



Guía de usuario de Portrait HQ

Versión 2.0



© 2013 Pitney Bowes Software Inc. Todos los derechos reservados.

Este documento puede incluir información confidencial y exclusiva de propiedad de Pitney Bowes Inc. y/o sus subsidiarias y compañías asociadas.

Portrait Software, el logotipo de Portrait Software, Portrait y la marca Portrait de Portrait Software son las marcas comerciales de Portrait Software International Limited y se prohíbe su uso o explotación de cualquier forma sin previa autorización escrita expresa de Portrait Software International Limited.

Reconocimiento de marcas comerciales

Otros nombres de productos, nombres de compañías, marcas, logotipos y símbolos a los que se hace referencia en la presente pueden ser marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus propietarios registrados.

Soporte técnico de Portrait Software

Si necesita ayuda con algún tema no abordado en esta documentación, consulte la Base de conocimientos de nuestro sitio web <http://support.portraitsoftware.com> y siga los enlaces que llevan al producto.

También puede descargar otra documentación de Portrait Software desde el sitio. Si no tiene nombre de usuario ni contraseña, o no los recuerda, comuníquese con nosotros a través de uno de los canales mencionados a continuación.

Si encuentra un problema en el uso, la instalación o la documentación de este producto, comuníquese con nosotros a través de cualquiera de los siguientes métodos:

Correo electrónico: support@portraitsoftware.com

Teléfono

- EE. UU./Canadá 1-800-335-3860 (línea gratuita)
- Resto del mundo +44 800 840 0001

Cuando notifique un problema, nos resultará útil la siguiente información:

- El nombre de la aplicación de software.
- Las circunstancias en las que surgió el problema.
- Los mensajes de error que recibió (si hubiera).
- La versión del software que utiliza.

Pitney Bowes Software Inc.

January 02, 2014

Contenidos

Capítulo 1: Introducción.....	9
Objetivo.....	10
Público previsto.....	10
Documentación relacionada.....	10
Capítulo 2: Acerca de Portrait HQ.....	11
Portrait HQ.....	12
LiveView.....	12
Vista de Rendimiento en tiempo rea.....	12
Vista Planificación y colaboración.....	12
Vista Calendario de campaña.....	13
MyView.....	13
Navegación de Portrait HQ.....	13
Portrait Explorer.....	14
Capítulo 3: Conceptos clave.....	15
Campañas de promoción comercial.....	16
Aprobación de campañas.....	16
Acerca de la estrategia de priorización de campañas (IO/HQ).....	16
Canales, ofertas y tratamientos.....	17
Respuestas a ofertas.....	17
Cumplimiento.....	18
Capítulo 4: Cómo trabajar con campañas de PD.....	19
1. Planificación de campañas.....	20
Introducción.....	20
Creación de una nueva campaña.....	20
Edición de una campaña.....	24

Eliminación de una campaña.....	26
2. Diseño de campañas.....	27
Introducción.....	27
Creación de diálogos de Portrait Dialogue.....	27
3. Inicio de campañas.....	29
Introducción.....	29
Inicio de campañas.....	29
Cambio o actualización de campañas en producción.....	30
4. Supervisión de campañas.....	30
Introducción.....	30
Selección de campañas para observar.....	30
Identificación de campañas en planificación atrasadas.....	30
Cómo mostrar diferentes gráficos de supervisión.....	31
5. Evaluación de campañas.....	31
Introducción.....	31
Flujo de administración de ofertas y registro de respuestas.....	31
Registro de ofertas con plantillas de mensajes.....	32
Registro de ofertas con objetos de contenido.....	32
Registro de ofertas con la operación de registro de ofertas.....	32
Registro de respuestas con la operación de registro de respuestas.....	33
Lista de control para el correcto registro de respuestas.....	33
Registro de tratamientos con operaciones.....	34
Capítulo 5: Cómo trabajar con campañas de IO.....	35
1. Planificación de campañas.....	36
Introducción.....	36
Creación de una nueva campaña.....	36
Edición de una campaña.....	40
Eliminación de una campaña.....	42
2. Diseño de campañas.....	43
Introducción.....	43
Creación de diálogos de Interaction Optimizer.....	43
3. Inicio de campañas.....	45
Introducción.....	45
Inicio de campañas.....	45
Cambio o actualización de campañas en producción.....	45
4. Supervisión de campañas.....	46
Introducción.....	46

Selección de campañas para observar.....	46
Identificación de campañas en planificación atrasadas.....	46
Cómo mostrar diferentes gráficos de supervisión.....	47
5. Evaluación de campañas.....	47
Introducción.....	47
Creación de mensajes de diálogo.....	47
Acerca de los mensajes de diálogo.....	47
Creación de mensajes de IO.....	48
Creación de selecciones de audiencia.....	48
Acerca de la selección de audiencia.....	48
Creación de selecciones de IO.....	50
Creación de selecciones globales.....	57
Simulación de campañas de IO.....	57
Acerca de la simulación de campañas de IO.....	57
Grabar un ejemplo de prueba en un sistema en vivo.....	58
Transferencia de la grabación a un entorno de prueba.....	58
Reproducción de campañas de simuladas.....	59
IO rule condition functions.....	59
Abs Float.....	59
Abs Integer.....	59
Age.....	60
Average.....	60
BooleanPropertyValue.....	61
Concat.....	61
Count.....	62
CountNull.....	62
CountUnique.....	62
CreateDateTime.....	63
DataObjectCategory.....	63
DataObjectType.....	64
Date.....	64
DateDiffDays.....	65
DateDiffHours.....	65
DateDiffMinutes.....	66
DateDiffMonths.....	66
DateDiffSeconds.....	66
DateDiffYears.....	67
DatePropertyValue.....	67

DayOfMonth.....	68
DayOfWeek.....	68
Div.....	68
DoublePropertyValue.....	69
GetElement.....	69
HasProperty.....	70
Hour.....	70
InRange - Date.....	71
InRange - Float.....	71
InRange - Integer.....	72
InRange - Object.....	72
IntPropertyValue.....	73
IsDBNull.....	73
IsEmpty.....	73
IsEmptyOrDBNull.....	74
Length.....	74
Max.....	75
Min.....	75
Minute.....	76
Mod.....	76
Mode.....	76
Month.....	77
Now.....	77
PropertyValue.....	77
RandomBool.....	78
Round - Float.....	78
Round - Integer.....	79
Second.....	79
StringPropertyValue.....	80
SubString - End.....	80
SubString - Length.....	80
Sum.....	81
ToBoolean.....	81
ToDateTime.....	82
Today.....	82
ToDouble.....	82
ToInteger.....	83
ToString.....	83

Year.....83

Capítulo 6: Cómo trabajar con selecciones de PE.....85

Acerca de HQ Admin.....86

Creación de selecciones con Portrait Explorer.....86

Capítulo

Introducción

1

En esta sección:

- **Objetivo**10
- **Público previsto**10
- **Documentación relacionada**10

Objetivo

El objetivo de esta guía es permitir que los analistas de promociones comerciales y los gerentes de campaña usen Portrait HQ para diseñar, administrar e iniciar campañas de promoción comercial a gran escala (uno a uno).

Público previsto

Esta guía está destinada a:

- Gerentes de campaña
- Analistas de promociones comerciales

Documentación relacionada

- Guía de referencia de Portrait Dialogue
- Guía de administración de Interaction Optimizer
- Guía de administración de Portrait Explorer

Todos los documentos están disponibles en los medios de instalación relevantes y en el sitio web de soporte técnico de Portrait: <http://support.portraitsoftware.com>.

Capítulo

Acerca de Portrait HQ

En esta sección:

- [Portrait HQ](#)12
- [LiveView](#)12
- [MyView](#)13
- [Navegación de Portrait HQ](#)13
- [Portrait Explorer](#)14

Portrait HQ

Portrait HQ ofrece un tablero central para el diseño, el inicio y la supervisión de campañas de promoción comercial a gran escala (1 a 1). Además de proporcionar vistas de resumen en vivo (actualizadas al minuto) de su posición de promoción comercial general, Portrait HQ también ofrece datos en tiempo real que le permiten evaluar el progreso de sus campañas y tomar medidas inmediatas, de ser necesario.

Portrait HQ puede integrarse con Portrait Explorer, Portrait Miner, Portrait Dialogue y Portrait Interaction Optimizer.

LiveView

LiveView muestra un resumen actualizado en tiempo real de todas las campañas de promoción comercial, incluida la información de rendimiento y planificación de mercado en tiempo real. *LiveView* se divide en 3 secciones principales:

- *Rendimiento en tiempo real*: Micrográficos que destacan áreas de inquietud y proporcionan capacidad de acción inmediata tanto para campañas en actividad como para las campañas Pendientes.
- *Planificación y colaboración*: Mapa térmico de tareas basadas en el tiempo que destaca y proporciona capacidad de acción inmediata para las tareas propias y delegadas.
- *Calendario de campaña*: Vista temporal con filtro de todas las campañas o tareas.

Vista de Rendimiento en tiempo real

El área *Rendimiento en tiempo real* muestra el estado de resumen de:

- Todas las campañas Pendientes
- Todas las campañas En actividad
- Todas las campañas por estado (Pendientes, En actividad, Suspendidas, Completadas)

Los gráficos a la izquierda (*Pendientes*) muestran la distribución de campañas, en función del tiempo hasta su incorporación en actividad y las tareas pendientes. Cada uno de los cuadros representa una campaña y el color de este cuadro muestra si se requiere atención.

Los gráficos a la derecha (*Actividades en mercado*) muestran la distribución de las actividades de promoción comercial, en función de los ingresos "Objetivos" en comparación con los ingresos "Reales" y el "Presupuesto" en comparación con el coste "Real" de la campaña. Las actividades sin presupuesto ni pronóstico definido permanecerán en color gris en el gráfico de viñetas *Desconocido*.

Vista Planificación y colaboración

La vista *Planificación y colaboración* muestra un mapa térmico de todas las tareas actualmente en el sistema en función de su fecha de vencimiento. La primera banda muestra sus tareas asignadas, y la segunda muestra tareas que ha delegado a otras personas.

Vista Calendario de campaña

La vista *Calendario de campaña* muestra una vista en miniatura del estado del programa actual entre todas las campañas.

El calendario puede abrirse en una vista de página completa, que presenta una representación de gráfico de Gantt de todas las campañas que no se han marcado como **Cerradas** o todas las tareas que usted ha creado o que le hayan asignado. Se pueden aplicar filtros para mostrar únicamente sus campañas, o para incluir campañas cerradas.

MyView

MyView muestra contenido directamente relevante para usted, incluido:

- en lo que está trabajando en este momento;
- en lo que trabajó recientemente;
- las campañas que se han agregado a la lista de atención;
- las tareas que se le hayan asignado; y
- las tareas que usted ha asignado a otras personas.

Navegación de Portrait HQ

Las opciones de navegación de Portrait HQ se proporcionan en la parte superior de la pantalla y varían en función de los módulos de Portrait Suite que haya instalado. Entre las opciones de navegación disponibles con todos los módulos de Portrait se incluyen:

- Icono **LiveView**: muestra un resumen actualizado de todas las campañas de promoción comercial.
- Icono **MyView**: muestra contenido de campañas relevante.
- Icono **Explorer**: muestra una herramienta web de exploración de datos. **Nota**: Este icono únicamente está disponible si ha instalado Portrait Explorer.
- **Diseñador de campañas**: inicia un diálogo donde puede crear una nueva campaña.

Entre las opciones de navegación adicionales disponibles con Interaction Optimizer se incluyen:

- Icono **Diseñador de mensajes**: inicia un diálogo donde puede crear mensajes de promoción comercial para que se utilicen con las campañas de promoción comercial entrantes.
- Icono **Diseñador de selecciones**: inicia un diálogo donde puede crear criterios de selección para que se utilicen con las campañas de promoción comercial entrantes.

Nota: Hay otras opciones de menú disponibles al hacer clic en HQ en la esquina superior izquierda.

Portrait Explorer

Portrait Explorer es una herramienta de selección y de exploración de datos de clientes fácil de usar y basada en exploradores. Permite a los usuarios empresariales acceder a los datos de sus clientes de manera rápida y fácil sin necesidad de recurrir a una ayuda analítica o estadística avanzada.

Portrait Explorer es una aplicación independiente con la cual, opcionalmente, se puede realizar lo siguiente:

- Insertarla dentro de Portrait HQ para mejorar la facilidad de uso.
- Integrarla con Portrait Miner, Portrait Dialogue y Portrait Interaction Optimizer.

Nota: El icono Portrait Explorer solo está visible si ha instalado Portrait Explorer y ha seleccionado la opción de integración durante la instalación de Portrait Shared Server (PSS).

Capítulo

Conceptos clave

En esta sección:

- Campañas de promoción comercial16
- Canales, ofertas y tratamientos17
- Respuestas a ofertas17
- Cumplimiento18

Campañas de promoción comercial

Portrait HQ proporciona una manera sencilla de realizar un seguimiento del flujo de trabajo para crear, iniciar y supervisar campañas de promoción comercial.

El flujo de trabajo incluye 5 etapas clave, entre las cuales se incluyen las siguientes:

- **Plan:** Seleccione su canal de comunicación y cree sus actividades de promoción comercial junto con sus presupuestos y pronósticos esperados.
- **Diseño:** Seleccione su audiencia objetivo y diseñe sus mensajes de comunicación.
- **Inicio:** Inicie su campaña de promoción comercial.
- **Supervisión:** Supervise su campaña "En actividad".
- **Evaluación:** Evalúe su campaña "En actividad" y lleve a cabo acciones.

El flujo de trabajo también proporciona una opción de menú Visión general que realiza un seguimiento de su progreso para el inicio de su campaña. Proporciona tanto una cifra del porcentaje completado como una visión general de los pasos completados para cada tarea de planificación de campañas importante.

Aprobación de campañas

La aprobación de campañas es una configuración opcional que le permite supervisar la creación de campañas e iniciar el proceso a través de permisos de usuario. Si se habilita, esta configuración se aplica a todas las campañas. Para obtener más información sobre cómo configurar la aprobación de campañas junto con permisos de usuario, consulte la *Guía de administración de Interaction Optimizer* o la *Guía de referencia de Portrait Dialogue*.

Una solución tradicional puede implicar la configuración de diferentes perfiles de usuario con uno o más de los siguientes permisos:

- Derechos de edición de campañas
- Derechos de aprobación de campañas
- Derechos de inicio de campañas

Acerca de la estrategia de priorización de campañas (IO/HQ)

Todas las campañas de promoción comercial de Interaction Optimizer/Portrait HQ se entregan en un orden indicado por una prioridad. Las recomendaciones de priorización le permiten mostrar las interacciones más importantes para un cliente en particular en un momento en particular, donde el elemento de mayor prioridad se muestra en la parte superior de la lista.

Si existe una vinculación en los criterios, por ejemplo, dos campañas de promoción comercial recibieron prioridad Alta, se utilizarán los criterios de prioridad siguientes (resultado del cliente y tipo de actividad) con el fin de determinar cuál será el mensaje de promoción comercial que aparecerá primero en la lista.

Los usuarios pueden establecer prioridades en sus campañas de promoción comercial en función de:

- la prioridad de la actividad (por ejemplo, alta, media y baja)

- el resultado del cliente (vea la sección siguiente)
- el tipo de actividad (por ejemplo, ingresos, servicio y retención)

Para la prioridad y el resultado de la actividad, puede especificar valores altos o bajos. Para el tipo de actividad, puede ordenar el tipo, por ejemplo, priorizar las actividades de ingresos por sobre las de retención, y las de retención por sobre las de adquisición.

La prioridad y el tipo de actividad se configuran durante la fase de planificación y se puede acceder a ellos al crear o editar una actividad asociada a una campaña. El resultado se genera mediante una regla analítica que haya elegido usar con su Inbound Dialogue.

Nota: Puede arrastrar y soltar cada criterio clave en la posición que desea donde el elemento que aparece en la parte superior de la lista se utilice primero en la priorización de mensajes.

