicando que eles não estão vinculados à TCS.

Conceitos relacionados:

"Planilhas de Célula de Destino" na página 171

Utilizando Corresponder & Vincular para Remover uma Associação

É possível usar o diálogo **Corresponder e Link** para remover a associação entre as células de destino em um fluxograma e as células na planilha da célula de destino (TCS).

Sobre Esta Tarefa

Se uma célula não tiver um Histórico de Contato, será possível desvincular (e revincular posteriormente) essa célula a qualquer momento.

Importante: Se você desvincular uma célula que possuir um Histórico de Contato, ela se tornará obsoleta. As células obsoletas não podem ser vinculadas novamente. Elas não aparecem na TCS nem podem ser selecionadas em um diálogo de configuração do processo. (Se o Campaign estiver integrado ao Marketing Operations, as células obsoletas continuarão sendo exibidas na TCS, mas não poderão ser reutilizadas).

Procedimento

1. Em um fluxograma no modo de **Edição**, selecione **Opções** > **Corresponder & Vincular Células de Destino**.

   Quaisquer células correspondidas ou vinculadas são exibidas na área de janela à direita e seu status é 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.

4. Salve o fluxograma. Os vínculos da célula de destino não serão salvos até que você salve o fluxograma. Se você cancelar as mudanças no fluxograma, os vínculos das células não serão salvos.

Conceitos relacionados:

“Planilhas de Célula de Destino” na página 171

Capítulo 9. Histórico de contatos

O IBM Campaign mantém o histórico de contato para registrar informações sobre ofertas que são enviadas para os contatos. O histórico também é registrado sobre as células de controle, para identificar os clientes que propositadamente não recebem a oferta.

O termo "histórico de contato" refere-se às informações que o Campaign mantém 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 pode ser gerada como a saída de um processo de Lista de Correspondência ou Lista de Chamadas em um fluxograma de campanha. Cada cliente de destino pertence a uma célula que é designada a uma ou mais ofertas. Quando o processo de Lista de Chamadas ou Lista de Correspondência é executado no modo de produção com a criação de log do histórico de contato ativada, detalhes são gravados em várias tabelas no banco de dados do sistema Campaign.

Juntas, essas tabelas formam o histórico de contato. O histórico de contato 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 do fluxograma. O histórico de contato também registra os membros da célula de controle que são mantidos intencionalmente no recebimento de quaisquer comunicações. Como as células de controle indicam controles de holdout e de nenhum contato, os clientes que pertencerem às células de controle não são designados a nenhuma oferta nem são incluídos nas listas de saída do processo de contato.

Visão Geral do Histórico de Contatos e de Níveis de Público

O Campaign mantém o histórico de contato de cada nível de público, como Cliente e Família. O histórico de contato fornece um registro histórico de seus esforços de marketing direto, incluindo quem foi contatado, quais ofertas foram feitas e por quais canais.

O Campaign mantém o histórico de contato nas tabelas de banco de dados do sistema:

- O Histórico de Contato de Base (UA_ContactHistory) é registrado quando todos os membros de uma célula forem tratados da mesma forma (quando todos eles recebem a mesma versão de uma oferta).
- O Histórico de Contato Detalhado (UA_DtlContactHist) é registrado apenas quando indivíduos na mesma célula receberem versões de ofertas diferentes (ofertas com diferentes valores de atributos de oferta parametrizados) ou um número de ofertas diferente.

  O histórico de contato detalhado pode aumentar de tamanho rapidamente, fornecendo dados completos para suportar o rastreamento de resposta detalhado e analisar os destinos e controles.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

- Para cada execução de produção, os dados são registrados nas tabelas de Tratamento (UA_Treatment). As informações de controle para validações também são registradas aqui. Os hold-outs não recebem comunicações, mas são medidos com relação ao grupo de alvos para comparação. O histórico de tratamento é usado em conjunto com o histórico de contato para formar um registro histórico completo de ofertas que foram enviadas.

O histórico de contato e o histórico de resposta correspondentes são mantidos para cada nível de público.

Por exemplo, suponha que você tenha dois níveis de público, Cliente e Família. A implementação da tabela depende de como o seu banco de dados está configurado:

- Cada nível de público geralmente possui seu próprio conjunto de tabelas de histórico de contato e de resposta no banco de dados do sistema do Campaign. Em outras palavras, o nível de público Cliente possui um conjunto de tabelas (histórico de contato, histórico de contato detalhado e histórico de resposta) e o nível de público Limite tem seu próprio conjunto de tabelas.
- Se o seu banco de dados estiver configurado para que diversos níveis de público gravem nas mesmas tabelas físicas subjacentes, cada nível de público não precisará de seu próprio conjunto de tabelas. No entanto, as tabelas físicas subjacentes (histórico de contato, histórico de contato detalhado e histórico de resposta), deverão incluir uma chave para cada nível de público.

Como as Tabelas de Históricos de Contato São Atualizadas

As entradas são gravadas nas tabelas de histórico de contato do Campaign quando um processo de contato de fluxograma (Lista de Chamadas ou Lista de Correspondência) ou o processo de rastreamento é executado no modo de produção com as opções de criação de log de histórico ativadas. As execuções de teste não preenchem as tabelas de histórico de contato.

Quando a criação de log do histórico de contato está ativada, os seguintes detalhes são gravados no histórico de contato durante uma execução de produção:

- 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 parametrizados;
- Exatamente quais versões de oferta foram fornecidas para cada ID;
- Para as células de destino e de controle, os códigos de tratamento para o rastreamento de cada combinação exclusiva de versão de oferta, célula e data e hora.

As seguintes tabelas do sistema estão envolvidas:

- Histórico de Contato de Base (UA_ContactHistory), se todos os membros de uma célula receberem a mesma versão de uma oferta
- Histórico de Contato Detalhado (UA_DtlContactHist), se indivíduos na mesma célula receberem versões de ofertas diferentes
- Histórico de Tratamento (UA_Treatment)
- Histórico de oferta (diversas tabelas do sistema que armazenam coletivamente informações sobre as ofertas que foram utilizadas na produção)

O histórico de tratamento e o histórico de oferta são usados em conjunto com o histórico de contato para formar um registro histórico completo de ofertas que foram enviadas. Os controles que não tiverem ofertas designadas são identificados na tabela de Tratamento.

O histórico será atualizado apenas se a opção **Registrar Tabelas de Histórico de Contato** estiver marcada na caixa de diálogo da configuração do processo de Lista de Correspondência, Lista de Chamadas ou de Rastreamento.

Nota: Isso não afeta o modo com que o eMessage e o Interact carregam dados nas tabelas de históricos do Campaign. Esses produtos usam seus próprios processos ETL para extrair, transformar e carregar dados nas tabelas de histórico de contato e de resposta do Campaign.

Histórico de Tratamento (UA_Treatment)

As linhas são incluídas na tabela de histórico de tratamento (UA_Treatment) sempre que um fluxograma for incluído no modo de produção.

Se um fluxograma for 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 de controle no tempo de execução do fluxograma. Assim, o Campaign fornece o rastreamento mais granular possível ao registrar como uma instância separada sempre que um tratamento for gerado.

O histórico de tratamento funciona junto com o histórico de contato de base para fornecer uma maneira altamente compactada e eficiente de armazenar informações completas do histórico de contato:

- A tabela de histórico de contato base (UA_ContactHistory) registra apenas as informações de associação da célula para o público apropriado.
- Um ou mais tratamentos fornecidos para cada célula são registrados na tabela de histórico de tratamento (UA_Treatment).

Cada instância do tratamento é identificada com um código de tratamento exclusivo globalmente. O código de tratamento pode ser usado no rastreamento de resposta para o atributo de cada resposta para uma instância de tratamento específica.

Como os Controles são Manipulados no Histórico de Tratamento

Uma célula de controle é qualificada para a oferta, mas é excluída do recebimento da oferta para propósitos de análise. Se os controles forem usados, o histórico de tratamento também registrará dados da célula de controle:

- As linhas referentes às ofertas que são fornecidas para uma célula de destino são chamadas de tratamentos de destino.
- As linhas pertencentes a ofertas que sejam designadas a uma célula de controle são chamadas 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 é designado a um código de tratamento exclusivo, embora os códigos não sejam distribuídos para membros de controle. 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 contato 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 mutuamente exclusivas e cada ID puder pertencer apenas a uma célula, cada ID terá uma linha na tabela de histórico de contato 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 contato base, pois o histórico de contato base registra a associação na célula.

Associação de Célula Não Exclusiva

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 puderem estar qualificados para nenhuma, uma ou mais de uma oferta), cada indivíduo terá o número de linhas na tabela de histórico de contato 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 contato base desse indivíduo quando o processo de contato for executado.

Mesmo se várias linhas forem gravadas na tabela de histórico de contato 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 contato 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 contato 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 contato.

No entanto, como ele possui associação na célula que está sendo capturada no histórico de contato 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 contato 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 contato 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 contato base, apenas o primeiro tratamento de controle ou de destino de cada célula será criado. Neste exemplo, portanto, apenas três linhas serão criadas no histórico de contato 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 contato 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 contato alternativo.

Nota: Se você gerar a saída de informações do atributo de oferta como campos adicionalmente rastreados, informações de tratamento completas *poderão* ser

exibidas porque o histórico de contato detalhado e o histórico de contato alternativo gravam uma linha para cada tratamento (em vez de uma linha para cada célula).

Histórico de Contatos Detalhado (UA_DtlContactHist)

A tabela de histórico de contato 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 contato detalhado contém uma linha para cada versão de oferta que um indivíduo recebe e uma linha para cada célula de controle com base nas versões das ofertas que elas deveriam ter recebido.

Histórico de Ofertas

O histórico de oferta é composto por diversas tabelas do sistema que armazenam coletivamente informações 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.

Atualizando o Histórico de Contatos ao Realizar uma Execução de Produção

Quando você realiza uma execução de produção, é possível atualizar histórico de contato para o ID de Execução atual. Use a janela **Opções da execução do histórico** para escolher como o histórico de contato será gravado na tabela de histórico de contato.

Procedimento

1. Em uma página do fluxograma no modo **Editar**, clique no processo que você deseja executar.
2. Abra o menu **Executar** e selecione **Salvar e Executar Ramificação Selecionada**.
3. Se os registros de histórico de contato existirem, será solicitado que você escolha as opções de histórico de execução.

   O diálogo **Opções de execução do histórico** aparece somente quando você executar uma ramificação ou um processo que gerou anteriormente o histórico de contato para o ID de execução atual. É possível anexar as informações ao histórico de contato ou substituir o histórico de contato existente para o ID de execução.

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 histórico de contato. O histórico de contato existente permanece intacto.

Opção	Descrição
Substituir o histórico de contato da execução anterior	Reutiliza o ID de Execução anterior e substitui o histórico de contato anteriormente gerado para esse ID de Execução (apenas para o processo ou a ramificação que esteja sendo executada). Os registros de histórico de contato 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 contato existente. O fluxograma permanece aberto no modo de Edição.

Cenário de Opções de Execução do Histórico

Neste exemplo, há um fluxograma com duas ramificações e dois processos de contato, A e B, ambos configurados para criar o log do histórico de contato.

Execute o fluxograma inteiro (desde o início, usando o comando **Executar Fluxograma**) uma vez. Isso cria um novo ID de Execução (por exemplo, ID de Execução = 1) e gera o histórico de contato 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. Portanto, você deseja executar novamente o processo de contato A. O ID de Execução é "1" e o histórico de contato existirão para o processo A e o ID de Execução = 1. Você deseja reter o histórico de contato original.

Quando você seleciona o processo de contato A e clica em **Executar Processo**, a janela Opções da Execução do Histórico é aberta. Se optar por deixar o ID de execução inalterado (ID de Execução = 1), você substituirá o histórico de contato existente, que não é o que deseja fazer. Em vez disso, escolha **Criar uma nova instância de execução**. Essa opção incrementa o ID de Execução para 2, retém o histórico de contato associado ao ID de Execução = 1, e anexa o novo histórico de contato para ID de Execução = 2. Dessa forma, você não perderá o histórico de contato associado com a primeira oferta.

Se agora você editar e executar o processo de contato B, a janela Opções da execução do histórico não será aberta, porque está usando um novo ID de execução (ID de execução = 2), que não possui qualquer histórico de contato associado. Ao executar o processo de contato B apenas, gere mais registros de histórico de contato para o ID de execução = 2.

