

PT BR LATAM - Bootcamp - Platfor...

PT BR LATAM - Bootcamp - Platform - FSI

1. [Access](#)
2. [Lab Resources](#)
3. [Part 1 - RTCDP](#)
 1. [Real-Time Customer Profile](#)
 1. [Profile Lookup and Real-time Stitching](#)
 2. [Audiences](#)
 1. [Auto Repair Store Visit > \\$5000](#)
 2. [High Value Auto Loan Prospects](#)
 3. [Activation](#)
 1. [Facebook Custom Audience](#)
4. [Part 2 - AJO](#)
 1. [Campaigns](#)
 2. [Basic Journey](#)
 3. [Email Designer](#)
 4. [Push Message Designer](#)
 5. [SMS Designer](#)
 6. [Offer Decisioning](#)
 1. [Placements, Collection Qualifiers, and Collections](#)
 2. [Personalized Offers](#)
 3. [Create a Collection](#)
 4. [Create a Decision](#)
 7. [Expand your Journey](#)
5. [Part 3 - CJA](#)
 1. [Data Views](#)
 2. [Web to Call Journey](#)
 3. [Flows and Fallouts](#)
 4. [Campaign Analysis \(cloned\)](#)
 5. [Creating an Audience](#)

1. Access

Accessing the Experience platform

- Use Chrome ou Firefox.
- Sair de todas as instâncias da Adobe que possam estar abertas.
- Não use suas próprias credenciais para acessar a instância de demonstração para este laboratório. Em vez disso, você usará as credenciais específicas fornecidas neste documento.

The A URL do Hands-on Lab

<https://platform.adobe.com/>

Informação do seu usuário

Todos os usuários estarão no seguinte formato:

