

**Unica Journey Guide  
de l'utilisateur V12.1.1**



# Contents

<b>Chapter 1. Introduction à Unica Journey</b> .....	<b>1</b>
Fonctionnalités de Unica Journey.....	1
Avantages de Unica Journey.....	2
<b>Chapter 2. Débuter avec Unica Journey</b> .....	<b>3</b>
<b>Chapter 3. Sources d'entrée</b> .....	<b>7</b>
Création de sources d'entrée.....	7
Opérations de la page de liste Sources d'entrée.....	9
Ajout ou suppression des colonnes répertoriées dans les sources d'entrée.....	10
Modification d'une source d'entrée.....	11
Déplacement des sources d'entrée vers un autre dossier.....	12
Suppression de sources d'entrée.....	12
<b>Chapter 4. Définitions de données</b> .....	<b>14</b>
Création de définitions de données.....	14
Opérations sur la page de liste Définitions de données.....	15
Ajout ou suppression de colonnes répertoriées dans les définitions de données.....	16
Modification d'une définition de données.....	17
Déplacement des définitions de données vers un autre dossier.....	18
Suppression de définitions de données.....	18
<b>Chapter 5. Parcours</b> .....	<b>20</b>
Créer des parcours.....	21
Elaboration de la zone de conception.....	23
Points de contact.....	24
Configuration d'un point de contact de messagerie.....	26

Configuration d'un point de contact SMS.....	29
Configuration d'un point de contact Salesforce.....	31
Configuration d'un point de contact WhatsApp.....	32
Journey contrôles.....	33
Orchestration.....	41
Opérations supplémentaires sur Journeycanvas.....	45
Opérations sur la page de liste Journey.....	50
Zones dans les pages de liste Journey.....	50
Ajout ou suppression de colonnes répertoriées dans les parcours.....	54
Parcours d'importation.....	55
Modification des détails d'un Journey.....	56
Déplacement des parcours vers un autre dossier.....	57
Exporter Journey.....	58
Suppression de parcours.....	58
Duplication d'un Journey.....	58
Journey Paramètres ou déduplication.....	59
Journey Objectifs.....	61
Journey Statistiques.....	66
Statut Journey.....	68
Affichage des Journeys publiés.....	69
Affichage des parcours à l'état de brouillon.....	69
Affichage des parcours en pause.....	70
Affichage des parcours terminés.....	70
Rapports.....	71
<b>Chapter 6. Journey enchaînement.....</b>	<b>79</b>

<b>Chapter 7. Modèle de Journey.....</b>	<b>80</b>
<b>Chapter 8. Intégration de l'offre avec Journey.....</b>	<b>81</b>
Fournir l'intégration de l'offre.....	81
Intégration de l'offre de lien.....	87
Interact Next Best Offers (NBO).....	89
Suivi de l'historique des contacts/de l'historique des réponses.....	91
<b>Chapter 9. Paramètres.....</b>	<b>93</b>
Définition d'une connexion de messagerie par défaut.....	93
Définition d'une connexion SMS par défaut.....	93
Définition d'une connexion CRM par défaut.....	94
Définition d'une connexion ADTECH par défaut.....	95
Définir une connexion LinkedIn par défaut.....	95
Définition d'une connexion de base de données par défaut.....	96
Gérer les connexions.....	96
Intégration REST.....	100
Création d'une nouvelle intégration REST.....	101
Affichage de la liste des intégrations REST.....	101
Modification d'une intégration REST existante.....	102
Suppression d'intégrations REST.....	102
Outils du développeur de logiciel.....	103
Documentation API.....	103
<b>Chapter 10. Fonctions de base.....</b>	<b>104</b>
Rechercher.....	104
Aide.....	105
Informations sur le profil.....	106

<b>Chapter 11. Fonctions communes.....</b>	<b>107</b>
Dossiers.....	107
Création d'un dossier.....	108
Recherche d'un dossier.....	108
Edition d'un dossier.....	109
Affichage d'un dossier.....	109
Affichage des artefacts dans un dossier.....	110
Déplacement d'un ou de plusieurs dossiers.....	111
Suppression d'un ou de plusieurs dossiers.....	112

# Chapter 1. Introduction à Unica Journey

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 Journey 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 Journey.

## Fonctionnalités de Unica Journey

Les fonctions de Unica Journey sont les suivantes :

- **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 l'intégralité du parcours client à travers les canaux, les points de contact et les événements grâce à une zone de conception de Journey 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, etc.)

## Avantages de Unica Journey

Les avantages de Unica Journey sont les suivants :

- **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 Deliver et Unica Discover).
- **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.

# Chapter 2. Débuter avec Unica Journey

Les sections suivantes expliquent le flux de base des événements dans la conception Journey s.

## Définissez la source d'entrée des données entrant dans le Journey

La première étape consiste à concevoir un Journey définit et crée une source d'entrée pour Journey. Unica Journey peut recevoir des données d'entrée de diverses sources d'entrée. Ces sources saisissent des données dans le Journey application. Les sources d'entrée suivantes sont disponibles dans Journey pour prendre en charge la saisie des données d'audience dans Journey :

- **Source d'entrée basée sur les fichiers** - Les types de fichiers pris en charge sont **CSV**, **TSV** et **JSON**. Vous pouvez créer ce type de source d'entrée si vous avez besoin d'obtenir l'entrée de données statiques dans Journey.
- **Source d'entrée REST** - Ce type de source d'entrée prend en charge l'entrée de données, lors de l'exécution, dans Journey. Vous pouvez utiliser le point de terminaison REST pour entrer des données dans Journey à partir de systèmes externes.
- **Source d'entrée Kafka** - Ce type de source d'entrée prend en charge la saisie de données, lors de l'exécution, dans Journey. Vous pouvez entrer des données des systèmes externes pour Journey en utilisant la source d'entrée Kafka. Unica Campaign et Unica Interact utilise également le Kafka pour envoyer des données d'audience à Unica Journey . Journey fournit un sujet Kafka dédié à cette entrée de données.
- **Unica Campaign** - Ce type de source d'entrée prend en charge la saisie de données, lors de l'exécution, dans Journey. Vous pouvez entrer des données de Unica Campaign à Journey à l'aide de la source d'entrée d'Unica Campaign.
  - Lorsque la source d'entrée d'Unica Campaign est sélectionnée, le détail de tous les diagrammes de Campaign envoyant des données à la source d'entrée de Campaign sélectionnée s'affiche. Les informations incluent le nom de la Campaign, l'ID de la Campaign, le nom du diagramme, l'ID du diagramme et la date et l'heure de la dernière exécution.

- **Unica Interact** - Ce type de source d'entrée ne nécessite aucune entrée pour créer une source d'entrée. Une fois la source d'entrée créée, le code unique est utilisé pour envoyer des données d'Interact à Journey.
- **Unica Discover** - Ce type de source d'entrée ne nécessite aucune entrée pour créer une source d'entrée. Une fois la source d'entrée créée, le code unique est utilisé pour envoyer les données de Discover à Journey.



**Note:** Les options Unica Interact et Unica Discover sont disponibles à partir de V12.1 Fixpack3.

## Définir le format des données entrant dans le Journey

Unica Journey accepte des données provenant de diverses sources. Puisqu'il accepte des données provenant de diverses sources, il doit connaître le format des données entrant dans les sources d'entrée. Vous devez créer une définition de données dans Unica Journey pour définir le format des données. Lors de la création de définitions de données, spécifiez les noms de champ, le type de données, le format de date (pour le champ de type date) et la longueur du champ d'entrée. Journey l'utilise pour identifier le format des données entrantes.

## Créer un parcours avec la définition des données et la source d'entrée

Vous pouvez créer un Journey avec plusieurs sources d'entrée. Journey vous offre la possibilité d'utiliser plusieurs sources pour les entrées telles que Files, Kafka, Unica Campaign, Unica Interact, Unica Discover, REST, etc. Vous pouvez ajouter une source d'entrée ou supprimer une source d'entrée lors de la création d'un Journey ou la modification d'un Journey. De plus, vous devez affecter une définition de données au Journey. La définition des données aide Journey à identifier le format des données entrant dans le Journey. Vous ne pouvez ajouter qu'une seule définition de données dans le Journey. Une fois la définition de données attribuée et le Journey est publié, vous ne pouvez pas modifier la définition de données. Vous ne pouvez modifier la définition de données que lorsque vous êtes à l'état de brouillon, mais vous pouvez supprimer les points de contact de configuration dans le Journey.

## Concevoir un Journey

Vous pouvez concevoir un Journey en utilisant le Journey commandes et les points de contact disponibles dans la palette. La Palette est divisée en deux catégories :

- **Points de contact** - permet de s'intégrer aux canaux de distribution.
- **Contrôles** - aide l'utilisateur à concevoir Journey logique d'exécution.

### Journey Points de contact

Le tableau suivant répertorie les points de contact et une brève description à leur sujet :

Icône	Point de contact	La description
	Adresse e-mail	Envoie une communication par e-mail en utilisant Unica Deliver ou Unica Link
	SMS	Envoie une communication SMS en utilisant Unica Link
	Salesforce	Effectue des opérations CRM telles que l'ajout ou la mise à jour de contacts et de prospects à l'aide de Unica Link.
	WhatsApp	Envoie des messages whatsapp en utilisant Unica Deliver

### Journey Contrôles

Le tableau suivant répertorie les Journey contrôle et une brève description à ce sujet :

Icône	Nom du contrôle du parcours	La description
	Décision	Permet Journey concepteur de diviser le Journey flux basé sur des conditions configurées sur les données d'audience.

Icône	Nom du contrôle du parcours	La description
	Engagement	Permet Journey concepteur de diviser le Journey flux basé sur la réponse du public à toutes les actions de point de contact
	Jointure	Permet Journey designer pour joindre le flux de données de deux branches.
	Différer	Permet Journey concepteur d'introduire un délai d'exécution pour le Journey public dans une scène définie.
	Publier	Permet une conception Journey pour sortir le Journey données dans un fichier plat, une rubrique Kafka ou des sources d'entrée de type Kafka
	Base de données	Activez l'orchestration avec un autre système en insérant/mettant à jour une ligne de base de données ou en mettant à jour un SQL brut. Cela sera exécuté pour chaque enregistrement du parcours.

# Chapter 3. Sources d'entrée

La source d'entrée est la source à partir de laquelle vous fournissez données pour Journey.  
Un Journey peut avoir une ou plusieurs sources d'entrée.

## Création de sources d'entrée

Pour créer des sources d'entrée, procédez comme suit.

1. Dans le menu Sources d'entrée, cliquez sur **+ Source d'entrée**.  
La page **Créer une source d'entrée** s'affiche.
2. Fournissez des valeurs appropriées pour les champs suivants.
  - **Nom** - Obligatoire
  - **Descriptif** - Facultatif
3. Si vous souhaitez enregistrer la source d'entrée dans un emplacement différent du dossier racine (/), cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le dossier requis.
4. Dans la section **Importer des données depuis**, sélectionnez l'une des options suivantes :



### Note:

- Utilisez **CSV**, **TSV** et **JSON** lorsque vous avez des données statiques de clients. Utilisez l' **API REST**, **Kafka**, **Unica Campaign**, **Unica Interact** et **Unica Discover** pour le mode transactionnel.
- Dans le cas de **CSV**, **TSV** et **JSON**, vous pouvez ajouter plusieurs fichiers. Si Journey rencontre des données en double, il mettra à jour les données ou supprimera les données en fonction des paramètres définis dans [Journey Paramètres ou déduplication \(on page 59\)](#). Même si vous n'avez pas configuré les paramètres de déduplication, Journey accepte les nouvelles données et traite les fichiers nouvellement ajoutés.

- **CSV** - Si vous sélectionnez cette option, téléchargez le fichier de données **CSV** approprié.
- **TSV** - Si vous sélectionnez cette option, téléchargez le fichier de données **TSV** approprié.
- **JSON** - Si vous sélectionnez cette option, chargez le fichier de données **JSON** approprié.
- **API REST** - Si vous sélectionnez cette option, vous recevrez une URL statique vers laquelle vous pourrez pousser les données de manière dynamique.
  - a. Générez des clés d'API REST. Pour plus d'informations, voir [Création d'une nouvelle intégration REST \(on page 101\)](#).
  - b. Générez le jeton d'authentification à l'aide de l'URL `http://<localhost>:<port-number>/journey/api/thirdpartylogin`.
  - c. Pour authentifier cette URL, utilisez les clés API REST, générées à l'étape (a).
  - d. Pour envoyer les données à Journey, utilisez l'API Rest mentionnée ci-dessus, utilisez le jeton d'authentification et `entrySourceCode` lors de l'envoi des données.
  - e. `entrySourceCode` est obligatoire pour envoyer des données sur REST Entry Source.
- **Kafka** - Si vous sélectionnez cette option, vous verrez un nom de sujet Kafka dédié sur lequel vous pourrez publier vos données.
- **Unica Campaign** - Si vous sélectionnez cette option, vous pouvez envoyer des données d'Unica Campaign vers Journey. La validité du jeton de la plate-forme doit être augmentée manuellement à 10800 secondes (3 heures) car la validité du jeton par défaut de la plate-forme est de 15 secondes. Pour cette raison, un message d'erreur s'affiche sur l'écran de la source d'entrée de la campagne indiquant que la connexion à la campagne a échoué OU que la session a expiré. Essayez de vous reconnecter à l'application.

Chemin

Plate-forme -> Paramètres -> Configuration -> Général -> Divers -> Durée de vie du jeton



**Note:** Après avoir augmenté la validité, redémarrez l'application Campaign.

-  **Note:** L'option d'Unica Campaign est disponible à partir de V12.1 Fixpack 2. Les versions antérieures de Journey utilisaient la source d'entrée Kafka pour envoyer des données de Campaign à Journey.
- **Unica Interact** - Si vous sélectionnez cette option, vous pouvez envoyer des données depuis Unica Interact vers Journey.
- **Unica Discover** - Si vous sélectionnez cette option, vous pouvez envoyer des données d'Unica Discover vers Journey.

5. Cliquez sur **Créer une source d'entrée**.



**Note:** Pour la source d'entrée de fichier de type CSV et TSV, la première ligne de la source d'entrée de type de fichier doit être les noms de champ de définition de données (avec la casse et l'orthographe exactes comme indiqué dans la définition de données correspondante). Il ne s'applique pas à la source d'entrée de fichier de type Json.



**Note:** Les données transmises dans la source d'entrée en cas de champs de date (si le champ est de type date dans la définition des données à utiliser dans Journeys) doivent correspondre au format de date saisi dans la définition des données pour éviter toute incohérence dans le traitement des données.

## Opérations de la page de liste Sources d'entrée

La page de liste Sources d'entrée répertorie toutes les sources d'entrée que vous avez créées. Vous pouvez personnaliser la vue ou apporter des modifications aux sources d'entrée répertoriées.

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes sur la page de liste Sources d'entrée :

- [Ajout ou suppression des colonnes répertoriées dans les sources d'entrée \(on page 10\)](#)
- [Modification d'une source d'entrée \(on page 11\)](#)
- [Déplacement des sources d'entrée vers un autre dossier \(on page 12\)](#)
- [Suppression de sources d'entrée \(on page 12\)](#)

## Ajout ou suppression des colonnes répertoriées dans les sources d'entrée

La page de liste Sources d'entrée répertorie les sources d'entrée du dossier spécifié. Les colonnes par défaut peuvent être personnalisées en fonction des besoins.

Les zones par défaut apparaissent par défaut et vous ne pouvez pas les supprimer de la vue.

La table suivante répertorie toutes les zones de colonne disponibles.

**Table 1. Zones de colonne disponibles dans la liste Sources d'entrée**

Nom de zone	Zone par défaut ?
Code	Oui
Créé par	Non
Créé le	Non
Description	Non
Nom de la source d'entrée	Oui
Dernière modification par	Non

**Table 1. Zones de colonne disponibles dans la liste Sources d'entrée (continued)**

Nom de zone	Zone par défaut ?
<b>Dernière modification le</b>	Oui
<b>Source</b>	Oui
<b>Statut</b>	Oui

Pour personnaliser la vue de liste Sources d'entrée, procédez comme suit :

1. Sélectionnez **Ajouter/supprimer une colonne**.
2. Sélectionnez ou désélectionnez les zones que vous souhaitez ajouter ou supprimer. Cliquez sur **Réinitialiser la valeur par défaut** si vous souhaitez afficher les zones par défaut.
3. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer les modifications.

## Modification d'une source d'entrée

Vous pouvez modifier les sources d'entrée que vous avez créées. Les modifications dépendent du statut d'une source d'entrée. Une source d'entrée est au statut `Utilisé` si elle est associée à un Journey dans n'importe quel état (Brouillon, Terminé, En pause ou Publié). Une source d'entrée est au statut `Inactif` si elle n'est pas associée à un Journey. Si le statut d'une source d'entrée est `Inactif`, vous pouvez modifier toutes les zones. Si un statut de source d'entrée est `Utilisé`, vous pouvez modifier les zones Nom, Description et dossier et Dossier. Vous pouvez également ajouter des fichiers à la source d'entrée.

Vous ne pouvez pas modifier la valeur de la zone **Importer des données depuis**. Par exemple, vous ne pouvez pas changer le type de source d'entrée de CSV en TSV ou d'autres options.

Vous pouvez modifier les zones Nom, Description et Dossier lors de la modification d'une source d'entrée.

Pour modifier une source d'entrée, procédez comme suit :

1. Placez le curseur de la souris sur la source d'entrée requise.
2. Sélectionnez  >  . Vous pouvez également cliquer sur le nom de la source d'entrée.
3. Effectuez les modifications nécessaires. Pour plus d'informations, voir [Création de sources d'entrée \(on page 7\)](#).
4. Pour enregistrer les modifications, cliquez sur **Mettre à jour la source d'entrée**.

## Déplacement des sources d'entrée vers un autre dossier

Vous pouvez déplacer une ou plusieurs sources d'entrée d'un dossier à un autre.

Pour déplacer une ou plusieurs sources d'entrée, procédez comme suit.

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes :
  - a. Pour déplacer une seule source d'entrée, placez le curseur sur la source d'entrée requise et sélectionnez  >  , ou cochez la case située en regard de la source d'entrée requise, puis cliquez sur **Déplacer vers un dossier**.
  - b. Pour déplacer plusieurs sources d'entrée, cochez la case située en regard des sources d'entrée requises et cliquez sur **Déplacer vers un dossier**.
2. Sélectionnez le dossier de destination requis, puis cliquez sur **Déplacer ici**.

## Suppression de sources d'entrée

Pour supprimer une source d'entrée, vous devez accéder à la page de liste Sources d'entrée. Vous ne pouvez supprimer que les sources d'entrée dont le statut est *Inactif*.

Vous ne pouvez pas supprimer une source d'entrée utilisée par un Journey ou plusieurs Journeys.

Pour supprimer une ou plusieurs sources d'entrée, procédez comme suit.

Utilisez l'une des méthodes suivantes.

- a. Pour supprimer une source d'entrée, vous pouvez passer le curseur de la souris sur la source d'entrée requise et sélectionner  >  , ou cocher la case en regard de la source d'entrée requise, puis cliquer sur **Supprimer**.
- b. Pour supprimer plusieurs sources d'entrée, cochez la case située en regard des sources d'entrée requises et cliquez sur **Supprimer**.

# Chapter 4. Définitions de données

Les définitions de données sont le schéma de vos données.

## Gestion des données

Le traitement de données traite des données valides ou non valides et les accepte ou les rejette.

**Important/e-mail** - Le format d'e-mail doit être correct. Tout format d'e-mail non valide sera rejeté. Cette zone ne peut pas être vide ou NULL lors de son transfert depuis la source d'entrée

**Important/Numérique** - Seules les valeurs numériques sont autorisées. Les valeurs non numériques, NULL ou vides sont rejetées.

**Zones obligatoires** - Lorsqu'une zone importante ou non importante est marquée comme Obligatoire, sa valeur ne peut pas être NULL ou vide dans la source d'entrée. La limite de caractères spécifiée correspond à la limite maximale de la zone. Toute valeur dépassant la longueur mentionnée sera rejetée.

Ces validations de zones obligatoires sont un ajout aux validations de zone importantes, dans le cas où une zone serait marquée à la fois comme étant Obligatoire et Importante.

## Création de définitions de données

Pour créer des définitions de données, procédez comme suit.

1. Dans le menu Définitions de données, cliquez sur **+ Définition de données**.  
La page **Créer une définition de données** s'affiche.
2. Indiquez les valeurs appropriées pour les champs suivants
  - **Nom**
  - **La description**
3. Si vous souhaitez enregistrer la définition de données dans un emplacement différent du dossier racine (/), cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le dossier requis.

4. Pour la section Détails du champ, ajoutez les détails du champ pour contacter le client de manière automatisée. Chaque détail de champ contient la combinaison de valeurs suivante.

