

Versão 1 Release 0  
28 de fevereiro de 2017

*IBM Campaign e Guia de integração do  
Engage para IBM Marketing Cloud*

**IBM**

**Observação**

Antes de usar estas informações e o produto a que elas se referem, leia as informações em “Avisos” na página 75.

# Índice

## Capítulo 1. Visão geral da integração do Campaign e do Engage . . . . . 1

|   |   |
|---|---|
| Visão geral de UBX e UBX Toolkit . . . . .        | 4 |
| Fazendo upgrade para a Versão 10.0.0.1 . . . . .  | 4 |
| Onde obter a documentação . . . . .               | 6 |
| Limitações e dependências de integração . . . . . | 6 |

## Capítulo 2. Configurando a integração do Campaign e do Engage. . . . . 9

|   |    |
|---|----|
| Requisitos do IBM Provisioning para Campaign, Engage e UBX . . . . .                      | 10 |
| Requisitos de configuração do IBM Engage para a integração da oferta do Campaign. . . . . | 12 |
| Configurando o WebSphere para uso com o Engage  | 13 |
| Configurando o WebSphere para uso com o UBX. . . . .                                      | 14 |
| Configurando o WebLogic para uso com o Engage   | 15 |
| Configurando uma conta do usuário e origens de dados para o Engage . . . . .              | 16 |
| Definindo propriedades de configuração. . . . .   | 17 |
| Campaign   partitions   partition[n]   Engage   | 17 |
| Campaign   partições   partiçãon[n]   Engage   contactAndResponseHistTracking . . . . .   | 21 |
| Campaign   partições   partiçãon[n]   UBX. . . . .  | 22 |
| Campaign   partições   partiçãon[n]   UBX   Planejamento de Download de Evento . . . . .  | 23 |
| Filtro de API de REST do Campaign   Engage  | 23 |
| Campaign   proxy . . . . .  | 24 |
| Registrando o IBM Campaign Endpoint como um Assinante no UBX . . . . .                    | 25 |
| Instalando e configurando o UBX Toolkit para a integração . . . . .                       | 26 |
| Criando tabelas de rastreamento de resposta para a integração . . . . .                   | 27 |
| Configurando o UBX para a integração . . . . .  | 28 |

## Capítulo 3. E-mail: usando o Campaign e o Engage . . . . . 31

|   |    |
|---|----|
| Criando e enviando e-mails . . . . .  | 31 |
| E-mail: configurando o processo de E-mail em um fluxograma do Campaign. . . . . | 32 |
| E-mail: fazendo uma execução de teste . . . . .                                 | 38 |
| E-mail: fazendo uma execução de produção . . . . .                              | 39 |
| E-mail: rastreamento de resposta . . . . .                                      | 41 |

## Capítulo 4. Sistema de mensagens de texto SMS: usando o Campaign e o Engage . . . . . 43

|   |    |
|---|----|
| Ativando o sistema de mensagens móveis de SMS | 43 |
|---|----|

|  |    |
|--|----|
| Requisitos para enviar mensagens SMS . . . . .                                 | 44 |
| SMS: criando e enviando mensagens de texto SMS                                 | 44 |
| SMS: configurando o processo SMS em um fluxograma do Campaign. . . . .         | 45 |
| SMS: fazendo uma execução de teste . . . . .                                   | 49 |
| SMS: fazendo uma execução de produção . . . . .                                | 50 |
| SMS: rastreamento de resposta . . . . .  | 51 |
| Sincronização de aceitação e rejeição de SMS entre Campaign e Engage . . . . . | 53 |

## Capítulo 5. Push móvel: usando o Campaign e o Engage . . . . . 55

|  |    |
|--|----|
| Ativando mensagens de aplicativos móveis (notificações push) . . . . .   | 55 |
| Push: criando e enviando notificações push móvel                         | 56 |
| Push: configurando o processo push em um fluxograma do Campaign. . . . . | 57 |
| Push: fazendo uma execução de teste. . . . .                             | 60 |
| Push: fazendo uma execução de produção . . . . .                         | 62 |
| Push: rastreamento de resposta. . . . .                                  | 63 |

## Capítulo 6. Tabelas de rastreamento de resposta para a integração . . . . . 67

|  |    |
|--|----|
| Mapeamento de resposta e contato . . . . .                               | 67 |
| Dados de rastreamento de e-mail disponíveis como um evento. . . . .      | 68 |
| Dados de rastreamento de SMS disponíveis como um evento. . . . .         | 68 |
| Dados de rastreamento de push móvel disponíveis como um evento. . . . .  | 69 |
| Tabelas de banco de dados de integração, ETL e particionamento . . . . . | 70 |
| Tipos de Evento . . . . .  | 70 |
| IDs de Relatórios . . . . .  | 71 |
| Motivos para supressão de contato . . . . .                              | 71 |
| Limpendo dados de tabelas de rastreamento de resposta . . . . .          | 72 |

## Antes de contatar o suporte técnico do IBM . . . . . 73

## Avisos . . . . . 75

|  |    |
|--|----|
| Marcas Comerciais . . . . .  | 77 |
| Considerações sobre a Política de Privacidade e os Termos de Uso . . . . . | 77 |



---

## Capítulo 1. Visão geral da integração do Campaign e do Engage

A integração do IBM Campaign e do IBM Engage combina as ferramentas de segmentação de marketing do IBM Campaign com os recursos de sistema de mensagens do IBM Marketing Cloud.

### O que a integração fornece?

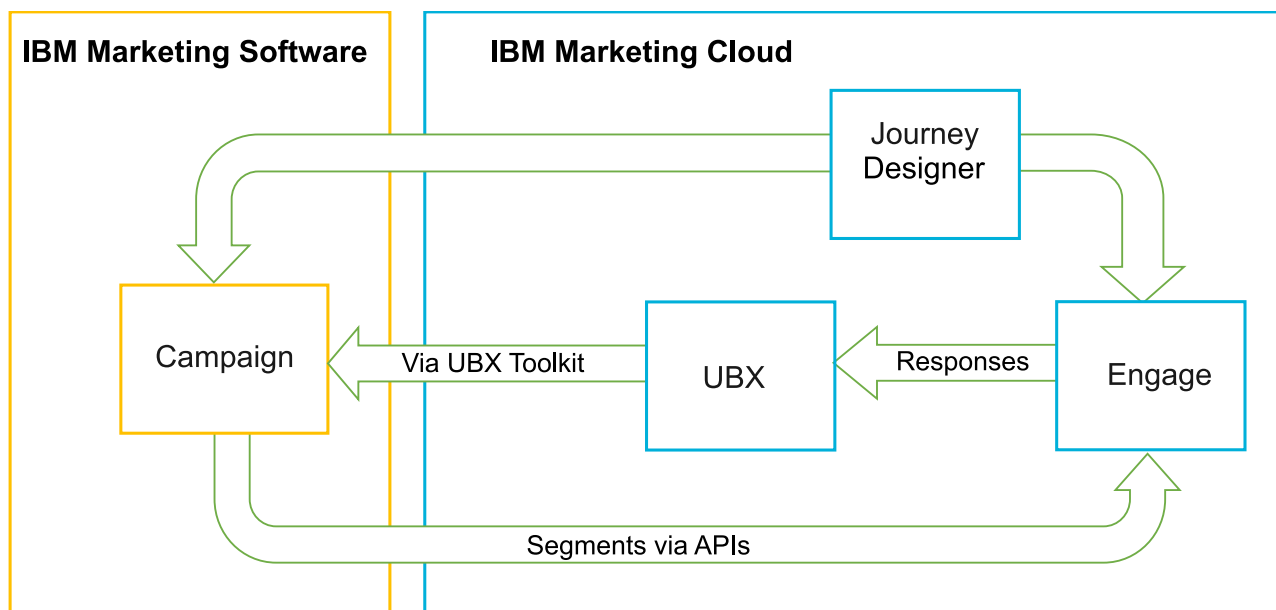
A integração fornece aos comerciantes digitais a capacidade de se comunicar por vários canais, personalizar e rastrear interações do cliente e proteger dados pessoais sigilosos. Os comerciantes podem atingir públicos específicos para alcançar os clientes por meio de e-mail, sistema de mensagens de texto SMS e campanhas de push móvel.

### Componentes de Integração

A integração envolve os componentes a seguir:

- **IBM Campaign**, um aplicativo de marketing local que é tipicamente instalado atrás de um firewall corporativo
- **IBM Engage**, um serviço baseado em nuvem que fornece marketing digital e gerenciamento de oportunidade
- **IBM UBX**, um serviço baseado em nuvem que troca dados entre aplicativos
- **IBM UBX Toolkit**, que fornece uma maneira aos aplicativos locais (como Campaign) de interagir com o UBX.

O diagrama a seguir mostra como os componentes interoperam.



O que é o IBM Campaign?

O IBM Campaign é uma solução no local para organizações que preferem manter seus dados de marketing atrás de um firewall. Os comerciantes usam fluxogramas do Campaign para criar segmentos de destino para campanhas de marketing. Um *fluxograma* fornece uma maneira visual para criar, combinar e manipular dados de diversos bancos de dados e arquivos simples. Por exemplo, um único fluxograma pode puxar nomes e endereços de um banco de dados DB2, comprando o histórico de um banco de dados SQL e preferências do cliente de origens de big data, como Hive ou Amazon Redshift. Após uma campanha ser executada, os dados de resposta são trazidos de volta ao Campaign para resegmentação subsequente.

### **O que é o IBM Marketing Cloud?**

O IBM Marketing Cloud é uma plataforma de marketing digital baseada em nuvem que consiste no Engage, UBX e Journey Designer.

### **O que é o IBM Engage?**

O IBM Engage é parte do IBM Marketing Cloud. O Engage fornece soluções de marketing digital e gerenciamento de oportunidade incorporando e-mail, SMS e push móvel, juntamente com analítica incorporada.

### **O que é o IBM UBX?**

O IBM Universal Behavior Exchange (UBX) é um serviço baseado em nuvem que fornece uma maneira de trocar dados que identifica indivíduos e seu comportamento em interações comerciais entre aplicativos IBM Commerce e IBM Business Partner.

O UBX reconhece vários eventos que ocorrem em diferentes canais. Por exemplo, para comunicações por e-mail, um evento é gerado quando o destinatário clica em um link na mensagem de e-mail. Cada tipo de evento é registrado com UBX para que os aplicativos de assinatura possam facilmente interpretar os dados do evento.

### **O que é o UBX Toolkit?**

O UBX Toolkit é um componente que deve ser instalado e configurado para suportar a integração do Campaign e do Engage. O UBX Toolkit fornece uma maneira de o IBM Campaign interagir com o UBX. No contexto dessa integração, o IBM Campaign é um destino do evento (um "terminal de consumidor de evento"). Como tal, o Campaign se conecta ao UBX com a ajuda do UBX Toolkit.

A integração faz uso do UBX Toolkit para controlar os respondentes de e-mail, SMS e push no nível da campanha. O UBX Toolkit roteia dados de resposta, como aberturas, cliques e devoluções, do Engage para o UBX de volta para o Campaign.

#### **10.0.0.1**

### **O que é a capacidade integrada do IBM Campaign para se conectar ao UBX?**

Desde o IBM Campaign versão 10.0.0.1, o aplicativo possui a capacidade integrada para se conectar ao IBM Universal Behavior exchange (IBM UBX). Se você tiver aplicado o IBM Campaign FixPack 10.0.0.1 ou posterior, será possível registrar um terminal do IBM Campaign na interface com o usuário do UBX. Esse aprimoramento melhora o fluxo de dados no Campaign.

Ao fazer upgrade para a versão 10.0.0.1, o instalador do Campaign também instala o utilitário de registro de terminal do UBX na pasta UBXTools em <campaign\_home> / tools. A pasta UBXTools instalada possui todos os arquivos necessários para registrar o terminal do Campaign no UBX.

**Nota:** Se você organizar públicos, o UBX Toolkit ainda será necessário para o publicador de público e partes de assinatura de público.

### **O que é o IBM Journey Designer?**

O IBM Journey Designer é parte do IBM Marketing Cloud. Embora não seja parte da integração em si, ele pode ser usado em conjunto com o Campaign e o Engage. As equipes de marketing usam o Journey Designer para criar esboços sequenciais visualmente atraentes e fácil de usar de seus programas ou viagens do cliente. As equipes podem colaborar em interações on-line (como e-mails e envios por push de dispositivo móvel) e interações off-line (como mala direta e eventos dentro de loja) que juntos compõem a jornada do cliente geral. A documentação do Journey Designer é fornecido separadamente e não é coberta como parte da integração do Campaign e do Engage.

### **Como os comerciantes usam a integração?**

Os comerciantes usam o IBM Campaign para criar um fluxograma que seleciona o segmento de público desejado e para configurar uma caixa de processo para o canal desejado (e-mail, SMS ou push). Quando o fluxograma é executado, a segmentação e os dados de contato são transferidos por upload do IBM Campaign para bancos de dados, listas de contatos e tabelas relacionais do IBM Engage. O Engage, então, envia a mensagem para o segmento de mercado especificado. Após a campanha de marketing ser executada, os dados de resposta são controlados pelo Engage e encaminhados de volta para o Campaign por meio do UBX e UBX Toolkit.

Os profissionais de marketing usam os produtos integrados das maneiras a seguir:

- Use o Engage para criar o e-mail, texto SMS ou modelo de mensagem push móvel.
- Use o Campaign para selecionar e segmentar indivíduos para a campanha de marketing, puxando dados de bancos de dados locais e arquivos simples. Por exemplo, localize todos os indivíduos de 30 a 34 anos que possuam suas próprias casas.
- Use o Campaign para fazer upload dos dados selecionados no Engage para uso em e-mail, sistema de mensagens de texto SMS ou canais de push móvel.
- Use o Campaign para personalizar o e-mail, SMS ou mensagem push do dispositivo móvel. Por exemplo, mude uma Linha de assunto de e-mail ou substitua uma variável no corpo da mensagem com texto específico.
- Use o Campaign ou Engage para iniciar o "Envio".
- Para o sistema de mensagens "apagar as luzes", é possível automatizar o processo para que as mensagens sejam enviadas assim que o Campaign fizer upload dos dados de público selecionados no Engage (quando o fluxograma for executado).
- Após a campanha ser executada, use o Campaign para redestinar os respondentes e não respondentes com base nos dados de resposta que você fizer download no Campaign com o UBX Toolkit.

---

## Visão geral de UBX e UBX Toolkit

O UBX Toolkit fornece uma maneira aos aplicativos instalados localmente, como o IBM Campaign, de interagir com o IBM Universal Behavior Exchange (UBX).

A integração usa o UBX Toolkit para suportar o rastreamento de resposta ao fazer download de dados do evento do UBX para o Campaign.

O UBX Toolkit se instala atrás de seu firewall corporativo para conectar com segurança o IBM Campaign e os bancos de dados às APIs UBX e o ecossistema IBM Commerce. O Campaign se baseia no UBX Toolkit para se conectar ao UBX.

O UBX suporta relacionamentos dinâmicos entre aplicativos de software independentes que se registram com o UBX. Cada aplicativo participante UBX pode fornecer diferentes tipos de dados de marketing e diferentes maneiras de identificar clientes. No contexto dessa integração:

- O IBM Engage é uma origem de eventos (para eventos de E-mail e SMS).
- O IBM Mobile Customer Engagement (Xtify) é uma origem de eventos (para eventos de push móvel).
- O IBM Campaign é um destino do evento. Aparece no UBX como um assinante de evento ("consumidor de evento").

Eventos típicos são aberturas, cliques e devoluções.

O IBM Campaign aceita dados de eventos como um assinante de evento. Você usa o UBX Toolkit para fazer download de dados do evento e importá-los em um banco de dados local. O UBX Toolkit fornece um arquivo de mapeamento de amostra que pode ser usado para especificar como os dados do evento são armazenados no banco de dados.

Para obter o UBX Toolkit e a documentação, consulte "Instalando e configurando o UBX Toolkit para a integração" na página 26.

**Importante:** Lembre-se de que o Campaign é um consumidor de evento. Ao usar o UBX Toolkit, siga as instruções para consumidores de eventos. As instruções para terminais de público não se aplicam.

### Versão 10.0.0.1 em diante

10.0.0.1

Se você estiver usando o kit de ferramentas UBX para eventos de download somente, não será necessário o kit de ferramentas UBX do IBM Campaign versão 10.0.0.1 em diante. O Campaign tinha a capacidade integrada para se conectar ao UBX que pode ser usado para registrar um terminal do Campaign na interface com o usuário do UBX e eventos de download.

Se você organizar públicos, o UBX Toolkit ainda será necessário para o publicador de público e partes de assinatura de público.

---

## Fazendo upgrade para a Versão 10.0.0.1

10.0.0.1

Agora é possível usar o recurso UBX nativo do IBM Campaign para se integrar ao IBM Engage.



O IBM Campaign versão 10.0.0.1 possui a capacidade integrada para se conectar ao IBM Universal Behavior exchange (IBM UBX). O IBM Campaign 10.0.0.1 fornece todas as configurações e utilitários necessários para se conectar ao IBM UBX e buscar os dados de eventos para rastreamento de histórico de contato e resposta. O IBM Campaign agora pode rastrear eventos do IBM Marketing Cloud, como envio de e-mail, abertura de e-mail, clique em link de e-mail, devolução de e-mail, sms enviado e sms interagido. O IBM Campaign também pode fazer download e usar todos os eventos do IBM Marketing Cloud e IBM Mobile Push Notification (antes conhecido como Xtify Mobile Push Notification) para e-mail, canais Push e SMS.

Considere os cenários a seguir se tiver feito upgrade para a versão 10.0.0.1:

*Tabela 1. Fazer upgrade de cenários para o IBM Campaign versão 10.0.0.1.*

| <b>Fazendo upgrade da versão 10.0</b> | <b>Descrição</b>   |
|---------------------------------------|--|
| IBM Campaign with Accelerator         | Se você estiver usando o IBM Campaign with Accelerator para enviar e-mails, SMS e notificações push para o IBM Engage, após fazer upgrade para a versão 10.0.0.1, será possível usar as caixas de processo E-mail, SMS e Push no IBM Campaign para enviar mensagens ao IBM Engage.   |
| IBM Campaign com UBX Toolkit          | <p>Se você estiver usando o kit de ferramentas UBX para fazer download dos Eventos gerados pelo IBM Engage, após fazer upgrade para a versão 10.0.0.1, será possível usar o IBM Campaign para fazer download dos Eventos.</p> <p>Para usar o IBM Campaign para fazer download dos Eventos, conclua as etapas a seguir:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cancele a assinatura de todos os eventos assinados no terminal do tipo Terminal customizado. Opcionalmente, é possível excluir o terminal.</li> <li>2. Crie um novo terminal do tipo IBM Campaign e assine eventos suportados pelo IBM Campaign. Para obter informações adicionais, consulte “Registrando o IBM Campaign Endpoint como um Assinante no UBX” na página 25.</li> <li>3. Configure o UBX no IBM Campaign e inclua a chave de autorização do terminal no IBM Campaign.</li> <li>4. Após a configuração do IBM Campaign ser concluída, assine os eventos novamente. Os eventos agora são transferidos por download em tabelas separadas no esquema do IBM Campaign com base na configuração de planejamento de download de evento. É possível consultar os dados nas tabelas e usar nos fluxogramas do IBM Campaign. Para obter mais informações, consulte IBM Campaign system tables Guide.</li> </ol> <p><b>Nota:</b> Os dados nas tabelas que são criadas pelo kit de ferramentas UBX não são migrados pelo IBM Campaign. Entretanto, é possível continuar a usar os dados por meio dessas tabelas.</p> |

---

## Onde obter a documentação

Para obter informações sobre a integração do IBM Campaign e do IBM Engage, consulte os recursos listados na tabela a seguir.

Tabela 2. Documentação para a integração do IBM Campaign e do IBM Engage

| Foco                               | Documentação  |
|------------------------------------|---|
| Integração do Campaign e do Engage | O <i>Guia de Integração do IBM Campaign e Engage para o IBM Marketing Cloud</i> (este documento) explica como configurar e usar a integração.<br><br>Para obter o PDF ou procurar tópicos, use este link: <a href="http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV/product_welcome_kc_campaign.dita">http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV/product_welcome_kc_campaign.dita</a>                   |
| IBM Campaign                       | Para acessar os guias do Campaign listados abaixo, use este link: <a href="http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita">http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita</a> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Guia do Administrador IBM Campaign</i></li><li>• <i>Guia do Usuário IBM Campaign</i></li></ul> |
| IBM Engage                         | <a href="https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSWU4L/imc/product_welcome_kc_imc.html">https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSWU4L/imc/product_welcome_kc_imc.html</a> .   |
| IBM UBX Toolkit                    | <a href="http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/UBX_KC_mapgentopic4.dita">http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/UBX_KC_mapgentopic4.dita</a>   |
| IBM UBX                            | <a href="http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/kc_welcome_UBX.dita">http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/kc_welcome_UBX.dita</a>   |
| IBM Journey Designer               | <a href="http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSER4E/JourneyDesigner/kc_welcome_journeydesigner.dita?lang=en">http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSER4E/JourneyDesigner/kc_welcome_journeydesigner.dita?lang=en</a>   |

---

## Limitações e dependências de integração

A integração do IBM Campaign e do Engage para o IBM Marketing Cloud tem as limitações e dependências a seguir.

- A integração requer os produtos a seguir.
  - IBM Campaign versão 10.0 ou posterior (instalado localmente)
  - IBM Marketing Cloud
  - IBM Universal Behavior Exchange (UBX)
  - IBM UBX Toolkit versão 1.2 ou posterior (instalado localmente)
- Aplique quaisquer hotfixes disponíveis antes de implementar essa integração.
- Um único banco de dados sem chave é usado para E-mail, SMS e Push.
- A integração da oferta com o IBM Engage não é suportada na liberação inicial do IBM Campaign v10.
- A integração é limitada aos idiomas a seguir: inglês, francês, alemão, japonês, português, chinês simplificado e espanhol.
- O Campaign não suporta Send Time Optimization (STO) do Engage.
- Os usuários do Campaign podem ver todas as caixas de processo do Engage (E-mail, SMS, Push) na paleta de fluxograma. Entretanto, eles não podem usar as caixas de processo, a menos que tenham uma assinatura do IBM Marketing Cloud.
- Há um relacionamento 1:1 entre um Engage Org e uma partição IBM Campaign. Cada partição somente um Engage Org (definido no tempo de fornecimento).
- Para enviar mensagens SMS, deve-se adquirir o sistema de mensagens SMS para o IBM Marketing Cloud e a IBM deve fornecer sua conta Engage para suportar o sistema de mensagens SMS.

- Para enviar mensagens de aplicativos móveis (Push), sua conta do IBM Marketing Cloud deve ser ativada para push móvel e o aplicativo móvel deve ser implementado no IBM Marketing Cloud.



