



Guide de l'utilisateur de Portrait HQ

Version 2.0



© 2013 Pitney Bowes Software Inc. Tous droits réservés.

Ce document peut contenir des informations confidentielles et exclusives appartenant à Pitney Bowes Inc et/ou ses filiales et sociétés associées.

Portrait Software, le logo Portrait Software, Portrait, et la marque Portrait de Portrait Software sont des marques déposées de Portrait Software International Limited et ne peuvent être utilisées ou exploitées de quelque manière que ce soit sans l'accord exprès, préalable et écrit de Portrait Software International Limited.

Marques déposées

Tous les autres noms de produits, noms de société, marques, logos et symboles mentionnés ci-après peuvent être des marques ou des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

Assistance Portrait Software

Si vous avez besoin d'aide concernant un sujet qui n'est pas couvert par cette documentation, essayez notre Base de Connaissance sur notre site Internet <http://support.portraitsoftware.com> et suivez le lien vers votre produit.

Vous pouvez également télécharger d'autres documents d'informations Portrait Software à partir de notre site. Si vous ne possédez pas de nom d'utilisateur ou de mot de passe, ou si vous les avez oubliés, nous vous prions de nous contacter par l'un des moyens énoncés ci-dessous.

Si vous rencontrez un problème lors de l'utilisation, de l'installation ou avec la documentation de ce produit, veuillez nous contacter en utilisant l'une des méthodes suivantes :

Courriel : support@portraitsoftware.com

Téléphone

- USA/Canada 1-800-335-3860 (numéro gratuit)
- Reste du monde +44 800 840 0001

Lorsque vous nous signalez un problème, il nous est utile de connaître :

- Le nom du logiciel
- Les circonstances dans lesquelles le problème est survenu
- Les messages d'erreur que vous avez vus (s'il y en a eu)
- La version du logiciel que vous étiez en train d'utiliser

Pitney Bowes Software Inc.

January 02, 2014

Table des matières

Chapitre 1 : Introduction.....	9
Objectif.....	10
Public visé.....	10
Documentation liée.....	10
Chapitre 2 : À propos de Portrait HQ.....	11
Portrait HQ.....	12
LiveView.....	12
Affichage des performances en temps réel.....	12
Affichage de planification et collaboration.....	12
Affichage du calendrier des campagnes.....	13
MyView.....	13
Navigation dans Portrait HQ.....	13
Portrait Explorer.....	14
Chapitre 3 : Concepts clés.....	15
Campagnes marketing.....	16
Approbation de campagne.....	16
À propos de la stratégie de hiérarchisation des campagnes (IO/HQ).....	16
Canaux, offres et traitements.....	17
Réponses aux offres.....	17
Accomplissement.....	18
Chapitre 4 : Manipulation de campagnes Portrait Dialogue.....	19
1. Planification de campagnes.....	20
Introduction.....	20
Création d'une nouvelle campagne.....	20
Modification d'une campagne.....	24

Suppression d'une campagne.....	26
2. Conception de campagnes.....	27
Introduction.....	27
Création de dialogues Portrait Dialogue.....	27
3. Lancement de campagnes.....	29
Introduction.....	29
Lancement de campagnes.....	29
Modification ou mise à jour de campagnes En cours.....	30
4. Suivi des campagnes.....	30
Introduction.....	30
Sélection des campagnes à suivre.....	30
Identification des campagnes en cours de planification dont l'échéance est révolue....	30
Affichage de différents graphiques de suivi.....	31
5. Évaluation des campagnes.....	31
Introduction.....	31
Gestion des offres et flux de journalisation des réponses.....	31
Journalisation des offres avec les modèles de messages.....	32
Journalisation des offres avec objets de contenu.....	32
Journalisation des offres avec l'opération de journalisation des offres.....	32
Journalisation des réponses avec l'opération de journalisation des réponses.....	33
Liste de vérification pour une journalisation des réponses.....	33
Journalisation des traitements avec opérations.....	34
Chapitre 5 : Manipulation des campagnes IO.....	35
1. Planification de campagnes.....	36
Introduction.....	36
Création d'une nouvelle campagne.....	36
Modification d'une campagne.....	40
Suppression d'une campagne.....	42
2. Conception de campagnes.....	43
Introduction.....	43
Création de dialogues Interaction Optimizer.....	43
3. Lancement de campagnes.....	45
Introduction.....	45
Lancement de campagnes.....	45
Modification ou mise à jour de campagnes En cours.....	45
4. Suivi des campagnes.....	46
Introduction.....	46

Sélection des campagnes à suivre.....	46
Identification des campagnes en cours de planification dont l'échéance est révolue....	46
Affichage de différents graphiques de suivi.....	47
5. Évaluation des campagnes.....	47
Introduction.....	47
Création de messages de dialogue.....	47
À propos des messages de dialogue.....	47
Création de messages IO.....	48
Création de sélections d'audience.....	48
À propos de la sélection d'audience.....	48
Création de sélections IO.....	50
Création de sélections globales.....	57
Simulation de campagnes IO en direct.....	58
À propos de la simulation de campagne IO.....	58
Enregistrement d'un échantillon de test sur un système en direct.....	58
Transfert de l'enregistrement vers un environnement de test.....	59
Relecture de campagnes simulées.....	59
Fonctions des conditions des règles IO.....	59
Abs Float.....	59
Abs Integer.....	60
Age.....	60
Average.....	60
BooleanPropertyValue.....	61
Concat.....	61
Count.....	62
CountNull.....	62
CountUnique.....	63
CreateDateTime.....	63
DataObjectCategory.....	64
DataObjectType.....	64
Date.....	64
DateDiffDays.....	65
DateDiffHours.....	65
DateDiffMinutes.....	66
DateDiffMonths.....	66
DateDiffSeconds.....	67
DateDiffYears.....	67
DatePropertyValue.....	67

DayOfMonth.....	68
DayOfWeek.....	68
Div.....	69
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

Chapitre 6 : Utilisation de sélections Portrait Explorer.....85
 À propos de HQ Admin.....86
 Création de sélections avec Portrait Explorer.....86

Chapitre

Introduction

1

Dans cette section :

- **Objectif**10
- **Public visé**10
- **Documentation liée**10

Objectif

Ce guide vise à aider les analystes en marketing et les directeurs de campagnes à utiliser Portrait HQ pour concevoir, gérer et lancer des campagnes de marketing (personnalisé) de grande envergure.

Public visé

Ce guide s'adresse aux :

- Directeurs de campagnes
- Analystes en marketing

Documentation liée

- Guide de référence de Portrait Dialogue
- Guide d'administration d' Interaction Optimizer
- Guide d'administration de Portrait Explorer

Tous les documents sont disponibles sur le support d'installation correspondant et sur le site Internet d'assistance de Portrait : <http://support.portraitsoftware.com>.

Chapitre

À propos de Portrait HQ

2

Dans cette section :

- [Portrait HQ](#)12
- [LiveView](#)12
- [MyView](#)13
- [Navigation dans Portrait HQ](#)13
- [Portrait Explorer](#)14

Portrait HQ

Portrait HQ est un tableau de bord centralisé permettant la conception, le lancement et le suivi de campagnes de marketing (personnalisées) de grande envergure. Outre les affichages de synthèse en temps réel de votre position marketing globale, Portrait HQ présente les données vous permettant d'évaluer l'évolution de la campagne et d'agir immédiatement si nécessaire.

Portrait HQ peut être intégré à Portrait Explorer, Portrait Miner, Portrait Dialogue et Portrait Interaction Optimizer.

LiveView

LiveView affiche un résumé en temps réel de toutes les campagnes marketing, comprenant les performances en temps réel et les informations de planification du marché. *LiveView* est divisé en trois parties principales :

- *Performances en temps réel* : Des micrographiques mettent en évidence les points de vigilance et vous permettent ainsi une prise d'action immédiate pour vos campagnes « En cours » et « En attente ».
- *Planification et collaboration* : Grâce à une carte en couleur chronologique, vos tâches, ainsi que celles déléguées, sont clairement visibles; afin de permettre une prise d'action immédiate.
- *Calendrier des campagnes* : Visualisation chronologique de toutes les campagnes ou tâches

Affichage des performances en temps réel

La zone *Performance en temps réel* affiche une synthèse de :

- Toutes les campagnes en attente
- Toutes les activités en cours
- Toutes les campagnes par état (En attente, En cours, Suspendues et Terminées)

Les graphiques de gauche (*En attente*) montrent la répartition des campagnes, en fonction de leur durée avant lancement et des tâches en suspens. Chaque carré correspond à une campagne et la couleur des carrés indique s'il faut s'en préoccuper.

Les graphiques de droite (*activités En cours*) montrent la répartition des activités marketing, en fonction de leur revenu « cible » par rapport à leur revenu « réel », et du « Budget » par rapport au coût « réel » de la campagne. Les activités dont aucun budget ou prévision n'a été défini resteront en gris dans le graphique *Inconnu*.

Affichage de planification et collaboration

L'*Affichage de planification et de collaboration* montre, sous forme de carte thermique, toutes les tâches actuellement dans le système en les classant par heure d'échéance. La première rangée indique les

tâches qui vous ont été assignées, et la seconde indique les tâches que vous avez déléguées à d'autres personnes.

Affichage du calendrier des campagnes

L'*Affichage du calendrier des campagnes* affiche un aperçu sous forme de miniatures permettant de visualiser le statut actuel planification de toutes vos campagnes.

Le calendrier peut s'ouvrir sur une page entière présentant un diagramme de Gantt où apparaissent toutes les campagnes qui n'ont pas été marquées comme **Fermées** ou toutes les tâches que vous avez créées, ou qui vous ont été assignées. Vous pouvez utiliser des filtres pour n'afficher que vos campagnes, ou n'inclure que les campagnes qui ont été fermées.

MyView

MyView affiche le contenu qui vous concerne directement, comprenant :

- vos tâches actuelles
- vos tâches récentes
- les campagnes ajoutées à votre liste de suivi
- les tâches qui vous ont été assignées
- les tâches assignées à d'autres personnes

Navigation dans Portrait HQ

Les options de navigation dans Portrait HQ figurent au haut de l'écran et varient suivant les modules Portrait Suite installés. Voici les options de navigation fournies avec tous les modèles Portrait :

- Icône **LiveView** : affiche un récapitulatif à la minute près de l'ensemble des campagnes marketing.
- Icône **MyView** : affiche le contenu des campagnes qui vous intéresse.
- Icône **Explorer** : affiche un outil d'exploration de données basé sur le Web. **Remarque** : Cette icône n'est disponible que si vous avez installé Portrait Explorer.
- **Concepteur de campagne** : ouvre une boîte de dialogue vous permettant de créer une campagne.

Voici d'autres options de navigation, fournies avec Interaction Optimizer :

- Icône **Message Designer** : lance un dialogue vous permettant de créer des messages marketing à utiliser dans les campagnes marketing entrantes.
- Icône **Concepteur de sélection** : lance un dialogue vous permettant de créer des critères de sélection à utiliser dans les campagnes marketing entrantes.

Remarque : D'autres options de menu sont disponibles si vous cliquez sur HQ dans le coin supérieur gauche.

Portrait Explorer

Portrait Explorer constitue un outil de sélection et d'exploration de données client facile à utiliser dans un navigateur. Il permet aux professionnels de la connaissance client d'accéder facilement et rapidement à leurs données de contact sans faire appel à un analyste ou un statisticien.

Portrait Explorer est une application autonome qui peut être :

- embarquée dans Portrait HQ pour améliorer la convivialité ;
- intégrée à Portrait Miner, Portrait Dialogue et Portrait Interaction Optimizer.

Remarque : L'icône Portrait Explorer ne s'affiche que si vous avez installé Portrait Explorer et sélectionné l'option d'intégration lors de l'installation de Portrait Shared Server (PSS).

Chapitre

Concepts clés

Dans cette section :

- Campagnes marketing16
- Canaux, offres et traitements17
- Réponses aux offres17
- Accomplissement18

Campagnes marketing

Portrait HQ fournit un flux de travail facile à suivre pour la création, le lancement et le suivi de campagnes marketing.

Le flux de travail inclut les cinq étapes clés suivantes :

- **Planifier** : sélectionnez votre canal de communication et créez vos activités marketing ainsi que vos budgets prévus et vos prévisions.
- **Concevoir** : sélectionnez votre audience cible et concevez vos messages de communication.
- **Lancer** : lancez votre campagne marketing.
- **Suivre** : suivez vos campagnes En cours.
- **Évaluer** : évaluez vos campagnes En cours et agissez dessus.

Le flux de travail fournit également une option de menu Présentation qui suit les progrès de lancement de votre campagne. Il présente un pourcentage d'avancement des tâches ainsi que les étapes terminées pour chaque tâche de planification de campagne majeure.

Approbation de campagne

L'approbation de campagne est un paramètre facultatif qui vous permet de contrôler la création de campagnes et de lancer le processus via des autorisations utilisateur. Ce paramètre, une fois activé, s'applique à toutes les campagnes. Pour plus d'informations sur la configuration de l'approbation de campagne et des autorisations utilisateur, reportez-vous au *Guide d'administration d'Interaction Optimizer* ou au *Guide de référence de Portrait Dialogue*.

Une solution type peut consister à configurer différents profils utilisateur disposant d'une ou de plusieurs des autorisations suivantes :

- Droits de modification des campagnes
- Droits d'approbation des campagnes
- Droits de lancement des campagnes

À propos de la stratégie de hiérarchisation des campagnes (IO/HQ)

Toutes les campagnes marketing d'Interaction Optimizer Portrait HQ sont diffusées par ordre de priorité. Hiérarchiser les recommandations vous permet d'afficher les interactions les plus importantes d'un client spécifique à un temps donné, l'élément le plus prioritaire se trouvant en tête de liste.

Si les critères donnent un résultat ex aequo (par exemple si deux campagnes marketing sont désignées comme également prioritaires), alors les seconds critères de priorité (score du client et type d'activité) entreront en jeu pour déterminer quel message marketing doit apparaître en tête de liste.

Il est possible de hiérarchiser leurs campagnes marketing en fonction :

- de la priorité de l'activité (par ex. haute, moyenne et basse)
- du score du client (consultez la section suivante)
- du type d'activité (par ex. revenu, service, et conservation).

Pour la priorité de l'activité et le score, vous pouvez indiquer des valeurs hautes ou basses. Pour le type d'activité, vous pouvez ordonner le type, par ex. hiérarchiser les activités de revenus comme prioritaire sur la conservation et la conservation prioritaire sur l'acquisition, etc.

Le degré de priorité et le type d'une activité sont configurés au cours de la phase de planification et sont accessibles en créant ou en modifiant une activité associée à une campagne. Le score est généré par n'importe quelle règle analytique que vous avez choisie pour votre dialogue entrant.

Remarque : Vous pouvez glisser-déplacer chaque critère clé à l'endroit souhaité. L'élément qui apparaît au sommet de la liste sera utilisé en premier dans le classement/la hiérarchisation des messages.

Canaux, offres et traitements

Canaux

Les *canaux* servent à définir le moyen de diffusion associé à vos activités marketing ; par exemple, les canaux de diffusion sortants comprennent les éléments suivants : les courriers électroniques, le courrier postal, les appels téléphoniques, les SMS, l'Internet, les fax et Twitter. Quant aux options entrantes, elles comprennent : les branches, les appels et le Web. Pour exécuter des campagnes marketing entrantes, il convient d'utiliser Portrait Interaction Optimizer, et, pour les campagnes marketing sortantes, Portrait Dialogue.

Offres

Les *offres* permettent de définir l'incitation qu'une action marketing va susciter et ce, indépendamment des moyens pour la réaliser. Ces offres sont utilisées pour enregistrer l'incitation spécifique que les clients ont reçue. Une offre peut être liée à un produit (à l'aide de l'attribut Code produit) et son nom doit être unique.

Traitements

Un *traitement* est la combinaison d'une activité marketing et d'un canal. Les traitements permettent de suivre si un ensemble de clients a été contacté dans le cadre d'une activité marketing via un canal particulier.

Réponses aux offres

Une réponse est une réponse à une offre, positive ou négative, effectuée par n'importe quel canal. De manière générale, les réponses sont enregistrées soit dans Visual Dialogue soit dans Interaction Optimizer, au sein des dialogues qui sont employés pour exécuter une campagne Portrait HQ.