- **Nom du champ** - Doit correspondre à vos données.
- **Domaine significatif** - Le domaine Journey utilise pour communiquer avec l'utilisateur.
- **Type de données** - Le type de données du champ. Par exemple, String, Numeric ou Date. Si vous sélectionnez le type de données Date, un nouveau champ apparaît. Tapez un format de date et des suggestions apparaîtront dans la liste déroulante. Seules les valeurs sélectionnées dans la liste déroulante sont des valeurs valides. Si vous entrez un format non valide, la définition des données est créée, mais cela entraîne une erreur de traitement.
- **Obligatoire** - Indique si un champ doit obligatoirement être transmis à la source d'entrée. Pour plus d'informations, voir [Définitions de données \(on page 14\)](#).
- **Limite de caractères** - Nombre maximal de caractères autorisés dans la valeur lorsqu'un champ est marqué comme **Obligatoire**.

Créez des détails de champ unique ou multiple. Pour ajouter plus de détails sur le champ, cliquez sur **+ Champ**. Pour supprimer les détails des champs existants, cliquez sur le  icône.

5. Cliquez sur **Créer une définition de données**.



**Note:** Journey prend en charge tous les formats de date Java dans la définition des données en tant que champ de texte libre, à l'exception des options disponibles, la liste déroulante.

## Opérations sur la page de liste Définitions de données

La page de liste Définitions de données répertorie toutes les définitions de données que vous avez créées. Vous pouvez personnaliser la vue ou apporter des modifications aux définitions de données répertoriées.

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes sur la page de liste Définitions de données :

- [Ajout ou suppression de colonnes répertoriées dans les définitions de données \(on page 16\)](#)
- [Modification d'une définition de données \(on page 17\)](#)
- [Déplacement des définitions de données vers un autre dossier \(on page 18\)](#)
- [Suppression de définitions de données \(on page 18\)](#)

## Ajout ou suppression de colonnes répertoriées dans les définitions de données

La page de liste Définitions de données répertorie les définitions de données du dossier spécifié. Les colonnes par défaut peuvent être personnalisées en fonction des besoins.

La table suivante répertorie toutes les zones de colonne disponibles.

**Table 2. Zones de colonne disponibles dans la liste Définitions de données**

Nom de zone	Zone par défaut ?
<b>Code</b>	Oui
<b>Créé par</b>	Non
<b>Créé le</b>	Non
<b>Nom de définition</b>	Oui
<b>Description</b>	Non
<b>Parcours associés</b>	Non
<b>Dernière modification par</b>	Non
<b>Dernière modification le</b>	Oui
<b>Statut</b>	Oui

Pour personnaliser la vue de liste Définitions de données, procédez comme suit :

1. Sélectionnez **Ajouter/supprimer une colonne**.
2. Sélectionnez ou désélectionnez les zones que vous souhaitez ajouter ou supprimer.  
Cliquez sur **Réinitialiser la valeur par défaut** si vous souhaitez afficher les zones par défaut.
3. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer les modifications.

## Modification d'une définition de données

Vous pouvez apporter des modifications aux définitions de données que vous avez créées.

Une définition de données est au statut `Utilisé` si elle est associée à un parcours dans n'importe quel état (Brouillon, Terminé, En pause ou Publié). Une définition de données est au statut `Inactif` si elle n'est pas associée à un parcours. Les règles de modification des définitions de données dont le statut est `In Use` sont comme suit :

Etat du parcours	Editer (N/D/F)	Modifier les zones importantes	Ajouter une zone importante	Ajouter une nouvelle zone	Modifier une zone de données existantes	Supprimer une zone de données existantes	Modifier l'association avec le parcours
Brouillon :	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Publié	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON
En veille	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	NON
Terminé	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON

Pour modifier une définition de données, procédez comme suit :

1. Placez le curseur de la souris sur la définition de données requise.
2. Sélectionnez l'icône  >  . Vous pouvez également cliquer sur le nom de la définition.

3. Effectuez les modifications nécessaires. Pour plus d'informations, voir [Création de définitions de données \(on page 14\)](#).
4. Pour sauvegarder les modifications, cliquez sur **Mettre à jour la définition de données**.

## Déplacement des définitions de données vers un autre dossier

Vous pouvez déplacer une ou plusieurs définitions de données d'un dossier à un autre.

Pour déplacer une ou plusieurs définitions de données, suivez la procédure ci-dessous.

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes :
  - a. Pour déplacer une seule définition de données, placez le curseur sur la définition de données requise et sélectionnez  >  , ou cochez la case située en regard de la définition de données requise, puis cliquez sur **Déplacer vers un dossier**.
  - b. Pour déplacer plusieurs définitions de données, cochez la case située en regard des définitions de données requises et cliquez sur **Déplacer vers un dossier**.
2. Sélectionnez le dossier de destination requis, puis cliquez sur **Déplacer ici**.

## Suppression de définitions de données

Pour supprimer une définition de données, vous devez accéder à la page de liste Définitions de données. Vous pouvez uniquement supprimer des définitions de données dont le statut est `Inactif`.

Vous ne pouvez pas supprimer une définition de données dont le statut est **En cours d'utilisation**.

Pour supprimer une ou plusieurs définitions de données, procédez comme suit :

Utilisez l'une des méthodes suivantes.

- a. Pour supprimer une définition de données, vous pouvez passer le curseur de la souris sur la définition de données requise et sélectionner  >  , ou cocher la case située en regard de la définition de données requise, puis cliquer sur **Supprimer**.
- b. Pour supprimer plusieurs définitions de données, cochez la case située en regard des définitions de données requises et cliquez sur **Supprimer**.

# Chapter 5. Parcours

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 Journey en temps réel pour les accomplir
- concevoir et visualiser un Journey 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 Journey.

L'intégration avec Unica Link permet à Journey d'intégrer des fournisseurs tiers. 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.)

La conception et l'exécution d'un Journey impliquent la procédure suivante :

1. [Créer un parcours \(on page 21\)](#) - Créer un Journey en sélectionnant les sources d'entrée requises et en spécifiant la définition de données à utiliser dans Journey.
2. [Concevoir des parcours \(on page 23\)](#) - Contrôles utilisateur et points de contact Journey pour la conception du Journey.
3. [Définir des objectifs de parcours \(on page 61\)](#) - Définir des objectifs de Journey, ce qui permet d'évaluer les objectifs marketing et de terminer le Journey.
4. [Définir les paramètres du parcours \(on page 59\)](#) - Définir les paramètres du Journey pour le traitement des doublons de données entrées dans le Journey.
5. [Publier le parcours \(on page 48\)](#) - Publier le Journey lance l'exécution du Journey. Par défaut, l'exécution du Journey ne s'arrête jamais. L'exécution est toujours

activée. Vous pouvez définir des objectifs de Journey pour terminer un Journey automatiquement ou marquer manuellement le Journey comme terminé.

6. [Mettre un parcours en pause \(on page 49\)](#) - Vous pouvez mettre en pause un Journey publié et le modifier.
7. [Editer un parcours \(on page 45\)](#) - Vous pouvez modifier le Journey mis en pause et le republier.
8. [Marquer le parcours comme terminé \(on page 50\)](#) - Vous pouvez marquer le Journey comme étant terminé pour arrêter l'exécution du Journey.

## Créer des parcours

Pour créer des parcours, procédez comme suit.

1. Dans le menu Parcours, cliquez sur **+Journey**.  
La page **Créer un nouveau journey** s'affiche.
2. Fournissez des valeurs appropriées pour les champs suivants.
  - **Nom** - Champ obligatoire.
  - **Description** - Champ facultatif
3. Cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le **dossier** requis dans lequel vous souhaitez enregistrer le Journey. Si vous souhaitez enregistrer le Journey dans un nouveau dossier, créez un dossier. Pour plus d'informations, voir [Création d'un dossier \(on page 108\)](#).
4. Sélectionnez le **fuseau horaire** requis.  
Vous pouvez créer des Journeys pour un fuseau horaire différent et les faire exécuter sur ce fuseau horaire. Par exemple, vous pouvez être un utilisateur en Inde et planifier un Journey, pour les clients US PST, à exécuter le 25 décembre à 00:00.



**Note:** Journey traite toutes les réponses reçues de HIP et Deliver dans le fuseau horaire UTC. Même si Journey reçoit des réponses dans un autre fuseau horaire que UTC, il les traitera uniquement selon le fuseau horaire UTC. Par conséquent, dans de tels cas, il peut y avoir une incohérence



temporelle, ce qui entraîne une incohérence du nombre de réponses sur la page d'historique des objectifs et d'analyse des objectifs.

5. Sélectionnez une **étape de commercialisation** appropriée . Les valeurs disponibles sont :

- **Référence**
- **Validité**
- **Conversion**
- **Activation**
- **Acquisition**
- **Conscience**

6. Pour ajouter un jalon à un Journey, cochez la case Je veux ajouter des jalons. Après avoir coché la case, sur la page de canvas, configurez les paramètres de déduplication pour mettre à jour le contact en sélectionnant ne pas autoriser les contacts en double et le bouton radio Mettre à jour le contact existant. Pour enregistrer les paramètres, cliquez sur **Enregistrer et Fermer**. Le Journey conçu avec des jalons ne sera pas publié sans la configuration de ce paramètre de déduplication.



**Note:** À partir de V12.1 Fixpack3, nous pouvons ajouter des jalons lors de la création de Journey.

7. Pour sélectionner une source d'entrée, cliquez sur **Parcourir**.

Vous pouvez sélectionner jusqu'à 10 sources d'entrée. Pour plus d'informations sur les sources d'entrée, voir [Sources d'entrée \(on page 7\)](#).

Pour créer une source d'entrée, voir [Création de sources d'entrée \(on page 7\)](#).



**Note:** Si la case Je veux ajouter des jalons est cochée, les sources d'entrée de sélection de section ne sont pas disponibles. L'option Sélectionner la source d'entrée sera disponible sur la page suivante.

8. Pour sélectionner une définition de données, cliquez sur **Parcourir** .

Vous ne pouvez ajouter qu'une seule définition de données à un Journey. Pour plus d'informations sur les définitions de données, voir [Définitions de données \(on page 14\)](#).

Pour créer une définition de données, consultez [Création de définitions de données \(on page 14\)](#).

9. Pour ajouter des jalons, entrez le nom du jalon, cliquez sur **Ajouter**

Vous pouvez ajouter un maximum de 7 jalons à un Journey.

10. Cliquez sur **Suivant**

La page Détails du jalon s'affiche.



**Note:** L'option Suivant est disponible uniquement lorsque des jalons sont ajoutés à un parcours.

11. Sur la page Détails du jalon, vous pouvez ajouter une source d'entrée au jalon ajouté.

Pour sélectionner une source d'entrée, cliquez sur **Parcourir**

Vous pouvez ajouter un maximum de 10 sources d'entrée à un jalon. La condition de jalon peut être configurée dans les champs de définition de données associés au parcours. En fonction du type de données du champ, les opérateurs seront affichés.

12. Cliquez sur **Enregistrer et Continuer**.

Le Journey création est réussie et la page **Canvas** s'affiche.

Concevoir le Journey comportement à l'aide de la fonction Canvas. Pour plus d'informations, voir [Elaboration de la zone de conception \(on page 23\)](#).

## Elaboration de la zone de conception

Concevez le comportement d'un Journey en ajoutant des objectifs, des points de contact et des contrôles.

Par défaut, un Journey dispose d'un point de départ et d'un point de fin. Pour élaborer une zone de conception, procédez comme suit :

1. Configurez un point de contact. Pour plus d'informations, voir [Points de contact \(on page 24\)](#).
2. Configurez un contrôle Journey. Pour plus d'informations, voir [Journey contrôles \(on page 33\)](#).
3. Configurez un objectif pour le Journey. Pour plus d'informations, voir [Journey Objectifs \(on page 61\)](#).

## Points de contact

Utilisez des points de contact pour établir un mode de communication avec les clients.

Dans un Journey, vous devez configurer la façon dont vous souhaitez communiquer avec le client. Vous pouvez choisir de communiquer par courrier électronique ou SMS. Le point de contact sera désactivé si la zone significative du point contact spécifique n'est pas configurée dans les définitions de données. Par exemple, si vous souhaitez utiliser le point d'adresse électronique et que la définition de données que vous avez ajoutée comporte les zones Prénom, Nom et Numéro de téléphone mobile, cette dernière zone étant la zone significative, le point de contact E-mail sera désactivé, mais le point de contact SMS sera activé.

Pour plus d'informations, voir [Création de définitions de données \(on page 14\)](#).

Pour ajouter des points de contact, procédez comme suit :

1. Dans la palette, faites glisser un point de contact et placez-le entre le point de départ et le point de fin Journey.

Les points de contact disponibles sont les suivants :

- **E-mail**
- **SMS**
- **Salesforce**
- **WhatsApp**
- **Facebook**
- **LinkedIn**



**Note:** Le point de contact AdTech à partir de la version 12.1, groupe de correctifs 3 prend en charge les connecteurs Facebook et LinkedIn.

Statut d'audience : peut être **Génération, Mise à jour, Prêt, Archivé**, etc.



**Note:** A partir de la version 12.1, pack de correctifs 4, Journey prend en charge le point de contact WhatsApp.

2. Cliquez deux fois sur le point de contact ajouté pour le configurer.
  - a. Entrez un **Nom** approprié. L'ajout d'un nom est obligatoire.
  - b. Entrez une **Description** appropriée. L'ajout d'une description est facultatif.
  - c. Sélectionnez parmi les options suivantes :
    - **Deliver-**
    - **Link-** Se connecte à la connexion par défaut configurée dans le menu Paramètres. Pour plus d'informations, voir [Définition d'une connexion de messagerie par défaut \(on page 93\)](#).
  - d. Cliquez sur **Suivant**.
  - e. Pour créer un Journey avec un point de contact E-mail, voir [Configuration d'un point de contact de messagerie \(on page 26\)](#).
  - f. Pour créer un Journey avec un point contact SMS, voir [Configuration d'un point de contact SMS \(on page 29\)](#).
  - g. Pour créer un Journey avec un point de contact Salesforce, voir [Configuration d'un point de contact Salesforce \(on page 31\)](#).
  - h. Pour créer un parcours Journey avec un point de contact WhatsApp, voir [Configuration d'un point de contact WhatsApp \(on page 32\)](#)

## Supprimer les points contact

- Lorsque vous supprimez un point contact configuré du parcours, l'ID d'action de lien associé est également supprimé.
- Si vous disposez de plusieurs points contact configurés dans un parcours et que vous supprimez le parcours, tous les ID d'action de lien associés sont supprimés.
- Si vous supprimez un point contact configuré sans sauvegarder le parcours, les ID d'action de lien associés ne sont pas supprimés.



**Note:** A partir de la version 12.1, groupe de correctifs 3, vous pouvez supprimer des points contact.

Apprendre à utiliser les contrôles Journey. Pour plus d'informations, voir [Journey contrôles \(on page 33\)](#).

## Configuration d'un point de contact de messagerie

Sélectionnez un point de contact par e-mail lorsque vous souhaitez vous connecter au client à l'aide de la communication par e-mail. Si vous avez intégré les deux Unica Link et Deliver, vous verrez les options **Deliver** et **Link** comme options de livraison pour le point de contact e-mail.

Avant de commencer cette procédure, consultez [Points de contact \(on page 24\)](#).

Pour configurer un point de contact de messagerie, exécutez l'une des étapes suivantes :

Si vous avez défini une connexion e-mail par défaut dans [Définition d'une connexion de messagerie par défaut \(on page 93\)](#), et si l'ensemble de connexion par défaut est **Mailchimp**, passez à l'étape (4). Si le jeu de connexion par défaut est **Mandrill**, passez à l'étape (5). Si vous n'avez pas défini de connexion e-mail par défaut, la boîte de dialogue **Connexions existantes** s'ouvre.

1. Sélectionnez **Mailchimp** ou **Mandrill** et cliquez sur **Suivant**.

La boîte de dialogue **Créer une nouvelle action** s'affiche. Dans cette boîte de dialogue, vous pouvez également passer à un autre connecteur en sélectionnant **Connexion existante**.

2. Si la connexion par défaut est **Mailchimp** , procédez comme suit :

a. Indiquez des valeurs pour les zones suivantes :

- **Action de contact** - Obligatoire. L'action à effectuer sur les contacts.
- **Public** - Obligatoire. La liste dans laquelle vous souhaitez enregistrer les audiences.
- **Nouvelle campagne e-mail** - Obligatoire. Nom de la nouvelle campagne e-mail.
- **Modèle d'e-mail** - Obligatoire. Le modèle utilisé pour l'e-mail.
- **Objet de l'e-mail** - Obligatoire. Objet de l'e-mail à envoyer aux utilisateurs.
- **Aperçu du texte** - Facultatif. Le texte qui fera partie du corps de l'e-mail.
- **Nom de l'expéditeur** - Obligatoire. L'expéditeur qui a envoyé l'e-mail au client.
- **Répondre à l'e-mail** - Obligatoire. L'adresse e-mail qui sera utilisée pour qu'un client réponde.
- **Regrouper les contacts par balise** - Facultatif.
- **Date de fin des résultats de récupération** - Facultatif.

b. Cliquez sur **Suivant**.

La boîte de dialogue **Mappage des champs** s'affiche.

c. Mappez les champs du connecteur de messagerie avec les champs appropriés Journey champs (issus de la Définition de Données associée au Journey pendant Journey création). Ceci est essentiel car le mappage modifie la valeur lors de l'exécution.

Le mappage réalise la personnalisation de l'e-mail. En MailChimp, si vous associez `first_name` de mailchimp à `fname` de Journey et le `last_name` à `lname`, la salutation dans l'email sera personnalisée à la valeur du champ.

d. Cliquez sur **Enregistrer**.

3. Si la connexion par défaut est **Mandrill**, procédez comme suit :

a. Indiquez des valeurs pour les zones suivantes :

- **Modèle d'e-mail** - Obligatoire. Cliquez sur **Récupérer** pour afficher les modèles disponibles.
- **E-mail de l'expéditeur** - Facultatif. L'adresse e-mail de l'utilisateur qui envoie la communication.
- **Objet de l'e-mail** - Facultatif. Objet de l'e-mail à envoyer aux utilisateurs.
- **Répondre à l'e-mail** - Facultatif. L'adresse e-mail qui sera utilisée par un client pour répondre.
- **Date de fin des résultats de récupération** - Facultatif. Configurez une date pour accepter les réponses des clients.



**Note:** Lors de la configuration de Mandrill, si vous ne fournissez pas de valeurs pour les champs optionnels, Mandrill récupère la valeur du modèle Mandrill sélectionné. Assurez-vous de fournir toutes les valeurs lors de la création du modèle dans Mandrill.

b. Cliquez sur **Suivant**.

La boîte de dialogue **Mappage des champs** s'affiche.

c. Mappez les champs du connecteur de messagerie avec les champs appropriés Journey champs (issus de la Définition de Données associée au Journey pendant Journey création). Ceci est essentiel car le mappage modifie la valeur lors de l'exécution.

Le mappage réalise la personnalisation de l'e-mail. Dans Mandrill, si vous associez `FIRSTNAME` de Mandrill à `First_Name` de Journey et le `LASTNAME` à `Last_Name`, la salutation dans l'e-mail sera personnalisée à la valeur du champ.



**Note:** Mandrill prend en charge jusqu'à cinq champs de personnalisation dans la boîte de dialogue **Mappage des champs**.

d. Cliquez sur **Enregistrer**.



**Note:** Le point de contact par e-mail peut être configuré avec des canaux de distribution tels que Deliver ou Link. Tant que Journey est en mode brouillon (non publié auparavant), l'utilisateur ne peut pas modifier les canaux de livraison de Deliver à Link ou vice versa. Une fois que vous avez configuré un canal de livraison, vous ne devez pas le changer pour un autre canal de livraison. Si nécessaire, l'utilisateur peut supprimer le point de contact de messagerie et le configurer avec un nouveau canal de livraison.

### Événements de désabonnement de support de voyage

Accompagnement Journey Désabonnez-vous des événements dans Journey through Deliver. Si un utilisateur souhaite se désinscrire des e-mails de Journey, nous le suivrons via la désinscription et Journey n'enverra plus d'e-mails à ces utilisateurs à l'avenir.

## Configuration d'un point de contact SMS

Sélectionnez un point de contact SMS lorsque vous souhaitez vous connecter au client à l'aide de messages mobiles. Si vous avez intégré Unica Link et Deliver, vous verrez les options **Deliver** et **Link** en tant qu'options de distribution pour le point de contact SMS.

Avant de commencer la procédure, voir [Points de contact \(on page 24\)](#).

Pour configurer un point de contact SMS, procédez comme suit :



**Note:** Actuellement, Unica prend en charge LINK (Twilio) et Deliver pour les connexions SMS.

#### 1. Sélectionnez **Link**.

Définissez la connexion par défaut pour les SMS. Pour plus d'informations, voir [Définition d'une connexion SMS par défaut \(on page 93\)](#).

La page **Créer une action** s'affiche.