latamfsiu##@pot5.aephandsnolabs.com

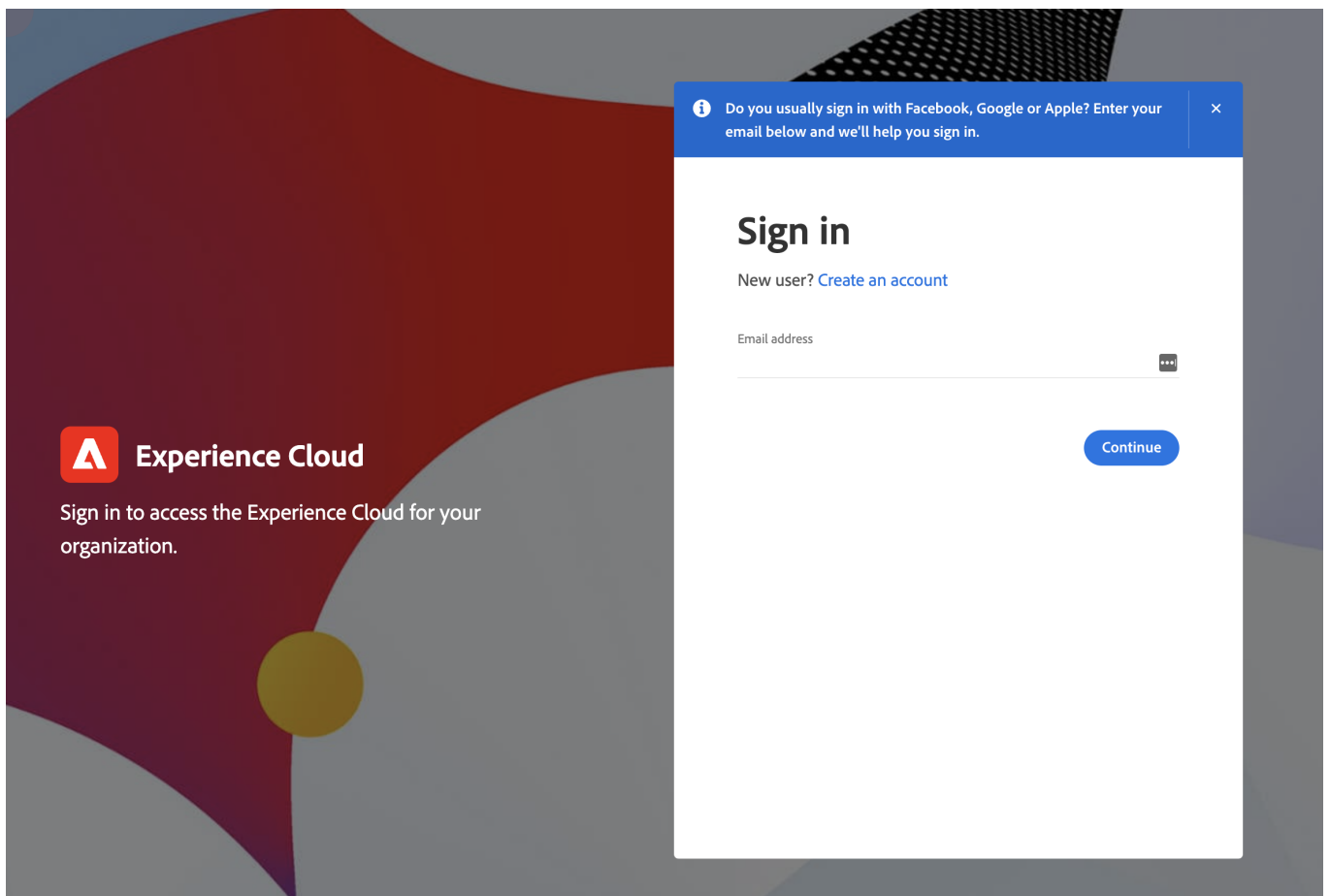
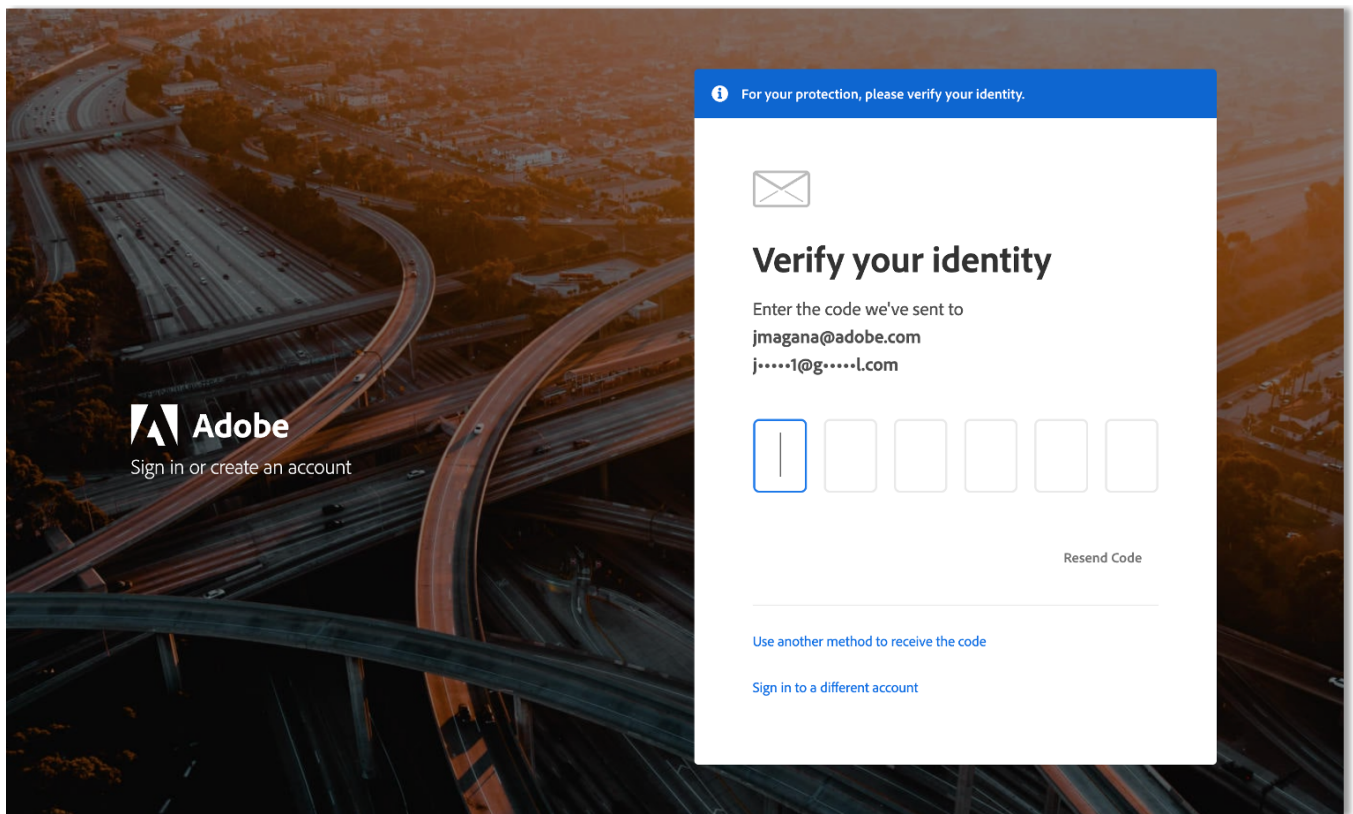
(Altere "##" para seu número de usuário. Portanto, o Usuário 1 será latamfsiu01@pot5.aephandsnolabs.com, por exemplo.)