Accomplissement

L'accomplissement est le processus qui se déclenche après qu'un client a répondu à la recommandation. Le processus d'accomplissement déclenché dépend du canal utilisé par le client et de sa réponse.

Par exemple, si un client accepte une offre de prêt sur le site Web d'une banque, le processus d'accomplissement peut être l'affichage d'un formulaire permettant de capturer certains détails de l'offre de prêt. Si le client sélectionne « Pas maintenant », aucun processus d'accomplissement n'est nécessaire. Si le client décline l'offre, le processus d'accomplissement peut être la capture de ses commentaires.

Chapitre

Manipulation de campagnes Portrait Dialogue

Dans cette section :

- 1. Planification de campagnes20
- 2. Conception de campagnes27
- 3. Lancement de campagnes29
- 4. Suivi des campagnes30
- 5. Évaluation des campagnes31
- Gestion des offres et flux de journalisation des
réponses31

1. Planification de campagnes

Introduction

La planification constitue la première phase de la solution de flux de travail Portrait HQ. Elle a pour objectif de vous guider tout au long du processus d'élaboration de la campagne.

Lors de la phase de planification, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Créer des activités marketing
- Sélectionner votre canal de diffusion, par exemple, Web, SMS, Facebook et Appel
- Définir les objectifs budgétaires et prévisionnels de la campagne. Les budgets et prévisions peuvent être définis au niveau de la campagne et au niveau de chaque activité marketing
- Créer des activités et des offres marketing
- Affecter des tâches de planification de campagne à un utilisateur (associé à une activité marketing)

Remarque : Avant de lancer votre campagne, vous devez suivre toutes les étapes de planification obligatoires. Par exemple, vous devez créer une activité marketing associée à la campagne et sélectionner un canal de diffusion.

Pour connaître le statut, vous pouvez vous référer au pourcentage d'avancement du menu gauche ou figurant à l'écran **Présentation**.

Création d'une nouvelle campagne

Pour créer une campagne :

1. Cliquez sur l'icône **Concepteur de campagne** dans le menu supérieur.
2. Saisissez un nom et une description pour la campagne.
3. Si vous les connaissez, vous pouvez éventuellement fournir les dates prévues. Vous pourrez revenir sur ces informations ultérieurement.
4. Cliquez sur **Créer**. L'écran **Activités et prévision planifiées de la campagne** apparaît.

Ajout de budgets et de prévisions au niveau de la campagne

En saisissant des données budgétaires et prévisionnelles, vous pouvez contrôler les progrès financiers de vos campagnes marketing et repérer les campagnes peu performantes ou celles qui dépassent le budget prévu.

Les données budgétaires et prévisionnelles sont utilisées par LiveView, MyView et le suivi de campagne pour indiquer les progrès d'une campagne. Dans LiveView, les chiffres de budget & prévisions sont utilisés afin de positionner les activités marketing dans les organigrammes. Les activités marketing sont groupées par coûts (comparés aux valeurs du budget) et par bénéfices (comparés aux valeurs prévues). LiveView présente également les performances de la campagne, résumées sous forme de tableaux. Le suivi de campagne montre une série d'indicateurs clés de performance, divers graphiques ainsi qu'un aperçu des performances de la campagne, par canal, offre et activité marketing.

MyView offre un affichage de synthèse avec des graphiques similaires aux graphiques de LiveView. En l'absence de valeurs de budget et prévisions, tous les graphiques ci-dessus n'afficheront aucune valeur. Dans ce cas, l'aperçu de la campagne est donc restreint.

Pour ajouter des informations budgétaires et prévisionnelles (facultatif) :

1. Ouvrez la campagne ayant besoin d'un budget.
2. Cliquez sur **Planifier** dans le menu latéral, puis sur la section **Budget de campagne** au centre de l'écran.
3. Saisissez le budget de la campagne et les prévisions de chiffre d'affaires net, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque : Vous pouvez également ajouter des informations budgétaires et prévisionnelles à une ou plusieurs activités. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Ajout de budgets et de prévisions au niveau des activités](#) à la page 22.

Création des activités marketing

Les campagnes comprennent une ou plusieurs activités marketing servant à atteindre votre objectif commercial.

Les activités marketing peuvent être livrées à travers plusieurs canaux entrants ou sortants et peuvent contenir des offres.

Suivez la procédure ci-dessous pour créer une nouvelle activité marketing. Les activités sont une composante de l'étape de planification et sont directement liées aux campagnes.

Remarque : Les procédures varient légèrement suivant que vous créez des activités Portrait Dialogue ou Portrait Interaction Optimizer.

1. Ouvrez la campagne dans laquelle l'activité marketing doit se trouver.
2. Ouvrez l'étape **Planifier**.
3. Cliquez sur **Créer une activité marketing**.
 - Les utilisateurs d'Interaction Optimizer sélectionnent le type d'activité marketing correspondant (par ex. Revenu, Conversation, etc.).
 - Les utilisateurs d'Interaction Optimizer sélectionnent la priorité à affecter à l'activité.
 - Ces deux champs servent à fixer les priorités de campagne marketing Interaction Optimizer au niveau du système.
4. Fournissez les renseignements de base, dont : le nom de l'activité, la description, la date de lancement prévue et la date de fin prévue.
5. Au besoin, les utilisateurs de Portrait Dialogue peuvent saisir le code produit et les utilisateurs d'Interaction Optimizer saisissent alors le code de référence d'un système tiers.
6. Choisissez le ou les canaux devant être utilisés par l'activité marketing. Les utilisateurs de Portrait Dialogue ne peuvent utiliser que les canaux sortants et les utilisateurs d'Interaction Optimizer ne peuvent utiliser que les canaux entrants.
7. Cliquez sur **Enregistrer**. Ceci enregistre l'ensemble de la campagne ainsi que l'activité marketing que vous venez de créer.

Ajout de budgets et de prévisions au niveau des activités

Vous pouvez créer des budgets et prévisions détaillées pour vos activités marketing sur la campagne. Ceci vous permet de planifier au niveau des traitements configurés au sein de l'activité :

1. Ouvrez la campagne qui utilise l'activité marketing.
2. Au niveau de l'étape **Planifier**, ouvrez l'activité marketing à laquelle vous voulez ajouter un budget mis à jour.
3. En bas de l'écran, ouvrez budget et prévisions pour l'activité.
4. Dans la fenêtre Budget & prévisions vous pouvez saisir des coûts ou valeurs prévues pour cette campagne, les activités marketing et toute autre offre associée à la campagne.

Remarque : Vous pouvez supprimer ce budget et ces prévisions en cliquant sur le bouton **Supprimer**.

Identification des activités en cours et hors budget

Si vous avez fourni des informations budgétaires pour cette campagne, les activités En cours qui sont en dépassement de budget apparaissent dans **LiveView**:

1. Ouvrez **LiveView**.
2. Portez votre attention sur la section du coin supérieur droit ayant pour titre **Activités En cours**. Cette section comprend une sous-section nommée **Budget**.
3. Les activités marketing qui sont en dépassement de budget apparaîtront dans la partie latérale de gauche du micrographique, sous forme de carrés rouges.

Vous pouvez aussi voir les activités En cours qui sont en dépassement de budget dans **LiveView** en vous rendant dans la section **Résumé de campagne**.

Les campagnes que vous suivez apparaîtront avec leurs performances comparées à leurs budgets dans **MyView**.

Les activités marketing ne possédant aucune information budgétaire apparaissent dans le micrographique sous **Inconnu**.

Identification des activités en cours en retard par rapport à leur objectif

Vous trouverez les campagnes en cours en retard par rapport à leur objectif dans **LiveView** :

1. Ouvrez **LiveView**.
2. Portez votre attention sur la section dans le coin supérieur droit **Activités En cours**. Cette section comporte une sous-section nommée **Cible**.
3. Les activités marketing qui sont en retard par rapport à leur cible apparaîtront dans la partie latérale gauche du micrographique, sous forme de carrés rouges.

Création d'offres (au sein des activités)

Pour créer une offre au sein d'une activité marketing :

1. Cliquez sur l'icône **HQ** dans le coin supérieur gauche de l'écran, puis sélectionnez **Toutes les campagnes**.
2. Recherchez la campagne dans laquelle vous souhaitez créer une offre.

3. Cliquez sur **Planifier** dans le menu latéral.
4. Cliquez sur l'activité marketing qui doit utiliser la nouvelle offre.
5. Cliquez sur **Créer une offre**.
6. Saisissez les détails de l'offre, puis cliquez sur **Enregistrer**.
7. Cliquez sur le bouton **Activité marketing** pour revenir à l'écran précédent.

Création d'une tâche

Pour créer et affecter des tâches dans Portrait HQ, vous devez avoir configuré l'intégration tâches SharePoint lors de l'installation.

Vous pouvez créer des tâches en les affectant à une campagne et à un utilisateur Portrait HQ. Les tâches permettent aux managers d'identifier l'état actuel d'une campagne marketing (c'est-à-dire en phase de planification) et le niveau d'avancement de la campagne jusqu'à son achèvement. Les tâches peuvent se référer à des étapes spécifiques de la campagne, ce qui va créer des liens au sein même de la tâche vers ces étapes. De cette manière, la personne en charge de cette tâche peut très facilement ouvrir directement l'étape concernée.

Vous pouvez également gérer vos tâches Portrait HQ via SharePoint et la liste de tâches de Microsoft Outlook.

Création d'une tâche de campagne marketing

1. Ouvrez la campagne à laquelle la tâche doit être affectée.
2. Ouvrez l'étape de campagne qui doit être associée à la tâche, par exemple, **Concevoir**.
3. Cliquez sur **Créer une nouvelle tâche**.
4. Saisissez toutes les informations nécessaires, puis cliquez sur le bouton **Créer**.

Remarque : S'il existe déjà une tâche devant être connectée à l'étape de campagne sélectionnée, cliquez sur **Associer une tâche** et sélectionnez la tâche qui convient.

Création de tâches indépendantes

1. Cliquez sur le coin supérieur droit du globe **HQ**.
2. Dans le menu déroulant, sélectionnez **Créer une nouvelle tâche** sous **Liens rapides**.
Ou dans la fenêtre **MyView**.
3. Cliquez sur **Créer une nouvelle tâche** dans la zone en bas à droite intitulée **Liens rapides**.

Identification des tâches en retard

Vous trouverez un aperçu des tâches dans LiveView :

1. Ouvrez **LiveView**.
2. Dans la section « **Planification et collaboration** », un aperçu des tâches apparaît. Cette section est divisée : vous y trouvez d'un côté les tâches assignées à l'utilisateur connecté (Mes tâches) et les tâches que l'utilisateur connecté a délégué (Tâches déléguées).
3. Cliquez sur le nombre pour ouvrir une liste offrant plus de renseignements.

Affichage/suivi des tâches Portrait HQ dans Microsoft Outlook

Vous pouvez effectuer un suivi des tâches de Portrait HQ dans Microsoft Outlook. Pour ce faire :

- Votre instance de Portrait HQ doit être intégrée à SharePoint (qui peut stocker toutes les tâches Portrait HQ).
- Vous devez activer le partage des tâches entre SharePoint et votre version de Microsoft Outlook.
 1. Pour activer le partage des tâches Portrait HQ à partir de SharePoint vers Microsoft Outlook, rendez-vous à l'adresse SharePoint suivante :
<http://vm-pss-sharep/Portrait/Lists/Tasks/AllItems.aspx?>
où :
vm-pss-sharep est le nom de votre serveur SharePoint.
 2. Cliquez sur le bouton **Actions** et sélectionnez **Se connecter à Outlook**.
 3. Cliquez sur **Autoriser** dans la fenêtre contextuelle de sécurité. Toutes les tâches Portrait HQ sont visibles dans la fenêtre des tâches de votre Outlook sous l'en-tête Portrait - Tâches.

Modification d'une campagne

Pour modifier une campagne existante :

1. Cliquez sur l'icône **HQ** dans le coin supérieur gauche de l'écran, puis sélectionnez **Toutes les campagnes**.
2. Saisissez le nom de la campagne que vous souhaitez modifier dans le champ **Rechercher**.
3. Double-cliquez sur la campagne appropriée dans le tableau **Résultats de la recherche**.
4. Sélectionnez une option du menu latéral et apportez vos modifications.

Modification des propriétés d'une campagne

Pour modifier les propriétés d'une campagne :

1. Cliquez sur l'icône **HQ** dans le coin supérieur gauche de l'écran, puis sélectionnez **Toutes les campagnes**.
2. Saisissez le nom de la campagne que vous souhaitez modifier dans le champ **Rechercher**.
3. Double-cliquez sur la campagne appropriée dans le tableau **Résultats de la recherche**.
4. Cliquez sur Propriétés dans le menu latéral.
5. Mettez à jour le nom, la description ou les dates prévues de la campagne marketing, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Modification des informations budgétaires et prévisionnelles

En saisissant des données budgétaires et prévisionnelles, vous pouvez contrôler les progrès financiers de vos campagnes marketing et repérer les campagnes peu performantes ou celles qui dépassent le budget prévu.

Les données budgétaires et prévisionnelles sont utilisées par LiveView, MyView et le suivi de campagne pour indiquer les progrès d'une campagne. Dans LiveView, les chiffres de budget & prévisions sont

utilisés afin de positionner les activités marketing dans les organigrammes. Les activités marketing sont groupées par coûts (comparés aux valeurs du budget) et par bénéfiques (comparés aux valeurs prévues).

- LiveView affiche également un aperçu des performances de la campagne, synthétisées sous forme de graphiques.
- Le suivi de campagne montre une série d'indicateurs clés de performance, divers graphiques ainsi qu'un aperçu des performances de la campagne, par canal, offre et activité marketing.
- MyView offre un affichage de synthèse avec des graphiques similaires aux graphiques de LiveView. En l'absence de valeurs de budget et prévisions, tous les graphiques ci-dessus n'afficheront aucune valeur. Dans ce cas, l'aperçu de la campagne est donc restreint.

Pour modifier les informations budgétaires et prévisionnelles :

1. Ouvrez la campagne ayant besoin d'un budget.
2. Cliquez sur **Planifier** dans le menu latéral, puis sur la section **Budget de campagne** au centre de l'écran.
3. Mettez à jour le budget de la campagne et les prévisions de chiffre d'affaires net, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Modification des activités marketing

Les activités marketing sont modifiables depuis la campagne. Les campagnes **En cours** ne peuvent pas être modifiées ; par conséquent, leur état doit être modifié en **Suspendue** avant que les activités marketing qu'elles contiennent puissent être modifiées.

1. Ouvrez la campagne où se trouve l'activité marketing.
2. Facultatif : Si l'état de la campagne est **En cours**, modifiez-le en **Suspendue** et cliquez sur **Enregistrer**.
3. Ouvrez l'étape **Planifier**.
4. Ouvrez l'activité marketing qui doit être modifiée.
5. Effectuez les modifications souhaitées sur l'activité marketing.
6. Enregistrez la campagne.
7. Facultatif : Rétablissez l'état de la campagne en le définissant sur **En cours**.

Modification d'une offre

Pour modifier une offre existante associée à une activité marketing :

1. Cliquez sur l'icône **HQ** dans le coin supérieur gauche de l'écran, puis sélectionnez **Toutes les campagnes**.
2. Recherchez la campagne utilisant l'offre.
3. Cliquez sur **Planifier** dans le menu latéral.
4. Cliquez sur l'activité associée à l'offre.
5. Cliquez sur l'offre à modifier.
6. Mettez les détails à jour, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Suppression d'une campagne

Pour supprimer une campagne :

1. Cliquez sur l'icône **HQ** dans le coin supérieur gauche de l'écran, puis sélectionnez **Toutes les campagnes**.
2. Recherchez la campagne que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez sur **Propriétés** dans le menu latéral.
4. Cliquez sur **Supprimer cette campagne** dans le coin inférieur droit.
5. Cliquez sur **Oui**.

Remarque : Vous ne pouvez pas supprimer une campagne si celle-ci est *Suspendue* ou *En cours*.