- a. Indiquez des valeurs pour les zones suivantes :
    - **Message** - Obligatoire. Il s'agit d'une zone de texte libre, dans laquelle vous pouvez ajouter les zones de personnalisation. Par exemple, *Bonjour <First Name>. Bienvenue dans Journey. Ici, <First Name> est la zone personnalisée que vous pouvez mapper avec les zones Journey à l'étape suivante. Vous pouvez ajouter jusqu'à cinq zones de personnalisation dans un seul SMS.*
  - b. Cliquez sur **Suivant**.
    - La boîte de dialogue **Mappage de zone** apparaît.
  - c. Mappez les zones du connecteur SMS avec les zones Journey appropriées (en provenance de la définition de données associée au Journey lors de la création du Journey). Cela est essentiel, car le mappage modifie la valeur lors de l'exécution.
  - d. Cliquez sur **Sauvegarder**.
2. Sélectionnez **Deliver** et procédez comme suit pour configurer Deliver pour l'envoi de SMS :
- Si vous sélectionnez Unica Deliver, vous êtes connecté au moteur d'exécution Unica Deliver pour envoyer des SMS.
- a. Vérifiez que les conditions ci-après sont bien remplies :
    - Créez un modèle de SMS Unica Deliver dans Unica Deliver.
    - Créez des modèles de SMS pour chaque point contact SMS que vous configurez à l'aide de Unica Deliver. Pour plus d'informations sur la création de modèles pour Unica Deliver, voir le document *Unica Deliver - Guide d'utilisation*.
  - b. Dans la boîte de dialogue **Configuration de SMS**, sélectionnez **Deliver** et cliquez sur **Suivant**.

La boîte de dialogue **Sélectionner un modèle** apparaît.
  - c. Sélectionnez le modèle requis. S'il existe plusieurs modèles, utilisez la barre de recherche pour localiser le modèle requis. Cliquez sur **Suivant**.



**Note:** Dans Unica Deliver, une fois qu'un modèle est sélectionné pour configurer le point de contact SMS, il ne sera plus disponible pour configurer d'autres points de contact SMS. Cette condition ne s'applique que si vous publiez le parcours immédiatement après la configuration. Si vous ne publiez pas le parcours, et que, pendant ce temps, un autre utilisateur souhaite utiliser le même modèle, l'autre utilisateur pour l'utiliser afin de configurer le point de contact SMS. Si l'autre utilisateur publie le Journey, vous devez reconfigurer à l'aide d'un autre modèle.

La boîte de dialogue **Mappage** apparaît.

- d. Mappez les zones Deliver avec les zones Journey appropriées (en provenance de la définition de données associée au Journey lors de la création du Journey). Cela est essentiel, car le mappage modifie la valeur lors de l'exécution. Le mappage permet de personnaliser le SMS. Dans Deliver, si vous mappez `FirstName` de Deliver à `fname` de Journey et `LastName` à `lname`, la formule de salutation du SMS sera personnalisée en fonction de la valeur de la zone.
- e. Cliquez sur **Sauvegarder**.

## Configuration d'un point de contact Salesforce

Sélectionnez un point de contact Salesforce lorsque vous souhaitez vous connecter à des clients sur Salesforce. Lors de la configuration du point de contact Salesforce, le connecteur à utiliser sera le connecteur Salesforce.

Avant de commencer la procédure, voir [Points de contact \(on page 24\)](#).

Pour configurer un point de contact Salesforce, procédez comme suit :

1. Configurez le connecteur Salesforce en tant que connecteur Salesforce par défaut dans [Définition d'une connexion CRM par défaut \(on page 94\)](#).  
La page **Créer une action** s'affiche.
2. Indiquez des valeurs pour les zones suivantes :

- **Action d'objet** - Obligatoire. Indiquez si vous souhaitez créer un nouvel objet ou mettre à jour un objet existant.
  - **Type d'objet** - Obligatoire. Indiquez si vous souhaitez créer un nouveau prospect ou un contact.
3. Cliquez sur **Suivant**.  
La boîte de dialogue **Mappage de zone** apparaît.
  4. Mappez les zones Salesforce avec les zones Journey appropriées (en provenance de la définition de données associée au parcours lors de la création du parcours). Cela est essentiel, car le mappage modifie la valeur lors de l'exécution.
  5. Cliquez sur **Sauvegarder**.

## Configuration d'un point de contact WhatsApp

Sélectionnez un point de contact WhatsApp lorsque vous souhaitez vous connecter au client à l'aide de messages WhatsApp. Whatsapp est intégré à Unica Deliver. Vous êtes donc connecté au moteur d'exécution Unica Deliver pour envoyer des messages WhatsApp.

Avant de commencer la procédure, voir [Points de contact \(on page 24\)](#).

Pour configurer un point de contact WhatsApp, procédez comme suit :

1. Double-cliquez sur le point de contact WhatsApp.  
La page **Messagerie WhatsApp** s'affiche.
2. Indiquez des valeurs pour les zones suivantes :
  - **Nom** - Obligatoire.
  - **Description** - Facultative.
3. Cliquez sur **Suivant**.  
La page **Sélectionner une communication** s'affiche.
4. Sélectionnez le modèle requis. S'il existe plusieurs modèles, utilisez la barre de recherche pour localiser le modèle requis.
5. Cliquez sur **Suivant**.  
La page **Mappage** apparaît.

6. Mappez les zones avec les zones Journey appropriées (en provenance de la définition de données associée au Journey lors de la création du Journey). Cela est essentiel, car le mappage modifie la valeur lors de l'exécution.

Le mappage permet de personnaliser le message WhatsApp. Dans Deliver, si vous mappez `FirstName` de Deliver à `fname` de Journey et `LastName` à `lname`, la formule de salutation du message WhatsApp sera personnalisée en fonction de la valeur de la zone.

7. Cliquez sur **Sauvegarder**.

## Journey contrôles

Journey Les contrôles gèrent les actions à effectuer en configurant les conditions avant de contacter le client ou après une réponse du client.

Après avoir configuré le point de contact, vous pouvez appliquer des conditions aux points de contact ou aux réponses des points de contact. Les contrôles Journey contiennent les actions suivantes :

- **Fractionnement de décision**
- **Fractionnement d'engagement**
- **Joindre**
- **Différer**
- **Publier**
- **base de documents**

Pour ajouter des contrôles Journey, procédez comme suit :

1. Pour ajouter un contrôle Fractionnement de décision, voir [Configuration d'un contrôle de partage de décision \(on page 38\)](#).
2. Pour ajouter un contrôle Fractionnement d'engagement, voir [Configuration d'un contrôle partage d'engagement \(on page 36\)](#).
3. Pour ajouter un contrôle Jointure, voir [Configuration d'un contrôle Jointure \(on page 35\)](#).

4. Pour ajouter un contrôle Différer, voir [Configuration d'un contrôle Délai \(on page 34\)](#).
5. Pour ajouter un contrôle Publier, voir [Configuration de Publish \(on page 41\)](#).

## Configuration d'un contrôle Délai

L'ajout d'un Délai est similaire à la programmation d'un point de contact à une date ou une heure spécifique.

Les Délais dépendent des fuseaux horaires définis lors de la création du Journey. Pour plus d'informations, voir [Créer des parcours \(on page 21\)](#).

Pour configurer un Délai, procédez comme suit :

1. Du Journey panneau de contrôle dans la Palette, glissez-déposez le contrôle **Délai** avant ou après le point de contact ajouté. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un point de contact, voir [Points de contact \(on page 24\)](#).
2. Double-cliquez sur le contrôle **Délai**  
La boîte de dialogue **Définir le délai** s'affiche.
3. Fournissez les valeurs suivantes :
  - a. Entrez un **Nom** approprié. Un nom est obligatoire.
  - b. Saisissez une **Description** appropriée . La description est facultative.
  - c. Sélectionnez la **Durée** ou sélectionnez la **date d'attente** ou sélectionnez la **date d'attente (par champ de définition de données)** et fournissez les valeurs appropriées.  
  
 **Note:** Dans le champ Définition des données, si vous avez la date comme champ obligatoire, le contrôle du délai peut être défini sur la date.
- d. Si la case **Utiliser l'expression** n'est pas cochée, seul le champ **Sélectionner** avec liste déroulante est disponible. Si la case Utiliser l'expression est cochée,

avec le **Champ Sélectionner** vous pouvez également sélectionner **Opérateur** et **Nombre de jours** pour la configuration du délai.

e. Cliquez sur **Terminé** .



**Note:** Lorsqu'un Journey est en délai et que nous mettons à jour la durée du retard, un message d'avertissement indiquant que **le changement de retard peut obliger toutes les audiences existantes à attendre jusqu'à la nouvelle date définie, êtes-vous sûr de vouloir continuer?** est affiché.

## Configuration d'un contrôle Jointure

Utilisez le contrôle Jointure pour joindre ou associer une branche de la zone de conception à une autre.

**Exemple :** Vous avez envoyé un e-mail et ajouté un contrôle Engagement afin de fractionner les utilisateurs comme suit :

- **YES** - Pour les utilisateurs qui ont cliqué sur le lien.
- **NO** - Pour les utilisateurs qui n'ont pas cliqué sur le lien.

Si vous avez déjà créé un contrôle Engagement SMS dans la même zone de conception de Journey, pour entamer le dialogue avec des clients, vous pouvez utiliser le contrôle Jointure pour connecter le flux **NO** en tant que point d'entrée dans un contrôle Engagement SMS afin de pouvoir communiquer avec ces clients via SMS.



**Note:**

- Si une jointure se termine dans une boucle circulaire, une fenêtre contextuelle s'affiche pour vous avertir.
- Si vous glissez et déposez une jointure au milieu d'un flux, une fenêtre de confirmation apparaît indiquant que le flux sous la jointure sera supprimé.

Pour configurer un contrôle Jointure, procédez comme suit :

1. A partir de la palette Journey, faites glisser le contrôle **Jointure** et déposez-la dans le flux **YES** ou **NO** requis d'une commande. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un point de contact, voir [Points de contact \(on page 24\)](#).
2. Faites glisser le contrôle **Jointure** ajouté depuis sa source vers la destination où vous souhaitez fusionner le flux.

## Configuration d'un contrôle partage d'engagement

Utilisez le contrôle partage d'engagement pour interagir avec les clients qui ont répondu. Vous pouvez également décider du prochain plan d'action pour les utilisateurs qui n'ont pas répondu également. Les clients qui ont répondu selon les événements sélectionnés dans la répartition de l'engagement iront dans le chemin **OUI** et les clients restants iront dans le chemin **NON** après l'expiration de la période d'évaluation.

Pour configurer un contrôle partage d'engagement, procédez comme suit :

1. Du Journey Palette, faites glisser le contrôle **Engagement Split** après le point de contact ajouté. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un point de contact, voir [Points de contact \(on page 24\)](#).
2. Double-cliquez sur l'élément **Engagement Split** ajouté.  
La boîte de dialogue **Fractionnement de l'engagement** s'ouvre.
3. Indiquez des valeurs pour les zones suivantes :
  - **Nom** - Obligatoire
  - **Descriptif** - Facultatif
4. Sélectionnez le point de contact pour lequel vous souhaitez ajouter le contrôle **Engagement Split**. Seuls les points de contact au-dessus du contrôle d'engagement seront disponibles pour la sélection. Les options sont :
  - **e-mail** - tous les points de contact e-mail au-dessus du contrôle **Engagement Split**.
  - **sms** - tous les points de contact SMS au-dessus du contrôle **Engagement Split**.
5. Exécutez l'une des étapes suivantes :

a. Pour le point de contact par `e-mail`, sélectionnez l'un des événements suivants :

- **Bounce** - Pour les identifiants d'e-mail qui ont rebondi. Un événement de rebond peut être un événement de rebond dur ou un événement de rebond logiciel.
- **Ouvrir** - Pour les clients qui ont ouvert l'e-mail.
- **Lien cliqué?** - Pour les clients qui ont cliqué sur le lien dans l'e-mail.



**Note:**

- Si vous avez sélectionné Mailchimp comme connexion de messagerie par défaut, ne sélectionnez pas l'option **Bounce** car Mailchimp n'envoie pas d'événements Bounce à Unica Journey. Si vous souhaitez utiliser l'option **Bounce**, définissez Mandrill comme connexion de messagerie par défaut. Dans le cas du connecteur Mandrill, Journey prend en charge l'événement de rebond dur et l'événement de rebond logiciel. Pour définir la connexion e-mail par défaut, voir [Définition d'une connexion de messagerie par défaut \(on page 93\)](#).

b. Pour le point de contact `sms`, sélectionnez l'un des événements suivants :

- **Envoyé**
- **Distribué**

6. **Suivre le lien** - Pour Livrer lorsque vous sélectionnez l'option Lien cliqué, tous les liens présents dans le modèle associé au point de contact saisi sont affichés dans la liste déroulante du fichier de lien de suivi. Pour Lien, ce champ s'affiche sous la forme d'un champ de texte.

7. Définissez l'une des périodes d'évaluation suivantes pour que les clients accèdent au message de communication :

- **Durée** - Définissez la durée en jours, heures ou minutes. Par défaut, la durée minimale de la période d'évaluation pour partage d'engagement est de 30 minutes.
- **Attendre jusqu'à la date** - Définissez la durée sur une date future spécifique. Par défaut, la date du jour suivant est sélectionnée.

Pour les contrôles Partage de décision, Partage d'engagement et Délai, les valeurs saisies dans la propriété Nombre maximal de jours dans la période d'évaluation du retard régissent à la fois les champs Durée et Date d'attente. Cette propriété est disponible dans les configurations de plate-forme sous l'onglet Journey, **Journey > Journey\_Configurations > Journey\_Waittime\_Configurations**. Les jours d'attente ne peuvent pas être inférieurs à un. La valeur prise en charge par les champs Durée et Date d'attente ne peut pas être supérieure à la valeur définie dans la propriété Nombre maximal de jours dans la période de retard/d'évaluation. Par exemple, si les 50 jours sont définis comme jours d'attente maximum et que l'utilisateur entre 50 jours et 20 heures, un message d'erreur s'affiche. Une fois la **durée** ou la **date d'attente** écoulée, Journey supposera qu'aucun événement n'a été généré pour le point de contact sélectionné.

8. Cliquez sur **Terminé** .

## Configuration d'un contrôle de partage de décision

Utilisez le contrôle de décision (partage de décision) pour ajouter des conditions aux données de la source d'entrée. Les enregistrements qui remplissent la condition circuleront dans le chemin **OUI** et les enregistrements restants circuleront dans le chemin **NON**

Utilisez des conditions pour automatiser le comportement des points de contact avec certaines conditions d'exigence métier. Les besoins de l'entreprise peuvent inclure le filtrage d'une liste de clients en fonction de l'âge, du salaire, etc.

Pour configurer un contrôle de partage de décision, procédez comme suit :

1. Du Journey Palette, faites glisser et déposez le contrôle **partage de décision**



**Note:** Si vous faites glisser et déposez le **partage de décision** entre les éléments existants sur un canevas, une boîte de dialogue de confirmation apparaît. Confirmez si vous voulez que le débit restant soit ajouté dans le flux **OUI** ou dans le flux **NON**

2. Pour configurer le contrôle **partage de décision** , double-cliquez sur le contrôle sur le canevas.

La page **Partage de décision** s'affiche.

3. Pour configurer le contrôle **partage de décision** , procédez comme suit :

- a. Entrez un **Nom** approprié. Un nom est obligatoire.
- b. Saisissez une **description** appropriée . La description est facultative.
- c. Utilisez le bouton bascule pour définir la condition sur **OR** ou **AND** . Par défaut, la condition est définie sur **AND**. La sélection s'applique à toutes les règles d'un groupe. La condition sélectionnée s'applique uniquement si vous ajoutez plusieurs règles dans un groupe.
- d.  **Note:** Un groupe contient une ou plusieurs règles. Une règle a un champ, une condition et une valeur pour la condition à vérifier. Il est obligatoire de configurer au moins un groupe et un groupe doit contenir au moins une règle.

Créez une règle en sélectionnant le champ de données (identique au champ Définition des données) dans la première zone déroulante, la condition dans la deuxième zone déroulante et en saisissant la valeur dans la troisième zone de texte.

Lors de la configuration de Partage de décision, les opérateurs disponibles seront affichés en fonction du type de données du champ dans la définition des données. Les champs Chaîne, Numérique et Date ont des opérateurs différents.

Pour configurer une date dans Partage de décision, le format du champ de date doit correspondre au format de date de la définition de données. La configuration de Partage de décision échouera si les formats de date ne correspondent pas.

- e. Pour ajouter plus de règles dans un groupe, sélectionnez **+ Ajouter une règle**. Pour supprimer une règle, sélectionnez le **X** qui suit la règle.
- f. Pour ajouter un groupe, sélectionnez **+ Ajouter un groupe** et effectuez les *étapes c à étapes e*.

Un groupe parent permet cinq niveaux d'imbrication dans les sous-groupes. Cependant, n'importe quel nombre de groupes peut être ajouté au même niveau.

g. Pour supprimer un groupe, sélectionnez **Supprimer le groupe**.



**Note:**

- Vous pouvez supprimer un groupe uniquement s'il existe plusieurs groupes. Par défaut, le contrôle de partage de décision doit contenir au moins un groupe avec au moins une règle.
- Lorsqu'un groupe a des sous-groupes imbriqués et si vous sélectionnez le groupe parent à supprimer, une boîte de confirmation apparaît vous avertissant que les sous-groupes seront également supprimés.

h. Définissez l'une des périodes d'évaluation suivantes pour que les clients attendent qu'une condition soit satisfaite :

- **Durée** - Définissez la durée en jours, heures ou minutes. Par défaut, la durée minimale de la période d'évaluation Décision est de 5 minutes.
- **Attendre jusqu'à la date** - Définissez la durée sur une date future spécifique. Par défaut, la date du jour suivant est sélectionnée.

Une fois la durée ou la date d'attente écoulée, Journey supposera qu'il n'y a pas de données qui satisfont à la condition configurée de la répartition de décision sélectionnée et l'audience du Journey se déplacera vers le chemin NON.

Les audiences remplissant la condition seront immédiatement déplacées vers le chemin Oui.

i. Pour enregistrer le **partage de décision**, sélectionnez **Terminé**.



**Note:** Journey n'interprète pas la valeur des données pour les champs non obligatoires et elle est toujours considérée comme une chaîne pour n'importe quelle valeur. Par conséquent, null sera considéré comme null dans la base



de données et sa condition de jalon null sera évaluée uniquement si ce champ est absent en entrée. Il en va de même pour les analyses Milestone et Milestone.

## Orchestration

Journey Orchestration traite des actions à effectuer pour partager les données Journey avec d'autres applications.

Journey L'orchestration contient les actions suivantes :

- **Publier**
- **Base de données**
- **API Rest**

Configurer Journey Orchestration, procédez comme suit :

1. Pour configurer Publier, voir [Configuration de Publish \(on page 41\)](#).
2. Pour configurer la base de données, voir [Configuration d'une base de données \(on page 42\)](#).
3. Pour configurer l'API Rest, consultez [Configuration de l'API Rest \(on page 43\)](#)

## Configuration de Publish

Utilisez l'orchestration Publish pour enregistrer les coordonnées d'un contact à une étape particulière. Vous pouvez utiliser ces coordonnées à des fins d'analyse, réutiliser les fichiers CSV et la source d'entrée Kafka dans d'autres Journeys, ou d'autres actions.

Le contrôle de Publish rassemble des informations sur l'audience à un stade particulier et publie ces informations dans un fichier CSV, une source d'entrée Kafka ou une rubrique Kafka. Le fichier sera enregistré dans le Journey serveur (moteur). Le chemin du fichier est configuré dans la propriété `spring.entity.files.upload.defaultPath` à l'intérieur du fichier `application.properties` du Journey moteur et le Journey web, et les chemins doivent être les mêmes dans le Journey ainsi que le web Journey. L'emplacement de sortie par défaut du Journey files est `<JOURNEY_ENGINE_HOME>/Files`.

Pour configurer un contrôle Publish, procédez comme suit :

1. Du Journey panneau de configuration dans la palette, faites glisser et déposez le contrôle **Publish** vers la partie requise sur le canevas.  
La boîte de dialogue **Publish** s'affiche.
2. Indiquez des valeurs pour les zones suivantes :
  - **Nom** - Obligatoire
  - **Descriptif** - Facultatif
3. Sélectionnez l'une des options suivantes pour enregistrer les contacts :
  - **CSV** - Les champs configurés dans la définition de données sont exportés vers le fichier `csv`. Vous pouvez soit fournir un nouveau nom de fichier CSV, soit saisir le nom d'un fichier CSV existant. Si vous sélectionnez un fichier existant, les données seront ajoutées au fichier existant.
  - **Kafka > Source d'entrée** - Avec un seul contrôle Publish, vous pouvez configurer un maximum de 10 sources d'entrée Kafka. Les sources d'entrée Kafka, associées aux Journeys, ne seront pas répertoriées lors de la configuration de la source d'entrée Kafka sur le contrôle Publish Journey. Pour un Journey, si une source d'entrée Kafka est configurée avec un Publish Journey Control, et si cette même source d'entrée Kafka est associée à un autre Journey, les données sont traitées pour le Journey sélectionné conformément à la définition de données configurée.
  - **Kafka > Topic** - Publie des informations sur l'audience d'un sujet Kafka pour une utilisation par des applications tierces. Donnez un nom approprié au sujet. Le sujet est stocké sur le serveur Kafka. Un nom de rubrique Kafka peut comporter jusqu'à 50 caractères et doit comporter `AZ`, `az`, `0-9`, point (`.`), trait de soulignement (`_`) et trait d'union (`-`).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Configuration d'une base de données

Activez l'orchestration avec un autre système en insérant/mettant à jour/supprimant une ligne de base de données ou en mettant à jour une suite brute. Cela sera exécuté pour chaque enregistrement du parcours.