Especificando uma tabela de banco de dados para o log de contato

É possível criar um log das informações de contato em um banco de dados quando configurar um processo de contato.

Procedimento

1. Na caixa de diálogo de configuração do processo, selecione **Nova tabela mapeada** ou **Tabela do banco de dados** na lista **Ativar exportação para** ou **Registrar para**. Esta opção geralmente aparece no fim da lista, depois da lista de tabelas mapeadas.

   A caixa de diálogo Especificar tabela de banco de dados é aberta.
2. Especifique o nome da tabela.

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

   A janela Especificar Tabela de Banco de Dados é fechada. O campo **Exportar/Registrar Para** no diálogo de configuração do processo 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 aos Dados Existentes**: Se você escolher esta opção, a tabela existente deverá 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 você escolher essa opção, as linhas existentes na tabela serão substituídas pelas novas linhas de saída.

Especificando um arquivo de saída para log de contato

Opcionalmente, é possível emitir o histórico de contato para um arquivo simples com um dicionário de dados ou um arquivo delimitado.

Procedimento

1. Abra um fluxograma no modo de **Edição**.
2. Na caixa de diálogo de configuração do processo para um processo de contato, selecione **Arquivo** na lista **Ativar exportação para** ou **Registrar para**. A opção **Arquivo** geralmente é exibida no fim da lista, após a lista de tabelas mapeadas.

   A caixa de diálogo Especificar Arquivo de Saída é aberta.
3. Selecione um tipo de arquivo de saída:
   - **Arquivo simples com dicionário de dados**: Crie um arquivo de largura fixa e um novo arquivo de dicionário de dados.
   - **Arquivo simples com base no dicionário de dados existente**: Crie um arquivo de largura fixa e selecione um arquivo de dicionário de dados existente.
   - **Arquivo Delimitado**: Crie um arquivo no qual os valores do campo são delimitados por uma tabulação, vírgula ou outro caractere. Se você selecionar **Outro**, insira o caractere a ser usado como um delimitador. Selecione **Incluir Rótulos na Linha Superior** se você desejar que a primeira linha do arquivo para contenha um cabeçalho da coluna para cada coluna de dados.
4. Insira o caminho e o nome do arquivo completos no campo **Nome do Arquivo** ou use **Navegar** para selecionar um arquivo existente.

Nota: É possível incluir variáveis de usuário no nome do arquivo de saída (**Opções** > **Variáveis do Usuário**). Por exemplo, se você especificar `MyFile`*`UserVar.a`*`.txt` como o nome do arquivo e o valor de *UserVar.a* for "ABC" no momento em que o processo é executado, a saída será gravada para `MyFileABC.txt`. Você deverá configurar o **Valor Inicial** e o **Valor Atual** da variável do usuário antes de executar o fluxograma.

5. O Campaign preenche o campo **Dicionário de Dados** com um arquivo .dct com o mesmo nome e local do arquivo inserido. 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**.
6. Clique em **OK**.

Desativando a Gravação no Histórico de Contatos

Se você não desejar que as execuções de produção atualizem as tabelas de histórico de contato, será possível configurar o processo Lista de Chamadas ou Lista de Correspondência para evitar a criação de log. No entanto, a melhor prática é não desativar a criação de log de histórico de contato.

Sobre Esta Tarefa

Como as execuções de testes não preenchem as tabelas de histórico de contato, se você desejar executar um processo de contato sem gravar no histórico de contato, será possível realizar uma execução de teste.

O histórico de contato é atualizado quando um processo de contato de fluxograma é executado no modo de produção com as opções de criação de log de contato ativadas. Se desejar evitar que um processo de contato grave no histórico de contato, será possível configurar o processo para desativar a criação de log durante as execuções de produção.

Importante: A boa prática é não desativar a criação de log do histórico de contato. Se você executar uma campanha no modo de produção sem criar um log do histórico de contato, não será possível gerar novamente com precisão o histórico de contato posteriormente se quaisquer dados subjacentes forem alterados.

Procedimento

1. Clique duas vezes no processo de contato (Lista de Chamadas ou Lista de Correspondência) para o qual você deseja desativar a criação de log do histórico de contato.
2. Clique na guia **Log**.
3. Na janela de configuração de criação de log das transações de contatos, limpe as caixas de seleção **Registrar Tabelas de Histórico de Contato** e **Registrar Outros Destinos**.

   Nota: Para alterar a opção **Registrar Tabelas de Histórico de Contato**, a definição de configuração **OverrideLogToHistory** deverá ser especificada para `true` e você deverá ter as permissões apropriadas.
4. Opcionalmente, clique em **Mais Opções** para acessar as **Opções de Criação de Log do Histórico de Contato** e selecione **Criar Apenas Tratamentos**. Esta opção gera novos tratamentos na tabela Tratamentos, mas não atualiza o histórico de contatos.
5. Clique em **OK**.

Resultados

Ao executar o processo de contato, nenhuma entrada será gravada nas tabelas de histórico de contato ou em destinos de criação de log alternativos.

Nota: Isso não afeta o modo com que o eMessage e o Interact carregam dados nas tabelas de históricos do Campaign. Esses produtos usam seus próprios processos ETL para extrair, transformar e carregar dados nas tabelas de histórico de contato e de resposta do Campaign.

Limpando o histórico de contato e o histórico de respostas

Limpar o histórico de contato e de resposta exclui permanentemente registros de histórico das tabelas do sistema. Esses dados não são recuperáveis.

Antes de Iniciar

O procedimento a seguir exclui permanentemente o histórico de contato e de respostas. Se posteriormente a recuperação puder ser solicitada, faça backup do banco de dados da tabela de sistema antes de limpar qualquer histórico.

Nota: O histórico também é excluído permanentemente ao excluir uma campanha. Nesse caso, será solicitado continuar. Se você continuar, a campanha inteira e todo o seu conteúdo, incluindo todo o histórico de contato e de respostas, serão excluídos.

Sobre Esta Tarefa

Talvez queira excluir os registros do histórico de contato ou de respostas nas situações a seguir:

- Se uma execução de produção foi executada por engano.
- Se você decidir cancelar uma campanha após uma execução de produção.

É possível optar por excluir todos os registros de histórico de contato e de respostas associados ou excluir apenas os registros de histórico de respostas. Geralmente, é recomendado não excluir o histórico de contato para o qual as respostas foram gravadas. No entanto, você tem a opção de fazer isso.

A integridade referencial nas tabelas do sistema Campaign é sempre preservada. Todas as tabelas de históricos de contato são gravadas simultaneamente e toda a limpeza do histórico de contato é feita simultaneamente em todas as tabelas de históricos de contato. Por exemplo, as entradas de tabela de tratamento não poderão ser excluídas se elas estiverem sendo referenciadas por quaisquer entradas nas tabelas de histórico de contato detalhado ou de base.

Para excluir permanentemente o histórico de contato e/ou de resposta para um processo de contato, siga as etapas abaixo.

Procedimento

1. Em um fluxograma no modo de Edição, clique duas vezes no processo de contato cujo histórico deseja excluir permanentemente.
2. No diálogo de configuração do processo, clique na guia **Log**. A janela para configurar a criação de log das transações de contato aparece.
3. Clique em **Limpar Histórico**.

Se nenhuma entrada do histórico de contato existir, uma mensagem indicará que não há entrada para limpar.

4. Se o histórico de contato existir, especifique quais entradas excluir:
   - Todas as entradas
   - Todas as entradas dentro de um intervalo de data selecionado
   - Execuções de fluxograma específicas identificadas por data e hora da execução
5. Clique em **OK**.

   Se nenhum registro do histórico de respostas existir nas entradas que você selecionou, verá uma mensagem de confirmação.
6. Se existirem registros do histórico de respostas para qualquer uma das entradas que você selecionar, use o diálogo Opções para limpar histórico para selecionar uma opção:
   - **Limpar Todos os Registros do Histórico de Contato e de Respostas Associados**: Os históricos de contato e de 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 de histórico de contato são retidos.
   - **Cancelar**: Nenhum registro dos históricos de contato ou respostas é limpo.

Capítulo 10. Rastreamento de resposta da campanha

Use o processo de resposta em um fluxograma para rastrear as ações que ocorrem após uma campanha. Ao executar o processo de resposta, os dados são registrados nas tabelas de histórico de respostas e estão disponíveis para os relatórios de desempenho do Campaign.

O rastreamento de resposta ajuda a avaliar a eficácia de suas campanhas. É possível determinar se as ações executadas por indivíduos são uma resposta às ofertas que foram fornecidas. É possível avaliar os respondentes e não respondentes a quem as ofertas foram enviadas. Também é possível avaliar controles (indivíduos que não receberam ofertas) para ver se eles executaram a ação desejada, apesar de não terem sido contatados.

O Campaign salva o histórico de respostas e utiliza-o nos relatórios de desempenho do Campaign, de modo que seja fácil determinar:

- **Quem respondeu**: A lista de entidades do público (como clientes individuais ou famílias) cujo comportamento correspondeu aos tipos de respostas rastreadas.
- **O quê eles fizeram e quando**: O Campaign registra as ações que foram executadas e a data e hora das ações. Os exemplos são um click-through em um website ou a compra de um item específico. Estas informações dependem dos Tipos de Resposta que estiverem configurados e/ou de dados adicionais que são capturados durante o processamento de resposta.
- **Qual tratamento de oferta eles responderam**: Qualquer código gerado pelo Campaign (campanha, oferta, célula ou código de tratamento) e qualquer atributo de oferta com valores não nulos retornados pelo respondente são correspondidos pelo rastreamento de resposta.
- **Como a resposta é atribuída**: Os critérios incluem corresponder códigos gerados pelo Campaign ou valores não nulo de atributos de oferta, independentemente se os respondentes estavam em um grupo destinado original ou em um grupo de controle e se a resposta foi recebida antes da data de expiração.
- **Informações Adicionais**: As tabelas de histórico de resposta também registram as seguintes informações:
  - Se a resposta era direta (um ou mais códigos gerados pelo Campaign foram retornados) ou conclusiva (nenhum código de resposta foi retornado).
  - Se a resposta estava em uma célula de destino ou em uma célula de controle
  - Se a resposta era exclusiva ou duplicada
  - Pontuações de atributos melhores, fracionais ou múltiplas
  - O tipo de resposta (ação) atribuído à resposta
  - Se a resposta foi recebida antes ou após a data de expiração da versão da oferta específica. (Estas informações dependem da propriedade a seguir: **Configurações > Configuração > Campaign > partition > partition[n] > server > flowchartConfig > AllowResponseNDaysAfterExpiration**. O valor padrão é 90 dias).

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

Como Rastrear Respostas para uma Campanha

Para executar o rastreamento de resposta, crie um fluxograma que inclua o processo de resposta. O processo de resposta obtém a entrada de um processo de seleção ou Extração e geralmente utiliza uma tabela de ações como os dados de origem.

Usando uma Tabela de Ações como Entrada para o Processo de Resposta

Uma *tabela de ações* é uma tabela ou um arquivo de banco de dados opcional que contém dados de resposta que são coletados após as ofertas serem apresentadas aos clientes. Geralmente há uma tabela de ações por nível de público.

Uma tabela de ações geralmente funciona como a origem de dados da célula de entrada para o processo de resposta. Uma tabela de ações não é necessária para processamento de resposta, mas é considerada a melhor prática.

Uma tabela de ações inclui dados como identificação, códigos de resposta e atributos de interesse do cliente. Dependendo de como as respostas são rastreadas em sua organização, as respostas podem estar diretamente relacionadas a dados transacionais, como compras ou contratos e assinaturas.

Quando você usa uma tabela de ações como entrada para um processo de resposta, as ações ou eventos na tabela serão avaliados para ver se eles devem ser atribuídos como respostas aos tratamentos de contato ou de controle. O Campaign lê a partir da tabela de ações e, se uma correspondência for localizada entre os atributos e/ou códigos de resposta relevantes, o Campaign preencherá as tabelas de histórico de resposta para rastreamento de resposta.

As tabelas de sistema do Campaign incluem uma tabela de ações de amostra para o nível de público de Cliente, chamado `UA_ActionCustomer`. Os administradores podem customizar a tabela, conforme necessário.