Todos os usuários terão a mesma senha de login:

Bootcamp2024

⚠ If asked to send a verification code, please proceed. You should see a screen like this. Please give a few minutes and we will provide you the verification code via the chat per your username as assigned on the credentials table above.

Do not enter your mobile number, if prompted.



If you're asked to add in any additional data or to add a mobile number as part of your sign-in, **please ignore these prompts** and if allowed skip or otherwise ignore or complete the step with the defaults. If you have problems logging in, alert your presenter immediately.

After Successfully Login

Search Experience Cloud (36+)

adobe-demo-americas-275

Good morning, Juan!

Recents

NAME	TYPE	STATUS	CREATED BY	MODIFIED ON
Demo System - Event Dataset for Website (Global v1)	Dataset	-	33bff4e8-cf71-4278-a558-8b738dfb397...	June 28, 2023
DG - Scenario 1 - Triggered Offer	Journey	Draft	Rishabh Vinod	June 28, 2023
DG - Scenario 2 - Cross Channel Journey	Journey	Draft	Rishabh Vinod	June 28, 2023
DG - Scenario 5 - Coupon Personalization	Journey	Draft	Rishabh Vinod	June 28, 2023
Web Events Dataset v0	Dataset	-	15f4f217-7297-4605-be5d-d2cdba4dc43...	June 27, 2023

Show more

Quick access

View all

Admin (Beta)

Audience Manager

Experience Manager Assets

Privacy UI

Admin Console

Customer Journey Analytics

Experience Platform

Software Distribution

Analytics

Data Collection

Journey Optimizer

System Status

App Builder Catalog

Experience Manager

Permissions

Target

2. Lab Resources

Lab Recording, Resources & Survey

A sua página pós-laboratório para conteúdos, gravações, ligações úteis para a documentação do produto e o nosso inquérito.

HOL Presentation:

<https://acrobat.adobe.com/id/urn:aaid:sc:US:cfd652b-b0ff-49f9-84f5-823253aaddb5>

HOL Recordings:

HOL Survey:

<https://forms.office.com/r/i4YznajS5G?origin=lprLink>



3. **Part 1 - RTCDP**

4. Real-Time Customer Profile

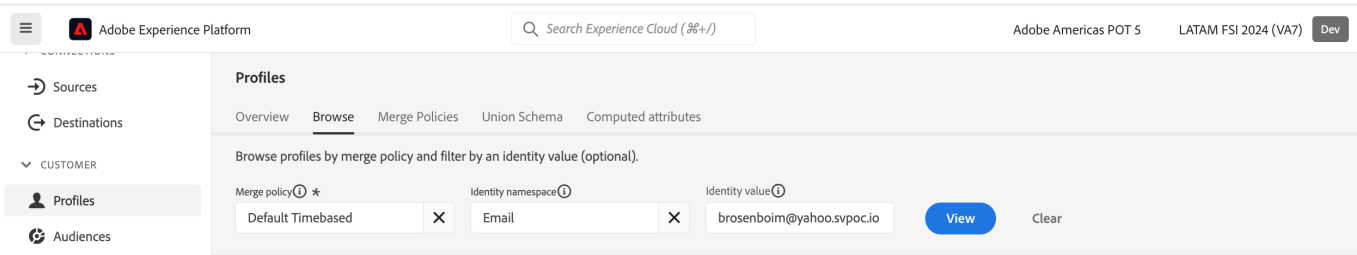
Nesta seção, vamos executar uma série de passos para fazer o seguinte:

