

# **Unica Journey Version 12.1 Releaseinformationen**



# Contents

<b>Chapter 1. Systemanforderungen und Kompatibilität.....</b>	<b>1</b>
<b>Chapter 2. Über das Produkt.....</b>	<b>5</b>
<b>Chapter 3. Bekannte Probleme.....</b>	<b>8</b>
<b>Chapter 4. Bevor Sie mit dem technischen Support von HCL Kontakt aufnehmen.....</b>	<b>11</b>

# Chapter 1. Systemanforderungen und Kompatibilität

Unica Journey ist Teil der Unica-Produktsuite. Unica Journey Version 12.0 erfordert Unica Platform 12.0.

## **Vollständige Informationen zu Systemanforderungen und Kompatibilität**

Eine Liste der Unica-Produktversionen, die mit Unica Journey kompatibel sind, sowie eine Liste der Anforderungen anderer Anbieter für dieses Produkt finden Sie im Dokument *Empfohlene Softwareumgebungen und Systemmindestvoraussetzungen*.

Sie können dieses Dokument auch aufrufen, indem Sie **Hilfe > Produktdokumentation** auswählen, wenn Sie bei Unica angemeldet sind.

## **Voraussetzungen für die Verwendung von Unica Journey**

Bestätigen Sie, dass Ihre Umgebung die folgenden Voraussetzungen erfüllt, bevor Sie mit der Verwendung von Unica Journey beginnen.

- Verwenden Sie für eine verbesserte Benutzererfahrung einen Bildschirm mit einer Größe von mindestens 21 Zoll.
- Legen Sie für eine verbesserte Benutzererfahrung die Bildschirmauflösung auf 1600 x 900 fest. Geringere Auflösungen können dazu führen, dass einige Informationen nicht ordnungsgemäß angezeigt werden. Wenn Sie eine geringere Auflösung verwenden, maximieren Sie das Browserfenster, um zusätzlichen Inhalt anzuzeigen.
- Eine Maus eignet sich am besten für die Navigation in der Benutzerschnittstelle.
- Verwenden Sie nicht die Steuerelemente des Browsers zum Navigieren. Vermeiden Sie es zum Beispiel, die Schaltflächen "Zurück" und "Vor" zu verwenden. Verwenden Sie stattdessen die Steuerelemente der Benutzerschnittstelle.
- Wenn ein Popup-Blocker (Werbeblocker) auf der Clientmaschine installiert ist, funktioniert Unica Journey möglicherweise nicht ordnungsgemäß. Inaktivieren Sie die Popup-Blocker-Software, während Sie Unica Journey ausführen, um optimale Ergebnisse zu erzielen.

- Stellen Sie sicher, dass die technische Umgebung die Systemmindestvoraussetzungen und die unterstützten Plattformen erfüllt. Weitere Informationen finden Sie unter *Empfohlene Softwareumgebungen und Systemmindestvoraussetzungen*.
- Es müssen der richtige Browser und die richtigen Versionen verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter *Empfohlene Softwareumgebungen und Systemmindestvoraussetzungen*.
- Löschen Sie den Browser-Cache nach der Installation. Das ist nur einmal erforderlich, nachdem die Anwendung aktualisiert wurde.

**⚠ Important:** Verwenden Sie keine andere Methode, um Mehrfachsitzen zu öffnen. Öffnen Sie beispielsweise keine neue Registerkarte, öffnen Sie keine neue Browsersitzung im Menü Start oder über ein Desktopsymbol und verwenden Sie nicht die Option **Datei > Neues Fenster** in Microsoft Internet Explorer. Diese Methoden können Informationen, die in der Anwendung angezeigt werden, beschädigen.

## Roadmap für Dokumentation zu Unica Journey

Unica Journey stellt eine Dokumentation bereit, mit der Benutzer wie Marketierer, Administratoren und Entwickler die Produktfunktionalität in die Hand nehmen können.