Canales, ofertas y tratamientos

Canales

Los *canales* se usan para definir el medio de entrega asociado con sus actividades de promoción comercial; por ejemplo, los canales de entrega salientes incluyen: correo electrónico, correo postal, llamada telefónica, SMS, Web, fax y Twitter. Opciones de entrada: oficina, llamada y Web. Para ejecutar campañas de promoción comercial entrantes, es necesario Portrait Interaction Optimizer y para ejecutar campañas de promoción comercial salientes, es necesario Portrait Dialogue.

Ofertas

Las *ofertas* son una forma de definir el incentivo de una acción de promoción comercial en forma individual de sus medios de entrega, y se utilizan para registrar que los clientes han recibido un incentivo específico. Una oferta puede estar relacionada con un producto (mediante el uso del atributo Código de producto) y sus nombres deben ser únicos.

Tratamientos

La combinación de una actividad de promoción comercial y un canal se denomina *tratamiento*. Los tratamientos se usan para llevar un seguimiento de la comunicación con un grupo de clientes como parte de una actividad de promoción comercial mediante un canal específico.

Respuestas a ofertas

Una respuesta es una respuesta positiva o negativa a una oferta realizada a través de un canal. Las respuestas por lo general se registran en Visual Dialogue o en Interaction Optimizer, dentro de los diálogos que se usan para ejecutar una campaña de Portrait HQ.

Cumplimiento

El cumplimiento es el proceso que comienza después de que el cliente ha respondido a la recomendación. El proceso de cumplimiento que se desencadena depende del canal que usa el cliente y su respuesta.

Por ejemplo, si un cliente acepta una oferta de préstamo en el sitio web de un banco, el proceso de cumplimiento podría ser mostrar un formulario para recopilar algunos detalles pertenecientes a la oferta de préstamo. Si el cliente elige seleccionar "Ahora no", no habría necesidad de un proceso de cumplimiento. Si el cliente rechaza la oferta, el proceso de cumplimiento sería recopilar sus comentarios.

Capítulo

Cómo trabajar con campañas de PD

En esta sección:

- 1. Planificación de campañas20
- 2. Diseño de campañas27
- 3. Inicio de campañas29
- 4. Supervisión de campañas30
- 5. Evaluación de campañas31
- Flujo de administración de ofertas y registro de respuestas31

1. Planificación de campañas

Introducción

La planificación es la primera etapa de la solución de flujo de trabajo de Portrait HQ, y está diseñada para ayudarlo a través del proceso de creación de campañas.

Durante la etapa de planificación, puede realizar lo siguiente:

- Crear actividades de promoción comercial.
- Seleccionar su canal de entrega, por ejemplo, Web, SMS, Facebook y llamada.
- Establecer objetivos de presupuesto y pronóstico de campañas. El presupuesto y el pronóstico pueden definirse en una campaña, así como también en una actividad de promoción comercial individual.
- Crear actividades de promoción comercial y ofertas.
- Asignar tareas de planificación de campañas a un usuario (vinculado con una actividad de promoción comercial).

Nota: Antes de iniciar su campaña, se deben completar todos los pasos de planificación obligatorios, por ejemplo, debe crear una actividad de promoción comercial asociada con la campaña y seleccionar un canal de entrega.

Con respecto al estado, puede consultar el resultado de finalización porcentual en el menú izquierdo o en la pantalla **Visión general**.

Creación de una nueva campaña

Para crear una nueva campaña:

1. Haga clic en el icono **Diseñador de campañas** en el menú superior.
2. Escriba un nombre y una descripción para la campaña.
3. Opcionalmente, proporcione las fechas planificadas si las conoce. Puede editar estos detalles más adelante.
4. Haga clic en **Crear**. Aparecerá la pantalla **Actividades planificadas de la campaña y pronóstico**.

Cómo agregar presupuestos y pronósticos al nivel de la campaña

La incorporación de datos de presupuesto y pronóstico le permite supervisar el progreso financiero de sus campañas de promoción comercial, incluidas las campañas con mal rendimiento y buen rendimiento.

Los datos del presupuesto y del pronóstico se usan en LiveView, MyView y en el control de campañas como una forma de mostrar el progreso de la campaña. En LiveView, los números del presupuesto y del pronóstico se usan para posicionar las actividades de promoción comercial en los gráficos de bloques. Las actividades de promoción comercial se dividen por su coste (en comparación con los valores presupuestados) y sus ganancias (en comparación con los valores pronosticados). LiveView también muestra una visión general del rendimiento de la campaña, resumido en gráficos. La supervisión de la campaña muestra una colección de indicadores de rendimiento clave (KPI), diferentes gráficos, así

como también una visión general del rendimiento de la campaña, dividido en canales, ofertas y actividades de promoción comercial.

MyView ofrece una vista resumida con gráficos similares a los gráficos que se muestran en LiveView. En la ausencia de valores de presupuesto y pronóstico, todos los gráficos mencionados no mostrarán valores, de modo que se limitan a la visión general de las campañas.

Para agregar información de presupuesto y pronóstico (opcional):

1. Abra la campaña que debe tener un presupuesto.
2. Haga clic en **Planificar** en el menú lateral y, a continuación, en la sección **Presupuesto de campaña** que aparece en el centro de la pantalla.
3. Escriba las estimaciones de ingresos netos de presupuesto y pronóstico y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

Nota: También puede agregar información de presupuesto y pronóstico para una o más actividades. Para obtener más información, consulte [Cómo agregar presupuestos y pronósticos al nivel de la actividad](#) en la página 22.

Creación de actividades de promoción comercial

Las campañas comprenden una o más actividades de promoción comercial, que se utilizan para alcanzar su objetivo de negocio.

Las actividades de promoción comercial pueden entregarse a través de uno o más canales y pueden contener ofertas.

Utilice el siguiente procedimiento para crear una nueva actividad de promoción comercial. Las actividades forman parte de la etapa de planificación y están directamente relacionadas con las campañas.

Nota: Los procedimientos varían levemente en función de si está creando actividades de Portrait Dialogue o de Portrait Interaction Optimizer.

1. Abra la campaña en la que se debe localizar la actividad de promoción comercial.
2. Abra el paso **Planificar**.
3. Haga clic en **Crear una nueva actividad de promoción comercial**.
 - Los usuarios de Interaction Optimizer seleccionan el tipo de actividad de promoción comercial relevante, por ejemplo, Ingresos, Retención, etc.
 - Los usuarios de Interaction Optimizer seleccionan la prioridad de la actividad.
 - Estos dos campos se usan para establecer prioridades de la campaña de promoción comercial de Interaction Optimizer en todo el sistema.
4. Complete los detalles básicos de la actividad, incluido: nombre de actividad, descripción, fecha de introducción en actividad planificada y fecha de finalización planificada.
5. Los usuarios de Portrait Dialogue pueden ingresar como opción el código de producto y los usuarios de Interaction Optimizer ingresan el código de referencia del sistema de terceros.
6. Seleccione el o los canales que debe usar la actividad de promoción comercial. Los usuarios de Portrait Dialogue están limitados a canales salientes y los usuarios de Portrait Interaction Optimizer están limitados a canales entrantes.

7. Haga clic en **Guardar**. De esta forma se guarda toda la campaña, además de la actividad de promoción comercial recientemente creada.

Cómo agregar presupuestos y pronósticos al nivel de la actividad

Puede crear presupuestos y pronósticos detallados de la actividad de promoción comercial en la campaña. Esto le permite planificar el nivel de tratamientos configurados dentro de la actividad:

1. Abra la campaña que usa la actividad de promoción comercial.
2. En el paso **Planificar**, abra la actividad de promoción comercial cuyo presupuesto debe actualizar.
3. En la parte inferior, abra el presupuesto y el pronóstico para la actividad.
4. En las ventanas Presupuesto y Pronóstico, es posible ingresar los costes o valores pronosticados para la campaña, las actividades de promoción comercial y cualquier otra oferta relacionada con la campaña.

Nota: Puede eliminar este presupuesto y pronóstico haciendo clic en el botón **Eliminar**.

Identificación de actividades en mercado que exceden el presupuesto

Si se ha agregado información de presupuesto para la campaña, las actividades En actividad cuyo rendimiento exceda el presupuesto se muestran en **LiveView**:

1. Abra **LiveView**.
2. Observe la sección superior derecha con el nombre **Actividades en mercado**. Dentro de esa sección se incluye una sub sección con el nombre **Presupuesto**.
3. Las actividades de promoción comercial cuyo rendimiento excede el presupuesto se mostrarán a la izquierda del micrográfico, como cuadrados rojos.

También puede ver campañas en mercado que exceden el presupuesto en **LiveView** en la sección **Resumen de campañas**.

Las campañas observadas aparecerán con una comparación del rendimiento con el presupuesto en **MyView**.

Las actividades de promoción comercial sin información de presupuesto se muestran en **Desconocido** en el micrográfico.

Identificación de actividades en mercado que no cumplen el objetivo

Puede buscar campañas en mercado cuyo rendimiento no cumpla el objetivo en **LiveView**:

1. Abra **LiveView**.
2. Observe la sección superior derecha con el nombre **Actividades en mercado**. Dentro de esa sección se incluye una subsección que se llama **Objetivo**.
3. Las actividades de promoción comercial que no cumplen el objetivo se mostrarán a la izquierda del micro gráfico, como cuadrados rojos.

Creación de ofertas (dentro de actividades)

Para crear una nueva oferta dentro de una actividad de promoción comercial:

1. Haga clic en el icono **HQ** que aparece en la parte superior izquierda de la pantalla y seleccione **Todas las campañas**.
2. Busque la campaña en la cual desea crear una oferta.
3. Haga clic en **Planificar** en el menú lateral.
4. Haga clic en la actividad de promoción comercial que debe usar la nueva oferta.
5. Haga clic en **Crear nueva oferta**.
6. Escriba los detalles de la oferta y haga clic en **Guardar**.
7. Haga clic en el botón **Actividad de promoción comercial** para volver a la pantalla anterior.

Creación de una tarea

Para crear y asignar tareas dentro de Portrait HQ, la integración con SharePoint Tasks debe haberse configurado en el momento de la instalación.

Puede crear tareas al asignarlas a una campaña y a un usuario de Portrait HQ. Las tareas permiten que los gerentes identifiquen el estado actual de una campaña de promoción comercial (es decir, en la fase de planificación), y el tiempo necesario para completarla. Las tareas pueden relacionarse con pasos específicos de la campaña, que crearán enlaces dentro de la tarea al paso específico de la campaña. De esta forma será más fácil que la persona que esté trabajando en la tarea abra directamente el paso relacionado con ella.

Además, puede administrar tareas de Portrait HQ a través de la lista de tareas de SharePoint y Microsoft Outlook.

Creación de una tarea de la campaña de promoción comercial

1. Abra la campaña a la que deba asignar la tarea.
2. Abra el paso de la campaña que debe relacionarse con la tarea, por ejemplo **Diseñar**.
3. Haga clic en **Crear nueva tarea**.
4. Ingrese toda la información necesaria y presione el botón **Crear**.

Nota: En el caso de que haya una tarea existente que deba conectarse con el paso de la campaña activa, haga clic en **Asociar tarea** y seleccione la tarea correcta.

Creación de tareas independientes

1. Haga clic en el globo de **HQ** en la esquina superior derecha.
2. En el menú desplegable, seleccione **Crear nueva tarea** en **Enlaces rápidos**.
O bien, en la ventana de **MyView**.
3. Haga clic en **Crear nueva tarea** en el área derecha inferior llamada **Enlaces rápidos**.

Identificación de tareas atrasadas

Encontrará una visión general de las tareas en LiveView:

1. Abra **LiveView**.

2. Se muestra una visión general de las tareas en la sección **Planificación y colaboración**. Esta sección está dividida entre las tareas asignadas al usuario que inició sesión (Mis tareas) y las tareas que el usuario que inició sesión ha delegado (Tareas delegadas).
3. Haga clic en el número de la visión general para abrir una lista donde se muestren detalles adicionales.

Visualización/seguimiento de tareas de Portrait HQ en Microsoft Outlook

Puede realizar un seguimiento de las tareas de Portrait HQ en Microsoft Outlook. Para hacerlo:

- Su instancia de Portrait HQ debe estar integrada con SharePoint (que puede usarse para almacenar las tareas de Portrait HQ)
 - Es necesario habilitar el uso compartido de tareas entre SharePoint y su versión de Microsoft Outlook.
1. Para habilitar el uso compartido de tareas de Portrait HQ desde SharePoint a Microsoft Outlook, desplácese hasta la siguiente ubicación de SharePoint:
<http://vm-pss-sharep/Portrait/Lists/Tasks/AllItems.aspx?>
donde:
vm-pss-sharep es el nombre de su servidor de SharePoint.
 2. Haga clic en el botón **Acciones** y seleccione **Conectar con Outlook**.
 3. Haga clic en **Permitir** en el mensaje emergente de seguridad. Todas las tareas de Portrait HW se muestran en su ventana de tareas de Outlook debajo del encabezado Portrait - Tareas.

Edición de una campaña

Para editar una campaña existente:

1. Haga clic en el icono **HQ** que aparece en la parte superior izquierda de la pantalla y seleccione **Todas las campañas**.
2. Escriba el nombre de la campaña que desee editar en el campo **Buscar**.
3. Haga doble clic en la campaña adecuada en la tabla **Resultados de búsqueda**.
4. Seleccione una opción del menú lateral y realice sus cambios.

Edición de propiedades de la campaña

Para editar propiedades de la campaña:

1. Haga clic en el icono **HQ** que aparece en la parte superior izquierda de la pantalla y seleccione **Todas las campañas**.
2. Escriba el nombre de la campaña que desee editar en el campo **Buscar**.
3. Haga doble clic en la campaña adecuada en la tabla **Resultados de búsqueda**.
4. Haga clic en **Propiedades** en el menú lateral.
5. Actualice el nombre, la descripción o la información de fecha de promoción comercial planificada y haga clic en **Guardar**.

Edición de información de presupuesto y pronóstico

La incorporación de datos de presupuesto y pronóstico le permite supervisar el progreso financiero de sus campañas de promoción comercial, incluidas las campañas con mal rendimiento y buen rendimiento.

Los datos del presupuesto y del pronóstico se usan en LiveView, MyView y en el control de campañas como una forma de mostrar el progreso de la campaña. En LiveView, los números del presupuesto y del pronóstico se usan para posicionar las actividades de promoción comercial en los gráficos de bloques. Las actividades de promoción comercial se dividen por su coste (en comparación con los valores presupuestados) y sus ganancias (en comparación con los valores pronosticados).

- LiveView también muestra una visión general del rendimiento de la campaña, resumido en gráficos.
- La supervisión de la campaña muestra una colección de indicadores de rendimiento clave (KPI), diferentes gráficos, así como también una visión general del rendimiento de la campaña, dividido en canales, ofertas y actividades de promoción comercial.
- MyView ofrece una vista resumida con gráficos similares a los gráficos que se muestran en LiveView. En la ausencia de valores de presupuesto y pronóstico, todos los gráficos mencionados no mostrarán valores, de modo que se limitan a la visión general de las campañas.

Para editar la información de presupuesto y pronóstico:

1. Abra la campaña que debe tener un presupuesto.
2. Haga clic en **Planificar** en el menú lateral y, a continuación, en la sección **Presupuesto de campaña** que aparece en el centro de la pantalla.
3. Actualice las estimaciones de ingresos netos de presupuesto y pronóstico y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

Edición de actividades de promoción comercial

Las actividades de promoción comercial se editan desde dentro de la campaña. Las campañas que están **En actividad** no pueden modificarse, de modo que es necesario definir las como **Suspendida** antes de poder modificar las actividades de promoción comercial dentro de ellas.

1. Abra la campaña en la que se encuentra la actividad de promoción comercial.
2. Opcional: Si la campaña está en el estado **En actividad**, cámbielo a **Suspendida** y haga clic en **Guardar**.
3. Abra el paso **Planificar**.
4. Abra la actividad de promoción comercial que debe modificarse.
5. Realice los cambios que desee en la actividad de promoción comercial.
6. Guarde la campaña.
7. Opcional: Cambie el estado de la campaña nuevamente a **En actividad**.

Edición de una oferta

Para editar una oferta existente asociada con una actividad de promoción comercial:

1. Haga clic en el icono **HQ** que aparece en la parte superior izquierda de la pantalla y seleccione **Todas las campañas**.
2. Busque la campaña que utilice la oferta.