1. Explorar um fragmento de perfil CRM existente
2. Iniciar sessão utilizando o correio eletrónico para, assim, associar um perfil Web baseado em ECID ao perfil CRM acima apresentado
3. Transmitir um evento de uma oficina de reparação de automóveis para associar ao perfil CRM apresentado acima

5. Profile Lookup and Real-time Stitching

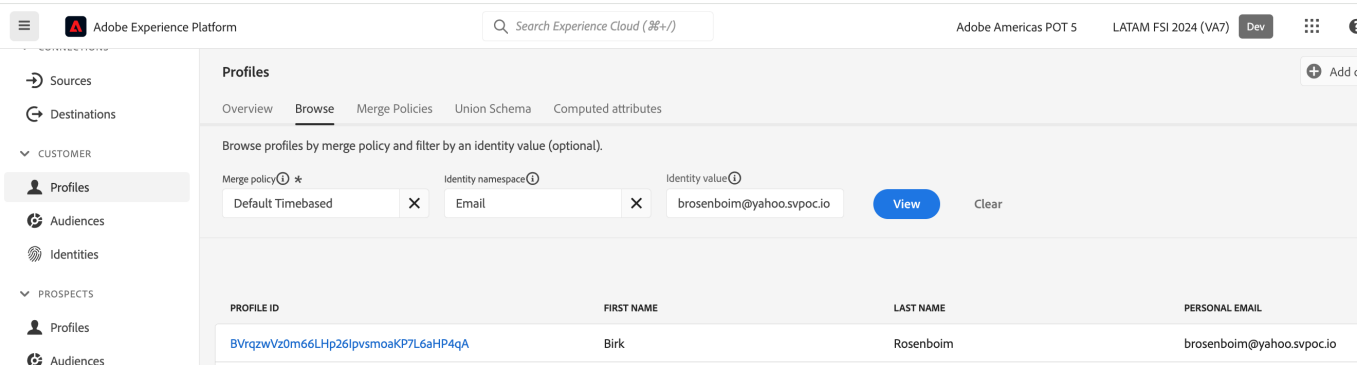
Explorar um perfil existente na Adobe Experience Platform

- 1. Navegue até **Profiles** na barra de navegação à esquerda.
- 2. Click na tab **Browse**.
- 3. Pesquise por 'Email' em baixo de namespace
- 4. Digite 'brosenboim@yahoo.svpoc.io' no campo identity value



Looking up a Profile

- 5. Clique em View
- 6. Agora, clique no ID do perfil para ver o perfil associado a **brosenboim@yahoo.svpoc.io**



- 7. Rever o perfil de Birk para ver os seus

- Basic Attributes
- Financial Profile Attributes
- Channel Preferences
- Identity Graph

Profiles > Profile BVrqzwVzOm66LHp26lpvsmoaKP7L6aHP4qA

Detail Attributes Events Audience membership

Profile using merge policy **Default Timebased** Last modified time: 02/20/2024, 2:06 PM

Birk Rosenboim

Profile ID ⓘ
BVrqzwVzOm66LHp26lpvsmoaKP7L6a...

Gender ⓘ
male

Phone ⓘ
295-944-3593

Street 1 ⓘ
88536 Summit Point

Birth Date ⓘ
1987-09-15T00:00:00Z

Country ⓘ
Brazil

Postal Code ⓘ
93300-000

Customize profile details

Push ⓘ ✓

SMS ⓘ ✓

Phone ⓘ -

Fax ⓘ -

Commercial email ⓘ -

Direct mail ⓘ -

Financial Profile

Credit Score ⓘ
798

Credit Classification ⓘ
excellent

Customer Since Date ⓘ
1970-01-01T00:00:00.005Z

Customer Tier ⓘ
Platinum

Account Value ⓘ
>\$1M

Credit Card Holder ⓘ
y

Interests ⓘ
Personal Loans, Real-Estate, Business Loans, Credit Card, Mortgage

Linked identities

Crmid
CBR6407

Email
brosenboim@yahoo.svpoc.io

Email_lc_sha256
4c64c363b2bfbcd3fecbd26dde74f7df965b132eb5

8. Este painel de controle fornece todas as informações que foram integradas no seu cliente Birk, incluindo

- CRM attributes
- Events and Interactions
- Audience Memberships

Stitching de perfis - Web para CRM através de autenticação no local

1. Siga o instrutor enquanto este inicia sessão no ambiente de demonstração utilizando o valor do endereço de correio eletrónico acima indicado, o que resulta num ponto de perfil em tempo real do seu perfil online pseudónimo e com o perfil CRM conhecido da Birk.