Pour configurer une base de données, procédez comme suit :

1. Du Journey panneau de configuration dans Palette, faites glisser et déposez le contrôle de la **base de données** sur la partie requise sur le Canvas.  
La boîte de dialogue **Configuration de la base de données** s'affiche.
2. Indiquez des valeurs pour les zones suivantes :
  - **Nom** - Obligatoire
  - **Descriptif** - Facultatif
3. Cliquez sur **Suivant**.  
La page **Créer une nouvelle action** s'affiche.
4. La connexion à la base de données par défaut est reflétée dans le champ Connexion existante. En outre, les propriétés définies de la base de données sont reflétées dans les champs de propriété respectifs. Sélectionnez la connexion requise parmi les connexions disponibles.
5. Cliquez sur **Suivant**.  
La page **Mappage des champs** s'affiche.
6. Mappez les **champs de la base de données** avec les **champs de Journey**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Configuration de l'API Rest

Utilisez Rest API Orchestration pour envoyer des champs Journey en tant que charge utile à une autre application.

Pour configurer l'API Rest, procédez comme suit :

1. Du Journey panneau de configuration dans la palette, faites glisser et déposez le contrôle de **Rest API** vers la partie requise sur Canvas.  
La boîte de dialogue **Configuration de l'API Rest** s'affiche.
2. Indiquez des valeurs pour les zones suivantes :
  - **Nom** - Obligatoire
  - **Descriptif** - Facultatif
  - **Rest URL** - Fournissez une API sur laquelle vous souhaitez recevoir les données

- **Détails de l'API** - Sélectionnez la méthode API et le mécanisme d'authentification. Il existe trois méthodes d'API :
  - **GET** - Il est utilisé pour récupérer les données du point de terminaison de destination configuré dans l'URL de repos
  - **POST** - Il est utilisé pour publier les données.
  - **PUT** - Il est utilisé pour publier/mettre à jour les enregistrements.

Il existe quatre mécanismes d'authentification - **Base, Clé API, Oauth** et **Aucun**

En fonction de la méthode d'API et du mécanisme d'authentification sélectionnés, les champs suivants s'affichent :

Si vous sélectionnez le mécanisme d'authentification **Base**, la section **Entrez les informations d'identification pour vous authentifier** apparaît avec les champs Nom d'utilisateur et Mot de passe.

Si vous sélectionnez le mécanisme d'authentification par **clé d'API**, la section **Entrez les informations d'identification pour vous authentifier** apparaît avec les champs Nom de la clé et Valeur de la clé.

Si vous sélectionnez le mécanisme d'authentification **Oauth**, la section **Saisir les informations d'identification pour s'authentifier** apparaît avec les champs Nom d'utilisateur, Mot de passe, ID client, Secret client et URL du jeton.

Si vous sélectionnez **Aucun** mécanisme d'authentification, aucun détail d'autorisation n'est requis.

3. Cliquez sur **Suivant**.

La page **Demander la charge utile** s'affiche.

4. Sélectionnez le type d'API Rest à partir de **JSON** ou **XML** et ajoutez la charge utile. Cliquez sur **Exemple de charge utile** pour référence.



**Note:** L'écran **Demander la charge utile** est disponible pour les méthodes API **POST** et **PUT**. Pour **GET** les champs restent désactivés.

5. Cliquez sur **Suivant**.

La page **Mappage des champs de réponse** s'affiche.

6. Sélectionnez **JourneyFields** dans la liste déroulante et dans les **champs de réponse**, mentionnez la réponse reçue du système de destination.



**Note:** Le mappage de réponse est obligatoire pour la méthode d'API GET, mais pas pour les méthodes d'API POST et PUT.

Les réponses sont regroupées en cinq classes :

- a. Réponses informatives (100–199)
- b. Réponses positives (200–299)
- c. Redirections (300–399)
- d. Erreurs client (400–499)
- e. Erreurs de serveur (500–599)

7. Cliquez sur **Enregistrer**

L'API Rest sera configurée et enregistrée dans Journey

## Opérations supplémentaires sur Journeycanvas

Vous pouvez effectuer les actions suivantes lorsque vous êtes sur le Journey écran en canvas :

### Affichage ou modification d'un Journey

Pour afficher ou modifier un Journey, procédez comme suit :

1. Pour un Journey, sur le Journey l'écran de canvas, cliquez sur **Plus d'actions >**

#### **Afficher/Modifier les détails.**

- Vous pouvez ajouter ou supprimer des sources d'entrée et la définition de données d'un Journey à l'état de brouillon.
- La suppression de la définition de données effacera le canvas.
- Pour un Journey publié, vous ne pouvez modifier que le nom, la description et le dossier.
- Pour un Journey en pause, vous pouvez ajouter ou supprimer des sources d'entrée.

La page **Détails** s'affiche.

2. Apportez les modifications nécessaires et cliquez sur **Enregistrer et continuer**. Pour plus de détails, voir [Créer des parcours \(on page 21\)](#).
3. Si nécessaire, vous pouvez modifier ou supprimer les configurations des points de contact et de contrôle pour un brouillon Journey ou une pause Journey et cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le Journey à l'état Brouillon. Vous pouvez également cliquer sur **Publier** pour publier le Journey.

## Enregistrer comme nouveau modèle

L'utilisateur peut enregistrer un Journey en tant que modèle et créer un nouveau Journey à partir des modèles enregistrés. Pour enregistrer un modèle, procédez comme suit :

1. Pour un Journey, sur le Journey l'écran de canevas, cliquez sur **Plus d'actions > Enregistrer en tant que modèle**.

Le message **Enregistrer ce journey en tant que modèle?** boîte de dialogue apparaît.

2. Attribuez un nom au nouveau modèle.
3. Cliquez sur **Enregistrer**

Le modèle enregistré sera disponible sous la page Modèles. Pour plus d'informations, voir : [Modèle de Journey \(on page 80\)](#)

## Dupliquer un Journey

L'utilisateur peut également dupliquer les Journeys à partir de la page de liste de Journey. Pour plus d'informations, voir [Duplication d'un Journey \(on page 58\)](#).

L'utilisateur peut dupliquer un Journey dans n'importe quel état (Publié, Brouillon, En pause ou Terminé). Le nouvellement créé Journey , après duplication, sera à l'état Brouillon. Depuis la nouvelle création Journey est à l'état de brouillon, dupliquant une publication Journey ne renvoie pas automatiquement la communication au client.

Pour créer une copie d'un fichier existant Journey, procédez comme suit :

1. Pour un Journey, sur le Journey l'écran de canvas, cliquez sur **Plus d'actions > Dupliquer**.

La boîte de dialogue **Dupliquer le Journey** s'affiche.

2. Cliquez sur **Copier** pour créer une copie.

Tous les détails de l'existant Journey, qui comprend les sources d'entrée, les définitions de données et le canevas de parcours avec leurs configurations, sera copié.



**Note:** Si des objectifs sont configurés, ils ne seront pas copiés.

Si nécessaire, vous pouvez modifier la source d'entrée ou la définition de données. Modification de la définition de données, dans une copie Journey, effacera la copie Journeycanvas. Une boîte de dialogue de confirmation apparaît avant de supprimer le canvas.

Le nouveau dupliqué Journey s'ouvrira en mode Canvas.

## Exportation d'un Journey

Cette fonctionnalité aide à déployer Journey d'une instance à une autre. L'utilisateur peut exporter Journey dans n'importe quel état (Publié, Brouillon, En pause ou Terminé).

Pour exporter un Journey, procédez comme suit :

Pour un Journey, sur le Journey l'écran de canevas, cliquez sur **Plus d'actions > Exporter le Journey**.

le fichier crc et le fichier zip seront téléchargés.



**Note:** Si l'utilisateur a configuré Journey avec le point de contact CRM et que des objectifs y sont configurés. Lorsque Journey est exporté dans le système cible, le point de contact CRM doit être configuré à nouveau dans le système cible pour accéder à la page de modification de l'objectif sans aucune erreur.

Vous pouvez également exporter des Journeys à partir de la page de liste de Journey. Pour plus d'informations, voir : [Exporter Journey \(on page 58\)](#)

## Suppression d'un Journey

Vous pouvez également supprimer un Journey du Journey page de liste. Pour plus d'informations, voir [Suppression de parcours \(on page 58\)](#).

Vous ne pouvez supprimer qu'un Journey qui est à l'état **Brouillon**.

Pour supprimer un Journey, procédez comme suit :

1. Pour un Journey, sur le Journey l'écran de canevas, cliquez sur **Supprimer** pour supprimer le parcours.

Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche.

2. Cliquez sur **Oui** pour supprimer le Journey.

Tous les détails du Journey existant, y compris les sources d'entrée, les définitions de données et le canvas du Journey avec leurs configurations, seront supprimés.

## Sortir d'un Journey

Pour sortir du Journey page canvas, procédez comme suit :

Pour un Journey, sur le Journey l'écran de canvas, cliquez sur **Quitter** pour quitter l'écran Journey écran en toile.

## Enregistrer un Journey

Pour enregistrer un Journey, effectuez l'étape suivante :

Pour un Journey, sur le Journey l'écran de canevas, cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les détails ajoutés ou mis à jour de Journey.

## Publier un Journey

Publier un Journey lance l'exécution d'un Journey. Journey l'exécution n'a pas d'options telles que l'exécution de test ou l'exécution de production. Publier un Journey exécute directement le cycle de production. Vous ne pouvez pas publier un Journey si un point de contact ou Journey le contrôle n'est pas configuré. Vous devez disposer des autorisations

appropriées pour publier ou suspendre un Journey. Pour plus d'informations, voir [Affectation de droits aux rôles dans Journey \(on page 56\)](#).

Pour tester un Journey, affectez la Source d'entrée, contenant les exemples de données, au Journey et publier le Journey. Cela vous aide à exécuter l'échantillon d'audience, ou l'audience de test, à partir du Journey et valider votre Journey conception. Une fois que vous avez vérifié le Journey avec les exemples de données, mettez le Journey et modifiez la source d'entrée pour qu'elle pointe vers la source d'entrée de production. Après cela, vous pouvez republier le Journey avec les données de fabrication.

Pour publier un Journey, effectuez l'étape suivante :

Pour un Journey, sur le Journey l'écran de canvas, cliquez sur **Publier** pour publier le Journey.

## Mettre en pause et modifier un Journey

Vous pouvez mettre en pause et modifier une publication Journey.

Les règles d'édition d'un Journey à l'état Pause sont les suivantes :

- Vous pouvez uniquement modifier le champ Nom, le champ Description et l'emplacement du dossier pour les Journeys à l'état Publié.
- Vous pouvez modifier le Journey canvas lorsqu'un Journey est à l'état Pause.
- Vous pouvez ajouter des sources d'entrée pour les Journeys à l'état Brouillon et Pause.

Après avoir modifié la pause Journey, republiez le parcours pour démarrer l'exécution.

Pour mettre en pause et modifier un Journey, procédez comme suit :

1. Sélectionner  > **Publié**.
2. Sélectionner un Journey pour modification. Pour plus d'informations, voir [Modification des détails d'un Journey \(on page 56\)](#).  
Le Journey toile pour la sélection Journey apparaît.
3. Cliquez sur **pause et modifier**.

Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche.

4. Cliquez sur **Suspendre**.

Le Journey est en pause et le Journey l'entrée sera déplacée vers la page de liste des Journeys suspendus.

## Marquer un Journey aussi complet

Vous pouvez marquer manuellement un Journey comme complet ou vous pouvez l'automatiser en fixant des objectifs. Pour automatiser la complétion, voir [Journey Objectifs \(on page 61\)](#). Vous ne pouvez marquer qu'une publication Journey aussi complète.

Pour marquer manuellement un Journey comme terminé, effectuez les étapes suivantes :

1. Sélectionner  > **Publié**.
2. Sélectionner un Journey pour le marquer comme terminé. Pour plus d'informations, voir [Modification des détails d'un Journey \(on page 56\)](#).  
Le Journey toile pour la sélection Journey apparaît.
3. Sélectionner **Plus d'actions > Marquer un Journey aussi complète**.  
Le Journey est marqué comme terminé.

## Opérations sur la page de liste Journey

La page de liste Journey est divisée en quatre onglets :

- Publié
- Brouillon :
- En veille
- Terminé

## Zones dans les pages de liste Journey

Les pages de liste Journey sont divisées en quatre onglets, chacun représentant le statut d'un Journey. Chaque onglet dispose de sa propre liste de zones. Certaines zones sont des zones par défaut.

## Zones de l'onglet Publié

Le tableau suivant répertorie toutes les zones disponibles et les zones personnalisables de la page de liste Parcours publiés.

**Table 3. Zones de l'onglet Publié**

<b>Nom de zone</b>	<b>Zone par défaut ?</b>
<b>Code</b>	Oui
<b>Créé par</b>	Non
<b>Définition de données associée</b>	Non
<b>Description</b>	Non
<b>Sources d'entrée associées</b>	Non
<b>Progression de l'objectif</b>	Oui
<b>Auteur de la dernière modification</b>	Non
<b>Dernière modification le</b>	Oui
<b>Phase de marketing</b>	Oui
<b>Nom</b>	Oui
<b>Publié le</b>	Oui

## Zones de l'onglet Brouillon

Le tableau suivant répertorie toutes les zones disponibles et les zones personnalisables dans la page de liste Parcours à l'état de brouillon.

**Table 4. Zones de l'onglet Brouillon**

<b>Nom de zone</b>	<b>Zone par défaut ?</b>
<b>Créé par</b>	Non
<b>Créé le</b>	Non
<b>Code</b>	Oui
<b>Définition de données associée</b>	Oui
<b>Description</b>	Non
<b>Sources d'entrée associées</b>	Oui
<b>Dernière modification le</b>	Oui
<b>Auteur de la dernière modification</b>	Non
<b>Phase de marketing</b>	Oui
<b>Nom</b>	Oui

### **Zones de l'onglet En pause**

Le tableau suivant répertorie toutes les zones disponibles et les zones personnalisables de la page de liste Parcours mis en pause.

**Table 5. Zones de l'onglet En pause**

<b>Nom de zone</b>	<b>Zone par défaut ?</b>
<b>Code</b>	Oui
<b>Créé par</b>	Non
<b>Définition de données associée</b>	Non

**Table 5. Zones de l'onglet En pause (continued)**

<b>Nom de zone</b>	<b>Zone par défaut ?</b>
<b>Sources d'entrée associées</b>	Non
<b>Description</b>	Non
<b>Progression de l'objectif</b>	Non
<b>Auteur de la dernière modification</b>	Non
<b>Dernière modification le</b>	Oui
<b>Phase de marketing</b>	Oui
<b>Nom</b>	Oui
<b>Mis en pause le</b>	Oui
<b>Publié le</b>	Non

### Zones de l'onglet Terminé

Le tableau suivant répertorie les zones disponibles et personnalisables dans la page de liste Parcours terminés.

**Table 6. Zones de l'onglet Terminé**

<b>Nom de zone</b>	<b>Zone par défaut ?</b>
<b>Code</b>	Oui
<b>Complète le</b>	Oui
<b>Créé le</b>	Non
<b>Définition de données associée</b>	Non

**Table 6. Zones de l'onglet Terminé**  
(continued)

Nom de zone	Zone par défaut ?
Description	Non
Sources d'entrée associées	Non
Objectif atteint	Oui
Auteur de la dernière modification	Non
Phase de marketing	Oui
Nom	Oui
Publié le	Non

## Ajout ou suppression de colonnes répertoriées dans les parcours

Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes dans les pages de liste pour les parcours publiés, les brouillons de parcours, les parcours mis en pause et les parcours terminés.

- Pour plus d'informations sur les zones de l'onglet Parcours publiés, voir [Table 3: Zones de l'onglet Publié \(on page 51\)](#).
- Pour plus d'informations sur les zones de l'onglet Brouillons de parcours, voir [Table 4: Zones de l'onglet Brouillon \(on page 52\)](#).
- Pour plus d'informations sur les zones de l'onglet Parcours en pause, voir [Table 5: Zones de l'onglet En pause \(on page 52\)](#).
- Pour plus d'informations sur les zones de l'onglet Parcours terminés, voir [Table 6: Zones de l'onglet Terminé \(on page 53\)](#).

Pour personnaliser la vue des zones dans la page de liste Journey, procédez comme suit :

1. Sélectionnez **Ajouter/supprimer une colonne**.
2. Sélectionnez ou désélectionnez les zones que vous souhaitez ajouter ou supprimer.  
Cliquez sur **Réinitialiser la valeur par défaut** si vous souhaitez afficher les zones par défaut.
3. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer les modifications.

## Parcours d'importation

Vous pouvez importer Journey à partir de la page de liste des voyages.

Pour importer Journey, procédez comme suit :

1. Cliquez sur **Importer Journey**  
La fenêtre de recherche apparaît.
2. Sélectionnez le fichier **crc** et **zip** requis à importer depuis le système.



**Note:** Si l'utilisateur sélectionne uniquement le fichier zip ou uniquement le fichier crc, un message d'erreur s'affiche lors de l'ouverture, indiquant **Sélectionnez au moins 2 fichiers, puis continuez.**

3. Cliquez sur **Ouvrir**

Fichier Journey importé avec succès.

Le trajet importé apparaît sur la page de liste des Journey sous Brouillon de Journey.

4. À chaque importation, les détails suivants seront copiés du Journey source vers le Journey cible :

- La source d'entrée identique au système source sera créée avec le nouveau code source d'entrée.
- La définition de données identique au système source sera créée avec un nouveau code de définition de données.
- Journey - Structure du dossier, les détails du Journey comme le nom, la description seront copiés. Pour tous les points de contact Link et Deliver - Le nom et la description seront copiés mais les points de contact resteront non configurés car l'instance Link peut être différente sur l'environnement cible. Le modèle d'e-mail ne sera pas attribué pour Deliver respectivement.

- Fractionnement de l'engagement - Tous les détails seront copiés, à l'exception de la liste déroulante des clics sur le lien en cas de Deliver, car le modèle ne sera pas attribué au point de contact de Deliver après l'importation.
- Les jalons du Journey seront copiés. La source d'entrée associée à chaque jalon sera copiée avec les conditions du jalon.
- Tous les objectifs de Journey seront copiés. En cas de Deliver, la liste déroulante des clics sur le lien ne sera pas copiée.
- Les paramètres Journey De Duplication seront copiés tels quels.



**Note:** Les paramètres d'intégration d'offre ou les paramètres de partition ne seront pas copiés

- Un seul Journey peut être exporté à la fois. Cependant, le même fichier exporté peut être utilisé pour importer plusieurs fois le journey dans le système cible. (Cela créerait à nouveau des sources d'entrée et une définition de données à chaque fois que le journey est importé)



**Note:** Si l'utilisateur a configuré Journey avec le point de contact CRM et que des objectifs y sont configurés. Lorsque Journey est importé dans le système cible, le point de contact CRM doit être configuré à nouveau dans le système cible pour accéder à la page de modification de l'objectif sans aucune erreur.

## Modification des détails d'un Journey

Vous pouvez modifier les détails d'un Journey à partir de la page de liste Journey.

Les règles d'édition sont les suivantes :

- Vous pouvez modifier toutes les zones et la zone de conception de Journey pour les parcours à l'état Brouillon.
- Vous pouvez uniquement modifier les zones Nom, Description et Emplacement du dossier pour les parcours à l'état Publié, En pause ou Terminé.
- Journey la zone de conception pourra être modifiée pour les parcours à l'état Brouillon et En pause.

- Journey la zone de conception ne pourra pas être modifiée pour les parcours à l'état Terminé et Publié.
- Vous pouvez ajouter des sources d'entrée aux parcours à l'état Brouillon et En pause.

Vous pouvez également modifier les détails du Journey depuis la zone de conception du Journey. Pour plus d'informations, voir [Affichage ou modification d'un Journey \(on page 45\)](#).

Pour modifier un Journey, effectuez les étapes suivantes :

1. Placez le curseur de la souris sur le Journey requis.
2. Sélectionnez l'icône  >  . Vous pouvez également cliquer sur le nom du Journey.
3. Effectuez les modifications nécessaires. Pour plus d'informations, voir [Créer des parcours \(on page 21\)](#).
4. Pour enregistrer les modifications, cliquez sur **Mettre à jour le parcours**.

## Déplacement des parcours vers un autre dossier

Vous pouvez uniquement déplacer des parcours depuis la page de liste. Vous pouvez uniquement afficher les parcours dans la page Dossiers.