---

## Capítulo 2. Configurando a integração do Campaign e do Engage

Para assegurar uma integração bem-sucedida do Campaign e do Engage, os produtos a seguir deverão ser configurados: IBM Campaign, IBM Engage, IBM UBX e IBM UBX Toolkit.

### Antes de Iniciar

Antes de poder ativar e configurar a integração, deve-se concluir os pré-requisitos a seguir:

- A equipe do IBM Provisioning deve provisionar os componentes. Consulte o “Requisitos do IBM Provisioning para Campaign, Engage e UBX” na página 10.
- Deve-se fornecer as informações necessárias para sua Equipe do Engage Provisioning. Consulte o “Requisitos de configuração do IBM Engage para a integração da oferta do Campaign” na página 12.

### Sobre Esta Tarefa

**Importante:** Se você tiver feito upgrade para a versão 10.0.0.1 ou posterior, será possível usar a capacidade integrada do Campaign para se conectar ao IBM UBX. As etapas que são necessárias para configurar a integração na versão 10.0.0.1 ou posterior são diferentes das etapas na versão 10.0. A tabela a seguir lista as etapas que são necessárias para ambos os cenários.

Conclua as etapas a seguir para configurar a integração entre o Campaign e o Engage.

Tabela 3. Tarefas de configuração de integração


| Etapa | Tarefa  | Detalhes  |
|-------|---|---|
| 1     | Configure o servidor de aplicativos da web do IBM Campaign para que se comunique com o IBM Engage e o UBX:  | <ul style="list-style-type: none"><li>• “Configurando o WebSphere para uso com o Engage” na página 13</li><li>• “Configurando o WebLogic para uso com o Engage” na página 15</li><li>• “Configurando o WebSphere para uso com o UBX” na página 14</li></ul> |
| 2     | Configure uma conta do usuário do IBM® Marketing Platform com origens de dados que possam acessar serviços de integração do Engage.   | Consulte o “Configurando uma conta do usuário e origens de dados para o Engage” na página 16.   |
| 3     | Ajustar definições de configuração da partição do Campaign para controlar a autenticação e a troca de dados.  | Consulte o “Definindo propriedades de configuração” na página 17.   |
| 4     |  Registre o IBM Campaign Endpoint como um assinante no UBX para fazer download dos eventos do UBX. | Consulte o “Registrando o IBM Campaign Endpoint como um Assinante no UBX” na página 25.   |
| 5     | Instalar e configurar o UBX Toolkit para suportar o rastreamento de resposta do Engage para o Campaign.   | Consulte o “Instalando e configurando o UBX Toolkit para a integração” na página 26.  |

Tabela 3. Tarefas de configuração de integração (continuação)

| Etapa            | Tarefa  | Detalhes   |
|------------------|---|--|
| 6                | Usar o UBX Toolkit para criar tabelas de rastreamento de resposta para que o Campaign possa acessar dados de resposta.<br><br><b>Nota:</b> Se estiver usando o IBM Campaign versão 10.0.0.1 e acima, essa etapa não será aplicável para sua configuração. | Consulte o “Criando tabelas de rastreamento de resposta para a integração” na página 27. |
| 7                | Configurar terminais do produtor de eventos e assinar eventos do Campaign, para suportar o rastreamento de resposta do Engage para o Campaign.  | Consulte o “Configurando o UBX para a integração” na página 28.                          |
| 8                | Ative o sistema de mensagens de E-mail no Engage para o IBM Marketing Cloud.  | Consulte o “Criando e enviando e-mails” na página 31.                                    |
| 9<br>(Opcional)  | Ativar sistema de mensagens SMS no Engage para o IBM Marketing Cloud.   | Consulte o “Ativando o sistema de mensagens móveis de SMS” na página 43.                 |
| 10<br>(Opcional) | Ativar notificações móveis no Engage para o IBM Marketing Cloud.  | Consulte o “Ativando mensagens de aplicativos móveis (notificações push)” na página 55.  |

## O que Fazer Depois

Após a conclusão dessas etapas, a integração estará pronta para uso. Um usuário do Campaign pode começar a criar fluxogramas para selecionar segmentos de destino para uma campanha. Para cada canal, o usuário configura um E-mail, SMS ou processo push em um fluxograma.

## Requisitos do IBM Provisioning para Campaign, Engage e UBX

Antes de os administradores poderem configurar a integração, o IBM Provisioning deve preparar o Engage e o UBX para a integração. O IBM Campaign também requer algumas configurações para integração.

### Informações que o IBM Provisioning fornece aos administradores

Os administradores que estão configurando a integração precisam das seguintes informações, que o IBM Provisioning pode fornecer:

- O nome do host, o número da porta SSL e o alias do servidor que os clientes usam para acessar o IBM Engage. Por exemplo: `https://engage1.silverpop.com:443`. Os administradores do Campaign precisam dessas informações para configurar o WebSphere para uso com o Engage.
- O Token de Atualização do Cliente: este foi enviado ao Engage Org Admin (o usuário de integração) por e-mail quando o Engage foi fornecido. Os administradores do Campaign precisam dessas informações para configurar origens de dados.
- Credenciais (de login e senha) associadas ao ID do Cliente Engage, o Engage Client Secret, FTP do Engage e Engage Client Refresh Token. Os administradores do Campaign precisam dessas informações para configurar origens de dados.

- A URL da API UBX que foi estabelecida para a conta UBX. Os administradores UBX Toolkit precisam desse valor para configurar o arquivo `config.properties` (`ubx.api.service.url=http://<server-name>:<port>`).

As seções a seguir fornecem detalhes sobre como cada componente é fornecido.

## IBM Campaign

As ações a seguir são executadas pelo administrador do IBM Certified Systems Integrator ou do IBM Marketing Software:

- Uma partição é definida no IBM Marketing Platform para uso por um IBM Engage Organization. Exemplo: `partition1`
- Um usuário de integração (conta Administrador do sistema) é definido no IBM Marketing Platform. Exemplo: `asm_admin`

## Fornecimento do IBM Engage

A equipe IBM Provisioning assegura que as ações a seguir sejam concluídas para o IBM Engage:

- Um usuário principal (Org Admin) é designado como o usuário de integração. Isso pode ou não pode ser o mesmo usuário de integração que é definido no IBM Campaign.
- **IBM Campaign Integration** está ativado para a partição do Campaign. Durante o fornecimento, um e-mail é enviado para o usuário de integração do Engage. O e-mail contém o Token de Atualização do Cliente, que o administrador do Campaign precisa para configurar uma conta do usuário e origens de dados.
- **UBX Integration** está ativado para o IBM Engage, com base no **ID de Banco de Dados de Marketing** do IBM Engage Organization.
- **Incluir acesso de conta** está ativado para o aplicativo **Campaign**.

## Fornecimento do IBM UBX

O IBM Provisioning cria e provisiona uma conta UBX em seu nome.

Se você não tiver uma conta, entre em contato com a equipe Conta UBX Provisioning por e-mail em [ubxprovisioning@wwpdl.vnet.ibm.com](mailto:ubxprovisioning@wwpdl.vnet.ibm.com) ou solicite acesso ao UBX em <https://www.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>.

O IBM Provisioning assegura que as ações a seguir sejam concluídas para o IBM UBX:

- O IBM Campaign está registrado como um terminal.
- Os tipos de eventos são registrados para e-mail.
- Os tipos de eventos são registrados para SMS e Push, se a sua organização comprou esses recursos.
- O banco de dados Engage sem chave está registrado como um terminal.

Sua conta totalmente provisionada inclui os elementos a seguir:

- Conta do usuário UBX, incluindo credenciais para efetuar login na interface com o usuário UBX.
- Uma URL para chamar APIs do UBX externas.
- Uma chave de autenticação UBX de nível de terminal para o IBM Campaign. (**Nota:** Uma chave de autenticação UBX de nível de conta não é necessária.)

---

## Requisitos de configuração do IBM Engage para a integração da oferta do Campaign

As ofertas do IBM Campaign estão disponíveis no IBM Engage. Para ativar a integração, deve-se fornecer as informações necessárias para a sua Equipe do Engage Provisioning.

**Nota:** Somente Tracked HyperLink , ClickStream e FileDownload serão suportados para a integração da oferta do IBM Campaign.

### Troca de informações

Quando o IBM Campaign e o IBM Engage estão integrados, as informações de oferta do IBM Campaign são usadas pelo IBM Engage em e-mails. Quando um usuário configura um modelo de e-mail no IBM Engage e anexa uma oferta do IBM Campaign a esse modelo de e-mail, a chamada API para as informações de oferta são feitas por meio do navegador para o servidor do IBM Campaign. EasyXDM a ser usado para manipular esta comunicação.

**Importante:** Nenhuma chamada API é feita por meio do servidor IBM Engage na nuvem para o servidor IBM Campaign no local e, portanto, nenhuma mudança de firewall é necessária.

### Ativando a Integração

Para ativar esse recurso, é necessário fornecer as informações a seguir para sua Equipe do Engage Provisioning. Um usuário do Engage Provisioning pode ativar o Engage a partir de **Configurações > Configurações de Organização > Integrações > Integração do IBM Campaign**.

#### Integração Ativada do IBM Campaign

Sim

#### URL da API do IBM Campaign

Exemplo: `https://camel09.in.ibm.com:9080/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp`

`<CAMPAIGN_URL>/jsp/engage/engageHome.jsp`

#### Nome da Partição do IBM Campaign

PartitionName

Exemplo: `partition1`

**Nota:** Apenas uma partição é suportada por Engage ORG.

#### Nome do usuário do IBM Campaign

Usuário Administrador do IBM Campaign.

Exemplo: `asm_admin`

**Nota:** Se você configurou o IBM Campaign ou o IBM Platform usando suas informações de login do Tivoli ou SiteMinder, a URL da API será `http://<Tivoli_Host>/<Campaign_JUNCTION>/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp`. Exemplo: `https://eagle81.in.ibm.com/tam10/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp` ou `http://<SITEMINDER_HOST>/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp`. Exemplo: `http://pnqsm01.in.ibm.com/Campaign/jsp/engage/engageHome.jsp`



---

## Configurando o WebSphere para uso com o Engage

Parte de configurar a integração entre o IBM Campaign e o IBM Engage envolve a configuração do servidor de aplicativos da web Campaign para se comunicar com o Engage. Siga estas instruções se o Campaign usar o WebSphere Application Server (WAS) como o servidor de aplicativos da web.

### Antes de Iniciar

Antes de executar essa tarefa:

- O IBM Campaign deve ser configurado para usar SSL para todas as comunicações. Para obter instruções, consulte o *Guia do Administrador do IBM Marketing Platform*.
- Deve-se saber o nome do host, número da porta SSL e alias do servidor que os clientes usam para acessar o IBM Engage.

### Sobre Esta Tarefa

Siga estas etapas para importar um certificado do IBM Marketing Cloud no WebSphere Application Server.

Se o IBM Campaign estiver implementado em um cluster do WebSphere Application Server, o certificado do Engage deverá ser importado em cada nó do cluster (repita estas etapas).

Observe que este procedimento requer uma reinicialização do WebSphere Application Server.

### Procedimento

1. Efetuar login no console administrativo do WebSphere Application Server.
2. Expanda **Segurança** e clique em **Certificado SSL e gerenciamento de chave**.
3. Em **Definições de configuração**, clique em **Gerenciar configurações de segurança de terminal**.
4. Selecione a configuração de saída apropriada para chegar ao escopo (cell):<campaign-web-app-server>Node02Cell:(node):<campaign-web-app-server>Node02 management.
5. Em **Itens Relacionados**, clique em **Armazenamentos de chave e certificados** e clique em armazenamento de chaves **NodeDefaultTrustStore**.
6. Em **Propriedades adicionais**, clique em **Certificados de assinante e Recuperar a partir da porta**.
7. No campo **Host**, especifique o Nome do host, número da porta SSL e Alias para o host do IBM Engage que os clientes estão usando.  
Por exemplo, se os clientes Engage usarem https://engage1.silverpop.com:443, insira engage1.silverpop.com para **Nome do host** e 443 para **Porta**.
8. Clique em **Recuperar Informações do Assinante**.
9. Verifique se as informações de certificado são para um certificado que você pode confiar.
10. Clique em **Aplicar** e **Salvar**.
11. Inicie novamente o WebSphere Application Server.

## O que Fazer Depois

Consulte o Capítulo 2, “Configurando a integração do Campaign e do Engage”, na página 9.

---

## Configurando o WebSphere para uso com o UBX

Parte de configurar a integração entre o IBM Campaign e IBM UBX envolve a configuração do servidor de aplicativos da web do Campaign para se comunicar com o UBX. Siga estas instruções se o Campaign usar o WebSphere Application Server (WAS) como o servidor de aplicativos da web.

### Antes de Iniciar

Antes de executar essa tarefa:

- O IBM Campaign deve ser configurado para usar SSL para todas as comunicações. Para obter instruções, consulte o *Guia do Administrador do IBM Marketing Platform*.
- Deve-se saber o nome do host, o número da porta SSL e o alias do servidor que os clientes usam para acessar o IBM UBX.

### Sobre Esta Tarefa

Siga estas etapas para importar um certificado do IBM Marketing Cloud no WebSphere Application Server.

Se o IBM Campaign estiver implementado em um cluster do WebSphere Application Server, o certificado do Engage deverá ser importado em cada nó do cluster (repita estas etapas).

Observe que este procedimento requer uma reinicialização do WebSphere Application Server.

### Procedimento

1. Efetuar login no console administrativo do WebSphere Application Server.
2. Expanda **Segurança** e clique em **Certificado SSL e gerenciamento de chave**.
3. Em **Definições de configuração**, clique em **Gerenciar configurações de segurança de terminal**.
4. Selecione a configuração de saída apropriada para chegar ao escopo **(cell):<campaign-web-app-server>Node02Cell:(node):<campaign-web-app-server>Node02 management**.
5. Em **Itens Relacionados**, clique em **Armazenamentos de chave e certificados** e clique em armazenamento de chaves **NodeDefaultTrustStore**.
6. Em **Propriedades adicionais**, clique em **Certificados de assinante** e **Recuperar a partir da porta**.
7. No campo **Host**, especifique o Nome do host, número da porta SSL e Alias para o host do IBM Engage que os clientes estão usando.
8. Clique em **Recuperar Informações do Assinante**.
9. Verifique se as informações de certificado são para um certificado que você pode confiar.
10. Clique em **Aplicar** e **Salvar**.
11. Inicie novamente o WebSphere Application Server.

---

## Configurando o WebLogic para uso com o Engage

Parte de configurar a integração entre o IBM Campaign e o IBM Engage envolve a configuração do servidor de aplicativos da web Campaign para se comunicar com o Engage. Siga estas instruções se o Campaign usar o WebLogic como o servidor de aplicativos da web.

### Antes de Iniciar

Antes de executar esta tarefa, o IBM Campaign deve ser configurado para usar a SSL para todas as comunicações. Para obter instruções, consulte o *Guia do Administrador do IBM Marketing Platform*.

### Sobre Esta Tarefa

Essa tarefa explica como desativar a verificação de nome do host no WebLogic, para ativar a comunicação entre o IBM Campaign e o Engage. Se você precisar de orientação adicional, consulte a documentação do WebLogic.

### Procedimento

1. Se você estiver usando um cliente SSL independente, a verificação de nome do host deverá ser configurada na linha de comandos ou por meio da API. Na linha de comandos de um cliente SSL, insira o argumento a seguir para desativar a verificação de nome do host:  
`-Dweblogic.security.SSL.ignoreHostnameVerification=true`
2. Em todos os outros casos, é possível usar o Console de administração do servidor WebLogic para desativar a verificação de nome do host:
  - a. Se você ainda não tiver feito isso, clique em **Bloquear e editar** no Change Center do Console de Administração (consulte *Usar o Change Center* na documentação do WebLogic).
  - b. Na área de janela esquerda do Console, expanda **Ambiente** e selecione **Servidores**.
  - c. Clique no nome do servidor para o qual você deseja desativar a verificação de nome do host.
  - d. Selecione **Configuração** > **SSL** e clique em **Avançado** na parte inferior da página.
  - e. Configure o campo **Verificação do nome do host** para **Nenhum**.
  - f. Clique em **Salvar**.
  - g. Para ativar essas mudanças, clique em **Ativar mudanças** no Change Center do Console de Administração.
  - h. Nem todas as mudanças entram em vigor imediatamente - algumas requerem uma reinicialização (consulte *Usar o Change Center* na documentação do WebLogic).

### O que Fazer Depois

Consulte o Capítulo 2, “Configurando a integração do Campaign e do Engage”, na página 9.

## Configurando uma conta do usuário e origens de dados para o Engage

Para permitir que o IBM Campaign acesse o IBM Engage, um administrador do Campaign deve configurar uma conta de usuário com credenciais para acessar os serviços de integração do Engage, em seguida, definir as origens de dados sob essa conta.

### Antes de Iniciar

Para concluir esta tarefa, são necessárias as credenciais do Engage (login e senha) para cada origem de dados. O Engage Org Admin ou IBM Provisioning pode fornecer essas informações.

### Sobre Esta Tarefa

Um administrador do Campaign executa esta tarefa única. O procedimento é resumido abaixo. Se você precisar de instruções detalhadas, consulte o *Guia do Administrador do IBM Marketing Platform*.

### Procedimento

1. Efetue login no IBM Marketing Software e escolha **Configurações > Usuários**.
2. Clique no nome da conta do usuário que está autorizado a se conectar ao servidor IBM Engage. Por exemplo, **asm\_admin**.
3. Clique no link **Editar origens de dados** na parte inferior da página.
4. Clique em **Incluir novo** e conclua o formulário para criar as origens de dados a seguir. Se as origens de dados já existirem, clique em cada origem de dados e edite-a para fornecer quaisquer informações ausentes.

| Detalhes da origem de dados   | Notas  |
|---|--|
| Origem de dados: ENGAGE_CLIENT_ID_DS<br>Login de origem de dados: ClientID (ou qualquer sequência não vazia)<br>Senha de origem de dados: <CLIENT_ID>                     | Essa é a origem de dados do Engage Client ID.<br>É possível obter a senha do Engage Org Admin.   |
| Origem de dados: ENGAGE_CLIENT_SECRET_DS<br>Login de origem de dados: ClientSecret (ou qualquer sequência não vazia)<br>Senha de origem de dados: <CLIENT_SECRET>         | Essa é a origem de dados do Engage Client Secret.<br>É possível obter a senha do Engage Org Admin.   |
| Origem de dados: ENGAGE_CLIENT_REF_TOK_DS<br>Login de origem de dados: ClientRefTok (ou qualquer sequência não vazia)<br>Senha de origem de dados: <CLIENT_REFRESH_TOKEN> | Essa é a origem de dados do Engage Client Refresh Token.<br>A senha para o Login do Client Refresh Token foi fornecida por e-mail para o Engage Org Admin (ou o usuário que foi especificado em <b>Incluir acesso de conta</b> no Engage, no tempo de fornecimento). |
| Origem de dados: ENGAGE_FTP_DS<br>Login da origem de dados: <FTP_LOGIN><br>Senha de origem de dados: <FTP_PASSWORD>   | A origem de dados do Engage FTP fornece as credenciais para comunicação FTP entre o Campaign e o Engage.<br>O login e senha foram designados no Engage. É possível obtê-los a partir do Engage Org Admin.  |

5. Clique em **Salvar mudanças** e **OK**.

## O que Fazer Depois

A conta do usuário e nomes de origem de dados devem corresponder exatamente aos valores de configuração que são especificados para as configurações da partição do Engage. Escolha **Configurações > Configuração**, acesse “Campaign | partitions | partition[n] | Engage” e confirme se os valores correspondem.

---

## Definindo propriedades de configuração

Deve-se configurar as propriedades de configuração que controlam a autenticação e a troca de dados entre o IBM Campaign, o IBM Engage e o IBM UBX.

Para acessar as propriedades de configuração, escolha **Configurações > Configuração**.

Configure a propriedade de configuração a seguir:

- “Campaign | partitions | partition[n] | Engage”

### 10.0.0.1

No IBM Campaign versão 10.0.0.1, o aplicativo possui a capacidade integrada para se conectar ao IBM Universal Behavior exchange (IBM UBX). Para usar esse recurso, deve-se configurar as propriedades de configuração a seguir:

- “Campaign | partições | partição[n] | Engage | contactAndResponseHistTracking” na página 21
- “Campaign | partições | partição[n] | UBX” na página 22
- “Campaign | partições | partição[n] | UBX | Planejamento de Download de Evento” na página 23
- “Filtro de API de REST do Campaign | Engage” na página 23
- “Campaign | proxy” na página 24

## Campaign | partitions | partition[n] | Engage

Essas propriedades controlam a autenticação e a troca de dados entre o IBM Campaign e o IBM Engage se os produtos são integrados.

Para acessar essas propriedades, escolha **Definições > Configuração**. Se a sua instalação do Campaign tiver diversas partições, configure essas propriedades para cada partição que usa a integração.

### URL de serviço

#### Categoria da configuração

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

#### Descrição

A URL de Serviço indica a URL na qual o Campaign pode acessar o aplicativo IBM Engage. O Engage Org Admin deve fornecer esse valor.

#### Valor padrão

<none>

#### Exemplo

https://engageapi.abc01.com/

## Sufixo de URL do OAuth

### Categoria da configuração

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

### Descrição

O OAuth URL Suffix especifica o token de autenticação para as APIs do Engage.

### Valor padrão

oauth/token

## Sufixo da URL de API

### Categoria da configuração

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

### Descrição

O API Url Suffix é configurado como XMLAPI para assegurar que o Campaign use as APIs XML do Engage. A melhor prática é deixar isso configurado para o valor padrão.

### Valor padrão

XMLAPI

## Usuário da Plataforma com Origens de Dados para Credenciais do Engage

### Categoria da configuração

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

### Descrição

O Usuário da Plataforma com Origens de Dados para credenciais do Engage indica o nome da conta do usuário do IBM Marketing Platform que tem permissão para se conectar ao servidor IBM Engage. Essa conta do usuário contém as origens de dados que fornecem as credenciais do Engage. Geralmente, asm\_admin é usado.

### Valor padrão

Nenhum valor padrão definido.

### Valores Válidos

A conta do usuário do IBM Marketing Platform que contém as origens de dados para credenciais de integração do Engage.

## Origem de dados para o ID do cliente

### Categoria da configuração

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

### Descrição

O valor de Origem de Dados para ID do Cliente deve corresponder exatamente ao nome da origem de dados do ID do Cliente do Engage que foi criado para a conta do usuário que se conecta ao servidor IBM Engage (**Usuário da Plataforma com Origens de Dados para Credenciais do Engage**). Em outras palavras, o valor deve corresponder ao que está configurado como a origem de dados para o usuário do IBM Marketing Platform. A melhor prática é deixar isso configurado para o valor padrão.