Importante: Os administradores devem assegurar que qualquer tabela de ações que for usada para o rastreamento de resposta seja bloqueada durante o processamento de resposta. Os administradores também devem limpar as linhas após cada execução de processo de resposta para assegurar que as respostas não sejam creditadas várias vezes. Por exemplo, o Campaign poderá ser configurado para executar a SQL após o processo de resposta limpar a tabela de ações.

Para obter informações importantes sobre as tabelas de ação, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Como o Processo de Resposta Funciona

Configure o processo de resposta em um fluxograma para avaliar e gerar a saída dos IDs que você considera como respostas para sua oferta. A avaliação é feita ao corresponder alguma combinação de códigos de resposta ou outros atributos de oferta padrão ou customizados na tabela de ações.

A lógica do processamento de resposta usa códigos de respostas e atributos de respostas de interesse para determinar respostas diretas e conclusivas:

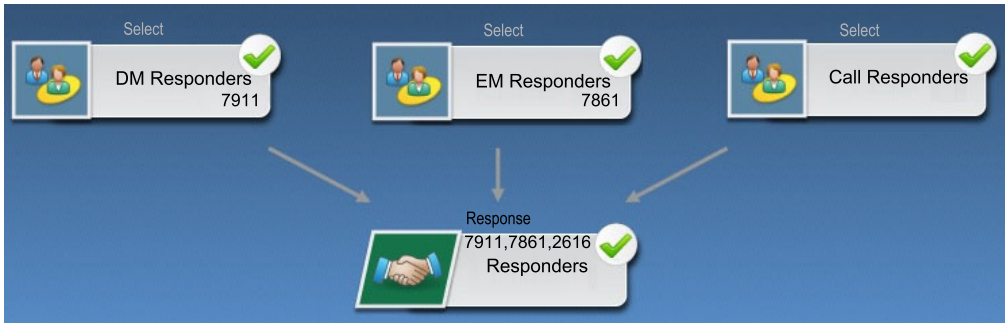
- Códigos de resposta de interesse: Quaisquer códigos gerados pelo Campaign (código de campanha, oferta, célula ou de tratamento) que estiverem mapeados no processo Resposta são considerados "códigos de resposta de interesse".

- Atributos de Resposta de interesse: Quaisquer outros atributos de oferta, seja padrão ou customizados, que estiverem mapeados no processo de resposta são considerados como "atributo de resposta de interesse". Por exemplo, você pode usar o campo "Produtos Relevantes" como um atributo de oferta para rastrear respostas inferidas.

Essas respostas são gravadas na tabela do sistema de histórico de respostas (`UA_ResponseHistory` ou em seu equivalente para cada nível de público) quando executar o processo de resposta. Há uma tabela de sistema de histórico de respostas para cada nível de público que estiver rastreando.

Em seguida, os dados de histórico de respostas estarão disponíveis para serem usados e analisados pelos relatórios de desempenho do Campaign.

O exemplo a seguir mostra um fluxograma simples que rastreia as respostas para ofertas de correio, email e por telefone.



Tarefas relacionadas:

"Atualizando o Histórico de Respostas" na página 115

Referências relacionadas:

"Relatórios de Desempenho para o IBM Campaign" na página 248

Usando Diversos Fluxogramas de Rastreamento de Resposta

Muitas organizações escolhem usar diversos fluxogramas de rastreamento de resposta por vários motivos.

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.

As seções a seguir descrevem o motivo pelo qual é possível usar diversos fluxogramas de rastreamento de resposta.

Você estiver 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 histórico 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 tiver 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 desejar 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, é possível construir um fluxograma de rastreamento de resposta no qual um processo de Extração extrai as transações diretamente de uma tabela do histórico de transação de compra do sistema e-commerce (com base em um determinado intervalo de data), e um processo de Resposta que é mapeado diretamente para as colunas nesta tabela a partir desta extração.

Você desejar 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 precisar 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 1", 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.

Você deseja um fluxograma de resposta para cada produto ou grupo de produtos que foi promovido

(Opcional) É possível criar um fluxograma de resposta separado para cada produto ou grupo de produtos que foi promovido pelas ofertas. Desta maneira, é possível analisar facilmente a resposta por produto.

Você deseja um fluxograma de resposta por campanha

(Opcional) Neste cenário, você tem um ou mais fluxogramas que geram a saída, mas apenas um fluxograma por campanha que rastreia os respondentes. Se os dados estiverem disponíveis em uma base por campanha, esta é uma forma conveniente para configurar o processamento de resposta.

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. Campaign controla as últimas respostas para todas as ofertas com base em um período de tempo configurável após a data de expiração de uma oferta para fornecer dados sobre a frequência na qual suas ofertas são compensadas após suas 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 a configuração do escopo de data, consulte "Configurando o número de dias após uma campanha ser encerrada para registrar as respostas" no *Guia do Administrador 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 determinado cliente for o destino para uma oferta para 10% de qualquer compra no departamento feminino e esse cliente também for um membro de um grupo de controle de validação para qualquer compra da loja, se esse cliente fizer uma compra usando o cupom, o evento seria associado a ambas, a instância de tratamento de destino (usando o código de tratamento do cupom) e a instância de tratamento de controle. As instâncias de tratamento de controle também são marcadas no intervalo de data válida 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 não é usada para as 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 direto.

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 os clientes que compram três DVDs quaisquer durante o mês de dezembro, será possível construir um fluxograma para calcular o número de compras de DVD para cada cliente, selecionar os clientes que fizeram três compras ou mais e gravar esses clientes na tabela de ação com um tipo de resposta especial (como "Purch3DVDs").

Para obter mais detalhes sobre os tipos de resposta, consulte o *Guia do Administrador 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 quaisquer atributos retornados de interesse devem corresponder.

- Resposta conclusiva - 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. Campaign controla as últimas respostas 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.

Tarefas relacionadas:

"Atualizando o Histórico de Respostas" na página 115

Referências relacionadas:

"Relatórios de Desempenho para o IBM Campaign" na página 248

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 a partir 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, então a resposta será uma correspondência direta exata para 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 de data válido das demais instâncias de tratamento, qualquer instância de tratamento que não esteja dentro das 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.

Tarefas relacionadas:

"Atualizando o Histórico de Respostas" na página 115

Referências relacionadas:

"Relatórios de Desempenho para o IBM Campaign" na página 248

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 11. Objetos armazenados

Se houver componentes da campanha que você usa com frequência, será possível salvá-los como objetos armazenados. A reutilização de objetos armazenados nos fluxogramas e campanhas economiza tempo e assegura a consistência.

Os tipos de objetos armazenados no IBM Campaign são:

- "Campos derivados"
- "Variáveis de usuário" na página 214
- "Macros customizadas" na página 216
- "Modelos" na página 221
- "Catálogos de Tabelas Armazenados" na página 222

Nota: Para obter informações relacionadas, leia sobre as sessões e segmentos estratégicos, que podem ser reutilizados entre as campanhas.

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.

Os campos derivados que estão 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** de modo que ela fique disponível para todos os processos e todos os fluxogramas.

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
- 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.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

Nota: Os nomes de campos derivados também possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte Apêndice A, “Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign”, na página 255.

Criando Campos Derivados

É possível criar campos a partir de um ou mais campos existentes, mesmo em diferentes origens de dados.

Procedimento

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 que foram 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.

   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.

   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 poder usar o campo derivado 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.

Criando um Campo Derivado a partir de um Campo Existente

É possível criar um novo campo derivado com base em um campo derivado existente e, em seguida, alterando a expressão.

Sobre Esta Tarefa

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.

Procedimento

1. Na janela de configuração de um processo que suporta campos derivados, clique em **Campos Derivados**.

   O diálogo Criar Campo Derivado é aberto.
2. Na lista **Nome do Campo**, selecione um campo derivado existente.

   A expressão para o campo selecionado aparece na área **Expressão**.
3. Altere o nome do campo derivado existente para o nome que deseja usar para o novo campo derivado.

   Importante: Não é possível usar as palavras "Sim" ou "Não" como nomes de campos derivados. Fazer isso resultará em desconexões de banco de dados quando esses campos derivados forem chamados.
4. Edite a expressão de campo derivado.
5. Clique em **OK**.

Criando um Campo Derivado com Base em uma Macro

É possível criar um campo derivado com base em uma macro.

Procedimento

1. No diálogo de configuração de um processo que suporta campos derivados, clique em **Campos Derivados**.
2. No diálogo Criar Campo Derivado, clique em **Auxiliar de Fórmula**.
3. Selecione uma macro na lista clicando nela duas vezes.

   A exibição de descrição e de declaração da macro e a macro são inseridas no **Auxiliar de fórmula**.
4. Selecione os campos adequados na lista **Campos Disponíveis para Expressão** para concluir sua expressão.
5. Clique em **OK**.

Tornando Campos Derivados Persistentes

Ao tornar um campo derivado persistente, instrua o Campaign a armazenar seus valores calculados e torná-los disponíveis para processos subsequentes. Isso economiza tempo e recursos porque o Campaign não precisa recalcular o recebimento de dados desses valores no fluxograma.

Procedimento

1. Na janela de configuração de um processo que suporta campos derivados, clique em **Campos Derivados**.

   A janela Criar Campo Derivado aparece.
2. Marque a caixa de seleção **Tornar Persistente** para 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
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.

Armazenando campos derivados

Armazene um campo derivado se desejar usá-lo em outro processo no mesmo fluxograma ou em um fluxograma diferente.

Sobre Esta Tarefa

Campos derivados são variáveis que não existem em uma origem de dados; são criados a partir de um ou mais campos existentes, mesmo em diferentes origens de dados. Um campo derivado está disponível apenas no processo em que ele foi criado. Ele não está disponível em nenhum outro processo (exceto em um processo imediatamente seguinte, se **Tornar persistente** estiver ativado).

Se deseja armazenar uma definição de campo derivado para que possa usá-lo em outros processos e fluxogramas, siga o procedimento abaixo.

Procedimento

1. Na janela de configuração de um processo que suporta campos derivados, clique em **Campos derivados** e crie o campo derivado que deseja armazenar. Por exemplo, defina uma expressão como (Balance / Credit_limit) * 100.
2. No diálogo **Criar campo derivado**, abra a lista **Campos derivados armazenados** e selecione **Salvar expressão atual para lista armazenada**.
3. Use o diálogo Salvar expressão do campo derivado para especificar se deseja salvar a expressão em uma pasta. É possível designar uma política de segurança e, opcionalmente, alterar a expressão e designar a ela um nome diferente. A expressão que você salvar será armazenada em uma lista que você pode acessar ao configurar outros processos e fluxogramas.
4. Clique em **Salvar**.

Usando e gerenciando campos armazenados derivados

Um campo derivado que foi armazenado pode ser usado em outro fluxograma. Um campo derivado consiste em uma expressão, como AccountType='gold'. 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.

Procedimento

1. Para usar uma expressão salva em um processo do fluxograma:
   a. Abra o diálogo de configuração de um processo que suporte os campos derivados e clique em **Campos derivados**.
   b. Abra o menu **Campos derivados armazenados** e selecione **Recuperar a expressão da lista armazenada**.
   c. Selecione uma expressão da lista e clique em **Usar expressão**.
2. Para criar, editar, mover ou excluir expressões armazenadas:
   a. Abra o menu **Opções** e selecione **Campos derivados armazenados**.
   b. Use o diálogo Expressões de campo derivado armazenado para criar ou editar expressões, excluir expressões ou mover uma expressão para uma pasta diferente.

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, o Campaign 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 transmitir 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.

Criando Variáveis do Usuário

É possível definir variáveis para uso nos processos que você incluir em um fluxograma.

Procedimento

1. Abra um fluxograma no modo de **Edição**.
2. Clique em **Opções** e selecione **Variáveis do Usuário**.

   O diálogo Variáveis do Usuário é aberto.
3. Na coluna **Nome da Variável**, insira um nome para a nova variável de usuário: Clique no hotspot **<Clique aqui para incluir um novo item>**.
4. Na coluna **Tipo de Dados**, selecione um tipo de dados na lista. Se não for selecionado um tipo de dados, o aplicativo selecionará **Nenhum** quando você clicar em **OK**.