3. Haga clic en **Planificar** en el menú lateral.
4. Haga clic en la actividad asociada con la oferta.
5. Haga clic en la oferta que desee editar.
6. Actualice los detalles y haga clic en **Guardar**.

Eliminación de una campaña

Para eliminar una campaña:

1. Haga clic en el icono **HQ** que aparece en la parte superior izquierda de la pantalla y seleccione **Todas las campañas**.
2. Busque la campaña que desee eliminar.
3. Haga clic en **Propiedades** en el menú lateral.
4. Haga clic en **Eliminar esta campaña** en la esquina inferior derecha.
5. Haga clic en **Sí**.

Nota: No es posible eliminar campañas con estado *Suspendida* o *En actividad*.

Eliminación de actividades de promoción comercial

Para eliminar una actividad de promoción comercial asociada con una campaña:

1. Haga clic en el icono **HQ** que aparece en la parte superior izquierda de la pantalla y seleccione **Todas las campañas**.
2. Busque la campaña que usa la actividad de promoción comercial que desea eliminar.
3. Haga clic en **Planificar** en el menú lateral.
4. Haga clic en el icono **Eliminar** en la actividad de promoción comercial que desee eliminar.
5. Haga clic en el botón **Guardar**.

Eliminación de ofertas (dentro de actividades)

Para eliminar una oferta de una actividad:

1. Haga clic en el icono **HQ** que aparece en la parte superior izquierda de la pantalla y seleccione **Todas las campañas**.
2. Busque la campaña que usa la oferta que se debe eliminar.
3. Haga clic en **Planificar** en el menú lateral.
4. Haga clic en la actividad de promoción comercial asociada con la oferta que desea eliminar.
5. Haga clic en el icono **Eliminar** que aparece junto a la oferta y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

Nota: Al hacer clic en **Eliminar**, se quitará el vínculo entre la actividad de promoción comercial y la oferta. La oferta no se elimina de la base de datos, ya que puede usarse en otras actividades de promoción comercial.

2. Diseño de campañas

Introducción

El diseño de sus mensajes de campaña junto con la selección de audiencia es la segunda etapa de la solución de flujo de trabajo de Portrait HQ.

Durante la etapa de diseño, puede realizar lo siguiente:

- Crear mensajes de promoción comercial salientes de uno a uno.
- Usar plantillas de selección de audiencia y de diálogo predefinidas para diseñar sus mensajes y seleccionar su audiencia.
- Iniciar Visual Dialogue para crear nuevos diálogos de clientes.

Los Guided Dialogues le permiten crear y ejecutar campañas simples en Portrait HQ, sin necesidad de crear primero un diálogo dentro de Visual Dialogue. Puede seleccionar una plantilla de Diálogo para guiarlo a través del conjunto de pasos para configurar el diálogo de la campaña. Cada uno de estos pasos se corresponde con una simple pregunta que puede responder directamente o navegar hasta los materiales de la campaña a los que se puede acceder desde HQ.

Las plantillas de guided dialogue se configuran inicialmente en Visual Dialogue y especifican los objetos que deben seleccionarse de modo de completar el diálogo. Estos son los objetos seleccionados en HQ y, en consecuencia, se crea automáticamente un nuevo diálogo en Visual Dialogue. Si la plantilla de diálogo se ha configurado de modo de ejecutarse automáticamente, el diálogo también se ejecutará cuando la campaña de HQ se establezca en *En actividad*.

Si necesita configurar un nuevo diálogo o plantilla para usar en Portrait HQ, puede seleccionar la opción Visual Dialogue. El objetivo de configurar una plantilla de diálogo es que sea posible volver a utilizar estructuras de diálogo comunes. También puede usar plantillas de diálogo para crear Guided Dialogues en Portrait HQ.

Para obtener más información sobre cómo crear plantillas de diálogo, consulte *Plantillas de diálogo* en el archivo de *ayuda de Visual Dialogue*.

Creación de diálogos de Portrait Dialogue

Diseño de actividades con Guided Dialogues

Puede usar la opción **Guided Dialogue** dentro de Portrait HQ para implementar un diseño de actividad de promoción comercial.

1. En **Portrait HQ**, abra una campaña que incluya una actividad de promoción comercial que deba implementarse utilizando un Guided Dialogue.
2. Abra el paso **Planificar** de la campaña.
3. Cree una Actividad de promoción comercial si aún no existe una.
4. Abra el paso **Diseñar** de la campaña.
5. Haga clic en **Crear nuevo guided dialogue**.
6. Seleccione la plantilla de diálogo que usará para el Guided Dialogue y presione **Aceptar**.

Nota: Puede ver una foto del mensaje de la plantilla al hacer clic en el icono de flecha doble que aparece a la derecha del diálogo.

7. Siga los pasos en el asistente de Guided Dialogue y seleccione todos los objetivos y responda todas las preguntas proporcionadas.

Visualización de una muestra de clientes seleccionados

Dentro del asistente de Guided Dialogue, puede ver un conjunto de muestra de clientes a los que se aplica una selección de variable específica:

1. Con el Asistente de Guided Dialogue, continúe hasta el paso que incluye una pregunta de selección.
2. Presione el botón **Seleccionar selección** y elija una selección en el menú emergente que aparece.
3. Presione el botón **Ver muestra** una vez que haya elegido la selección.

El diálogo que aparece mostrará una muestra *aleatoria* de clientes a los que se aplica la selección de variable, visualizado como un subconjunto de sus detalles de cliente en una tarjeta del cliente. Haga clic en el botón + o - para mostrar más o menos tarjetas dentro del diálogo.

Ejecución automática de Guided Dialogue

Puede implementar actividades de promoción comercial con Guided Dialogues para que se inicien automáticamente cuando la campaña pasa al estado "En actividad" mediante la configuración de la plantilla de diálogo de modo que se ejecute automáticamente:

1. Abra una plantilla de **Diálogo** dentro de Visual Dialogue.
2. En las propiedades de la **plantilla de diálogo**, en la ficha **Configurar campaña**, seleccione **El diálogo será completamente automático**.
3. Automatice todas las operaciones de diálogo mediante la ejecución en cascada, desencadenada por evento o controlada por tiempo. Este procedimiento se explica en forma más detallada en los archivos de ayuda de Visual Dialogue.
4. Configure la primera operación (la selección de variable de inicio) en la plantilla de diálogo a "Programada" y programe la siguiente ejecución para una fecha y hora ANTERIOR a la fecha y hora actuales.

Cuando una campaña utiliza la plantilla de diálogo configurada para crear un nuevo diálogo, ese diálogo será desactivado. Cuando la campaña relacionada se configura En actividad, el diálogo se activará y ejecutará la operación de selección de variable inicial conforme al programa.

Creación de nuevos mensajes en Guided Dialogue

1. Se pueden crear nuevos mensajes en el flujo de Guided Dialogue al hacer clic en el botón **Nueva plantilla**.
2. Se abrirá el **Diseñador de mensajes**, donde podrá crear una nueva plantilla de mensaje.

Nota: Para obtener más información sobre cómo usar el **Diseñador de mensajes**, consulte Web Portal de Portrait Dialogue o los archivos de ayuda de Visual Dialogue.

Asignación de diálogos a campañas

Puede crear comunicaciones salientes de la campaña mediante la asignación de un diálogo a la campaña a través del paso Diseñar del editor de campañas en Portrait HQ:

1. Cree una nueva campaña o abra una campaña existente.

2. En la barra de menú izquierda, haga clic en **Diseñar**.
3. Pase el mouse por sobre **Create nuevo diálogo** y se mostrará un menú desplegable.
4. Seleccione crear un Guided Dialogue o conecte la campaña con un diálogo existente.

Nota: La conexión de diálogos con campañas también puede hacerse mediante el flujo de Guided Dialogue.

3. Inicio de campañas

Introducción

El inicio de sus campañas es la tercera etapa de la solución de flujo de trabajo de Portrait HQ.

Durante la etapa de inicio, puede iniciar, suspender o finalizar su campaña. Las campañas solo pueden iniciarse después de haber cumplido todos los requisitos previos de planificación. Esto comúnmente incluye configurar:

- Detalles básicos de la campaña
- Actividades y ofertas asociadas con una campaña
- Canales entrantes o salientes asociados a una actividad
- Diálogos de mensajes y selecciones de audiencia asociados con una campaña

Inicio de campañas

Para iniciar una campaña:

1. Abra la campaña que desee iniciar.
2. Haga clic en **Iniciar** en el menú lateral.
3. Compruebe que todos los requisitos previos hayan finalizado correctamente. En la captura de pantalla de ejemplo debajo, los pasos de planificación no finalizaron correctamente. Esto significa que deben abordarse antes de iniciar la campaña.
4. Una vez que pueda ver una marca de verificación verde junto a todos los requisitos previos, haga clic en el botón **Iniciar** que le permite iniciar la campaña de inmediato, o especifique una hora y fecha posteriores.

Nota: Si configura la fecha de inicio de campaña en 10 minutos a partir de la hora actual, el estado de la campaña no puede cambiar a **En actividad** por una hora más. No obstante, todos los tratamientos o las actividades se comenzarán tan pronto se alcance la hora de incorporación en mercado real.

Si ha habilitado la configuración de aprobación de campañas, el inicio de campañas puede limitarse a determinados usuarios.

Cambio o actualización de campañas en producción

Para actualizar una campaña, es necesario que la interrumpa:

1. Abra la campaña que debe interrumpirse.
2. Haga clic en **Iniciar** en el menú lateral.
3. Haga clic en el botón **Suspender**.
4. Realice las modificaciones.
5. Vuelva a la pantalla **Iniciar** mediante la opción del menú lateral, y haga clic en el botón **Iniciar**.

4. Supervisión de campañas

Introducción

La supervisión de sus campañas es la cuarta etapa de la solución de flujo de trabajo de Portrait HQ.

Durante la etapa de supervisión, puede ver el rendimiento de una campaña en comparación con los valores presupuestados y pronosticados. En la pantalla Supervisar se ofrece información detallada sobre el progreso de la campaña y se compara, además, el progreso de la campaña con los valores ingresados en el presupuesto y en el pronóstico.

La supervisión de campañas también le permite al usuario obtener una vista más detallada acerca de las campañas, las actividades de promoción comercial y las ofertas. Las diferentes vistas en la página de supervisión permiten al usuario identificar de qué forma se puede mejorar una campaña con un mal rendimiento.

Nota: La vista de supervisión de campañas solo está disponible para campañas con estado *En actividad*, *Finalizada* o *Suspendida*.

Selección de campañas para observar

Las campañas en la lista de atención se mostrarán en **MyView** en la sección **Campañas para observar**. Puede agregar campañas a la lista de atención desde dentro de Portrait HQ:

1. Abra la campaña que agregará a la lista de atención.
2. Abra la página **Propiedades**.
3. Haga clic en la casilla de verificación **Observar esta campaña**.
4. Guarde la campaña.

Identificación de campañas en planificación atrasadas

Puede buscar campañas en planificación que están atrasadas en **LiveView**:

1. Abra **LiveView**.

2. Mire la sección superior izquierda llamada **Pendiente**. Dentro de esa sección se incluye una subsección con el nombre **Tiempo hasta la incorporación en actividad**.
3. Las campañas que no se han iniciado y colocado "En actividad", si bien ya ha pasado su fecha de inicio planificada, se muestran como cuadrados rojos en el extremo izquierdo, debajo de "Tarde".
4. La sección **Campañas por tareas pendientes** muestra una visión general de las tareas no finalizadas por campaña. De esta forma se identifican las tareas que deben finalizarse antes de poder colocar la campaña "En actividad".

Cómo mostrar diferentes gráficos de supervisión

El área de gráficos de la vista de control de campaña puede cambiarse para mostrar diferente cantidad de gráficos:

1. Abra la campaña de la que desea ver la vista de control.

Nota: La campaña debe estar "En actividad", "Suspendida" o "Finalizada", así como también debe contar con datos de respuesta conectados a ella.

5. Evaluación de campañas

Introducción

La evaluación de sus campañas es la quinta y última etapa de la solución de flujo de trabajo de Portrait HQ.

Durante la etapa de evaluación, puede clasificar la campaña al hacer clic en los iconos de estrella y al agregar un comentario de texto.

Después de haber clasificado el rendimiento de la campaña, puede actualizar el estado de la campaña a Cerrada. La campaña ya no aparecerá en LiveView, pero seguirá presente en Trabajo reciente en MyView.

Flujo de administración de ofertas y registro de respuestas

Las ofertas y el registro de respuestas es la forma en que Portrait HQ recibe los datos del progreso de la campaña desde Portrait Dialogue u otro sistema de campañas externo. La correcta configuración de ofertas y del registro de respuestas permite la captura de datos del progreso de la campaña, así como también el uso de estos datos junto con los valores del presupuesto y del pronóstico.

Registro de ofertas con plantillas de mensajes

Puede registrar ofertas cuando envía correos electrónicos al asignar ofertas a las plantillas de mensajes en el Diseñador de mensajes de Visual Dialogue.

1. Abra una plantilla del Diseñador de mensajes existente.
2. Edite el área del mensaje al que desea adjuntar una oferta con un clic en el botón **Editar elemento**.
3. En la ventana **Editar**, en el área **Propiedades de elementos**, haga clic en **Editar relaciones de ofertas**.
4. Seleccione la campaña que incluye la oferta y, a continuación, seleccione la oferta del menú desplegable.
5. Haga doble clic en una oferta de la vista de árbol que se presenta después de haber seleccionado la campaña. La oferta se moverá hacia arriba en la lista **Ofertas asociadas**.
6. Puede quitar una oferta si hace clic en la cruz roja a la izquierda de ella en la lista **Ofertas asociadas**.

Registro de ofertas con objetos de contenido

Puede registrar ofertas al enviar correos electrónicos que asignen ofertas a objetos de contenido dentro del diseñador de objetos de contenido en Visual Dialogue. En el diseñador de objetos de contenido se incluyen elementos de contenido y reglas de contenido.

Las ofertas asignadas a Objetos de contenido utilizados dentro de una plantilla de mensajes se registrarán automáticamente en cualquier cliente que reciba la plantilla del mensaje. El cliente solamente registrará ofertas relacionadas con el elemento de contenido que reciba realmente.

Las ofertas se agregan dentro de elementos de contenido mediante la edición de las propiedades del elemento:

1. Abra un **Objeto de contenido** existente o cree uno nuevo.
2. Cree un nuevo Elemento de contenido o edite un Elemento de contenido existente en el cuadro de diálogo **Propiedades del elemento de contenido**.
3. En la sección **Ofertas de elementos**, presione el botón "... " para seleccionar la **Ofertas de elementos**.
4. En el cuadro de diálogo **Seleccionar oferta**, seleccione la campaña que incluye la oferta que desea registrar.
5. Seleccione la oferta que desee agregar al formulario de elemento de contenido desde la vista de árbol que se muestra en el cuadro de diálogo **Seleccionar oferta**.

Registro de ofertas con la operación de registro de ofertas

Puede registrar ofertas con la operación de registro de ofertas dentro del Dialog Designer en Visual Dialogue. Los clientes que realizan esta operación cuentan con registros de ofertas registrados acerca de ellos.

1. Dentro de **Visual Dialogue**, abra un diálogo conectado a una campaña.
2. Agregue una operación **Registrar ofertas de campaña** a un grupo.
3. Abra las ventanas **Propiedades de la operación** haciendo doble clic en la operación agregada recientemente.

4. En la sección **Ofertas**, haga clic en el botón "..." para abrir la ventana **Seleccionar ofertas**.
5. Haga clic en el botón **+** para agregar una nueva oferta a la operación.
6. Seleccione una oferta en la vista de árbol de **Seleccionar oferta** o presione **Examinar** y elija otra campaña de la cual seleccionar una oferta.
7. Puede quitar una oferta de la operación si hace clic en el botón **-**.

Registro de respuestas con la operación de registro de respuestas

El registro de respuestas con la operación Response Logging se realiza dentro del Dialog Designer de Visual Dialogue. El objetivo del registro de respuestas es registrar las respuestas del cliente a ofertas o tratamientos. Esto incluye la captura de datos de respuesta relacionados, tal como el tipo de respuesta, el código de producto o el valor de respuesta.