Suppression des activités marketing

Pour supprimer une activité marketing associée à une campagne :

1. Cliquez sur l'icône **HQ** dans le coin supérieur gauche de l'écran, puis sélectionnez **Toutes les campagnes**.
2. Recherchez la campagne qui utilise l'activité marketing à supprimer.
3. Cliquez sur **Planifier** dans le menu latéral.
4. Cliquez sur l'icône **Supprimer** de l'activité marketing à supprimer.
5. Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

Suppression d'offres (au sein d'activités)

Pour supprimer une offre d'une activité :

1. Cliquez sur l'icône **HQ** dans le coin supérieur gauche de l'écran, puis sélectionnez **Toutes les campagnes**.
2. Recherchez la campagne qui utilise l'offre à supprimer.
3. Cliquez sur **Planifier** dans le menu latéral.
4. Cliquez sur l'activité marketing associée à l'offre que vous souhaitez supprimer.
5. Cliquez sur l'icône **Supprimer** en regard de l'offre, puis sur **Enregistrer**.

Remarque : Si vous cliquez sur **Supprimer**, le lien entre l'activité marketing et l'offre est supprimé. L'offre n'est pas supprimée de la base de données, car elle peut être utilisée dans d'autres activités marketing.

2. Conception de campagnes

Introduction

La conception des messages de campagne et la sélection d'audience constituent la seconde phase de la solution de flux de travail de Portrait HQ.

Lors de la phase de conception, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Créer des messages de marketing personnalisé sortants
- Utiliser des modèles de dialogue et de sélection d'audience prédéfinis pour concevoir vos messages et sélectionner votre audience
- Lancer Visual Dialogue pour créer des dialogues avec des clients

Dialogues guidés vous permet de créer et d'exécuter des campagnes simples dans Portrait HQ, sans avoir à créer préalablement de dialogue dans Visual Dialogue. Vous pouvez choisir un Modèle de dialogue pour vous guider le long des étapes de configuration du Dialogue de campagne. Chacune de ces étapes correspond à une question simple à laquelle vous pouvez répondre directement, ou parcourir les éléments de la campagne accessibles à partir de HQ.

Les modèles de dialogue guidé sont initialement configurés dans Visual Dialogue et indiquent quels objets doivent être choisis pour créer un dialogue. Ces objets correspondent à ceux sélectionnés dans HQ, et par conséquent, un nouveau dialogue se crée automatiquement dans Visual Dialogue. Si le modèle de dialogue a été configuré de manière à prendre en charge l'exécution automatique, le dialogue s'exécute également lorsque le statut de la campagne HQ devient *En cours*.

Si vous devez choisir un nouveau dialogue ou modèle à utiliser dans Portrait HQ, vous pouvez sélectionner l'option Visual Dialogue. Lorsque vous configurez un modèle de dialogue, il est possible de réutiliser les structures de dialogue communes. Vous pouvez également employer des modèles de dialogues pour créer des dialogues guidés dans Portrait HQ.

Pour plus d'informations sur la création de modèles de dialogue, reportez-vous à la section *Modèles de dialogue* dans l'*Aide Visual Dialogue*.

Création de dialogues Portrait Dialogue

Conception d'activités avec les dialogues guidés

Vous pouvez utiliser l'option **Dialogue guidé** de Portrait HQ pour mettre en œuvre la conception d'une activité marketing.

1. Dans **Portrait HQ**, ouvrez une campagne contenant une activité marketing devant être mise en œuvre à l'aide d'un dialogue guidé.
2. Ouvrez l'étape **Planifier** de la campagne.
3. Si aucune activité n'existe, créez une activité marketing.
4. Ouvrez l'étape **Concevoir** de la campagne.
5. Cliquez sur **Créer un nouveau dialogue guidé**.

6. Sélectionnez le modèle de dialogue que vous voulez utiliser en tant que dialogue guidé puis appuyez sur **OK**.

Remarque : Vous pouvez afficher une capture d'écran du modèle de message en cliquant sur l'icône en forme de double flèche à droite du dialogue.

7. Suivez les étapes proposées par l'assistant Dialogue guidé et sélectionnez tous les objets et répondez à toutes les questions disponibles.

Visualisation d'un échantillon de clients sélectionnés

Dans l'assistant Dialogue guidé, vous avez la possibilité d'afficher un jeu d'échantillons de clients auquel une sélection particulière s'applique :

1. À l'aide de l'assistant Dialogue guidé, continuez jusqu'à l'étape contenant une question à propos de la sélection.
2. Appuyez sur le bouton **Choisissez une sélection** et choisissez une sélection dans la fenêtre contextuelle qui apparaît.
3. Appuyez sur le bouton **Afficher l'exemple** lorsqu'une sélection a été choisie.

La boîte de dialogue qui s'ouvre présente un échantillon de clients *choisis au hasard* qui correspond à la sélection. Une carte présente alors les détails relatifs à ce client. Vous pouvez afficher plus ou moins de cartes en cliquant sur + ou - à l'intérieur de la boîte de dialogue.

Exécution automatique des dialogues guidés

Vous pouvez mettre en œuvre des activités marketing avec des dialogues guidés pour qu'elles commencent automatiquement lorsque la campagne prend l'état « En cours » en configurant le modèle de dialogue pour qu'il s'exécute automatiquement.

1. Ouvrez un modèle de **Dialogue** dans Visual Dialogue.
2. Dans les propriétés du **Modèle de dialogue**, dans l'onglet **Configuration de campagne**, choisissez **Le dialogue sera entièrement automatisé**.
3. Automatisez toutes les opérations du dialogue à l'aide d'une exécution en cascade, par événement déclenché, ou programmé. L'aide de Visual Dialogue explique dans le détail la marche à suivre.
4. Réglez la première opération (la sélection de départ) du modèle de dialogue sur « planifiée » et planifiez la prochaine exécution pour une date et heure AVANT la date et l'heure actuelle.

Quand une campagne utilise le modèle de dialogue configuré pour créer un nouveau dialogue, ce dialogue sera désactivé. Quand la campagne associée prend l'état En cours, le dialogue sera activé et exécutera l'opération de sélection initiale conformément à la planification.

Création de nouveaux messages dans un dialogue guidé

1. Vous pouvez créer de nouveaux messages dans le flux Dialogue guidé en cliquant sur le bouton **Nouveau modèle**.
2. Cette opération ouvre **Message Designer**, dans lequel vous pouvez créer un modèle de message.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'utilisation de **Message Designer**, reportez-vous aux fichiers d'aide Portrait Dialogue Web Portal ou Visual Dialogue.

Assignation des dialogues aux campagnes

Vous pouvez créer des communications de marketing sortant en assignant un dialogue à une campagne par l'intermédiaire de l'étape Concevoir de l'éditeur de campagne dans Portrait HQ :

1. Créer une campagne ou ouvrez une campagne existante.
2. Dans la barre de menu gauche, cliquez sur **Concevoir**.
3. Pointez le curseur sur **Créer un dialogue** : un menu déroulant apparaît.
4. Vous pouvez choisir de créer un dialogue guidé ou connecter la campagne à un dialogue existant.

Remarque : Vous pouvez aussi connecter des dialogues aux campagnes à l'aide du flux de dialogue guidé.

3. Lancement de campagnes

Introduction

Le lancement de votre campagne constitue la troisième phase de la solution de flux de travail de Portrait HQ.

Lors de la phase de lancement, vous pouvez lancer, suspendre ou terminer votre campagne. Les campagnes ne peuvent être lancées qu'une fois que toutes les conditions de planification préalables ont été satisfaites, généralement les suivantes :

- Les renseignements de base sur la campagne
- Les activités et les offres associées à une campagne
- Les canaux entrants ou sortants associés à une activité
- Les messages de dialogue et les sélections d'audience associés à une campagne

Lancement de campagnes

Pour lancer une campagne :

1. Ouvrez la campagne que vous souhaitez lancer.
2. Cliquez sur **Lancer** dans le menu latéral.
3. Vérifiez que toutes les conditions préalables ont été remplies avec succès. Dans la capture d'écran d'exemple ci-dessous, toutes les étapes de planification n'ont pas été achevées avec succès. Ceci signifie qu'il faut y remédier avant de pouvoir lancer la campagne.
4. Une fois que toutes les conditions préalables sont cochées en vert, cliquez sur le bouton **Lancer** vous permettant de lancer la campagne immédiatement, ou de spécifier une date et une heure de lancement dans le futur.

Remarque : Si vous décidez que la campagne doit être lancée dans 10 minutes, son statut ne peut pas devenir **En cours** avant une heure. Toutefois, tous les traitements et toutes les activités seront lancés dès l'heure réelle de lancement.

Si vous avez activé le paramètre d'approbation de campagne, le lancement des campagnes peut être réservé à certains utilisateurs.

Modification ou mise à jour de campagnes En cours

Vous devez mettre suspendre une campagne pour être en mesure de la mettre à jour :

1. Ouvrez la campagne devant être suspendue.
2. Cliquez sur **Lancer** dans le menu latéral.
3. Cliquez sur le bouton **Suspendre**.
4. Effectuez vos modifications.
5. Revenez à l'écran de **Lancement** à l'aide de l'option du menu latéral correspondante et cliquez sur le bouton **Lancer**.

4. Suivi des campagnes

Introduction

Le suivi de votre campagne constitue la quatrième phase de la solution de flux de travail de Portrait HQ.

Lors de la phase de suivi, vous pouvez comparer les performances d'une campagne par rapport aux valeurs budgétaires et prévisionnelles. L'écran Suivre fournit des informations détaillées concernant la progression de la campagne et compare cette progression aux valeurs budgétaires et prévisionnelles saisies.

Le suivi de campagne permet à l'utilisateur de rentrer plus en détail dans les campagnes, les activités marketing et les offres. Les différentes vues de la page de suivi permettent à l'utilisateur, par exemple, de comprendre comment une campagne contre-performante peut être améliorée.

Remarque : La vue Suivre est disponible uniquement pour les campagnes dont le statut est *En cours*, *Fermé* ou *Suspendu*.

Sélection des campagnes à suivre

Les campagnes ajoutées à la liste de suivi apparaîtront dans **MyView**, dans la section **Campagnes à suivre**. Vous pouvez ajouter des campagnes à cette liste de suivi à partir de Portrait HQ :

1. Ouvrez la campagne devant être ajoutée à la liste de suivi.
2. Ouvrez la page **Propriétés**.
3. Cochez la case **Suivre cette campagne**.
4. Enregistrez la campagne.

Identification des campagnes en cours de planification dont l'échéance est révolue

Vous trouverez les campagnes en cours de planification dont l'échéance n'a pas été respectée dans **LiveView** :

1. Ouvrez **LiveView**.
2. Portez votre attention sur la section **En attente** située dans le coin supérieur gauche de l'écran. Cette section comporte une sous-section intitulée **Durée avant lancement**.
3. Les campagnes qui n'ont pas été lancées et mises « En cours », bien que leur date de début prévue soit déjà passée, apparaissent sous la forme de carrés de couleur rouge placés à l'extrême gauche, sous l'intitulé « En retard ».
4. La section **Campagnes par tâches en suspens** donne un aperçu des tâches non terminées par campagne. Ceci permet d'identifier les tâches qui nécessitent d'être achevées avant que la campagne puisse être mise « En cours ».

Affichage de différents graphiques de suivi

La zone graphique de l'affichage d'analyse de campagne peut être modifiée de manière à afficher un certain nombre de graphiques différents :

1. Ouvrez la campagne que vous souhaitez visualiser dans l'affichage d'analyse.

Remarque : La campagne doit être « En cours », « Suspendue » ou « Terminée » et doit posséder des données de réponses.

5. Évaluation des campagnes

Introduction

L'évaluation de votre campagne constitue la cinquième et dernière phase de la solution de flux de travail de Portrait HQ.

Lors de la phase d'évaluation, vous pouvez évaluer la campagne en cliquant sur les icônes en forme d'étoile et en ajoutant des commentaires.

Après avoir évalué les performances de la campagne, vous pouvez mettre à jour son statut sur Fermé. La campagne n'apparaît plus dans LiveView, mais reste présente dans Travail récent dans MyView.

Gestion des offres et flux de journalisation des réponses

La journalisation des offres et des réponses est la manière dont Portrait HQ reçoit les données sur la progression d'une campagne provenant de Portrait Dialogue ou d'un autre système de campagne externe. Une configuration appropriée de la journalisation des offres et des réponses vous permet de capturer les données de progression de campagne, et utilise ces données avec les valeurs de budget et prévisions.

Journalisation des offres avec les modèles de messages

Vous pouvez enregistrer les offres dans un journal quand vous envoyez des courriers électroniques en affectant les offres à des modèles de message dans Message Designer de Visual Dialogue.

1. Ouvrez un modèle Message Designer existant.
2. Modifier la zone de message que vous voulez joindre à une offre en cliquant sur le bouton **Modifier un élément**.
3. Dans la fenêtre **Modifier** dans la zone **Propriétés de l'élément**, cliquez sur **Modifier les relations des offres**.
4. Sélectionnez la campagne qui contient l'offre, puis sélectionnez l'offre dans la zone déroulante.
5. Double-cliquez sur une offre depuis l'arborescence apparue après que la campagne a été choisie. L'offre sera déplacée vers le haut jusqu'à la liste des Offres associées.
6. Vous pouvez supprimer une offre en cliquant sur la croix rouge située à gauche de l'offre dans la liste « **Offres associées** ».

Journalisation des offres avec objets de contenu

Vous pouvez enregistrer des offres quand vous envoyez des courriers électroniques en assignant des offres à des objets de contenu dans le concepteur d'objets de contenu de Visual Dialogue. Ce concepteur comprend des éléments de contenu et des règles de contenu.

Les offres assignées à un Objet de contenu employé par un modèle de message seront automatiquement consignées dans un journal de n'importe quel client qui reçoit le modèle de message. Seules les offres liées à l'élément de contenu reçu par le client seront enregistrées dans un journal.

Les offres sont ajoutées au sein des éléments de contenu en modifiant les propriétés de l'élément :

1. Ouvrez un **Objet de contenu** existant ou créez en un nouveau.
2. Créez un nouvel Élément de contenu ou modifiez un Élément de contenu existant dans la boîte de dialogue **Propriétés de l'élément de contenu**.
3. Dans la section **Offre de l'élément** appuyez sur le bouton '...' pour choisir l'élément **Offre de l'élément**.
4. Dans la boîte de dialogue **Sélectionnez offre**, sélectionnez la campagne qui contient l'offre que vous souhaitez enregistrer.
5. Choisissez l'offre que vous voulez ajouter à l'élément de contenu à partir de l'arborescence affichée dans la boîte de dialogue **Sélectionnez offre**.

Journalisation des offres avec l'opération de journalisation des offres

Vous pouvez enregistrer les offres dans un journal avec l'opération de journalisation des offres au sein de Dialogue Designer dans Visual Dialogue. Les clients qui sont transférés par cette opération sont inclus dans les journaux d'offres qui les concernent.

1. Dans **Visual Dialogue**, ouvrez un dialogue connecté à une campagne.
2. Ajoutez une opération **Enregistrer les offres de campagne** à un groupe.

3. Ouvrez la fenêtre de **Propriétés de l'opération** en double-cliquant sur l'opération qui vient d'être ajoutée.
4. Dans la section « **Offres** », cliquez sur le bouton « ... » pour ouvrir la fenêtre « **Sélectionner offres** ».
5. Cliquez sur le bouton **+** pour ajouter une nouvelle offre à l'opération.
6. Choisissez une offre dans l'arborescence de **Sélectionnez offre** ou appuyez sur **Parcourir** et choisissez une autre campagne dans laquelle vous voulez choisir une offre.
7. Vous pouvez supprimer une offre de l'opération en cliquant sur le bouton **-**.

Journalisation des réponses avec l'opération de journalisation des réponses

La journalisation des réponses avec l'opération de journalisation des réponses s'effectue dans l'outil Dialog Designer de Visual Dialogue. Le but de cette journalisation des réponses est d'enregistrer les réponses des clients dans les offres ou traitements. Ceci comprend la capture de toutes données de réponse associées telles que le type de réponse, le code produit ou la valeur de la réponse.

1. Dans **Visual Dialogue**, ouvrez un dialogue connecté à une campagne.
2. Ajoutez une opération **Enregistrer la réponse à la campagne** à un groupe.
3. Choisissez le **Type de comportement** de la réponse.