Pour déplacer un ou plusieurs parcours, suivez la procédure ci-dessous.

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes :
  - a. Pour déplacer un seul Journey, placez le curseur de la souris sur le parcours requis et sélectionnez  >  , ou cochez la case située en regard du Journey requis et cliquez sur **Déplacer vers un dossier**.
  - b. Pour déplacer plusieurs parcours, cochez la case située en regard des parcours requis et cliquez sur **Déplacer vers un dossier**.
2. Sélectionnez le dossier de destination requis, puis cliquez sur **Déplacer ici**.

## Exporter Journey

Vous pouvez exporter des Journeys à partir de la page de liste de Journey. L'utilisateur peut exporter Journey dans n'importe quel état (Publié, Brouillon, En pause ou Terminé).

Pour exporter un Journey, procédez comme suit :

Passez le curseur sur le Journey requis et sélectionnez  > le fichier crc et le fichier zip seront téléchargés.

Vous pouvez également exporter des Journeys à partir de l'écran Journey Canvas. Pour plus d'informations, voir : [\(on page 45\)Exportation d'un Journey \(on page 47\)](#)

## Suppression de parcours

Pour supprimer un Journey ou plusieurs parcours, vous devez accéder à la page de liste Journey. Vous pouvez uniquement supprimer les parcours qui sont à l'état de brouillon.

Vous pouvez également supprimer des parcours dans la zone de conception du Journey. Pour plus d'informations, voir [Suppression d'un Journey \(on page 48\)](#).

Pour supprimer un Journey ou plusieurs parcours, procédez comme suit.

Utilisez l'une des méthodes suivantes.

- a. Pour supprimer un Journey, vous pouvez passer le curseur de la souris sur le Journey requis et sélectionner  >  , ou cocher la case qui précède le Journey requis, puis cliquer sur **Supprimer**.
- b. Pour supprimer plusieurs parcours, cochez la case située en regard des parcours requis et cliquez sur **Supprimer**.

## Duplication d'un Journey

Vous pouvez dupliquer le Journey à partir de la page de liste Parcours ou de la page de la zone de conception du Journey. Vous pouvez dupliquer un Journey dans n'importe quel état (Brouillon, Publié, En pause ou Terminé). Au début, le statut d'un parcours dupliqué sera Brouillon.

Pour créer un Journey dupliqué, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'un des onglets suivants dans la page de liste Journey :

- **Publiée**
- **Brouillon :**
- **En veille**
- **Terminée**

2. Placez le pointeur de la souris sur le Journey requis et sélectionnez  >  .

La boîte de dialogue **Dupliquer un parcours** apparaît.

3. Indiquez un nom approprié et cliquez sur **Enregistrer**.

## Journey Paramètres ou déduplication

Unica Journey prend des entrées provenant de plusieurs sources d'entrée telles que fichier, REST, Kafka, Unica Campaign, Unica Interact, Unica Discover, etc. Parfois, un enregistrement d'audience existant peut être envoyé au même Journey plusieurs fois. Par exemple, les sources d'entrée de type Unica Campaign utilisant Kafka peuvent envoyer les mêmes informations d'audience à partir de chaque exécution du diagramme au Journey. De même, la source d'entrée de type fichier ou REST peut également envoyer le même enregistrement d'audience dans Journey. Vous pouvez utiliser les paramètres du Journey pour identifier les enregistrements en double et spécifier l'action à effectuer sur ces enregistrements. Les actions disponibles sont la suppression des doublons ou la mise à jour de l'enregistrement existant avec de nouvelles données.

La déduplication fonctionne sur les zones requises de la définition de données. Ce paramètre peut uniquement être ajouté aux parcours à l'état de Brouillon.

Pour déterminer la déduplication des contacts, procédez comme suit :

1. Pour un Journey, sur l'écran de la zone de conception du Journey, cliquez sur **Actions supplémentaires > Paramètres**.

La page **Paramètres du parcours** s'affiche.

2.  **CAUTION:** Vous ne pouvez plus modifier l'option sélectionnée une fois que le Journey est publié.

Sélectionnez l'une des options suivantes :

- **Autoriser les contacts en double** - Sélectionnez cette option si vous souhaitez autoriser les contacts en double. Il s'agit du paramètre par défaut.

**Exemple** : Si un ID de messagerie électronique `jean.dupont@exemple.com` existe déjà, une autre entrée ayant la même ID sera considérée comme un nouvel enregistrement.

- **Ne pas autoriser les contacts en double** - Sélectionnez cette option si vous ne souhaitez pas autoriser les contacts en double.
  - a. Dans l'option **Sélectionner une zone**, sélectionnez une zone obligatoire comme mentionné dans [Définitions de données \(on page 14\)](#) pour spécifier l'identité de reconnaissance des contacts en double. Cliquez sur  pour ajouter une zone supplémentaire. Cliquez sur  pour supprimer la zone ajoutée. Pour plus d'informations sur la **Zone de sélection**, voir [Définitions de données \(on page 14\)](#).
  - b. Sélectionnez l'une des actions suivantes sur les contacts en double :
    - **Rejeter le contact** - Rejette les nouveaux doublons détectés. Par exemple, si un ID de messagerie électronique `jean.dupont@exemple.com` existe déjà, la nouvelle entrée sera rejetée si l'entrée contient le même ID de messagerie électronique.
    - **Mettre à jour le contact existant** - Met à jour le contact existant avec le nouveau doublon trouvé. Par exemple, si un enregistrement comporte les zones Nom, Adresse, ID de messagerie électronique et Sexe, avec ID de messagerie électronique comme zone importante et Sexe comme zone facultative, et que vous mettez à jour l'enregistrement en ajoutant une valeur à la zone Sexe, le système

identifiera que l'ID de messagerie électronique est le même mais que la valeur de la zone Sexe n'existait pas auparavant. Dès lors, le système mettra le contact existant à jour.

c. Cliquez sur **Enregistrer et Fermer**.

## Journey Objectifs

L'application Journey permet de définir un objectif / des objectifs dans Journey. L'objectif peut être basé sur la date, sur les contacts/réponses ou sur les ventes. Vous pouvez définir un objectif basé sur la date, sur les contacts/réponses ou sur les ventes pour les éléments suivants Journey étapes : Brouillon, En pause ou Publié. Sur la page d'ajout/modification d'objectif, vous verrez une liste de tous les points de contact e-mail et SMS configurés sur le canevas dans la liste déroulante "Sélectionner un point de contact".

- Pour les e-mails : prend en charge les événements d'envoi d'e-mails, d'e-mails ouverts et de liens cliqués
- Pour les SMS - Prend en charge les SMS envoyés et les SMS livrés



**Note:** À partir de V12.1 Fixpack3, nous pouvons ajouter plusieurs objectifs, maximum 15 objectifs dans un seul Journey. Nous pouvons également créer des objectifs basés sur les ventes.

Objectif basé sur la date	Pour un objectif basé sur une date, si la date cible est atteinte, le Journey sera marqué comme <b>Terminé</b> . Pour la configuration d'un objectif basé sur la date, certaines validations sont fournies pour calculer le délai maximal configuré dans Journey afin que le responsable marketing puisse configurer une date cible supérieure au délai maximum configuré. Une fois la date cible définie comme objectif, l'utilisateur ne peut pas réduire la
---------------------------	--

	<p>date cible. L'utilisateur peut uniquement augmenter la date cible. L'utilisateur peut réinitialiser l'objectif basé sur la date à tout moment et ajouter un nouvel objectif.</p> <p> <b>Note:</b> Un seul objectif basé sur la date peut être ajouté pour un Journey.</p>
Objectif basé sur les contacts/réponses	<p>Pour ajouter des objectifs basés sur les contacts/réponses, les points de contact doivent être configurés et enregistrés dans Journey. Si la fréquence est désactivée, <b>marquez Journey comme terminé lorsque l'objectif est atteint</b> la case à cocher est disponible. Si la case est cochée, lorsque l'objectif basé sur les contacts/réponses est atteint pour un point de contact et son événement, le Journey sera marqué comme terminé.</p> <p>Si la fréquence est activée, <b>Marquez Journey comme terminé lorsque l'objectif est atteint</b> n'est pas disponible et même après que l'objectif basé sur les contacts est atteint pour un point de contact, le Journey continuera à s'exécuter à l'état Publié et continuera à capturer tous les événements. Par défaut, l'option hebdomadaire est sélectionnée mais elle peut être changée en Quotidienne, Mensuelle ou Trimestrielle.</p>

Objectif basé sur les ventes	<p>Pour ajouter des objectifs basés sur les ventes, le point de contact CRM/Salesforce doit être configuré et enregistré dans Journey. Un objectif basé sur les ventes est créé en définissant une cible de prospects. Si la fréquence est désactivée, <b>Marquez Journey comme terminé lorsque l'objectif est atteint</b> la case à cocher est disponible. Si la case est cochée, alors lorsque l'objectif de ventes est atteint pour un point de contact et son événement, le Journey sera marqué comme terminé. Les paramètres de suivi de l'objectif basé sur les ventes sont les mêmes que ceux des objectifs basés sur la date et sur les contacts/réponses, sauf que l'objet sélectionné peut être Prospect ou Contact et l'action peut être Créée ou Mise à jour.</p> <p>Si la fréquence est activée, <b>Marquez Journey comme terminé lorsque l'objectif est atteint</b> n'est pas disponible et même après que l'objectif de vente est atteint pour un point de contact, le Journey continuera à s'exécuter à l'état Publié et continuera à capturer tous les événements. Par défaut, l'option hebdomadaire est sélectionnée mais elle peut être changée en Quotidienne, Mensuelle ou Trimestrielle.</p>
------------------------------	--



**Note:** La fréquence des objectifs sur une base quotidienne, hebdomadaire, mensuelle ou trimestrielle sera prise en compte conformément au calendrier standard. Tous les calculs se feront selon les paramètres de fuseau horaire du Journey.

Lorsque Journey est en phase de brouillon, l'utilisateur peut passer d'un objectif basé sur la date à un objectif basé sur les contacts/réponses ou sur les ventes et vice-versa.

Pour ajouter un Journey ou pour modifier un objectif de Journey, procédez comme suit :



**Note:** Avant d'ajouter un objectif, assurez-vous que le Journey canvas contient un point de contact configuré.

1. Pour un Journey, sur le Journey l'écran de canevas, cliquez sur **Ajouter/Modifier l'objectif**.

La boîte de dialogue **Ajouter/Modifier un objectif** s'affiche.

2. Pour définir votre objectif en fonction de dates, sélectionnez **Date** et procédez comme suit :

- a. Pour le champ **Date cible de l'objectif**, définissez une date et une heure futures. L'objectif basé sur la date dépend du fuseau horaire défini lors de Journey création. Par défaut, la date et l'heure du lendemain.

3. Pour définir votre objectif en fonction du nombre de contacts ayant répondu, sélectionnez **Nombre de contacts?** et suivez les étapes suivantes :

- a.  **Note:** Vous devez ajouter un point de contact pour voir les valeurs dans le champ **Sélectionner un point de contact** et le champ **Sélectionner un événement**. Si vous n'ajoutez pas de point de contact, la liste déroulante n'aura aucune valeur.

Sélectionnez un **point de contact** et sélectionnez **l'événement** correspondant.

- b. Pour Deliver, lorsque vous sélectionnez l'option Lien cliqué, tous les liens présents dans le modèle associé au point de contact saisi sont affichés dans

la liste déroulante du champ Sélectionner le lien. Pour Lien, ce champ s'affiche sous la forme d'un champ de texte. Pour le point de contact par e-mail, les options Emails\_Open et Email\_Sent sont disponibles dans la liste déroulante du champ Event. Pour le point de contact SMS, les options SMS\_Deliver et SMS\_Sent sont disponibles dans la liste déroulante du champ Événement.

- c. Ajoutez un nombre positif pour le champ **Cible**. Quand le Journey objectif atteint la valeur saisie, cela indiquera que le Journey a atteint l'objectif. le Journey peut continuer ou être fermé.
- d. Si vous voulez marquer un Journey comme terminé, une fois l'objectif **Cible** atteint, cochez la case **Marquer Journey comme complet lorsque l'objectif est atteint**.

### **Afficher plusieurs objectifs**

Lors de l'ajout d'un nouvel objectif, vous pouvez voir la liste des objectifs existants pour un Journey. Pour chaque objectif, le nom de l'objectif est affiché sur le côté gauche de l'écran, suivi d'autres détails tels que le type d'objectif, la fréquence, la cible et l'objectif atteint. Sur le côté droit de l'écran, les détails du suivi des objectifs sont affichés. Cliquer sur le nom de l'objectif affiche la performance de l'objectif dans un graphique en anneau. En fonction de la progression de l'objectif (objectif atteint), le graphique en anneau est affiché dans différentes couleurs.

- 100% - Plein vert foncé
- Au dessus de 75% - Vert clair
- Au dessus de 50% - Jaune
- Au dessus de 25% - Orange
- En dessous de 25 % - Rouge

### **Modifier les objectifs**

Lorsque le parcours est au stade de brouillon, vous pouvez modifier l'intégralité de l'objectif (nom de l'objectif, type d'objectif, fréquence et cible de l'objectif). Lorsque le Journey est publié ou mis en pause, vous ne pouvez modifier que le nom de l'objectif et la cible de l'objectif. En mode édition, pour les objectifs basés sur la date, l'utilisateur ne peut sélectionner qu'une date supérieure à la date existante. Lors de la modification d'objectifs non basés sur la fréquence, si le nombre d'objectifs atteints est égal ou inférieur à la valeur cible, alors en cochant la case Marquer le Journey

comme terminé lorsque l'objectif est atteint, une erreur s'affiche indiquant que le nombre d'objectifs atteints et la valeur cible ne peuvent pas être le même. Augmentez la valeur cible.



**Note:** En mode édition, pause et publication pour les objectifs de fréquence, la valeur de la cible de l'objectif peut être augmentée ou diminuée, mais pour les objectifs sans fréquence, la valeur de la cible de l'objectif ne peut qu'être augmentée.



**Note:** À partir de V12.1 Fixpack 3, vous pouvez afficher les performances historiques des objectifs et pouvez également modifier les objectifs. Les données sont enregistrées dans le fuseau horaire du Journey (chaîne TZ).

## Journey Statistiques

Vous pouvez afficher les statistiques d'un Journey lorsque le Journey est Publié ou Terminé.

### Journey statistiques des contacts

Passez le curseur de la souris sur le point de **départ** pour afficher les statistiques des contacts entrés dans le Journey depuis diverses sources d'entrée.

Zone	Description
<b>Contacts</b>	Nombre de contacts, par source d'entrée, qui ont été <b>Acceptés</b> ou <b>Rejetés</b> par le Journey.
<b>Total</b>	Nombre total de contacts provenant de toutes les sources d'entrée qui ont été <b>Acceptés</b> ou <b>Rejetés</b> par Journey.

## Journey statistiques des points de contact

Une fois qu'un Journey est Publié ou Terminé, vous pouvez ouvrir la zone de conception du Journey et passer le curseur de la souris sur les points de contact suivants pour afficher les statistiques du Journey

Point de contact	Statistiques fournies
<b>E-mail</b>	Journey fournit les statistiques suivantes pour le point de contact E-mail <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envoyé</li> <li>• Rebond temporaire</li> <li>• Rebond définitif</li> <li>• Ouvrir</li> <li>• Clic sur le lien</li> <li>• Erreur</li> </ul>
<b>SMS</b>	Journey fournit les statistiques suivantes pour le point de contact SMS <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envoyé</li> <li>• Distribué</li> <li>• Clic sur le lien</li> <li>• Erreur</li> </ul>
<b>Salesforce</b>	Journey fournit les statistiques suivantes pour le point de contact SMS <ul style="list-style-type: none"> <li>• Succès</li> <li>• Echec</li> </ul>
<b>WhatsApp</b>	Journey fournit les statistiques suivantes pour le point de contact WhatsApp <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envoyé</li> <li>• Distribué</li> </ul>

Point de contact	Statistiques fournies
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreur</li> <li>• Lire</li> </ul>

## Journey statistiques des contrôles de Journey

Cliquez sur le point de départ du parcours pour voir le nombre total d'audience. Les audiences sont divisées dans les deux sections Accepté (données valides sur lesquelles une action est effectuée) et Rejeté (données non valides/incorrectes). Cliquez sur points de contact pour afficher la liste des sources d'entrée d'audience et la liste totale. De plus, lorsque vous cliquez sur le numéro de statut individuel, une fenêtre contextuelle s'affiche avec les détails des zones de définition de données des enregistrements qui se déplacent dans différentes branches.

Lorsque vous cliquez sur l'icône d'e-mail, le nombre d'e-mails envoyés via différents canaux (MailChimp et Mandrill) s'affiche.



**Note:** En cas de nombre égal à 0, ce lien doit être désactivé. La page ne comporte pas de tri personnalisé. Par défaut, le tris se fait par date et heure de réponse, par ordre décroissant. La fenêtre contextuelle comporte une pagination.

En cas de contrôle Publier, passez le curseur de la souris sur le contrôle pour voir le nombre total de contacts stockés.

En cas de contrôle Fractionnement de décision ou Fractionnement d'engagement, les numéros suivants s'affichent :

- Légende contenant le nombre de contacts entrants dans le contrôle.
- Légende contenant le nombre de contacts dans le flux **YES**.
- Légende contenant le nombre de contacts dans le flux **NO**.

## Statut Journey

Un Journey peut avoir l'un des quatre statuts suivants : Brouillon, Publié, En pause ou Terminé.

## Affichage des Journeys publiés

La page de liste des Journeys publiés répertorie tous les journeys publiés du dossier sélectionné.

Vous pouvez effectuer un ensemble d'opérations sur la page de liste des Journeys publiés.

1. Pour afficher les journeys publiés à partir d'un dossier spécifique, voir [Affichage des artefacts dans un dossier \(on page 110\)](#).
2. Pour ajouter ou supprimer des colonnes de la page de liste, consultez [Ajout ou suppression de colonnes répertoriées dans les parcours \(on page 54\)](#).
3. Pour modifier une publication Journey, voir [Modification des détails d'un Journey \(on page 56\)](#).
4. Pour déplacer des parcours publiés d'un dossier à un autre, voir [Déplacement des parcours vers un autre dossier \(on page 57\)](#).



**Note:** Lorsque Journey est publié et que les audiences commencent à entrer dans Journey, Journey affiche les statistiques de toutes ces audiences à chaque point de contact du Journey. Entre-temps, si l'utilisateur met à jour le Journey en faisant une pause et ajoute un nouveau point de contact au début du Journey et le republie. Ensuite, dans la vue des statistiques, Journey affiche le nombre de points de contact nouvellement ajoutés à partir du moment où il est ajouté et l'utilisateur peut voir différents nombres passant par ce premier point de contact (pas de démarrage) et les points de contact existants. Au démarrage et tout premier nombre de points de contact nouvellement ajoutés seront affichés de la même manière.

## Affichage des parcours à l'état de brouillon

La page de liste Parcours à l'état de brouillon répertorie tous les parcours publiés à partir du dossier sélectionné.

Vous pouvez effectuer un groupe d'opérations sur la page de liste Parcours à l'état de brouillon.

1. Pour afficher les parcours à l'état de brouillon à partir d'un dossier spécifique, voir [Affichage des artefacts dans un dossier \(on page 110\)](#).
2. Pour ajouter ou supprimer des colonnes de la page de liste, voir [Ajout ou suppression de colonnes répertoriées dans les parcours \(on page 54\)](#).
3. Pour modifier un Journey à l'état de brouillon, voir [Modification des détails d'un Journey \(on page 56\)](#).
4. Pour déplacer des parcours à l'état de brouillon d'un dossier à un autre, voir [Déplacement des parcours vers un autre dossier \(on page 57\)](#).
5. Pour supprimer des parcours à l'état de brouillon, voir [Suppression de parcours \(on page 58\)](#).

## Affichage des parcours en pause

La page de liste Parcours en pause répertorie tous les parcours mis en pause à partir du dossier sélectionné.

Vous pouvez effectuer un groupe d'opérations sur la page de liste Parcours en pause.

1. Pour afficher les parcours en pause à partir d'un dossier spécifique, voir [Affichage des artefacts dans un dossier \(on page 110\)](#).
2. Pour ajouter ou supprimer des colonnes de la page de liste, voir [Ajout ou suppression de colonnes répertoriées dans les parcours \(on page 54\)](#).
3. Pour modifier un Journey mis en pause, voir [Modification des détails d'un Journey \(on page 56\)](#).
4. Pour déplacer des parcours en pause d'un dossier à un autre, voir [Déplacement des parcours vers un autre dossier \(on page 57\)](#).

## Affichage des parcours terminés

La page de liste des parcours Terminés répertorie tous les parcours terminés du dossier sélectionné.

Vous pouvez effectuer un groupe d'opérations sur la page de liste des parcours Terminés.