**Table 1. Installation und Aktualisierung**

Task	Dokumentation
Informieren Sie sich über die neuen Features im Produkt.	Für das erste Release stehen alle neuen Features im <i>Unica Journey Benutzerhandbuch</i> zur Verfügung.
Informationen zu bekannten Problemen und Einschränkungen	<i>Unica Journey Releaseinformationen</i>
Informationen zu den Strukturen der Unica Journey-Systemtabellen	<i>Unica Journey Systemschema</i>
Installation und Konfiguration Unica Journey	<i>Unica Journey Installation Guide</i>

**Table 2. Installieren und konfigurieren Unica Link**

Task	Dokumentation
Installation und Konfiguration Unica Link	<i>Unica Link Installation Guide</i>

<b>Task</b>	<b>Dokumentation</b>
Unica LinkConnector App für Journey installieren	<i>Unica Link Installation Guide</i>
Installieren des Unica Link Verbinders – MailChimp	<i>Unica Link Benutzerhandbuch für MailChimp Verbinder</i>
Installieren des Unica Link Verbinders – Mandrill	<i>Unica Link Benutzerhandbuch für Mandrill Verbinder</i>
Installieren des Unica Link Verbinders – Twilio	<i>Unica Link Handbuch für Twilio Verbinder</i>
Installieren des Unica Link Connectors – Salesforce	<i>Unica Link Salesforce Verbinder Benutzerhandbuch</i>

**Table 3. Integration von Unica Campaign in andere HCL Produkte**

<b>Task</b>	<b>Dokumentation</b>
Integration von Unica Campaign und Unica Journey	<i>Unica Campaign Administrationshandbuch und Unica Campaign Benutzerhandbuch</i>
Integration von Unica Campaign und Unica Interact	<i>Unica Interact Administrationshandbuch</i>
Integration von Unica Deliver in Unica Journey	<i>Unica Journey Benutzerhandbuch</i>

**Table 4. Hilfe anfordern**

<b>Task</b>	<b>Dokumentation</b>
Dokumentation zu Unica Journey	Sie können die Unica Journey Produktdokumentation erhalten, während Sie in <b>Hilfe &gt; Produktdokumentation</b> angemeldet sind.

## **Unica Journey bei Installation mit anderen Unica-Suite-Produkten**

Bevor Sie mit der Installation von Unica Journey beginnen, können Sie in den nachfolgenden Abschnitten auf die Planung der Journey Installation verweisen.

## **Unica Journey Zustellungs-Engines für E-Mail**

Unica Journey unterstützt Unica Deliver und Unica Link für die Bereitstellung von Mails. Sie können eine beliebige dieser-Integration entsprechend Ihren Anforderungen verwenden. Weitere Informationen zu dieser Integration finden Sie im Abschnitt "Dokumentzuordnung".

## **Unica Journey Stapelunterstützung**

Die Produktunterstützung für die Unica Suite für Drittanbieter, wie Datenbanken, das Betriebssystem, Anwendungsserver usw., ist nicht genau dieselbe Unterstützung wie mit Unica Journey. Bitte konsultieren Sie das Handbuch Empfohlene Softwareumgebungen und Mindestsystemvoraussetzungen.

Wenn z. B. Ihre vorhandenen Unica Produkte auf einem Stapel installiert sind wie unten beschrieben:

- Betriebssystem - AIX 7.1
- Anwendungsserver - WebSphere
- Datenbank - DB2

Sie können Unica Journey in unterstützten Umgebungsbedingungen installieren, wie in Empfohlene Softwareumgebung und Mindestsystemvoraussetzungen angegeben, und es wäre mit den vorhandenen Unica Produkten kompatibel.

## **Upgrade von Unica Produkten und Installieren von Journey**

Wenn Sie ein Upgrade von Unica der älteren Produktversion auf 12.1 durchführen, können Sie Ihr Upgrade durchführen und dann Unica Journey 12.1 installieren.

# Chapter 2. Über das Produkt

## Übersicht

Unica Journey ist eine zielbasierte Steuerungslösung zum Basteln, Ausführen und Visualisieren kontextorientierter, personalisierter und mehrstufiger Kundenerlebnisse.

