

Unica Journey

12.1 - Notes sur l'édition



Contents

Chapter 1. Configuration système requise et compatibilité.....	1
Chapter 2. A propos du produit.....	5
Chapter 3. Problèmes connus.....	8
Chapter 4. Avant de contacter le support technique d'HCL.....	11

Chapter 1. Configuration système requise et compatibilité

Unica Journey fait partie de la suite de produits Unica. Unica Journey version 12.1 requiert Unica Platform version 12.1.

Où trouver des informations complètes sur la configuration système requise et la compatibilité

Pour obtenir une liste des versions du produit Unica compatibles avec Unica Journey et une liste des conditions requises relatives aux produits tiers pour ce produit, voir le document intitulé *Environnements logiciels recommandés et configuration système minimale requise*.

Vous pouvez également consulter ce document en sélectionnant **Aide > Documentation** sur le produit lorsque vous êtes connecté à Unica.

Conditions d'utilisation d' Unica Journey

Avant d'utiliser Unica Journey, vérifiez que l'environnement est conforme à ce qui suit.

- Pour améliorer l'expérience de l'utilisateur, utilisez au minimum un écran de 21 pouces.
- Pour améliorer l'expérience de l'utilisateur, définissez la résolution 1 600 x 900. Si vous utilisez une résolution inférieure, certaines informations risquent de ne pas s'afficher correctement. Si vous utilisez une résolution inférieure, agrandissez au maximum la fenêtre du navigateur pour afficher plus de contenu.
- Il est préférable d'utiliser une souris pour naviguer dans l'interface utilisateur.
- N'utilisez pas les boutons du navigateur. Par exemple, évitez d'utiliser les boutons Précédent et Suivant. A la place, utilisez les commandes qui se trouvent dans l'interface utilisateur.
- La présence d'un logiciel de blocage d'incrustation sur la machine client peut empêcher Unica Journey de fonctionner correctement. Pour optimiser les résultats, désactivez ce logiciel lorsque vous exécutez Unica Journey.
- Vérifiez que l'environnement technique répond à la configuration système minimale et aux plateformes compatibles. Pour plus d'informations, voir le document *Environnements logiciels recommandés et configuration système minimale requise*.

- Utilisez le navigateur et les versions correctes. Pour plus d'informations, voir le document *Environnements logiciels recommandés et configuration système minimale requise*.
- Effacez le cache du navigateur après l'installation. Cette opération ne doit être exécutée qu'une seule fois après la mise à jour de l'application.

⚠ Important: N'employez aucune autre méthode pour ouvrir plusieurs sessions. Par exemple, n'ouvrez pas un nouvel onglet ; n'ouvrez pas d'autre session de navigateur depuis le menu Démarrer ou l'icône du bureau, et n'utilisez pas **Fichier > Nouvelle fenêtre** dans Microsoft Internet Explorer. Ces méthodes peuvent endommager les informations affichées dans l'application.

Unica Journey Organisation de la documentation d'

Unica Journey fournit une documentation qui aide les utilisateurs, tels que les spécialistes du marketing, les administrateurs et les développeurs, à se familiariser avec les fonctionnalités du produit.

Table 1. Se lancer immédiatement

Tâche	Documentation
Découvrez les nouvelles fonctions du produit	Pour la première version, toutes les nouvelles fonctions sont disponibles dans le document <i>Unica Journey - Guide d'utilisation</i>
Découvrez les problèmes connus et les limitations	<i>Unica Journey - Notes sur l'édition</i>
Apprenez-en plus sur la structure des tables système de Unica Journey	<i>Unica Journey Schéma système</i>
installation et configuration de Unica Journey	<i>Unica Journey Guide d'installation</i>

Table 2. Installation et configuration Unica Link

Tâche	Documentation
installation et configuration de Unica Link	<i>Unica Link Guide d'installation</i>
Installation de l'application de connecteur Unica Link pour Journey	<i>Unica Link Guide d'installation</i>

Tâche	Documentation
Installation du connecteur Unica Link – MailChimp	<i>Unica Link - Connecteur MailChimp - Guide d'utilisation</i>
Installation du connecteur Unica Link – Mandrill	<i>Unica Link - Connecteur Mandrill - Guide d'utilisation</i>
Installation du connecteur Unica Link – Twilio	<i>Unica Link - Connecteur Twilio - Guide d'utilisation</i>
Installation du connecteur Unica Link – Salesforce	<i>Unica Link - Connecteur Salesforce - Guide d'utilisation.</i>