1. Pour afficher les parcours terminés à partir d'un dossier spécifique, voir [Affichage des artefacts dans un dossier \(on page 110\)](#).
2. Pour ajouter ou supprimer des colonnes de la page de liste, voir [Ajout ou suppression de colonnes répertoriées dans les parcours \(on page 54\)](#).
3. Pour modifier un Journey terminé, voir [Modification des détails d'un Journey \(on page 56\)](#).
4. Pour déplacer des parcours terminés d'un dossier à un autre, voir [Déplacement des parcours vers un autre dossier \(on page 57\)](#).

## Rapports

Cliquez sur le Journey publié pour afficher le résumé du Journey, les performances, les objectifs, l'activité/les journaux de l'audience et les jalons.



**Note:** À partir de V12.1 Fixpack 3, nous pouvons accéder à la page Rapports pour l'analyse du Journey.

### Récapitulatif

Cliquez sur l'onglet Résumé pour afficher le canvas du Journey. En haut de l'écran, les détails des jalons sont affichés. Cliquez sur l'onglet Résumé pour afficher le canvas du Journey. En haut de l'écran, les détails des jalons sont affichés. Passez le curseur sur l'icône de démarrage du canvas Journey pour voir les noms des contacts ainsi que le nombre total d'acceptations et de rejets.

Passez la souris sur les points de contact des e-mails pour connaître le nombre d'e-mails envoyés, les rebonds doux, les rebonds durs, les ouvertures, les clics sur les liens et les erreurs.



**Note:** Le nombre de clics sur le lien d'e-mail affiché lors du passage de la souris sur le point de contact de l'e-mail est différent du nombre de clics sur le lien d'e-mail affiché dans l'onglet performances. Le nombre affiché au survol de la souris correspond au nombre total d'audience; cependant, l'onglet Performances affiche le nombre réel de clics sur le lien de l'e-mail.

Passez la souris sur le point de contact SMS pour connaître le nombre total de SMS envoyés, livrés, les clics sur le lien et les erreurs. Lorsque vous cliquez sur le décompte, une fenêtre contextuelle apparaît affichant plus de détails liés à ce décompte. Cette fenêtre contextuelle n'apparaîtra pas pour les points de contact Adtech.

Passez la souris sur l'icône Rest API pour connaître le nombre d'envois, de réussites et d'erreurs. Le nombre d'envois sera la somme totale du nombre de réussites et d'erreurs. Cliquez sur le lien hypertexte du nombre d'envois et de réussites pour appeler les pages de détails **Envoi** et **Réussite**. L'écran affichera les informations suivantes, date et heure, prénom, nom, adresse e-mail et DOC. Cliquez sur le lien hypertexte du nombre d'erreurs pour appeler la page des détails de **Erreur**. L'écran affichera les informations suivantes, date et heure, message d'erreur, prénom, nom, adresse e-mail et DOC.

## Performances

Cliquez sur l'onglet Performances pour afficher les performances des e-mails et des SMS.



**Note:** Pour l'évaluation des performances, les données sont enregistrées dans le fuseau horaire du Journey (chaîne TZ)

**Performances des e-mails :** pour examiner les performances des e-mails dans le parcours. Cette section donnera à l'utilisateur des informations sur les performances globales de l'e-mail envoyé, livré et des clics.

- **Livraison** - Affichez le nombre total d'e-mails envoyés avec n'importe quel point de contact par rapport aux e-mails livrés avec succès.
  - Lorsque vous cliquez sur la vignette Livraison, la fenêtre contextuelle Performances des e-mails - Total livré s'affiche. La fenêtre contextuelle affiche les informations suivantes, point de contact, nom du modèle, canal, envoyé et livré.



**Note:** Pour Deliver, le nom du modèle est affiché pour tous les canaux, mais pour Link, le nom du modèle est affiché uniquement pour les e-mails envoyés via Mandril.

- **Ouvert** - Affiche le nombre total d'e-mails envoyés avec n'importe quel point de contact et le nombre d'ouvertures uniques, cela signifie le nombre total de personnes qui ont ouvert l'e-mail, mais cela ne comptera qu'une seule personne même si elle a ouvert l'e-mail plusieurs fois.
  - Lorsque vous cliquez sur la vignette Ouvre, la fenêtre contextuelle Performances des e-mails - Ouvertures uniques s'affiche. La fenêtre contextuelle affiche les informations suivantes, le point de contact, le nom du modèle, le canal et les ouvertures.
- **Clics** - Afficher le nombre total d'e-mails envoyés avec n'importe quel point de contact et clics uniques, cela signifie le nombre total de personnes qui ont ouvert l'e-mail, mais cela ne comptera qu'une seule personne même si elle a ouvert l'e-mail plusieurs fois.
  - Lorsque vous cliquez sur la vignette Clics, la fenêtre contextuelle Performances des e-mails - Clics uniques s'affiche. La fenêtre contextuelle affiche les informations suivantes, le point de contact, le nom du modèle, le canal, le lien et les clics.

Chacune de ces informations a une représentation sous forme de graphique pie affichant le pourcentage d'e-mails livrés, d'ouvertures uniques et de clics uniques.

- **Temps d'intégration moyen** - Affichez le temps d'intégration moyen en enregistrant le temps d'ouverture et de clics des e-mails.

**Performance SMS** : Pour revoir la performance du SMS dans le parcours. Cette section donnera à l'utilisateur des informations sur la performance globale des SMS envoyés et livrés.

- **Livraison** - Affiche le nombre total de SMS envoyés avec n'importe quel point de contact par rapport aux SMS livrés avec succès.

**Actualiser** - Voir [Touches fonctionnelles communes \(on page 77\)](#)

**Rapport d'exportation** - Voir [Touches fonctionnelles communes \(on page 77\)](#)

**Période** - Voir [Touches fonctionnelles communes \(on page 77\)](#)

**Plus d'actions** - Les options suivantes sont présentes dans la liste déroulante.

- Afficher/Modifier les détails - Voir [Afficher ou modifier un trajet \(à la page 32\)](#) (*on page 45*)
- Paramètres - Voir [Paramètres du Journey \(à la page 43\)](#) (*on page 59*)
- Marquer le Journey comme terminé - Voir [Marquer un Journey comme terminé \(à la page 36\)](#) (*on page 50*)
- Dupliquer - Voir [Dupliquer un Journey \(à la page 33\)](#) (*on page 46*)

**Quitter** - Cliquez dessus pour quitter l'écran des performances

**Ajouter/Modifier un objectif** - Pour ajouter ou modifier un objectif, voir [Ajouter/Modifier un objectif \(à la page 45\)](#) (*on page 64*)

**Pause et Modifier** - Pour mettre en pause ou modifier journey, voir [Mettre en pause et Modifier d'un Journey \(à la page 35\)](#) (*on page 49*)

## Objectifs

Cliquez sur l'onglet Objectifs pour afficher le rapport d'avancement des objectifs. Après avoir ajouté un objectif, vous pouvez voir la progression de chaque objectif sous forme graphique. Cette section donne des informations sur l'objectif cible, l'objectif atteint et le taux d'atteinte de l'objectif en pourcentage.

Vous pouvez sélectionner l'objectif pour la liste déroulante présente sur le côté droit de l'écran et le graphique de progression respectif s'affichera. Par défaut, l'objectif en haut sera sélectionné. Vous pouvez sélectionner la période de temps et aussi la fréquence à partir de

- Quotidien
- Hebdomadaire
- Mensuelle
- Trimestriellement

en fonction de la fréquence sélectionnée, le graphique de progression des objectifs s'affichera. Par défaut, mensuel est sélectionné.



**Note:** Pour les objectifs quotidiens, hebdomadaires, mensuels et trimestriels, les données sont enregistrées dans le fuseau horaire du Journey (chaîne TZ)

Les graphiques/graphiques sont affichés en fonction du type d'objectifs, comme :

- Objectif basé sur une date - Graphique en anneau
- Objectifs basés sur la fréquence - Graphique à barres
- Objectifs non basés sur la fréquence - Graphique linéaire



**Note:** Ce graphique est disponible uniquement si l'utilisateur a créé ou défini des objectifs dans le parcours.

## Publics

Cliquez sur l'onglet Audiences pour afficher le nombre total d'audiences qui ont fait partie du journey. Le graphique affiche le nombre total d'audiences et le nombre d'audiences provenant de différentes sources d'entrée. Vous pouvez sélectionner les sources d'entrée dans la liste déroulante Sélectionner la source. Par défaut, toutes les sources d'entrée sont sélectionnées. En haut à droite de l'écran, la date et l'heure de la dernière génération sont affichées. Vous pouvez également sélectionner la période et la fréquence et, en conséquence, le graphique d'audience s'affichera. Par défaut, mensuel est sélectionné.



**Note:** Les données sont enregistrées dans le fuseau horaire du Journey (chaîne TZ)

**Actualiser** - Voir [Touches fonctionnelles communes \(on page 77\)](#)

**Rapport d'exportation** - Voir [Touches fonctionnelles communes \(on page 77\)](#)



**Note:** La plage de l'axe Y affichée sur l'écran Audiences peut être différente de celle affichée dans le rapport d'exportation.

**Période** - Voir [Touches fonctionnelles communes \(on page 77\)](#)

**Plus d'actions** - Les options suivantes sont présentes dans la liste déroulante.

- Afficher/Modifier les détails - Voir [Afficher ou modifier un trajet \(à la page 32\) \(on page 45\)](#)
- Paramètres - Voir [Paramètres du Journey \(à la page 43\) \(on page 59\)](#)

- Marquer le Journey comme terminé - Voir [Marquer un Journey comme terminé \(à la page 36\)](#) *(on page 50)*
- Dupliquer - Voir [Dupliquer un Journey \(à la page 33\)](#) *(on page 46)*

**Quitter** - Cliquez dessus pour quitter l'écran des performances

**Ajouter/Modifier un objectif** - Pour ajouter ou modifier un objectif, voir [Ajouter/Modifier un objectif \(à la page 45\)](#) *(on page 64)*

**Pause et Modifier** - Pour mettre en pause ou modifier journey, voir [Mettre en pause et Modifier d'un Journey \(à la page 35\)](#) *(on page 49)*

## Jalons

À partir de V12.1 Fixpack 4, nous pouvons accéder à l'écran Milestones. Cliquez sur l'onglet Jalons pour afficher le rapport d'analyse des Milestones. Cette section donne des détails sur la baisse d'audience entre deux jalons et le temps moyen pour atteindre les milestones. Vous pouvez afficher la progression dans la vue en entonnoir ou graphique, avec l'interrupteur à bascule, l'option souhaitée peut être sélectionnée. Si vous sélectionnez la vue graphique, un graphique de baisse est disponible en dessous, passez la souris sur ce graphique pour afficher le pourcentage de baisse et le temps moyen en jours (le format de l'heure est DDHHMM).

En fonction des jalons atteints, le graphique en entonnoir est affiché dans différentes couleurs.

- 100% - Plein vert foncé
- Au dessus de 75% - Vert clair
- Au dessus de 50% - Jaune
- Au dessus de 25% - Orange
- En dessous de 25 % - Rouge



**Note:** Le graphique des Milestone n'est disponible que si l'utilisateur a défini des milestones dans journey. Les milestones seront affichés dans le même ordre dans lequel ils ont été ajoutés.

**Temps moyen** - Lorsque vous effectuez une mise à niveau de la version 12.1.0.3 vers 12.1.0.4, le temps moyen s'affiche sous la forme 0. Après l'actualisation des données, le temps moyen affiché sera la différence entre l'audience liée à Journey et l'actualisation des données.

**Vue en entonnoir** - Cliquez sur ce commutateur pour afficher les performances des jalons en vue en entonnoir ou en vue graphique.

**Actualiser** - Voir [Touches fonctionnelles communes \(on page 77\)](#)

**Rapport d'exportation** - Voir [Touches fonctionnelles communes \(on page 77\)](#)

**Plus d'actions** - Les options suivantes sont présentes dans la liste déroulante.

- Afficher/Modifier les détails - Voir [Afficher ou modifier un trajet \(à la page 32\) \(on page 45\)](#)
- Paramètres - Voir [Paramètres du Journey \(à la page 43\) \(on page 59\)](#)
- Marquer le Journey comme terminé - Voir [Marquer un Journey comme terminé \(à la page 36\) \(on page 50\)](#)
- Dupliquer - Voir [Dupliquer un Journey \(à la page 33\) \(on page 46\)](#)

**Quitter** - Cliquez dessus pour quitter l'écran des performances

**Ajouter/Modifier un objectif** - Pour ajouter ou modifier un objectif, voir [Ajouter/Modifier un objectif \(à la page 45\) \(on page 64\)](#)

**Pause et Modifier** - Pour mettre en pause ou modifier journey, voir [Mettre en pause et Modifier d'un Journey \(à la page 35\) \(on page 49\)](#)

## **Touches fonctionnelles communes**

**Actualiser** - Cliquez sur le bouton Actualiser pour actualiser les données.

**Exporter le rapport** - Cliquez dessus pour exporter le rapport de performance Journey au format PDF. L'option Exporter le rapport est disponible pour les Journey publiés et terminés. Le rapport exporté contiendra des métadonnées Journey, des graphiques de performances et des paramètres sélectionnés. Avant d'exporter le rapport, assurez-vous que le graphique est entièrement chargé.

**Période** - Cliquez ici pour sélectionner la durée pour laquelle vous souhaitez voir le rapport de performance. Par défaut, l'option Courant/Ce mois est sélectionnée. Vous pouvez également sélectionner n'importe quelle période parmi les options mentionnées ci-dessous :

- Les 7 derniers jours
- Les 30 derniers jours
- En cours/Ce mois-ci
- Le mois dernier
- 3 derniers mois
- 6 derniers mois
- L'année dernière
- Cette année
- Tout le temps
- Plage de dates personnalisée

# Chapter 6. Journey enchaînement

Unica Journey contient des fonctions de drip marketing (ou marketing "goutte à goutte"). Les spécialistes du marketing peuvent exécuter différents parcours pour un groupe public unique et offrir aux clients de meilleures communications à chaque étape de marketing.

Le flux d'audience d'un Journey peut facilement être déclenché pour passer à un nouveau Journey. Unica Journey utilise le contrôle Publier pour envoyer des données vers une autre source d'entrée. Les parcours effectués à l'aide de cette source d'entrée déclenchent le flux de l'audience.

Vous pouvez générer les données d'un Journey dans un fichier à plat à l'aide du point de contact Publier. Ces données peuvent être utilisées en tant qu'entrées statiques pour d'autres parcours.

# Chapter 7. Modèle de Journey

La page Modèles répertorie tous les modèles de Journey enregistrés. Des détails tels que le nom du modèle, l'ID du modèle, la date de création, la définition de données associée et l'aperçu sont disponibles sur cette page. Cliquez sur le lien hypertexte Aperçu pour voir l'aperçu du modèle Journey.

Passez le curseur sur le Journey requis et sélectionnez  >  pour supprimer un modèle.

Passez le curseur sur le Journey requis et sélectionnez  > pour créer un Journey à l'aide du modèle. La boîte de dialogue **Créer un Journey à partir de ce modèle?** apparaît. Donnez un nom au Journey et cliquez sur **Créer**. L'utilisateur est redirigé vers la page canvas Journey.



**Note:** Le modèle de Journey ne peut pas être modifié. Pour toute modification du modèle, l'utilisateur doit créer un nouveau Journey, effectuer les mises à jour et enregistrer en tant que modèle. Aucun rôle ni autorisation d'utilisateur n'est attaché à Créer un modèle. Les modèles ne peuvent pas être copiés d'un environnement à un autre, l'utilisateur peut utiliser la fonctionnalité d'importation/exportation Journey pour le même. Les objectifs du Journey et les jalons du parcours ne seront pas associés au modèle / stockés dans le modèle.



**Note:** Nous n'avons actuellement aucune structure de dossier associée au modèle sur l'interface utilisateur. Nous conservons le modèle dans le même dossier que Journey. Il peut y avoir des modèles avec le même nom mais des ID de modèle différents. Le modèle sera enregistré avec les détails de la définition des données. Les sources d'entrée associées au parcours ne seraient pas enregistrées avec le modèle. Les paramètres de voyage seront enregistrés dans le modèle.

# Chapter 8. Intégration de l'offre avec Journey

Offre d'accompagnement de Journey de Centralized Offer Management (COM). L'offre créée dans COM peut être directement associée dans le point de contact e-mail aux connecteurs Link dans Unica Journey.

Dans l'application Unica Deliver, l'utilisateur peut associer des offres à des communications Deliver Email et ces communications Deliver Email peuvent être configurées avec des points de contact Email Deliver. Les offres affectées à la communication par e-mail seront associées au point de contact par e-mail dans Unica Journey

Les supports Journey offrent une intégration via les canaux suivants :

- Fournir l'intégration de l'offre
- Intégration de l'offre de lien
- Interact Next Best Offers (NBO)

Parallèlement à cela, Journey prend également en charge le suivi de l'historique du contenu et de l'historique des réponses (CH/RH) pour les offres fournies via Journey.

## Fournir l'intégration de l'offre

Les utilisateurs créent des offres dans le système de gestion centralisée des offres et associent ces offres à la communication Deliver Email.

### Prérequis

- Créer des offres dans la gestion centralisée des offres (COM)
- Créez une communication par e-mail avec une offre dans Unica Deliver.
- Créez une communication par e-mail avec des offres pour chaque point de contact de messagerie que vous configurez à l'aide d'Unica Deliver. Pour plus d'informations sur la création de communications par e-mail Unica avec des offres pour Unica Deliver, consultez le *Guide de l'utilisateur d'Unica Deliver*.

Pour configurer un point de contact de messagerie avec Deliver, procédez comme suit :

1. Dans la boîte de dialogue **Configuration de messagerie** la, sélectionnez **Deliver**.
2. Cliquez sur **Suivant**.
3. La boîte de dialogue **Sélectionner un modèle** s'affiche.
4. Configuration de l'offre - Sélectionnez la communication par e-mail requise. S'il existe plusieurs communications par e-mail, utilisez la barre de recherche pour localiser la communication par e-mail requise. La communication par e-mail ayant des offres associées sera affichée sur le côté droit de l'écran avec le nombre d'offres configurées dans cette communication par e-mail. Exemple si une offre est associée à la communication par e-mail, alors 1 offre sera affichée. Lorsque l'utilisateur survole l'offre, le code de l'offre et les détails de la date d'expiration de l'offre apparaissent. Lorsque l'utilisateur clique sur l'offre, l'écran des détails de l'offre s'affiche.



**Note:** Dans Unica Deliver, une fois qu'un modèle est sélectionné pour configurer Email Touchpoint, il ne sera plus disponible pour configurer d'autres Email Touchpoints. Dans l'intégration des offres Unica Journey et Deliver, la livraison du modèle d'e-mail lorsque la même offre est affectée à un contenu identique ou différent n'est pas prise en charge. L'utilisateur n'aurait besoin d'attribuer une offre qu'une seule fois dans le modèle d'e-mail de livraison pour l'intégration de l'offre Journey.

5. Cliquez sur **Suivant**.
6. La boîte de dialogue **Mappage** apparaît.
7. Mappez les champs de livraison avec les champs de parcours appropriés (provenant de la définition de données associée au parcours lors de la création du parcours). Ceci est essentiel car le mappage modifie la valeur lors de l'exécution. Le mappage réalise la personnalisation de l'e-mail. Dans Deliver, si vous associez FirstName de Deliver à fname de Journey et LastName à lname, la salutation dans l'e-mail sera personnalisée en fonction de la valeur du champ.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Points à considérer

- Si un modèle d'e-mail auquel des offres sont attribuées est associé dans Journey, Journey récupère ces offres et les réponses reçues des e-mails sont capturées dans l'historique des contacts et des réponses.
- L'utilisateur devra utiliser le modèle d'offre dont la date d'effet et d'expiration de l'offre est fournie sous forme de dates fixes et non la date d'exécution du diagramme/le nombre de durées après la date d'effet.
- Unica Journey ne respecte pas les dates d'entrée en vigueur et d'expiration lors de l'évaluation/l'envoi des offres aux canaux de communication. L'utilisateur devra supprimer manuellement les offres expirées et attribuer des offres actives.
- Si le paramètre de partition de Journey pour le Journey correspondant n'est pas enregistré, dans ce cas, l'historique des contacts et l'historique des réponses (CH/RH) ne seront pas capturés pour l'offre associée. Si l'utilisateur continue sans enregistrer la partition du journey, un message d'avertissement s'affiche indiquant Vous n'avez pas de paramètres de partition enregistrés pour le journey. Pour enregistrer l'historique des réponses et l'historique des contacts (CH/RH), il est important d'enregistrer les paramètres de partition dans le journey. Vous pouvez enregistrer les paramètres à partir du menu des paramètres.
- Pour un parcours, si un attribut d'offre avec une règle de visibilité est attribué avec un modèle d'e-mail de livraison, alors Journey ne prend pas en charge le suivi du CH/RH pour les offres avec des règles de visibilité.
- Considérez un scénario dans lequel une communication de livraison est associée à un point de contact auquel une offre est associée et où peu d'audiences sont déplacées de ce point de contact après le parcours de publication. Dans ce cas, il est recommandé de ne pas modifier le point de contact car cela peut entraîner une perte de CH/RH.
- Journey ne prend pas en charge la mise à jour de l'offre dans le modèle d'e-mail existant pour les Journeys publiés et suspendus. L'utilisateur devra créer un nouveau modèle d'e-mail, associer une offre et l'attribuer à un nouveau point de contact e-mail.
- Journey ne prend pas en charge la modification du modèle de livraison dans le même point de contact de messagerie, si Journey est à l'état Publié et Pause. Si le Journey est à l'état de brouillon et que l'utilisateur souhaite modifier les offres dans un modèle

d'e-mail, l'utilisateur doit supprimer le point de contact et attribuer un nouveau modèle d'offre au nouveau point de contact.