N.B. ! Ce type doit correspondre au type de comportement de l'activité marketing dans laquelle l'offre a été effectuée.

4. Choisissez **Type de réponse**.

N.B. ! Les réponses négatives seront enregistrées mais n'apparaîtront pas dans l'Analyse de campagne. Elles sont enregistrées dans la base de données HQ aux fins de rapport.

5. Choisissez l'offre à laquelle la réponse fait référence.
6. Au besoin, choisissez une sélection à utiliser pour sélectionner les clients dont la réponse doit être enregistrée.

Liste de vérification pour une journalisation des réponses

1. Assurez-vous que le dialogue qui enregistre les réponses est connecté à une campagne dans HQ.
2. Vérifiez que les paramètres appropriés ont été définis dans la ou les opérations de Journalisation des réponses de campagne (offre, traitement, n'importe quelle condition).
3. Facultatif : Quand vous utilisez une condition dans l'opération de Journalisation des réponses de campagne, assurez-vous que la condition s'applique effectivement à des clients.
4. Facultatif : Quand vous utilisez Code produit, vérifiez que le code produit employé dans le dialogue est le même que celui qui est employé par la campagne (soit sur l'Offre elle-même soit sur l'Activité marketing). Les réponses ne seront pas enregistrées si le code produit des deux emplacements n'est pas identique.
5. Exécutez la ou les opérations de Journalisation des réponses de campagne.
6. Les réponses seront enregistrées dans HQ quand le package **Portrait DW Populate SSIS** (travail de transfert de données) aura été exécuté.

Remarque : le package est conçu pour s'exécuter toutes les heures par défaut dans le cadre de l'installation, mais il peut aussi s'exécuter manuellement depuis SQL management studio. Il peut également être planifié pour s'exécuter aux intervalles de votre choix.

7. Une fois que le package SSIS a été exécuté, les réponses seront visibles dans l'analyse de campagne.

Journalisation des traitements avec opérations

Vous pouvez de plus enregistrer des traitements dans des journaux au sein de n'importe quelle opération dans l'outil Dialogue Designer de Visual Dialogue. Les clients qui sont transférés par cette opération sont également inclus dans les journaux de traitement qui les concernent.

1. Dans **Visual Dialogue**, ouvrez un dialogue connecté à une campagne.
2. Dans **Dialogue designer**, ouvrez la fenêtre **Modifier** d'une opération.
3. Sélectionnez éventuellement la branche de l'opération pour enregistrer le traitement dans un journal.
4. Le traitement peut être sélectionné dans la partie inférieure de la fenêtre **Propriétés du dialogue**.

Les branches pour lesquelles la journalisation des traitements est configurée sont marquées dans Dialogue Designer.

Chapitre

Manipulation des campagnes IO

Dans cette section :

- 1. Planification de campagnes36
- 2. Conception de campagnes43
- 3. Lancement de campagnes45
- 4. Suivi des campagnes46
- 5. Évaluation des campagnes47
- Création de messages de dialogue47
- Création de sélections d'audience48
- Création de sélections globales57
- Simulation de campagnes IO en direct58
- Fonctions des conditions des règles IO59

1. Planification de campagnes

Introduction

La planification constitue la première phase de la solution de flux de travail Portrait HQ. Elle a pour objectif de vous guider tout au long du processus d'élaboration de la campagne.

Lors de la phase de planification, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Créer des activités marketing
- Sélectionner votre canal de diffusion, par exemple, Web, SMS, Facebook et Appel
- Définir les objectifs budgétaires et prévisionnels de la campagne. Les budgets et prévisions peuvent être définis au niveau de la campagne et au niveau de chaque activité marketing
- Créer des activités et des offres marketing
- Affecter des tâches de planification de campagne à un utilisateur (associé à une activité marketing)

Remarque : Avant de lancer votre campagne, vous devez suivre toutes les étapes de planification obligatoires. Par exemple, vous devez créer une activité marketing associée à la campagne et sélectionner un canal de diffusion.

Pour connaître le statut, vous pouvez vous référer au pourcentage d'avancement du menu gauche ou figurant à l'écran **Présentation**.

Création d'une nouvelle campagne

Pour créer une campagne :

1. Cliquez sur l'icône **Concepteur de campagne** dans le menu supérieur.
2. Saisissez un nom et une description pour la campagne.
3. Si vous les connaissez, vous pouvez éventuellement fournir les dates prévues. Vous pourrez revenir sur ces informations ultérieurement.
4. Cliquez sur **Créer**. L'écran **Activités et prévision planifiées de la campagne** apparaît.

Activation de la hiérarchisation des campagnes

Vous pouvez décider d'activer ou de désactiver la hiérarchisation des campagnes, à savoir définir l'ordre dans lequel les offres de campagne sont fournies. Les modifications apportées ici concernent *toutes* les campagnes Interaction Optimizer créées. Pour plus d'informations sur la hiérarchisation des campagnes, reportez-vous à la section [À propos de la stratégie de hiérarchisation des campagnes \(IO/HQ\)](#) à la page 16.

Pour activer la hiérarchisation :

1. Cliquez sur l'icône HQ dans le coin supérieur gauche de l'écran et sélectionnez **Stratégie de gestion des priorités**.
2. Cochez l'option **Activé** dans le champ **Paramètres de priorité**.

3. Sélectionnez les options de priorité **Haute** et **Faible** pour **Priorité de l'activité marketing** et **Score**.
4. Cliquez sur la ligne **Type d'activité marketing** et sélectionnez l'ordre de priorité de chaque type d'activité marketing.

Ajout de budgets et de prévisions au niveau de la campagne

En saisissant des données budgétaires et prévisionnelles, vous pouvez contrôler les progrès financiers de vos campagnes marketing et repérer les campagnes peu performantes ou celles qui dépassent le budget prévu.

Les données budgétaires et prévisionnelles sont utilisées par LiveView, MyView et le suivi de campagne pour indiquer les progrès d'une campagne. Dans LiveView, les chiffres de budget & prévisions sont utilisés afin de positionner les activités marketing dans les organigrammes. Les activités marketing sont groupées par coûts (comparés aux valeurs du budget) et par bénéfices (comparés aux valeurs prévues). LiveView présente également les performances de la campagne, résumées sous forme de tableaux. Le suivi de campagne montre une série d'indicateurs clés de performance, divers graphiques ainsi qu'un aperçu des performances de la campagne, par canal, offre et activité marketing.

MyView offre un affichage de synthèse avec des graphiques similaires aux graphiques de LiveView. En l'absence de valeurs de budget et prévisions, tous les graphiques ci-dessus n'afficheront aucune valeur. Dans ce cas, l'aperçu de la campagne est donc restreint.

Pour ajouter des informations budgétaires et prévisionnelles (facultatif) :

1. Ouvrez la campagne ayant besoin d'un budget.
2. Cliquez sur **Planifier** dans le menu latéral, puis sur la section **Budget de campagne** au centre de l'écran.
3. Saisissez le budget de la campagne et les prévisions de chiffre d'affaires net, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque : Vous pouvez également ajouter des informations budgétaires et prévisionnelles à une ou plusieurs activités. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Ajout de budgets et de prévisions au niveau des activités](#) à la page 22.

Création des activités marketing

Les campagnes comprennent une ou plusieurs activités marketing servant à atteindre votre objectif commercial.

Les activités marketing peuvent être livrées à travers plusieurs canaux entrants ou sortants et peuvent contenir des offres.

Suivez la procédure ci-dessous pour créer une nouvelle activité marketing. Les activités sont une composante de l'étape de planification et sont directement liées aux campagnes.

Remarque : Les procédures varient légèrement suivant que vous créez des activités Portrait Dialogue ou Portrait Interaction Optimizer.

1. Ouvrez la campagne dans laquelle l'activité marketing doit se trouver.
2. Ouvrez l'étape **Planifier**.
3. Cliquez sur **Créer une activité marketing**.

- Les utilisateurs d'Interaction Optimizer sélectionnent le type d'activité marketing correspondant (par ex. Revenu, Conversation, etc.).
 - Les utilisateurs d'Interaction Optimizer sélectionnent la priorité à affecter à l'activité.
 - Ces deux champs servent à fixer les priorités de campagne marketing Interaction Optimizer au niveau du système.
4. Fournissez les renseignements de base, dont : le nom de l'activité, la description, la date de lancement prévue et la date de fin prévue.
 5. Au besoin, les utilisateurs de Portrait Dialogue peuvent saisir le code produit et les utilisateurs d'Interaction Optimizer saisissent alors le code de référence d'un système tiers.
 6. Choisissez le ou les canaux devant être utilisés par l'activité marketing. Les utilisateurs de Portrait Dialogue ne peuvent utiliser que les canaux sortants et les utilisateurs d'Interaction Optimizer ne peuvent utiliser que les canaux entrants.
 7. Cliquez sur **Enregistrer**. Ceci enregistre l'ensemble de la campagne ainsi que l'activité marketing que vous venez de créer.

Ajout de budgets et de prévisions au niveau des activités

Vous pouvez créer des budgets et prévisions détaillées pour vos activités marketing sur la campagne. Ceci vous permet de planifier au niveau des traitements configurés au sein de l'activité :

1. Ouvrez la campagne qui utilise l'activité marketing.
2. Au niveau de l'étape **Planifier**, ouvrez l'activité marketing à laquelle vous voulez ajouter un budget mis à jour.
3. En bas de l'écran, ouvrez budget et prévisions pour l'activité.
4. Dans la fenêtre Budget & prévisions vous pouvez saisir des coûts ou valeurs prévues pour cette campagne, les activités marketing et toute autre offre associée à la campagne.

Remarque : Vous pouvez supprimer ce budget et ces prévisions en cliquant sur le bouton **Supprimer**.

Identification des activités en cours et hors budget

Si vous avez fourni des informations budgétaires pour cette campagne, les activités En cours qui sont en dépassement de budget apparaissent dans **LiveView**:

1. Ouvrez **LiveView**.
2. Portez votre attention sur la section du coin supérieur droit ayant pour titre **Activités En cours**. Cette section comprend une sous-section nommée **Budget**.
3. Les activités marketing qui sont en dépassement de budget apparaîtront dans la partie latérale de gauche du micrographique, sous forme de carrés rouges.

Vous pouvez aussi voir les activités En cours qui sont en dépassement de budget dans **LiveView** en vous rendant dans la section **Résumé de campagne**.

Les campagnes que vous suivez apparaîtront avec leurs performances comparées à leurs budgets dans **MyView**.

Les activités marketing ne possédant aucune information budgétaire apparaissent dans le micrographique sous **Inconnu**.

Identification des activités en cours en retard par rapport à leur objectif

Vous trouverez les campagnes en cours en retard par rapport à leur objectif dans **LiveView** :

1. Ouvrez **LiveView**.
2. Portez votre attention sur la section dans le coin supérieur droit **Activités En cours**. Cette section comporte une sous-section nommée **Cible**.
3. Les activités marketing qui sont en retard par rapport à leur cible apparaîtront dans la partie latérale gauche du micrographique, sous forme de carrés rouges.

Création d'offres (au sein des activités)

Pour créer une offre au sein d'une activité marketing :

1. Cliquez sur l'icône **HQ** dans le coin supérieur gauche de l'écran, puis sélectionnez **Toutes les campagnes**.
2. Recherchez la campagne dans laquelle vous souhaitez créer une offre.
3. Cliquez sur **Planifier** dans le menu latéral.
4. Cliquez sur l'activité marketing qui doit utiliser la nouvelle offre.
5. Cliquez sur **Créer une offre**.
6. Saisissez les détails de l'offre, puis cliquez sur **Enregistrer**.
7. Cliquez sur le bouton **Activité marketing** pour revenir à l'écran précédent.

Création d'une tâche

Pour créer et affecter des tâches dans Portrait HQ, vous devez avoir configuré l'intégration tâches SharePoint lors de l'installation.

Vous pouvez créer des tâches en les affectant à une campagne et à un utilisateur Portrait HQ. Les tâches permettent aux managers d'identifier l'état actuel d'une campagne marketing (c'est-à-dire en phase de planification) et le niveau d'avancement de la campagne jusqu'à son achèvement. Les tâches peuvent se référer à des étapes spécifiques de la campagne, ce qui va créer des liens au sein même de la tâche vers ces étapes. De cette manière, la personne en charge de cette tâche peut très facilement ouvrir directement l'étape concernée.

Vous pouvez également gérer vos tâches Portrait HQ via SharePoint et la liste de tâches de Microsoft Outlook.

Création d'une tâche de campagne marketing

1. Ouvrez la campagne à laquelle la tâche doit être affectée.
2. Ouvrez l'étape de campagne qui doit être associée à la tâche, par exemple, **Concevoir**.
3. Cliquez sur **Créer une nouvelle tâche**.
4. Saisissez toutes les informations nécessaires, puis cliquez sur le bouton **Créer**.

Remarque : S'il existe déjà une tâche devant être connectée à l'étape de campagne sélectionnée, cliquez sur **Associer une tâche** et sélectionnez la tâche qui convient.

Création de tâches indépendantes

1. Cliquez sur le coin supérieur droit du globe **HQ**.
2. Dans le menu déroulant, sélectionnez **Créer une nouvelle tâche** sous **Liens rapides**.
Ou dans la fenêtre **MyView**.
3. Cliquez sur **Créer une nouvelle tâche** dans la zone en bas à droite intitulée **Liens rapides**.

Identification des tâches en retard

Vous trouverez un aperçu des tâches dans LiveView :

1. Ouvrez **LiveView**.
2. Dans la section « **Planification et collaboration** », un aperçu des tâches apparaît. Cette section est divisée : vous y trouvez d'un côté les tâches assignées à l'utilisateur connecté (Mes tâches) et les tâches que l'utilisateur connecté a délégué (Tâches déléguées).
3. Cliquez sur le nombre pour ouvrir une liste offrant plus de renseignements.

Affichage/suivi des tâches Portrait HQ dans Microsoft Outlook

Vous pouvez effectuer un suivi des tâches de Portrait HQ dans Microsoft Outlook. Pour ce faire :

- Votre instance de Portrait HQ doit être intégrée à SharePoint (qui peut stocker toutes les tâches Portrait HQ).
 - Vous devez activer le partage des tâches entre SharePoint et votre version de Microsoft Outlook.
1. Pour activer le partage des tâches Portrait HQ à partir de SharePoint vers Microsoft Outlook, rendez-vous à l'adresse SharePoint suivante :
[http://vm-pss-sharep/Portrait/Lists/Tasks/AllItems.aspx?](http://vm-pss-sharep/Portrait/Lists/Tasks/AllItems.aspx)
où :
vm-pss-sharep est le nom de votre serveur SharePoint.
 2. Cliquez sur le bouton **Actions** et sélectionnez **Se connecter à Outlook**.
 3. Cliquez sur **Autoriser** dans la fenêtre contextuelle de sécurité. Toutes les tâches Portrait HQ sont visibles dans la fenêtre des tâches de votre Outlook sous l'en-tête Portrait - Tâches.

Modification d'une campagne

Pour modifier une campagne existante :

1. Cliquez sur l'icône **HQ** dans le coin supérieur gauche de l'écran, puis sélectionnez **Toutes les campagnes**.
2. Saisissez le nom de la campagne que vous souhaitez modifier dans le champ **Rechercher**.
3. Double-cliquez sur la campagne appropriée dans le tableau **Résultats de la recherche**.
4. Sélectionnez une option du menu latéral et apportez vos modifications.

Modification des propriétés d'une campagne

Pour modifier les propriétés d'une campagne :

1. Cliquez sur l'icône **HQ** dans le coin supérieur gauche de l'écran, puis sélectionnez **Toutes les campagnes**.
2. Saisissez le nom de la campagne que vous souhaitez modifier dans le champ **Rechercher**.
3. Double-cliquez sur la campagne appropriée dans le tableau **Résultats de la recherche**.
4. Cliquez sur Propriétés dans le menu latéral.
5. Mettez à jour le nom, la description ou les dates prévues de la campagne marketing, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Modification des informations budgétaires et prévisionnelles

En saisissant des données budgétaires et prévisionnelles, vous pouvez contrôler les progrès financiers de vos campagnes marketing et repérer les campagnes peu performantes ou celles qui dépassent le budget prévu.