1. Dentro de **Visual Dialogue**, abra un diálogo conectado a una campaña.
2. Agregue una operación **Propiedades de la operación** a un grupo.
3. Seleccione **Tipo de comportamiento** de la respuesta.

Nota: Esto debe corresponderse con el tipo de comportamiento de la Actividad de promoción comercial en la que se realizó la oferta.

4. Seleccione **Tipo de respuesta**.

Nota: Las respuestas negativas se registrarán, pero no se mostrarán en el control de campaña. Se registran en la base de datos de HQ con fines informativos.

5. Seleccione la oferta a la que hace referencia la respuesta.
6. De ser necesario, elija una selección de variable para usar para seleccionar las respuestas de qué clientes deben registrarse.

Lista de control para el correcto registro de respuestas

1. Asegúrese de que el diálogo que registra respuestas está conectado con una campaña de HQ.
2. Verifique que se hayan establecido los parámetros correctos en las operaciones de registro de respuestas de la campaña (oferta, tratamiento, condiciones).
3. Opcional: Al usar una condición en la operación de registro de respuestas de campaña, asegúrese de que haya clientes a los que se aplique la condición.
4. Opcional: Al usar el código de producto, verifique que el código de producto utilizado en el diálogo sea igual a aquél utilizado en la campaña (en la Oferta en sí o en la Actividad de promoción comercial). Las respuestas no se registrarán si el código de producto no es el mismo en ambos lugares.
5. Ejecute las operaciones de registro de respuestas de campaña.
6. Las respuestas se registrarán en HQ cuando se haya ejecutado el paquete **Portrait DW Populate SSIS** (trabajo de transferencia de datos).

Nota El paquete se configura para ejecutarse cada hora de forma predeterminada como parte de la instalación, pero puede ejecutarse manualmente desde dentro del SQL Management Studio. También puede programarse para ejecutarse en cualquier intervalo deseado.

7. Después de ejecutar el paquete SSIS, las respuestas podrán verse en el control de Campaña.

Registro de tratamientos con operaciones

Puede registrar, además, tratamientos dentro de una operación en un Dialog Designer de Visual Dialogue. Los clientes que realizan esta operación tienen además registros de tratamiento registrados acerca de ellos.

1. Dentro de **Visual Dialogue**, abra un diálogo conectado a una campaña.
2. En el **Dialog Designer**, abra la ventana **Editar** de una operación.
3. Como opción, seleccione la oficina de la operación para registrar el tratamiento.
4. En la parte inferior de la ventana **Propiedades del diálogo**, se puede seleccionar el tratamiento.

Las ramas con registros de tratamientos configurados se marcan en el Dialog Designer.

Capítulo

Cómo trabajar con campañas de IO

En esta sección:

- 1. Planificación de campañas36
- 2. Diseño de campañas43
- 3. Inicio de campañas45
- 4. Supervisión de campañas46
- 5. Evaluación de campañas47
- Creación de mensajes de diálogo47
- Creación de selecciones de audiencia48
- Creación de selecciones globales57
- Simulación de campañas de IO57
- IO rule condition functions59

1. Planificación de campañas

Introducción

La planificación es la primera etapa de la solución de flujo de trabajo de Portrait HQ, y está diseñada para ayudarlo a través del proceso de creación de campañas.

Durante la etapa de planificación, puede realizar lo siguiente:

- Crear actividades de promoción comercial.
- Seleccionar su canal de entrega, por ejemplo, Web, SMS, Facebook y llamada.
- Establecer objetivos de presupuesto y pronóstico de campañas. El presupuesto y el pronóstico pueden definirse en una campaña, así como también en una actividad de promoción comercial individual.
- Crear actividades de promoción comercial y ofertas.
- Asignar tareas de planificación de campañas a un usuario (vinculado con una actividad de promoción comercial).

Nota: Antes de iniciar su campaña, se deben completar todos los pasos de planificación obligatorios, por ejemplo, debe crear una actividad de promoción comercial asociada con la campaña y seleccionar un canal de entrega.

Con respecto al estado, puede consultar el resultado de finalización porcentual en el menú izquierdo o en la pantalla **Visión general**.

Creación de una nueva campaña

Para crear una nueva campaña:

1. Haga clic en el icono **Diseñador de campañas** en el menú superior.
2. Escriba un nombre y una descripción para la campaña.
3. Opcionalmente, proporcione las fechas planificadas si las conoce. Puede editar estos detalles más adelante.
4. Haga clic en **Crear**. Aparecerá la pantalla **Actividades planificadas de la campaña y pronóstico**.

Habilitación de la priorización de campañas

Puede optar por habilitar o deshabilitar la priorización de campañas; es decir, especificar el orden en que las ofertas de campaña se entregan. Los cambios realizados aquí afectan a *todas* las campañas creadas de Interaction Optimizer. Para obtener información sobre la priorización de campañas, consulte [Acerca de la estrategia de priorización de campañas \(IO/HQ\)](#) en la página 16.

Para habilitar la priorización:

1. Haga clic en el icono HQ que aparece en la parte superior izquierda de la pantalla y seleccione **Estrategia de priorización**.
2. Marque la opción **Activar** en el campo **Ajustes de prioridad**.

3. Seleccione sus opciones de prioridad **Alta** y **Baja** para **Prioridad de actividad de promoción comercial** y **Puntuación**.
4. Haga clic en la fila **Tipo de actividad de promoción comercial** y seleccione el orden de prioridad para cada tipo de actividad de promoción comercial.

Cómo agregar presupuestos y pronósticos al nivel de la campaña

La incorporación de datos de presupuesto y pronóstico le permite supervisar el progreso financiero de sus campañas de promoción comercial, incluidas las campañas con mal rendimiento y buen rendimiento.

Los datos del presupuesto y del pronóstico se usan en LiveView, MyView y en el control de campañas como una forma de mostrar el progreso de la campaña. En LiveView, los números del presupuesto y del pronóstico se usan para posicionar las actividades de promoción comercial en los gráficos de bloques. Las actividades de promoción comercial se dividen por su coste (en comparación con los valores presupuestados) y sus ganancias (en comparación con los valores pronosticados). LiveView también muestra una visión general del rendimiento de la campaña, resumido en gráficos. La supervisión de la campaña muestra una colección de indicadores de rendimiento clave (KPI), diferentes gráficos, así como también una visión general del rendimiento de la campaña, dividido en canales, ofertas y actividades de promoción comercial.

MyView ofrece una vista resumida con gráficos similares a los gráficos que se muestran en LiveView. En la ausencia de valores de presupuesto y pronóstico, todos los gráficos mencionados no mostrarán valores, de modo que se limitan a la visión general de las campañas.

Para agregar información de presupuesto y pronóstico (opcional):

1. Abra la campaña que debe tener un presupuesto.
2. Haga clic en **Planificar** en el menú lateral y, a continuación, en la sección **Presupuesto de campaña** que aparece en el centro de la pantalla.
3. Escriba las estimaciones de ingresos netos de presupuesto y pronóstico y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

Nota: También puede agregar información de presupuesto y pronóstico para una o más actividades. Para obtener más información, consulte [Cómo agregar presupuestos y pronósticos al nivel de la actividad](#) en la página 22.

Creación de actividades de promoción comercial

Las campañas comprenden una o más actividades de promoción comercial, que se utilizan para alcanzar su objetivo de negocio.

Las actividades de promoción comercial pueden entregarse a través de uno o más canales y pueden contener ofertas.

Utilice el siguiente procedimiento para crear una nueva actividad de promoción comercial. Las actividades forman parte de la etapa de planificación y están directamente relacionadas con las campañas.

Nota: Los procedimientos varían levemente en función de si está creando actividades de Portrait Dialogue o de Portrait Interaction Optimizer.

1. Abra la campaña en la que se debe localizar la actividad de promoción comercial.

2. Abra el paso **Planificar**.
3. Haga clic en **Crear una nueva actividad de promoción comercial**.
 - Los usuarios de Interaction Optimizer seleccionan el tipo de actividad de promoción comercial relevante, por ejemplo, Ingresos, Retención, etc.
 - Los usuarios de Interaction Optimizer seleccionan la prioridad de la actividad.
 - Estos dos campos se usan para establecer prioridades de la campaña de promoción comercial de Interaction Optimizer en todo el sistema.
4. Complete los detalles básicos de la actividad, incluido: nombre de actividad, descripción, fecha de introducción en actividad planificada y fecha de finalización planificada.
5. Los usuarios de Portrait Dialogue pueden ingresar como opción el código de producto y los usuarios de Interaction Optimizer ingresan el código de referencia del sistema de terceros.
6. Seleccione el o los canales que debe usar la actividad de promoción comercial. Los usuarios de Portrait Dialogue están limitados a canales salientes y los usuarios de Portrait Interaction Optimizer están limitados a canales entrantes.
7. Haga clic en **Guardar**. De esta forma se guarda toda la campaña, además de la actividad de promoción comercial recientemente creada.

Cómo agregar presupuestos y pronósticos al nivel de la actividad

Puede crear presupuestos y pronósticos detallados de la actividad de promoción comercial en la campaña. Esto le permite planificar el nivel de tratamientos configurados dentro de la actividad:

1. Abra la campaña que usa la actividad de promoción comercial.
2. En el paso **Planificar**, abra la actividad de promoción comercial cuyo presupuesto debe actualizar.
3. En la parte inferior, abra el presupuesto y el pronóstico para la actividad.
4. En las ventanas Presupuesto y Pronóstico, es posible ingresar los costes o valores pronosticados para la campaña, las actividades de promoción comercial y cualquier otra oferta relacionada con la campaña.

Nota: Puede eliminar este presupuesto y pronóstico haciendo clic en el botón **Eliminar**.

Identificación de actividades en mercado que exceden el presupuesto

Si se ha agregado información de presupuesto para la campaña, las actividades En actividad cuyo rendimiento exceda el presupuesto se muestran en **LiveView**:

1. Abra **LiveView**.
2. Observe la sección superior derecha con el nombre **Actividades en mercado**. Dentro de esa sección se incluye una sub sección con el nombre **Presupuesto**.
3. Las actividades de promoción comercial cuyo rendimiento excede el presupuesto se mostrarán a la izquierda del micrográfico, como cuadrados rojos.

También puede ver campañas en mercado que exceden el presupuesto en **LiveView** en la sección **Resumen de campañas**.

Las campañas observadas aparecerán con una comparación del rendimiento con el presupuesto en **MyView**.

Las actividades de promoción comercial sin información de presupuesto se muestran en **Desconocido** en el micrográfico.

Identificación de actividades en mercado que no cumplen el objetivo

Puede buscar campañas en mercado cuyo rendimiento no cumpla el objetivo en **LiveView**:

1. Abra **LiveView**.
2. Observe la sección superior derecha con el nombre **Actividades en mercado**. Dentro de esa sección se incluye una subsección que se llama **Objetivo**.
3. Las actividades de promoción comercial que no cumplen el objetivo se mostrarán a la izquierda del micro gráfico, como cuadrados rojos.

Creación de ofertas (dentro de actividades)

Para crear una nueva oferta dentro de una actividad de promoción comercial:

1. Haga clic en el icono **HQ** que aparece en la parte superior izquierda de la pantalla y seleccione **Todas las campañas**.
2. Busque la campaña en la cual desea crear una oferta.
3. Haga clic en **Planificar** en el menú lateral.
4. Haga clic en la actividad de promoción comercial que debe usar la nueva oferta.
5. Haga clic en **Crear nueva oferta**.
6. Escriba los detalles de la oferta y haga clic en **Guardar**.
7. Haga clic en el botón **Actividad de promoción comercial** para volver a la pantalla anterior.

Creación de una tarea

Para crear y asignar tareas dentro de Portrait HQ, la integración con SharePoint Tasks debe haberse configurado en el momento de la instalación.

Puede crear tareas al asignarlas a una campaña y a un usuario de Portrait HQ. Las tareas permiten que los gerentes identifiquen el estado actual de una campaña de promoción comercial (es decir, en la fase de planificación), y el tiempo necesario para completarla. Las tareas pueden relacionarse con pasos específicos de la campaña, que crearán enlaces dentro de la tarea al paso específico de la campaña. De esta forma será más fácil que la persona que esté trabajando en la tarea abra directamente el paso relacionado con ella.

Además, puede administrar tareas de Portrait HQ a través de la lista de tareas de SharePoint y Microsoft Outlook.

Creación de una tarea de la campaña de promoción comercial

1. Abra la campaña a la que deba asignar la tarea.
2. Abra el paso de la campaña que debe relacionarse con la tarea, por ejemplo **Diseñar**.
3. Haga clic en **Crear nueva tarea**.
4. Ingrese toda la información necesaria y presione el botón **Crear**.

Nota: En el caso de que haya una tarea existente que deba conectarse con el paso de la campaña activa, haga clic en **Asociar tarea** y seleccione la tarea correcta.

Creación de tareas independientes

1. Haga clic en el globo de **HQ** en la esquina superior derecha.
2. En el menú desplegable, seleccione **Crear nueva tarea** en **Enlaces rápidos**.
O bien, en la ventana de **MyView**.
3. Haga clic en **Crear nueva tarea** en el área derecha inferior llamada **Enlaces rápidos**.

Identificación de tareas atrasadas

Encontrará una visión general de las tareas en LiveView:

1. Abra **LiveView**.
2. Se muestra una visión general de las tareas en la sección **Planificación y colaboración**. Esta sección está dividida entre las tareas asignadas al usuario que inició sesión (Mis tareas) y las tareas que el usuario que inició sesión ha delegado (Tareas delegadas).
3. Haga clic en el número de la visión general para abrir una lista donde se muestren detalles adicionales.

Visualización/seguimiento de tareas de Portrait HQ en Microsoft Outlook

Puede realizar un seguimiento de las tareas de Portrait HQ en Microsoft Outlook. Para hacerlo:

- Su instancia de Portrait HQ debe estar integrada con SharePoint (que puede usarse para almacenar las tareas de Portrait HQ)
 - Es necesario habilitar el uso compartido de tareas entre SharePoint y su versión de Microsoft Outlook.
1. Para habilitar el uso compartido de tareas de Portrait HQ desde SharePoint a Microsoft Outlook, desplácese hasta la siguiente ubicación de SharePoint:
<http://vm-pss-sharep/Portrait/Lists/Tasks/AllItems.aspx?>
donde:
vm-pss-sharep es el nombre de su servidor de SharePoint.
 2. Haga clic en el botón **Acciones** y seleccione **Conectar con Outlook**.
 3. Haga clic en **Permitir** en el mensaje emergente de seguridad. Todas las tareas de Portrait HW se muestran en su ventana de tareas de Outlook debajo del encabezado Portrait - Tareas.

Edición de una campaña

Para editar una campaña existente:

1. Haga clic en el icono **HQ** que aparece en la parte superior izquierda de la pantalla y seleccione **Todas las campañas**.
2. Escriba el nombre de la campaña que desee editar en el campo **Buscar**.
3. Haga doble clic en la campaña adecuada en la tabla **Resultados de búsqueda**.
4. Seleccione una opción del menú lateral y realice sus cambios.

Edición de propiedades de la campaña

Para editar propiedades de la campaña:

1. Haga clic en el icono **HQ** que aparece en la parte superior izquierda de la pantalla y seleccione **Todas las campañas**.
2. Escriba el nombre de la campaña que desee editar en el campo **Buscar**.
3. Haga doble clic en la campaña adecuada en la tabla **Resultados de búsqueda**.
4. Haga clic en Propiedades en el menú lateral.
5. Actualice el nombre, la descripción o la información de fecha de promoción comercial planificada y haga clic en **Guardar**.

Edición de información de presupuesto y pronóstico

La incorporación de datos de presupuesto y pronóstico le permite supervisar el progreso financiero de sus campañas de promoción comercial, incluidas las campañas con mal rendimiento y buen rendimiento.

Los datos del presupuesto y del pronóstico se usan en LiveView, MyView y en el control de campañas como una forma de mostrar el progreso de la campaña. En LiveView, los números del presupuesto y del pronóstico se usan para posicionar las actividades de promoción comercial en los gráficos de bloques. Las actividades de promoción comercial se dividen por su coste (en comparación con los valores presupuestados) y sus ganancias (en comparación con los valores pronosticados).