**Valor padrão**  
ENGAGE\_CLIENT\_ID\_DS

## Data Source for Client Secret

**Categoria da configuração**  
Campaign | partitions | partition[n] | Engage

### Descrição

O valor de Origem de Dados para Segredo do Cliente deve corresponder exatamente ao nome da origem de dados do Segredo do Cliente do Engage que foi criado para a conta do usuário que se conecta ao servidor IBM Engage (**Usuário da Plataforma com Origens de Dados para as Credenciais do Engage**). A melhor prática é deixar isso configurado para o valor padrão.

**Valor padrão**  
ENGAGE\_CLIENT\_SECRET\_DS

## Data Source for Client Refresh Token

**Categoria da configuração**  
Campaign | partitions | partition[n] | Engage

### Descrição

O valor de Origem de Dados para Token de Atualização do Cliente deve corresponder exatamente ao nome da origem de dados do Token de Atualização do Cliente do Engage que foi criado para a conta do usuário que se conecta ao servidor IBM Engage (**Usuário da Plataforma com Origens de Dados para Credenciais do Engage**). A melhor prática é deixar isso configurado para o valor padrão.

**Valor padrão**  
ENGAGE\_CLIENT\_REF\_TOK\_DS

## Nome do host para transferência de arquivos

**Categoria da configuração**  
Campaign | partitions | partition[n] | Engage

### Descrição

O Host Name for File Transfer indica o nome do host do servidor FTP do Engage em que o Campaign faz upload da lista de contatos no formato TSV. Esse arquivo é excluído automaticamente após ser transferido por upload para uma lista de contatos.

**Valor padrão**  
<none>

### Valores Válidos

Qualquer endereço válido na lista de endereços FTP do IBM Marketing Cloud: [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Setting\\_up\\_an\\_FTP\\_or\\_SFTP\\_account.html?lang=en](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Setting_up_an_FTP_or_SFTP_account.html?lang=en). Por exemplo: `transfer2.silverpop.com`

## Número da porta para transferência de arquivos

**Categoria da configuração**  
Campaign | partitions | partition[n] | Engage

### Descrição

O Port Number for File Transfer indica o número da porta para o servidor FTP que é especificado em **Nome do host para transferência de arquivos**.

### Valor padrão

22

### Valores Válidos

Qualquer número de porta FTP válido

## Origem de dados para credenciais de transferência de arquivos

### Categoria da configuração

Campaign | partitions | partition[n] | Engage

### Descrição

A Data Source for File Transfer Credentials indica o nome da origem de dados que fornece as credenciais para comunicação FTP entre o Campaign e o Engage. Esse valor deve corresponder exatamente ao nome da origem de dados do FTP do Engage que foi criado para a conta do usuário que se conecta ao servidor IBM Engage (**Usuário da Plataforma com Origens de Dados para Credenciais do Engage**). A melhor prática é deixar isso configurado para o valor padrão.

### Valor padrão

ENGAGE\_FTP\_DS

## Usar proxy para ServiceURL

### Descrição

Determine se você usa proxy para ServiceURL. Se selecionar Sim, sua conexão usará o servidor proxy. Os detalhes do servidor proxy podem ser configurados sob Campaign | proxy. Se selecionar Não, um servidor proxy não será usado para conectar-se ao Engage.

### Valor padrão

Não

### Valores Válidos

Sim, Não

## Usar proxy para FTP

### Descrição

Determine se você usará proxy para FTP. Se selecionar Sim, sua conexão com o servidor FTP do Engage usará o servidor proxy. Os detalhes do servidor proxy podem ser configurados sob Campaign | proxy. Se selecionar Não, um servidor proxy não será usado para conectar-se ao servidor FTP do Engage.

### Valor padrão

Não

### Valores Válidos

Sim, Não



## Campaign | partições | partiçãon[n] | Engage | contactAndResponseHistTracking

10.0.0.1

Essas propriedades especificam o ETL dos eventos que são transferidos por download do UBX nas tabelas de históricos do Campaign.

Para acessar essas propriedades, escolha **Definições > Configuração**. Se a sua instalação do Campaign tiver diversas partições, configure essas propriedades para cada partição que usa a integração.

### **etlEnabled**

#### **Descrição**

Determine se você deseja ativar a transferência ETL de dados da tabela eventos na tabela de históricos do Campaign.

#### **Valor padrão**

Não

#### **Valores Válidos**

Sim, Não

### **runOnceADay**

#### **Descrição**

Determine se o ETL é executado uma vez por dia. Ele poderá ser executado repetidamente se você especificar a propriedade `sleepIntervallnMinutes`. Se `runOnceADay` for configurado como `yes`, ETL será executado uma vez por dia no horário especificado.

#### **Valores Válidos**

Sim, Não

### **batchSize**

#### **Descrição**

O número de registros que são processados em um ciclo de ETL.

10.0.0.2

Se você tiver feito upgrade para a versão 10.0.0.2, será possível usar 10000 e 100000 como valores válidos para o tamanho de lote.

#### **Valor padrão**

100

#### **Valores Válidos**

100, 200, 500, 1000, 10000, 100000

### **sleepIntervallnMinutes**

#### **Descrição**

Especifique o número de minutos que o ETL aguarda para ser executado novamente. Esse valor é usado quando `runOnceADay` é configurado como `No`.

#### **Valor padrão**

60

#### **Valores Válidos**

Números inteiros positivos.

## startTime

### Descrição

Quando runOnceADay é configurado como Sim, essa propriedade determina o início da execução de ETL.

### Valor padrão

12:00:00 AM

### Valores Válidos

Qualquer horário válido no formato hh:mm:ss AM/PM.

## notificationScript

### Descrição

Insira qualquer script que possa ser executado após a execução de ETL ser concluída.

### Valor padrão

Nenhum valor padrão definido.

### Valores Válidos

Qualquer caminho válido que o servidor Campaign possa acessar com permissões de Leitura e Execução. Exemplo: D:\myscripts\scriptname.exe

## Campaign | partições | partição[n] | UBX

10.0.0.1

Essas propriedades controlam a autenticação e a troca de dados entre IBM Campaign, IBM Engage e IBM UBX se os produtos estiverem integrados.

Para acessar essas propriedades, escolha **Definições > Configuração**. Se a sua instalação do Campaign tiver diversas partições, configure essas propriedades para cada partição que usa a integração.

### URL da API

#### Descrição

Especifique a URL da API do Servidor UBX.

### Origem de Dados para Chave de Autorização do Terminal UBX

#### Descrição

Especifique o nome da origem de dados que contém a chave de autorização para o terminal registrado do Campaign. Por exemplo, UBX\_DS.

### Usuário da Plataforma com Origens de Dados para Credenciais do UBX

#### Descrição

Especifique o nome de usuário do Marketing Platform que contém a origem de dados com o nome especificado sob a propriedade de configuração **Origem de Dados para Autorização do Terminal do UBX**.

### Usar proxy para a URL da API

#### Descrição

Determine se deseja usar um servidor proxy para a conexão do UBX. Se você selecionar **Sim**, os detalhes do servidor proxy serão configurados sob **Campaign | proxy**.

## Campaign | partições | partição[n] | UBX | Planejamento de Download de Evento

10.0.0.1

Essas propriedades especificam o planejamento para quando os eventos são transferidos por download do UBX para o Campaign.

Para acessar essas propriedades, escolha **Definições > Configuração**. Se a sua instalação do Campaign tiver diversas partições, configure essas propriedades para cada partição que usa a integração.

### Download do evento ativado

#### Descrição

Determine se deseja ativar os eventos do UBX para download para a tabela eventos no esquema do sistema Campaign.

#### Valor padrão

Não

#### Valores Válidos

Sim, Não

### runOnceADay

#### Descrição

Determine se o download deve ocorrer em uma base diária. Ele poderá ser executado repetidamente se você especificar a propriedade `sleepIntervallnMinutes`.

### sleepIntervallnMinutes

#### Descrição

Especifique o número de minutos que o download aguarda antes de ser executado novamente. Esse valor é usado quando `runOnceADay` é configurado como No.

### startTime

#### Descrição

Quando `runOnceADay` é configurado como Sim, essa propriedade determina quando o download do eventos se inicia.

## Filtro de API de REST do Campaign | Engage

10.0.0.1

Em um ambiente integrado, para usar as ofertas do IBM Campaign no IBM Engage, deve-se desativar todas as propriedades de Filtro de API de REST do Engage.

Para acessar essas propriedades, acesse `Affinium|suite|security|apiSecurity|campaign|Engage Rest API Filter`.

### Bloquear acesso de API

#### Valor padrão

ativado

#### Valor válido

enabled, disabled

## Acesso de API seguro por HTTPS

**Valor padrão**  
ativado

**Valor válido**  
enabled, disabled

## Requer autenticação para acesso de API

**Valor padrão**  
ativado

**Valor válido**  
enabled, disabled

## Campaign | proxy

**10.0.0.1** A integração do Campaign, Engage e UBX é suportada com conexões proxy de saída.

Para acessar essas propriedades, escolha **Definições > Configuração**.

### Nome do Host do Proxy

**Descrição**  
Especifique o nome do host ou o endereço IP de seu servidor proxy.

### Número da porta do proxy

**Descrição**  
Especifique o número da porta de seu servidor proxy.

### Tipo de proxy

**Descrição**  
Selecione o tipo de servidor proxy.

**Valor padrão**  
HTTP

**Valor válido**  
HTTP, SOCK5

### Origem de dados para credenciais

**Descrição**  
Especifique o nome da origem de dados que contém os detalhes de nome de usuário e senha do servidor proxy.

### Usuário da plataforma com a origem de dados para credenciais de proxy

**Descrição**  
Especifique o nome do usuário do Marketing Platform que possui a origem de dados especificada na propriedade **Origem de Dados para Credenciais**.

**Nota:** Quando você implementa o Campaign em um servidor WebLogic e o proxy HTTP está configurado, é necessário incluir a variável `DUseSunHttpHandler=true` in `JAVA_OPTION` no arquivo `setDomainEnv.cmd`.

---

## Registrando o IBM Campaign Endpoint como um Assinante no UBX

10.0.0.1

Em um ambiente integrado, para fazer download de eventos do UBX, deve-se registrar o IBM Campaign Endpoint como um assinante no UBX.

### Antes de Iniciar

Deve-se incluir o IBM Engage ou IBM Mobile Customer Engagement como publicadores no UBX.

**Nota:** Se estiver usando o UBX Toolkit para fazer download de eventos do UBX e desejar continuar usando o UBX Toolkit, este tópico não será aplicável para você e será possível ignorar essas etapas.

### Procedimento

Para registrar o IBM Campaign Endpoint como um assinante, conclua as etapas a seguir:

1. Acesse o UBX clicando na URL do UBX.
2. Na guia EndPoints, clique em **Registrar novo terminal**.
3. Selecione **IBM Campaign** como o **Tipo de terminal** e clique em **Avançar**.
4. Clique em **Avançar** para concluir a solicitação de registro de terminal. O terminal pode ser visto na guia Terminais com o status como Pending.
5. Na guia Terminais, abra os detalhes do terminal para o terminal que você solicitou.
6. Copie a **Chave de autenticação**. Ela será necessária nas próximas etapas.
7. Efetue login no IBM Marketing Platform.
8. Crie uma origem de dados na conta do usuário do IBM Marketing Platform que tenha permissões para se conectar ao IBM UBX.
9. Especifique o nome do usuário do terminal como UBX (ou qualquer sequência não vazia) e inclua a Chave de autenticação que você copiou anteriormente como a senha para a origem de dados.
10. Especifique as propriedades do terminal localizadas em `Affinium|Campaign|partitions|partition[n]|ubx`.
11. Assegure-se de que as variáveis de ambiente a seguir estejam configuradas no arquivo `setenv` localizado em `<CAMPAIGN_HOME>/tools/UBXTools/`.
  - JAVA\_HOME
  - CAMPAIGN\_HOME
  - JDBCDRIVER\_CLASSPATH
  - UNICA\_PLATFORM\_HOME
12. Para registrar o Terminal, acesse `<CAMPAIGN_HOME>/tools/UBXTools/` e execute o comando a seguir:
  - Para Windows: `RegisterEndPoint.bat partition_name`
  - Para Unix: `./RegisterEndPoint.sh partition_name`
13. Acesse a guia Terminais no UBX e clique em **Atualizar**. Assegure-se de que o terminal seja Active.

---

## Instalando e configurando o UBX Toolkit para a integração

Para suportar o rastreamento de resposta do IBM Engage para o IBM Campaign, deve-se instalar e configurar o UBX Toolkit. O UBX Toolkit se instala atrás de seu firewall corporativo para conectar com segurança o Campaign e seus bancos de dados às APIs UBX e ao ecossistema IBM Commerce.

### Antes de Iniciar

- Deve-se ter acesso administrativo para instalar e configurar os arquivos UBX Toolkit em um servidor local.
- Deve-se saber a URL da API UBX que foi estabelecida para sua conta. Deve-se inserir esse valor para `ubx.api.service.url` no arquivo do UBX Toolkit `config.properties`. O IBM Provisioning geralmente fornece essa URL como parte do processo de fornecimento. Se você não souber a URL, consulte “Requisitos do IBM Provisioning para Campaign, Engage e UBX” na página 10.

### Sobre Esta Tarefa

Do IBM Campaign versão 10.0.0.1 em diante, não é necessário o kit de ferramentas UBX para fazer download de eventos. Use o recurso integrado do Campaign para registrar um terminal do Campaign na interface com o usuário do UBX e eventos de download. Se você organizar públicos, o UBX Toolkit ainda será necessário para o publicador de público e partes de assinatura do público.

O UBX Toolkit consiste em arquivos de propriedades e scripts que você instala em seu ambiente de rede local e modifica para satisfazer suas necessidades de negócios.

No contexto dessa integração, o IBM Campaign é o destino do evento (terminal do consumidor de evento). Ao usar a documentação do UBX Toolkit para concluir as etapas a seguir, somente as instruções para os consumidores de eventos se aplicam. As instruções para terminais de público não se aplicam.

Somente as partes a seguir da documentação do UBX Toolkit são relevantes para essa integração:

- Capítulo 1. Visão Geral do UBX Toolkit.
- Capítulo 2. Instalação e configuração do UBX Toolkit.
- Capítulo 3. Terminais de destino de evento.

### Procedimento

1. Use este link para acessar a documentação do IBM UBX Toolkit:  
[http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Installation\\_toolkit/UBX\\_Toolkit\\_installation\\_and\\_configuration.dita](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBXtoolkit/Installation_toolkit/UBX_Toolkit_installation_and_configuration.dita).
2. Siga as instruções no *Capítulo 2. Instalação e configuração do UBX Toolkit*.  
Lembre-se de que o Campaign é um consumidor de evento. Portanto, você só precisa seguir as instruções para consumidores de eventos.  
As instruções para os produtores de público e terminais não se aplicam. Por exemplo, as chaves de autenticação de nível de conta UBX não pertencem a essa integração. Somente a chave de autenticação de nível de terminal pertence.
3. Siga as instruções em *Capítulo 3. Terminais de destino de evento* da documentação do UBX Toolkit para registrar o IBM Campaign como um terminal de destino do evento.

## O que Fazer Depois

Se você ainda não tiver feito isso, crie as tabelas de rastreamento de resposta para manter dados do evento que serão transferidos por download a partir do Engage para o Campaign pelo UBX e UBX Toolkit. Consulte o “Criando tabelas de rastreamento de resposta para a integração”.

---

## Criando tabelas de rastreamento de resposta para a integração

Criar tabelas de resposta é uma tarefa única que é executada como parte da configuração de integração. Entretanto, se você estiver usando o IBM Campaign versão 10.0.0.1 ou posterior, essa etapa não será aplicável para sua configuração. Do IBM Campaign versão 10.0.0.1 em diante, ao usar o IBM Campaign para fazer download de eventos, as tabelas de rastreamento de resposta serão criadas automaticamente.

### Antes de Iniciar

- O UBX Toolkit deve ser instalado e configurado.
- Deve-se ter acesso administrativo para instalar e configurar os arquivos no servidor de banco de dados em que você criará as tabelas.

### Sobre Esta Tarefa

As tabelas de rastreamento de resposta são necessárias para armazenar dados do evento sobre as respostas do cliente. Os eventos incluem informações sobre ações do cliente, como aberturas, cliques e devoluções. As tabelas criadas serão preenchidas quando os usuários executarem os scripts do UBX Toolkit para download e, em seguida, importarem dados. O Campaign pode, então, acessar as tabelas preenchidas como origens de dados nos fluxogramas.

### Procedimento

1. O UBX Toolkit fornece scripts de amostra DDL para SQL, DB2 e Oracle. Use o script apropriado para criar tabelas de banco de dados no formato desejado. Para instruções, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation\\_toolkit/Sample\\_database\\_script\\_for\\_database\\_table\\_creation.dita](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Sample_database_script_for_database_table_creation.dita).

**Dica:** Ao examinar os arquivos de script em um editor de texto, é possível ver os campos e tipos de dados que serão criados e é possível identificar facilmente as chaves primárias.

2. Use o arquivo de mapeamento de tabela do banco de dados (EventToDBTableMapping.xml) fornecido no UBX Toolkit para corresponder dados do evento a nomes de campos nas tabelas de banco de dados. Isso determina como os dados são inseridos nas tabelas. Consulte o [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation\\_toolkit/Events\\_data\\_to\\_database\\_table\\_mapping.dita](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Events_data_to_database_table_mapping.dita).
3. Para saber mais sobre o uso e gerenciamento de tabelas de rastreamento, consulte Capítulo 6, “Tabelas de rastreamento de resposta para a integração”, na página 67.
4. Para ver quais eventos podem ser armazenados nas tabelas de rastreamento de resposta, consulte “E-mail: rastreamento de resposta” na página 41.

## O que Fazer Depois

A próxima etapa é configurar o UBX. Consulte o “Configurando o UBX para a integração”.

---

## Configurando o UBX para a integração

Esta tarefa envolve o uso do UBX para configurar os terminais do produtor de eventos e assinar eventos do Campaign. Essa tarefa é necessária para suportar o rastreamento de resposta do IBM Engage para o IBM Campaign.

### Antes de Iniciar

Antes de começar:

- O IBM Provisioning deve concluir todas as tarefas de fornecimento necessárias.
- O IBM UBX Toolkit deve ser instalado e configurado.
- Deve-se saber o token de atualização da organização do Engage e o nome do pod. Entre em contato com o Engage Org Admin se você não tiver certeza.

### Sobre Esta Tarefa

Há dois tipos principais de terminais: Produtores (aplicativos que produzem eventos) e destinos (aplicativos que consomem esses eventos). O Engage é um produtor de evento. O Campaign é um consumidor de evento ou assinante. Ao concluir esta tarefa, assegure-se de que o UBX possa processar eventos de resposta do cliente, como cliques e devoluções, para comunicação de volta ao Campaign (via UBX Toolkit).

Os dados do evento de resposta serão armazenados em tabelas de rastreamento de resposta. Criar as tabelas de rastreamento de resposta é uma etapa de configuração separada.

### Procedimento

1. Se você estiver usando e-mail ou sistema de mensagens de texto SMS, use o UBX para registrar o Engage como um terminal do produtor de eventos:
  - a. Na guia Terminais no UBX, clique em **Registrar novo terminal**.
  - b. Selecione **Engage** como um terminal de produtor de evento e clique em **Avançar**.
  - c. Siga as instruções na tela para concluir o registro.
2. Se você estiver usando o sistema de mensagens de aplicativo móvel (push), use o UBX para registrar o IBM Mobile Customer Engagement (Xtify) como um terminal do produtor de eventos:
  - a. Na guia Terminais no UBX, clique em **Registrar novo terminal**.
  - b. Selecione **IBM Mobile Customer Engagement** como um terminal de produtor de evento e clique em **Avançar**.
  - c. Siga as instruções na tela para concluir o registro.

Para obter mais informações, leia o registro do terminal do UBX em [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBX/Endpoints\\_ubx/Endpoint\\_registration\\_ch.dita](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVV/UBX/Endpoints_ubx/Endpoint_registration_ch.dita).



3. Se estiver capturando respostas de e-mail, PUSH ou SMS, use o UBX para assinar o Campaign para eventos de e-mail, PUSH e SMS:
  - a. Na guia Eventos no UBX, clique em **Inscriver-se em eventos**.
  - b. Na coluna Selecionar eventos, selecione o **IBM Engage** e selecione todos os eventos de e-mail, PUSH e SMS.
  - c. Na coluna Selecionar destinos, selecione **IBM Campaign** como o destino do evento.
  - d. Clique em **Inscriver-se**.

Para obter mais informações sobre publicação e assinatura de evento, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/Events\\_ubx/Event\\_sharing.html](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBX/Events_ubx/Event_sharing.html).

4. Do IBM Engage versão 16.4 em diante, eventos de PUSH móveis são publicados pelo Terminal. Se você tiver configurado anteriormente a integração Campaign-Engage, deverá concluir as etapas a seguir na guia Eventos no UBX:
  - a. Assine todos os Eventos PUSH móveis publicados pelo IBM Engage no Terminal.
  - b. Cancele a assinatura de todos os Eventos PUSH móveis publicados pelo IBM Mobile Customer Engagement no Terminal.

**Nota:** Se a assinatura dos Eventos não for cancelada, todos os Eventos gerados pelo IBM Mobile Customer Engagement serão preenchidos na tabela UA\_Gen\_Event\_Record do Campaign.

## O que Fazer Depois

Confirme ter concluído todas as etapas de configuração em Capítulo 2, “Configurando a integração do Campaign e do Engage”, na página 9.



---

## Capítulo 3. E-mail: usando o Campaign e o Engage

Se o IBM Campaign e Engage estiverem integrados, será possível usar o IBM Campaign para enviar comunicações por e-mail de personalização do IBM Engage.

Enviar e-mail requer um esforço coordenado entre um usuário do Campaign e um usuário Engage. Os modelos devem ser configurados, execuções de teste devem ser feitas e uma execução de produção final deve ser coordenada.

Após a correspondência ser enviada, as respostas são rastreadas no IBM Engage e encaminhadas de volta para o Campaign via UBX e UBX Toolkit.

Para rotear dados de resposta do IBM Engage de volta ao Campaign, um usuário UBX Toolkit (geralmente o usuário Campaign) executa scripts. Algumas organizações automatizam os scripts, portanto, o roteamento de dados ocorre automaticamente.

É possível, então, usar o Campaign para redestinar os respondentes e não respondentes.

### Exportação de informações de público

Ao concluir uma execução de teste ou uma execução de produção, as informações de público são exportadas pelo IBM Campaign em um campo especial, `campaignaudienceId`. Considere os pontos a seguir sobre o campo `campaignaudienceId`:

- Quando os dados de contato são transferidos por upload para o banco de dados do IBM Engage pela primeira vez, uma coluna `campaignaudienceId` é incluída no banco de dados. Esse campo `campaignaudienceId` é uma chave de consulta.
- Após a coluna `campaignaudienceId` ser incluída, as informações de público são transferidas por upload para essa coluna quando os dados de contato são transferidos por upload.
- O `campaignaudienceId` é incluído em cada evento que é enviado pelo Engage ao UBX para contatos. Por exemplo, **emailSend**, **emailOpen**, **emailBouce**, **emailClick**.
- Não é possível mapear a coluna de banco de dados `campaignaudienceId` na guia Mapeamentos de campo do processo de E-mail. A coluna de banco de dados `campaignaudienceId` é atualizada internamente.
- O formato para o `campaignaudienceId` é `AudienceName~#field1Name~#fieldValue~#field2Name~#fieldvalue~#fieldnName~#fieldvalue`.  
Por exemplo, `Customer~#CustomerID~#20`.