Les données budgétaires et prévisionnelles sont utilisées par LiveView, MyView et le suivi de campagne pour indiquer les progrès d'une campagne. Dans LiveView, les chiffres de budget & prévisions sont utilisés afin de positionner les activités marketing dans les organigrammes. Les activités marketing sont groupées par coûts (comparés aux valeurs du budget) et par bénéfices (comparés aux valeurs prévues).

- LiveView affiche également un aperçu des performances de la campagne, synthétisées sous forme de graphiques.
- Le suivi de campagne montre une série d'indicateurs clés de performance, divers graphiques ainsi qu'un aperçu des performances de la campagne, par canal, offre et activité marketing.
- MyView offre un affichage de synthèse avec des graphiques similaires aux graphiques de LiveView. En l'absence de valeurs de budget et prévisions, tous les graphiques ci-dessus n'afficheront aucune valeur. Dans ce cas, l'aperçu de la campagne est donc restreint.

Pour modifier les informations budgétaires et prévisionnelles :

1. Ouvrez la campagne ayant besoin d'un budget.
2. Cliquez sur **Planifier** dans le menu latéral, puis sur la section **Budget de campagne** au centre de l'écran.
3. Mettez à jour le budget de la campagne et les prévisions de chiffre d'affaires net, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Modification des activités marketing

Les activités marketing sont modifiables depuis la campagne. Les campagnes **En cours** ne peuvent pas être modifiées ; par conséquent, leur état doit être modifié en **Suspendue** avant que les activités marketing qu'elles contiennent puissent être modifiées.

1. Ouvrez la campagne où se trouve l'activité marketing.
2. Facultatif : Si l'état de la campagne est **En cours**, modifiez-le en **Suspendue** et cliquez sur **Enregistrer**.
3. Ouvrez l'étape **Planifier**.
4. Ouvrez l'activité marketing qui doit être modifiée.
5. Effectuez les modifications souhaitées sur l'activité marketing.
6. Enregistrez la campagne.
7. Facultatif : Rétablissez l'état de la campagne en le définissant sur **En cours**.

Modification d'une offre

Pour modifier une offre existante associée à une activité marketing :

1. Cliquez sur l'icône **HQ** dans le coin supérieur gauche de l'écran, puis sélectionnez **Toutes les campagnes**.
2. Recherchez la campagne utilisant l'offre.
3. Cliquez sur **Planifier** dans le menu latéral.
4. Cliquez sur l'activité associée à l'offre.
5. Cliquez sur l'offre à modifier.
6. Mettez les détails à jour, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Suppression d'une campagne

Pour supprimer une campagne :

1. Cliquez sur l'icône **HQ** dans le coin supérieur gauche de l'écran, puis sélectionnez **Toutes les campagnes**.
2. Recherchez la campagne que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez sur **Propriétés** dans le menu latéral.
4. Cliquez sur **Supprimer cette campagne** dans le coin inférieur droit.
5. Cliquez sur **Oui**.

Remarque : Vous ne pouvez pas supprimer une campagne si celle-ci est *Suspendue* ou *En cours*.

Suppression des activités marketing

Pour supprimer une activité marketing associée à une campagne :

1. Cliquez sur l'icône **HQ** dans le coin supérieur gauche de l'écran, puis sélectionnez **Toutes les campagnes**.
2. Recherchez la campagne qui utilise l'activité marketing à supprimer.
3. Cliquez sur **Planifier** dans le menu latéral.
4. Cliquez sur l'icône **Supprimer** de l'activité marketing à supprimer.
5. Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

Suppression d'offres (au sein d'activités)

Pour supprimer une offre d'une activité :

1. Cliquez sur l'icône **HQ** dans le coin supérieur gauche de l'écran, puis sélectionnez **Toutes les campagnes**.
2. Recherchez la campagne qui utilise l'offre à supprimer.
3. Cliquez sur **Planifier** dans le menu latéral.
4. Cliquez sur l'activité marketing associée à l'offre que vous souhaitez supprimer.
5. Cliquez sur l'icône **Supprimer** en regard de l'offre, puis sur **Enregistrer**.

Remarque : Si vous cliquez sur **Supprimer**, le lien entre l'activité marketing et l'offre est supprimé. L'offre n'est pas supprimée de la base de données, car elle peut être utilisée dans d'autres activités marketing.

2. Conception de campagnes

Introduction

La conception des messages de campagne et la sélection d'audience constituent la seconde phase de la solution de flux de travail de Portrait HQ.

Lors de la phase de conception, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Créer des messages entrants de marketing personnalisé sur mesure (Portrait Interaction Optimizer)
- Créer des listes de sélection d'audience en fonction de vos sélections personnalisées, de listes prédéfinies ou de règles d'évaluation
- Créer votre réponse à un message ou votre action d'accomplissement

Remarque : Pour connaître le statut de lancement, vous pouvez vous référer au pourcentage d'avancement du menu gauche ou figurant à l'écran **Présentation**.

Création de dialogues Interaction Optimizer

Vous pouvez créer des dialogues de campagne directement dans l'éditeur de dialogue entrant de Portrait HQ. Vous pouvez y effectuer les tâches suivantes :

1. Définir votre audience cible
2. Sélectionner votre message et votre offre
3. Sélectionner votre action de réponse

Pour plus d'informations sur la création de messages et de sélections à utiliser avec les dialogues Interaction Optimizer, reportez-vous respectivement aux sections **Création de messages IO** à la page 48 et **Création de sélections IO** à la page 50.

Remarque : Avant de créer un dialogue, vous devez avoir créé une activité de campagne (canal entrant) à laquelle vous pouvez associer le dialogue.

1. Sélection de votre audience

Pour sélectionner votre audience :

Remarque : Avant de créer un nouveau dialogue, vous devez d'abord avoir créé une activité de campagne (canal entrant) à laquelle vous pouvez lier le dialogue.

1. Dans **Portrait HQ**, utilisez l'option de recherche pour trouver une campagne avec une activité existante, puis cliquez sur **Concevoir** (option de menu latéral).

2. Cliquez sur l'option **Dialogue entrant** et sélectionnez l'activité à laquelle vous souhaitez associer le dialogue.
3. Cliquez sur **Étape 1 : Audience**, puis sélectionnez une ou plusieurs des sélections prédéfinies suivantes :
 - **Sélections** : sélections que vous avez précédemment créées via le **concepteur de sélection**.
 - **Liste** : listes de clients importées de sources ou de systèmes tiers.
 - **Prédicatif** ou **Adaptatif** : identification des clients via un moteur d'évaluation

Remarque : Pour plus d'informations sur la sélection d'audience, reportez-vous à la section **À propos de la sélection d'audience** à la page 48.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

2. Sélection de votre message

Suivez la procédure ci-dessous pour sélectionner votre message d'activité de campagne. Si vous devez créer un message, reportez-vous à la section **Création de messages IO** à la page 48 pour plus d'informations.

1. Dans **Portrait HQ**, utilisez l'option de recherche pour trouver votre campagne avec une activité existante, puis cliquez sur **Concevoir** (option de menu latéral).
2. Cliquez sur **Dialogue entrant**, puis sélectionnez l'activité à laquelle vous souhaitez associer le message.
3. Cliquez sur **Étape 2 : Messagerie**, puis sélectionnez le message et l'offre associés à l'activité.
4. Une fois que vous avez sélectionné votre message et votre offre, cliquez sur **Enregistrer**.

3. Sélection de votre réponse

Pour sélectionner votre réponse de dialogue :

Remarque : Avant de créer un nouveau dialogue, vous devez d'abord avoir créé une activité de campagne (canal entrant) à laquelle vous pouvez lier le dialogue.

1. Dans **Portrait HQ**, utilisez l'option de recherche pour trouver votre campagne avec une activité existante, puis cliquez sur **Concevoir** (option de menu latéral).
2. Cliquez sur **Dialogue entrant**, puis sélectionnez l'activité à laquelle vous souhaitez associer la réponse.
3. Cliquez sur **Étape 3 : Réponse**, puis sélectionnez la réponse associée à l'activité.
4. Une fois que vous avez sélectionné votre message et votre offre, cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque : Si vous avez complètement terminé votre dialogue de campagne, assurez-vous de cocher l'option **Marquer l'étape du dialogue comme terminée** sur la page d'accueil de **Concevoir**.

3. Lancement de campagnes

Introduction

Le lancement de votre campagne constitue la troisième phase de la solution de flux de travail de Portrait HQ.

Lors de la phase de lancement, vous pouvez lancer, suspendre ou terminer votre campagne. Les campagnes ne peuvent être lancées qu'une fois que toutes les conditions de planification préalables ont été satisfaites, généralement les suivantes :

- Les renseignements de base sur la campagne
- Les activités et les offres associées à une campagne
- Les canaux entrants ou sortants associés à une activité
- Les messages de dialogue et les sélections d'audience associés à une campagne

Lancement de campagnes

Pour lancer une campagne :

1. Ouvrez la campagne que vous souhaitez lancer.
2. Cliquez sur **Lancer** dans le menu latéral.
3. Vérifiez que toutes les conditions préalables ont été remplies avec succès. Dans la capture d'écran d'exemple ci-dessous, toutes les étapes de planification n'ont pas été achevées avec succès. Ceci signifie qu'il faut y remédier avant de pouvoir lancer la campagne.
4. Une fois que toutes les conditions préalables sont cochées en vert, cliquez sur le bouton **Lancer** vous permettant de lancer la campagne immédiatement, ou de spécifier une date et une heure de lancement dans le futur.

Remarque : Si vous décidez que la campagne doit être lancée dans 10 minutes, son statut ne peut pas devenir **En cours** avant une heure. Toutefois, tous les traitements et toutes les activités seront lancés dès l'heure réelle de lancement.

Si vous avez activé le paramètre d'approbation de campagne, le lancement des campagnes peut être réservé à certains utilisateurs.

Modification ou mise à jour de campagnes En cours

Vous devez mettre suspendre une campagne pour être en mesure de la mettre à jour :

1. Ouvrez la campagne devant être suspendue.
2. Cliquez sur **Lancer** dans le menu latéral.
3. Cliquez sur le bouton **Suspendre**.
4. Effectuez vos modifications.

5. Revenez à l'écran de **Lancement** à l'aide de l'option du menu latéral correspondante et cliquez sur le bouton **Lancer**.

4. Suivi des campagnes

Introduction

Le suivi de votre campagne constitue la quatrième phase de la solution de flux de travail de Portrait HQ.

Lors de la phase de suivi, vous pouvez comparer les performances d'une campagne par rapport aux valeurs budgétaires et prévisionnelles. L'écran Suivre fournit des informations détaillées concernant la progression de la campagne et compare cette progression aux valeurs budgétaires et prévisionnelles saisies.

Le suivi de campagne permet à l'utilisateur de rentrer plus en détail dans les campagnes, les activités marketing et les offres. Les différentes vues de la page de suivi permettent à l'utilisateur, par exemple, de comprendre comment une campagne contre-performante peut être améliorée.

Remarque : La vue Suivre est disponible uniquement pour les campagnes dont le statut est *En cours*, *Fermé* ou *Suspendu*.

Sélection des campagnes à suivre

Les campagnes ajoutées à la liste de suivi apparaîtront dans **MyView**, dans la section **Campagnes à suivre**. Vous pouvez ajouter des campagnes à cette liste de suivi à partir de Portrait HQ :

1. Ouvrez la campagne devant être ajoutée à la liste de suivi.
2. Ouvrez la page **Propriétés**.
3. Cochez la case **Suivre cette campagne**.
4. Enregistrez la campagne.

Identification des campagnes en cours de planification dont l'échéance est révolue

Vous trouverez les campagnes en cours de planification dont l'échéance n'a pas été respectée dans **LiveView** :

1. Ouvrez **LiveView**.
2. Portez votre attention sur la section **En attente** située dans le coin supérieur gauche de l'écran. Cette section comporte une sous-section intitulée **Durée avant lancement**.
3. Les campagnes qui n'ont pas été lancées et mises « En cours », bien que leur date de début prévue soit déjà passée, apparaissent sous la forme de carrés de couleur rouge placés à l'extrême gauche, sous l'intitulé « En retard ».

4. La section **Campagnes par tâches en suspens** donne un aperçu des tâches non terminées par campagne. Ceci permet d'identifier les tâches qui nécessitent d'être achevées avant que la campagne puisse être mise « En cours ».

Affichage de différents graphiques de suivi

La zone graphique de l'affichage d'analyse de campagne peut être modifiée de manière à afficher un certain nombre de graphiques différents :

1. Ouvrez la campagne que vous souhaitez visualiser dans l'affichage d'analyse.

Remarque : La campagne doit être « En cours », « Suspendue » ou « Terminée » et doit posséder des données de réponses.

5. Évaluation des campagnes

Introduction

L'évaluation de votre campagne constitue la cinquième et dernière phase de la solution de flux de travail de Portrait HQ.

Lors de la phase d'évaluation, vous pouvez évaluer la campagne en cliquant sur les icônes en forme d'étoile et en ajoutant des commentaires.

Après avoir évalué les performances de la campagne, vous pouvez mettre à jour son statut sur Fermé. La campagne n'apparaît plus dans LiveView, mais reste présente dans Travail récent dans MyView.

Création de messages de dialogue

À propos des messages de dialogue

Chaque campagne marketing requiert au moins un message qui décrit une offre commerciale. Ce message contient un texte définissant l'offre réelle et mentionne un canal entrant à travers lequel le message est proposé. Ceci vous permet de diffuser différents messages sur différents canaux pour une même campagne de marketing.

Le message doit expliquer en quoi consiste l'offre qui est faite au client, et fournir une invite à l'agent. Par exemple :

- Une nouvelle carte de crédit qui offre 0% sur les virements interbancaires pendant 6 mois.
- Lorsqu'un client appelle un centre d'appel, lui proposer une nouvelle carte de crédit.

Vous pouvez créer vos messages manuellement dans Portrait HQ ou bien importer des messages à partir de systèmes externes, à condition que votre système soit configuré pour le permettre. Pour plus d'informations, reportez-vous au *Guide d'administration d'Interaction Optimizer*.

Création de messages IO

Pour créer un message de dialogue Interaction Optimizer qui peut ensuite être associé à des campagnes d'activités marketing :

1. Dans le menu principal de Portrait HQ , sélectionnez **Messages** puis **Créer un message**. La fenêtre **Message Designer** apparaît.
2. Tapez le nom que vous voulez donner au message dans le champ **Nom**.
3. Saisissez un court résumé du message dans le champ **Invite**.

Remarque : Ce résumé est employé par les applications tierces permettant à l'utilisateur d'afficher une liste de résumés d'offres à l'écran puis de cliquer sur un résumé pour obtenir plus d'informations.

4. Saisissez votre message dans l'écran principal d'édition. Assurez-vous d'utiliser les valeurs de champ automatiques qui peuvent être glissées vers la fenêtre de votre message afin de personnaliser vos messages de manière automatique. Par exemple, si vous souhaitez personnaliser votre message en incluant le prénom de votre client, cliquez sur **Client** dans le menu latéral de gauche et glissez la variable **Prénom** jusqu'à l'écran de votre message et placez l'élément où vous voulez.

Remarque : Le format de valeurs personnalisées, par exemple, `mm/jj/aaaa` ou `jj/mm/aaaa` peut être modifié en reconfigurant votre système. Les instructions pour appliquer différents formats de valeurs se trouvent dans le guide d'installation.

Remarque : Si des champs Booléens (True/False) sont ajoutés aux messages, le message présenté au client contiendra alors la chaîne *True* ou *False*, indépendamment de la langue d'installation d'Interaction Optimizer. Si vous désirez que les chaînes *True* ou *False* apparaissent traduites dans vos messages, vous devez alors configurer un champ de données de référence contenant les valeurs traduites.

5. Cliquez sur **Enregistrer** lorsque vous avez terminé.

Création de sélections d'audience

À propos de la sélection d'audience

Interaction Optimizer et Portrait HQ permettent de créer des listes et des règles de sélection d'audience personnalisées, importer des listes ou scores clients personnalisés d'applications tierces afin de déterminer si un client est éligible à une activité de campagne spécifique.