- LiveView también muestra una visión general del rendimiento de la campaña, resumido en gráficos.
- La supervisión de la campaña muestra una colección de indicadores de rendimiento clave (KPI), diferentes gráficos, así como también una visión general del rendimiento de la campaña, dividido en canales, ofertas y actividades de promoción comercial.
- MyView ofrece una vista resumida con gráficos similares a los gráficos que se muestran en LiveView. En la ausencia de valores de presupuesto y pronóstico, todos los gráficos mencionados no mostrarán valores, de modo que se limitan a la visión general de las campañas.

Para editar la información de presupuesto y pronóstico:

1. Abra la campaña que debe tener un presupuesto.
2. Haga clic en **Planificar** en el menú lateral y, a continuación, en la sección **Presupuesto de campaña** que aparece en el centro de la pantalla.
3. Actualice las estimaciones de ingresos netos de presupuesto y pronóstico y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

Edición de actividades de promoción comercial

Las actividades de promoción comercial se editan desde dentro de la campaña. Las campañas que están **En actividad** no pueden modificarse, de modo que es necesario definir las como **Suspendida** antes de poder modificar las actividades de promoción comercial dentro de ellas.

1. Abra la campaña en la que se encuentra la actividad de promoción comercial.
2. Opcional: Si la campaña está en el estado **En actividad**, cámbielo a **Suspendida** y haga clic en **Guardar**.
3. Abra el paso **Planificar**.
4. Abra la actividad de promoción comercial que debe modificarse.
5. Realice los cambios que desee en la actividad de promoción comercial.
6. Guarde la campaña.
7. Opcional: Cambie el estado de la campaña nuevamente a **En actividad**.

Edición de una oferta

Para editar una oferta existente asociada con una actividad de promoción comercial:

1. Haga clic en el icono **HQ** que aparece en la parte superior izquierda de la pantalla y seleccione **Todas las campañas**.
2. Busque la campaña que utilice la oferta.
3. Haga clic en **Planificar** en el menú lateral.
4. Haga clic en la actividad asociada con la oferta.
5. Haga clic en la oferta que desee editar.
6. Actualice los detalles y haga clic en **Guardar**.

Eliminación de una campaña

Para eliminar una campaña:

1. Haga clic en el icono **HQ** que aparece en la parte superior izquierda de la pantalla y seleccione **Todas las campañas**.
2. Busque la campaña que desee eliminar.
3. Haga clic en **Propiedades** en el menú lateral.
4. Haga clic en **Eliminar esta campaña** en la esquina inferior derecha.
5. Haga clic en **Sí**.

Nota: No es posible eliminar campañas con estado *Suspendida* o *En actividad*.

Eliminación de actividades de promoción comercial

Para eliminar una actividad de promoción comercial asociada con una campaña:

1. Haga clic en el icono **HQ** que aparece en la parte superior izquierda de la pantalla y seleccione **Todas las campañas**.
2. Busque la campaña que usa la actividad de promoción comercial que desea eliminar.
3. Haga clic en **Planificar** en el menú lateral.
4. Haga clic en el icono **Eliminar** en la actividad de promoción comercial que desee eliminar.
5. Haga clic en el botón **Guardar**.

Eliminación de ofertas (dentro de actividades)

Para eliminar una oferta de una actividad:

1. Haga clic en el icono **HQ** que aparece en la parte superior izquierda de la pantalla y seleccione **Todas las campañas**.
2. Busque la campaña que usa la oferta que se debe eliminar.
3. Haga clic en **Planificar** en el menú lateral.
4. Haga clic en la actividad de promoción comercial asociada con la oferta que desea eliminar.
5. Haga clic en el icono **Eliminar** que aparece junto a la oferta y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

Nota: Al hacer clic en **Eliminar**, se quitará el vínculo entre la actividad de promoción comercial y la oferta. La oferta no se elimina de la base de datos, ya que puede usarse en otras actividades de promoción comercial.

2. Diseño de campañas

Introducción

El diseño de sus mensajes de campaña junto con la selección de audiencia es la segunda etapa de la solución de flujo de trabajo de Portrait HQ.

Durante la etapa de diseño, puede realizar lo siguiente:

- Crear mensajes de promoción comercial entrantes de uno a uno personalizados (Portrait Interaction Optimizer).
- Crear listas de selección de audiencia en función de sus selecciones personalizadas, listas predefinidas o reglas de valoración.
- Crear su mensaje de respuesta o acción de cumplimiento.

Nota: Con respecto al estado de inicio, puede consultar el resultado de finalización porcentual en el menú izquierdo o ver la pantalla **Visión general**.

Creación de diálogos de Interaction Optimizer

Puede crear diálogos de campaña directamente en el editor Inbound Dialogue de Portrait HQ. Esto incluye:

1. Definir su audiencia objetivo.
2. Seleccionar su mensaje y oferta.
3. Elegir su acción de respuesta.

Para obtener información sobre cómo crear mensajes y selecciones para utilizar con diálogos de Interaction Optimizer, consulte [Creación de mensajes de IO](#) en la página 48 y [Creación de selecciones de IO](#) en la página 50 respectivamente.

Nota: Antes de crear un diálogo, debe haber creado anteriormente una actividad de campaña (canal entrante) con la que pueda vincular el diálogo.

1. Selección de su audiencia

Para seleccionar su audiencia:

Nota: Antes de crear un nuevo diálogo, debe haber creado anteriormente una actividad de campaña (canal entrante) con la que pueda enlazar el diálogo.

1. En **Portrait HQ**, use la opción de búsqueda para buscar una campaña con una actividad existente y haga clic en **Diseñar** (opción del menú lateral).
2. Haga clic en la opción **Inbound Dialogue** y seleccione la actividad a la que desea asociar el diálogo.
3. Haga clic en **Paso 1: Audiencia** y seleccione una o más de las siguientes selecciones predefinidas:
 - **Selecciones:** Selecciones que ha creado anteriormente con el **Diseñador de selecciones**.
 - **List:** Listas de clientes importadas de recursos o sistemas externos.
 - **Predictiva o Adaptiva:** Los clientes se identifican con un motor de valoración.

Nota: Para obtener más información sobre la selección de audiencia, consulte [Acercas de la selección de audiencia](#) en la página 48.
4. Haga clic en **Guardar**.

2. Elección de su mensaje

Use el siguiente procedimiento para seleccionar su mensaje de actividad de campaña. Si necesita crear un mensaje nuevo, consulte [Creación de mensajes de IO](#) en la página 48 para obtener más información.

1. En **Portrait HQ**, use la opción de búsqueda para buscar su campaña con una actividad existente y haga clic en **Diseñar** (opción del menú lateral).
2. Haga clic en **Inbound Dialogue** y seleccione la actividad con la cual desea asociar el mensaje.
3. Haga clic en **Paso 2: Mensajería** y elija su mensaje y oferta asociados con la actividad.
4. Una vez que haya seleccionado su mensaje y oferta, haga clic en **Guardar**.

3. Selección de su respuesta

Para seleccionar su respuesta a diálogos:

Nota: Antes de crear un nuevo diálogo, debe haber creado anteriormente una actividad de campaña (canal entrante) con la que pueda enlazar el diálogo.

1. En **Portrait HQ**, use la opción de búsqueda para buscar su campaña con una actividad existente y haga clic en **Diseñar** (opción del menú lateral).
2. Haga clic en **Inbound Dialogue** y seleccione la actividad con la cual desea asociar la respuesta.
3. Haga clic en **Paso 3: Respuesta** y elija la respuesta asociada con la actividad.
4. Una vez que haya seleccionado su mensaje y oferta, haga clic en **Guardar**.

Nota: Si ha finalizado por completo el diálogo de campaña, asegúrese de marcar la opción **Marcar paso de diálogos como completo** en la página de inicio **Diseñar**.

3. Inicio de campañas

Introducción

El inicio de sus campañas es la tercera etapa de la solución de flujo de trabajo de Portrait HQ.

Durante la etapa de inicio, puede iniciar, suspender o finalizar su campaña. Las campañas solo pueden iniciarse después de haber cumplido todos los requisitos previos de planificación. Esto comúnmente incluye configurar:

- Detalles básicos de la campaña
- Actividades y ofertas asociadas con una campaña
- Canales entrantes o salientes asociados a una actividad
- Diálogos de mensajes y selecciones de audiencia asociados con una campaña

Inicio de campañas

Para iniciar una campaña:

1. Abra la campaña que desee iniciar.
2. Haga clic en **Iniciar** en el menú lateral.
3. Compruebe que todos los requisitos previos hayan finalizado correctamente. En la captura de pantalla de ejemplo debajo, los pasos de planificación no finalizaron correctamente. Esto significa que deben abordarse antes de iniciar la campaña.
4. Una vez que pueda ver una marca de verificación verde junto a todos los requisitos previos, haga clic en el botón **Iniciar** que le permite iniciar la campaña de inmediato, o especifique una hora y fecha posteriores.

Nota: Si configura la fecha de inicio de campaña en 10 minutos a partir de la hora actual, el estado de la campaña no puede cambiar a **En actividad** por una hora más. No obstante, todos los tratamientos o las actividades se comenzarán tan pronto se alcance la hora de incorporación en mercado real.

Si ha habilitado la configuración de aprobación de campañas, el inicio de campañas puede limitarse a determinados usuarios.

Cambio o actualización de campañas en producción

Para actualizar una campaña, es necesario que la interrumpa:

1. Abra la campaña que debe interrumpirse.
2. Haga clic en **Iniciar** en el menú lateral.
3. Haga clic en el botón **Suspender**.
4. Realice las modificaciones.
5. Vuelva a la pantalla **Iniciar** mediante la opción del menú lateral, y haga clic en el botón **Iniciar**.

4. Supervisión de campañas

Introducción

La supervisión de sus campañas es la cuarta etapa de la solución de flujo de trabajo de Portrait HQ.

Durante la etapa de supervisión, puede ver el rendimiento de una campaña en comparación con los valores presupuestados y pronosticados. En la pantalla Supervisar se ofrece información detallada sobre el progreso de la campaña y se compara, además, el progreso de la campaña con los valores ingresados en el presupuesto y en el pronóstico.

La supervisión de campañas también le permite al usuario obtener una vista más detallada acerca de las campañas, las actividades de promoción comercial y las ofertas. Las diferentes vistas en la página de supervisión permiten al usuario identificar de qué forma se puede mejorar una campaña con un mal rendimiento.

Nota: La vista de supervisión de campañas solo está disponible para campañas con estado *En actividad*, *Finalizada* o *Suspendida*.

Selección de campañas para observar

Las campañas en la lista de atención se mostrarán en **MyView** en la sección **Campañas para observar**. Puede agregar campañas a la lista de atención desde dentro de Portrait HQ:

1. Abra la campaña que agregará a la lista de atención.
2. Abra la página **Propiedades**.
3. Haga clic en la casilla de verificación **Observar esta campaña**.
4. Guarde la campaña.

Identificación de campañas en planificación atrasadas

Puede buscar campañas en planificación que están atrasadas en **LiveView**:

1. Abra **LiveView**.
2. Mire la sección superior izquierda llamada **Pendiente**. Dentro de esa sección se incluye una subsección con el nombre **Tiempo hasta la incorporación en actividad**.
3. Las campañas que no se han iniciado y colocado "En actividad", si bien ya ha pasado su fecha de inicio planificada, se muestran como cuadrados rojos en el extremo izquierdo, debajo de "Tarde".
4. La sección **Campañas por tareas pendientes** muestra una visión general de las tareas no finalizadas por campaña. De esta forma se identifican las tareas que deben finalizarse antes de poder colocar la campaña "En actividad".

Cómo mostrar diferentes gráficos de supervisión

El área de gráficos de la vista de control de campaña puede cambiarse para mostrar diferente cantidad de gráficos:

1. Abra la campaña de la que desea ver la vista de control.

Nota: La campaña debe estar "En actividad", "Suspendida" o "Finalizada", así como también debe contar con datos de respuesta conectados a ella.

5. Evaluación de campañas

Introducción

La evaluación de sus campañas es la quinta y última etapa de la solución de flujo de trabajo de Portrait HQ.

Durante la etapa de evaluación, puede clasificar la campaña al hacer clic en los iconos de estrella y al agregar un comentario de texto.

Después de haber clasificado el rendimiento de la campaña, puede actualizar el estado de la campaña a Cerrada. La campaña ya no aparecerá en LiveView, pero seguirá presente en Trabajo reciente en MyView.

Creación de mensajes de diálogo

Acerca de los mensajes de diálogo

Cada campaña de promoción comercial requiere un mensaje como mínimo que describa una oferta del cliente. El mensaje contiene texto que define la oferta real y hace referencia a un canal entrante a través del cual se ofrece el mensaje. Esto le permite entregar diferentes mensajes colaterales a diferentes canales para una única campaña de promoción comercial.

El mensaje debe explicar la oferta disponible para el cliente y proporcionar una indicación al agente. Por ejemplo:

- Nueva tarjeta de crédito ofrece 0% en transferencias de saldo durante 6 meses.
- Cuando un cliente llame a un centro de llamadas, pregunte si desea una nueva tarjeta de crédito.

Puede crear mensajes manualmente dentro de Portrait HQ o importar mensajes de sistemas externos, siempre y cuando su sistema se haya configurado adecuadamente. Para obtener más información, consulte la *Guía de administración de Interaction Optimizer*.

Creación de mensajes de IO

Para crear un nuevo mensaje de diálogo de Interaction Optimizer que después se pueda asociar con actividades de promoción comercial (campañas):

1. En el menú principal de Portrait HQ, seleccione **Mensajes** y luego **Crear nuevo mensaje**. Aparecerá la ventana del **diseñador de mensajes**.
2. Escriba un nombre para el mensaje en el campo **Nombre**.
3. Escriba un breve resumen del mensaje en el campo **Indicación**.

Nota: Por lo general, esto es usado por aplicaciones de terceros cuando el operador ve una lista de resúmenes de ofertas en la pantalla y hace clic en una para obtener más información.

4. Escriba su mensaje en la pantalla de edición principal. Para personalizar automáticamente sus mensajes, asegúrese de usar los valores de campo automatizados que pueden arrastrarse a la ventana del mensaje. Por ejemplo, si desea personalizar su mensaje con el nombre de pila del cliente, haga clic en **Cliente** en el menú lateral izquierdo y arrastre la variable **Nombre de pila** a la pantalla del mensaje y colóquelo donde desee.

Nota: El formato de valores personalizados, por ejemplo, `mm/dd/aaaa` o `dd/mm/aaaa` puede cambiarse al volver a configurar su sistema. En la guía de instalación encontrará instrucciones sobre cómo aplicar diferentes formatos de valores.

Nota: Si se agregan campos booleanos (verdadero/falso) a los mensajes, el mensaje que se le presenta al cliente incluirá la cadena *Verdadero* o *Falso*, independientemente del idioma de su instalación de Interaction Optimizer. Si desea que aparezcan cadenas *Verdadero* o *Falso* traducidas en sus mensajes, debe configurar un campo de datos de referencia para que incluya valores traducidos.

5. Haga clic en **Guardar** una vez que haya finalizado.

Creación de selecciones de audiencia

Acerca de la selección de audiencia

Los usuarios de Interaction Optimizer y Portrait HQ pueden crear listas y reglas de selección de público personalizadas, o bien, pueden importar listas o valoraciones del cliente desde aplicaciones de terceros con el fin de determinar si un cliente resulta elegible para una actividad de una campaña en particular.

Nota: Debe crear una actividad de promoción comercial antes de vincularla a una lista de selección de público (por ejemplo, Selección, Lista, Regla o Resultado).

Selecciones

Puede usar Portrait HQ para crear sus propias listas de selección de variable en función de la cantidad de criterios que desee, como por ejemplo edad, sexo y nombre.

El editor Selecciones en Portrait HQ le permite configurar selecciones como grupos de criterios en los que puede seleccionar si desea Todos, Cualquiera, Ninguno o No todos en la lista de selección de variable desplegable. También puede arrastrar y soltar un criterio sobre otro.

Listas

Puede usar Portrait HQ para importar listas del cliente desde otras aplicaciones y vincularlas a actividades de promoción comercial.

Reglas

Las reglas se usan para determinar si un cliente resulta elegible para una actividad de una campaña en particular y se evalúa en tiempo real cuando el cliente llama. La interacción solo se muestra si se cumplen todas las condiciones asociadas.