Stitching de perfis - Kafka para CRM através de um ponto de extremidade de fluxo HTTP

1. Siga o instrutor enquanto ele transmite um evento em tempo real que representa uma visita a uma oficina de reparação automóvel, resultando noutro ponto de perfil em tempo real com o perfil CRM conhecido de Birk.

6. Audiences

Como parte desta seção, criaremos os dois públicos abaixo na Adobe Experience Platform;

1. Auto Repair Store Visit > \$5000:

This is an Event data based segment. It will include customers who;

- Visited an Auto Repair Shop **in the last 24 hours**
- Spent more than **\$5000** during their visit

2. High Income, Excellent Credit, Auto Loan Prospects, Auto Repair Store Visit > \$5000:

This segment will expand on our first segment and add additional profile attributes. It will include customers who;

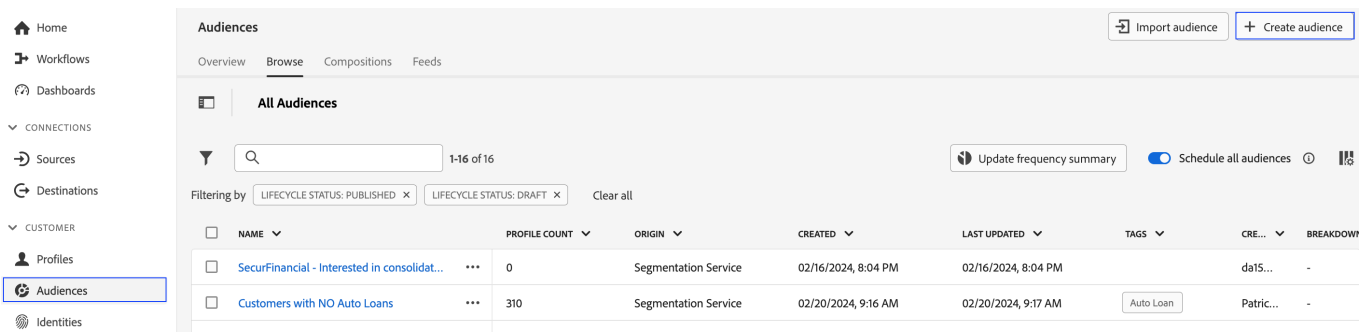
- Visited an Auto Repair Shop **in the last 24 hours**
- Spent more than **\$5000** during their visit
- Have a Credit Classificaion value of "**Excellent**"
- Have an Income Tier value of "**High**"