Como o tipo de dados **Nenhum** pode produzir resultados imprevisíveis, é recomendado especificar o tipo de dados correto.

5. Na coluna **Valor Inicial**, insira um valor inicial. Também é possível criar o perfil de campos com os valores disponíveis ao clicar no botão de reticências (...) que fica disponível ao clicar dentro da coluna.
6. Na coluna **Valor Atual**, insira um valor atual para a variável de usuário. Também é possível criar o perfil de campos com os valores disponíveis ao clicar no botão de reticências (...) que fica disponível ao clicar dentro da coluna.
7. Repita essas etapas para cada variável de usuário que desejar criar.
8. Clique em **OK**.

   O aplicativo armazena as novas variáveis de usuário. É possível acessá-las posteriormente ao configurar processos.

Resultados

Após um fluxograma ser executado, o **Valor Atual** de cada variável de usuário é exibido na seção **Valor Atual** de cada variável de usuário. Se o valor atual for diferente do valor inicial, 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, reconfigurar o **Valor Atual** para o **Valor Inicial** manualmente não tem nenhum efeito sobre o valor da variável de usuário durante uma execução de fluxograma, ramificação ou processo.

Macros customizadas

Uma macro customizada é uma consulta criada usando um IBM Expression, uma SQL bruta ou uma SQL bruta que inclua um valor. As macros customizadas suportam a utilização de variáveis.

É possível salvar uma macro customizada para que ela esteja disponível ao configurar os processos em um fluxograma e definir 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 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, você deverá descrever cuidadosamente como essa macro irá funcionar, colocar tipos semelhantes de macros em pastas especiais, etc. Essa abordagem pode ajudar a reduzir a possibilidade de alguém usar uma macro customizada incorretamente e recuperar dados que não sejam esperados.

Criando Macros Customizadas

As macros customizadas que você cria podem ser usadas em processos de fluxograma e nas definições de campos derivados.

Procedimento

1. Abra um fluxograma no modo de **Edição**.
2. Clique em **Opções** e selecione **Macros Customizadas**.
3. No diálogo Macros Customizadas, clique em **Novo Item**.
4. Na lista **Salvar em**, selecione a pasta em que deseja salvar a macro. Se nenhuma pasta tiver sido criada, use o padrão **Nenhum**.
5. No campo **Nome**, insira um nome e uma declaração para a macro para que ela possa ser referenciada.

   Use a seguinte sintaxe: `MacroName(var1,var2,...)`

   Por exemplo: `GenGroupBy(id,val1,table,val2)`

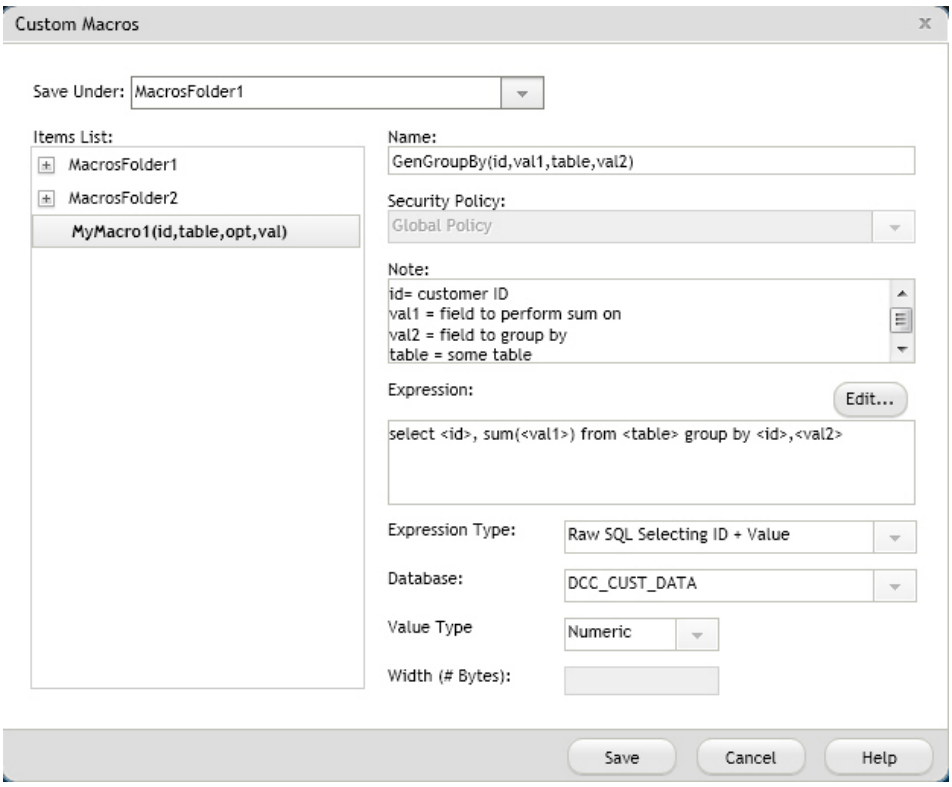
   O `MacroName` deverá ser exclusivo e alfanumérico. Ele pode incluir sublinhados (_), mas não espaços.

   Nota: Se uma macro customizada tiver o mesmo nome de uma macro integrada, a macro customizada terá prioridade. Para evitar confusão, não nomeie macros customizadas com nomes de operadores ou com nomes que sejam iguais aos das macros integradas. Uma exceção seria se você quisesse especificamente que a nova macro customizada sempre fosse usada em vez da macro integrada.

   Importante: Os nomes de variáveis devem corresponder aos nomes de variáveis na definição de macro customizada na janela Expressão e devem ser expressas como uma lista separada por vírgula entre parênteses.
6. Na lista **Política de Segurança**, selecione uma política de segurança para a nova macro customizada.
7. Use o campo **Nota** para explicar para quê a macro customizada foi projetada e o quê cada variável representa.
8. Na lista **Tipo de Expressão**, selecione o tipo de macro customizada que estiver criando:
   - Se você selecionar **SQL Bruta Selecionado Lista de IDs**, você deverá selecionar um banco de dados no campo **Banco de Dados**.
   - Se você selecionar **SQL Bruta Selecionado ID + Valor**, você deverá selecionar um banco de dados no campo **Banco de Dados** e selecionar **Tipo de Valor**. Assegure-se de selecionar o tipo de valor correto. Caso contrário, ao tentar posteriormente criar o perfil dessa consulta, um erro "Tipo Incompatível" ocorrerá.
   - Se você selecionar **Texto** como o tipo de valor, especifique a largura do tipo de valor em bytes no campo **Largura (Nº de Bytes)**. Essas informações podem ser obtidas do banco de dados. Se você não tiver acesso ao banco de dados ou não conseguir obter as informações, insira `256`, que é a largura máxima.
9. Clique no campo **Expressão** para abrir o diálogo Especificar Critérios de Seleção.
10. Crie sua expressão de consulta. É possível usar quantas variáveis desejar. A sintaxe da variável é alfanumérica e a variável deverá estar entre sinais de maior e menor (< >). 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.

O exemplo a seguir mostra uma nova definição de macro customizada.



11. Clique em **Salvar**.

    A macro customizada é salva na Lista de Itens.

Resultados

A macro pode agora ser acessada por nome para uso nos processos de fluxograma e nas definições de campos derivados.

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.

Portanto, ao criar uma macro customizada que usa SQL bruto, 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.

Organizando e Editando Macros Customizadas

Você pode criar uma estrutura de pastas para organizar suas macros customizadas. É possível mover macros customizadas de uma pasta para outra. Também é possível alterar o nome, a descrição e a expressão da macro.

Procedimento

1. Abra um fluxograma no modo de **Edição**.
2. Clique em **Opções** e selecione **Macros Customizadas**.

   O diálogo Macros Customizadas é aberto.
3. Selecione uma macro na **Lista de Itens**.

   A área **Informações** mostra informações detalhadas da macro selecionada.
4. Clique em **Editar/Mover** para editar ou mover a macro selecionada.

   O diálogo Editar/Mover Macros Customizadas é aberto.
5. 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.
6. Clique em **Salvar** para salvar suas mudanças.
7. Clique em **Fechar**.

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.

Copiando um Modelo para a Biblioteca de Modelos

É possível incluir modelos na biblioteca de modelos ao copiá-los.

Sobre Esta Tarefa

Procedimento

1. Abra um fluxograma no modo de **Edição**.
2. Selecione os processos que você deseja salvar como um modelo. Utilize **Ctrl+Clique** para selecionar diversos processos. Use **Ctrl+A** para selecionar todos os processos no fluxograma.
3. Clique com o botão direito do mouse em qualquer processo selecionado e selecione **Copiar para Biblioteca de Modelos**.

   A janela Salvar Modelo aparece.
4. 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.
5. (Opcional) Insira uma descrição no campo **Nota**.
6. (Opcional) Utilize a lista **Salvar em** para selecionar uma pasta para o modelo, ou utilizar **Nova Pasta** para criar uma nova pasta. É possível criar qualquer número de pastas (incluindo pastas aninhadas em uma hierarquia) para organizar e armazenar seus modelos.
7. Clique em **Salvar**.

Colando um Modelo a partir da Biblioteca de Modelos

É possível colar um modelo da Biblioteca de Modelos em um fluxograma que você está construindo.

Procedimento

1. Em uma página do fluxograma no modo de **Edição**, clique em **Opções** e selecione **Modelos Armazenados**.

   O diálogo Modelos Armazenados é aberto.
2. Selecione um modelo na lista **Itens**.
3. Clique em **Colar Modelo**.

Resultados

O modelo selecionado é colado na área de trabalho do fluxograma.

Nota: Os processos inseridos podem aparecer sobre outro processo já incluído 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.

Organizando e Editando Modelos

É possível criar novas pastas e editar, mover e remover modelos armazenados.

Procedimento

1. Abra um fluxograma no modo de **Edição**.
2. Clique em **Opções** e selecione **Modelos Armazenados**.
3. Na **Lista de Itens**, selecione o modelo que você deseja editar ou mover.
4. Clique em **Editar/Mover**.

   O diálogo Editar/Mover Modelos Armazenados é aberto.
5. No campo **Salvar em**, especifique um novo local para o modelo.
6. Também é possível alterar o nome do modelo armazenado ou editar a nota que está associada a ele.
7. Clique em **Salvar**.
8. Clique em **Fechar**.

Catálogos de Tabelas Armazenados

Um catálogo de tabela é uma coleção de tabelas de usuários mapeadas.

Os catálogos de tabelas armazenam informações de metadados sobre os mapeamentos de tabela de usuário para reutilização em fluxogramas. Por padrão, os catálogos de tabelas são armazenados em um formato binário com a extensão `.cat`.

Para obter informações sobre a criação de trabalho com os catálogos de tabelas, consulte o *Guia do Administrador Campaign*

Acessando Catálogos de Tabelas Armazenados

Acesse os catálogos de tabelas armazenados dentro de um fluxograma. Um catálogo de tabela é uma coleção de tabelas de usuários mapeadas.

Sobre Esta Tarefa

Nota: Se você tiver permissões de administrador, também será possível acessar catálogos armazenados na página Configurações de Campanha. Para obter mais informações, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Procedimento

1. Abra um fluxograma no modo de **Edição**.
2. Clique em **Opções** e selecione **Catálogos de Tabelas Armazenados**. A janela Catálogos de Tabelas Armazenados é aberta.

Editando os Catálogos de Tabelas

Em um fluxograma, é possível editar o nome ou a descrição de um catálogo de tabelas ou mover o catálogo de tabelas para um local diferente.

Procedimento

1. Abra um fluxograma no modo de **Edição**.
2. Clique em **Opções** e selecione **Catálogos de Tabelas Armazenados**.

   A janela Catálogos de Tabelas Armazenados é aberta.
3. Selecione um catálogo de tabelas 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.
4. Clique em **Editar/Mover**.
5. É possível alterar o nome do catálogo de tabela armazenado, editar sua descrição ou alterar a pasta/local no qual ele está armazenado.
6. Clique em **Salvar**.
7. Clique em **Fechar**.

Excluindo Catálogos de Tabelas

É possível remover permanentemente um catálogo de tabelas para que ele não esteja mais disponível para nenhum fluxogramas em nenhuma campanha.