Marketiers können Unica Journey verwenden, um:

- Ziele für Kundenerfahrung zu definieren
- Journeys in Echtzeit problemlos anpassen, um sie zu schaffen
- Gesamte Kunden-Journeys über Kanal/Touchpoints und Ereignisse hinweg mit einer schlanken und intuitiven Journey-Leinwand abzugleichen und zu visualisieren

Kunden-Journeys sind vollständig automatisiert und werden mit jedem Schritt des Markeneinsatzes Ihres Kunden synchronisiert. Verwenden Sie die Echtzeiteinsichten in Journey, um das Kundenverhalten mit Einsichten zu verstehen, die Dinge so widerspiegeln, wie sie auf ihrer Journey passieren.

Unica Journey kann Unica Link und Unica Deliver als Ausführungs-Engines verwenden.

Unica Deliver unterstützt nur E-Mail-Benachrichtigungen in der Integration mit Unica Journey.

Unica Link unterstützt die Integration von Zustellkanälen für E-Mail-, SMS und CRM-Systeme.

Mit den Unica Link folgenden Referenzverbindern sind zertifiziert:

- MailChimp – für E-Mails
- Mandrill – für E-Mails
- Twilio – für SMS
- Salesforce – für CRM

Die Integration mit Unica Link ermöglicht es Journey, mit beliebigen dritten Anbietern ausschließlich für E-Mail-, SMS- und CRM-Ausführungen zu integrieren.

Unica Journey verfügt außerdem über flexible Datendefinitionen und Eintragsquellen für die Erweiterung der Kunden-Journey durch kontextbezogene Daten und Ereignisse von mehreren Touchpoints und in verschiedenen Formattypen (Datei, API usw.).

## Funktionen

- **Zielgesteuerte Erfahrungen:** Definieren Sie Ziele für Ihre Kundenerfahrung und passen Sie Ihre Journeys in Echtzeit an, um sie zu erreichen.
- **Orchestrierungsleinwand:** Erstellen und visualisieren Sie Ihre gesamten Kunden Journey über Kanäle/Touchpoints und Ereignisse mit einer schlanken und intuitiven Journey-Leinwand.
- **Stets aktives Engagement:** Komplett automatisierte Ausführung, die mit jedem Schritt des Markeneinsatzes Ihres Kunden synchronisiert wird.
- **Echtzeitansichten:** Verstehen Sie Ihr Kundenverhalten mit Einsichten, die Dinge so widerspiegeln, wie auf in ihren Journeys passieren.
- **Auswahl der Touchpoints:** Verarbeiten Sie direkt die nativen Touchpoints für digitale Kanäle oder erstellen Sie einen angepassten TouchPoint und orchestrieren Sie nahtlos die Journey in Ihrem Ökosystem.
- **Dynamisches Datenframework:** Flexible Datendefinition und Eintragsquellen zum Erweitern der Kunden-Journey mit kontextbezogenen Daten und Ereignissen aus mehreren Touchpoints und in verschiedenen Formattypen (Datei, API, Landing-Seiten usw.)

## Vorteile

- **Verstärkte Markenbindung:** Stärken Sie Ihre Marke folgendermaßen mit gezielten und automatisierten Journeys, die Kunden erfassen, pflegen, konvertieren und binden.
- **Verstärkeltes Omnikanal-Engagement:** Erzielen Sie ein konsistentes Kundenerlebnis über Kanäle hinweg, in denen die native Integration für abgehende (Unica Campaign) und eingehende Engagements (Unica Interact , Unica Discover und Unica Deliver) verwendet wird.
- **Verkürzen Sie Ihren Kundenkonvertierungszyklus:** Seien Sie einen Schritt voraus und bringen Sie Ihren Kunden zu seinen Zielen mit rechtzeitigen nächstbesten Aktionen.