7. Auto Repair Store Visit > \$5000

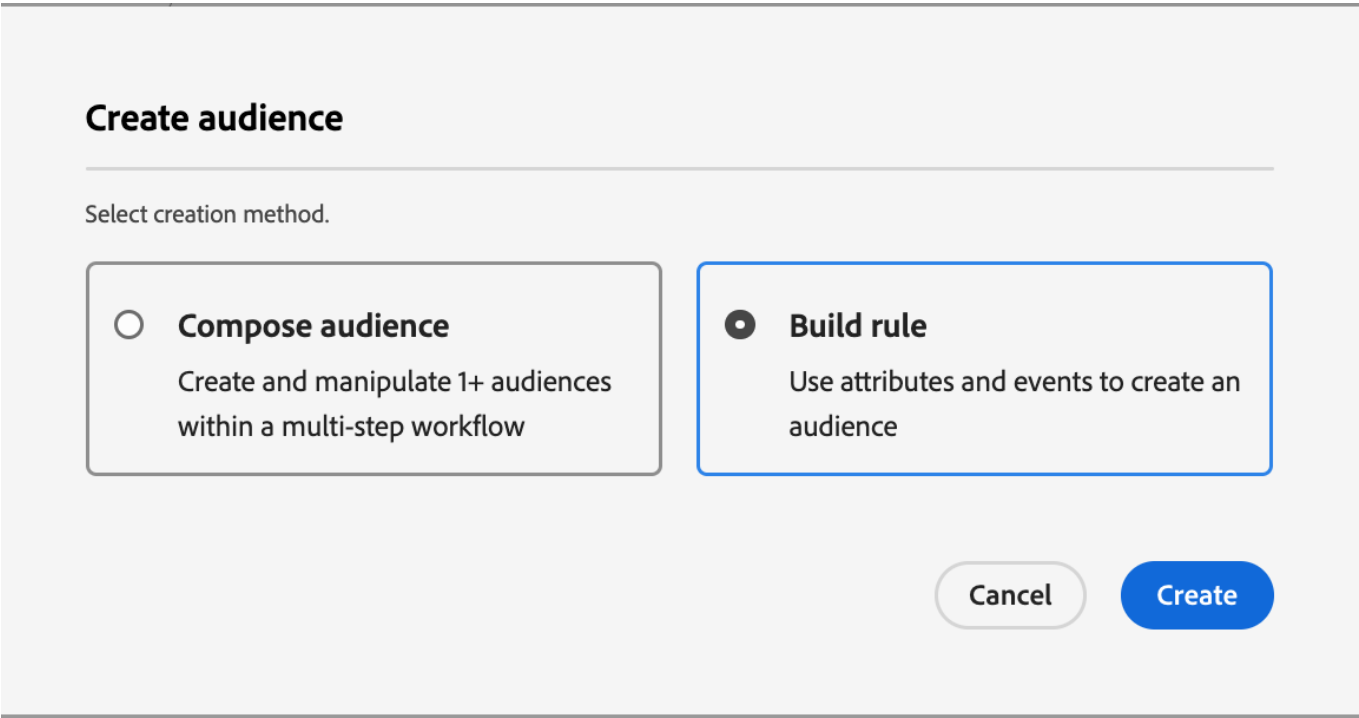
Como parte desta seção, criaremos um público baseado em eventos de clientes que:

- Visitou uma oficina de reparação automóvel nas últimas 24 horas
- Gastou mais de \$5000 durante a sua visita

1. Clique em **Audiences** no painel de navegação esquerdo.
2. No canto superior direito, click **Create Audience**.



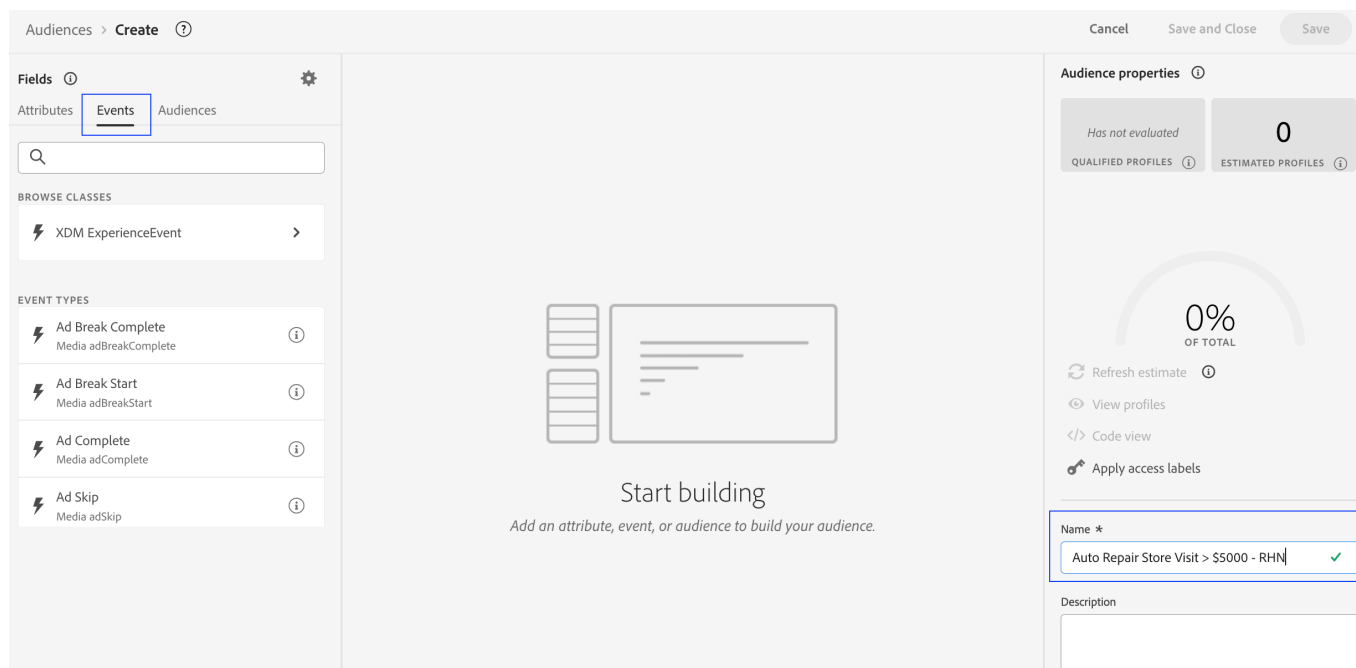
3. Selecione **Build Rule**.
4. Clique em **Create**.