Las reglas comprenden una comparación entre dos valores que existen comúnmente en el contexto del cliente y que se relacionan con el cliente (tal como edad, sexo, dirección) y la información de la interacción (por ejemplo, el canal que se usa, el motivo de la llamada, la hora de la llamada) la cual es retenida por Interaction Optimizer, o accesible a través de él. Los valores pueden generarse mediante el uso de una combinación de valores, funciones y expresiones simples, o bien pueden generarse al ejecutar procesos de negocios que usan la información del negocio y del cliente disponible. Las condiciones pueden anidarse en grupos, de modo que le permiten acumular reglas complejas que están supeditadas a la información del cliente en vivo.

Las opciones disponibles que puede usar en reglas incluyen:

- Contexto. Valores de atributos del cliente y de la interacción conocidos tal como edad, sexo, nombre y saldo actual.
- Indicaciones. Propiedades específicas de la interacción que usted está creando, tal como el valor de resultado aplicado a la recomendación.
- Funciones. Funciones del colaborador que puede usar para transformar información del contexto del cliente. Por ejemplo, la función IsEmptyOrDBNull() con frecuencia se usa para comprobar los posibles valores faltantes, mientras que Count() puede usarse para identificar la cantidad de valores en una colección específica del cliente.
- Modelos. Modelos de negocio que pueden invocarse para generar valores en tiempo real.
- Expresiones. Combinación de valores simples, expresiones lógicas, valores de contexto e indicación, funciones y modelos.

El editor de Reglas en Portrait HQ le permite configurar reglas como grupos de diferentes condiciones. Las reglas se muestran en el editor dentro del cual puede arrastrar y soltar los grupos y las condiciones para volver a ordenarlos.

Valoraciones

Las valoraciones le permiten asociar un valor específico del cliente a una interacción del cliente. Este valor puede usarse para priorizar la interacción en tiempo real. Hay dos tipos de clasificación: predictiva y adaptiva.

Las clasificaciones predictivas se crean en una aplicación analítica separada (por ejemplo, Portrait Miner), mientras que las clasificaciones adaptivas se crean a partir de respuestas de campaña entrantes con el tiempo.

Una vez que se haya cargado en el motor de clasificaciones, puede asignarlas a una campaña o actividad de promoción comercial.

Cada resultado tiene una o más entradas y, por lo general, un único valor de salida. Cada valor de entrada debe asignarse al contexto del cliente que Interaction Optimizer puede evaluar, mientras que el valor de salida también debe asignarse al contexto del cliente, de forma predeterminada al resultado de interacción.

Creación de selecciones de IO

Utilice este procedimiento para crear una nueva selección de Interaction Optimizer (público objetivo) que luego puede asociarse a actividades de promoción comercial (campañas).

1. En el menú principal, haga clic en **Diseñador de selecciones**.
2. Escriba un nombre y una descripción para su selección.
3. Seleccione si desea *Todos de*, *Cualquiera de*, *Ninguno de* o *No todos de* en la lista de selección de variable desplegable.

Nota: Esto se utiliza junto con los campos que seleccionará del lado izquierdo.

4. Los valores de campo en el menú lateral izquierdo (*Agente*, *Cliente*, *Actividad de promoción comercial*, *Otro*, *Treatment history* y *Campos derivados*) conforman su lista de selección de variables.

Notas:

- Para agregar un valor de campo a sus criterios de selección de variable, expanda el menú lateral. Cuando haya ubicado su valor, haga clic y arrástrelo hasta la mitad de la pantalla. Aparecerá un diálogo de reglas para el valor en el que puede especificar rangos/límites de valores.
- Puede crear una combinación de criterios de selección de variable y/o. Para hacerlo, pase el mouse por sobre el lado derecho del valor que agregó a su lista de selección de variable. Aparecerá una opción de disminuir/aumentar sangría. Seleccionar la opción de sangría le permite crear criterios de sub nivel y refinar aún más sus criterios *Todos de*, *Cualquiera de*, *Ninguno de* y *No todos de*.
- Puede crear sus propios campos derivados personalizados mediante el uso de objetos de datos, funciones matemáticas y de texto. Para hacerlo, haga clic en Campos derivados para iniciar el diseñador de campos derivados. Haga clic en las opciones que necesite y especifique sus valores. Una vez que haya terminado con esto, ya puede agregar su información de campo derivado a su lista de selección de variable, de la misma forma que con todos los demás campos.

5. Haga clic en **Guardar**.

Uso de las funciones Max, Min, Mode o PropertyValue para crear campos derivados

Cuando las funciones Max, Min, Mode o PropertyValue se usan para crear campos derivados, debe asegurarse de convertir sus valores de devolución a tipos de datos adecuados (con las funciones de conversión adecuadas de la categoría Funciones diversas).

Por ejemplo, el campo derivado que se muestra en el siguiente diagrama calcula el saldo máximo de todas las cuentas de un tercero. Para lograr el resultado deseado en este caso, se ha aplicado la función de conversión ToDouble al resultado de la función Max (dado que la propiedad Balance es de tipo doble en este caso).

De hecho, para extraer valores de propiedad del objeto de datos (o elementos de la colección), se recomienda usar funciones de acceso de propiedad específicas como `DoublePropertyValue`, `BooleanPropertyValue` (u otras) en función del tipo de datos de la propiedad a la que se accede. La función `PropertyValue` genérica solo debe usarse en casos excepcionales donde ninguna de las funciones de acceso de propiedad proporcionadas pensadas para tipos de datos específicos cumple con el propósito.

Nota: Al utilizar funciones para extraer valores de propiedad, debe escribir el nombre del sistema de la propiedad a la cual desea acceder como el argumento `propertyName`. No debe usar el selector de campos emergente (que se muestra cuando hace clic en el botón de elipsis) para elegir el nombre de propiedad. En el ejemplo anterior, la propiedad de saldo de cuenta tiene un nombre del sistema "Balance". El nombre del sistema de una propiedad no se muestra en HQ. Se especificó cuando se configuró el campo en Portrait Configuration Suite. Use Configuration Suite para determinar el nombre del sistema de los campos configurados.

Creación de selecciones que se concentran en audiencias secundarias

De forma predeterminada, Interaction Optimizer sólo usa 'audiencia' para las recomendaciones que brinda: el 'cliente'. Informa recomendaciones a un cliente particular, rastrea qué cliente ha recibido recomendaciones, y qué cliente ha respondido a las recomendaciones que ha recibido. No obstante, se pueden agregar audiencias de recomendación adicionales a Interaction Optimizer, con lo cual se pueden realizar y rastrear recomendaciones en otro nivel además del de 'cliente'. Por ejemplo, puede ser que desee crear una audiencia secundaria en base a la cuenta que el cliente tiene.

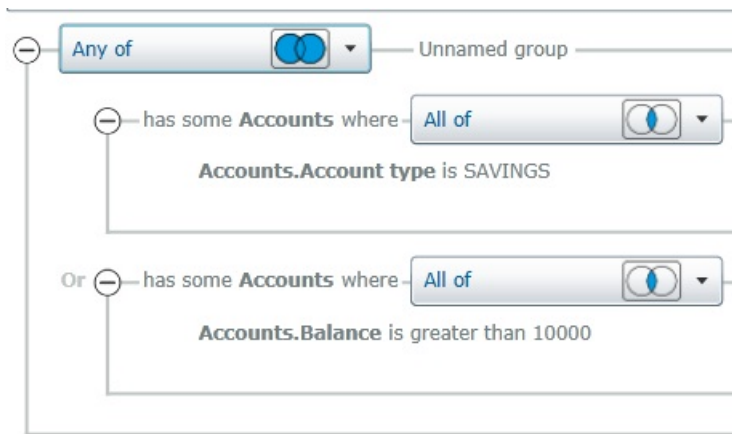
La audiencia secundaria funciona sobre la nominación de una o más colecciones de entidades como *audiencias secundarias* y la creación de selecciones que se concentran en ellas. Para cada audiencia secundaria, debe seleccionar sólo un *identificador de audiencia secundaria*. Encontrará instrucciones acerca de cómo configurar audiencias secundarias e identificadores en la Interaction Optimizer.

Cuando Interaction Optimizer devuelve un mensaje, habrá pasado todos los criterios de selección correspondientes y si cualquier criterio de selección que se ejecuta implica pruebas en una audiencia secundaria, el identificador se incluye como parte del mensaje devuelto por Interaction Optimizer.

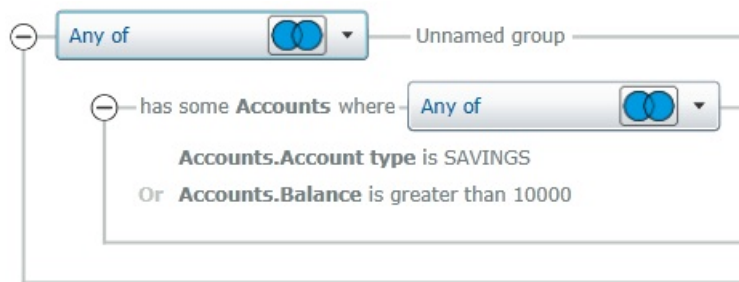
El proceso de devolución de identificadores de audiencia secundaria con un mensaje es muy parecido al modo en que Interaction Optimizer evalúa las selecciones. Las selecciones se evalúan lo más eficientemente posible. No obstante, esto tiene repercusiones en el modo en que se estructuran las selecciones que se concentran en las audiencias secundarias.

Teniendo en cuenta las siguientes dos condiciones (donde 'Accounts' y 'AccountNumber' se configuraron como audiencia secundaria e identificador respectivamente):

Condición 1:



Condición 2:



Si bien estas dos son lógicamente idénticas, hay una diferencia en el modo en que se las evalúa. En el primer caso, la selección realiza un filtro en Accounts para aquellas de tipo "SAVINGS" y, en caso de encontrar algunas, Interaction Optimizer puede concluir inmediatamente que la selección ha tenido éxito y entonces devolverá esas cuentas "SAVINGS" como audiencias secundarias. No se realiza la segunda prueba para las cuentas con saldo mayor a 10000 y, por lo tanto, dichas cuentas no son devueltas como audiencias secundarias.

En el segundo caso, filtra los tipos 'SAVINGS' 'OR' de cuentas con saldo mayor a 10000 y, por lo tanto, las cuentas que coinciden con alguno de los criterios serán devueltas como audiencias secundarias. En estas situaciones, se recomienda crear selecciones con condiciones similares al segundo caso.

Datos faltantes

Si faltan datos del cliente, es posible que se produzca un comportamiento inesperado en las selecciones.

El valor *predeterminado* para los campos numéricos, booleanos y de fecha y hora se pasa a las funciones en lugar de un valor *nulo* o *faltante*. El valor predeterminado:

- para los campos numéricos es cero;
- para los campos de fecha y hora es 1/1/0001 12:00:00 AM;
- para los campos booleanos es Falso.

Ejemplo de comportamiento inesperado

Si tiene un campo derivado denominado `Twice customer age` (Dos veces la edad del cliente) que duplica la edad del cliente, entonces este campo derivado tendrá un valor de 0 cuando falte el campo `Customer.Age` (Edad del cliente). De igual forma, si tiene un campo derivado que deriva la edad de un cliente desde la fecha de nacimiento utilizando la función `DateDiffYears`, de este modo:

```
DateDiffYears(Customer.Date of birth, Today()),
```

entonces tendrá un valor de 2012 (si `Today()` está en el año 2012), si falta el campo `Customer.Date of birth`.

Por este motivo, es importante diseñar selecciones que resistan la falta de datos del cliente.

Criterio de selección mejorado

```
Customer.Age is present
```

```
AND
```

```
Twice customer age is less than 36
```

contiene una verificación por la presencia del dato antes de comprobar los datos.

Expresiones regulares (IO)

Las expresiones regulares se utilizan para hacer coincidir patrones en las cadenas. Una *expresión regular* es una cadena con formato especial que representa un *patrón* de caracteres. Por ejemplo, la expresión regular `"ar{1,2}y?$"` representa "la letra 'a,' seguida por una o dos 'r', posiblemente seguidas por 'y,' seguidas por el final de la cadena". (Ese patrón ocurre en una cadena como "Harry" y "amar", pero no en "hay" o "amaras").

Una expresión regular consta de componentes básicos combinados mediante operadores.

Si una expresión regular (distinta de una subexpresión) coincide con más de una parte de una cadena, siempre coincidirá con la parte más larga y más a la izquierda. Por ejemplo, la expresión regular `"a[^ad]+"` (que representa "la letra 'a,' seguida por una o más letras salvo la 'a' o la 'd'") coincide con "adaptationally." La parte que coincide no es "acion," ya que hay otras partes más a la izquierda. Tampoco lo es "ap" porque, aunque no haya más partes a la izquierda, hay una parte más larga que comienza en el mismo carácter.

Para probar si coincide una expresión regular en una cadena, use las comparaciones *es similar a* o *no es similar a* en el Diseñador de selección.

Las expresiones regulares de Interaction Optimizer son una versión de expresiones regulares .Net 4: [http://msdn.microsoft.com/en-us/library/az24scfc\(v=vs.100\).aspx](http://msdn.microsoft.com/en-us/library/az24scfc(v=vs.100).aspx).

Componentes de expresiones regulares

Los componentes básicos de una expresión regular son clases de caracteres, delimitadores y referencias inversas.

Clases de caracteres

Una clase de caracteres coincide exactamente con uno de un conjunto de caracteres especificado:

Clase	Descripción	Patrón	Coincidencias	Sin coincidencia
<code>.</code> (cualquier coincidencia)	Cualquier carácter	<code>.</code> <code>a.e</code>	Cualquier carácter en "hello" "ave" en "nave"	"" "attribute"
<code>[...]</code> (lista de coincidencias)	Cualquiera de los caracteres especificados	<code>[ae]</code>	"a" en "gray" "a" y "e" en "lane"	"king"
<code>[^...]</code> (lista sin coincidencias) <i>Description</i>	Cualquier de los caracteres no especificados	<code>[^aei]</code>	"r", "g" y "n" en "reign"	"aei" o "iii" o "aaa"
Un carácter diferente de <code>.</code> , <code>^</code> , <code>\$</code> , <code>\</code> , <code>[</code> , <code>]</code> o <code>*</code> , que ocurre fuera de una lista de coincidencias o de una lista sin coincidencias y que no está precedido por una barra invertida (<code>\</code>)	El carácter	<code>a</code> <code>t123</code>	"a" en "lane" "t123" en "street123"	"street" "street" o "123"
<code>.</code> , <code>^</code> , <code>\$</code> , <code>\</code> , <code>[</code> , <code>]</code> o <code>*</code> , que ocurre fuera de una lista de coincidencias o de una lista sin coincidencias y precedido por una barra invertida (<code>\</code>)	El carácter	<code>\\$</code> <code>\[hello]</code>	"\$" en "\$100" "[hello]"	"100" "hello"
Un <i>rango de caracteres</i> es un par de caracteres separados por un guión	Equivalente a una lista de todos los caracteres en ese rango (dentro del conjunto de caracteres)	<code>[a-e]</code> <code>[A-Z]</code>	"e" en "hello" "H" en "Hello"	"100" "hello"
<code>\w</code>	Cualquier carácter de la palabra	<code>\w</code>	"l", "D" y "1" en "ID 1.!"	".@*"
<code>\s</code>	Cualquier carácter de espacio en blanco	<code>\s</code>	" " en "ID 1.!"	".@*"
<code>\d</code>	Cualquier dígito decimal	<code>\d</code>	"1" en "ID 1.!"	"ID"

Una lista de coincidencias o una lista sin coincidencias pueden incluir caracteres simples y rangos de caracteres. No puedes utilizar los rangos de caracteres fuera de una lista de coincidencias o una lista sin coincidencias.

Delimitadores

Los caracteres ^ y \$ son *delimitadores*; hay coincidencia o no en función de la posición actual en la cadena. Por ejemplo, para hacer coincidir "The" al principio de una cadena y en ningún otro lugar, se puede usar la expresión regular "^The."