Remarque : Vous devez créer une activité marketing avant de la lier à une liste de sélection d'audience (à savoir Sélection, Liste, Règle ou Score).

Sélections

Vous pouvez utiliser Portrait HQ pour créer vos propres listes de sélection basées sur toutes sortes de critères, dont l'âge, le sexe et le nom, etc.

L'éditeur de sélection de Portrait HQ vous permet de configurer des sélections, en tant que groupes de critères, que vous pouvez régler dans la liste déroulante de sélection sur Tout, N'importe quel, Aucun ou Pas tout. Vous pouvez également glisser-poser un critère sur un autre.

Listes

Vous pouvez utiliser Portrait HQ pour importer des listes de clients en provenance d'autres applications et les lier à des activités marketing.

Règles

Les règles servent à déterminer si un client est éligible à une activité de campagne particulière et celles-ci sont évaluées en temps réel lorsque des clients appellent. L'interaction n'apparaît sur l'écran que si toutes les conditions qui y sont associées sont remplies.

Les règles comparent deux valeurs qui existent généralement dans le contexte du client. Elles concernent le client (par exemple, l'âge, le sexe, l'adresse) et les informations sur l'interaction (par exemple, le canal qui est utilisé, la raison de l'appel, l'heure de l'appel) détenues ou accessibles par Interaction Optimizer. Ces valeurs peuvent être générées à partir d'une combinaison de valeurs, fonctions et expressions simples, ou bien elles peuvent être générées en exécutant des processus opérationnels qui emploient les informations commerciales et les informations disponibles ayant trait au client. Les conditions peuvent être imbriquées à l'intérieur de groupes, ce qui vous permet d'établir des règles complexes qui sont conditionnelles pour les informations reçues en direct relatives aux clients.

Les options disponibles pouvant être utilisées avec les règles sont :

- Contexte. Valeurs des attributs des clients et des interactions connus telles que l'âge, le sexe, le nom et le solde actuel.
- Invites. Propriétés spécifiques à l'interaction que vous êtes en train de créer, comme la valeur de score que vous avez appliqué à la recommandation.
- Fonctions. Fonctions d'assistance que vous pouvez employer pour transformer les informations du contexte du client. Par exemple la fonction `IsEmptyOrNull()` sert souvent à détecter d'éventuelles valeurs manquantes, tandis que `Count()` peut servir à identifier le nombre de valeurs dans une collection spécifique à un client.
- Modèles. Modèles opérationnels pouvant être appelés pour créer des valeurs en temps réel.
- Expressions. Combinaisons de valeurs simples, expressions logiques, valeurs de contexte et d'invites, fonctions et modèles.

L'Éditeur de règles de Portrait HQ vous permet de configurer des règles en tant que groupes de différentes conditions. Les règles sont affichées dans l'éditeur à l'intérieur duquel vous pouvez glisser-déplacer les groupes et conditions pour les réorganiser.

Scores

Les scores vous permettent d'associer une valeur spécifique à un client à une interaction client. Cette valeur peut servir à hiérarchiser l'interaction en temps réel. Deux types de score existent, les scores Prédicatifs et les scores Adaptatifs.

Les scores prédictifs sont créés dans une application analytique séparée (Portrait Miner par exemple) et les scores adaptatifs sont créés graduellement à partir des réponses de campagnes entrantes.

Une fois qu'ils sont chargés dans le moteur de score, vous pouvez les affecter à une campagne ou activité marketing.

Chaque score contient une ou plusieurs entrées et, en général, une seule valeur de sortie. Chaque valeur d'entrée doit être mappée au contexte client qu'Interaction Optimizer peut évaluer, tandis que la valeur de sortie doit aussi être mappée au contexte du client, par défaut au score d'interaction.

Création de sélections IO

Utilisez cette procédure pour créer une nouvelle sélection d'Interaction Optimizer (audience cible) qui pourra ensuite être associée à des activités marketing (campagnes).

1. Dans le menu supérieur, cliquez sur **Concepteur de sélection**.
2. Saisissez un nom et une description pour votre sélection.
3. Sélectionnez si vous voulez *Tout*, *N'importe quel*, *Aucun*, ou *Pas tout* dans la liste déroulante de sélection.

Remarque : Ces choix sont associés aux champs que vous sélectionnerez dans la partie droite de l'écran.

4. À l'aide des valeurs de champs situées dans le menu latéral gauche (*Agent*, *Client*, *Activité marketing*, *Autre*, *Historique des traitements* et *Champs calculés*), créez votre liste de sélection.

Remarques :

- Pour ajouter une valeur de champ à vos critères de sélection, descendez dans la hiérarchie du menu latéral. Une fois que vous avez localisé votre valeur, cliquez dessus et glissez-la au milieu de l'écran. Une boîte de dialogue de règles concernant la valeur apparaîtra, vous permettant de spécifier des plages/limites de valeur.
- Vous pouvez créer une combinaison de critères de sélection et/ou. Pour ce faire, placez le curseur à droite de la valeur ajoutée à votre liste de sélection. Une option permettant d'augmenter/réduire le retrait apparaît. Cette option de retrait vous permet de créer des critères de sous-niveau et d'affiner encore vos critères *Tout*, *N'importe quel*, *Aucun*, et *Pas tout*.
- Vous pouvez créer vos propres champs calculés personnalisés à l'aide d'objets de données, fonctions mathématique et textes. Pour ce faire cliquez sur Champs calculés pour lancer le concepteur de Champs calculés. Cliquez sur la ou les options dont vous avez besoin et spécifiez votre ou vos valeurs. Une fois que vous avez terminé cette étape, vous pouvez ajouter les informations concernant vos champs calculés dans votre liste de sélection, comme pour tous les autres champs.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Via les fonctions Max, Min, Mode ou PropertyValue pour créer des champs dérivés

Lorsque vous utilisez la fonction Max, Min, Mode ou PropertyValue pour créer des champs dérivés, vous devez vous assurer de convertir la valeur renvoyée en type de données approprié (via Fonctions diverses).

Par exemple, le champ dérivé illustré sur le diagramme suivant calcule le solde maximal de tous les comptes d'une partie. Dans ce cas, pour obtenir le résultat souhaité, nous avons appliqué la fonction de conversion ToDouble au résultat de la fonction Max (car, dans ce cas, la propriété Balance est de type double).

En fait, pour extraire les valeurs de propriété de Data Object (ou des éléments de la collection), il est recommandé d'utiliser des fonctions d'accès aux propriétés spécifiques comme DoublePropertyValue, BooleanPropertyValue (ou d'autres), suivant le type de données de la propriété en cours d'accès. La fonction PropertyValue générique ne doit être utilisée que dans de rares cas, lorsqu'aucune des fonctions d'accès aux propriétés fournies destinées aux types de données spécifiques ne correspond.

Remarque : Si vous utilisez des fonctions pour extraire les valeurs de propriété, vous devez saisir le nom de système de la propriété à laquelle vous souhaitez accéder comme argument propertyName. Vous devez utiliser le menu contextuel de champs (qui s'affiche lorsque vous cliquez sur le bouton d'ellipse) pour sélectionner le nom de propriété. Dans l'exemple ci-dessus, la propriété Account Balance porte le nom de système Balance. Le nom de système d'une propriété n'est pas affiché dans HQ. Il a été spécifié lors de la configuration du champ dans Portrait Configuration Suite. Utilisez Configuration Suite pour déterminer le nom de système des champs configurés.

Création de sélections ciblant des audiences secondaires

Par défaut, l'application Interaction Optimizer utilise une seule « audience » pour les recommandations qu'elle fournit : le « client ». Elle émet des recommandations adaptées à un client donné et effectue le suivi du client ayant reçu des recommandations ainsi que de celui ayant répondu aux recommandations qu'il a reçues. Cependant, il est possible d'ajouter d'autres audiences de recommandation à Interaction Optimizer, afin de permettre d'émettre et d'effectuer le suivi des recommandations à un autre niveau que le niveau « client ». Par exemple, vous pouvez créer une audience secondaire basée sur le compte détenu par un client.

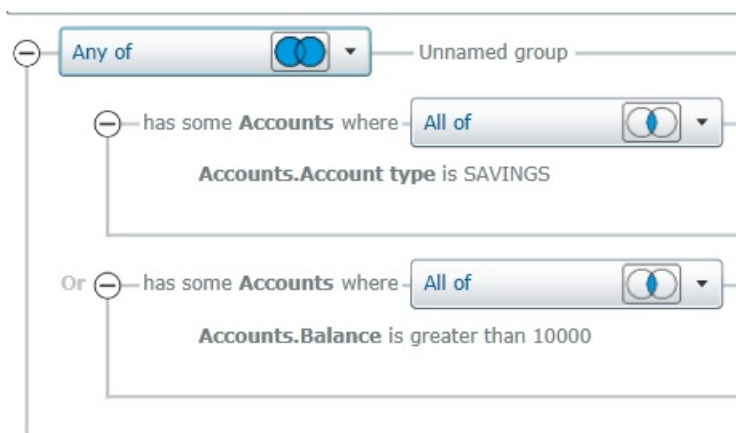
La fonction d'audience secondaire permet de nommer une ou plusieurs collections d'entités comme *audiences secondaires* et de créer des sélections les ciblant. Pour chaque audience secondaire, vous devez sélectionner un seul et unique *identificateur d'audience secondaire*. Le Guide d'administration d'Interaction Optimizer contient des instructions relatives à la configuration d'audiences secondaires et d'identificateurs.

Lorsqu'Interaction Optimizer renvoie une invite, celle-ci renseigne l'ensemble des critères de sélection applicables et, si l'un des critères de sélection appliqués implique la réalisation de tests sur une audience secondaire, l'identificateur est inclus dans l'invite renvoyée par Interaction Optimizer.

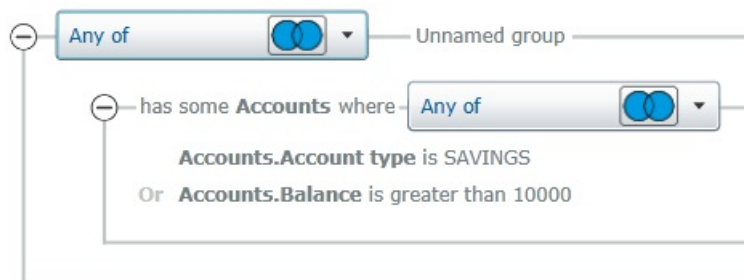
Le processus de renvoi d'identificateurs d'audiences secondaires correspondant avec une invite est étroitement lié au mode d'évaluation des sélections appliqué par Interaction Optimizer. Les sélections sont évaluées de manière aussi efficace que possible. Cependant, ce système affecte la structure des sélections ciblant des audiences secondaires.

Envisageons les deux conditions suivantes (où « Accounts » et « AccountNumber » ont été définis respectivement comme audience secondaire et identificateur) :

Condition 1 :



Condition 2 :



Même si ces deux conditions sont identiques d'un point de vue logique, elles présentent une différence quant à la manière dont elles sont évaluées. Dans le premier cas, la sélection filtre Accounts pour obtenir ceux du type « SAVINGS » et, si elle obtient des résultats, Interaction Optimizer peut immédiatement conclure que la sélection a réussi et renvoie les comptes « SAVINGS » comme audiences secondaires. Le second test portant sur les comptes dont le solde est supérieur à 10 000 n'est pas exécuté, c'est pourquoi ces comptes ne sont pas renvoyés comme audiences secondaires.

Dans le second cas, la sélection filtre les comptes pour obtenir ceux du type « SAVINGS » « OR » d'un solde supérieur à 10 000. C'est pourquoi les comptes remplissant l'un des deux critères sont renvoyés comme audiences secondaires. Dans les situations telles que celle-ci, il est recommandé de créer des sélections avec des conditions similaires à celles du second cas.

Données manquantes

S'il manque des données client, il est possible que les sélections adoptent un comportement inattendu.

La valeur *par défaut* des champs numériques, booléens et Date/heure est transmise aux fonctions au lieu d'une valeur *nulle* ou *absente*. La valeur par défaut des :

- champs numériques est zéro.
- champs de date est 1/1/0001 12:00:00 AM.

- champs booléens est False.

Exemple de comportement inattendu

Si vous disposez d'un champ calculé appelé `Twice customer age` qui multiplie l'âge du client par deux, la valeur de ce champ calculé est 0 lorsque la valeur du champ `Customer.Age` est absente. De même, si vous disposez d'un champ calculé qui déduit l'âge d'un client de sa date de naissance via la fonction `DateDiffYears`, comme suit :

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

si la valeur `Customer.Date` est absente, la valeur renvoyée est 2012 (si `Today()` se trouve en 2012).

C'est pourquoi il est important de définir des sélections résilientes pour les données client absentes.

Critères de sélection améliorés

```
Customer.Age is present
```

```
AND
```

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

porte une coche de présence des données avant le test des données.

Expressions régulières (IO)

Les expressions régulières servent à la correspondance des modèles dans les chaînes. Une *expression régulière* est une chaîne spécialement formatée représentant un *modèle* de caractères. Par exemple, l'expression régulière « `ar{1,2}y?$` » représente « la lettre 'a', suivie par un ou deux 'r', éventuellement suivis par 'y,' suivi par la fin de la chaîne ». Ce modèle se produit dans des chaînes comme « marry » et « jar », mais pas dans « may » ou « jars ».

Une expression régulière est constituée de composants de base combinés à l'aide d'opérateurs.

Si une expression régulière (autre qu'une sous-expression) peut correspondre à plusieurs portions d'une chaîne, elle correspond toujours à la plus à gauche, la plus longue des portions candidates. Par exemple, l'expression régulière « `a[^ad]\+` » (représentant « la lettre 'a', suivie par une lettre ou plus à l'exception de 'a' 'd' ») fait correspondre « adaptationally ». La portion correspondante n'est pas « ation », puisqu'il n'existe pas de portion candidate plus loin vers la gauche. Il ne s'agit pas non plus de « ap », car, bien qu'il n'existe pas de portion candidate plus loin vers la gauche, il existe une portion candidate plus longue commençant au même caractère.

Pour savoir si une chaîne correspond à une expression régulière, utilisez la comparaison *Est comme* ou *N'est pas comme* du concepteur de sélection.

Les expressions régulières d'Interaction Optimizer sont une version d'expressions régulières .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).

Composants d'expressions régulières

Les composants de base d'une expression régulière sont des classes de caractères, des ancrs et des rétro-références.

Classes de caractères

Une classe de caractères correspond exactement à un jeu de caractères spécifié :

Classe	Description	Motif	Correspondances	Non-correspondances
.	Tout caractère	.	Tout caractère dans	« »
		a.e	« hello »	« attribute »
			« ave » dans	
			« nave »	
[...]	N'importe lequel des caractères spécifiés	[ae]	« a » dans « gray »	« king »
			« a » et « e » dans	
			« lane »	
[^...]	Tout caractère autre que l'un des caractères spécifiés	[^aei]	« r », « g » et « n » dans « reign »	« aei » ou « iii » ou « aaa »
\.	Le caractère lui-même	a	« a » dans « lane »	« street » « street »
		t123	« t123 » dans « street123 »	ou « 123 »
^.	Le caractère lui-même	\\$	« \$ » dans	« 100 » « hello »
		\[hello]	« \$100 » « [hello] »	
[a-e]	Équivalent à une liste de tous les caractères de cette plage (au sein du jeu de caractères)	[a-e]	« e » dans « hello »	« 100 » « hello »
[A-Z]		[A-Z]	« H » dans	
			« Hello »	
\w	Tout caractère de mot	\w	« l », « D » et « 1 » dans « ID 1.! »	« .@* »
\s	Tout caractère blanc	\s	« » dans « ID 1.! »	« .@* »
\d	Tout chiffre décimal	\d	« 1 » dans « ID 1.! »	« ID »

Une liste de correspondance ou de non-correspondance peut inclure des caractères simples et des plages de caractères. Vous ne pouvez pas utiliser de plage de caractères, sauf dans une liste de correspondance ou de non-correspondance.

Ancre

Les caractères `^` et `$` sont des *ancres* ; ils correspondent à une réussite ou à un échec suivant leur position en cours dans la chaîne. Par exemple, pour correspondre à « The » se produisant au démarrage d'une chaîne et nulle part ailleurs, vous devez utiliser l'expression régulière « `^The` ».