---

### Criando e enviando e-mails

Siga estas etapas para usar o IBM Campaign para enviar comunicações por e-mail de personalização do IBM Engage.

## Sobre Esta Tarefa

Enviar e-mail envolve o uso de ambos IBM Campaign e IBM Engage for Marketing Cloud.

### Procedimento

1. Use o IBM Engage para preparar o modelo de e-mail.  
Para obter a documentação, consulte <http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mailings.html>  
Siga estas orientações:
  - Dê ao modelo um nome que seja significativo para a campanha à qual ele pertence, para que seja possível identificá-lo facilmente em ambos os aplicativos.
  - Para o modelo, selecione **Origem do contato**, selecione Banco de dados, Lista de contato ou Consulta. A **Origem do contato** deve estar na seção Compartilhado.
  - Para o **Local de modelo**, selecione Compartilhado. *Somente modelos compartilhados estarão disponíveis no Campaign.*
  - Salve o modelo e, em seguida, visualize-o para teste.
  - Para o corpo de e-mail, crie o conteúdo, incluindo variáveis de personalização se necessário.
2. Use o IBM Campaign para criar uma campanha e inclua um fluxograma nele.  
Para obter a documentação, consulte o *Guia do Usuário do IBM Campaign*: [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV\\_10.0.0/Campaign/kc\\_welcome\\_campaign.dita](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita)
3. Configure o processo de E-mail no fluxograma do IBM Campaign.  
Para obter a documentação, consulte “E-mail: configurando o processo de E-mail em um fluxograma do Campaign”.
4. Faça uma execução de teste no IBM Campaign.  
Para obter a documentação, consulte “E-mail: fazendo uma execução de teste” na página 38.
5. Faça uma execução de produção no IBM Campaign.  
Para obter a documentação, consulte “E-mail: fazendo uma execução de produção” na página 39.
6. Execute o rastreamento de resposta.  
Consulte o “E-mail: rastreamento de resposta” na página 41.

---

## E-mail: configurando o processo de E-mail em um fluxograma do Campaign

Se o IBM Campaign estiver integrado ao IBM Engage, será possível usar o processo do **E-mail** no Campaign para enviar comunicações por e-mail de personalização.

### Antes de Iniciar

Antes de poder executar esta tarefa, as ações a seguir deverão ser concluídas:

- No IBM Campaign: criar uma campanha de marketing e incluir um fluxograma nela.
- No IBM Engage: criar o modelo e o corpo de e-mail do Engage.

- O usuário do IBM Engage deve fornecer ao usuário do Campaign os detalhes a seguir:
  - O nome do banco de dados do Engage a ser usado para a lista de contatos que será gerada pelo Campaign.
  - A lista de campos de tabela de banco de dados do Engage, com o tipo de dados para cada campo (Texto, Data, Hora, etc.) e exemplos do formato de dados.
  - O nome do modelo de e-mail do Engage.
  - Se criar uma nova lista de contatos do Engage ou atualizar uma existente (quando o fluxograma for executado).
  - Se usar o Monitoramento de caixa de entrada.
  - Se quaisquer personalizações devem ser aplicadas no Campaign (por exemplo, use uma Linha de assunto diferente daquela que é especificada no modelo de e-mail do Engage).
  - Se todos os e-mails devem ser enviados imediatamente quando o fluxograma do Campaign for executado. Se sim, qual pasta "Enviadas" deve ser usada?

Para obter informações adicionais sobre e-mail do IBM Engage, consulte <http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mailings.html>.

## Sobre Esta Tarefa

Um fluxograma pode incluir diversos canais (E-mail, SMS, Push), mas cada canal deve ser configurado como um processo separado. Este tópico explica como usar a caixa de processo de E-mail em um fluxograma do Campaign.

## Procedimento

1. Configure os processos no fluxograma para selecionar os segmentos que serão usados para a campanha por e-mail. Por exemplo, selecione todos os homens de 25 a 31 anos. Como com qualquer fluxograma, é possível usar vários processos, como Selecionar, Segmento e Mesclar.
2. Inclua um processo de E-mail no fluxograma. O processo de E-mail deve ser o último processo no fluxograma.
3. Conecte pelo menos um dos processos que você criou na etapa 1 como entrada para o processo de E-mail. Por exemplo:
  - Conecte um processo de Seleção único (como todos os homens de 25 a 31 anos) no processo de E-mail.
  - Conecte diversos processos de Seleção (contatos de valor Alto, Médio e Baixo) no processo de E-mail.
  - Segmente os clientes por país e conecte cada segmento a um processo de E-mail separado (para gerar listas de e-mail exclusivas para correspondências separadas por país).
4. Clique duas vezes no processo de E-mail para abrir o diálogo Configuração de processo de E-mail.
5. Configure a guia **Propriedades do Engage** do processo de E-mail:

| Guia Propriedades do Engage (processo E-mail) |   |
|---|---|
| Banco de dados do Engage                      | Necessário. Selecione um banco de dados do Engage sem chave associado à lista de contatos. Todos os bancos de dados do Engage compartilhados são listados. Um único banco de dados sem chave é usado para E-mail, SMS e Push. |

| <b>Guia Propriedades do Engage (processo E-mail)</b> |   |
|--|---|
| Células de entrada selecionadas                      | Necessário. Selecione os segmentos que receberão esta correspondência. As células de entrada que você vê dependem de quais caixas de processo (como Seleção ou Segmento) estão conectadas ao processo de E-mail. Por exemplo, se dois processos de Seleção estiverem fornecendo entrada para o processo de E-mail, duas células de entrada serão listadas. Geralmente, você seleciona todas as células de entrada. Todos os IDs das células selecionadas são disponibilizados para criar a lista de contatos para customização (personalização).  |
| Selecionar todos                                     | Selecione rapidamente todas as células de entrada listadas (os segmentos que estão conectados como entrada para o processo de lista de E-mail).   |
| Limpar Tudo  | Limpe rapidamente a lista de seleções.  |
| Use a lista de contatos única                        | <p>Selecione <b>Usar uma única lista de contatos</b> para usar a mesma lista de contatos do Engage toda vez que o processo for executado. Em seguida, selecione uma lista de contatos do Engage. Todos os contatos na lista serão incluídos na correspondência.</p> <p>Marque <b>Limpar lista de contatos antes de atualizar</b> se você deseja remover todos os contatos da lista antes de reutilizar a lista para uma nova execução.</p> <p>Use os controles a seguir para indicar como atualizar a lista de contatos mediante cada execução subsequente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sempre incluir novos contatos:</b> não atualize contatos correspondentes. Se os dados do Campaign incluírem contatos que não estejam na lista, inclua-os na lista.</li> <li>• <b>Atualizar contatos correspondentes; ignorar contatos que não sejam localizados:</b> atualize um contato existente com dados do Campaign. Não inclua nenhum novo contato na lista.</li> <li>• <b>Atualizar contatos correspondentes; incluir contatos que não sejam localizados:</b> atualize um contato existente com dados do Campaign. Se um contato não estiver na lista, inclua-o.</li> </ul> <p>Ao fazer uma execução de teste ou de produção da caixa do processo, uma lista de contatos será criada ou atualizada. Todos os contatos na lista serão incluídos na correspondência.</p> |
| Criar uma nova lista de contatos para cada execução  | <p>Selecione <b>Criar uma nova lista de contatos para cada execução</b> se você deseja criar uma nova lista de contatos do Engage toda vez que o processo for executado. Todos os contatos na lista serão incluídos na correspondência.</p> <p>Especifique um <b>Nome</b> para a lista de contatos.</p> <p>Selecione <b>Incluir sufixo</b> ou <b>Incluir prefixo</b> para indicar se deseja incluir o registro de data e hora no início ou final do nome do arquivo. Um registro de data e hora para a execução de processo é sempre incluído para assegurar que o nome da lista seja exclusivo.</p> <p>Opcionalmente, inclua o <b>ID da campanha</b> e/ou o <b>Nome da célula</b> de E-mail como parte do nome do arquivo.</p>   |

## 6. Configure a guia **Customização de conteúdo** do processo de E-mail:

| <b>Guia Customização de conteúdo (processo de E-mail)</b> |   |
|---|---|
| Modelo de email   | Necessário. Selecione um modelo de e-mail do Engage. Todos os modelos compartilhados são listados. O modelo determina o conteúdo do e-mail. Se você não fizer nenhuma mudança nessa caixa de diálogo, todo o conteúdo virá diretamente do modelo. Quaisquer mudanças feitas nesse diálogo substituirão o conteúdo no modelo. As mudanças não serão salvas no modelo, mas serão usadas na correspondência para a execução atual dessa caixa do processo. |

| <b>Guia Customização de conteúdo (processo de E-mail)</b> |  |
|---|--|
| Ativar o monitoramento da caixa de entrada                | <p><b>Importante:</b> Há implicações de custo e relatório sobre o uso desse recurso. Se você tiver alguma dúvida, consulte a documentação do produto Engage.</p> <p>O monitoramento da caixa de entrada é um recurso opcional do Engage.</p> <p>Se esse recurso foi comprado e ativado no Engage, será possível escolher se usá-lo marcando ou desmarcando essa opção. Usar esse recurso pode incorrer em custos adicionais.</p> <p>Se esse recurso não foi comprado e ativado no Engage, essa opção será ignorada para o envio de e-mail na integração. (É possível verificar ou desmarcar a caixa; não importa.)</p>   |
| Enviar e-mail a todos os contatos imediatamente           | <p><b>Importante:</b> Esta opção entrega e-mail imediatamente a todos os destinatários quando você faz uma execução de produção no Campaign. Recomendamos que você faça uma execução de teste primeiro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se você marcar <b>Enviar e-mail a todos os contatos imediatamente</b>, o e-mail será enviado para todos os destinatários quando você fizer uma execução de produção no Campaign. (Observe que uma execução de teste no Campaign não envia e-mails, independentemente se essa opção estiver selecionada.)</li> <li>• Deixe essa opção desmarcada se você preferir usar o Engage para enviar os e-mails. Quando essa opção <b>não</b> estiver marcada, uma execução de produção no Campaign fará upload da lista de contatos para o Engage, mas não enviará os e-mails. Em seguida, será possível iniciar ou planejar o envio do Engage.</li> </ul>   |
| Assunto   | <p>Opcional. Se você deixar este campo em branco, a linha Assunto do modelo Engage será usada. Se você inserir conteúdo nesse campo, ele será usado como a Linha de assunto na correspondência.</p> <p>Para indicar variáveis, coloque-as entre %%. Por exemplo, especifique Hello %%FirstName%! para usar valores do campo FirstName. Se um valor nesse campo for "John", a Linha de assunto de e-mail será resolvida para Hello John!.</p> <p><b>Nota:</b> Os mapeamentos que você fornecer na guia <b>Mapeamentos de campo</b> da caixa de diálogo E-mail determinam quais campos do Campaign serão usados para personalização. Por exemplo, se você mapear o campo FirstName do Campaign para o campo CustomerFirstName do Engage, os valores serão extraídos do campo FirstName do Campaign. Quando a lista de contatos é transferida por upload para o Engage, o valor do campo FirstName do Campaign é usado para atualizar o campo CustomerFirstName no banco de dados do Engage. O Engage usará o campo CustomerFirstName recém-atualizado ao preencher o modelo de e-mail.</p> |
| Nome do e-mail  | <p>Necessário. O nome de E-mail identifica o envio de correspondência no Engage e no Campaign. O nome que você especifica é usado em vez do <b>Nome de correspondência</b> que é especificado no modelo do Engage. É possível usar um nome que indica o propósito da correspondência e seu fluxograma, para que você possa identificá-lo facilmente mais tarde. Use texto estático somente (sem variáveis). Os destinatários nunca veem esse nome.</p> <p>Para suportar o rastreamento de resposta, um registro de data e hora para a execução de processo é incluído no nome no tempo de execução do processo para assegurar que o nome de correspondência seja exclusivo para cada execução de processo. Além disso, o código de campanha é incluído para controlar respostas. Esse nome de correspondência exclusivo é incluído em cada evento gerado pelo Engage, portanto, é usado para correlacionar respostas.</p>  |
| Nome do remetente   | <p>Opcional. Substitua o <b>Nome do remetente</b> que é especificado no modelo de e-mail. O modelo em si permanece inalterado. Os destinatários veem esse nome como o nome "De" na correspondência. Use texto estático somente (sem variáveis). Se você deixar o campo vazio, a correspondência usará o "Nome do remetente" que é especificado no modelo de e-mail. Se você tiver alguma dúvida sobre o que foi usado no modelo de e-mail, verifique com um especialista de marketing do Engage que possa consultar o modelo no Engage. Exemplo de um Nome do remetente: Jane Smith</p>  |

| <b>Guia Customização de conteúdo (processo de E-mail)</b> |  |
|---|--|
| Endereço de resposta                                      | Opcional. Substitua o Endereço de resposta que é especificado no modelo de e-mail. O modelo em si permanece inalterado. Use texto estático somente (sem variáveis). Se você deixar o campo vazio, o envio de correspondência usará o Endereço de resposta que é especificado no modelo. Se você tiver alguma dúvida sobre o que foi usado no modelo de e-mail, verifique com um especialista de marketing do Engage que possa consultar o modelo no Engage. Exemplo de um Endereço de resposta: jsmith@example.com   |
| Endereço de Origem  | Opcional. Substitua o Endereço de origem que é especificado no modelo de e-mail. O modelo em si permanece inalterado. Use texto estático somente (sem variáveis). Se você deixar o campo vazio, o envio de correspondência usará o Endereço de origem que é especificado no modelo. Se você tiver alguma dúvida sobre o que foi usado no modelo de e-mail, verifique com um especialista de marketing do Engage que possa consultar o modelo no Engage. Exemplo de um Endereço de origem: jsmith@example.com<br><b>Nota:</b> Para evitar ser bloqueada por ISPs, use o mesmo domínio para o <b>Endereço de origem</b> e <b>Endereço de resposta</b> . Certifique-se de consultar a documentação do IBM Marketing Cloud para obter informações completas sobre o envio de e-mails.  |
| Valores estáticos para modelo                             | Opcional. Use o campo <b>Valores estáticos para modelo</b> para substituir as variáveis no corpo de e-mail com texto estático. O texto que você fornece aparece no corpo do e-mail quando ele é enviado.<br><br>Sintaxe: especifique os pares name:value. Use um ponto-e-vírgula (;) para separar múltiplos pares. Field1:StaticText;Field2:StaticText<br><br>Exemplo: o e-mail contém a variável %%Country%% no corpo do e-mail. Especifique Country:Canada no campo <b>Valores estáticos para modelo</b> . O e-mail resultante usa "Canada" no lugar de %%Country%%.<br><br>Caso de uso: você configura um fluxograma para segmentar dados por país (Canadá, EUA, México). Você inclui três caixas de processo de E-mail no fluxograma e configura cada uma com um valor estático diferente. Por exemplo: Country:Canada e Country:USA e Country:Mexico. Ao executar o fluxograma, o texto estático (nome do país) substitui a variável (%%Country%%) definida no e-mail. O resultado é três listas de contatos, cada uma customizada para um país específico. |
| Arquivar na pasta   | Opcional. Esta opção se aplica somente se <b>Enviar e-mail a todos os contatos imediatamente</b> estiver selecionado.<br><br>Especifique onde a correspondência enviada será armazenada no Engage ( <b>Conteúdo &gt; Visualizar correspondências &gt; Enviada</b> ). Se você não especificar uma pasta, a correspondência aparecerá na raiz da guia Enviada. Se você especificar uma pasta que não exista no Engage, terá a oportunidade de criá-la como uma subpasta (em "Enviada").<br><br>Diretrizes para especificar caminhos: use somente barras. Não use pontos. Não especifique barras iniciais ou finais. Não especifique caminhos estáticos, como C:\Folder. Se você especificar um caminho inválido, receberá um erro de tempo de execução de "Pasta não localizada". Somente os caracteres a seguir são suportados: # _ - ( ) A-Z a-z 0-9 /<br><br>Exemplo: especifique Campaign/Teste para salvar a correspondência em Enviados/Campaign/Teste.  |

## 7. Configure a guia **Mapeamentos de campo** do processo de E-mail:

| <b>Guia Mapeamentos de campo (processo de E-mail)</b> |  |
|---|--|
| Campos candidatos                                     | Esta lista mostra todos os campos disponíveis a partir dos processos que estão fornecendo entrada para a caixa do processo de E-mail. Esses são os campos do IBM Campaign que contêm dados como nomes e endereços de contato, demografia, histórico de compra ou outras informações que são armazenadas nos bancos de dados ou arquivos simples do Campaign. |



| Guia Mapeamentos de campo (processo de E-mail) |   |
|--|---|
| Campos para exportar para o Engage             | <p>Os campos nesta lista fornecem dados para criar ou atualizar a lista de contatos do Engage. Os valores para os campos mapeados vêm de bancos de dados ou arquivos simples do Campaign.</p> <p>Por exemplo, se você mapear o campo <code>FirstName</code> do Campaign para o campo <code>CustomerFirstName</code> do Engage, os valores serão extraídos do campo <code>FirstName</code> do Campaign. Quando a lista de contatos é transferida por upload para o Engage, o valor do campo <code>FirstName</code> do Campaign é usado para atualizar o campo <code>CustomerFirstName</code> no banco de dados do Engage. O Engage usará o campo <code>CustomerFirstName</code> recém-atualizado ao preencher o modelo de e-mail.</p> <p>Ao mapear <b>Campos candidatos</b> (no Campaign) para <b>Campos para exportação ao Engage</b> (no Engage), certifique-se de que os campos mapeados usem o mesmo Tipo de campo (tipo de dados), como Texto, Data, Hora, etc. Se os tipos de dados não corresponderem, ocorrerão erros quando o sistema tentar importar os valores nos Campos candidatos nos campos do banco de dados mapeados do Engage.</p> <p><b>E-MAIL</b> (Tipo de dados de texto) é um campo obrigatório, portanto, certifique-se de corresponder a um Campo candidato equivalente do Campaign (um que usa um Tipo de dados de texto), clicando em &gt;&gt;.</p> <p><b>Nota:</b> O Engage tem um tipo de dados chamado Número do Telefone de SMS que não existe no Campaign. O número de telefone de SMS do Engage pode ser mapeado com qualquer tipo de dados do Campaign, desde que os dados dessa coluna correspondam aos formatos de número de SMS necessários que estão definidos no Engage. O formato de número de telefone de SMS válido é o Código do País + Número do Telefone. Por exemplo, seria 16786775565 para os Estados Unidos ou 445554647635 para o Reino Unido.</p> <p>Além disso, assegure-se de que a ordem dos campos na lista corresponda à ordem dos campos na lista de contatos do Engage. Use os ícones de seta para mover um campo selecionado para cima ou para baixo na lista. Por exemplo, mova Nome antes de Sobrenome. Nota: a ordem dos campos nessa lista determina a ordem dos campos no arquivo de valores separados por vírgulas (CSV) que é criado para formar a lista de contatos.</p> <p>Se um campo para um registro específico não tiver um valor, esse campo será deixado vazio na lista de contatos. Por exemplo, se você mapear o campo <code>ZIP</code> no Campaign para o campo <code>ZipCode</code> no Engage e o campo de CEP estiver vazio para um cliente específico, esse campo não será preenchido no campo de valores separados por vírgula (CSV) usado para criar a lista de contatos.</p> |
| Perfil   | <p>Pode ser útil ver os valores reais que são armazenados em um campo do banco de dados no Campaign. Para fazer isso, selecione um campo Candidato e clique em <b>Perfil</b>. Espere até que a criação de perfil esteja concluída para se assegurar de que você veja todos os valores. Por exemplo, crie o perfil de um campo chamado E-mail para ver uma lista de endereços de e-mail que estão armazenados nesse campo.</p>   |
| Campos derivados                               | <p>Opcionalmente, clique no botão <b>Campos derivados</b> para criar uma nova variável para consulta, segmentação, classificação, cálculo ou fornecimento de saída para uma tabela. Campos derivados são variáveis que não existem em uma origem de dados e são criados a partir de um ou mais campos existentes, mesmo em diferentes origens de dados.</p>   |

## 8. Configure a guia **Geral** do processo de E-mail:

| Guia Geral (processo de E-mail) |   |
|---------------------------------|---|
| Nome do Processo                | <p>Designar um nome descritivo. O nome do processo é utilizado como o rótulo da caixa no fluxograma. Ele também é usado em diversos diálogos e relatórios para identificar o processo. Os clientes nunca veem esse nome.</p>                                      |
| Observação                      | <p>Forneça informações para ajudar você e outros usuários do IBM Campaign a entender o propósito ou resultado do processo. O conteúdo desse campo aparece ao descansar o cursor sobre a caixa de processo em um fluxograma. Os clientes nunca veem esta nota.</p> |

9. Clique em **OK** para salvar e fechar o diálogo de configuração.
10. Salve o fluxograma.

## O que Fazer Depois

Agora você está pronto para fazer uma execução de teste: consulte “E-mail: fazendo uma execução de teste”. Uma execução de teste é importante porque é a sua oportunidade de confirmar que o envio de correspondência está configurado corretamente antes de enviá-lo para o mundo.

---

## E-mail: fazendo uma execução de teste

Esta tarefa está relacionada ao uso do IBM Campaign para enviar comunicações por e-mail do IBM Engage. É importante fazer uma execução de teste antes de se comprometer com uma execução de produção.

### Sobre Esta Tarefa

Uma execução de teste é extremamente importante porque é a sua oportunidade de confirmar que a correspondência esteja configurada corretamente antes de entregá-la a clientes. Nunca faça uma execução de produção sem primeiro fazer uma execução de teste.

Normalmente, você faz uma execução de teste depois de concluir a configuração do processo de E-mail em um fluxograma do IBM Campaign.

O propósito da execução de teste é confirmar a conectividade entre o Campaign e o Engage e realizar uma verificação rápida de vários e-mails no IBM Engage. Por exemplo, se você usou o IBM Campaign para substituir a linha Assunto no modelo de e-mail, deverá confirmar se a substituição correta foi feita.

Uma execução de teste no Campaign não envia um e-mail de produção para os clientes, mesmo se **Enviar e-mail a todos os contatos imediatamente** (no diálogo de Configuração de e-mail) estiver selecionado.

**Importante:** Consulte a documentação do IBM Marketing Cloud para obter informações completas sobre fazer execuções de teste de e-mail. Este tópico abrange somente uma pequena parte do processo (o teste a partir do IBM Campaign para o IBM Engage).