Table 3. Intégration de Unica Campaign à d'autres produits HCL

Tâche	Documentation
Intégration de Unica Campaign et Unica Journey	<i>Unica Campaign - Guide d'administration et Unica Campaign - Guide d'utilisation.</i>
Intégration de Unica Campaign et Unica Interact	<i>Unica Interact Guide d'administration</i>
Intégration de Unica Deliver à Unica Journey	<i>Unica Journey Guide d'utilisation</i>

Table 4. Obtenir de l'aide

Tâche	Documentation
Unica Journey documentation	Vous pouvez obtenir la documentation sur le produit Unica Journey lorsque vous vous êtes connecté à Aide > Documentation du produit.

Unica Journey lorsqu'il est installé avec d'autres produits de la suite Unica

Avant de commencer l'installation de Unica Journey, vous pouvez vous référer aux sections ci-dessous pour planifier l'installation de Journey.

Unica Journey moteurs de distribution pour les e-mails

Unica Journey prend en charge Unica Deliver et Unica Link pour la distribution de courrier électronique. Vous pouvez utiliser n'importe laquelle de ces intégrations conformément à vos exigences. Consultez la section de plan de documentation pour obtenir la liste des documents appropriés à consulter au sujet de cette intégration.

Unica Journey support de pile

Le support produit de la suite Unica pour des logiciels tiers tels que les bases de données, les systèmes d'exploitation, les serveurs d'applications, etc., n'est pas exactement le même que celui d'Unica Journey. Veuillez consulter le guide Environnements logiciels recommandés et configuration système minimale requise.

Par exemple, si vos produits Unica existants sont installés dans la pile comme ci-dessous :

- Système d'exploitation - AIX 7.1
- Serveur d'applications - WebSphere
- Base de données - DB2

Vous pouvez installer Unica Journey sur des environnements pris en charge, comme indiqué dans le manuel Environnements logiciels recommandés et configuration système minimale requise, et il est compatible avec les produits Unica existants.

Mise à niveau des produits Unica et installation de Journey

Si vous effectuez une mise à niveau depuis une version du produit Unica antérieure vers la version 12.1, vous pouvez effectuer la mise à niveau puis installer Unica Journey 12.1.

Chapter 2. A propos du produit

Présentation

Unica Journey est une solution d'orchestration basée sur les objectifs qui permet de concevoir, d'exécuter et de visualiser des expériences client contextualisées, personnalisées, omnicanales en plusieurs étapes.

Les spécialistes du marketing peuvent utiliser Unica Journey pour :

- Définir des objectifs pour l'expérience client
- Ajuster facilement les parcours en temps réel pour les accomplir
- Concevoir et visualiser un parcours client entier sur les canaux/points de contact et les événements à l'aide d'une zone de conception de Journey élégante et intuitive

Les parcours client sont entièrement automatisés et synchronisés à chaque étape de l'engagement de marque de votre client. Utilisez les connaissances en temps réel dans Journey pour comprendre le comportement des clients grâce à des connaissances qui reflètent les expériences qui se produisent dans leur parcours.

Unica Journey peut utiliser Unica Link et Unica Deliver comme moteurs d'exécution.

Unica Deliver prend en charge uniquement les exécutions de courrier électronique dans l'intégration à Unica Journey.

Unica Link prend en charge l'intégration des canaux de distribution pour les systèmes e-mail, SMS et CRM.

Avec Unica Link, les connecteurs de référence suivants sont certifiés :

- MailChimp – pour la messagerie
- Mandrill – pour la messagerie
- Twilio – pour les SMS
- Salesforce – pour le CRM

L'intégration avec Unica Link permet à Journey de s'intégrer à des fournisseurs tiers pour les exécutions d'e-mail, de SMS et de CRM.

Unica Journey dispose également de définitions de données et de sources d'entrée flexibles pour enrichir le parcours des clients à l'aide de données contextuelles et d'événements provenant de plusieurs points de contact et dans divers formats (fichier, API, etc.)