Operator (Operador)	Descripción	Patrón	Coincidencias	Sin coincidencia
^	Coincide con el principio de una cadena.	"^The"	"Themes"	"Not Them"
\$	Coincide con el final de una cadena.	"ation\$"	"Automation"	"National"

Referencias inversas

Una referencia inversa es una barra invertida seguida de un solo dígito n (que no sea 0). Coincide con los mismos caracteres que la subexpresión nth encerrada entre (...). Por ejemplo, para hacer coincidir "yoyo", "dodo", etc., pero no "dojo", se puede utilizar la expresión regular "(.o)\1."

Operadores de expresiones regulares

Un *operador* funciona en una o dos expresiones regulares para crear una nueva expresión regular. Los operadores, de mayor a menor prioridad, son los operadores de cuantificación, el operador de concatenación y el operador de alternancia. Si hay igualdad de prioridad, las operaciones se realizan de izquierda a derecha. Las subexpresiones encerradas entre (...) siempre se evalúan primero.

Operadores de cuantificación

Los operadores de cuantificación son unarios y están escritos siguiendo un solo operando.

Clase	Descripción	Patrón	Coincidencias	Sin coincidencia
*	Coincide con el elemento anterior cero o más veces.	"d*\.\d"	".0" o "19.9"	"19" o "1."
+	Coincide con el elemento anterior una o más veces.	"be+"	"bee" en "been", "be" en "bane" "bent"	
?	Coincide con el elemento anterior cero o una vez.	"rai?n"	"ran" o "rain"	"rent"
{n}	Coincide con el elemento anterior exactamente n veces.	"\d{3}"	".,043" en "1,043.6"	"1,23"
{m,n} (0 < m < n)	Coincide con el elemento anterior al	"\d{3,5}"	"166" o "12234"	"12" o "123456"

Clase	Descripción	Patrón	Coincidencias	Sin coincidencia
	menos n veces pero no más de m veces.			

El operador de concatenación

El operador de concatenación no está realmente escrito, pero está implícito cuando escribe dos expresiones regulares una al lado de la otra.

En la práctica, la mayoría de las expresiones regulares están formadas por cadenas de caracteres simples, intercaladas por algunos caracteres especiales. Por ejemplo, la expresión regular coincide con las cadenas "Simple", "simple," "Dimple" y "dimple".

El operador de alternancia

El operador de alternancia "|" es un operador binario, escrito entre sus operandos, para permitir una coincidencia de cualquiera de las partes de la cadena.

Si cualquiera de las expresiones regulares a y b coinciden con una parte de una cadena, la alternancia $a|b$ también coincidirá con esa porción.

Operator (Operador)	Descripción	Patrón	Coincidencias	Sin coincidencia
	Coincide con cualquier elemento separado por el carácter de barra vertical ().	"th(e is at) "	"the", "this" y "that" en "this is the day".	"thanks"

Uso de reglas (analíticas) con campañas

Interaction Optimizer puede usar reglas generadas a partir de sistemas analíticos de terceros para clasificar la elegibilidad de sus clientes para actividades de promoción comercial. Este resultado puede usarse dentro de selecciones para orientar a sus clientes de alta valoración.

El resultado también puede usarse dentro de una Estrategia de priorización para priorizar actividades de promoción comercial de alta valoración.

Nota: Antes de agregar una nueva regla, debe haber creado anteriormente una actividad de campaña a la que pueda enlazar la regla.

Uso de reglas para priorizar actividades

Para hacer uso de las reglas analíticas para la priorización, seleccione **Herramientas > Estrategia de priorización** del menú de inicio de HQ: las reglas pueden usarse para priorizar actividades de promoción comercial de resultados altos a bajos, o de bajos a altos:

Desde la perspectiva de un usuario final, solo verá explícitamente las reglas analíticas para su selección en el paso Audiencia de la etapa Inbound Dialogue en el diseño de una campaña. Desde allí, puede buscar una regla precargada para asociar una regla analítica con esa actividad de promoción comercial. Cuando haya asociado una regla con una actividad, la estrategia de priorización la utilizará

automáticamente para priorizar la actividad y cualquier selección que use el atributo Campaign del resultado Action evaluará la regla como parte de la definición de audiencia:

Se asocia una regla con una interacción de promoción comercial como parte de la fase de diseño de la creación de la campaña, seleccionando de la lista de reglas publicadas de Portrait Miner. Una vez hecho esto, al momento de la ejecución, la regla asociada con esta actividad se evaluará y utilizará para la priorización de la actividad y la selección de la audiencia elegible si se utiliza una selección que dependa de esta regla. Si desea agregar una regla a una campaña de promoción, primero debe suspender la campaña antes de agregar la regla.

Uso de reglas para la selección de público

1. En **Portrait HQ**, abra una campaña y haga clic en **Diseñar** (opción de menú lateral).
2. Haga clic en **Inbound Dialogue** y seleccione la actividad a la que desea asociar el diálogo.
3. En el panel **Audiencia**, haga clic en **Seleccionar regla** y busque la regla que ha importado del sistema analítico de terceros.

Creación de selecciones globales

Puede utilizar la opción **Selecciones globales** en el menú de HQ para elegir selecciones que haya creado y asignarlas como una selección global que se aplique a todas las campañas de promoción comercial.

Por ejemplo, si su empresa deseara orientar ofertas de campañas a personas de 20 a 30 años de edad, usted podría utilizar el **Diseñador de selecciones** para crear los criterios de selección y luego la opción de selecciones globales para agregarla como una selección predeterminada para todas las campañas futuras.

Para crear una selección global:

1. Haga clic en el icono **HQ** que aparece en la parte superior izquierda de la pantalla y seleccione **Selecciones globales**.
2. Haga clic en **Elegir selecciones**.
3. Utilice la opción de filtro para buscar y elegir la selección que desee hacer global y haga clic en **Aceptar**.

Simulación de campañas de IO

Acerca de la simulación de campañas de IO

Los usuarios de Interaction Optimizer (y Portrait HQ) pueden tomar una muestra de las solicitudes entrantes desde su sistema en vivo y transferir los datos a su entorno de prueba donde pueden ejecutar campañas de simulación. Ejecutar campañas de simulación le permite confirmar:

Grabar un ejemplo de prueba en un sistema en vivo

- El posible éxito de su campaña en función de los datos de la muestra
- Si ha configurado todos los parámetros de la campaña correctamente antes de la implementación en vivo

Nota: La configuración de la simulación de campaña implica grabar solicitudes entrantes en su sistema en vivo y, luego, transferir los datos del cliente para volver a utilizarlos en su entorno de prueba. Para obtener más información sobre cómo crear una simulación, consulte [Grabar un ejemplo de prueba en un sistema en vivo](#) en la página 58. Para obtener más información sobre cómo transferir sus datos al entorno de prueba, consulte la Guía de administración de Interaction Optimizer.

Nota: El estado histórico de las campañas no se mantiene. Si especifica una fecha de simulación para el día de hoy o más adelante, se utilizará el estado suspendido de la campaña. Si la fecha de simulación es anterior a la actual, entonces todas las campañas activas en esa fecha se devolverán (incluso si no tenían el estado En actividad o Suspendida en esa fecha).

Grabar un ejemplo de prueba en un sistema en vivo

Utilice el siguiente procedimiento para crear datos de la campaña en base a solicitudes entrantes del cliente en vivo.

1. En **Portrait HQ**, seleccione el botón **HQ** y, a continuación, **Simulación**.
2. En caso de haber grabaciones preexistentes en la lista, puede comenzar una nueva grabación al hacer clic en **Crear nueva grabación**. Alternativamente, si es su primera grabación, puede proceder a escribir un nombre directamente en el campo **Nombre**.
3. Ingrese una **Frecuencia** para la grabación. La frecuencia representa el porcentaje aproximado de solicitudes entrantes que se agregarán a la muestra.
4. Escriba un tamaño **Máximo** para la cantidad de solicitudes entrantes grabadas que incluirá la muestra.
5. Haga clic en **Grabar**. La lista de grabación se actualiza y muestra los nuevos detalles de grabación.

Nota: Si el tamaño de la muestra seleccionado demora mucho tiempo en alcanzarse, la grabación puede detenerse.

Transferencia de la grabación a un entorno de prueba

Antes de probar campañas inactivas con los datos en vivo grabados, debe transferir los datos en vivo grabados a su máquina de prueba.

Para exportar una grabación de simulación de la base de datos de IO a un archivo, ejecute el paquete de SSIS `ExportSimulationData.dtsx`. El archivo de exportación se crea en la carpeta `Simulation\export`. Para importar una grabación de simulación desde el archivo a la base de datos de IO, ejecute el paquete de SSIS `ImportSimulationData.dtsx`. El archivo que desea importar debe colocarse en la carpeta `Simulation\import`.

Reproducción de campañas de simuladas

Utilice el siguiente procedimiento para probar las campañas inactivas con los datos en vivo grabados una vez que haya transferido los datos a su entorno de prueba.

1. En **Portrait HQ**, seleccione el botón **HQ** y, a continuación, **Simulación**.
2. En caso de haber reproducciones preexistentes en la lista, puede comenzar una nueva reproducción al hacer clic en **Crear nueva reproducción**. Alternativamente, si es su primera reproducción, puede proceder a escribir un nombre directamente en el campo **Nombre**. Este nombre se utiliza dentro de la tabla Replays para identificar la reproducción de simulación.
3. Ingrese una **Fecha** en la que se realizará la simulación.
4. Haga clic en el botón **Reproducir**. Se actualiza la lista de Reproducción para mostrar los detalles de la nueva reproducción de simulación.

Nota: Si la reproducción está tardando demasiado, puede detenerse la reproducción.

IO rule condition functions

Abs Float

Devuelve el valor absoluto del argumento.

Sintaxis

Abs (value) Float

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Flotante	value	El argumento que se evaluará.

Resultado

Tipo	Descripción
Flotante	El valor absoluto de value.

Abs Integer

Devuelve el valor absoluto del argumento.

Sintaxis

Abs (value) Integer

Argumentos

Age

Tipo	Nombre	Descripción
Entero	<code>value</code>	El argumento que se evaluará.

Resultado

Tipo	Descripción
Entero	El valor absoluto de <code>value</code> .

Age

Devuelve la edad como un número entero de cantidad de años al deducir la fecha de nacimiento del cliente de la fecha actual.

Sintaxis

```
Age (dateOfBirth) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Fecha/Hora	<code>dateOfBirth</code>	La fecha de nacimiento del cliente.

Resultado

Tipo	Descripción
Entero	La edad como número entero de años.

Average

Devuelve el valor promedio de una propiedad indicada de todos los elementos de una colección.

Sintaxis

```
Average (collection, propertyName) Double
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Colección de elementos de datos	<code>collection</code>	La colección de elementos a buscar.
Cadena	<code>propertyName</code>	El nombre del sistema de la propiedad que desea promediar en la colección.

Resultado

Tipo	Descripción
Doble	El valor promedio de todos los elementos con el mismo nombre de propiedad en la colección.

BooleanPropertyValue

Devuelve el valor de la propiedad determinada para la colección de Objeto de datos determinada. Por ejemplo, si el valor de propiedad especificado es FALSE, el valor que se devuelve es FALSE. La propiedad debe ser un valor booleano válido.

Sintaxis

```
BooleanPropertyValue(DataObject dataObject, String propertyName) Boolean
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Colección de elementos de datos	<code>dataObject</code>	El objeto de datos que se probará.
Cadena	<code>propertyName</code>	El nombre de propiedad que se verificará.

Resultado

Tipo	Descripción
booleana	El valor booleano que tiene <code>propertyName</code> .

Concat

Devuelve una única cadena.

Sintaxis

```
Concat(string1, string2) String
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Cadena	<code>string1</code>	La primera cadena a concatenar.
Cadena	<code>string2</code>	La segunda cadena a concatenar.

Resultado

Tipo	Descripción
Cadena	La cadena concatenada.

Count

Devuelve la cantidad de elementos en la colección determinada.

Sintaxis

```
Count (doc) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Colección de elementos de datos	<code>doc</code>	La colección de objetos de datos.

Resultado

Tipo	Descripción
Entero	La cantidad de objetos en <code>DataObjectCollection doc</code> .

CountNull

Devuelve la cantidad de veces que una propiedad indicada es nula o está faltante en una colección.

Sintaxis

```
CountNull (collection, propertyName) Int
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Colección de elementos de datos	<code>collection</code>	La colección de elementos a buscar.
Cadena	<code>propertyName</code>	El nombre de los elementos requeridos en la colección.

Resultado

Tipo	Descripción
Entero	La cantidad de casos en la colección donde determinada propiedad es nula o faltante.

CountUnique

Devuelve la cantidad de valores únicos de una propiedad indicada en una colección.

Sintaxis

```
CountNull (collection, propertyName) Int
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Colección de elementos de datos	<code>collection</code>	La colección de elementos a buscar.
Cadena	<code>propertyName</code>	El nombre del sistema de la propiedad para la que desea contar valores únicos en la colección.

Resultado

Tipo	Descripción
Entero	La cantidad de valores únicos que ocurren para una propiedad indicada en la colección.

CreateDateTime

Devuelve un objeto DateTime creado a partir de los valores determinados.

Sintaxis

`CreateDateTime (year, month, day, hour, minute, seconds, milliseconds) DateTime`

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Entero	<code>year</code>	El valor del año.
Entero	<code>month</code>	El valor de mes.
Entero	<code>day</code>	El valor del día
Entero	<code>hour</code>	El valor de la hora.
Entero	<code>minutes</code>	El valor de los minutos.
Entero	<code>seconds</code>	El valor de los segundos.
Entero	<code>milliseconds</code>	El valor de los milisegundos.

Resultado

Tipo	Descripción
Fecha/Hora	El objeto fecha/hora.

DataObjectCategory

Devuelve la categoría de un DataObject o Colección de elementos de datos.

Sintaxis

DataObjectType

DataObjectCategory(dataObject) String

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Objeto de datos	dataObject	El objeto de datos que se verificará.

Resultado

Tipo	Descripción
Cadena	La categoría de un Objeto de datos o Colección de elementos de datos.

DataObjectType

Devuelve el tipo de un Objeto de datos o Colección de elementos de datos.

Sintaxis

DataObjectType (dataObject) String

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Objeto de datos	Objeto de datos	El objeto de datos que se verificará.

Resultado

Tipo	Descripción
Cadena	El tipo de Objeto de datos o Colección de elementos de datos.

Date

Devuelve la parte de la fecha del Datetime determinado.

Sintaxis

Date(dateTime) Date

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Fecha/Hora	dateTime	El objeto fecha/hora determinado.

Resultado

Tipo	Descripción
Fecha	La parte de la fecha de la fecha determinada.

DateDiffDays

Devuelve la cantidad de períodos de 24 horas entre las fechas de finalización y de inicio. Expresada en días enteros o fraccionarios.

Sintaxis

`DateDiffDays(start, end)` Float

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Fecha/Hora	<code>start</code>	La fecha de inicio.
Fecha/Hora	<code>end</code>	La fecha de finalización.

Resultado

Tipo	Descripción
Flotante	La cantidad de períodos de 24 horas entre las fechas de inicio y de finalización.

DateDiffHours

Devuelve la cantidad de horas entre las fechas de inicio y de finalización. Expressed in whole or fractional hours.

Sintaxis

`DateDiffHours (start, end)` Float

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Fecha/Hora	<code>start</code>	La fecha de inicio.
Fecha/Hora	<code>end</code>	La fecha de finalización.

Resultado

Tipo	Descripción
Flotante	La cantidad de horas entre las fechas de inicio y de finalización.

DateDiffMinutes

Devuelve la cantidad de minutos entre las fechas de inicio y de finalización. Expresada en minutos enteros o fraccionarios.

Sintaxis

```
DateDiffMinutes (start, end) Float
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Fecha/Hora	start	La fecha de inicio.
Fecha/Hora	end	La fecha de finalización.

Resultado

Tipo	Descripción
Flotante	La cantidad de minutos entre las fechas de inicio y de finalización.

DateDiffMonths

Devuelve la cantidad de meses entre las fechas de inicio y de finalización.

Sintaxis

```
DateDiffMonths (start, end) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Fecha/Hora	start	La fecha de inicio.
Fecha/Hora	end	La fecha de finalización.

Resultado

Tipo	Descripción
Entero	La cantidad de meses entre las fechas de inicio y de finalización.

DateDiffSeconds

Devuelve la cantidad de segundos entre las fechas de inicio y de finalización. Expresada en segundos enteros o fraccionarios.

Sintaxis

```
DateDiffSeconds (start, end) Float
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Fecha/Hora	start	La fecha de inicio.
Fecha/Hora	end	La fecha de finalización.