Sobre Esta Tarefa

Remover um catálogo de tabelas exclui o arquivo .cat, que aponta para as tabelas do banco de dados e, possivelmente, para arquivos simples. Remover um catálogo de tabela não afeta as tabelas subjacentes no banco de dados. No entanto, ele remove permanentemente o arquivo de catálogo.

Importante: Use a interface do Campaign apenas para remover catálogos de tabelas ou executar operações de tabelas. Se você remover tabelas ou alterar os catálogos de tabelas diretamente no sistema de arquivos, o Campaign não poderá garantir a integridade dos dados.

Procedimento

1. Abra um fluxograma no modo de **Edição**.
2. Clique no ícone **Opções** e selecione **Catálogos de Tabelas Armazenados**.

   A janela Catálogos de Tabelas Armazenados é aberta.
3. Selecione um catálogo de tabelas 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.

4. Clique em **Remover**.

   Aparecerá uma mensagem de confirmação pedindo para você confirmar a remoção do catálogo de tabela selecionado.

5. Clique em **OK**.
6. Clique em **Fechar**.

Resultados

O catálogo é removido da **Lista de Itens** e não estará mais disponível para nenhum fluxograma em nenhuma campanha.

Capítulo 12. Fluxogramas de Sessão

As sessões fornecem uma maneira de criar "artefatos de dados" persistentes e globais para uso em todas as campanhas. Cada sessão contém um ou mais fluxogramas. Executar um fluxograma de sessão torna o resultado da sessão (os artefatos de dados) disponível globalmente para todas as campanhas.

Os fluxogramas de sessão não devem ser usados em campanhas de marketing. Eles não possuem ofertas ou datas de início ou de encerramento associadas.

Para trabalhar com sessões, use o menu Sessões. Os usuários avançados podem criar fluxogramas de sessão para executar cálculos fora de uma campanha e executar tarefas ETL que não estiverem associadas a nenhuma iniciativa ou programa de marketing específico.

Geralmente, um fluxograma de sessão iniciará com um processo de Planejamento, para assegurar que os dados sejam atualizados regularmente.

Quando você executa um fluxograma de sessão, os artefatos de dados que são criados são disponibilizados para uso em qualquer número de fluxogramas de campanha.

Alguns exemplos típicos incluem:

- Usar o processo de Criação de Segmento em um fluxograma de sessão para criar *segmentos estratégicos*, que são segmentos que podem ser usados em diversas campanhas.

  Por exemplo, inicie com um processo de Planejamento, em seguida, com um processo de seleção e depois com um processo CreateSeg para gerar segmentos estratégicos para optar, não optar ou supressões globais. O processo de Planejamento atualiza periodicamente o segmento, que é gravado como uma lista de membros estáticos. Em seguida, o segmento resultante será disponibilizado para seleção nos fluxogramas de campanha.
- Executar a preparação de dados de tabelas grandes complexas. Um fluxograma de sessão pode executar uma captura instantânea dos dados em chunks de dados menores para reutilização no Campaign.
- Configurar tarefas de modelagem periódicas para classificar os dados ou criar campos derivados para ETL/acúmulos. Por exemplo, se um fluxograma de sessão criar e gravar pontuações do modelo que são, em seguida, mapeadas em um catálogo/mapeamento de tabela, essas pontuações do modelo poderão ser usadas nos fluxogramas de campanha para seleção e determinação de alvos.

Nota: Ao projetar fluxogramas, cuidado para não criar dependências cíclicas entre os processos. Por exemplo, se um processo de seleção fornecer entrada para um processo CreateSeg, não use um segmento criado por esse processo CreateSeg como entrada para o processo de seleção. Essa situação resultará em um erro ao tentar executar o processo.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

Visão Geral de Sessões

Cada sessão contém um ou mais fluxogramas. Execute um fluxograma de sessão para tornar o resultado da sessão (os artefatos de dados) disponível globalmente para todas as campanhas. É possível criar, visualizar, editar, mover e excluir sessões e organizar as sessões em pastas. Para trabalhar com sessões, você deverá ter as permissões apropriadas.

Não copie sessões, mas sim os fluxogramas nas sessões.

Não execute uma sessão; execute cada um de seus fluxogramas individualmente.

Criando Sessões

Crie uma sessão, se planeja criar um ou mais fluxogramas de sessão.

Procedimento

1. Selecione **Campanha > Sessões**.

   A página Todas as sessões exibe a estrutura da pasta que é usada para organizar as sessões da sua empresa.
2. Navegue pela estrutura de pastas até ver o conteúdo da pasta em que deseja incluir sua sessão.
3. Clique no ícone **Incluir uma Sessão** .

   A página Nova Sessão é aberta.
4. Insira um nome, uma política de segurança e uma descrição.

   Nota: Os nomes de sessões possuem restrições quanto a caracteres. Para obter detalhes, consulte Apêndice A, “Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign”, na página 255.
5. Clique em **Salvar Mudanças**.

   Nota: Também é possível clicar em **Salvar e Incluir um Fluxograma** para iniciar imediatamente a criação de um fluxograma de sessão.

Incluindo Fluxogramas nas Sessões

Uma sessão pode conter um ou mais fluxogramas. Crie um fluxograma de sessão da mesma forma que você cria um fluxograma da campanha, com a exceção de que você inicia ao abrir uma sessão.

Procedimento

1. Selecione **Campanha** > **Sessões**.
2. Clique no nome de uma sessão.
3. Clique em Incluir um Fluxograma do .
4. Crie o fluxograma normalmente.

Editando Fluxogramas de Sessão

Para editar um fluxograma de sessão, use o menu Sessões.

Procedimento

1. Selecione **Campanha** > **Sessões**.

   A página Todas as Sessões é aberta.
2. Clique em **Editar uma Guia** ao lado do nome da sessão cujos fluxogramas você deseja editar.
3. No menu, clique no nome do fluxograma que você deseja editar.
4. Faça suas mudanças no fluxograma.
   - Use a paleta e a área de trabalho para incluir e alterar as configurações do processo.
   - Para alterar o nome ou a descrição do fluxograma, clique em **Propriedades** na barra de ferramentas da janela do fluxograma.
5. Ao concluir, clique em **Salvar** ou **Salvar e Sair** para fechar a janela do fluxograma.

Organizando Sessões em Pastas

Escolha **Campaign > Sessões** e, em seguida, use a página Todas as Sessões para criar pastas para sessões e mover sessões de uma pasta para outra.

Sobre Esta Tarefa

É possível concluir as seguintes operações após selecionar **Campaign > Sessões**.

Tarefa	Descrição
Incluir uma pasta de sessão	Selecione uma pasta existente e, em seguida, clique no ícone **Incluir uma Subpasta** . Para incluir uma pasta no nível superior, clique no ícone sem selecionar uma pasta existente. Insira um nome, uma política de segurança e uma descrição. **Nota:** Os nomes de pastas possuem restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte Apêndice A, “Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign”, na página 255.
Edite o nome ou a descrição de uma pasta de sessão	Selecione uma pasta e, em seguida, clique no ícone **Renomear** .

Tarefa	Descrição
Mover uma pasta de sessão e todo o seu conteúdo	**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. Assegure-se de que nenhum dos fluxogramas na sessão esteja aberto para edição quando mover a subpasta. 1. Selecione a pasta que contém a subpasta que você deseja mover. 2. Marque a caixa de seleção ao lado da pasta ou pastas que deseja mover. 3. Clique no ícone **Mover** . 4. Clique duas vezes em uma pasta de destino ou abra uma pasta de destino e, em seguida, clique em **Aceitar este Local**.
Excluir uma pasta de sessão	É possível excluir pastas de sessão vazias e todas as suas subpastas vazias. (Se você tiver permissão para excluir uma pasta, também será possível excluir qualquer uma de suas subpastas). 1. Se necessário, mova ou exclua o conteúdo da pasta da sessão. 2. Abra a pasta que contém a subpasta que você deseja excluir. 3. Marque a caixa de seleção ao lado da pasta ou pastas que deseja excluir. 4. Clique no ícone **Excluir Selecionado** e, em seguida, confirme a exclusão.

Movendo Sessões

É possível mover sessões de pasta para pasta com propósito organizacional.

Sobre Esta Tarefa

Nota: Se alguém estiver editando um fluxograma na sessão que você planeja mover, 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.

Procedimento

1. Selecione **Campanha > Sessões**.

   A página Todas as Sessões é aberta.
2. Abra a pasta que contém a sessão que você deseja mover.
3. Marque a caixa de seleção ao lado da sessão que deseja mover. É possível selecionar diversas sessões.
4. Clique no ícone **Mover** .

A janela Mover Itens Parar.

5. Selecione uma pasta de destino e clique em **Aceitar este Local** ou clique duas vezes na pasta para selecionar e aceitar em uma etapa.

Resultados

A sessão é movida para a pasta de destino.

Visualizando Sessões

Abra uma sessão no modo Somente Leitura para acessar seus fluxogramas associados.

Procedimento

1. Selecione **Campanha** > **Sessões**.
2. Quando a página Todas as Sessões é aberta, use um dos seguintes métodos:
   - Clique em um nome de sessão para exibir a guia Resumo e também quaisquer guias de fluxograma.
   - Clique em **Visualizar uma Guia** ao lado do nome da sessão que você deseja visualizar e, em seguida, selecione Resumo ou um fluxograma no menu.

Editando Sessões

É possível alterar o nome, a política de segurança ou a descrição de uma sessão.

Procedimento

1. Selecione **Campanha** > **Sessões**.
2. Clique no nome de uma sessão.
3. Na guia Resumo da sessão, clique no ícone **Editar Resumo** .
4. Altere o nome da sessão, a política de segurança ou a descrição.

   Nota: Os nomes de sessões têm restrições de caracteres específicas. Para obter detalhes, consulte Apêndice A, “Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign”, na página 255.
5. Clique em **Salvar Mudanças**.

Excluindo Sessões

Ao excluir uma sessão, a sessão e todos os seus arquivos de fluxograma são excluídos. Se houver partes de sua sessão que você deseja reter para reutilização, salve essas partes como objetos armazenados antes de excluir a sessão.

Procedimento

1. Selecione **Campanha** > **Sessões**.
2. Abra a pasta que contém a sessão que você deseja excluir.
3. Marque a caixa de seleção ao lado de uma ou mais sessões que você deseja excluir.
4. Clique no ícone **Excluir Selecionadas**.
5. Clique em **OK** para confirmar.

Sobre Segmentos Estratégicos

Um segmento estratégico é uma lista de IDs globalmente persistente que está disponível para uso em diversas campanhas. Um segmento estratégico é uma lista estática de IDs até que o fluxograma que o criou originalmente seja executado novamente.

Segmentos estratégicos são criados usando o processo de Criação de Segmento em um fluxograma de sessão. Um segmento estratégico não é diferente de segmentos criados por um processo de Segmentação em um fluxograma, a não ser que um segmento estratégico esteja disponível globalmente. A disponibilidade depende da política de segurança que é aplicada à pasta na qual o segmento estratégico está armazenado.

O Campaign suporta diversos segmentos estratégicos. A lista de IDs criada para cada segmento estratégico e nível de público é armazenada nas tabelas de sistema do Campaign. É possível associar qualquer número de segmentos estratégicos a uma campanha.

Os segmentos estratégicos podem ser usados para 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 também são usados em cubos. Um cubo pode ser criado a partir de qualquer lista de IDs, porém os cubos que forem baseados em segmentos estratégicos são globais e podem ser analisados por vários relatórios de segmentos.

Os segmentos estratégicos podem, opcionalmente, especificar uma ou mais origens de dados do IBM nas quais esse segmento estratégico será armazenado em cache (armazenado no banco de dados para que o upload dos IDs de segmentos estratégicos não seja necessário para cada fluxograma que usar o segmento). Isso pode fornecer melhorias de desempenho significativas. Os segmentos estratégicos armazenados em cache são armazenados em tabelas temporárias que são designadas ao parâmetro de configuração do `SegmentTempTablePrefix`.

Nota: Trabalhar com segmentos estratégicos requer as permissões adequadas. Para obter informações sobre permissões, consulte o *Guia do Administrador do Campaign*.