Fonctions

- **Expériences basées sur des objectifs** : Définissez des objectifs pour votre expérience client et ajustez facilement vos parcours en temps réel pour les atteindre.
- **Zone de conception d'orchestration** : Concevez et visualisez votre Journey client entier sur les canaux/points de contact et les événements à l'aide d'une zone de conception de parcours élégante et intuitive.
- **Toujours l'engagement** : Une exécution totalement automatisée qui est synchronisée à chaque étape de l'engagement de votre client.
- **Connaissances en temps réel** : Comprenez le comportement des clients grâce à des connaissances qui reflètent les expériences qui se produisent dans leur parcours.
- **Choix de points de contact** : Tirez parti des points de contact natifs et originaux pour les canaux numériques ou élaborer un point de contact personnalisé et orchestrez en toute transparence le parcours dans votre écosystème.
- **Structure de données dynamiques** : Définitions de données et sources d'entrée flexibles pour enrichir le parcours des clients à l'aide de données contextuelles et d'événements provenant de plusieurs points de contact et dans divers formats (fichier, API, pages d'arrivée, etc.)

Avantages

- **Meilleure fidélité à la marque** : Renforcez votre marque en suivant les parcours ciblés et automatisés qui acquièrent, accroissent, convertissent et retiennent les clients.
- **Engagement omnicanal amplifié** : Fournir une expérience client cohérente sur les canaux avec une intégration native pour les engagements sortants (Unica Campaign) et entrants (Unica Interact, Unica Discover et Unica Deliver).
- **Réduction du cycle de conversion client** : Ayez une longueur d'avance et guidez votre client vers ses objectifs avec les meilleures actions suivantes.

- **Réaction au moment présent** : Vous ne manquerez plus aucune possibilité de savoir où votre client se trouve sur son parcours et de lui faire plaisir grâce à une expérience pertinente.
- **Réduction du TCO marketing** : Réduisez votre TCO marketing grâce aux flux automatisés et à l'intégration plug and play à votre écosystème MarTech via une structure ouverte et flexible, alimentée par Unica Link.

Pour plus d'informations sur les fonctions disponibles, voir le document Unica Journey - Guide d'utilisation.

Chapter 3. Problèmes connus

Le tableau ci-dessous répertorie les problèmes recensés dans Unica Journey 12.1 :

ID d'incident	Problème connu
HMA-312568	Les URL d'application Unica Journey et Unica Link doivent avoir les mêmes noms de domaine. Les applications Unica Journey et Unica Link déployées sur des domaines différents ne fonctionneront pas.
HMA-312416	La zone de conception se déplace vers le bas à droite lorsqu'un fractionnement (décision, engagement) est glissé et déplacé dessus.
HMA-312391	Aucune information d'utilisation n'est disponible pour <code>JourneyEncryptionUtility</code> et il est nécessaire de le convertir au niveau de compatibilité Unix à l'aide de <code>dos2unix</code> .
HMA-312365	Une description plus longue ne s'affiche pas complètement lorsque vous passez le curseur de la souris sur une source d'entrée, une définition de données ou Journey dans leurs pages de liste.
HMA-312214	Le trait de soulignement n'est pas pris en charge avec l'opérateur Contient dans le contrôle Fractionnement de décision.
HMA-312164	Pour la date, le format de date du message de validation de l'objectif affiché dans le message d'avertissement doit être identique à celui défini dans l'objectif.
HMA-312140	Obtention d'un résultat non défini sur Journey par intermittence.
HMA-312105	Si le type de connexion Unica Platform est défini sur IBM Security Access Manager, l'utilisateur doit se connecter à Journey à partir de Unica Platform. La connexion directe à Unica Journey n'est pas prise en charge.
HMA-312082	Les dates non valides transmises dans la source d'entrée ne sont pas traitées correctement. Journey ne limite pas ces