Opérateur	Description	Motif	Correspondances	Non-correspondances
<code>^</code>	Correspond au début d'une chaîne.	<code>^The</code>	« Themes »	« Not Them »
<code>\$</code>	Correspond à la fin d'une chaîne.	<code>ation\$</code>	« Automation »	« National »

Rétro-références

Une rétro-référence est une barre oblique inversée suivie d'un seul chiffre *n* (différent de 0). Elle correspond exactement aux mêmes caractères que la *n*ème sous-expression enserrée dans (...). Par exemple, pour correspondre à « yoyo », « dodo », etc. (mais pas à « dojo »), vous devez utiliser l'expression régulière « `(.o)\1` ».

Opérateurs d'expressions régulières

Un *opérateur* agit sur une ou deux expressions régulières pour créer une expression régulière. Les opérateurs, de la précédence la plus élevée à la précédence la plus faible, sont les opérateurs quantificateurs, l'opérateur de concaténation et l'opérateur d'alternance. S'il existe une équivalence de priorité, les opérations sont effectuées de gauche à droite. Les sous-expressions enserrées dans (...) sont toujours évaluées en premier.

Opérateurs quantificateurs

Les opérateurs quantificateurs sont unaires et écrits à la suite de leur unique opérande.

Classe	Description	Motif	Correspondances	Non-correspondances
<code>*</code>	Correspond à l'élément précédent zéro ou plusieurs fois.	<code>\d*\.\d</code>	« .0 » ou « 19.9 »	« 19 » ou « 1. »
<code>+</code>	Correspond à l'élément précédent une ou plusieurs fois.	<code>be+</code>	« bee » dans « been », « bane » « be » dans « bent »	
<code>?</code>	Correspond à l'élément précédent zéro ou une fois.	<code>rai?n</code>	« ran » ou « rain »	« rent »
<code>{n}</code>	Correspond à l'élément précédent exactement <i>n</i> fois.	<code>,\d{3}</code>	« ,043 » dans « 1,043.6 »	« 1,23 »

Classe	Description	Motif	Correspondances	Non-correspondances
{m,n} (0 < m < n)	Correspond à l'élément précédent au moins <i>n</i> fois, mais pas plus de <i>m</i> fois.	« \d{3,5} »	« 166 » ou « 12234 »	« 12 » ou « 123456 »

L'opérateur de concaténation

L'opérateur de concaténation n'est pas écrit, en fait, mais est plutôt impliqué chaque fois que vous écrivez deux expressions régulières côte à côte.

En pratique, la plupart des expressions régulières consistent en des chaînes de caractères simples, entrecoupés de quelques caractères spéciaux. Par exemple, l'expression régulière correspond aux chaînes « Simple », « simple », « Dimple » et « dimple ».

L'opérateur d'alternance

L'opérateur d'alternance « | » est un opérateur binaire, écrit entre ses opérandes, pour activer la correspondance soit/soit.

Si l'une ou l'autre des expressions régulières a et b correspond à une portion d'une chaîne, l'alternance a|b correspond également à cette portion.

Opérateur	Description	Motif	Correspondances	Non-correspondances
	Correspond à tout élément séparé par le caractère de barre verticale ().	« th(e is at) »	« the », « this » et « that » dans « this is the day. »	« thanks »

Utilisation des règles (analytiques) avec les campagnes

Interaction Optimizer peut utiliser les règles créées par des systèmes analytiques tiers pour attribuer un score à l'éligibilité des activités marketing de vos clients. Ce score peut être utilisé dans une sélection pour cibler des clients disposant d'un score élevé.

Ce score peut également être utilisé dans une stratégie de définition des priorités afin de donner priorité aux activités marketing disposant de scorings élevés.

Remarque : Avant d'ajouter une nouvelle règle, vous devez avoir créé une activité de campagne à laquelle vous pouvez lier la règle.

Utilisation de règles de hiérarchisation des activités

Pour pouvoir hiérarchiser des règles analytiques, choisissez comme stratégie **Outils > Hiérarchisation** depuis le menu principal **Démarrer** : les règles peuvent servir à hiérarchiser les activités marketing des scores en ordre croissant ou décroissant :

En tant qu'utilisateur final, vous n'avez besoin de voir explicitement que les règles analytiques au choix dans l'étape Audience de l'étape Dialogue entrant lors de la conception d'une campagne. À cet endroit,

vous pouvez parcourir jusqu'à une règle pré-téléchargée pour associer une règle analytique à cette activité de marketing. Lorsque vous avez associé une règle à une activité, la stratégie de hiérarchisation l'utilisera automatiquement pour hiérarchiser l'activité, et toute sélection utilisant l'attribut Action de score de campagne évaluera la règle comme faisant partie de la définition de l'audience :

Associez une règle à une action de marketing comme faisant partie de la phase de création, en sélectionnant dans la liste de règles publiées depuis Portrait Miner. Après avoir fait cela, au moment de l'exécution, la règle associée à cette activité sera évaluée et utilisée pour la hiérarchisation de l'activité et la sélection de l'audience éligible si une sélection dépendant de cette règle est utilisée. Si vous voulez ajouter une règle à une campagne en cours, vous devez d'abord suspendre la campagne avant d'ajouter la règle.

Utilisation de règles de sélection d'audience

1. Dans **Portrait HQ**, ouvrez une campagne et cliquez sur **Concevoir** (option du menu latéral).
2. Cliquez sur **Dialogue entrant** et sélectionnez l'activité à laquelle vous souhaitez associer le dialogue.
3. Dans le panneau **Audience**, cliquez sur **Choisir une règle** et naviguez jusqu'à la règle que vous avez importée depuis un système analytique tiers.

Création de sélections globales

Vous pouvez utiliser l'option **Sélections globales** du menu HQ pour choisir des sélections que vous avez déjà créées et les assigner en tant que sélection globale, qui s'applique à toutes les campagnes marketing.

Par exemple, si votre société, avec des offres de campagnes, souhaite s'adresser à un public dont la tranche d'âge se situe entre 20 et 30 ans, vous pouvez utiliser le **Concepteur de sélection** pour créer les critères de sélection. Utilisez ensuite l'option **Sélections globales** pour ajouter ces critères en tant que sélection par défaut pour toutes les campagnes à venir.

Pour créer une sélection globale :

1. Cliquez sur l'icône **HQ** dans le coin supérieur gauche de l'écran et sélectionnez **Sélections globales**.
2. Cliquez sur **Choisir des sélections**.
3. Utilisez l'option de filtrage pour rechercher et choisir la sélection que vous voulez rendre globale. Cliquez ensuite sur **OK**.

Simulation de campagnes IO en direct

À propos de la simulation de campagne IO

Les utilisateurs d'Interaction Optimizer (et de Portrait HQ), peuvent créer un échantillon de requêtes entrantes à partir du système en direct et transférer les données vers votre environnement d'essai où vous pouvez lancer des campagnes de simulation. L'exécution de simulations vous permet de confirmer :

- Le succès potentiel de votre campagne sur des échantillons de données
- Que vous avez configuré tous les paramètres de campagne correctement avant de déployer en direct

Remarque : La configuration d'une simulation de campagne implique d'enregistrer les requêtes entrantes dans votre système en direct puis de transférer les données clientes pour qu'elles soient réutilisées dans votre environnement d'essai. Pour plus d'informations sur la création d'une simulation, consultez la section [Enregistrement d'un échantillon de test sur un système en direct](#) à la page 58. Pour plus d'informations sur la façon de transférer vos données vers votre environnement d'essai, voir le Guide d'administration d'Interaction Optimizer.

Remarque : L'état de l'historique des campagnes n'est pas maintenu. L'état Suspendue actuel de l'historique sera maintenu si vous spécifiez une date de simulation aujourd'hui ou dans le futur. Toutes les campagnes dont l'état est actif à cette date seront renvoyées si la date de simulation se situe dans le passé (même si leur état n'était pas En cours ou Suspendue à cette date).

Enregistrement d'un échantillon de test sur un système en direct

Utilisez la procédure suivante pour créer des échantillons de données de campagne fondés sur des requêtes entrantes de clients.

1. Dans **Portrait HQ**, sélectionnez le bouton **HQ** puis **Simulation**.
2. Si la liste contient déjà des enregistrements, vous pouvez commencer un nouvel enregistrement en cliquant sur **Créer un enregistrement**. Par contre, s'il s'agit de votre premier enregistrement, commencez par saisir un nom directement dans le champ **Nom**.
3. Saisissez la **Fréquence** que vous voulez attribuer à l'enregistrement. La fréquence représente le pourcentage approximatif des requêtes entrantes qui sont ajoutées à l'échantillon.
4. Saisissez une taille maximale, qui influera sur le nombre de requêtes entrantes enregistrées que l'échantillon pourra contenir.
5. Cliquez sur **Enregistrer**. La liste Enregistrement se met à jour pour afficher les nouvelles informations concernant l'enregistrement.

Remarque : Si le temps nécessaire pour atteindre la taille de l'échantillon est trop long, vous pouvez arrêter l'enregistrement.

Transfert de l'enregistrement vers un environnement de test

Avant de tester des campagnes hors direct par rapport aux données en direct enregistrées, vous devez transférer ces données vers votre machine de test.

Pour exporter un enregistrement de simulation depuis la base de données IO vers un fichier, exécutez le package SSIS `ExportSimulationData.dtsx`. Le fichier d'exportation est créé dans le dossier `Simulation\export`. Pour importer un enregistrement de simulation depuis un fichier vers la base de données IO, exécutez le package SSIS `ImportSimulationData.dtsx`. Le fichier que vous souhaitez importer doit être placé dans le dossier `Simulation\import`.

Relecture de campagnes simulées

Une fois que vous avez transféré les données en direct enregistrées vers votre environnement de test, pour tester les campagnes hors direct par rapport à ces données, utilisez la procédure suivante.

1. Dans **Portrait HQ**, sélectionnez le bouton **HQ** puis **Simulation**.
2. Si la liste contient déjà des relectures, vous pouvez commencer une nouvelle relecture en cliquant sur **Créer une relecture**. Par contre, s'il s'agit de votre première relecture, commencez par saisir un nom directement dans le champ **Nom**. Ce nom est utilisé dans le tableau Replays pour identifier la relecture de simulation.
3. Saisissez une **Date** de réalisation de la simulation.
4. Cliquez sur le bouton **Lire**. La liste Lire est mise à jour et affiche les nouvelles informations de relecture de simulation.

Remarque : Si la relecture prend trop de temps, il est possible de l'arrêter.

Fonctions des conditions des règles IO

Abs Float

Renvoie la valeur absolue de l'argument.

Syntaxe

`Abs (value) Float`

Arguments

Type	Nom	Description
Flottant	value	L'argument à évaluer.

Résultat

Abs Integer

Type	Description
Flottant	La valeur absolue de <code>value</code> .

Abs Integer

Renvoie la valeur absolue de l'argument.

Syntaxe

```
Abs (value) Integer
```

Arguments

Type	Nom	Description
Entier	<code>value</code>	L'argument à évaluer.

Résultat

Type	Description
Entier	La valeur absolue de <code>value</code> .

Age

Renvoie l'âge sous forme de nombre entier total d'années en déduisant la date de naissance du client de la date actuelle.

Syntaxe

```
Age (dateOfBirth) Integer
```

Arguments

Type	Nom	Description
Date/heure	<code>dateOfBirth</code>	Date de naissance du client.

Résultat

Type	Description
Entier	L'âge sous forme de nombre entier total d'années.

Average

Renvoie la valeur moyenne d'une propriété nommée parmi les l'ensemble des éléments d'une collection.

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Collection d'objets de données	<code>collection</code>	Collection d'éléments à rechercher.
Chaîne	<code>propertyName</code>	Nom de système de la propriété dont vous souhaitez obtenir la moyenne dans la collection.

Résultat

Type	Description
Double	Valeur moyenne de l'ensemble des éléments portant le même nom de propriété dans la collection.

BooleanPropertyValue

Renvoie la valeur de la propriété donnée de la collection d'objets de données en question. Par exemple, si la valeur de propriété indiquée est `FALSE`, la valeur renvoyée est `FALSE`. La propriété doit être une valeur booléenne valide.

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Collection d'objets de données	<code>dataObject</code>	Objet de données à tester.
Chaîne	<code>propertyName</code>	Nom de propriété à vérifier.

Résultat

Type	Description
Booléen	Valeur booléenne de <code>propertyName</code> .

Concat

Renvoie une chaîne unique.

Syntaxe

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

Arguments

Count

Type	Nom	Description
Chaîne	<code>string1</code>	Première chaîne à concaténer.
Chaîne	<code>string2</code>	Seconde chaîne à concaténer.

Résultat

Type	Description
Chaîne	Chaîne concaténée.

Count

Renvoie le nombre d'éléments de la collection en question.

Syntaxe

```
Count (doc) Integer
```

Arguments

Type	Nom	Description
Collection d'objets de données	<code>doc</code>	Collection d'objets de données.

Résultat

Type	Description
Entier	Nombre d'objets de la collection d'objets de données <code>doc</code> .

CountNull

Renvoie le nombre de fois où une propriété nommée est nulle ou absente d'une collection.

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Collection d'objets de données	<code>collection</code>	Collection d'éléments à rechercher.
Chaîne	<code>propertyName</code>	Nom du ou des éléments requis dans la collection.

Résultat

Type	Description
Entier	Nombre d'occurrences où la propriété donnée est nulle ou absente dans la collection.

CountUnique

Renvoie le nombre de valeurs uniques d'une propriété nommée dans une collection.

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Collection d'objets de données	<code>collection</code>	Collection d'éléments à rechercher.
Chaîne	<code>propertyName</code>	Nom de système de la propriété dont vous souhaitez compter les valeurs uniques dans la collection.

Résultat

Type	Description
Entier	Nombre de valeurs uniques d'une propriété nommée dans la collection.

CreateDateTime

Renvoie un objet DateTime créé à partir des valeurs données.

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Entier	<code>year</code>	Valeur de l'année.
Entier	<code>month</code>	Valeur du mois.
Entier	<code>day</code>	Valeur du jour.
Entier	<code>hour</code>	Valeur de l'heure.
Entier	<code>minutes</code>	Valeur des minutes.
Entier	<code>seconds</code>	Valeur des secondes.
Entier	<code>milliseconds</code>	Valeur des millisecondes.

DataObjectCategory

Résultat

Type	Description
Date/heure	Objet date/heure.

DataObjectCategory

Renvoie la catégorie d'un objet de données ou d'une collection d'objets de données.

Syntaxe

```
DataObjectCategory(dataObject) String
```

Arguments

Type	Nom	Description
Objet de données	<code>dataObject</code>	Objet de données à vérifier.

Résultat

Type	Description
Chaîne	Catégorie d'un objet de données ou d'une collection d'objets de données.

DataObjectType

Renvoie le type d'un objet de données ou d'une collection d'objets de données.

Syntaxe

```
DataObjectType (dataObject) String
```

Arguments

Type	Nom	Description
Objet de données	<code>dataObject</code>	Objet de données à vérifier.

Résultat

Type	Description
Chaîne	Type d'objet de données ou de collection d'objets de données.

Date

Renvoie la partie date de l'objet `dateTime` donné.

Syntaxe

```
Date(dateTime) Date
```


Arguments

Type	Nom	Description
Date/heure	dateTime	Objet date/heure donné.

Résultat

Type	Description
Date	Partie date de la date donnée.

DateDiffDays

Renvoie le nombre de périodes de 24 heures entre les dates de fin et de début. Exprimé sous forme de jours entiers ou fractions de jours.

Syntaxe

```
DateDiffDays(start, end) Float
```

Arguments

Type	Nom	Description
Date/heure	start	Date de début.
Date/heure	end	Date de fin.

Résultat

Type	Description
Flottant	Nombre de périodes de 24 heures entre les dates de fin et de début.

DateDiffHours

Renvoie le nombre d'heures entre les dates de fin et de début. Exprimé en heures entières ou fractions d'heures.

Syntaxe

```
DateDiffHours (start, end) Float
```

Arguments

Type	Nom	Description
Date/heure	start	Date de début.
Date/heure	end	Date de fin.