- Si un modèle d'e-mail auquel des offres sont attribuées est associé dans Journey, Journey récupère ces offres et les réponses reçues des e-mails sont capturées dans les tables de base de données d'historique des contacts et des réponses d'Unica Campaign.
- S'il y a un changement dans l'attribut d'offre du côté Deliver après l'association de la communication par e-mail de livraison au point de contact Journey, cela ne se reflétera pas dans Journey. L'association de l'offre de livraison avec Journey est en lecture seule. Le mappage d'attributs d'offre n'est pas pris en charge pour l'écran de champ de définition de données.
- Dans Journey, nous ne prenons pas en charge toutes les fonctionnalités d'offre, qui sont prises en charge dans Deliver avec traitement par lots. La simple chose à la vanille pour les offres prenant en charge Journey-Deliver.
- Journey suit les clics sur les liens et Linkurl sur lesquels l'utilisateur clique dans Deliver email. Ces liens peuvent être utilisés dans la répartition de l'engagement Journey et peuvent également être utilisés pour suivre la progression des objectifs. Contrairement à l'offre, les liens de clic ne seront capturés par Journey qu'à des fins de suivi des réponses uniquement. Les URL de destination de ces offres ne seront pas disponibles dans la répartition de l'engagement Journey et pour les calculs des objectifs Journey. Les liens disponibles dans les e-mails de Deliver pour les offres ne seront pas répertoriés sur la page de fractionnement de l'engagement et la page des objectifs pour les événements de clic de lien. Sur la page Historique des objectifs, pour les objectifs de clics sur des liens non basés sur la fréquence, les URL des liens d'offre ne seront pas disponibles dans la liste déroulante des liens. Le nombre de « clics sur les liens » de Deliver des liens d'offre sera ajouté dans le cadre du nombre total de clics sur les liens pour les objectifs de clics sur les liens non basés sur la fréquence.
- L'intégration de l'offre Journey Deliver ne prend pas en charge les modifications de valeur d'attribut d'offre. Si cette offre est utilisée, ces valeurs d'attribut d'offre modifiées ne seront pas disponibles dans Journey.

- Journey autorise les enregistrements en double. Chaque fois qu'un public entre dans un point de contact par e-mail dans Journey, il reçoit une offre. Cette offre sera signalée comme un contact dans les tables d'historique des contacts de Campaign. Lorsque le même ID d'audience réintègre le même point de contact de messagerie, la même offre est à nouveau présentée à cet ID d'audience. Lorsque ce contact en double est publié dans Campaign, il supprime l'enregistrement de contact en double indiquant que **le contact pour le même client avec la même offre est déjà signalé**. Dans le cas où Journey autorise les enregistrements en double à entrer dans Journey, les offres (contacts) qui ne sont présentées que pour la première fois sont capturées. Les contacts suivants pour le même ID d'audience avec la même offre sont ignorés. Si l'utilisateur ne souhaite pas que le même public traite plusieurs fois, il est recommandé à l'utilisateur de sélectionner le bouton radio **Ne pas autoriser les contacts en double** dans les paramètres de Journey. Si l'utilisateur pousse le même public plusieurs fois dans le même Journey, seul le premier contact est enregistré. Les contacts suivants pour le même ID d'audience avec la même offre sont ignorés.
- Tous les attributs de gestion centralisée des offres ne sont pas pris en charge côté Deliver pour l'intégration des offres.

Les attributs d'offre suivants sont pris en charge lorsque les offres sont attribuées dans Deliver une communication par e-mail et que les réponses sont enregistrées dans Journey :

- **Attributs standards**
  - Revenu moyen par réponse
  - Canal
  - Type de canal
  - Coût par offre
  - URL support
  - Date d'effet et durée d'expiration
  - Coût d'exécution
  - Id du point d'interaction
  - Nom du point d'interaction
  - Coûts fixes de l'offre
- **Attributs personnalisés**

- Champ de texte – Chaîne
- Champ de texte – numérique
- Champ de texte – Date
- Champ de texte – devise
- Sélectionner la case – Chaîne

Les attributs d'offre suivants ne sont pas pris en charge lorsque des offres sont attribuées dans la communication par e-mail Deliver :

- Valeur booléenne
  - Entier
  - URL
  - Texte enrichi
  - Sélectionner la case - Base de données
- Si un utilisateur essaie de supprimer une offre pour laquelle l'historique des contacts/réponses est déjà renseigné via l'intégration de l'offre Journey-Deliver, cette offre est supprimée dans COM lors de la suppression. Par la suite, si l'utilisateur propose de nouvelles audiences, l'historique des contacts/réponses sera généré pour ces audiences, même si l'offre est à l'état retiré.
  - Si un utilisateur configure un point de contact de livraison avec une offre mais que le Journey est toujours à l'état de brouillon (non publié), l'utilisateur pourra supprimer cette offre de COM. Par la suite, l'utilisateur peut publier le Journey. Des e-mails seront envoyés aux audiences, mais l'historique des réponses ne sera pas généré dans Campaign.
  - L'intégration de l'offre Journey Deliver ne prend pas en charge les variantes d'offre COM et les offres sans modèle.
  - Dans l'intégration de l'offre Journey Deliver, Journey ne capture pas les informations OfferUrl et OfferstaticAttributejson. Par conséquent, ces colonnes s'affichent comme Null dans la table de la base de données Journey offermetadata. Journey ne prend pas en charge les attributs statiques COM.
  - Si l'utilisateur ne peut pas voir le code de l'offre et l'expiration de l'offre dans l'info-bulle, il doit augmenter la validité du jeton dans la plate-forme (définissez la validité

sur 1800 dans la **Plate-forme > Paramètres > Configuration > Général > Divers > Durée de vie du jeton**). Après avoir augmenté la validité du jeton dans la plate-forme, redémarrez l'application Plate-forme et offre.

## Intégration de l'offre de lien

L'utilisateur peut attribuer des offres et proposer des variantes avec des points de contact Journey envoyés via des connecteurs Link. Pour plus d'informations, consultez le Guide de l'administrateur de la gestion centralisée des offres.

Prérequis pour la gestion centralisée des offres et l'intégration d'Unica Journey.

Si l'utilisateur utilise la gestion centralisée des offres (COM) dans Unica Journey pour les connexions Link, l'utilisateur devra configurer les configurations d'Unica Marketing Platform comme indiqué ci-dessous :

1. L'utilisateur devrait augmenter la validité du jeton dans la configuration de Marketing Platform à 10800 secondes (3 heures)

Accédez aux paramètres de "Divers" (Affinium|Gestionnaire|divers)

Définir la durée de vie du jeton = 10800

2. Désactivez l'indicateur de plate-forme pour l'utilisation unique du jeton en configurant les paramètres ci-dessous :

Accédez aux paramètres de 'Gestion des API' (Affinium|suite|sécurité|apiSecurity)

Activer l'authentification API basée sur la session – Activé

Supprimer le jeton de sécurité après une seule utilisation - Désactivé

3. Le paramètre ci-dessus doit être désactivé dans la plate-forme pour Campaign et la gestion des offres centralisées.

Pour configurer un point de contact de messagerie avec Link, procédez comme suit

1. Dans la boîte de dialogue **Configuration de la messagerie**, sélectionnez **Lien**
2. Ajouter des offres - Cochez la case **Je veux associer des offres à ce point de contact (modèle)** pour l'offre associée dans les e-mails.

3. Cliquez sur **Sélectionner les offres**.



**Note:** Si le paramètre de partition de Journey pour le Journey correspondant n'est pas enregistré, dans ce cas, l'historique des contacts et l'historique des réponses (CH/RH) ne seront pas capturés pour l'offre associée, les options Sélectionner les offres seront alors désactivées. Une fois le paramètre de partition enregistré, les options de sélection d'offre sont activées.

4. **L'écran Offres** de la gestion centralisée des offres s'affiche. L'utilisateur peut sélectionner une ou plusieurs offres dans la liste des offres affichées ou double-cliquer sur l'offre pour sélectionner une variante de l'offre.

5. Cliquez sur **Sélectionner les offres**.

6. La page **Mappage de réponse d'offre** s'affiche. Associez chaque offre à l'URL du lien. Si l'URL n'est pas fournie, l'historique de CH/RH sera perdu. Entrez cette URL sur cet écran pour laquelle la réponse à l'offre doit être suivie (Prérequis - le lien doit exister dans le modèle d'e-mail utilisé)

7. Cliquez sur **Terminé**.

### Points à considérer

- Pour les Journeys créés avant les versions 12.1.1, les points de contact de messagerie existants ne peuvent pas être associés aux offres de lien.
- L'utilisateur devra utiliser le modèle d'offre dont la date d'effet et d'expiration de l'offre est fournie sous forme de dates fixes et non la date d'exécution du diagramme/le nombre de durées après la date d'effet.
- Unica Journey ne respecte pas les dates d'entrée en vigueur et d'expiration lors de l'évaluation/l'envoi des offres aux canaux de communication. L'utilisateur devra supprimer manuellement les offres expirées et attribuer des offres actives.
- Lorsque l'intégration de l'offre est effectuée avec le connecteur Link Mailchimp, pour le premier clic sur le lien, deux réponses peuvent être reçues. En fonction du comportement du client de messagerie, de la manière dont il gère le clic sur le lien, Mailchimp peut recevoir un événement de clic sur le lien en double, ce qui entraînera une réponse en double pour l'offre attribuée au lien.

- Avec Journey, lorsque l'attribut d'offre avec règle de visibilité est attribué au point de contact Link, Journey ne prend pas en charge le suivi du CH/RH pour les offres avec règles de visibilité. Indépendamment de la règle de visibilité de l'offre, tous les attributs de l'offre sont affichés dans la liste déroulante du mappage des champs de lien.
- Tous les attributs de gestion centralisée des offres ne sont pas pris en charge côté lien pour l'intégration des offres. Après l'intégration de l'offre, les attributs non pris en charge côté lien ne sont pas reflétés. Les attributs suivants sont pris en charge par Link :
  - entier
  - date
  - boolean
  - type de canal
  - chaîne

## Interact Next Best Offers (NBO)

Pendant que l'audience navigue dans Journey, Journey peut obtenir les meilleures offres personnalisées d'Interact au moment de l'exécution et envoyer ces offres aux audiences via le canal Link.

Pour configurer un point de contact de messagerie avec Interact NBO, procédez comme suit :

1. Dans la boîte de dialogue **Configuration de la messagerie**, sélectionnez **Lien**
2. Ajouter des offres - Cochez la case **Je veux associer des offres à ce point de contact (modèle)** pour associer des offres dans les e-mails.
3. Cliquez sur **Next Best Offer**



**Note:** Le bouton NBO sera activé même si les paramètres de partition ne sont pas enregistrés pour Journey. Le bouton NBO restera désactivé si Interact n'est pas installé sur la plateforme.

4. La page **Meilleure offre suivante** s'affiche.

## 5. Fournissez des valeurs appropriées pour les champs suivants :

- Chaîne interactive - C'est un champ obligatoire. Sélectionnez le canal interactif qui est déployé sur Interact Runtime. Si l'utilisateur ne sélectionne pas le canal interactif déployé, le test de connexion ne fonctionnera pas.



**Note:** Dans certaines situations, où le canal interactif (sélectionné dans Journey qui est à l'état publié) est déployé à partir de l'environnement d'exécution Interact, alors Journey ne recevra aucune offre pour les audiences d'Interact et affichera les transactions en état d'erreur. Le public passera au point de contact suivant sans aucun envoi d'e-mail.

- Niveau d'audience - Champ obligatoire
  - Point d'interaction - Champ obligatoire
  - Sélectionner un événement - Champ obligatoire (Seuls les événements associés à l'action de contact seront disponibles pour la sélection).
  - URL d'exécution d'Interact - Champ obligatoire (une seule URL d'exécution peut être mappée à la fois).
  - Mappage des champs de profil d'Interact - Mappez les champs d'interaction avec les champs de Journey.
- Cliquez sur **Terminé** .



### **Note:**

- a. Lorsque l'utilisateur sélectionne le canal interactif et le niveau d'audience, seul l'utilisateur obtiendra les champs de la table de profil Interact pour le mappage. Les champs de la table de profil Interact peuvent être mappés avec les champs d'audience Journey (définition des données). Ainsi, lorsque Journey est publié, les informations d'audience seront transmises à l'exécution Interact en tant qu'appel d'API `startSession`. L'utilisateur doit faire attention lors du mappage des champs tels que le type de données de chaîne des champs de définition de données ne doit



pas être mappé aux champs numériques de la table de profil Interact et vice-versa.

- b. Actuellement, l'intégration de la meilleure offre suivante d'Interact n'est prise en charge qu'avec partition1.
- c. Lorsqu'il est configuré dans Interact, le segment statique/stratégique ne fonctionnera pas avec NBO.

## Suivi de l'historique des contacts/de l'historique des réponses

L'historique des contacts et l'historique des réponses (CH/RH) pour les offres fournies par Journey seront suivis dans le tableau de l'historique centralisé (CH) de la campagne. Les offres livrées par les canaux de livraison par e-mail, les connecteurs de lien ou par interaction, utilisant les canaux de livraison de lien sont enregistrées pour le suivi CH/RH. Ce suivi est effectué dans les tableaux d'historique des contacts de Campaign respectifs.

Dans Journey, lorsqu'un utilisateur attribue une offre avec une communication Deliver, un connecteur de lien ou avec Interact, il doit spécifier la partition et le niveau d'audience pour lesquels l'historique sera suivi. En fonction de la partition et du niveau d'audience sélectionnés, les tables d'historique seront renseignées dans le schéma Campaign. Les informations relatives à l'historique peuvent être utilisées dans Campaign. L'utilisateur peut envoyer ces informations de Campaign à Journey pour vérifier le fonctionnement du contact client et des réponses.

Chaque fois qu'un utilisateur ajoute un nouveau niveau d'audience dans les paramètres de la Campaign, assurez-vous de redémarrer l'application Web Campaign. Ce n'est qu'après avoir commencé cela que l'utilisateur pourra synchroniser l'historique des contacts et des réponses pour le niveau d'audience nouvellement ajouté.

Les contacts et les réponses du parcours seront synchronisés avec les tables d'historique des contacts et des réponses de la campagne via le sujet Kafka - UNICA\_CH\_RH. Tous les contacts et les réponses sur ce sujet sont consommés par l'application Campaign et ils sont synchronisés dans les tables d'historique. Même si Campaign utilise les enregistrements d'historique de kafka, ils continueront à s'afficher sur la rubrique

UNICA\_CH\_RH en fonction de la configuration de kafka, qui indique la durée pendant laquelle ces messages seront disponibles sur la rubrique Kafka.

S'il existe plusieurs consommateurs kafka dans le groupe Campaign, l'historique des contacts et l'historique des réponses qui sont remplis peuvent se comporter de manière incohérente. Pour vérifier les consommateurs sur une instance de kafka, veuillez utiliser la commande ci-dessous

```
kafka-consumer-groups.sh -bootstrap-server <kafka_host>:<port> --describe -group  
Campaign
```

# Chapter 9. Paramètres

Utilisez le menu Paramètres pour gérer les intégrations Journey, telles que les connecteurs de messagerie, les connecteurs SMS, les connexions CRM et les intégrations REST.

## Définition d'une connexion de messagerie par défaut

Si vous disposez de plusieurs connecteurs à Unica Link pour envoyer un e-mail, vous pouvez choisir la connexion par défaut dans le menu **Paramètres**.

Pour définir une connexion de messagerie par défaut, procédez comme suit :

1. Sélectionnez  > **Link** > **E-mail** .  
La page **E-mail** s'affiche.
2. Dans la liste **Connexions disponibles**, sélectionnez une connexion.  
La connexion disponible inclut Mandrill, MailChimp, etc.
3. Cliquez sur **Sauvegarder**.  
Vous pouvez également désélectionner une connexion existante et cliquer sur **Enregistrer**. Cela permet de s'assurer qu'aucune connexion par défaut n'est définie.

## Définition d'une connexion SMS par défaut

Si vous disposez de plusieurs connecteurs à Unica Link pour envoyer un SMS, vous pouvez choisir la connexion SMS par défaut dans le menu **Paramètres**.

Pour définir une connexion SMS par défaut, procédez comme suit :

1. Sélectionnez  > **Link** > **SMS** .  
The **SMS** page appears.
2. Dans la liste **Connexions disponibles**, sélectionnez une connexion.



**Note:**



Les formats de numéro de téléphone doivent être mentionnés conformément à la spécification du canal de distribution. Journey enverra le numéro de téléphone au même format au canal de distribution. Par exemple, le format de numéro de téléphone dans une connexion Twilio prise en charge avec Journey est le suivant :

- *<plus sign><country-code><10-digit phone number>* - +15403241212.
- *<plus sign> <country-code <(area-code)> <three-digit number><four-digit number>* - +1 (540) 324 1212.
- *<plus sign>-<country-code>-<area-code>-<three-digit number>-<four-digit number>* - +1-540-324-1212.
- *<plus sign> <country-code>-<area-code>-<three-digit number>-<four-digit number>* - +1 540-324-1212.

Quel que soit le format de numéro de téléphone que vous fournissez, Unica Journey enregistre le numéro au format suivant : *<plus sign><country-code><10-digit phone number>*. Par exemple, si vous indiquez un numéro de téléphone en tant que + 1 540-324-1212, Unica Journey stocke le numéro de téléphone en tant que +15403241212.

Si vous sélectionnez Twilio comme connexion SMS par défaut, les numéros de téléphone seront acceptés uniquement au format suivant : *<plus sign><country-code><10-digit phone number>*. Par exemple, +15403241212.

3. Cliquez sur **Sauvegarder**.

## Définition d'une connexion CRM par défaut

Si vous disposez de plusieurs connexions CRM, vous pouvez spécifier la connexion CRM par défaut dans le menu **Paramètres**.

Pour définir une connexion CRM par défaut, procédez comme suit :

1. Sélectionnez  > **Link** > **CRM** .

La page **CRM** s'affiche.

2. Dans la liste **Connexions disponibles**, sélectionnez une connexion.
3. Cliquez sur **Sauvegarder**.

## Définition d'une connexion ADTECH par défaut

Si vous disposez de plusieurs connecteurs ADTECH, vous pouvez définir la connexion de messagerie par défaut dans le menu **Paramètres**.

Pour définir une connexion de messagerie par défaut, procédez comme suit :

1. Sélectionnez  > **Link** > **ADTECH**.  
La page **ADTECH** s'affiche.
2. Dans la liste **Connexions disponibles**, sélectionnez une connexion.  
La connexion disponible inclut MailChimp, Twilio et Salesforce.
3. Cliquez sur **Sauvegarder**.  
Vous pouvez également désélectionner une connexion existante et cliquer sur **Enregistrer**. Cela permet de s'assurer qu'aucune connexion par défaut n'est définie.

## Définir une connexion LinkedIn par défaut

Vous pouvez définir LinkedIn comme connexion par défaut

Pour définir une connexion LinkedIn par défaut, procédez comme suit

1. Sélectionner  > **Link** > **Gérez les connexions** et cliquez sur le bouton **Nouvelle connexion**.
2. Sur **Créer une nouvelle connexion**, ajoutez n'importe quel nom et cliquez sur le bouton **Suivant**.
3. Sélectionnez **Choisir le type de connexion** comme publicités LinkedIn et cliquez sur le bouton **Suivant**.
4. Sur la page **Propriétés de connexion**, cliquez sur le bouton Obtenir le code, l'utilisateur accédera à la page de connexion LinkedIn, ajoutera l'identifiant et le mot de passe LinkedIn a/c

5. Après une connexion réussie, copiez l'URL du navigateur LinkedIn et collez-la sur la page Créer une nouvelle connexion dans le champ de texte **Redirect Url response**.
6. Cliquez sur le bouton **Get Token**, puis cliquez sur **Test**, une fois que le test de connexion est réussi, cliquez sur le bouton **Save**.



**Note:** Les réponses LinkedIn sont modifiées et les réponses suivantes sont disponibles sur le point de contact LinkedIn configuré. **Taille de l'audience**, **Nombre correspondant** et **Statut de l'audience**. Le lien Unica envoie ces réponses à Journey et, en fonction de la réponse du lien, la taille de l'audience, le nombre de correspondances et l'état de l'audience sont disponibles sur le point de contact LinkedIn.