ID d'incident	Problème connu
	dates ; l'utilisateur doit envoyer une date valide au format spécifié dans la définition de données.
HMA-312023	L'utilisateur ne parvient pas à rechercher la source d'entrée, Unica Journey et les données de définition avec des caractères non anglais.
HMA-311993	Dans le contrôle Fractionnement de décision, la date est traitée sans faire correspondre la partie de format de date de l'année. Vous devrez entrer la date au format correct, comme indiqué dans la définition des données.
HMA-311812	Le chargement du fichier dans la source d'entrée alors que le service ou le moteur Kafka est arrêté entraîne un traitement incorrect des données dans Journey.
HMA-311445	L'utilisateur doit entrer les caractères pris en charge pour les noms de rubrique Kafka. Tout caractère non valide non pris en charge pour les noms de rubrique Kafka entraînerait un comportement incorrect dans le point de contact Publier.
HMA-311066	La suppression ou le nettoyage des rubriques Kafka créées par le contrôle Publier n'est pas disponible. La suppression manuelle de ces rubriques peut entraîner un comportement incohérent du système.
HMA-310794	Même si l'utilisateur clique sur Annuler lors de la configuration d'un point de contact, puis ouvre à nouveau Journey à partir de la page de liste, le point de contact s'affiche comme étant configuré.
HMA-310709	L'application Journey et Unica Platform ne peuvent pas s'exécuter dans une instance unique de Tomcat. Unica Platform doit être en cours d'exécution pour exécuter l'application Journey.
HMA-310351/UL-171	Lors de l'utilisation de la connexion MailChimp, si l'utilisateur se sert des balises personnalisées, elles sont uniquement

ID d'incident	Problème connu
	affectées aux contacts et aucune étiquette définie par le système n'est appliquée aux contacts dans MailChimp.
HMA - 310348 / UL-184	Lors de l'utilisation de la connexion MailChimp, une fois les données chargées dans le contact MailChimp, elles ne seront pas mises à jour à partir de l'application Journey.
Indisponible	L'intégration de Unica Deliver à Unica Journey est uniquement prise en charge avec Kafka en cas d'absence de mécanisme d'authentification.
NA	Les URL d'application Unica Journey et Unica Link doivent avoir les mêmes noms de domaine. Les applications Unica Journey et Unica Link déployées sur des domaines différents ne fonctionneront pas.
HMA -312560	Link Les détails d'interface (points de contact) et de liste de connexions s'affichent en anglais uniquement
HMA -312266	Journey Le programme d'installation ne prend pas en charge l'installation en mode silencieux.
HMA -315161	Défaillance du navigateur - Impossible de charger un fichier d'une taille d'environ 1,6 Go
HMA - 316262	L'utilisateur n'est pas en mesure d'ajouter une zone importante à la définition de données utilisée si le parcours est mis en pause.
HMA - 316264	Le parcours ne se termine pas une fois l'objectif de contact atteint s'il est mis en pause et publié.

Chapter 4. Avant de contacter le support technique d'HCL

Si vous rencontrez un problème que vous ne parvenez pas à résoudre en consultant la documentation, le correspondant désigné pour le support technique de votre entreprise peut contacter le support technique d'HCL. Utilisez les instructions de cette section pour garantir la résolution efficace de votre problème.

Si vous n'êtes pas le correspondant désigné pour le support technique HCL dans votre société, contactez l'administrateur pour plus d'informations.

Informations à réunir

Avant de contacter le support technique d'HCL, rassemblez les informations suivantes :

- Une brève description de la nature du problème rencontré
- Les messages d'erreur détaillés s'affichant lorsque le problème se produit
- La liste des étapes complètes permettant de reproduire l'erreur.
- les fichiers journaux, fichiers de session, fichiers de configuration et fichiers de données connexes
- Les informations sur l'environnement de votre système et de votre produit, que vous pouvez obtenir en procédant comme indiqué dans la section "Informations sur le système".

Informations système

Lorsque vous appellerez le support technique d'HCL, vous devrez sans doute fournir des informations relatives à votre environnement.

Si le problème rencontré ne vous empêche pas de vous connecter, vous trouverez la plupart de ces informations sur la page **A propos de**, qui fournit des informations sur les applications HCL installées.

Pour accéder à la page **A propos de**, sélectionnez **Aide > A propos de**. Si vous ne pouvez pas accéder à la page **A propos de**, recherchez un fichier `version.txt` situé dans le répertoire d'installation de votre application.

Informations de contact du support technique d'HCL

Pour savoir comment contacter le support technique HCL, consultez le site Web de support technique HCL :

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