### Procedimento

1. Use o IBM Campaign para abrir o fluxograma (no modo de Edição) que contém o processo de E-mail configurado.
2. Limite a execução de teste para somente alguns registros. Você vai remover posteriormente esta restrição, após a execução do teste ser concluída.

**Nota:** Essa etapa é recomendada, mas não necessária.

Se você não limitar a execução de teste, a lista de contatos inteira será enviada ao IBM Engage durante a execução de teste, o que é desnecessário e demorado.

- a. Clique duas vezes na caixa de processo que fornece entrada para o processo de E-mail. Por exemplo, se um processo de Seleção estiver conectado ao processo de E-mail, abra o diálogo de configuração do processo de Seleção.
- b. Selecione a guia **Limite de tamanho da célula**.

- c. Use a opção **Limitar tamanho da célula de saída** em **Testar limitações de tamanho de célula de saída de execução** para restringir o número de registros. Geralmente, cinco ou dez registros são suficientes para uma execução de teste.
3. Salve o fluxograma.
4. Abra o menu **Executar**  e use uma das opções **Execução de teste** para realizar uma execução de teste do fluxograma, ramificação ou processo.  
A lista de contatos é enviada para o Engage, mas nenhum e-mail é enviado (independentemente se **Enviar e-mail a todos os contatos imediatamente** estiver selecionado).
5. No IBM Engage, use o recurso Testar correspondência para enviar um e-mail de teste e confirme se o conteúdo de e-mail e lista de contatos estão corretos. (É possível fazer um Teste normal ou um Teste rápido, mas o Teste rápido envia correspondências HTML, não somente texto.) A correspondência de teste normalmente é enviada para um endereço "buraco negro" ou um endereço de e-mail de marketing interno.  
Confirme se todas as seleções que foram feitas no IBM Campaign estão precisamente refletidas no e-mail de teste. Por exemplo:
  - Se você tiver mudado a Linha de assunto no Campaign ou tiver feito quaisquer substituições de valor estático para variáveis, confirme se eles estão corretos no e-mail de teste.
  - Confirme se a lista de contatos do Engage inclui todos os campos esperados do IBM Campaign.
  - Confirme se a lista de contatos foi criada ou atualizada, dependendo de qual seleção foi feita no Campaign.
  - Confirme se o envio de teste foi salvo na pasta correta na guia Enviados no Engage.
6. Siga todas as instruções na documentação do IBM Marketing Cloud para confirmar que o e-mail está preparado corretamente.  
Para obter mais informações, leia sobre as correspondências do IBM Engage:  
<http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mailings.html?lang=en>

## O que Fazer Depois

Se você encontrar quaisquer erros, resolva-os e faça outra execução de teste. Quando estiver satisfeito com os resultados da execução de teste, você estará pronto para fazer uma execução de produção. Consulte o "E-mail: fazendo uma execução de produção".

---

## E-mail: fazendo uma execução de produção

Esta tarefa está relacionada ao uso do IBM Campaign para enviar comunicações por e-mail do IBM Engage.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de fazer uma execução de teste antes de fazer uma execução de produção! Consulte o "E-mail: fazendo uma execução de teste" na página 38.


Se o fluxograma incluir vários canais, não faça uma execução de produção do fluxograma inteiro até concluir execuções de teste para todos os canais (SMS, Push, E-mail).

## Sobre Esta Tarefa

Uma execução de produção faz upload de uma lista de contatos do IBM Campaign para o IBM Engage. Se você tiver configurado o processo de E-mail para **Enviar e-mail a todos os contatos imediatamente**, os e-mails serão enviados para todos os contatos na lista. Se você não selecionar essa opção, os e-mails não serão enviados, portanto, deverá planejar a correspondência no IBM Engage.

Uma execução de produção envia e-mail aos segmentos de público que você selecionou no fluxograma do IBM Campaign.

## Procedimento

1. No Campaign, abra o fluxograma (no modo de Edição) que contém o processo de E-mail configurado.
2. Faça uma determinação final como se você desejasse entregar o e-mail imediatamente para todos os contatos selecionados: clique duas vezes no processo de E-mail para abrir o diálogo de configuração. Selecione a guia **Customização de conteúdo** e faça sua escolha:
  - Se você deseja entregar os e-mails assim que o fluxograma for executado no modo de produção, marque **Enviar e-mail a todos os contatos imediatamente**.
  - Se preferir planejar a correspondência no IBM Engage, desmarque **Enviar e-mail a todos os contatos imediatamente**. A lista de contatos será enviada para o IBM Engage, mas os e-mails não serão enviados.
3. Salve o fluxograma.
4. Abra o menu **Executar**  e selecione uma das opções **Salvar e executar** para fazer uma execução de produção do processo, ramificação ou fluxograma selecionado. Ou use o IBM Marketing Platform Scheduler para planejar o fluxograma.

## Resultados

O IBM Campaign envia a lista de contatos para o IBM Engage. Se **Enviar e-mail a todos os contatos imediatamente** foi selecionado, os e-mails serão enviados imediatamente para todos os destinatários na lista de contatos.

Quando a lista de contatos é transferida por upload para o Engage, os valores nos campos do Campaign são usados para atualizar os campos correspondentes no banco de dados do Engage, com base nos **Mapeamentos de campo** definidos na caixa de processo do E-mail. Por exemplo, se você mapeou o campo `FirstName` (no IBM Campaign) para o campo `CustomerFirstName` no IBM Engage, o Engage usará o campo `CustomerFirstName` recém-atualizado ao preencher o modelo de e-mail.

## O que Fazer Depois

Se você marcou **Enviar e-mail a todos os contatos imediatamente** na caixa de processo do E-mail, acesse o IBM Engage e use a guia **Enviados** para confirmar que a correspondência foi enviada corretamente.

Se você não marcou **Enviar e-mail a todos os contatos imediatamente**, a lista de contatos foi atualizada no IBM Engage, mas a correspondência não foi enviada. Deve-se usar o IBM Engage para planejar ou enviar a correspondência.

---

## E-mail: rastreamento de resposta

A integração do Campaign e Engage executa o rastreamento de resposta, para que os comerciantes possam redestinar os respondentes e não respondentes.

### Pré-requisitos para suportar o rastreamento de resposta

- O UBX Toolkit foi instalado e configurado.
- As tabelas de rastreamento de resposta foram criadas com o UBX Toolkit.
- Um administrador do Campaign configurou as tabelas de rastreamento de resposta como uma origem de dados do usuário.

### Como funciona o rastreamento?

O IBM Engage registra informações sobre a transmissão de e-mail, entrega e respostas. Ele torna essas informações disponíveis para o UBX.

Para obter as informações do UBX para o Campaign, execute os scripts UBX Toolkit para fazer download de dados do evento e importe-os nas tabelas de rastreamento de resposta.

Os fluxogramas do Campaign podem acessar essas tabelas como uma origem de dados do usuário.

Em algumas organizações, o roteamento de dados de resposta é automatizado por meio de scripts que os administradores configuram. Se os scripts estiverem no servidor do listener do Campaign (Analytics), será possível criar um fluxograma que chame um acionador para executar os scripts e usar o IBM Marketing Platform Scheduler para planejar o acionador. O Scheduler também permite executar scripts externos, portanto, é possível usar esse método também.

Se a resposta de roteamento não tiver sido automatizada, os scripts deverão ser executados manualmente, periodicamente.

A atribuição de respostas a uma determinada correspondência e campanha é manipulada pela integração: o IBM Campaign designa um nome exclusivo a cada correspondência. Esse nome exclusivo é incluído em eventos do Engage, para correlação novamente com o Campaign. O nome exclusivo é gerado com base no nome de E-mail que é designado na caixa do processo no fluxograma.

### Quais eventos são rastreados?

As informações sobre os eventos de e-mail a seguir podem ser importadas nas tabelas de rastreamento de resposta, portanto, estão disponíveis para o Campaign:

- Envio de E-mail (emailSend): informações que descrevem o envio de um e-mail relacionado a um produto ou marca.
- Abertura de E-mail (emailOpen): informações que descrevem um indivíduo abrindo um e-mail que está relacionado a um produto ou marca.
- Clique de E-mail (emailClick): informações que se relacionam a um indivíduo clicando em um link em um e-mail.
- Devolução de E-mail (emailBounce): informações que se relacionam a um e-mail que não foi entregue com sucesso.

## Como um usuário de marketing, como eu preencho e uso essas tabelas?

Deve-se fazer download periodicamente de eventos do UBX e importá-los as tabelas de rastreamento de resposta locais. É possível executar os scripts manualmente ou como uma tarefa planejada:

1. Para fazer download dos eventos, execute o script `eventsDownload` que é fornecido com o UBX Toolkit.

Para obter instruções, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation\\_toolkit/Downloading\\_events\\_from\\_UBX.dita](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Downloading_events_from_UBX.dita)

**Nota:** O script `eventsDownload` faz downloads dos dados de rastreamento relacionados a e-mail, mensagens SMS e notificações push móvel. É possível que você esteja usando todos esses recursos ou não.

2. Para importar os eventos transferidos por download para as tabelas de rastreamento de resposta, execute o script `eventsImport` que é fornecido com o UBX Toolkit.

Para instruções, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation\\_toolkit/Importing\\_event\\_data\\_into\\_a\\_database.html](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Importing_event_data_into_a_database.html).

3. Certifique-se de seguir todas as instruções que são fornecidas na documentação do UBX Toolkit. Especificamente, consulte *Capítulo 3. Terminais de destino de evento*.

4. Quando as tabelas são preenchidas, é possível acessá-las nos fluxogramas do Campaign para redestinar os respondentes e não respondentes.

Geralmente, você projeta um fluxograma de resposta e configura as caixas de processo para ler dados das tabelas de rastreamento de resposta. Por exemplo, é possível configurar as caixas de processo Seleccionar ou Extrair para aberturas ou cliques na mensagem de destino, conforme você implementa a próxima onda da campanha.

5. Para obter informações adicionais, consulte *Capítulo 6, "Tabelas de rastreamento de resposta para a integração"*, na página 67.

---

## Capítulo 4. Sistema de mensagens de texto SMS: usando o Campaign e o Engage

Se o IBM Campaign estiver integrado ao Engage, será possível usar o IBM Campaign para enviar mensagens de texto SMS do IBM Engage.

As mensagens de texto SMS são mensagens curtas enviadas entre dois ou mais telefones celulares.

Enviar notificações de texto SMS requer um esforço coordenado entre um usuário do Campaign e um usuário Engage. Os modelos devem ser configurados, execuções de teste devem ser feitas e uma execução de produção final deve ser coordenada.

O Engage remove duplicatas ao enviar mensagens SMS para números duplicados. Se houver dois registros de contato com o mesmo número de telefone e ambos forem aceitos no mesmo programa, o Engage enviará somente uma mensagem.

Após as notificações de texto serem enviadas, as respostas serão rastreadas no IBM Engage e encaminhadas de volta para o Campaign via UBX e o UBX Toolkit.

Para rotear dados de resposta do IBM Engage de volta ao Campaign, um usuário UBX Toolkit (geralmente o usuário Campaign) executa scripts. Algumas organizações automatizam os scripts, portanto, o roteamento de dados ocorre automaticamente.

É possível, então, usar o Campaign para redestinar os respondentes e não respondentes.

---

### Ativando o sistema de mensagens móveis de SMS

Várias tarefas de configuração única devem ser concluídas para ativar o IBM Engage para enviar mensagens SMS.

#### Sobre Esta Tarefa

Esta tarefa descreve as principais etapas que são necessárias para ativar o sistema de mensagens móvel de SMS. Ela não fornece instruções completas. Para obter informações completas, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS\\_-\\_Silverpop\\_Mobile\\_Messaging.html?lang=en](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html?lang=en).

#### Procedimento

1. A equipe do IBM Engage Provisioning possibilita o SMS para sua organização Engage.
2. O IBM Engage Org Admin efetua login no Engage e cria e ativa um banco de dados do Engage para SMS. O banco de dados deve ser um banco de dados sem chaves.
3. O Engage Org Admin configura a integração de SMS entre o Engage e o Gerenciador SMS do Campaign.

---

## Requisitos para enviar mensagens SMS

Para entrar em contato com clientes com mensagens SMS por meio do Engage, deve-se atender a determinados requisitos e entender restrições importantes sobre o sistema de mensagens SMS.

Para obter informações completas sobre o sistema de mensagens SMS por meio do Engage, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS\\_-\\_Silverpop\\_Mobile\\_Messaging.html?lang=en](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html?lang=en).

---

## SMS: criando e enviando mensagens de texto SMS

Siga estas etapas para usar o IBM Campaign para enviar mensagens de texto SMS do IBM Engage.

### Antes de Iniciar

- O sistema de mensagens de dispositivo móvel SMS deve ser ativado para sua organização. Consulte o “Ativando o sistema de mensagens móveis de SMS” na página 43.
- Deve-se atender aos requisitos legais e restrições antes de entrar em contato com clientes com mensagens SMS. Consulte o “Requisitos para enviar mensagens SMS”.

### Procedimento

1. Use o IBM Engage para preparar a mensagem de texto SMS.  
Para obter a documentação, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS\\_-\\_Silverpop\\_Mobile\\_Messaging.html?lang=en](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html?lang=en)  
Siga estas orientações:
  - Dê ao modelo SMS um nome que seja significativo para a campanha que ele pertence, para que possa identificá-lo facilmente em ambos os aplicativos.
  - Para **Origem de contato**, selecione Banco de dados, Lista de contato ou Consulta.
  - Para **Localização de modelo**, selecione Compartilhado. *Somente modelos compartilhados estarão disponíveis no Campaign.*
  - Depois de salvar o modelo, certifique-se de visualizá-lo para teste.
2. Use o IBM Campaign para criar uma campanha e inclua um fluxograma nele.  
Para obter a documentação, consulte o *Guia do Usuário do IBM Campaign*: [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV\\_10.0.0/Campaign/kc\\_welcome\\_campaign.dita](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita)
3. Configure o processo SMS no fluxograma do IBM Campaign.  
Consulte o “SMS: configurando o processo SMS em um fluxograma do Campaign” na página 45.
4. Faça uma execução de teste no IBM Campaign.  
Consulte o “SMS: fazendo uma execução de teste” na página 49.
5. Faça uma execução de produção no IBM Campaign.  
Consulte o “SMS: fazendo uma execução de produção” na página 50.
6. Execute o rastreamento de resposta.  
Consulte o “SMS: rastreamento de resposta” na página 51.



---

## SMS: configurando o processo SMS em um fluxograma do Campaign

Se o IBM Campaign estiver integrado ao IBM Engage, será possível configurar o processo SMS em um fluxograma para enviar mensagens de texto SMS.

### Antes de Iniciar

Antes de poder executar esta tarefa, as ações a seguir deverão ser concluídas:

- No IBM Campaign: criar uma campanha de marketing e incluir um fluxograma nela.
- No IBM Engage: criar o modelo e o corpo do SMS.
- O usuário do IBM Engage deve fornecer ao usuário do Campaign os detalhes a seguir:
  - O nome do banco de dados do Engage a ser usado para a lista de contatos que será gerada pelo Campaign.
  - A lista de campos de tabela de banco de dados do Engage, com o tipo de dados para cada campo (Texto, Data, Hora, etc.) e exemplos do formato de dados.
  - O nome do modelo SMS do Engage.
  - Se deve ou não criar uma nova lista de contatos ou atualizar uma existente (quando o fluxograma for executado).
  - Se deve ou não substituir o nome SMS existente por um novo nome (por exemplo, para identificar o fluxograma que foi usado para enviar a mensagem).
  - Se a mensagem de texto SMS deve ou não ser enviada imediatamente quando o fluxograma do Campaign for executado no modo de produção.

Para obter informações adicionais, consulte o [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS\\_-\\_Silverpop\\_Mobile\\_Messaging.html](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html).

### Sobre Esta Tarefa

Um fluxograma pode incluir diversos canais (E-mail, SMS, Push), mas cada canal deve ser configurado como um processo separado. Este tópico explica como usar a caixa do processo do SMS em um fluxograma do Campaign.

### Procedimento

1. Configure processos no fluxograma para selecionar os segmentos que serão usados para a campanha do sistema de mensagens de texto do SMS. Como com qualquer fluxograma, é possível usar vários processos, como Selecionar, Segmento e Mesclar.
2. Inclua um processo SMS no fluxograma. O processo SMS deve ser o último processo no fluxograma.
3. Conecte pelo menos um dos processos que você criou na etapa 1 como entrada para o processo SMS. Por exemplo:
  - Conecte um processo de Seleção único (como todos os homens de 25 a 31 anos) no processo do SMS.
  - Conecte diversos processos de Seleção (como contatos de valor Alto, Médio e Baixo) no processo do SMS.
  - Segmente os clientes por geografia e conecte cada segmento para um processo do SMS separado (para gerar listas exclusivas para o sistema de mensagens separadas por região).

4. Clique duas vezes no processo de SMS para abrir o diálogo Configuração de processo de SMS.
5. Configure a guia **Propriedades do Engage** processo de SMS:

| <b>Guia Propriedades do Engage (processo de SMS)</b> |   |
|--|---|
| Banco de dados do Engage                             | Necessário. Selecione um banco de dados do Engage sem chave associado à lista de contatos. Todos os bancos de dados do Engage compartilhados são listados. Deve-se selecionar o mesmo banco de dados sem chave usado para E-mail (e Push, se estiver ativado para sua organização). Um único banco de dados sem chave é usado para E-mail, SMS e Push.  |
| Células de entrada selecionadas                      | Necessário. Selecione os segmentos que receberão a mensagem de texto SMS. As células de entrada que você vê dependem de quais caixas de processo (como Seleção ou Segmento) são conectadas ao processo de SMS. Por exemplo, se dois processos de Seleção estiverem fornecendo entrada para o processo de SMS, duas células de entrada serão listadas. Geralmente, você seleciona todas as células de entrada. Todos os IDs das células selecionadas tornam-se disponíveis para criar a lista de contatos.   |
| Selecionar todos                                     | Selecione rapidamente todas as células de entrada listadas (os segmentos que estão conectados como entrada para o processo de SMS).   |
| Limpar Tudo  | Limpe rapidamente a lista de seleções.  |
| Use a lista de contatos única                        | <p>Selecione <b>Usar única lista de contatos</b> para usar a mesma lista de contatos toda vez que o processo for executado. Em seguida, selecione uma lista de contatos do Engage. Todos os contatos na lista serão incluídos.</p> <p>Marque <b>Limpar lista de contatos antes de atualizar</b> se você deseja remover todos os contatos da lista antes de reutilizar a lista para uma nova execução.</p> <p>Use os controles a seguir para indicar como atualizar a lista de contatos mediante cada execução subsequente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sempre incluir novos contatos:</b> não atualize contatos correspondentes. Se os dados do Campaign incluírem contatos que não estejam na lista, inclua-os na lista.</li> <li>• <b>Atualizar contatos correspondentes; ignorar contatos que não sejam localizados:</b> atualize um contato existente com dados do Campaign. Não inclua nenhum novo contato na lista.</li> <li>• <b>Atualizar contatos correspondentes; incluir contatos que não sejam localizados:</b> atualize um contato existente com dados do Campaign. Se um contato não estiver na lista, inclua-o.</li> </ul> <p>Ao fazer uma execução de teste ou de produção da caixa do processo, uma lista de contatos será criada ou atualizada. Todos os contatos na lista serão incluídos.</p> |
| Criar uma nova lista de contatos para cada execução  | <p>Selecione <b>Criar uma nova lista de contatos para cada execução</b> se você deseja criar uma nova lista de contatos toda vez que o processo for executado. Todos os contatos na lista serão incluídos.</p> <p>Especifique um <b>Nome</b> para a lista de contatos.</p> <p>Selecione <b>Incluir sufixo</b> ou <b>Incluir prefixo</b> para indicar se deseja incluir o registro de data e hora no início ou final do nome do arquivo. Um registro de data e hora para a execução de processo é sempre incluído para assegurar que o nome da lista seja exclusivo.</p> <p>Opcionalmente, inclua o <b>ID do Campaign</b> e/ou o <b>Nome da célula</b> do SMS como parte do nome do arquivo.</p>   |

6. Configure a guia **Customização de conteúdo** do processo de SMS:

| <b>Guia Customização do conteúdo (processo de SMS)</b> |  |
|--|--|
| Modelo do SMS  | Necessário. Selecione um modelo SMS do Engage. Todos os modelos compartilhados são listados. O modelo determina o conteúdo da mensagem de texto SMS. Se você não fizer nenhuma mudança nessa caixa de diálogo, todo o conteúdo virá diretamente do modelo. Quaisquer mudanças feitas aqui substituirão o conteúdo do modelo. As mudanças não são salvas no modelo, mas são usadas na mensagem de texto SMS que é enviada para a execução atual desta caixa do processo.  |
| Nome do SMS  | Necessário. O nome do SMS identifica a correspondência no Engage e no Campaign. O nome que você especifica é usado em vez do <b>Nome do SMS</b> que é especificado no modelo do Engage. Use um nome que indica o propósito da mensagem e seu fluxograma, para que você possa identificá-lo facilmente mais tarde. Use texto estático somente (sem variáveis). Os destinatários nunca veem esse nome.<br><br>O nome do SMS é usado para rastreamento de resposta. Quando o fluxograma é executado, um registro de data e hora para a execução de processo é incluído no nome. Isso assegura que o nome seja exclusivo para cada execução do processo. Esse nome exclusivo é incluído em cada evento gerado pelo Engage, portanto, é usado para correlacionar respostas.   |
| Enviar SMS a todos os contatos imediatamente           | <b>Importante:</b> Esta opção imediatamente entrega mensagens SMS para todos os destinatários quando você faz uma execução de produção no Campaign. Recomendamos que você faça uma execução de teste primeiro. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se você marcar <b>Enviar SMS a todos os contatos imediatamente</b>, a mensagem será enviada para todos os destinatários quando você fizer uma execução de produção no Campaign. (Observe que uma execução de teste no Campaign nunca faz um envio, independentemente se essa opção estiver selecionada.)</li> <li>• Deixe essa opção desmarcada se você preferir usar o IBM Engage para enviar as mensagens. Quando essa opção <b>não</b> é marcada, uma execução de produção no Campaign faz upload da lista de contatos para o Engage, mas não envia as mensagens SMS. Em seguida, será possível iniciar ou planejar o envio do Engage.</li> </ul> |