- **Reagieren Sie auf den Moment:** Sie werden keine Möglichkeit verpassen, zu erfahren, wo sich Ihr Kunde auf seiner Reise befindet, und ihn mit der entsprechenden Erfahrung begeistern.
- **Verringern Sie Ihre Marketing-TCO:** Reduzieren Sie Ihre Marketing-TCO mit automatisierten Strömen und Plug-und-Play-Integration in ihr MarTech-Ökosystem über ein offenes und flexibles Framework, das von Unica Link angetrieben wird.

Weitere Informationen zu den verfügbaren Fähigkeiten finden Sie im Unica JourneyBenutzerhandbuch.

# Chapter 3. Bekannte Probleme

In der folgenden Tabelle finden Sie eine Auflistung der bekannten Einschränkungen in Unica Journey 12.1:

Defekt-ID	Bekanntes Problem
HMA-312568	Unica Journey und Unica Link Anwendungs-URLs sollten denselben Domännennamen aufweisen. Anwendungen von Unica Journey und Unica Link, die auf verschiedenen Domänen bereitgestellt werden, funktionieren nicht.
HMA-312416	Die Leinwand bewegt sich immer nach rechts unten, wenn Spalten (Entscheidung, Engagement) gezogen und auf Leinwand abgelegt werden.
HMA-312391	Es sind keine Nutzungsinformationen für <code>JourneyEncryptionUtility</code> verfügbar und müssen mithilfe von <code>dos2unix</code> in UNIX-Kompatibilitätsstufe konvertiert werden.
HMA-312365	Die längere Beschreibung wird nicht vollständig angezeigt, wenn Sie über eine Eintragsquelle, Datendefinition oder Journey auf ihren Listenseiten fahren.
HMA-312214	Unterstrich wird nicht unterstützt und enthält den Bediener in der Entscheidungsspaltung.
HMA-312164	Für das auf Datum basierende Ziel, das in der Warnnachricht angezeigt wird, sollte das Datumsformat in der Warnung identisch sein.
HMA-312140	Wird in der Anzahl der Journey in Abständen nicht definiert.
HMA-312105	Wenn der Unica Platform Anmeldetyp auf IBM Security Access Manager gesetzt ist, sollte sich der Benutzer aus Journey bei Unica Platform anmelden. Eine direkte Anmeldung an Unica Journey wird nicht unterstützt.
HMA-312082	Ungültige, in der Eintragsquelle übergebene Daten werden falsch verarbeitet. Journey schränkt diese Daten nicht ein, der Benutzer

Defekt-ID	Bekanntes Problem
	müsste ein gültiges Datum im Format senden, wie es in der Datendefinition angegeben ist.
HMA-312023	Benutzer kann keine Eintragsquelle, Unica Journey und Datendefinitionen mit nicht englischen Zeichen suchen.
HMA-311993	Bei Entscheidungsspaltung – wird das Datum der Abspaltung ohne Übereinstimmung mit dem Jahresdatumsformat verarbeitet. Sie müssen das Datum in korrektem Format eingeben, wie in der Datendefinition angegeben.
HMA-311812	Das Hochladen der Datei in die Eintragsquelle, während der Service oder die-Engine von Kafka den Wert einer falschen Datenverarbeitung in Journey hat.
HMA-311445	Der Benutzer müsste die Zeichen eingeben, die für die Themennamen von Kafka unterstützt werden. Alle ungültigen Zeichen, die für Kafka-Themennamen nicht unterstützt werden, führen zu einem falschen Verhalten beim Veröffentlichen des Touchpoints.
HMA-311066	Das Löschen oder Bereinigen von Kafka-Themen, die durch Publish Control erstellt wurden, ist nicht verfügbar. Das manuelle Löschen dieser Themen kann das System in einem inkonsistenten Zustand führen.
HMA-310794	Auch wenn der Benutzer beim Konfigurieren eines TouchPoint auf Abbrechen klickt und die Journey wieder von der Listenseite öffnet, wird der TouchPoint als konfiguriert angezeigt.
HMA-310709	Journey Anwendung und Unica Platform kann nicht in einer einzelnen Instanz von Tomcat ausgeführt werden. Unica Platform muss laufen, um die Anwendung Journey zu starten.
HMA-310351 / UL-171	Wenn der Benutzer beim Nutzen einer MailChimp-Verbindung die benutzerdefinierten Tags verwendet, wird er nur den Kontakten zugeordnet und es werden keine systemdefinierten Tags auf die Kontakte in MailChimp angewendet.