Tarefas relacionadas:

"Criando Segmentos para Uso Global em Diversas Campanhas" na página 102

Melhorando o Desempenho dos Segmentos Estratégicos

Por padrão, o processo de Criação de 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 de Criação de Segmentos Estratégicos

Antes de criar um segmento estratégico, faça o seguinte:

- Determine como seus segmentos estratégicos serão organizados, a hierarquia de pastas e as convenções de nomenclatura que serão usadas.
- Determine exatamente quais segmentos estratégicos são importantes.
- Determine a lógica além de seus segmentos estratégicos.
- Identifique o relacionamento entre segmentos estratégicos diferentes.
- Identifique os níveis de público adequados para seus segmentos estratégicos.
- Determine com qual frequência os segmentos estratégicos devem ser atualizados.
- Determine qual nível de detalhe será definido em cada segmento estratégico. Por exemplo, um segmento deve incluir todas as supressões?
- Determine se deseja manter segmentos estratégicos históricos em uma pasta de archives.
- Considere o tamanho dos segmentos estratégicos que você deseja criar e o possível impacto no desempenho. Consulte o “Melhorando o Desempenho dos Segmentos Estratégicos” na página 230.

Criando Segmentos Estratégicos

Um segmento estratégico é aquele que está disponível para uso em diversas campanhas. Crie segmentos estratégicos em um fluxograma de sessão, execute o fluxograma no modo de produção e salve o fluxograma. Os segmentos resultantes podem ser usados nas campanhas de marketing.

Antes de Iniciar

A propriedade de configuração `saveRunResults` `(Campaign|partitions|partition[n]|server|flowchartRun)` deve ser configurada para `TRUE`.

Além disso, você deve ter permissões apropriadas para trabalhar com segmentos estratégicos.

Procedimento

1. Crie uma sessão ou abra uma sessão existente para edição.
2. Crie um fluxograma cujo processo de saída final seja o processo CreateSeg.

   Para obter instruções, consulte “Criando Segmentos para Uso Global em Diversas Campanhas” na página 102.

3. Execute o fluxograma no modo de produção e clique em **Salvar e Sair**. Executar o processo no modo de teste não cria um segmento estratégico ou o atualiza. Você deve executar o processo no modo de produção em um fluxograma de sessão.

   O fluxograma é salvo.

Resultados

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 de Criação de 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.

Visualizando Segmentos Estratégicos

É possível visualizar informações sobre segmentos estratégicos que foram criados com o processo de Criação de Segmento em um fluxograma de sessão. O fluxograma de sessão deve ser executado no modo de produção para gerar os segmentos que se tornam, em seguida, disponíveis globalmente.

Procedimento

Use um dos seguintes métodos:

- Acesse a página Resumo de qualquer campanha que utilize segmentos estratégicos e, em seguida, clique no nome do segmento na lista **Segmentos Relevantes**.
- Selecione **Campaign** > **Segmentos** e, em seguida, clique no nome do segmento que deseja visualizar.

Resultados

A página Resumo fornece informações sobre o segmento.

Elemento	Descrição
Descrição	A descrição do segmento fornecida no processo de Criação de Segmento.

Elemento	Descrição
Fluxograma de origem	O nome do fluxograma de sessão 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 o segmento foi executado pela última vez.
Usado nas seguintes campanhas	Uma lista das campanhas que usam o segmento, com links para essas campanhas.

Para Editar Detalhes de Resumo de um Segmento

Procedimento

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 Apêndice A, “Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign”, na página 255.
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

Procedimento

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 de **Edição**.
5. Faça as mudanças desejadas no fluxograma.
6. Ao concluir suas mudanças, clique em **Salvar** ou **Salvar e Sair**.

Resultados

Importante: O segmento estratégico existente não será atualizado até que você execute novamente o fluxograma atualizado no modo de produção.

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 de Criação de 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 de "segmento inválido", se a nova execução do processo para Criar seg falhar para ser concluída com êxito ou enquanto estiver em execução.

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.

Incluindo uma Pasta de Segmento

É possível incluir, mover e excluir pastas para organizar seus segmentos. Também é possível editar o nome de uma pasta e descrição.

Procedimento

1. Selecione **Campanha > Segmentos**.

   A página Todos os Segmentos é aberta.
2. Clique na pasta na qual deseja incluir a subpasta.
3. Clique no ícone **Incluir uma Subpasta** .

   A página Incluir uma Subpasta é aberta.
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 Apêndice A, “Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign”, na página 255.
5. Clique em **Salvar Mudanças**.

   Você será retornado para a página Todos os Segmentos. A nova pasta ou subpasta criada é exibida.

Para Editar o Nome e a Descrição da Pasta de Segmento

Procedimento

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 Apêndice A, “Caracteres especiais nos nomes de objetos do IBM Campaign”, na página 255.
5. Clique em **Salvar Mudanças**.

   Você será retornado à página Todos os Segmentos. A pasta ou subpasta é renomeada.

Movendo uma Pasta de Segmento

É possível organizar seus segmentos estratégicos ao criar pastas para eles e, em seguida, mover as pastas para uma estrutura hierárquica.

Antes de Iniciar

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. Assegure-se de que nenhum dos fluxogramas de origem esteja aberto para edição quando mover a subpasta.

Procedimento

1. Selecione **Campanha > Segmentos**.

   A página Todos os Segmentos é aberta.
2. Abra a pasta que contém a subpasta que você deseja mover.

   Navegue pela estrutura de pasta clicando em um nome de pasta para abrí-la ao clicar em **Todos os Segmentos** para retornar à página Todos os Segmentos ou clicar em um nome de pasta para abrir as pastas na árvore.
3. Marque a caixa de seleção ao lado da 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 Parar.
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: Também é possível 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.

Excluindo uma Pasta de Segmento

Você deve mover ou excluir o conteúdo de uma pasta antes de poder excluí-lo. Se você tiver permissões que são necessárias para excluir uma pasta, também será possível excluir qualquer uma das subpastas nessa pasta.

Procedimento

1. Selecione **Campanha > Segmentos**.

   A página Todos os Segmentos é aberta.
2. Abra a pasta que contém a subpasta que você deseja excluir.

   Navegue pela estrutura de pasta clicando em um nome de pasta para abrí-la ao clicar em **Todos os Segmentos** para retornar à página Todos os Segmentos ou clicar em um nome de pasta para abrir as pastas na árvore.
3. Marque a caixa de seleção ao lado da pasta que deseja excluir. É possível selecionar diversas pastas para excluir ao mesmo tempo.
4. Clique no ícone **Excluir Selecionado** .
5. Clique em **OK** na janela de confirmação.

   A pasta e todas as suas subpastas vazias serão excluídas.

Movendo um Segmento

É possível mover segmentos estratégicos de pasta para pasta com propósito organizacional.

Sobre Esta Tarefa

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.

Procedimento

1. Selecione **Campanha > Segmentos**.

   A página Todos os Segmentos é aberta.
2. Abra a pasta que contém o segmento que você deseja mover.
3. Marque a caixa de seleção ao lado do segmento que deseja mover. É possível selecionar diversos segmentos para o mesmo local ao mesmo tempo.
4. Clique no ícone **Mover** .

   A janela Mover Itens Parar.
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: Também é possível 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 de Criação de Segmento que os gerou originalmente forem novamente executados no modo de produção.
- Excluindo o processo de Criação de 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 de Criação de Segmento que criou o segmento estratégico. Os segmentos estratégicos excluídos dessa forma não podem ser recuperados. Para obter detalhes, leia sobre exclusão de fluxogramas.

Excluindo um Segmento

Use o seguinte procedimento para excluir um segmento estratégico diretamente da página Todos os Segmentos.

Sobre Esta Tarefa

Use o seguinte procedimento para excluir um segmento estratégico diretamente da página Todos os Segmentos.

Nota: Os segmentos estratégicos que você excluir por esse método serão recriados se os processos de Criação de Segmento que gerou esses segmentos originalmente forem executados novamente no modo de produção.

Procedimento

1. Selecione **Campanha > Segmentos**.

   A página Todos os Segmentos é aberta.
2. Abra a pasta que contém o segmento que você deseja excluir.
3. Marque a caixa de seleção ao lado do segmento que deseja excluir. É possível selecionar diversos segmentos para excluir ao mesmo tempo.
4. Clique no ícone **Excluir Selecionado** .
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 foi aberto para edição quando o segmento foi excluído, o segmento também será recriado.

Sobre Supressões Globais e Segmentos de Supressão Global

Use a supressão global para excluir uma lista de IDs em um único nível de público de todas as células em todos os fluxogramas do Campaign.

Para definir a supressão global, um administrador cria uma lista de IDs exclusivos como um segmento estratégico em um fluxograma de sessão e executa o fluxograma de sessão. Em seguida, os designers de campanha podem especificar esse segmento como um segmento de supressão global para um nível de público específico em um fluxograma de campanha. Apenas um segmento de supressão global pode ser configurado para cada nível de público.

Se um segmento de supressão global estiver configurado para um nível de público, todos os processos de nível superior como Seleção, Extração ou Público associados a esse nível de público excluirão automaticamente os IDs de seus resultados de saída, a menos que a supressão global esteja desativada para um fluxograma específico. Por padrão, todos os fluxogramas (exceto fluxogramas de sessão) possuem a supressão global ativada.

Nota: Especificar e gerenciar segmentos de supressão global requer a permissão "Gerenciar supressões globais" e é geralmente executada por um administrador Campaign. Para obter detalhes, consulte o *Guia do administrador 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 de Criação de 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.

Desativando Supressões Globais para um Fluxograma

Por padrão, os fluxogramas possuem a supressão global ativada. É possível desativar esse recurso.

Procedimento

1. Abra o fluxograma para edição.
2. Clique no ícone **Administração** e selecione **Configurações Avançadas**.
3. Na janela Configurações Avançadas, marque a caixa de seleção **Desativar Supressões Globais para este 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*.

É possível ter dimensões que sejam compostas por um número infinito de níveis e elementos, assim 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.)

Tarefas relacionadas:

"Criando um Cubo Multidimensional de Atributos" na página 101

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+)

Sintetizações: *Jovem* (18-35), *Meia-idade* (35-59), *Idoso* (60+)

Exemplo: Hierarquia de Dimensão por Receita

Nível mais baixo: >$100.000, $80.000-$100.000, $60.000-$80.000, $40.000-$60.000

Sintetizações: *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.

Mapeando uma Dimensão Hierárquica para uma Dimensão do Campaign

Para mapear dimensões, crie a dimensão no Campaign e, em seguida, especifique o arquivo ou a tabela que contém a dimensão hierárquica. A dimensão hierárquica deve existir em seu datamart antes de poder concluir essa tarefa

Antes de Iniciar

Nota: Como em quase todos os casos as dimensões são usadas para criar cubos, é possível criar dimensões a partir de um fluxograma na área **Sessões** do aplicativo.

Procedimento

1. Abra a janela Hierarquias de Dimensão de uma das seguintes maneiras.
   - Em um fluxograma no modo de **Edição**, clique no ícone **Administrador** e selecione **Hierarquias de Dimensão**.
   - Na página Configurações Administrativas, selecione **Gerenciar Hierarquias de Dimensão**.

   A janela Hierarquias de Dimensão é aberta.
2. Clique em **Nova Dimensão**.

   A janela Editar Dimensão é aberta.
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, este número corresponde 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, assegure-se de que a caixa **Elementos São Mutuamente Exclusivos** esteja selecionada (o Campaign seleciona essa opção, por padrão). Caso contrário, usar essa dimensão para criar um cubo resulta em um erro porque os valores nos elementos não podem ser sobrepostos em um cubo.
4. Clique em **Mapear Tabela**.

   A janela Editar Definição de Tabela é aberta.
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 é aberta com as informações de dimensão da nova dimensão.
6. Clique em **OK**.

   A janela Hierarquias de Dimensão é aberta com a dimensão recém-mapeada visível.
7. Para armazenar uma hierarquia de dimensão para que ela fique disponível para uso futuro e que não precise ser recriada, clique em **Salvar** na janela Hierarquias de Dimensão.

Atualizando uma Hierarquia da 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.

Sobre Esta Tarefa

Nota: Como os cubos consistem de dimensões que são baseadas em segmentos estratégicos, você deverá atualizar as dimensões sempre que os segmentos estratégicos forem atualizados.