#### 7. Configure a guia **Mapeamentos de campo** do processo de SMS:

| <b>Guia Mapeamentos de campo (processo de SMS)</b> |  |
|--|--|
| Campos candidatos                                  | Esta lista mostra todos os campos disponíveis a partir de todos os processos que estão fornecendo entrada para o processo de SMS. Esses são os campos do IBM Campaign que contêm dados como nomes e endereços de contato, demografia, histórico de compra ou outras informações armazenadas nos bancos de dados ou arquivos simples do Campaign. |

| <b>Guia Mapeamentos de campo (processo de SMS)</b> |   |
|--|---|
| Campos para exportar para o Engage                 | <p>Os campos nesta lista fornecem dados para criar ou atualizar a lista de contatos do Engage. Os valores para os campos mapeados vêm de bancos de dados ou arquivos simples do Campaign.</p> <p>Por exemplo, se você mapear o campo <code>FirstName</code> do Campaign para o campo <code>CustomerFirstName</code> do Engage, os valores serão extraídos do campo <code>FirstName</code> do Campaign. Quando a lista de contatos é transferida por upload para o Engage, o valor do campo <code>FirstName</code> do Campaign é usado para atualizar o campo <code>CustomerFirstName</code> no banco de dados do Engage. O Engage usará o campo <code>CustomerFirstName</code> recém-atualizado ao preencher o modelo de SMS.</p> <p>Quando você mapeia <b>Campos candidatos</b> do Campaign para <b>Campos para exportar para o Engage</b>, certifique-se de que os campos mapeados usem o mesmo Tipo de campo (tipo de dados), como Texto, Data, Hora, etc. Se os tipos de dados não corresponderem, ocorrerão erros quando o sistema tentar importar os valores nos campos Candidatos nos campos do banco de dados do Engage mapeados.</p> <p>Assegure-se de que a ordem de campos na lista corresponda à ordem dos campos na lista de contatos do Engage. Use os ícones de seta para mover um campo selecionado para cima ou para baixo na lista. Por exemplo, mova Nome antes de Sobrenome. Nota: a ordem dos campos nessa lista determina a ordem dos campos no arquivo de valores separados por vírgulas (CSV) que é criado para formar a lista de contatos.</p> <p>Se um campo para um registro específico não tiver um valor, esse campo será deixado vazio na lista de contatos. Em outras palavras, esse campo não será preenchido no campo de valores separados por vírgula (CSV) que é usado para criar a lista de contatos.</p> |
| Perfil   | <p>Pode ser útil ver os valores reais que são armazenados em um campo do banco de dados no Campaign. Para fazer isso, selecione um campo Candidato e clique em <b>Perfil</b>. Espere até que a criação de perfil esteja concluída para se assegurar de que você veja todos os valores. Por exemplo, crie um perfil de um campo chamado Sobrenome para ver uma lista de nomes que são armazenados nesse campo.</p>   |
| Campos derivados                                   | <p>Opcionalmente, clique no botão <b>Campos derivados</b> para criar uma nova variável para consulta, segmentação, classificação, cálculo ou fornecimento de saída para uma tabela. Campos derivados são variáveis que não existem em uma origem de dados e são criados a partir de um ou mais campos existentes, mesmo em diferentes origens de dados.</p>   |

## 8. Configure a guia **Geral** do processo de SMS:

| <b>Guia Geral (processo de SMS)</b> |  |
|-------------------------------------|--|
| Nome do Processo                    | <p>Designe um nome descritivo. O nome do processo é utilizado como o rótulo da caixa no fluxograma. Ele também é usado em diversos diálogos e relatórios para identificar o processo. Os clientes nunca veem esse nome.</p>                    |
| Observação                          | <p>Forneça informações para ajudar você ou outros a entenderem o propósito ou resultado desse processo. O conteúdo desse campo aparece ao descansar o cursor sobre a caixa de processo em um fluxograma. Os clientes nunca veem esta nota.</p> |

9. Clique em **OK** para salvar e fechar o diálogo de configuração.

10. Salve o fluxograma.

## O que Fazer Depois

Agora você está pronto para fazer uma execução de teste: consulte “SMS: fazendo uma execução de teste” na página 49. Uma execução de teste é importante porque é a sua oportunidade de confirmar se as mensagens de texto estão configuradas corretamente antes de enviá-las para o mundo.

---

## SMS: fazendo uma execução de teste

Esta tarefa está relacionada ao uso do IBM Campaign para enviar mensagens de texto SMS do IBM Engage. É importante fazer uma execução de teste antes de se comprometer com uma execução de produção.

### Sobre Esta Tarefa

Uma execução de teste é extremamente importante porque é a sua oportunidade de confirmar se a mensagem de texto está configurada corretamente antes de entregá-la aos clientes. Nunca faça uma execução de produção sem primeiro fazer uma execução de teste.

Normalmente, você faz uma execução de teste depois de concluir a configuração do processo de SMS em um fluxograma do IBM Campaign.

O propósito da execução de teste é confirmar a conectividade entre o Campaign e o Engage e realizar uma verificação rápida de várias mensagens de texto no IBM Engage. Por exemplo, se você usou o IBM Campaign para substituir a linha Assunto no modelo de SMS, deverá confirmar se a substituição correta foi feita.

Uma execução de teste no Campaign nunca envia mensagens de texto SMS de produção para os clientes, mesmo se **Enviar SMS a todos os contatos imediatamente** (no diálogo de configuração de SMS) estiver marcado.


**Importante:** Consulte a documentação do IBM Marketing Cloud para obter informações completas sobre fazer execuções de teste de SMS. Este tópico abrange somente uma pequena parte do processo (o teste a partir do IBM Campaign para o IBM Engage).

### Procedimento

1. Use o IBM Campaign para abrir o fluxograma (no modo de Edição) que contém o processo do SMS configurado.
2. Limite a execução de teste para somente alguns registros. Você vai remover posteriormente esta restrição, após a execução do teste ser concluída.

**Nota:** Essa etapa é recomendada, mas não necessária.

Se você não limitar a execução de teste, a lista de contatos inteira será enviada ao IBM Engage durante a execução de teste, o que é desnecessário e demorado.

- a. Clique duas vezes na caixa de processo que fornece entrada para o processo de SMS. Por exemplo, se um processo de Seleção estiver conectado ao processo de SMS, abra o diálogo de configuração do processo de Seleção.
  - b. Selecione a guia **Limite de tamanho da célula**.
  - c. Use a opção **Limitar tamanho da célula de saída** em **Testar limitações de tamanho de célula de saída de execução** para restringir o número de registros. Geralmente, cinco ou dez registros são suficientes para uma execução de teste.
3. Salve o fluxograma.
  4. Abra o menu **Executar**  e use uma das opções **Execução de teste** para realizar uma execução de teste do fluxograma, ramificação ou processo.

A lista de contatos é enviada para o Engage, mas nenhum texto é enviado (independentemente se **Enviar SMS a todos os contatos imediatamente** estiver selecionado).

5. No IBM Engage, use o recurso Testar correspondência para enviar um SMS de teste e confirme se o conteúdo de texto e lista de contatos estão corretos. Uma correspondência de teste normalmente é enviada para um endereço "buraco negro" ou um endereço de marketing interno.

Confirme se todas as seleções que foram feitas no IBM Campaign estão precisamente refletidas na mensagem de texto de teste. Por exemplo:

- Confirme se a lista de contatos do Engage inclui todos os campos esperados do IBM Campaign.
- Confirme se a lista de contatos foi criada ou atualizada, dependendo de qual seleção foi feita no Campaign.
- Confirme se o envio de teste foi salvo na pasta correta na guia Enviados no Engage.

Siga todas as instruções na documentação do IBM Marketing Cloud para confirmar se a mensagem de texto SMS está preparada corretamente.

Para obter informações adicionais, leia sobre o sistema de mensagens de texto SMS na documentação do IBM Marketing Cloud: [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS\\_-\\_Silverpop\\_Mobile\\_Messaging.html?lang=en](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/SMS_-_Silverpop_Mobile_Messaging.html?lang=en).

## O que Fazer Depois

Se você encontrar quaisquer erros, resolva-os e faça outra execução de teste. Quando estiver satisfeito com os resultados da execução de teste, você estará pronto para fazer uma execução de produção. Consulte o "SMS: fazendo uma execução de produção".

---

## SMS: fazendo uma execução de produção

Esta tarefa está relacionada ao uso do IBM Campaign para enviar mensagens de texto SMS do IBM Engage.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de fazer uma execução de teste antes de fazer uma execução de produção! Consulte o "SMS: fazendo uma execução de teste" na página 49.

Se o fluxograma incluir vários canais, não faça uma execução de produção do fluxograma inteiro até concluir execuções de teste para todos os canais (SMS, Push, E-mail).


### Sobre Esta Tarefa

Uma execução de produção faz upload de uma lista de contatos do IBM Campaign para o IBM Engage. Se você configurou o processo de SMS para **Enviar SMS a todos os contatos imediatamente**, as mensagens de texto serão enviadas para todos os contatos na lista. Se você não selecionar essa opção, os textos de SMS não serão enviados, portanto, você deverá planejar o SMS no IBM Engage.

Uma execução de produção envia mensagens de texto para os segmentos de público que você selecionou no fluxograma do IBM Campaign.

### Procedimento

1. No Campaign, abra o fluxograma (no modo de Edição) que contém o processo do SMS configurado.

2. Faça uma determinação final como se você desejasse entregar um e-mail imediatamente para todos os contatos selecionados: clique duas vezes no processo de SMS para abrir o diálogo de configuração. Selecione a guia **Customização de conteúdo** e faça sua escolha:
  - Se você deseja entregar as mensagens de texto assim que o fluxograma for executado no modo de produção, marque **Enviar SMS a todos os contatos imediatamente**.
  - Se preferir programar o envio no IBM Engage, desmarque **Enviar SMS a todos os contatos imediatamente**. A lista de contatos será enviada para o IBM Engage, mas as mensagens de texto não serão enviadas.
3. Salve o fluxograma.
4. Abra o menu **Executar**  e selecione uma das opções **Salvar e executar** para fazer uma execução de produção do processo, ramificação ou fluxograma selecionado. Ou use o IBM Marketing Platform Scheduler para planejar o fluxograma.

## Resultados

O IBM Campaign envia a lista de contatos para o IBM Engage. Se **Enviar SMS a todos os contatos imediatamente** foi selecionado, as mensagens de texto serão enviadas imediatamente para todos os destinatários na lista de contatos.

Quando a lista de contatos é transferida por upload para o Engage, os valores nos campos do Campaign são usados para atualizar os campos correspondentes no banco de dados do Engage, com base nos **Mapeamentos de campo** definidos na caixa de processo do SMS. Por exemplo, se você mapeou o campo FirstName (no IBM Campaign) para o campo CustomerFirstName no IBM Engage, o Engage usará o campo CustomerFirstName recém-atualizado ao preencher o modelo de SMS.

## O que Fazer Depois

Se você marcou **Enviar SMS a todos os contatos imediatamente** na caixa de processo do SMS, acesse IBM Engage e confirme se as mensagens de texto foram enviadas corretamente.

Se você não marcar **Enviar SMS a todos os contatos imediatamente**, a lista de contatos foi atualizada no IBM Engage, mas as mensagens não foram enviadas. Deve-se usar o IBM Engage para planejar ou enviar as mensagens de texto.

---

## SMS: rastreamento de resposta

A integração do Campaign e Engage executa o rastreamento de resposta, para que os comerciantes possam redestinar os respondentes e não respondentes.

### Pré-requisitos para suportar o rastreamento de resposta

- O UBX Toolkit foi instalado e configurado.
- O usuário UBX Toolkit criou as tabelas de rastreamento de resposta necessárias.
- Um administrador do Campaign configurou as tabelas como uma origem de dados do usuário.

### Como funciona o rastreamento?

O IBM Engage registra informações sobre a transmissão de SMS, entrega e respostas. Ele torna essas informações disponíveis para o UBX.

Para obter as informações do UBX para o Campaign, execute os scripts UBX Toolkit para fazer download de dados do evento e importe-os nas tabelas de rastreamento de resposta.

Os fluxogramas do Campaign podem acessar essas tabelas como uma origem de dados do usuário.

Em algumas organizações, o roteamento de dados de resposta é automatizado por meio de scripts que os administradores configuram. Se os scripts estiverem no servidor do listener do Campaign (Analytics), será possível criar um fluxograma que chame um acionador para executar os scripts e usar o IBM Marketing Platform Scheduler para planejar o acionador. O Scheduler também permite executar scripts externos, portanto, é possível usar esse método também.

Se a resposta de roteamento não tiver sido automatizada, os scripts deverão ser executados manualmente, periodicamente.

A atribuição de respostas a uma determinada correspondência e campanha é manipulada pela integração: o IBM Campaign designa um nome exclusivo a cada correspondência de SMS. Esse nome exclusivo é incluído em eventos do Engage, para correlação novamente com o Campaign. O nome exclusivo é gerado com base no nome SMS que é designado na caixa do processo no fluxograma.

## Quais eventos são rastreados?

As informações sobre os eventos do SMS a seguir podem ser importadas nas tabelas de rastreamento de resposta, portanto, estão disponíveis para o Campaign:

- Mensagem enviada de um programa SMS (sentSMS): informações que descrevem o que acontece quando uma mensagem é enviada de um programa SMS.
- Interação com um programa SMS (interactedSMS): informações que descrevem a interação entre um usuário móvel e um programa SMS.

## Como um usuário de marketing, como eu preencho e uso essas tabelas?

Deve-se fazer download periodicamente de eventos do UBX e importá-los as tabelas de rastreamento de resposta locais. É possível executar os scripts manualmente ou como uma tarefa planejada:

1. Para fazer download dos eventos, execute o script `eventsDownload` que é fornecido com o UBX Toolkit.

Para obter instruções, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation\\_toolkit/Downloading\\_events\\_from\\_UBX.dita](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Downloading_events_from_UBX.dita)

**Nota:** O script `eventsDownload` faz downloads dos dados de rastreamento relacionados a e-mail, mensagens SMS e notificações push móvel. É possível que você esteja usando todos esses recursos ou não.

2. Para importar os eventos transferidos por download para as tabelas de rastreamento de resposta, execute o script `eventsImport` que é fornecido com o UBX Toolkit.

Para instruções, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation\\_toolkit/Importing\\_event\\_data\\_into\\_a\\_database.html](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Importing_event_data_into_a_database.html).



3. Certifique-se de seguir todas as instruções que são fornecidas na documentação do UBX Toolkit. Especificamente, consulte *Capítulo 3. Terminais de destino de evento*.
4. Quando as tabelas são preenchidas, é possível acessar as tabelas em fluxogramas do Campaign para redestinar os respondentes e não respondentes. Geralmente, você projeta um fluxograma de resposta e configura as caixas de processo para ler dados das tabelas de rastreamento de resposta. Por exemplo, é possível configurar as caixas de processo Seleccionar ou Extrair para destinar interações SMS, conforme você implementar a próxima onda da campanha.
5. Para obter informações adicionais, consulte Capítulo 6, “Tabelas de rastreamento de resposta para a integração”, na página 67.

---

## Sincronização de aceitação e rejeição de SMS entre Campaign e Engage

Para assegurar que os registros de consentimento para SMS estejam tão atualizados quanto possível, é possível atualizar as solicitações de aceitação ou rejeição para SMS que você receber por meio de vários canais. Para sincronizar dados de assinatura SMS entre o Campaign e o Engage, faça upload e download de atualizações de aceitação e rejeição regularmente.

Gerenciar registros de aceitação e rejeição para SMS requer etapas específicas. As opções OPT\_IN e OPT\_OUT para os scripts **contactUpload** e **contactDownload** não se aplicam ao sistema de mensagens SMS. Em vez disso, deve-se usar o arquivo de mapeamento SMS customizado que é fornecido como parte da integração do Campaign com o pacote de download do Engage.

A primeira vez que você incluir informações de contato para um destinatário, o registro será marcado como um registro de Aceitação. Se o indivíduo não consentiu em ser contatado por SMS, deve-se subsequentemente marcar o registro como uma Rejeição. Não é possível incluir um registro como um registro Rejeição. É possível identificar um registro como Rejeição somente depois de inseri-lo como Aceitação.

Para manter as assinaturas do SMS atualizadas, é possível planejar fluxogramas do Campaign que acionam os scripts **contactUpload** e **contactDownload** para executar automaticamente. Use as instruções no `example_SMSmappingFile` no diretório `conf` para atualizar o status de consentimento SMS. No Engage, planeje consultas que atualizam status de aceitação e rejeição para que as informações mais atuais estejam disponíveis para download para o Campaign.



---

## Capítulo 5. Push móvel: usando o Campaign e o Engage

Se o IBM Campaign e o Engage estiverem integrados, será possível usar o Campaign para enviar notificações push móveis do IBM Engage.

As notificações push móveis são mensagens curtas enviadas por aplicativos móveis instalados que alertam os usuários de smartphones sobre ofertas, atualizações e lembretes. A notificação push é um canal de comunicação unidirecional. Os usuários podem receber mensagens, mas não podem responder. As notificações push móveis também são chamadas de Mobile App Messages.

Enviar notificações push móveis requer um esforço coordenado entre um usuário do Campaign e um usuário do Engage. Os modelos devem ser configurados, execuções de teste devem ser feitas e uma execução de produção final deve ser coordenada.

Depois que o comando é enviado, as respostas são controladas no IBM Engage e encaminhadas de volta para o Campaign via UBX e UBX Toolkit.

Para rotear dados de resposta do IBM Engage de volta ao Campaign, um usuário UBX Toolkit (geralmente o usuário Campaign) executa scripts. Algumas organizações automatizam os scripts, portanto, o roteamento de dados ocorre automaticamente.

Então, é possível usar o Campaign para projetar a próxima onda da campanha.

---

### Ativando mensagens de aplicativos móveis (notificações push)

Várias tarefas de configuração única devem ser concluídas para ativar o IBM Engage para enviar mensagens do aplicativo móvel (notificações push).

#### Sobre Esta Tarefa

Esta tarefa descreve as principais etapas. Para obter mais informações, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile\\_App\\_Messages.html?lang=en](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile_App_Messages.html?lang=en).

#### Procedimento

1. O IBM Provisioning ativa o Mobile App Messages para a organização Engage.
2. O Engage Org Admin concede permissões do Mobile App Messages para o usuário do Engage.
3. O usuário Engage cria uma ou várias chaves de aplicativos na UI do Engage. Para fazer isso, o usuário Engage precisa do certificado Apple para chave API IOS e/ou Google para Android a partir do desenvolvedor de aplicativo móvel.
4. O desenvolvedor do aplicativo móvel faz o download do SDK e usa o SDK e a chave do aplicativo Engage para construir os aplicativos.
5. O usuário Engage Org Admin ou Engage ativa um banco de dados sem chave para o Mobile App Message. Pode ser um banco de dados novo ou existente.

**Nota:** Cada organização Engage pode ter apenas um banco de dados ativado por aplicativo móvel. Se você também planeja enviar mensagens SMS, é

possível ativar um banco de dados único para ambos SMS e Mobile App Messaging ou ativar um banco de dados para SMS e outro banco de dados para Mobile App Messages.

---

## Push: criando e enviando notificações push móvel

Siga estas etapas para usar o IBM Campaign para enviar notificações push móvel do IBM Engage.

### Antes de Iniciar

O push móvel deve ser ativado. Consulte o “Ativando mensagens de aplicativos móveis (notificações push)” na página 55.

### Sobre Esta Tarefa

Enviar notificações push móvel envolve o uso de ambos IBM Campaign e IBM Engage.

### Procedimento

1. Use o IBM Engage para preparar a mensagem de aplicativo móvel.

Esta etapa envolve coordenação entre os usuários a seguir:

- Desenvolvedor
- Org Admin
- Comerciante

**Nota:** O banco de dados Mobile App Messages deve ser um banco de dados sem chave, o que significa que não tem nenhum identificador exclusivo. Cada organização pode ter somente um banco de dados ativado para aplicativo móvel. Se sua organização também for ativada para SMS, você poderá ter um banco de dados SMS e um banco de dados de aplicativo móvel ou um banco de dados que seja ativado para ambos SMS e mensagens de aplicativo móvel.

Para obter a documentação, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile\\_App\\_Messages.html](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile_App_Messages.html).

2. Para suportar o rastreamento de resposta, deve-se configurar o atributo `campaignName` no modelo de Push do Engage para corresponder ao código de campanha que é definido no IBM Campaign. Por exemplo: C000000518.  
Um código de campanha é o identificador globalmente exclusivo para uma campanha.  
Os códigos de campanha são listados na página Todas as campanhas no IBM Campaign.
3. Use o IBM Campaign para criar uma campanha e inclua um fluxograma nele.  
Para obter a documentação, consulte o *Guia do Usuário do IBM Campaign*: [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV\\_10.0.0/Campaign/kc\\_welcome\\_campaign.dita](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV_10.0.0/Campaign/kc_welcome_campaign.dita)
4. Configure o processo de push no fluxograma do IBM Campaign.  
Consulte o “Push: configurando o processo push em um fluxograma do Campaign” na página 57.
5. Faça uma execução de teste no IBM Campaign.  
Consulte o “Push: fazendo uma execução de teste” na página 60.
6. Faça uma execução de produção no IBM Campaign.  
Consulte o “Push: fazendo uma execução de produção” na página 62.

7. Execute o rastreamento de resposta.  
Consulte o “Push: rastreamento de resposta” na página 63.

---

## Push: configurando o processo push em um fluxograma do Campaign

Se o IBM Campaign estiver integrado ao IBM Engage, será possível configurar o processo **Push** em um fluxograma para enviar notificações push móveis do Engage.

### Antes de Iniciar

Antes de poder executar esta tarefa, as ações a seguir deverão ser concluídas:

- No IBM Campaign: criar uma campanha de marketing e incluir um fluxograma nela.
- No IBM Engage: criar o modelo e o corpo de push.
- O usuário IBM Engage deve fornecer ao usuário IBM Campaign os detalhes a seguir:
  - O nome do banco de dados do Engage a ser usado para a lista de contatos que será gerada pelo Campaign.
  - A lista de campos de tabela de banco de dados do Engage, com o tipo de dados para cada campo (Texto, Data, Hora, etc.) e exemplos do formato de dados.
  - O nome do modelo push do Engage.
  - Se deve ou não criar uma nova lista de contatos ou atualizar uma existente (quando o fluxograma for executado).
  - Se deve ou não substituir o Nome push existente por um novo nome (por exemplo, para identificar o fluxograma que foi usado para enviar a mensagem).
  - Se a notificação push deve ou não ser enviada imediatamente quando o fluxograma do Campaign for executado no modo de produção.

### Sobre Esta Tarefa

Um fluxograma pode incluir diversos canais (E-mail, SMS, Push), mas cada canal deve ser configurado como um processo separado. Este tópico explica como usar a caixa do processo push em um fluxograma do Campaign.

**Nota:** Para obter informações completas sobre o sistema de mensagens do aplicativo móvel, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile\\_App\\_Messages.html](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile_App_Messages.html).

### Procedimento

1. Configure os processos no fluxograma para selecionar os segmentos que serão usados para a campanha de push móvel. Como com qualquer fluxograma, é possível usar vários processos, como Selecionar, Segmento e Mesclar.
2. Inclua um processo Push no fluxograma. O processo Push deve ser o último processo no fluxograma.
3. Conecte pelo menos um dos processos que você criou na etapa 1 como entrada no processo de Push. Por exemplo:
  - Conecte um processo de Seleção único (como todos os homens com idades 25-31) no processo de push.