<b>Defekt-ID</b>	<b>Bekanntes Problem</b>
HMA - 310348 / UL-184	Während der Verwendung der MailChimp-Verbindung werden Daten, die in MailChimp Contact hochgeladen wurden, nicht erneut von der Journey Anwendung aktualisiert.
Nicht zutreffend	Die Unica Deliver Integration mit Unica Journey wird nur mit Kafka unterstützt und verfügt über keinen Authentifizierungsmechanismus.
nicht zutreffend	Die Anwendungs-URLs für Unica Journey und Unica Link sollten denselben Domännennamen haben. Anwendungen, von Unica Journey und Unica Link, die auf verschiedenen Domänen bereitgestellt werden, funktionieren nicht.
HMA -312560	Link Schnittstelle (Berührungspunkte) und Details zur Verbindungsliste werden nur auf Englisch angezeigt.
HMA -312266	Journey Installationsprogramm unterstützt nicht die Installation im unbeaufsichtigten Modus.
HMA -315161	Browser stürzt ab - Datei mit einer Größe von ca. 1,6 GB kann nicht hochgeladen werden
HMA - 316262	Der Benutzer kann im Falle einer angehaltenen Journey kein signifikantes Feld für die verwendete Datendefinition hinzufügen.
HMA - 316264	Die Journey wird nach Erreichen des kontaktbasierten Ziels nicht abgeschlossen, wenn Journey angehalten und veröffentlicht wird.

# Chapter 4. Bevor Sie mit dem technischen Support von HCL Kontakt aufnehmen

Sollte sich ein Problem nicht mithilfe der Dokumentation beheben lassen, können sich die für den Support zuständigen Kontaktpersonen Ihres Unternehmens telefonisch an den technischen Support von HCL wenden. Halten Sie sich an diese Empfehlungen, um sicherzustellen, dass Ihr Problem effizient und erfolgreich gelöst werden kann.

Wenn Sie wissen möchten, wer die für den Support zuständige Kontaktperson Ihres Unternehmens ist, wenden Sie sich an Ihren HCL-Administrator.

## Zusammenzustellende Informationen

Halten Sie folgende Informationen bereit, wenn Sie sich an den technischen Support von HCL wenden:

- Kurze Beschreibung der Art Ihres Problems
- Detaillierte Fehlermeldungen, die beim Auftreten des Problems angezeigt werden.
- Schritte zum Reproduzieren des Problems
- Entsprechende Protokolldateien, Sitzungsdateien, Konfigurationsdateien und Daten
- Informationen zu Ihrer Produkt- und Systemumgebung, die Sie entsprechend der Beschreibung unter "Systeminformationen" abrufen können.

## Systeminformationen

Bei Ihrem Anruf beim technischen Support von HCL werden Sie um verschiedene Informationen gebeten.

Sofern das Problem eine Anmeldung nicht verhindert, finden Sie einen Großteil der benötigten Daten auf der Seite **Info**, die Informationen zu den installierten HCL-Anwendungen bereitstellt.

Der Zugriff auf die Seite **Info** erfolgt durch Auswahl von **Hilfe > Info**. Wenn der Zugriff auf die Seite **Info** nicht möglich ist, sollten Sie nach der Datei `version.txt` suchen, die sich im Installationsverzeichnis der Anwendung befindet.

## **Kontaktinformationen für den technischen Support von HCL**

Wenn Sie sich an den technischen Support von HCL wenden möchten, finden Sie weitere Informationen auf der Website des HCL-technischen Supports:

<https://www.hcltech.com/products-and-platforms/contact-support>