Procedimento

1. Abra a janela Hierarquias de Dimensão de uma das seguintes maneiras.
   - Em um fluxograma no modo de **Edição**, clique no ícone **Administrador** e selecione **Hierarquias de Dimensão**.
   - Na página Configurações Administrativas, selecione **Gerenciar Hierarquias de Dimensão**.

   A janela Hierarquias de Dimensão é aberta.
2. Clique em **Atualizar Todas**.

   Como alternativa, para atualizar uma dimensão individual, selecione a dimensão e, em seguida, clique em **Atualizar**.

Carregando uma Hierarquia da Dimensão Armazenada

Após definir uma hierarquia da dimensão, torne-a acessível no Campaign ao carregá-la.

Procedimento

1. Abra a janela Hierarquias de Dimensão de uma das seguintes maneiras.
   - Em um fluxograma no modo de **Edição**, clique no ícone **Administrador** e selecione **Hierarquias de Dimensão**.
   - Na página Configurações Administrativas, selecione **Gerenciar Hierarquias de Dimensão**.

   A janela Hierarquias de Dimensão é aberta.
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 informações adicionais sobre o 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 depende das 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.

Tarefas relacionadas:

"Criando um Cubo Multidimensional de Atributos" na página 101

Capítulo 13. Visão Geral de Relatórios do IBM Campaign

O IBM Campaign fornece relatórios para ajudar o gerenciamento de campanha e de oferta.

Alguns relatórios devem ser usados durante a fase de design do fluxograma. Outros relatórios ajudam a analisar as respostas de contato e Efetividade da Campanha após uma campanha ser implementada.

Os relatórios do IBM Campaign fornecem vários tipos diferentes de informações:

- Os **Relatórios Específicos de Objetos** analisam uma campanha, oferta, célula ou segmento específico. Para acessar esses relatórios, clique na guia **Análise** de uma campanha ou oferta.
- Os **Relatórios de Todo o Sistema** fornecem análise de diversas campanhas, ofertas, células ou segmentos. Para acessar esses relatórios, escolha **Analítica** > **Analítica da Campanha**.
- Os **relatórios de célula** fornecem informações sobre clientes ou possíveis clientes que estiverem sendo alvos ou usados como controles. Os relatórios de células são úteis quando criar fluxogramas da campanha. Para acessar esses relatórios, clique no ícone **Relatórios** ao editar um fluxograma.

Os relatórios que estão disponíveis dependem de vários fatores:

- Suas permissões, que são configuradas pelo seu administrador do IBM Campaign.
- Alguns relatórios estarão disponíveis apenas se você instalou o IBM Campaign Reports Pack e integrou o IBM Campaign ao Cognos. Para obter informações, consulte o *Guia de Instalação e Configuração do IBM EMM Reports* . Consulte também as *Especificações de Relatório do IBM Campaign*, que são fornecidas como um arquivo compactado com o pacote de relatórios.
- Os pacotes de relatório do Cognos para o eMessage, o Interact e o Distributed Marketing também estarão disponíveis se você tiver as licenças para esses produtos adicionais. É possível acessar os relatórios na página **Analítica** de cada produto ou na guia **Análise** da campanha ou oferta. Para obter mais informações, consulte a documentação desses produtos.

Tarefas relacionadas:

"Usando relatórios para analisar campanhas e ofertas" na página 244

"Usando relatórios durante o desenvolvimento do fluxograma"

Referências relacionadas:

"Lista de Relatórios do IBM Campaign" na página 246

Usando relatórios durante o desenvolvimento do fluxograma

O IBM Campaign fornece relatórios para uso durante o desenvolvimento do fluxograma. Uma célula é uma lista de identificadores que um processo de manipulação de dados (Seleção, Mesclagem, Segmentação, Amostragem, Público ou Extração) gera como saída. Os relatórios de células fornecem informações sobre clientes ou possíveis clientes que estiverem sendo alvos ou usados como controles.

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

Antes de Iniciar

O acesso à célula de fluxograma depende de suas permissões. Por exemplo, você deve ter permissão para editar ou revisar os fluxogramas e para visualizar e exportar os relatórios da célula. Consulte o *Guia do Administrador Campaign* para obter informações sobre as permissões do relatório da célula para a Função administrativa definida pelo sistema.

Procedimento

1. Abra um fluxograma no modo de **Edição**.
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.
4. 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 "Analisando a Qualidade de suas Seleções de Fluxograma" na página 38.

Conceitos relacionados:

Capítulo 13, "Visão Geral de Relatórios do IBM Campaign", na página 243

Referências relacionadas:

"Lista de Relatórios do IBM Campaign" na página 246

Usando relatórios para analisar campanhas e ofertas

O IBM Campaign fornece relatórios para ajudá-lo a analisar informações sobre suas campanhas e ofertas. Alguns relatórios podem ser executados durante o desenvolvimento da campanha como parte de seu processo de planejamento. Outros relatórios mostram os resultados da campanha, para que você possa analisar e realizar ajuste fino nas suas ofertas e estratégia de campanha.

Antes de Iniciar

Antes de executar uma campanha, use os relatórios da célula de fluxograma IBM Campaign para analisar suas seleções. Para usar os relatórios da célula, abra um fluxograma no modo de Edição e clique no link **Relatórios** no início da página. Para obter informações adicionais, consulte "Usando relatórios durante o desenvolvimento do fluxograma" na página 243.

Sobre Esta Tarefa

Os relatórios IBM Campaign fornecem informações detalhadas sobre ofertas, segmentos e campanhas. Ao visualizar, é possível analisar as ofertas de campanha, taxas de resposta, renda, lucro por respondente e outros dados para calcular seu total e renda incremental, lucro e ROI.

Procedimento

1. Para analisar uma campanha, oferta ou segmento individual, use a guia **Análise**:

a. Abra o menu **Campanha** e escolha **Campanhas**, **Ofertas** ou **Segmentos**.
b. Clique no nome de uma campanha, oferta ou segmento.
c. Clique na guia **Análise**.
d. Selecione um relatório na lista **Tipo de Relatório** na parte superior direita da página. O relatório é exibido na mesma janela.

2. Para analisar os resultados de diversas campanhas, ofertas, células ou segmentos, use a página **Analítica de campanha**:
   a. Selecione **Análise > Analítica da Campanha**.
   b. Clique em uma das pastas de relatórios.
   c. Clique em um link de relatório.

      Se ele permitir a filtragem, a janela Parâmetro do Relatório será aberta.
   d. Selecione um ou mais objetos nos quais filtrar o relatório. Use **Ctrl+clique** para selecionar diversos objetos. Suas permissões determinam quais objetos aparecem.
   e. Clique em **Gerar o Relatório**.

      O relatório é exibido na mesma janela. A data e a hora de geração do relatório são exibidas na parte inferior da página. Se o relatório se estender por mais de uma página, use os controles fornecidos para mover para a parte superior ou inferior do relatório ou a página para cima e para baixo.

Resultados

A barra de ferramentas Relatórios é exibida para os relatórios gerados pelo Cognos. Ela não está disponível para os relatórios de calendário ou segmento ou para os relatórios da célula de fluxograma.

É possível fazer com que a barra de ferramentas Relatórios execute 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 a partir da lista. O ícone muda para indicar a opção de visualização selecionada.

  Nota: Nem todos os relatórios podem ser visualizados em todos os formatos. Por exemplo, os relatórios que usam diversas consultas não podem ser visualizados em formato CSV ou XML.

  – **Visualizar em Formato HTML**: Após a página ser atualizada, será possível usar os controles de Relatório para navegar pelo relatório, se o relatório se estender por mais de uma página.
  – **Visualizar em Formato PDF**: É possível salvar ou imprimir o relatório usando os controles do leitor de PDF.
  – **Opções de Visualização no Excel**: É possível visualizar o relatório como uma única página no formato do Excel. Para visualizar o relatório sem salvá-lo, clique em **Abrir**. Para salvar o relatório, clique em **Salvar** e siga os prompts.

– **Visualizar em Formato CSV**: Para visualizar o relatório como um arquivo de valores separados por vírgula, escolha **Visualizar em Formato CSV** nas **Opções de Visualização no Excel**. 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** e, em seguida, insira um nome quando solicitado. Por padrão, o arquivo é salvo como um arquivo .xls.
– **Visualizar em Formato XML**: O relatório é exibido como XML na mesma janela.

Conceitos relacionados:

Capítulo 13, "Visão Geral de Relatórios do IBM Campaign", na página 243

Referências relacionadas:

"Lista de Relatórios do IBM Campaign"

Lista de Relatórios do IBM Campaign

Os relatórios do IBM Campaign são destinados a ajudar a projetar campanhas de marketing eficientes e analisar os resultados da campanha.

Relatórios Padrão

Os administradores e designers do Campaign usam os seguintes relatórios para planejar e analisar campanhas.

Tabela 14. Relatórios Padrão para o Desenvolvimento da Campanha

Relatório	Descrição	Como Acessar a
Análise da tabela de referência cruzada do segmento	Os administradores do Campaign usam esse relatório para fazer drill down nas células e criar um processo de seleção para uso em um fluxograma de campanha ou de sessão. Esse relatório calcula informações detalhadas sobre quaisquer duas dimensões em um cubo e exibe os resultados em formato tabular. Apenas os segmentos estratégicos ou células que fizerem parte de um cubo pode ser analisados neste relatório.	Use a guia **Análise** da Campanha.
Análise do perfil do segmento	Os administradores do Campaign usam esse relatório para criar segmentos estratégicos e construir cubos para uso em diversas campanhas. Este relatório calcula e exibe a contagem para as dimensões de um segmento estratégico. As informações são exibidas nas visualizações tabulares e gráficas. Apenas os segmentos estratégicos que fizerem parte de um cubo poderão ser analisados neste relatório.	Use a guia **Análise** da Campanha.
Resumo do Status do Fluxograma da Campanha	Os designers do Campaign usam este relatório após realizar uma execução de teste ou de produção para determinar se ocorreu algum erro na execução do fluxograma.	Use a guia **Análise** da Campanha.
Calendário de campanhas	Os designers do Campaign usam os relatórios de calendário quando planejar e executar as campanhas. Esses relatórios exibem campanhas e ofertas em um calendário com base nas Datas Efetivas e de Expiração definidas na campanha. As setas duplas indicam as datas de início (>>) e de encerramento (<<) de uma campanha.	Escolha **Analítica > Analítica do Campaign** .

Relatórios de Células do Fluxograma

Use os relatórios de células do fluxograma quando projetar fluxogramas de campanha para ajudar a identificar os destinos desejados de uma campanha de marketing. Uma célula é uma lista de identificadores que um processo de manipulação de dados (Seleção, Mesclagem, Segmentação, Amostragem, Público ou Extração) gera como saída. Para acessar os relatórios de célula, clique no ícone **Relatórios** ao editar um fluxograma.

Tabela 15. Relatórios de Células do Fluxograma da Campanha

Relatório	Descrição
Lista de células	Exibe informações sobre todas as células que estiverem no fluxograma atual. Cada célula representa um possível grupo de alvos. Para obter mais informações: Consulte “Exibindo Informações sobre Todas as Células em um Fluxograma (Relatório Lista de Células)” na página 39.
Perfil variável de célula	Exibe informações demográficas para identificar possíveis alvos para sua campanha. É possível exibir dados para uma variável de uma célula. Por exemplo, é possível exibir os limites de idade de clientes com cartões de crédito gold. Para obter mais informações: Consulte “Criando o Perfil de uma Característica de uma Célula (Relatório Perfil de Variável da Célula)” na página 40.
Tabela de referência cruzada variável da célula	Exibe informações demográficas para identificar possíveis alvos para sua campanha. É possível exibir dados para duas variáveis de uma célula. Por exemplo, usando Idade e Quantia para a célula de cartões de crédito "Gold", é possível identificar visualmente quais grupos de idade gastaram mais dinheiro. Para obter mais informações: Consulte “Criando o Perfil de Duas Características de uma Célula Simultaneamente (Relatório Crosstab de Variável de Célula)” na página 41.
Conteúdo da Célula	Exibe detalhes sobre os registros em uma célula. Por exemplo, é possível ver endereços de email, números de telefone e outros dados demográficos de cada cliente em uma célula. Use esse relatório para verificar os resultados de execuções e confirmar que você está selecionando o conjunto de contatos desejado. Para obter mais informações: Consulte “Exibindo o Conteúdo das Células (Relatório de Conteúdo da Célula)” na página 42.
Cascata de célula	Analise a exibição em cascata de membros do público conforme as células são processados, a fim de poder refinar suas seleções e identificar possíveis erros. Por exemplo, é possível ver quantos IDs são inicialmente selecionados e, em seguida, ver o que acontece quando você utiliza um processo de Mesclagem para excluir aqueles que optam por não participar. Para obter mais informações: Consulte “Analisando Célula em Cascata nos Processos de Recebimento de Dados (Relatório Células em Cascata)” na página 42.