Resultado

Tipo	Descripción
Entero	La cantidad de segundos entre las fechas de inicio y de finalización.

DateDiffYears

Devuelve la cantidad de años entre las fechas de inicio y de finalización.

Sintaxis

`DateDiffYears (start, end) Integer`

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Fecha/Hora	start	La fecha de inicio.
Fecha/Hora	end	La fecha de finalización.

Resultado

Tipo	Descripción
Entero	La cantidad de años entre las fechas de inicio y de finalización.

DatePropertyValue

Devuelve el valor de cierta propiedad para el Objeto de datos determinado. La propiedad debe ser un valor DateTime válido.

Sintaxis

`DatePropertyValue (dataObject, propertyName) DateTime`

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Objeto de datos	Objeto de datos	El objeto de datos que se probará.
Cadena	propertyName	El nombre de propiedad que se verificará.

DayOfMonth

Resultado

Tipo	Descripción
Fecha/Hora	El objeto de nombre <code>propertyName</code> .

DayOfMonth

Devuelve el día del mes de la fecha/hora.

Sintaxis

```
DayOfMonth (date) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Fecha/Hora	<code>value</code>	La fecha/hora determinada.

Resultado

Tipo	Descripción
Entero	El día del mes de la fecha determinada.

DayOfWeek

Devuelve el día de la semana de la fecha/hora, entre 0 (domingo) y 6 (sábado).

Sintaxis

```
DayOfWeek (date) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Fecha/Hora	<code>value</code>	La fecha/hora determinada.

Resultado

Tipo	Descripción
Entero	El día de la semana de la fecha determinada.

Div

Devuelve el resultado de la división de enteros de numerador/denominador.

Sintaxis

```
Div (numerator, denominator) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Entero	<code>numerator</code>	El valor del numerador.
Entero	<code>denominator</code>	El valor del denominador.

Resultado

Tipo	Descripción
Entero	El resultado de la división de enteros de <code>numerator/denominator</code> .

DoublePropertyValue

Devuelve el valor de cierta propiedad para el Objeto de datos determinado. La propiedad debe ser un valor numérico de punto flotante válido.

Sintaxis

```
DoublePropertyValue(dataObject, propertyName) Float
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Objeto de datos	<code>dataObject</code>	El objeto de datos que se probará.
Cadena	<code>propertyName</code>	El nombre de propiedad que se verificará.

Resultado

Tipo	Descripción
Flotante	El objeto con nombre <code>propertyName</code> .

GetElement

Devuelve el elemento Nth en una colección de objetos de datos. El índice de la colección comienza en cero.

Sintaxis

```
GetElement (collection, index) DataObject
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Colección de elementos de datos	<code>collection</code>	La colección de elementos a buscar.
Entero	<code>index</code>	El elemento requerido en la colección.

HasProperty

Resultado

Tipo	Descripción
Objeto de datos	El elemento enésimo en el objeto de datos.

HasProperty

Devuelve verdadero si el Objeto de datos tiene una propiedad con nombre en cadena.

Sintaxis

```
HasProperty (dataObject, name) Boolean
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Objeto de datos	<code>dataObject</code>	El objeto de datos que se probará.
Cadena	<code>name</code>	La propiedad que se verificará.

Resultado

Tipo	Descripción
booleana	Contiene verdadero si <code>dataObject</code> tiene un nombre de propiedad, de lo contrario contiene falso.

Hour

Devuelve la hora de la fecha/hora determinada, en el rango de 0 a 23.

Sintaxis

```
Hour (date) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Fecha/Hora	<code>value</code>	La fecha/hora determinada.

Resultado

Tipo	Descripción
Entero	La hora de la fecha determinada.

InRange - Date

Devuelve verdadero si la fecha/hora de prueba se encuentra dentro del rango suministrado. Las comparaciones son inclusivas.

Sintaxis

`InRange (test, start, end) Boolean`

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Fecha/Hora	<code>test</code>	El valor de prueba.
Fecha/Hora	<code>start</code>	El valor inicial.
Fecha/Hora	<code>end</code>	El valor final.

Resultado

Tipo	Descripción
booleana	Contiene verdadero si la fecha/hora de prueba se encuentra dentro del rango suministrado, de lo contrario contiene falso.

InRange - Float

Devuelve verdadero si el valor de prueba se encuentra dentro del rango especificado. Las comparaciones son inclusivas.

Sintaxis

`InRange (test, start, end) Boolean`

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Flotante	<code>test</code>	El valor de prueba.
Flotante	<code>start</code>	El valor inicial.
Flotante	<code>end</code>	El valor final.

Resultado

Tipo	Descripción
booleana	Contiene verdadero si el valor de prueba se encuentra dentro del rango especificado, de lo contrario contiene falso.

InRange - Integer

Devuelve verdadero si el valor de prueba se encuentra dentro del rango especificado. Las comparaciones son inclusivas.

Sintaxis

```
InRange (test, start, end) Boolean
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Entero	test	El valor de prueba.
Entero	start	El valor absoluto de inicio.
Entero	end	El valor final.

Resultado

Tipo	Descripción
Entero	Contiene verdadero si el valor de prueba se encuentra dentro del rango especificado, de lo contrario contiene falso.

InRange - Object

Devuelve verdadero si el valor de prueba se encuentra dentro del rango suministrado. Los argumentos iniciales y finales deben ser del tipo comparable con el valor de prueba o nulo (los valores nulos se tratan como ilimitados). Las comparaciones son inclusivas.

Sintaxis

```
InRange (test, start, end) Boolean
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Objeto	test	El objeto de prueba.
Objeto	start	El objeto inicial.
Objeto	end	El objeto final.

Resultado

Tipo	Descripción
booleana	Contiene verdadero si el valor de prueba se encuentra dentro del rango suministrado, de lo contrario contiene falso.

IntPropertyValue

Devuelve el valor de cierta propiedad para el Objeto de datos determinado. La propiedad debe ser un valor entero válido.

Sintaxis

```
IntPropertyValue (dataObject, propertyName) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Objeto de datos	<code>dataObject</code>	El objeto de datos que se probará.
Cadena	<code>propertyName</code>	El nombre de propiedad que se verificará.

Resultado

Tipo	Descripción
Entero	El objeto con nombre <code>propertyName</code> .

IsDBNull

Devuelve verdadero si el objeto es un valor de base de datos nulo.

Sintaxis

```
IsDBNull (obj) Boolean
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Objeto	<code>obj</code>	El objeto que se verificará.

Resultado

Tipo	Descripción
booleana	Contiene verdadero si el objeto es un valor de base de datos nulo, de lo contrario contiene falso.

IsEmpty

Devuelve verdadero si el objeto está vacío.

Sintaxis

```
IsEmpty (obj) Boolean
```

Argumentos

IsEmptyOrDBNull

Tipo	Nombre	Descripción
Objeto	obj	El objeto que se verificará.

Resultado

Tipo	Descripción
booleana	Contiene verdadero si el objeto está vacío, de lo contrario contiene falso.

IsEmptyOrDBNull

Devuelve verdadero si el objeto es un valor de base de datos nulo o vacío.

Sintaxis

```
IsEmptyOrDBNull (obj) Boolean
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Objeto	obj	El objeto que se verificará.

Resultado

Tipo	Descripción
booleana	Contiene verdadero si el objeto es un valor de base de datos nulo o vacío, de lo contrario contiene falso.

Length

Devuelve la longitud de la cadena determinada.

Sintaxis

```
Length (value) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Cadena	value	La cadena.

Resultado

Tipo	Descripción
Entero	La longitud de la cadena determinada.

Max

Devuelve el valor más alto de una propiedad indicada de todos los elementos de una colección.

Sintaxis

```
Max (collection, propertyName) Object
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Colección de elementos de datos	<code>collection</code>	La colección de elementos a buscar.
Cadena	<code>propertyName</code>	El nombre del sistema de la propiedad para la que desea encontrar el valor máximo en la colección.

Resultado

Tipo	Descripción
Objeto	El valor más alto que ocurre en la colección para todos los elementos con igual <code>propertyName</code> .

Min

Devuelve el valor más bajo de una propiedad indicada de todos los elementos de una colección.

Sintaxis

```
Min (collection, propertyName) Object
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Colección de elementos de datos	<code>collection</code>	La colección de elementos a buscar.
Cadena	<code>propertyName</code>	El nombre del sistema de la propiedad para la que desea encontrar el valor mínimo en la colección.

Resultado

Tipo	Descripción
Objeto	El valor más bajo que ocurre en la colección para todos los elementos con igual <code>propertyName</code> .

Minute

Devuelve el minuto de la fecha/hora determinada, en el rango de 0 a 59.

Sintaxis

```
Minute(date) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Fecha/Hora	value	La fecha/hora determinada.

Resultado

Tipo	Descripción
Entero	El valor del minuto de la fecha determinada.

Mod

Devuelve el resto de la división de enteros de numerador/denominador.

Sintaxis

```
mod (numerator, denominator) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Entero	numerator	El valor del numerador.
Entero	denominator	El valor del denominador.

Resultado

Tipo	Descripción
Entero	El resto de la división de enteros de numerador/denominador.

Mode

Devuelve el valor más común de una propiedad indicada de todos los elementos de una colección.

Sintaxis

```
Mode (collection, propertyName) Object
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Colección de elementos de datos	<code>collection</code>	La colección de elementos a buscar.
Cadena	<code>propertyName</code>	El nombre del sistema de la propiedad para la que desea encontrar el valor más común en la colección.

Resultado

Tipo	Descripción
Objeto	El valor más común que ocurre en la colección para todos los elementos con el mismo nombre de propiedad.

Month

Devuelve el mes de la fecha/hora determinada, en el rango de 1 a 12.

Sintaxis

`Month (date) Integer`

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Fecha/Hora	<code>value</code>	La fecha/hora determinada.

Resultado

Tipo	Descripción
Entero	El mes de la fecha determinada.

Now

Devuelve la fecha y la hora actuales.

Sintaxis

`Now() DateTime`

Resultado

Tipo	Descripción
Fecha/Hora	La fecha y la hora actuales.

PropertyValue

Devuelve del valor de la propiedad con el nombre `propertyName` en el objeto de datos suministrado.

RandomBool

Sintaxis

```
PropertyValue(dataObject, propertyName) Object
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Objeto de datos	<code>dataObject</code>	El objeto de datos que se probará.
Cadena	<code>propertyName</code>	El nombre de propiedad que se verificará.

Resultado

Tipo	Descripción
Objeto	El objeto con nombre <code>propertyName</code> .

RandomBool

Devuelve de modo aleatorio verdadero o falso donde la probabilidad determina la posibilidad de devolver verdadero.

Sintaxis

```
RandomBool(probability) Boolean
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Doble	<code>probability</code>	Se devolverá la probabilidad verdadera. Este valor debe ser entre 0 (siempre se devuelve falso) y 1 (siempre se devuelve verdadero).

Resultado

Tipo	Descripción
booleana	Verdadero o falso, según la probabilidad seleccionada.

Round - Float

Devuelve el número con la precisión especificada (dígitos) más cercano al valor especificado.

Sintaxis

```
Round (value, digits) Float
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Flotante	<code>value</code>	El valor especificado.

Tipo	Nombre	Descripción
Entero	digits	El valor de precisión.

Resultado

Tipo	Descripción
Flotante	Un número de punto flotante con la precisión especificada (dígitos) más cercano al valor especificado.

Round - Integer

Devuelve un número entero más cercano al valor especificado.

Sintaxis

Round(value) Integer

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Flotante	value	El valor especificado.

Resultado

Tipo	Descripción
Entero	El número entero más cercano al valor especificado.

Second

Devuelve el segundo de la fecha/hora determinada, en el rango de 0 a 59.

Sintaxis

Second (date) Integer

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Fecha/Hora	value	La fecha/hora determinada.

Tipo	Descripción
Entero	El valor de los segundos de la fecha determinada.

StringPropertyValue

Devuelve el valor de cierta propiedad para el Objeto de datos determinado. La propiedad debe ser un valor de cadena válido.

Sintaxis

```
StringPropertyValue (dataObject, propertyName) String
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Objeto de datos	<code>dataObject</code>	El objeto de datos que se probará.
Cadena	<code>propertyName</code>	El nombre de propiedad que se verificará.

Resultado

Tipo	Descripción
Cadena	El objeto con nombre <code>propertyName</code> .

SubString - End

Devuelve la subcadena de la cadena determinada, desde `startIndex` hasta el final.

Sintaxis

```
Substring (string, startIndex) string
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Cadena	<code>value</code>	La supercadena.
Entero	<code>startIndex</code>	El punto de inicio de la subcadena.

Resultado

Tipo	Descripción
Cadena	La subcadena formada desde <code>startIndex</code> de posición hasta el final del valor, donde los caracteres están numerados a partir de 0.

SubString - Length

Devuelve la subcadena de la cadena determinada, a partir de `startIndex` y de la longitud especificada.

Sintaxis

```
Substring (value, startIndex, length) String
```


Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Cadena	value	La supercadena.
Entero	startIndex	El punto de inicio de la subcadena.
Entero	length	La longitud de la subcadena.

Resultado

Tipo	Descripción
Cadena	La subcadena formada a partir de caracteres de longitud desde posición de valorstartIndex, donde los caracteres están numerados a partir de 0.

Sum

Devuelve el valor total de todos los elementos del propertyName en una colección.

Sintaxis

```
Sum (collection, propertyName) Double
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Objeto de datos	collection	La colección de elementos a buscar.
Cadena	propertyName	El nombre de los elementos requeridos en la colección.

Resultado

Tipo	Descripción
Doble	El total de todos los elementos con el mismo nombre de propiedad en la colección.

ToBoolean

Devuelve una representación booleana del objeto de entrada.

Sintaxis

```
ToBoolean (object) Boolean
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Objeto	object	El objeto que se representará como valor booleano.

Resultado

ToDateTime

Tipo	Descripción
booleana	La representación del objeto como valor booleano.

ToDateTime

Devuelve una representación DateTime del objeto de entrada.

Sintaxis

```
ToDateTime (object) DateTime
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Objeto	object	El objeto que se representará como valor DateTime.

Resultado

Tipo	Descripción
Fecha/Hora	La representación del objeto como valor DateTime.

Today

Devuelve la fecha actual.

Sintaxis

```
Today() DateTime
```

Resultado

Tipo	Descripción
Fecha/Hora	La fecha actual.

ToDouble

Devuelve una representación de número de punto flotante del objeto ingresado.

Sintaxis

```
ToDouble (object) Double
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Objeto	object	El objeto que se representará como valor doble.

Resultado

Tipo	Descripción
Flotante	La representación del objeto como valor doble.

ToInteger

Devuelve una representación entera del objeto de entrada.

Sintaxis

```
ToInteger (object) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Objeto	object	El objeto que se representará como valor entero.

Resultado

Tipo	Descripción
Entero	La representación del objeto como valor entero.

ToString

Devuelve una representación de cadena del objeto de entrada.

Sintaxis

```
ToString (object) String
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Objeto	object	El objeto que se representará como valor en cadena.

Resultado

Tipo	Descripción
Cadena	La representación del objeto como valor en cadena.

Year

Devuelve el año de la fecha/hora determinada.

Sintaxis

```
Year (value) Integer
```

Argumentos

Tipo	Nombre	Descripción
Fecha/Hora	value	El objeto fecha/hora determinado.

Resultado

Tipo	Descripción
Entero	El año de la fecha determinada.

Capítulo

Cómo trabajar con selecciones de PE

En esta sección:

- **Acerca de HQ Admin86**
- **Creación de selecciones con Portrait Explorer86**

Acerca de HQ Admin

La página del HQ Admin le permite configurar opciones de integración entre Portrait Explorer y Portrait HQ. Para obtener más información acerca de cómo configurar listas y dominios, consulte la *Guía de administración de Portrait Explorer*.

Creación de selecciones con Portrait Explorer

Para obtener información acerca de la creación de selecciones con Portrait Explorer, consulte la *Ayuda en línea de Portrait Explorer*.