## Définition d'une connexion de base de données par défaut

Si vous disposez de plusieurs connecteurs de base de données, vous pouvez définir la connexion de messagerie par défaut dans le menu **Paramètres**.

Pour définir une connexion de messagerie par défaut, procédez comme suit :

1. Sélectionnez  > **Link** > **Base de données**.  
La page **Base de données** s'affiche.
2. Dans la liste **Connexions disponibles**, sélectionnez une connexion.
3. Cliquez sur **Sauvegarder**.  
Vous pouvez également désélectionner une connexion existante et cliquer sur **Enregistrer**. Cela permet de s'assurer qu'aucune connexion par défaut n'est définie.

## Gérer les connexions

Vous pouvez gérer les connexions Unica Link à partir de ce menu.

Vous pouvez créer une connexion avec des connecteurs Unica Link tels que MailChimp, Mandrill, Salesforce et Twilio. Vous pouvez afficher toutes les connexions existantes dans le panneau Connexions existantes(n), où n correspond au nombre de connexions.

1. Pour créer une connexion MailChimp, procédez comme suit :

a. Sélectionnez  > **Link** > **Gérer les connexions** > **Créer**.

La page **Créer une connexion** s'affiche.

b. Indiquez des valeurs pour les zones suivantes :

- **Nom** - Obligatoire
- **Description** - Facultatif

c. Cliquez sur **Suivant**.

d. Dans le panneau **Choisir une connexion**, sélectionnez **MailChimp**.

e. Dans la section **Propriétés de connexion**, fournissez des valeurs pour les zones obligatoires suivantes :



**Note:** Pour connaître les zones et les valeurs à insérer, voir *Unica LinkGuide d'utilisation de MailChimp*.

- **Adresse URL de base**
- **ID utilisateur**
- **Clé d'API**
- **Fréquence d'extraction d'activité**
- **Unités d'extraction d'activité**

f. Cliquez sur **Tester** pour tester la connexion. Si les valeurs fournies sont correctes, un message de réussite s'affiche. Si les valeurs fournies sont incorrectes, un message d'erreur s'affiche.

g. Pour enregistrer la connexion, cliquez sur **Enregistrer**.

La nouvelle connexion est correctement enregistrée et apparaît dans le panneau **Connexions existantes**.

2. Pour créer une connexion Mandrill, procédez comme suit :

a. Sélectionnez  > **Link** > **Gérer les connexions** > **Créer**.

La page **Créer une connexion** s'affiche.

b. Indiquez des valeurs pour les zones suivantes :

- **Nom** - Obligatoire
- **Description** - Facultatif

c. Cliquez sur **Suivant**.

d. Dans le panneau **Choisir une connexion**, sélectionnez **Mandrill**.

e. Dans la section **Propriétés de connexion**, fournissez des valeurs pour les zones obligatoires suivantes :



**Note:** Pour connaître les zones et les valeurs à insérer, voir *Unica Link Mandrill - Guide d'utilisation*.

- **Clé d'API**
- **Fréquence d'extraction d'activité**
- **Unités d'extraction d'activité**

f. Cliquez sur **Tester** pour tester la connexion. Si les valeurs fournies sont correctes, un message de réussite s'affiche. Si les valeurs fournies sont incorrectes, un message d'erreur s'affiche.

g. Pour enregistrer la connexion, cliquez sur **Enregistrer**.

La nouvelle connexion est correctement enregistrée et apparaît dans le panneau **Connexions existantes**.

3. Pour créer une connexion Salesforce, procédez comme suit :

- a. Sélectionnez  > **Link** > **Gérer les connexions** > **Créer**.  
La page **Créer une connexion** s'affiche.
  - b. Indiquez des valeurs pour les zones suivantes :
    - **Nom** - Obligatoire
    - **Description** - Facultatif
  - c. Cliquez sur **Suivant**.
  - d. Dans le panneau **Choisir une connexion**, sélectionnez **Salesforce**.
  - e. Dans la section **Propriétés de connexion**, fournissez des valeurs pour les zones obligatoires suivantes :
 

 **Note:** Pour connaître les zones et les valeurs à insérer, voir *Unica LinkSalesforce - Guide d'utilisation*.

    - **URL d'instance**
    - **Jeton d'accès**
    - **Version**
  - f. Cliquez sur **Tester** pour tester la connexion. Si les valeurs fournies sont correctes, un message de réussite s'affiche. Si les valeurs fournies sont incorrectes, un message d'erreur s'affiche.
  - g. Pour enregistrer la connexion, cliquez sur **Enregistrer**.  
La nouvelle connexion est correctement enregistrée et apparaît dans le panneau **Connexions existantes**.
4. Pour créer une connexion Twilio, procédez comme suit :

- a. Sélectionnez  > **Link** > **Gérer les connexions** > **Créer**.  
La page **Créer une connexion** s'affiche.
- b. Indiquez des valeurs pour les zones suivantes :

- **Nom** - Obligatoire
- **Description** - Facultatif

c. Cliquez sur **Suivant**.

d. Dans le panneau **Choisir une connexion**, sélectionnez **Twilio**.

e. Dans la section **Propriétés de connexion**, fournissez des valeurs pour les zones obligatoires suivantes :



**Note:** Pour connaître les zones et les valeurs à insérer, voir *Unica Link Twilio - Guide d'utilisation*.

- **Adresse URL de base**
- **SID de compte**
- **Jeton d'authentification**
- **Numéro de début**
- **Intervalle entre les nouvelles tentatives**
- **Tentatives de relance**

f. Cliquez sur **Tester** pour tester la connexion. Si les valeurs fournies sont correctes, un message de réussite s'affiche. Si les valeurs fournies sont incorrectes, un message d'erreur s'affiche.

g. Pour enregistrer la connexion, cliquez sur **Enregistrer**.

La nouvelle connexion est correctement enregistrée et apparaît dans le panneau **Connexions existantes**.

## Intégration REST

Les clés REST sont utilisées pour la connexion tierce à l'application. Vous pouvez générer une paire clé-valeur et à l'aide de la paire clé-valeur, vous pouvez vous connecter à Journey à l'aide d'applications tierces.

## Création d'une nouvelle intégration REST

Pour créer une paire de clés pour l'intégration REST, procédez comme suit :

1. Sélectionnez  > **REST** .  
La page **REST** s'affiche.
2. Cliquez sur **+ Intégration REST**.  
La page **Nouvelle intégration REST** s'affiche.
3. Indiquez des valeurs pour les zones suivantes :
  - **Nom de l'application** - Obligatoire
  - **Description** - Facultatif.
4. Cliquez sur **Générer des clés**.  
Le système génère **ClientID** et **ClientSecret**.
5. Utilisez la barre de basculement pour modifier le **Statut** en *Actif* ou *Inactif*. Par défaut, le **Statut** est *Actif*.
6. Pour sauvegarder l'intégration REST, cliquez sur **Enregistrer**.  
Pour envoyer des données d'audience à Journey, suivez les informations mentionnées dans la source d'entrée REST utilisée pour configurer le nœud final REST. Utilisez les **ClientID** et **ClientSecret**, que vous avez reçus lors de l'exécution de l'étape (4), pour configurer le nœud final REST sur la source d'entrée. Pour plus d'informations, voir [Création de sources d'entrée \(on page 7\)](#).

## Affichage de la liste des intégrations REST

Unica Journey gère la liste des intégrations REST créées.

Pour afficher une liste des intégrations REST, procédez comme suit :

1. Sélectionnez  > **REST** .  
La page **REST** s'affiche.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :

- a. Pour afficher la liste des intégrations REST dans l'ordre croissant ou décroissant de la zone Nom, cliquez sur **Nom**.
- b. Pour afficher la liste des intégrations REST dans l'ordre croissant ou décroissant de la zone Description, cliquez sur **Description**.

## Modification d'une intégration REST existante

Vous pouvez uniquement modifier la description et le statut d'une intégration REST existante.

Pour modifier une intégration REST existante, procédez comme suit :

1. Sélectionnez  > **REST** .  
La page **REST** s'affiche.
2. Pour modifier une intégration REST, vous pouvez soit :
  - sélectionner l'intégration REST requise dans la liste.
  - sélectionner  > La page **Mettre à jour l'intégration REST** s'affiche.
3. Vous ne pouvez mettre à jour que les zones suivantes :
  - **Description**
  - **Statut**
4. Pour sauvegarder les changements ou les modifications, cliquez sur **Enregistrer**.

## Suppression d'intégrations REST

Vous ne pouvez supprimer que les intégrations REST inactives qui ne sont plus utilisées ni nécessaires.

Pour modifier le statut d'une entrée d'intégration REST, voir [Modification d'une intégration REST existante \(on page 102\)](#).

Pour supprimer les intégrations REST inactives existantes, procédez comme suit :

1. Sélectionnez  > **REST** .

La page **REST** s'affiche.

2. Exécutez l'une des étapes ci-après :

- Pour supprimer une intégration REST, sélectionnez  >  suivant l'intégration REST dans la liste.
- Pour supprimer plusieurs intégrations REST, dans la liste, cochez les cases situées en regard des intégrations REST que vous souhaitez supprimer et cliquez sur **Supprimer**.

3. Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche. Cliquez sur **Ok** pour procéder à la suppression.

## Outils du développeur de logiciel

Affiche la liste des outils de développement.

## Documentation API

L'utilisateur peut trouver la liste des API REST pour Journey.

# Chapter 10. Fonctions de base

Les fonctions de base sont des fonctions accessibles à tout moment.

La liste des fonctions de base est la suivante :

- Rechercher
- Aide
- Informations sur le profil

## Rechercher

Utilisez la fonction de recherche pour rechercher des artefacts tels que des Parcours, Sources d'entrée, Définitions de données ou Dossiers. La recherche est placée dans la barre d'en-tête et est accessible à tout moment quel que soit le menu que vous utilisez.

La fonction de recherche contient les options suivantes :

**Table 7. Options de recherche**

Option de recherche	Description
Rechercher dans Dossiers	Recherche le pattern entré dans le dossier actuel du menu actif.  Par exemple, si l'utilisateur se trouve dans le menu <b>Sources d'entrée</b> et que le dossier en cours est <b>Files</b> , l'option recherche les sources d'entrée correspondant au modèle dans le dossier <b>Files</b> .
Rechercher dans Parcours	Recherche les parcours correspondant au modèle entré.
Rechercher dans Sources d'entrée	Recherche les sources d'entrée correspondant au modèle entré.

**Table 7. Options de recherche (continued)**

Option de recherche	Description
Rechercher dans Définitions de données	Recherche les définitions de données correspondant au modèle entré.
Rechercher dans Tout	Recherche les Parcours, les Sources d'entrée et les Définitions de données correspondant au modèle entré.  Les résultats de la recherche s'affichent dans différents onglets : Parcours, Définitions de données et Sources d'entrée.



**Note:** L'ordre des options de recherche varie en fonction du menu actif.

## Exemple

Si vous souhaitez effectuer une recherche dans un modèle de `Publispostage` et que votre dossier actuel est `HolidayMailers`, les options suivantes s'affichent :

```
Search in Folder 'HolidayMailers'
Search in Data Definitions
Search in Journeys
Search in Entry Sources
Search in All
```

## Aide

Vous pouvez accéder à la documentation de Journey à tout moment à l'aide de la fonction d'aide.

Cliquez sur **Aide** pour accéder au Unica JourneyGuide d'utilisation. Vous pouvez également accéder à de la documentation supplémentaire à partir de [doc.unica.com](https://doc.unica.com).

## Informations sur le profil

Affiche le nom du profil actuellement connecté. Le nom d'utilisateur du profil connecté s'affiche.

Vous pouvez vous déconnecter de Unica Journey en cliquant sur le nom du profil et en sélectionnant **SignOut**.

# Chapter 11. Fonctions communes

## Dossiers

Les dossiers contiennent tous les artefacts que vous créez. Les artefacts incluent des parcours, des sources d'entrée et des définitions de données.

Vous pouvez accéder uniquement aux dossiers associés au menu actif. Par exemple, si vous affichez le menu Parcours et que vous accédez à la fonction Dossiers, vous ne pouvez afficher que les dossiers contenant des parcours. Vous ne pouvez pas afficher les dossiers contenant des sources d'entrée ou des définitions de données.

Pour accéder à des dossiers, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'un des menus suivants :
  - **Parcours**
  - **Sources d'entrée**
  - **Définitions de données**
2. Cliquez sur **Dossiers**. Le panneau Dossiers apparaît.

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes sur les dossiers.

**Table 8. Opérations sur les dossiers**

Opérations sur les dossiers	Référence
Crée un dossier	Pour plus d'informations, voir <a href="#">Création d'un dossier (on page 108)</a> .
Rechercher un dossier	Pour plus d'informations, voir <a href="#">Recherche d'un dossier (on page 108)</a> .
Modifier un dossier	Pour plus d'informations, voir <a href="#">Edition d'un dossier (on page 109)</a> .
Afficher les dossiers	Pour plus d'informations, voir <a href="#">Affichage d'un dossier (on page 109)</a> .

**Table 8. Opérations sur les dossiers (continued)**

Opérations sur les dossiers	Référence
Afficher les artefacts d'un dossier	Pour plus d'informations, voir <a href="#">Affichage des artefacts dans un dossier (on page 110)</a> .
Déplacer un ou plusieurs dossiers vers un autre dossier	Pour plus d'informations, voir <a href="#">Déplacement d'un ou de plusieurs dossiers (on page 111)</a> .
Supprimer un ou plusieurs dossiers	Pour plus d'informations, voir <a href="#">Suppression d'un ou de plusieurs dossiers (on page 112)</a> .

## Création d'un dossier

Créez un dossier pour stocker des artefacts, tels que les parcours, les sources d'entrée et les définitions de données.

Vous pouvez organiser les artefacts à l'aide de dossiers. Pour créer un dossier d'offres, procédez comme suit :

1. Cliquez sur **Dossier**.  
Le panneau **Dossiers** apparaît.
2. Sélectionnez **Tous les dossiers**.
3. Cliquez sur **+ Dossier**.  
Un nouveau dossier s'affiche.
4. Saisissez un nom approprié pour le dossier puis cliquez sur  .

## Recherche d'un dossier

Au besoin, vous pouvez trouver un dossier à l'aide de la fonction de recherche. La fonction de recherche est extrêmement utile lorsque vous disposez d'un grand nombre de dossiers.

Pour éviter de faire défiler une longue liste de dossiers, utilisez la fonction de recherche pour localiser un dossier. Pour rechercher un dossier, procédez comme suit.

1. Cliquez sur **Dossiers**.

Le panneau **Dossiers** apparaît.

2. Entrez le nom du dossier à rechercher dans la zone de texte Rechercher un dossier et sélectionnez .

Le ou les dossiers correspondant au nom du dossier entré s'affichent. Vous pouvez également rechercher un dossier à l'aide d'une sous-chaîne.

## Edition d'un dossier

Lorsque vous modifiez un dossier, vous ne pouvez modifier que le nom du dossier.

Pour modifier un dossier, procédez comme suit :

1. Cliquez sur **Dossiers**.

Le panneau **Dossiers** apparaît.

2. Vous pouvez effectuer une recherche dans le dossier requis ou sélectionner **Tous les dossiers**. Pour rechercher le dossier requis, voir [Recherche d'un dossier \(on page 108\)](#).

3. Placez le pointeur de la souris sur le dossier requis et sélectionnez .

4. Modifiez le nom du dossier et sélectionnez .

## Affichage d'un dossier

Les dossiers sont situés dans le dossier racine ou dans un autre dossier. Il existe plusieurs méthodes pour accéder à un dossier.

Tous les dossiers que vous créez résident dans le dossier racine. Le caractère "/" représente le dossier racine. Pour afficher un ou plusieurs dossiers, suivez la procédure ci-dessous.

1. Cliquez sur **Dossiers**.

Le panneau **Dossiers** apparaît.

2. Pour afficher les dossiers, exécutez l'une des étapes suivantes.

- a. Pour afficher un dossier spécifique, utilisez la fonction **Rechercher un dossier**.  
Pour plus d'informations, voir [Recherche d'un dossier \(on page 108\)](#).
- b. Pour afficher tous les dossiers, sélectionnez **Tous les dossiers**.
- c. Pour afficher les dossiers auxquels vous accédez fréquemment, sélectionnez **Fréquemment utilisés**.

## Affichage des artefacts dans un dossier

Les dossiers peuvent contenir d'autres dossiers ou l'un des artefacts suivants : Parcours, Sources d'entrée ou Définitions de données.

Voir [Dossiers \(on page 107\)](#).

Il existe plusieurs façons d'afficher le contenu d'un dossier. Pour rechercher le contenu d'un dossier, procédez comme suit.

1. Cliquez sur **Dossiers**.

Le panneau **Dossiers** apparaît.

2. Pour obtenir une vue rapide des détails des dossiers, procédez comme suit.
  - a. Si le dossier est fréquemment consulté, sélectionnez **Fréquemment utilisé**.  
Vous pouvez également sélectionner **Tous les dossiers**.
  - b. Placez le curseur de la souris sur le dossier requis. Vous pouvez afficher le nombre de dossiers et le nombre d'artefacts dans ce dossier.
3. Pour une vue détaillée d'un dossier, procédez comme suit.

- a. Si le dossier est fréquemment consulté, sélectionnez **Fréquemment utilisé**.  
Vous pouvez également sélectionner **Tous les dossiers**.

- b. Sélectionnez cette option pour ouvrir le dossier requis.

Deux onglets s'affichent : **Dossiers(n)** et **<Artefact>(n)**, où <Artefact> peut être Parcours, Sources d'entrée ou Définitions de données, en fonction du menu auquel vous accédez, et (n) le numéro indiquant le nombre d'artefacts dans le dossier.

**Exemple** : Un dossier nommé **Exemple1** comporte deux sous-dossiers : **Exemple1.1** et **Exemple1.2**. Le dossier **Exemple1** compte trois Parcours, et les dossiers **Exemple1.1** et **Exemple1.2** comptent deux Parcours chacun.

Si vous ouvrez le dossier **Exemple1**, deux onglets s'affichent : **Dossiers(2)** et **Parcours(3)**.

Si vous ouvrez le dossier **Exemple1.1**, deux onglets s'affichent : **Dossiers(0)** et **Parcours(2)**.

Si vous ouvrez le dossier **Exemple1.2**, deux onglets s'affichent : **Dossiers(0)** et **Parcours(2)**.

4. Pour afficher les rapports des artefacts, procédez comme suit.
  - a. Si le dossier est fréquemment consulté, sélectionnez **Fréquemment utilisé**.  
Vous pouvez également sélectionner **Tous les dossiers**.
  - b. Sélectionnez cette option pour ouvrir le dossier requis.
  - c. Cliquez sur **Vue <nom de l'artefact>**, où le nom de l'artefact peut être Parcours, Sources d'entrée ou Définitions de données.  
La liste s'affiche dans la page de menu respective.

## Déplacement d'un ou de plusieurs dossiers

Tous les dossiers n'ont pas besoin de résider au niveau de la racine (/). Vous pouvez déplacer certains dossiers dans d'autres dossiers pour une meilleure organisation.

Pour déplacer un seul dossier vers un autre dossier ou pour déplacer plusieurs dossiers vers un dossier différent, suivez la procédure ci-dessous.

1. Cliquez sur **Dossiers**.  
Le panneau **Dossiers** apparaît.
2. Sélectionnez **Tous les dossiers**.
3. Vous pouvez déplacer des dossiers de l'une des manières suivantes :

- a. Pour déplacer un seul dossier, placez le curseur de la souris sur le dossier requis et sélectionnez , ou cochez la case située en regard du dossier requis, puis cliquez sur **Déplacer vers un dossier**.
  - b. Pour déplacer plusieurs dossiers, cochez la case située en regard des dossiers requis, puis cliquez sur **Déplacer vers un dossier**.
4. Sélectionnez le dossier de destination requis, puis cliquez sur **Déplacer ici**.

## Suppression d'un ou de plusieurs dossiers

Supprimez les dossiers indésirables à l'aide de l'opération de suppression. Vous pouvez supprimer un seul dossier ou plusieurs dossiers à la fois.

L'opération de suppression ne supprime un dossier que si celui-ci ne contient aucun artefact ou sous-dossier. Si un dossier contient des artefacts ou des sous-dossiers, supprimez d'abord les artefacts et les sous-dossiers avant d'utiliser la fonction de suppression.

Pour supprimer un dossier ou plusieurs sous-dossiers, procédez comme suit :

1. Cliquez sur **Dossiers**.  
Le panneau **Dossiers** apparaît.
2. Sélectionnez **Tous les dossiers**.
3. Vous pouvez supprimer des dossiers de l'une des manières suivantes :
  - a. Pour supprimer un dossier, vous pouvez passer le curseur sur le dossier requis et sélectionner , ou cocher la case située en regard du dossier requis, puis cliquer sur **Supprimer**.
  - b. Pour supprimer plusieurs dossiers, cochez la case située en regard des dossiers requis, puis cliquez sur **Supprimer**.