Relatórios do Cognos

Os relatórios do Cognos são fornecidos com oIBM Campaign Reports Pack. Use os relatórios do Cognos para planejar, ajustar e analisar as campanhas. Esses relatórios são exemplos que podem ser customizados para seu próprio uso. Para acessar esses relatórios, você deverá integrar o IBM Campaign ao IBM Cognos. Para obter instruções, consulte o *Guia de Instalação e Configuração do IBM EMM Reports* .

Tabela 16. Relatórios do Cognos

Relatório	Descrição	Como acessar
Resumo da campanha	Os designers do Campaign usam este relatório ao criar e executar campanhas. Esse relatório exibe informações sobre 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. Para obter mais informações: Consulte as *Especificações de Relatório do IBM Campaign* fornecidas com o pacote de relatórios.	Escolha **Analítica > Analítica do Campaign** .
Listagens de campanhas da oferta	Os designers do Campaign usam este relatório ao planejar ofertas ou criar e executar campanhas. Este relatório mostra quais ofertas foram fornecidas com várias campanhas; as campanhas listadas são agrupadas por ofertas. Ele lista o código da campanha, iniciativa, as datas de início e encerramento e a data da última execução. Para obter mais informações: Consulte as *Especificações de Relatório do IBM Campaign* fornecidas com o pacote de relatórios.	Escolha **Analítica > Analítica do Campaign** .
Relatórios de Desempenho	Os designers e gerentes de marketing do Campaign usam o relatório Resumo Financeiro de Oferta "What If" ao planejar as ofertas e campanhas. Eles utilizam os outros relatórios de desempenho após implementar uma campanha e obter os dados de resposta. Esses relatórios analisam os resultados da campanha ao consultar dados de contato e de resposta nas campanhas, ofertas, células ou segmentos. Para obter mais informações: Consulte “Relatórios de Desempenho para o IBM Campaign”.	Escolha **Analítica > Analítica do Campaign** > **Relatórios de Desempenho** para analisar os resultados em uma ou mais campanhas, ofertas, células ou segmentos. Para analisar os resultados de uma campanha específica, abra a guia **Análise** da campanha ou oferta.

Conceitos relacionados:

Capítulo 13, “Visão Geral de Relatórios do IBM Campaign”, na página 243

Tarefas relacionadas:

“Usando relatórios para analisar campanhas e ofertas” na página 244

“Usando relatórios durante o desenvolvimento do fluxograma” na página 243

Relatórios de Desempenho para o IBM Campaign

Relatórios de desempenho são fornecidos com o Pacote de Relatórios do IBM Campaign. Os relatórios de desempenho são relatórios de exemplo que você pode modificar para analisar dados de contato e de resposta entre uma ou mais campanhas, ofertas, células ou segmentos.

Para utilizar esses relatórios, você deverá integrar o IBM Campaign ao IBM Cognos. Para obter mais informações, consulte:

- *Guia de Instalação e Configuração de Relatórios do IBM EMM*.

- *Especificações de Relatório do IBM Campaign* , que é um arquivo compactado com o pacote de relatórios. A especificação fornece exemplos de saída dos relatórios de desempenho.

Os relatórios de desempenho estão disponíveis nas seguintes maneiras:

- Na guia **Análise** de uma campanha ou oferta.
- Ao escolher **Analítica > Analítica do Campaign** > **Relatórios de Desempenho** para analisar os resultados em uma ou mais campanhas, ofertas, células ou segmentos.

Utilize o relatório Resumo Financeiro de Oferta "What-if" quando planejar ofertas e campanhas. Use os outros relatórios de desempenho após implementar uma campanha e obter dados de resposta.

Tabela 17. Relatórios de Desempenho

Relatório	Descrição
Resumo Financeiro da Oferta "What If"	Esse relatório 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 0,25%, o relatório retornará dados de desempenho para seis cenários com taxas de resposta que variam entre 2% e 3,25%. Opcionalmente, é possível alterar os parâmetros nesse relatório, como custo por contato, custo fixo de cumprimento de oferta e renda por resposta.
Extensão de Resposta de Oferta Detalhada da Campanha	O relatório Quebra de Respostas de Ofertas Detalhada da Campanha fornece dados de desempenho da campanha para tipos de resposta da oferta. Ele lista todas as ofertas que estiverem associadas a uma campanha e indica o número de respostas para cada tipo de resposta entre todos os canais. Se a integração da oferta do eMessage estiver configurada, esse relatório incluirá informações sobre o tipo de resposta Clique de Link do eMessage. A Página de Entrada e a Mensagem de Resposta SMS não são suportadas atualmente. As colunas que existem para os tipos de resposta não são preenchidas pelo processo ETL neste momento.
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. Isso também inclui levantamento de informações do grupo de controle, que mostra o aumento na resposta em relação ao 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. Isso também inclui levantamento opcional de informações do grupo de controle, que mostra o aumento na resposta em relação ao grupo de controle.

Tabela 17. Relatórios de Desempenho (continuação)

Relatório	Descrição
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. Isso também inclui levantamento opcional de informações do grupo de controle, que mostra o aumento na resposta em relação ao 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. Isso também inclui levantamento de informações do grupo de controle, que mostra o aumento na resposta em relação ao 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. Isso também inclui levantamento opcional de informações do grupo de controle, que mostra o aumento na resposta em relação ao 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. Isso também inclui levantamento opcional de informações do grupo de controle, que mostra o aumento na resposta em relação ao 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. Isso também inclui levantamento de informações do grupo de controle, que mostra o aumento na resposta em relação ao 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. Isso também inclui levantamento de informações do grupo de controle, que mostra o aumento na resposta em relação ao 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. Isso também inclui levantamento de informações do grupo de controle, que mostra o aumento na resposta em relação ao grupo de controle.

Tabela 17. Relatórios de Desempenho (continuação)

Relatório	Descrição
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. Isso também inclui levantamento opcional de informações do grupo de controle, que mostra o aumento na resposta em relação ao 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. Isso também inclui levantamento de informações do grupo de controle, que mostra o aumento na resposta em relação ao 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. Isso também inclui levantamento de informações do grupo de controle, que mostra o aumento na resposta em relação ao grupo de controle.

Conceitos relacionados:

"Como Rastrear Respostas para uma Campanha" na página 198

"O Processo de Resposta" na página 114

"Respostas Diretas" na página 204

"Métodos de Atribuição" na página 207

Tarefas relacionadas:

"Atualizando o Histórico de Respostas" na página 115

Portlets de Relatório do IBM Cognos para Campaign

Os portlets de relatório do IBM Cognos são fornecidos com o pacote de relatórios do Campaign. Utilize os portlets relatório para analisar as taxas de resposta e a Efetividade da Campanha.

É possível ativar e, em seguida, incluir portlets de painel predefinidos em qualquer painel que você criar. Para gerenciar seus painéis e incluir portlets neles, clique em **Painel > Criar Painel**.

Tabela 18. Portlets de Relatório do IBM Cognos para 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 até o momento 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 que foram 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 ofertas ativas criadas ou atualizadas pelo usuário que visualiza o relatório, divididas por status.

Portlets de Lista do Campaign

Os portlets da lista padrão do Campaign estão disponíveis para uso em painéis, mesmo se o pacote de relatórios para o Campaign não estiver instalado.

Tabela 19. Portlets de Lista do Campaign

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.

Enviando Relatórios por Email

Se seu servidor SMTP estiver configurado para trabalhar com o Cognos, será possível enviar um relatório por email diretamente a partir do Campaign.

Antes de Iniciar

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.

Procedimento

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. Você verá a página **Configurar a opções de email**, em que você especifica os destinatários e o texto de mensagem opcional.

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.

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.

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

Alguns caracteres especiais não são suportados em nenhum nome de objeto do IBM Campaign. Além disso, alguns objetos possuem restrições de nomenclatura específicas.

Nota: Se transmitir 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.

Conceitos relacionados:

"Visão Geral da Área de Trabalho do Fluxograma" na página 25

Tarefas relacionadas:

"Criando fluxogramas" na página 28

Referências relacionadas:

"Lista de Processos do Campaign" na página 49

Caracteres Especiais Não Suportados

Os seguintes caracteres especiais não são suportados nos nomes de campanhas, fluxogramas, pastas, ofertas, listas de ofertas, segmentos ou 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
Guia	Guia

Objetos Sem Restrições de Nomenclatura

Os seguintes objetos no Campaign não possuem restrições para caracteres usados em seus nomes:

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

- níveis de público (nomes de *campos* de nível de público com restrições de nomenclatura)
- nomes de *exibição* de atributos customizados (nomes *internos* de atributos customizados possuem restrições de nomenclatura)
- modelos de ofertas

Objetos com Restrições de Nomenclatura Específicas

Os seguintes objetos no Campaign possuem restrições específicas em seus nomes:

- Nomes *internos* de 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 209.

Apêndice B. 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.

Antes de Iniciar

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

Sobre Esta Tarefa

Execute esta tarefa para compactar os arquivos de dados do fluxograma para que possa enviá-los ao Suporte Técnico do IBM. É possível especificar quais itens incluir e indicar os intervalos de data para limitar os dados. Os dados são gravados na pasta escolhida e o conteúdo pode ser compactado e enviado ao Suporte Técnico do IBM.

Procedimento

1. Abra um fluxograma no modo de **Edição**.
2. Selecione **Admin** > **Coletar dados do fluxograma**.
3. Na janela Criar pacote de dados para resolução de problemas, 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.
4. Clique em **Procurar** e selecione a pasta na qual o pacote de dados será salvo.
5. Selecione os itens que você deseja incluir no pacote ou marque **Selecionar itens padrão** para selecionar todos os dados normalmente necessários. Alguns itens, quando selecionados, podem permitir que as informações adicionais sejam inseridas.

   Para obter informações adicionais, consulte “Opções para empacotamento de dados do fluxograma” na página 258.
6. Clique em **OK** para criar o pacote.
7. Envie o pacote de dados para o Suporte técnico IBM por email ou use o método recomendado pelo seu representante de suporte. O Suporte técnico IBM aceita os dados descompactados (o subdiretório de pacote inteiro), mas é possível opcionalmente compactar, criptografar e empacotar os arquivos em um único arquivo antes de enviá-los.

Resultados

Além dos itens de dados que você seleciona, o Campaign 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 que você incluiu no pacote

© Copyright IBM Corp. 1998, 2013

- Nome e ID da Campanha
- Nome do fluxograma e ID

Opções para empacotamento de dados do fluxograma

Selecione **Admin** > **Coletar dados do fluxograma** para compactar os arquivos do fluxograma para enviar ao Suporte técnico IBM . Quando solicitado, especifique as opções descritas neste tópico.

Tabela 21. 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 de fluxogramas, incluindo todos os itens listados com exceção dos arquivos de log e conteúdo da tabela de usuários e tabela de histórico de contato.	
Fluxograma	O arquivo `.ses` de fluxograma.	**Incluir resultados de execução?** Opcionalmente inclua ou exclua os arquivos de dados de tempo de execução, também chamados 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.	
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.	

Tabela 21. Opções para empacotamento de dados do fluxograma (continuação)

Item	Descrição do que está incluído	Especificações adicionais que podem ser definidas
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 de `UA_TargetCells` para a planilha da célula de destino inteira. 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 histórico de contato detalhado para cada nível de público.	Para cada conjunto selecionado, o pacote incluirá o histórico de contato e os registros de histórico de contato 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 histórico de contato.

Tabela 21. 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 histórico de respostas para todos os níveis de público.	Para cada tabela selecionada, o pacote incluirá os registros de histórico 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 histórico 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 do fluxograma a serem incluídas. 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.	Selecione os dados do segmento para cada segmento estratégico do fluxograma que desejar incluir.
+ 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.

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