- Conecte diversos processos de Seleção (como contatos de valor Alto, Médio e Baixo) no processo de Push.
  - Segmente os clientes por geografia e conecte cada segmento a um processo Push separado (para gerar listas exclusivas para pushes separados por região).
4. Clique duas vezes no processo de Push para abrir o diálogo Configuração do processo de push.
  5. Configure a guia **Propriedades do Engage** do processo Push:

| <b>Guia Propriedades do Engage (processo de Push)</b> |   |
|---|---|
| Banco de dados do Engage                              | Necessário. Selecione um banco de dados do Engage sem chave associado à lista de contatos. Todos os bancos de dados do Engage compartilhados são listados. Deve-se selecionar o mesmo banco de dados sem chave usado para E-mail (e SMS, se estiver ativado para sua organização). Um único banco de dados sem chave é usado para E-mail, SMS e Push.   |
| Células de entrada selecionadas                       | Necessário. Selecione os segmentos que receberão a notificação push móvel. As células de entrada que você vê dependem de quais caixas de processo (como Seleção ou Segmento) estão conectadas ao processo de Push. Por exemplo, se dois processos de Seleção estiverem fornecendo entrada para o processo de push, duas células de entrada serão listadas. Geralmente, você seleciona todas as células de entrada. Todos os IDs das células selecionadas tornam-se disponíveis para criar a lista de contatos.  |
| Selecionar todos                                      | Selecione rapidamente todas as células de entrada listadas (os segmentos que estão conectados como entrada para o processo de Push).  |
| Limpar Tudo   | Limpe rapidamente a lista de seleções.  |
| Use a lista de contatos única                         | <p>Selecione <b>Usar única lista de contatos</b> para usar a mesma lista de contatos toda vez que o processo for executado. Em seguida, selecione uma lista de contatos do Engage. Todos os contatos na lista serão incluídos.</p> <p>Marque <b>Limpar lista de contatos antes de atualizar</b> se você deseja remover todos os contatos da lista antes de reutilizar a lista para uma nova execução.</p> <p>Use os controles a seguir para indicar como atualizar a lista de contatos mediante cada execução subsequente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sempre incluir novos contatos:</b> não atualize contatos correspondentes. Se os dados do Campaign incluírem contatos que não estejam na lista, inclua-os na lista.</li> <li>• <b>Atualizar contatos correspondentes; ignorar contatos que não sejam localizados:</b> atualize um contato existente com dados do Campaign. Não inclua nenhum novo contato na lista.</li> <li>• <b>Atualizar contatos correspondentes; incluir contatos que não sejam localizados:</b> atualize um contato existente com dados do Campaign. Se um contato não estiver na lista, inclua-o.</li> </ul> <p>Ao fazer uma execução de teste ou de produção da caixa do processo, uma lista de contatos será criada ou atualizada. Todos os contatos na lista serão incluídos no push.</p> |
| Criar uma nova lista de contatos para cada execução   | <p>Selecione <b>Criar uma nova lista de contatos para cada execução</b> se você deseja criar uma nova lista de contatos toda vez que o processo for executado. Todos os contatos na lista serão incluídos.</p> <p>Especifique um <b>Nome</b> para a lista de contatos.</p> <p>Selecione <b>Incluir sufixo</b> ou <b>Incluir prefixo</b> para indicar se deseja incluir o registro de data e hora no início ou final do nome do arquivo. Um registro de data e hora para a execução de processo é sempre incluído para assegurar que o nome da lista seja exclusivo.</p> <p>Opcionalmente, inclua o <b>ID do Campaign</b> e/ou o <b>Nome da célula</b> de Push como parte do nome do arquivo.</p>  |

6. Configure a guia **Customização de conteúdo** do processo Push:

| <b>Guia Customização de conteúdo (processo de Push)</b>    |  |
|--|--|
| Modelo de push   | Necessário. Selecione um modelo de push do Engage. Todos os modelos compartilhados são listados. O modelo determina o conteúdo da notificação push. Se você não fizer nenhuma mudança nessa caixa de diálogo, todo o conteúdo virá diretamente do modelo. Quaisquer mudanças feitas aqui substituirão o conteúdo do modelo. As mudanças não são salvas no modelo, mas são usadas nas notificações push que são enviadas para a execução atual dessa caixa do processo.   |
| Nome de push   | Necessário. O nome de Push identifica o push no Engage e no Campaign. O nome que você especifica é usado em vez do <b>Nome de push</b> que é especificado no modelo do Engage. É possível usar um nome que indique o propósito do push e seu fluxograma, para que você possa identificá-lo facilmente mais tarde. Use texto estático somente (sem variáveis). Os destinatários nunca veem esse nome.   |
| Enviar notificações push a todos os contatos imediatamente | <p><b>Importante:</b> Esta opção imediatamente entrega notificações push a todos os destinatários quando você faz uma execução de produção no Campaign. Recomendamos que você faça uma execução de teste primeiro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se você marcar <b>Enviar notificações push a todos os contatos imediatamente</b>, a notificação push será enviada para todos os destinatários quando você fizer uma execução de produção no Campaign. (Observe que uma execução de teste no Campaign nunca faz um push, independentemente se essa opção estiver selecionada ou não.)</li> <li>• Deixe essa opção desmarcada se você preferir usar o IBM Engage para enviar o push. Quando essa opção <b>não</b> estiver marcada, uma execução de produção no Campaign fará upload da lista de contatos para o IBM Engage, mas não enviará as notificações push. Então, é possível iniciar ou planejar o push do IBM Engage.</li> </ul> |

### 7. Configure a guia **Mapeamentos de campo** do processo Push:

| <b>Guia Mapeamentos de campo (processo de Push)</b> |   |
|---|---|
| Campos candidatos                                   | Esta lista mostra todos os campos disponíveis em todos os processos que estão fornecendo entrada para o processo de Push. Esses são os campos do IBM Campaign que contêm dados como nomes e endereços de contato, demografia, histórico de compra ou outras informações que são armazenadas nos bancos de dados ou arquivos simples do Campaign.  |
| Campos para exportar para o Engage                  | <p>Os campos nesta lista fornecem dados para criar ou atualizar a lista de contatos do Engage. Os valores para os campos mapeados vêm de bancos de dados ou arquivos simples do Campaign.</p> <p>Quando você mapeia <b>Campos candidatos</b> do Campaign para <b>Campos para exportar para o Engage</b>, certifique-se de que os campos mapeados usem o mesmo Tipo de campo (tipo de dados), como Texto, Data, Hora, etc. Se os tipos de dados não corresponderem, ocorrerão erros quando o sistema tentar importar os valores nos campos Candidatos nos campos do banco de dados do Engage mapeados.</p> <p>Assegure-se de que a ordem de campos na lista corresponda à ordem dos campos na lista de contatos do Engage. Use os ícones de seta para mover um campo selecionado para cima ou para baixo na lista. Por exemplo, mova Nome antes de Sobrenome. Nota: a ordem dos campos nessa lista determina a ordem dos campos no arquivo de valores separados por vírgulas (CSV) que é criado para formar a lista de contatos.</p> <p>Se um campo para um registro específico não tiver um valor, esse campo será deixado vazio na lista de contatos. Em outras palavras, esse campo não será preenchido no campo de valores separados por vírgula (CSV) que é usado para criar a lista de contatos.</p> |

| <b>Guia Mapeamentos de campo (processo de Push)</b> |   |
|---|---|
| Sincronizar   | <p>Na lista <b>Campos para exportar para o Engage</b>, marque pelo menos um campo na coluna <b>Sincronização</b> que identifica um ID de usuário móvel exclusivo no lado do Engage. Por exemplo, use um campo de número de telefone celular.</p> <p>O banco de dados do Engage que é usado para Push é sem chaves. Para atualizar dados nesse banco de dados, os campos de Sincronização são tratados como uma chave primária e a linha que corresponde às colunas no campo <b>Sincronização</b> é atualizada. Por exemplo, se <b>Telefone celular</b> for o campo <b>Sincronização</b>, a atualização acontecerá na linha na qual os critérios do campo <b>Sincronização</b> forem correspondidos.</p> |
| Perfil  | <p>Pode ser útil ver os valores reais que são armazenados em um campo do banco de dados no Campaign. Para fazer isso, selecione um campo Candidato e clique em <b>Perfil</b>. Espere até que a criação de perfil esteja concluída para se assegurar de que você veja todos os valores. Por exemplo, crie um perfil de um campo chamado Sobrenome para ver uma lista de nomes que são armazenados nesse campo.</p>   |
| Campos derivados                                    | <p>Opcionalmente, clique no botão <b>Campos derivados</b> para criar uma nova variável para consulta, segmentação, classificação, cálculo ou fornecimento de saída para uma tabela. Campos derivados são variáveis que não existem em uma origem de dados e são criados a partir de um ou mais campos existentes, mesmo em diferentes origens de dados.</p>   |

#### 8. Configure a guia **Geral** do processo Push:

| <b>Guia Geral (processo de Push)</b> |  |
|--------------------------------------|--|
| Nome do Processo                     | <p>Designe um nome descritivo. O nome do processo é utilizado como o rótulo da caixa no fluxograma. Ele também é usado em diversos diálogos e relatórios para identificar o processo. Os clientes nunca veem esse nome.</p>                    |
| Observação                           | <p>Forneça informações para ajudar você ou outros a entenderem o propósito ou resultado desse processo. O conteúdo desse campo aparece ao descansar o cursor sobre a caixa de processo em um fluxograma. Os clientes nunca veem esta nota.</p> |

9. Clique em **OK** para salvar e fechar o diálogo de configuração.

10. Salve o fluxograma.

### **O que Fazer Depois**

Agora você está pronto para fazer uma execução de teste: consulte “Push: fazendo uma execução de teste”. Uma execução de teste é importante porque é a sua oportunidade de confirmar que a notificação está configurada corretamente antes de enviá-la para o mundo.

---

## **Push: fazendo uma execução de teste**

Esta tarefa está relacionada ao uso do IBM Campaign para enviar notificações push móveis do IBM Engage. É importante fazer uma execução de teste antes de se comprometer com uma execução de produção.

### **Sobre Esta Tarefa**

**Importante:** Consulte a documentação do IBM Marketing Cloud para obter informações completas sobre fazer execuções de teste. Este tópico abrange somente uma pequena parte do processo (testar a partir do IBM Campaign para o IBM Engage).



Uma execução de teste é extremamente importante porque é a sua oportunidade de confirmar que a notificação está configurada corretamente antes de entregá-la aos clientes.

Normalmente, você faz uma execução de teste depois de concluir a configuração do processo push em um fluxograma do IBM Campaign.

O propósito dessa execução de teste é confirmar a conectividade entre o Campaign e o Engage e realizar uma verificação rápida de várias notificações no IBM Engage.

Observe que uma execução de teste no Campaign nunca envia um push de produção para os clientes, mesmo se **Enviar notificações push a todos os contatos imediatamente** (no diálogo de configuração push) estiver marcado.


**Lembre-se:** Nunca faça uma execução de produção sem primeiro fazer uma execução de teste.

## Procedimento

1. Use o IBM Campaign para abrir o fluxograma (no modo de Edição) que contém o processo push configurado.
2. Limite a execução de teste para somente alguns registros. Você vai remover posteriormente esta restrição, após a execução do teste ser concluída.

**Nota:** Essa etapa é recomendada, mas não necessária.

Se você não limitar a execução de teste, a lista de contatos inteira será enviada ao IBM Engage durante a execução de teste, o que é desnecessário e consome tempo.

- a. Clique duas vezes na caixa de processo que fornece entrada para o processo de push. Por exemplo, se um processo de Seleção estiver conectado ao processo de push, abra o diálogo de configuração do processo de Seleção.
  - b. Selecione a guia **Limite de tamanho da célula**.
  - c. Use a opção **Limitar tamanho da célula de saída** em **Testar limitações de tamanho de célula de saída de execução** para restringir o número de registros. Geralmente, cinco ou dez registros são suficientes para uma execução de teste.
3. Salve o fluxograma.
  4. Abra o menu **Executar**  e use uma das opções **Execução de teste** para realizar uma execução de teste do fluxograma, ramificação ou processo.

A lista de contatos é enviada ao IBM Engage, mas nenhuma notificação push é enviada (independentemente se **Enviar notificações push a todos os contatos imediatamente** estiver selecionado).

5. Use o IBM Engage para testar o push como você normalmente faria e confirme se o conteúdo da notificação e a lista de contatos estão corretos.

Certifique-se de que todas as seleções que foram feitas no IBM Campaign sejam refletidas precisamente no IBM Engage. Por exemplo:

- Se você mudou o nome do push no Campaign, confirme se a mudança de nome aparece no Engage.
- Confirme se a lista de contatos do Engage inclui todos os campos esperados do IBM Campaign.
- Confirme se a lista de contatos foi criada ou atualizada, dependendo de qual seleção foi feita no Campaign.

**Importante:** Siga todas as instruções na documentação do IBM Engage para confirmar se o push está corretamente preparado e se você atendeu a todos os requisitos para fazer um push. Por exemplo, confirme se aceitações e rejeições serão manipuladas corretamente.

Para obter mais informações, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile\\_App\\_Messages.html](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/Mobile_App_Messages.html).

## O que Fazer Depois

Se você encontrar quaisquer erros, resolva-os e faça outra execução de teste. Ao confirmar que a execução de teste foi bem-sucedida, você estará pronto para fazer uma execução de produção. Consulte o “Push: fazendo uma execução de produção”.

---

## Push: fazendo uma execução de produção

Esta tarefa está relacionada ao uso do IBM Campaign para enviar notificações push SMS do IBM Engage.

### Antes de Iniciar

Certifique-se de fazer uma execução de teste antes de fazer uma execução de produção! Consulte o “Push: fazendo uma execução de teste” na página 60.

Se o fluxograma incluir vários canais, não faça uma execução de produção do fluxograma inteiro até concluir execuções de teste para todos os canais (SMS, Push, E-mail).


### Sobre Esta Tarefa

Uma execução de produção faz upload de uma lista de contatos do IBM Campaign para o IBM Engage. Se você configurou o processo Push para **Enviar notificações push a todos os contatos imediatamente**, as notificações serão enviadas a todos os contatos na lista. Se você não selecionou essa opção, as notificações não serão enviadas, portanto, deverá planejar o push no IBM Engage.

Uma execução de produção envia a notificação push para os segmentos de público que você selecionou no fluxograma do IBM Campaign.

### Procedimento

1. No Campaign, abra o fluxograma (no modo de Edição) que contém o processo push configurado.
2. Faça uma determinação final como se você desejasse entregar o push imediatamente para todos os contatos selecionados: clique duas vezes no processo de Push para abrir o diálogo de configuração. Selecione a guia **Customização de conteúdo** e faça sua escolha:
  - Se você desejar entregar o push assim que o fluxograma for executado no modo de produção, marque **Enviar notificações push a todos os contatos imediatamente**.
  - Se preferir programar o push no IBM Engage, desmarque **Enviar notificações push a todos os contatos imediatamente**. A lista de contatos será enviada para o Engage, mas o push não será enviado.
3. Salve o fluxograma.

4. Abra o menu **Executar**  e selecione uma das opções **Salvar e executar** para fazer uma execução de produção do processo, ramificação ou fluxograma selecionado. Ou use o IBM Marketing Platform Scheduler para planejar o fluxograma.

## Resultados

O IBM Campaign envia a lista de contatos para o IBM Engage. Se **Enviar notificações push a todos os contatos imediatamente** foi selecionado, as notificações serão enviadas imediatamente para todos os destinatários na lista de contatos.

Quando a lista de contatos é transferida por upload para o Engage, os valores nos campos do Campaign são usados para atualizar os campos correspondentes no banco de dados do Engage, com base nos **Mapeamentos de campo** definidos na caixa do processo Push. Por exemplo, se você mapeou o campo FirstName (no IBM Campaign) para o campo CustomerFirstName no IBM Engage, o Engage usará o campo CustomerFirstName recém-atualizado ao preencher o modelo de Push.

## O que Fazer Depois

Se você tiver marcado **Enviar notificações push a todos os contatos imediatamente** na caixa de processo Push, acesse o IBM Engage e confirme se o push foi enviado corretamente.

Se você não verificar **Enviar notificações push a todos os contatos imediatamente**, a lista de contatos foi atualizada no IBM Engage, mas o push não foi enviado. Deve-se usar o IBM Engage para planejar ou enviar o push.

---

## Push: rastreamento de resposta

A integração do Campaign e Engage executa o rastreamento de resposta, para que os comerciantes possam redestinar os respondentes e não respondentes.

### Pré-requisitos para suportar o rastreamento de resposta

- O UBX Toolkit foi instalado e configurado.
- O usuário UBX Toolkit criou as tabelas de rastreamento de resposta necessárias.
- Um administrador do Campaign configurou as tabelas como uma origem de dados do usuário.

### Como funciona o rastreamento?

O IBM Engage registra informações sobre a transmissão, entrega e respostas de push móvel. Ele torna essas informações disponíveis para o UBX.

Para obter as informações do UBX para o Campaign, execute os scripts UBX Toolkit para fazer download de dados do evento e importe-os nas tabelas de rastreamento de resposta.

Os fluxogramas do Campaign podem acessar essas tabelas como uma origem de dados do usuário.

Em algumas organizações, o roteamento de dados de resposta é automatizado por meio de scripts que os administradores configuram. Se os scripts estiverem no servidor do listener do Campaign (Analytics), será possível criar um fluxograma

que chame um acionador para executar os scripts e usar o IBM Marketing Platform Scheduler para planejar o acionador. O Scheduler também permite executar scripts externos, portanto, é possível usar esse método também.

Se a resposta de roteamento não tiver sido automatizada, os scripts deverão ser executados manualmente, periodicamente.

A atribuição de respostas a uma determinada correspondência e campanha é manipulada pela integração: o IBM Campaign designa um nome exclusivo a cada push. Esse nome exclusivo é incluído em eventos do Engage, para correlação novamente com o Campaign. O nome exclusivo é gerado com base no nome push que é designado na caixa do processo no fluxograma.

## Quais eventos são rastreados?

As informações sobre os eventos de push a seguir podem ser importadas nas tabelas de rastreamento de resposta, portanto, estão disponíveis para o Campaign:

- Instalação de aplicativo (appInstalled): informações relacionadas a uma instalação individual de um aplicativo móvel em um dispositivo móvel. O aplicativo é instalado e as informações de registro do aplicativo são recebidas.
- Desinstalação de aplicativo (appUninstalled): informações relacionadas a um indivíduo removendo um aplicativo de um dispositivo móvel. A Apple ou o Google informa à IBM que o aplicativo não está mais acessível por push. Isso pode ser devido à desinstalação do aplicativo móvel.
- Aplicativo aberto (appOpened): informações para descrever o que acontece quando um usuário móvel clica em uma notificação simples para abrir um aplicativo.
- Clique no aplicativo (urlClicked): informações para descrever o que acontece quando um usuário móvel clica em um botão em uma notificação simples, fornecendo ao sistema operacional móvel uma URL para ser tratada. Isso geralmente ocorre quando o usuário abre um navegador em um dispositivo móvel.
- Push de notificação de aplicativo ativado (uiPushEnabled): informações que descrevem o que acontece quando um usuário APNS usa um aplicativo móvel para optar por receber notificações push.
- Push de notificação de aplicativo desativado (uiPushDisabled): informações que descrevem o que acontece quando um usuário APNS usou as configurações do aplicativo para optar por não receber notificações push.
- Início de sessão de aplicativo (sessionStarted): informações que descrevem o que acontece quando o usuário móvel abre o aplicativo pela primeira vez em um número configurável de minutos.
- Término de sessão de aplicativo (sessionEnded): informações para descrever quando a sessão do usuário móvel termina.

## Como um usuário de marketing, como eu preencho e uso essas tabelas?

Deve-se fazer download periodicamente de eventos do UBX e importá-los as tabelas de rastreamento de resposta locais. É possível executar os scripts manualmente ou como uma tarefa planejada:

1. Para fazer download dos eventos, execute o script eventsDownload que é fornecido com o UBX Toolkit.

Para obter instruções, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation\\_toolkit/Downloading\\_events\\_from\\_UBX.dita](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Downloading_events_from_UBX.dita)

**Nota:** O script `eventsDownload` faz downloads dos dados de rastreamento relacionados a e-mail, mensagens SMS e notificações push móvel. É possível que você esteja usando todos esses recursos ou não.

2. Para importar os eventos transferidos por download para as tabelas de rastreamento de resposta, execute o script `eventsImport` que é fornecido com o UBX Toolkit.

Para instruções, consulte [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation\\_toolkit/Importing\\_event\\_data\\_into\\_a\\_database.html](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SS9JVY/UBXtoolkit/Operation_toolkit/Importing_event_data_into_a_database.html).

3. Certifique-se de seguir todas as instruções que são fornecidas na documentação do UBX Toolkit. Especificamente, consulte *Capítulo 3. Terminais de destino de evento*.
4. Quando as tabelas são preenchidas, é possível acessar as tabelas em fluxogramas do Campaign para redestinar os respondentes e não respondentes. Geralmente, você projeta um fluxograma de resposta e configura as caixas de processo para ler dados das tabelas de rastreamento de resposta. Por exemplo, é possível configurar as caixas do processo Seleccionar ou Extrair para direcionar usuários que abriram um aplicativo.
5. Para obter informações adicionais, consulte Capítulo 6, “Tabelas de rastreamento de resposta para a integração”, na página 67.



---

## Capítulo 6. Tabelas de rastreamento de resposta para a integração

Para suportar a integração do Campaign e do Engage, as tabelas de rastreamento de resposta são necessárias para armazenar dados sobre respostas do usuário a eventos de e-mail, SMS e push.

### Qual é o propósito das tabelas?

Os eventos de resposta, como cliques ou devoluções, ocorrem como resultado de um envio de correspondência do Engage. Esses eventos fluem do Engage para o UBX e são transferidos por download ao IBM Campaign usando o UBX Toolkit. Após os eventos serem transferidos por download para o Campaign, eles precisam ser importados em tabelas para que o Campaign possa acessar os dados do evento. Depois que os dados do evento forem importados nas tabelas, essas tabelas poderão servir como uma origem de dados do usuário nos fluxogramas do IBM Campaign.

### Como as tabelas são criadas?

A pessoa que é responsável por configurar a integração usa o UBX Toolkit para criar as tabelas. Esta é uma operação de configuração única. Para obter informações adicionais, consulte o “Criando tabelas de rastreamento de resposta para a integração” na página 27.

### Como as tabelas são preenchidas?

As tabelas são preenchidas sempre que alguém executa os scripts `eventsDownload` e `eventsImport` que são fornecidos com o UBX Toolkit.