Résultat

Type	Description
Flottant	Nombre d'heures entre les dates de fin et de début.

DateDiffMinutes

Renvoie le nombre de minutes entre les dates de fin et de début. Exprimé en heures entières ou fractions d'heures.

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Date/heure	start	Date de début.
Date/heure	end	Date de fin.

Résultat

Type	Description
Flottant	Nombre de minutes entre les dates de fin et de début.

DateDiffMonths

Renvoie le nombre de mois entre les dates de fin et de début.

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Date/heure	start	Date de début.
Date/heure	end	Date de fin.

Résultat

Type	Description
Entier	Nombre de mois entre les dates de début et de fin.

DateDiffSeconds

Renvoie le nombre de secondes entre les dates de fin et de début. Exprimé en secondes entières ou fractions de secondes.

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Date/heure	start	Date de début.
Date/heure	end	Date de fin.

Résultat

Type	Description
Entier	Nombre de secondes entre les dates de fin et de début.

DateDiffYears

Renvoie le nombre d'années entre les dates de fin et de début.

Syntaxe

```
DateDiffYears (start, end) Integer
```

Arguments

Type	Nom	Description
Date/heure	start	Date de début.
Date/heure	end	Date de fin.

Résultat

Type	Description
Entier	Nombre d'années entre les dates de début et de fin.

DatePropertyValue

Renvoie la valeur de la propriété donnée du DataObject donné. La propriété doit être une valeur DateTime valide.

Syntaxe

```
DatePropertyValue (dataObject, propertyName) DateTime
```

DayOfMonth

Arguments

Type	Nom	Description
Objet de données	<code>dataObject</code>	Objet de données à tester.
Chaîne	<code>propertyName</code>	Nom de propriété à vérifier.

Résultat

Type	Description
Date/heure	Objet portant le nom <code>propertyName</code> .

DayOfMonth

Renvoie le jour du mois de la date/heure.

Syntaxe

```
DayOfMonth (object) Integer
```

Arguments

Type	Nom	Description
Date/heure	<code>value</code>	Date/heure donnée.

Résultat

Type	Description
Entier	Jour du mois de la date donnée.

DayOfWeek

Renvoie le jour de la semaine de la date/heure, compris entre 0 (dimanche) et 6 (samedi).

Syntaxe

```
DayOfWeek (object) Integer
```

Arguments

Type	Nom	Description
Date/heure	<code>value</code>	Date/heure donnée.

Résultat

Type	Description
Entier	Jour de la semaine de la date donnée.

Div

Renvoie le résultat numérateur/dénominateur de la division d'entier.

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Entier	<code>numerator</code>	Valeur de numérateur.
Entier	<code>denominator</code>	Valeur de dénominateur.

Résultat

Type	Description
Entier	Résultat numérateur/dénominateur de la division d'entier.

DoublePropertyValue

Renvoie la valeur de la propriété donnée du DataObject donné. La propriété doit être une valeur numérique en virgule flottante valide.

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Objet de données	<code>dataObject</code>	Objet de données à tester.
Chaîne	<code>propertyName</code>	Nom de propriété à vérifier.

Résultat

Type	Description
Flottant	Objet portant le nom <code>propertyName</code> .

GetElement

Renvoie l'élément Nth d'une collection d'objets de données. L'index de collection commence à zéro.

Syntaxe

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

Arguments

HasProperty

Type	Nom	Description
Collection d'objets de données	<code>collection</code>	Collection d'éléments à rechercher.
Entier	<code>index</code>	Élément requis dans la collection.

Résultat

Type	Description
Objet de données	Élément Nth de l'objet de données.

HasProperty

Renvoie une valeur True si l'objet de données comporte une propriété de nom String.

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Objet de données	<code>dataObject</code>	Objet de données à tester.
Chaîne	<code>name</code>	Propriété à vérifier.

Résultat

Type	Description
Booléen	Contient une valeur True si <code>dataObject</code> porte un nom de propriété ; sinon, contient une valeur False.

Hour

Renvoie l'heure de la date/heure donnée, dans la plage 0-23.

Syntaxe

```
Hour (date) Integer
```

Arguments

Type	Nom	Description
Date/heure	<code>value</code>	Date/heure donnée.

Résultat

Type	Description
Entier	Heure de la date donnée.

InRange - Date

Renvoie une valeur True si la date/heure de test est comprise dans la page fournie. Les comparaisons sont incluses.

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Date/heure	test	Valeur de test.
Date/heure	start	Valeur de début.
Date/heure	end	Valeur de fin.

Résultat

Type	Description
Booléen	Contient une valeur True si la date/heure de test est comprise dans la plage fournie ; sinon, contient une valeur False.

InRange - Float

Renvoie une valeur True si la valeur de test est comprise dans la plage indiquée. Les comparaisons sont incluses.

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Flottant	test	Valeur de test.
Flottant	start	Valeur de début.
Flottant	end	Valeur de fin.

Résultat

InRange - Integer

Type	Description
Booléen	Contient une valeur True si la valeur de test est comprise dans la plage indiquée ; sinon, contient une valeur False.

InRange - Integer

Renvoie une valeur True si la valeur de test est comprise dans la plage indiquée. Les comparaisons sont incluses.

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Entier	test	Valeur de test.
Entier	start	Valeur de début de valeur absolue.
Entier	end	Valeur de fin.

Résultat

Type	Description
Entier	Contient une valeur True si la valeur de test est comprise dans la plage indiquée ; sinon, contient une valeur False.

InRange - Object

Renvoie une valeur True si la valeur de test est comprise dans la plage fournie. Les arguments de début et de fin doivent être de types comparables à la valeur de test ou une valeur nulle (les valeurs nulles sont considérées comme illimitées). Les comparaisons sont incluses.

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Objet	test	Objet de test.
Objet	start	Objet de début.
Objet	end	Objet de fin.

Résultat

Type	Description
Booléen	Contient une valeur True si la valeur de test est comprise dans la plage fournie ; sinon, contient une valeur False.

IntPropertyValue

Renvoie la valeur de la propriété donnée du DataObject donné. La propriété doit être une valeur d'entier valide.

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Objet de données	<code>dataObject</code>	Objet de données à tester.
Chaîne	<code>propertyName</code>	Nom de propriété à vérifier.

Résultat

Type	Description
Entier	Objet portant le nom <code>propertyName</code> .

IsDBNull

Renvoie une valeur True si l'objet est une valeur de base de données null.

Syntaxe

```
IsDBNull (obj) Boolean
```

Arguments

Type	Nom	Description
Objet	<code>obj</code>	Objet à vérifier.

Résultat

Type	Description
Booléen	Contient une valeur True si l'objet est une valeur de base de données null ; sinon, contient une valeur False.

IsEmpty

Renvoie une valeur True si l'objet est vide.

IsEmptyOrDBNull

Syntaxe

```
IsEmpty (obj) Boolean
```

Arguments

Type	Nom	Description
Objet	obj	Objet à vérifier.

Résultat

Type	Description
Booléen	Contient une valeur True si l'objet est vide ; sinon, contient une valeur False.

IsEmptyOrDBNull

Renvoie une valeur True si l'objet est vide ou une valeur de base de données null.

Syntaxe

```
IsEmptyOrDBNull (obj) Boolean
```

Arguments

Type	Nom	Description
Objet	obj	Objet à vérifier.

Résultat

Type	Description
Booléen	Contient une valeur True si l'objet est vide ou une valeur de base de données null ; sinon, contient une valeur False.

Length

Renvoie la longueur de la chaîne donnée.

Syntaxe

```
Length (value) Integer
```

Arguments

Type	Nom	Description
Chaîne	value	Chaîne.

Résultat

Type	Description
Entier	Longueur de la chaîne donnée.

Max

Renvoie la valeur supérieure d'une propriété nommée parmi l'ensemble des éléments d'une collection.

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Collection d'objets de données	<code>collection</code>	Collection d'éléments à rechercher.
Chaîne	<code>propertyName</code>	Nom de système de la propriété dont vous souhaitez trouver la valeur maximale dans la collection.

Résultat

Type	Description
Objet	Valeur supérieure rencontrée dans la collection pour l'ensemble des éléments portant le même <code>propertyName</code> .

Min

Renvoie la valeur inférieure d'une propriété nommée parmi l'ensemble des éléments d'une collection.

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Collection d'objets de données	<code>collection</code>	Collection d'éléments à rechercher.
Chaîne	<code>propertyName</code>	Nom système de la propriété dont vous souhaitez trouver la valeur minimale dans la collection

Résultat

Type	Description
Objet	Valeur inférieure rencontrée dans la collection pour l'ensemble des éléments portant le même <code>propertyName</code> .

Minute

Renvoie la minute de la date/heure donnée, dans la plage 0-59.

Syntaxe

```
Minute(date) Integer
```

Arguments

Type	Nom	Description
Date/heure	value	Date/heure donnée.

Résultat

Type	Description
Entier	Valeur de minute de la date donnée.

Mod

Renvoie le reste numérateur/dénominateur de la division d'entier.

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Entier	numerator	Valeur de numérateur.
Entier	denominator	Valeur de dénominateur.

Résultat

Type	Description
Entier	Reste numérateur/dénominateur de la division d'entier.

Mode

Renvoie la valeur la plus commune d'une propriété nommée parmi l'ensemble des éléments d'une collection.

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Collection d'objets de données	<code>collection</code>	Collection d'éléments à rechercher.
Chaîne	<code>propertyName</code>	Nom système de la propriété dont vous souhaitez trouver la valeur la plus commune dans la collection

Résultat

Type	Description
Objet	Valeur la plus commune rencontrée dans la collection pour l'ensemble des éléments portant le même <code>propertyName</code> .

Month

Renvoie le mois de la date/heure donnée, dans la plage 1-12.

Syntaxe

```
Month (date) Integer
```

Arguments

Type	Nom	Description
Date/heure	<code>value</code>	Date/heure donnée.

Résultat

Type	Description
Entier	Mois de la date donnée.

Now

Renvoie la date et l'heure actuelles.

Syntaxe

```
Now() DateTime
```

Résultat

Type	Description
Date/heure	Date et heure actuelles.

PropertyValue

Renvoie la valeur de la propriété avec le nom `propertyName` dans l'objet de données fourni.

RandomBool

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Objet de données	<code>dataObject</code>	Objet de données à tester.
Chaîne	<code>propertyName</code>	Nom de propriété à vérifier.

Résultat

Type	Description
Objet	Objet portant le nom <code>propertyName</code> .

RandomBool

Renvoie une valeur True ou False de manière aléatoire, la probabilité déterminant le renvoi d'une valeur True.

Syntaxe

```
RandomBool(probability) Boolean
```

Arguments

Type	Nom	Description
Double	<code>probability</code>	La probabilité True est renvoyée. Cette valeur doit être comprise entre 0 (valeur False toujours renvoyée) et 1 (valeur True toujours renvoyée).

Résultat

Type	Description
Booléen	Valeur True ou False suivant la probabilité sélectionnée

Round - Float

Renvoie le nombre avec la précision spécifiée (ou les chiffres de précision spécifiés) le plus proche de la valeur spécifiée.

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Flottant	value	Valeur indiquée.
Entier	digits	Valeur de précision.

Résultat

Type	Description
Flottant	Flottant avec la précision indiquée (digits) le plus proche de la valeur indiquée.

Round - Integer

Renvoie le nombre entier le plus proche de la valeur spécifiée.

Syntaxe

```
Round(value) Integer
```

Arguments

Type	Nom	Description
Flottant	value	Valeur indiquée.

Résultat

Type	Description
Entier	Entier le plus proche de la valeur indiquée.

Second

Renvoie les secondes de la date/heure donnée, dans la plage 0-59.

Syntaxe

```
Second (date) Integer
```

Arguments

Type	Nom	Description
Date/heure	value	Date/heure donnée.

Type	Description
Entier	Valeur de secondes de la date donnée.

StringPropertyValue

Renvoie la valeur de la propriété donnée du DataObject donné. La propriété doit être une valeur String valide.

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Objet de données	<code>dataObject</code>	Objet de données à tester.
Chaîne	<code>propertyName</code>	Nom de propriété à vérifier.

Résultat

Type	Description
Chaîne	Objet portant le nom <code>propertyName</code> .

SubString - End

Renvoie la sous-chaîne de la chaîne donnée, depuis le l'index de départ jusqu'à la fin.

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Chaîne	<code>value</code>	Super chaîne
Entier	<code>startIndex</code>	Point de départ de la sous-chaîne.

Résultat

Type	Description
Chaîne	Sous-chaîne composée à partir du <code>startIndex</code> de position jusqu'à la fin de valeur, dans laquelle les caractères sont numérotés à partir de 0.

SubString - Length

Renvoie la sous-chaîne de la chaîne donnée, à partir de `startIndex` et de longueur spécifiée.

Syntaxe

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


Arguments

Type	Nom	Description
Chaîne	value	Surchaîne.
Entier	startIndex	Point de départ de la sous-chaîne.
Entier	length	Longueur de la sous-chaîne.

Résultat

Type	Description
Chaîne	Sous-chaîne composée à partir des caractères de longueur du startIndex de position de la valeur, dans laquelle les caractères sont numérotés à partir de 0.

Sum

Renvoie la valeur totale de l'ensemble des éléments de propertyName dans une collection.

Syntaxe

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

Arguments

Type	Nom	Description
Objet de données	collection	Collection d'éléments à rechercher.
Chaîne	propertyName	Nom du ou des éléments requis dans la collection.

Résultat

Type	Description
Double	Total de l'ensemble des éléments portant le même nom de propriété dans la collection.

ToBoolean

Renvoie une représentation Boolean de l'objet d'entrée.

Syntaxe

```
ToBoolean (object) Boolean
```

Arguments

Type	Nom	Description
Objet	object	Objet à représenter sous forme de valeur Boolean.

ToDateTime

Résultat

Type	Description
Booléen	Représentation de l'objet sous forme de valeur Boolean.

ToDateTime

Renvoie une représentation DateTime de l'objet d'entrée.

Syntaxe

```
ToDateTime (object) DateTime
```

Arguments

Type	Nom	Description
Objet	object	Objet à représenter sous forme de valeur DateTime.

Résultat

Type	Description
Date/heure	Représentation de l'objet sous forme de valeur DateTime.

Today

Renvoie la date actuelle.

Syntaxe

```
Today () DateTime
```

Résultat

Type	Description
Date/heure	Date actuelle.

ToDouble

Renvoie la représentation d'un flottant de l'objet d'entrée.

Syntaxe

```
ToDouble (object) Double
```

Arguments

Type	Nom	Description
Objet	object	Objet à représenter sous forme de valeur Double.

Résultat

Type	Description
Flottant	Représentation de l'objet sous forme de valeur Double.

ToInteger

Renvoie une représentation sous forme d'entier de l'objet d'entrée.

Syntaxe

```
ToInteger (object) Integer
```

Arguments

Type	Nom	Description
Objet	object	Objet à représenter sous forme de valeur Integer.

Résultat

Type	Description
Entier	Représentation de l'objet sous forme de valeur Integer.

ToString

Renvoie une représentation String de l'objet d'entrée.

Syntaxe

```
ToString (object) String
```

Arguments

Type	Nom	Description
Objet	object	Objet à représenter sous forme de valeur String.

Résultat

Type	Description
Chaîne	Représentation de l'objet sous forme de valeur String.

Year

Renvoie l'année de la date/heure donnée.

Syntaxe

```
Year (value) Integer
```

Arguments

Type	Nom	Description
Date/heure	value	Objet date/heure donné.

Résultat

Type	Description
Entier	Année de la date donnée.

Chapitre

Utilisation de sélections Portrait Explorer

Dans cette section :

- À propos de HQ Admin86
- Création de sélections avec Portrait Explorer86

À propos de HQ Admin

La page Administration HQ permet de configurer les options d'intégration de Portrait Explorer et de Portrait HQ. Pour plus d'informations sur le paramétrage des listes et domaines, reportez-vous au *Guide d'administration de Portrait Explorer*.

Création de sélections avec Portrait Explorer

Pour plus d'informations sur la création de sélections avec Portrait Explorer, reportez-vous à l'*aide en ligne de Portrait Explorer*.