Os scripts podem ser executados manualmente ou como uma tarefa planejada. Para obter detalhes, consulte o tópico apropriado para os recursos que você estiver usando:

- “E-mail: rastreamento de resposta” na página 41
- “SMS: rastreamento de resposta” na página 51
- “Push: rastreamento de resposta” na página 63

### Como as respostas são rastreadas?

O rastreamento de resposta entre o Campaign e o Engage é possível porque cada correspondência possui um nome exclusivo. Esse nome exclusivo é incluído em cada evento gerado pelo Engage, portanto, é usado para correlacionar respostas. A integração cuida disso automaticamente.

---

## Mapeamento de resposta e contato

Quando o IBM Campaign e o IBM Engage estão integrados, o mapeamento de resposta e contato está definido por padrão.

## Mapeamento de contato

Não é possível mudar o Mapeamento de contato.

Tabela 4. Mapeamento de contato do IBM Campaign e IBM Engage

| Tipo            | IBM Campaign                               | IBM Engage  |
|-----------------|--|-------------|
| Tipo de contato | Envio de campanha<br>(ContactStatusID - 1) | EmailSend   |
| Tipo de contato | Não entregue<br>(ContactStatusID - 3)      | EmailBounce |

## Mapeamento de Resposta

Quando o IBM Campaign e o IBM Engage estão integrados, o mapeamento de resposta é definido na tabela UA\_CampaignEngageResponseMap. É possível editar o Mapeamento de resposta se necessário.

Tabela 5. Mapeamento de resposta do IBM Campaign e do IBM Engage

| Tipo             | CampaignEventType                      | EngageEventType |
|------------------|--|-----------------|
| Tipo de Resposta | Clique de link<br>(ResponseTypeID - 9) | EmailClick      |
| Tipo de Resposta | Explorar (ResponseTypeID - 1)          | EmailOpen       |

---

## Dados de rastreamento de e-mail disponíveis como um evento

A tabela a seguir lista os dados de rastreamento de e-mail que podem ser transferidos por download a partir do UBX Toolkit para o IBM Campaign.

O Engage suporta eventos de e-mail específicos que fornecem dados de rastreamento para o sistema de mensagens de e-mail. O Engage torna esses dados disponíveis como eventos UBX. Você usa o UBX Toolkit para fazer download dos dados do evento para o IBM Campaign e carregá-los em tabelas de rastreamento de resposta para consumo do Campaign. O **Nome do evento** pode diferir entre as correspondências. O **Código de evento** deve aparecer nos dados de rastreamento exatamente como mostrado.

Tabela 6. Eventos de rastreamento de e-mail por meio do UBX

| Nome do evento              | Código de evento | Tabela de sistema do Campaign |
|-----------------------------|------------------|-------------------------------|
| Correspondência - enviada   | emailSend        | UA_EmailSend                  |
| Correspondência - aberta    | emailOpen        | UA_EmailOpen                  |
| Correspondência - clicada   | emailClick       | UA_EmailClick                 |
| Correspondência - devolvida | emailBounce      | UA_EmailBounce                |

---

## Dados de rastreamento de SMS disponíveis como um evento

A tabela a seguir lista os dados de rastreamento de SMS que podem ser transferidos por download a partir do UBX Toolkit para o IBM Campaign.



O Engage suporta eventos SMS específicos que fornecem dados de rastreamento. O Engage torna esses dados disponíveis como eventos UBX. Você usa o UBX Toolkit para fazer download dos dados do evento para o IBM Campaign e carregá-los em tabelas de rastreamento de resposta para consumo do Campaign. O **Nome do evento** pode diferir entre programas. O **Código de evento** deve aparecer nos dados de rastreamento exatamente como mostrado.

*Tabela 7. Eventos de rastreamento de SMS por meio do UBX*

| Nome do evento                         | Código de evento | Tabela de sistema do Campaign |
|--|------------------|-------------------------------|
| SMS - Enviado de um Programa de SMS    | sentSMS          | UA_SentSMS                    |
| SMS - Interação com um programa de SMS | interactedSMS    | UA_InteractedSMS              |

## Dados de rastreamento de push móvel disponíveis como um evento

A tabela a seguir lista os dados de rastreamento de push móvel que podem ser transferidos por download a partir do UBX Toolkit para o IBM Campaign.

O Engage suporta eventos específicos de push móvel que fornecem dados de rastreamento. O Engage torna esses dados disponíveis como eventos UBX. Você usa o UBX Toolkit para fazer download dos dados do evento para o IBM Campaign e carregá-los em tabelas de rastreamento de resposta para consumo do Campaign.

Se você tiver feito upgrade para a versão 10.0.0.1 ou posterior e estiver usando a capacidade integrada do Campaign para se conectar ao UBX, os eventos do UBX serão transferidos por download diretamente para o IBM Campaign.

O **Nome do evento** pode diferir entre as correspondências. O **Código de evento** deve aparecer nos dados de rastreamento exatamente como mostrado.

*Tabela 8. Eventos de rastreamento de push móvel por meio do UBX*

| Nome do evento                                    | Código de evento                         | Tabela de sistema do Campaign |
|---|--|-------------------------------|
| Aplicativo móvel - Instalado                      | appInstalled                             | UA_App_Installed              |
| Aplicativo móvel - Desinstalado                   | appUninstalled                           | UA_App_Uninstalled            |
| Aplicativo móvel - Abriu uma notificação push     | appNotificationOpen<br>actionTaken = app | UA_SimpNot_appOpened          |
| Aplicativo móvel - Clicou em uma URL              | appNotificationOpen<br>actionTaken = url | UA_SimpNot_URLClicked         |
| Aplicativo móvel - Ativou uma notificação push    | appPushEnabled                           | UA_App_UIPushEnabled          |
| Aplicativo móvel - Desativou uma notificação push | appPushDisabled                          | UA_App_UIPushDisabled         |
| Aplicativo móvel - Iniciou uma sessão             | appSessionOpen                           | UA_App_SessionStarted         |
| Aplicativo móvel - Terminou uma sessão            | appSessionClose                          | UA_App_SessionEnded           |

---

## Tabelas de banco de dados de integração, ETL e particionamento

A integração do Campaign com o Engage preenche tabelas de banco de dados que o IBM Campaign usa para auditoria e rastreamento. Consulte seu administrador de banco de dados para discutir quanto tempo você precisa manter os dados para consulta. Dependendo do volume de atividade para sua conta, as tabelas podem ficar grandes ao longo do tempo.

Cada tabela de integração compartilha algumas características.

- A chave primária é uma coluna de identidade ou sequência. Os IDs nas chaves primárias refletem a ordem na qual as linhas foram inseridas.
- As tabelas possuem uma coluna de data hora/registro de data e hora para indicar o tempo no qual um evento específico ocorreu.
- As linhas em cada tabela são inseridas uma vez e a integração não as atualiza após a inserção inicial.
- Não existem índices predefinidos, chaves estrangeiras ou restrições de verificação diferentes da chave primária.

Se você não estiver usando o endereço de e-mail do destinatário como o nível de público no Campaign, é possível incluir uma ou mais colunas nas tabelas de rastreamento. Entretanto, seus dados devem incluir uma forma de consultar o nível de público para qualquer contato. Deve-se configurar a integração para fazer download dos valores para essas colunas do seu banco de dados do Engage. Ao incluir colunas, não use índices ou restrições exclusivas porque você pode impedir que os dados sejam inseridos.

A integração não limpa ou arquiva automaticamente as tabelas. Seu administrador pode planejar o arquivamento ou a limpeza dos dados. Um esquema típico de limpeza pode configurar o particionamento de intervalo no campo data e hora/registro de data e hora, com partições para cada mês ou trimestre. O plano de limpeza pode eliminar partições quando elas se tornam desatualizadas. Entretanto, diferentes recursos do banco de dados e características de desempenho podem afetar a sua estratégia para particionamento e limpeza de dados. Como você consulta os dados também pode afetar sua estratégia.

---

## Tipos de Evento

As tabelas de rastreamento fornecem dados para descrever diferentes tipos de respostas da mensagem. O tipo de resposta é considerado um tipo de evento.

As tabelas de rastreamento incluem valores para os tipos de eventos a seguir.

| Tipo de evento       | Valor válido |
|----------------------|--------------|
| Abertas              | 0            |
| Click Through        | 1            |
| Sequência de Cliques | 2            |
| Conversão            | 3            |
| Anexo                | 4            |
| Arquivo              | 5            |
| Avanço               | 6            |

| Tipo de evento                       | Valor válido |
|--------------------------------------|--------------|
| Opt In                               | 7            |
| Cancelar                             | 8            |
| Responder abuso                      | 10           |
| Responder mudança de endereço        | 11           |
| Bloco de correspondência de resposta | 12           |
| Restrição de e-mail de resposta      | 13           |
| Responder outros                     | 14           |
| Suprimido                            | 15           |
| Envio                                | 16           |
| Devolução Soft                       | 98           |
| Devolução Hard                       | 99           |

---

## IDs de Relatórios

IDs do IBM Engage Report aparecem nas tabelas de rastreamento.

Geralmente, é possível localizar o relatório de correspondência agregado no IBM Engage em **Relatórios > Relatório**. É possível localizar e exportar relatórios brutos/individuais em **Relatório > Relatório de correspondência única**.

Dados transferidos por download incluem um ID de relatório.

Os IDs de relatórios são designados em várias maneiras, dependendo do tipo de correspondência:

- Para correspondências individuais, pontuais, um único ID de relatório é gerado.
- Para respondentes automáticos orientados por eventos, um ID do Relatório único é associado a cada envio de correspondência por dia.
- Para uma Mensagem automatizada ou Correspondências do programa recorrentes, um ID de Relatório único é associado a cada ocorrência da correspondência.
- Para uma correspondência padrão, existe um relacionamento um-a-um entre um ID de Relatório e um ID de correspondência.

---

## Motivos para supressão de contato

O Engage, às vezes, não envia uma mensagem para um endereço por vários motivos.

Se o Engage suprimir uma mensagem, o motivo para isso será incluído nos dados que são transferidos por download a partir do Engage. O Engage fornece as razões a seguir para supressão de contato. Para obter informações adicionais, consulte o [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/What\\_are\\_the\\_suppression\\_codes\\_and\\_descriptions.html?lang=en](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSTSRG/What_are_the_suppression_codes_and_descriptions.html?lang=en).

| Razão de supressão                        | Valores Válidos |
|---|-----------------|
| Domínio de E-mail do sistema inválido     | 1               |
| Local de E-mail do sistema inválido       | 2               |
| Domínio de E-mail da organização inválido | 3               |

| Razão de supressão                      | Valores Válidos |
|---|-----------------|
| Lista de supressão da organização       | 4               |
| Supressão global                        | 5               |
| Local de E-mail da organização inválido | 6               |
| Controle de frequência                  | 7               |
| Supressão de nível do banco de dados    | 8               |
| Supressão de nível de consulta          | 9               |
| Supressão de nível de correspondência   | 10              |

---

## Limpando dados de tabelas de rastreamento de resposta

É possível arquivar ou limpar periodicamente as linhas que foram processadas pelo ETL para liberar espaço no banco de dados.

As tabelas a seguir são preenchidas quando os eventos são transferidos por download.

- UA\_EmailSend
- UA\_EmailOpen
- UA\_EmailClick
- UA\_EmailBounce
- UA\_EngageEtlTracker

A tabela UA\_EngageEtlTracker mantém o controle das linhas que foram processadas. Essa tabela contém as informações para o EventType e o LastProcessedRecordId.

- EMAIL\_SEND\_EVT\_CODE = 1;
- EMAIL\_OPEN\_EVT\_CODE = 2;
- EMAIL\_CLICK\_EVT\_CODE = 3;
- EMAIL\_BOUNCE\_EVT\_CODE = 4;

É possível arquivar ou limpar as linhas a seguir:

- Select \* from UA\_EmailSend where RecordID <= (select LastProcessedRecordId from UA\_EngageEtlTracker where EventType = 1)
- Select \* from UA\_EmailOpen where RecordID <= (select LastProcessedRecordId from UA\_EngageEtlTracker where EventType = 2)
- Select \* from UA\_EmailClick where RecordID <= (select LastProcessedRecordId from UA\_EngageEtlTracker where EventType = 3)
- Select \* from UA\_EmailBounce where RecordID <= (select LastProcessedRecordId from UA\_EngageEtlTracker where EventType = 4)

---

## Antes de contatar o suporte técnico do IBM

Se você encontrar um problema que não pode resolver consultando a documentação, o contato responsável por suporte de sua empresa poderá registrar uma chamada no suporte técnico da IBM. Siga estas diretrizes para assegurar que seu problema seja resolvido de modo eficiente e bem-sucedido.

Se você não possuir um contato responsável por suporte em sua empresa, entre em contato com o administrador do IBM para obter mais informações.

**Nota:** O Suporte Técnico não grava ou cria scripts de API. Para obter assistência para implementar nossas ofertas de API, entre em contato com os Serviços profissionais da IBM.

### Informações para reunir

Antes de contatar o suporte técnico IBM, reúna as informações a seguir:

- Uma breve descrição da natureza de seu problema.
- Mensagens de erro detalhadas que você vê quando ocorre o problema.
- Etapas detalhadas para reproduzir o problema.
- Arquivos de log relacionados, arquivos de sessão, arquivos de configuração e arquivos de dados.
- Informações sobre seu produto e ambiente do sistema , que você pode obter conforme descrito em "Informações do sistema".

### Informações sobre o sistema

Ao ligar para o suporte técnico da IBM, pode ser solicitado que forneça informações sobre o seu ambiente.

Se seu problema não impedir que você efetue login, muitas destas informações estão disponíveis na página Sobre, que fornece informações sobre seus aplicativos do IBM instalados.

É possível acessar a página Sobre selecionando **Ajuda > Sobre**. Se a página Sobre não estiver acessível, verifique o arquivo `version.txt` que se localiza no diretório de instalação do aplicativo.

### Informações de contato para o suporte técnico IBM

Para obter maneiras de contatar o suporte técnico IBM, consulte o website de Suporte Técnico do Produto IBM: ([http://www.ibm.com/support/entry/portal/open\\_service\\_request](http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request)).

**Nota:** Para inserir uma solicitação de suporte, deve-se efetuar login em uma conta do IBM. Essa conta deve estar vinculada ao seu número de cliente IBM. Para saber mais sobre como associar sua conta ao seu número de cliente do IBM, consulte **Recursos de suporte > Suporte de software autorizado** no Portal de suporte.



---

## Avisos

Estas informações foram desenvolvidas para produtos e serviços oferecidos nos Estados Unidos.

É possível que a IBM não ofereça os produtos, serviços ou recursos discutidos nesta publicação em outros países. Consulte seu representante IBM local para obter informações sobre os produtos e serviços atualmente disponíveis em sua área. Qualquer referência a produtos, programas ou serviços IBM não significa que apenas produtos, programas ou serviços IBM possam ser utilizados. Qualquer produto, programa ou serviço funcionalmente equivalente, que não infrinja nenhum direito de propriedade intelectual da IBM ou quaisquer outros direitos da IBM poderá ser utilizado em substituição a este produto, programa ou serviço. Entretanto, é responsabilidade do usuário avaliar e verificar a operação de qualquer produto, programa ou serviço não IBM.

A IBM pode ter patentes ou solicitações de patentes pendentes relativas a assuntos descritos nesta publicação. O fornecimento desta publicação não lhe garante direito algum sobre tais patentes. Pedidos de licenças devem ser enviados, por escrito, para:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil  
Av. Pasteur, 138-146  
Botafogo  
Rio de Janeiro  
CEP: 22290-240

Para pedidos de licenças com relação a informações sobre DBCS (Conjunto de Caracteres de Byte Duplo), entre em contato com o Departamento de Propriedade Intelectual da IBM em seu país ou envie pedidos, por escrito, para:

Intellectual Property Licensing  
Legal and Intellectual Property Law  
IBM Japan, Ltd.  
19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku  
Tokyo 103-8510, Japan

O parágrafo a seguir não se aplica a nenhum país em que tais disposições não estejam de acordo com a legislação local: A INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FORNECE ESTA PUBLICAÇÃO "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA", SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, MAS A ELAS NÃO SE LIMITANDO, AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE NÃO INFRAÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO. Alguns países não permitem a exclusão de garantias expressas ou implícitas em certas transações; portanto, essa disposição pode não se aplicar ao Cliente.

Essas informações podem conter imprecisões técnicas ou erros tipográficos. São feitas alterações periódicas nas informações aqui contidas; tais alterações serão incorporadas em futuras edições da publicação. A IBM pode, a qualquer momento, aperfeiçoar e/ou alterar os produtos e/ou programas descritos nesta publicação, sem aviso prévio.

Referências nestas informações a Web sites não-IBM são fornecidas apenas por conveniência e não representam de forma alguma um endosso a estes Web sites. Os materiais contidos nesses Web sites não fazem partes dos materiais deste produto IBM e a utilização desses Web sites é de inteira responsabilidade do Cliente.

A IBM pode utilizar ou distribuir as informações fornecidas da forma que julgar apropriada sem incorrer em qualquer obrigação para com o Cliente.

Licenciados deste programa que desejam obter informações sobre este assunto com objetivo de permitir: (i) a troca de informações entre programas criados independentemente e outros programas (incluindo este) e (ii) a utilização mútua das informações trocadas, devem entrar em contato com:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil  
Av. Pasteur, 138-146  
Botafogo  
Rio de Janeiro  
CEP: 22290-240

Tais informações podem estar disponíveis, sujeitas a termos e condições apropriados, incluindo em alguns casos, o pagamento de uma taxa.

O programa licenciado descrito nesta publicação e todo o material licenciado disponível são fornecidos pela IBM sob os termos do Contrato com o Cliente IBM, do Contrato Internacional de Licença do Programa IBM ou de qualquer outro contrato equivalente.

Todos os dados de desempenho aqui contidos foram determinados em um ambiente controlado. Portanto, os resultados obtidos em outros ambientes operacionais podem variar significativamente. Algumas medidas podem ter sido tomadas em sistemas em nível de desenvolvimento e não há garantia de que tais medidas sejam iguais em sistemas geralmente disponíveis. Além disso, algumas medidas podem ter sido estimadas por extrapolação. Os resultados reais podem ser diferentes. Os usuários desta publicação devem verificar os dados aplicáveis para seu ambiente específico.

As informações referentes a produtos não IBM foram obtidas junto aos fornecedores desses produtos, anúncios publicados ou outras fontes de publicidade disponíveis. A IBM não testou aqueles produtos e não pode confirmar a precisão do desempenho, compatibilidade ou qualquer outra reivindicação relacionada a produtos que não sejam da IBM. Dúvidas sobre os recursos de produtos não IBM devem ser encaminhadas diretamente a seus fornecedores.

Todas as declarações relacionadas aos objetivos e intenções futuras da IBM estão sujeitas a mudanças ou cancelamento sem aviso prévio e representam apenas metas e objetivos.

Todos os preços da IBM mostrados, são preços de varejo sugeridos pela IBM, são atuais e estão sujeitos à mudança sem aviso. Os preços para o revendedor podem variar.

Essas informações contêm exemplos de dados e relatórios utilizados em operações diárias de negócios. Para ilustrá-los da forma mais completa possível, os exemplos



incluem nomes de pessoas, empresas, marcas e produtos. Todos estes nomes são fictícios e qualquer semelhança com nomes e endereços utilizados por uma empresa real é mera coincidência.

#### LICENÇA DE COPYRIGHT:

Estas informações contêm programas aplicativos de amostra no idioma de origem, que ilustram técnicas de programação em diversas plataformas operacionais. O Cliente pode copiar, modificar e distribuir estes programas de amostra de qualquer forma, sem a necessidade de pagar a IBM, para os propósitos de desenvolvimento, uso, marketing ou distribuição de programas aplicativos em conformidade com a interface de programação de aplicativos para a plataforma operacional para a qual os programas de amostra são escritos. Esses exemplos não foram testados completamente em todas as condições. Portanto, a IBM não pode garantir ou implicar confiabilidade, manutenção ou função destes programas. Os programas de amostra são fornecidos "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", sem garantia de nenhum tipo. A IBM não se responsabilizará por nenhum dano derivado do uso dos programas de exemplo.

Se estas informações estiverem sendo exibidas em cópia eletrônica, as fotografias e ilustrações coloridas podem não aparecer.

---

## Marcas Comerciais

IBM, o logotipo IBM e [ibm.com](http://ibm.com) são marcas ou marcas comerciais da International Business Machines Corp., registradas em muitos países no mundo todo. Outros nomes de serviços e produtos podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas comerciais da IBM está disponível na Web em "Copyright and trademark information" em [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

---

## Considerações sobre a Política de Privacidade e os Termos de Uso

Produtos de Software IBM, incluindo soluções de software como serviço, ("Ofertas de Software") podem usar cookies ou outras tecnologias para coletar informações de uso do produto, para ajudar a melhorar a experiência do usuário final, para customizar interações com o usuário final ou para outros propósitos. Um cookie é uma parte dos dados que o website pode enviar para o seu navegador, e que pode ser armazenada em seu computador como uma tag que identifica o seu computador. Em muitos casos, nenhuma informação pessoal é coletada por esses cookies. Se uma Oferta de Software que você está usando permitir a você coletar informações pessoais por meio de cookies e tecnologias semelhantes, informamos a você sobre as especificações abaixo.

Dependendo das configurações implementadas, esta Oferta de Software pode usar cookies de sessão e persistentes que coletam o nome de usuário de cada usuário e outras informações pessoais com propósitos de gerenciamento de sessão, usabilidade de usuário aprimorada ou outros propósitos de rastreamento de uso ou funcionais. Esses cookies podem ser desativados, mas a desativação também eliminará a funcionalidade ativada por eles.

Várias jurisdições regulamentam a coleta de informações pessoais por meio de cookies e tecnologias semelhantes. Se as configurações implementadas para esta Oferta de Software fornecer ao Cliente a capacidade de coletar informações pessoais dos usuários finais usando cookies e outras tecnologias, você deverá procurar o aviso legal sobre qualquer lei aplicável a essa coleta de dados, incluindo todos os requisitos para fornecer avisos e consentimento quando adequado.

A IBM requer que os Clientes (1) forneçam um link claro e evidente para os termos de uso do website do Cliente (por exemplo, política de privacidade) que inclui um link para a coleção de dados da IBM e do Cliente e práticas de uso, (2) notifiquem que cookies e gifs/web beacons claros estão sendo colocados no computador do visitante pela IBM em nome do Cliente juntamente com uma explicação do propósito de tal tecnologia, e (3) até a extensão requerida por lei, obtenham o consentimento dos visitantes do website antes de se colocar cookies e gifs/web beacons claros pelo Client ou IBM em nome do Cliente nos dispositivos do visitante do website

Para obter mais informações sobre o uso de várias tecnologias, incluindo cookies, para estes propósitos, consulte Declaração de Privacidade Online da IBM em: <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> na seção intitulada "Cookies, Web Beacons e Outras Tecnologias".





Impresso no Brasil