5. Explore a tela de segmentação. Esta tela permite que os profissionais de marketing criem públicos a partir de TODOS os atributos e eventos existentes disponíveis no perfil do cliente em tempo real.

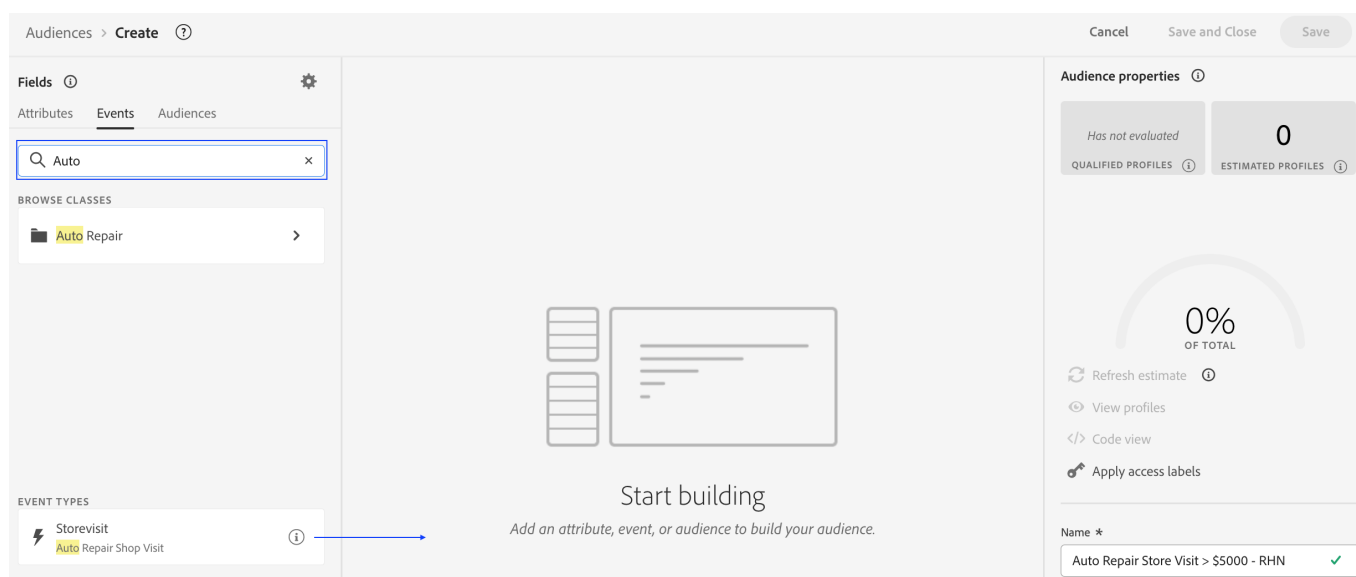
6. Nome do seu segmento - **Auto Repair Store Visit > \$5000 - (your initials)**

7. Uma vez que este é um público baseado em eventos, clique em **Eventos** no separador esquerdo da tela. Esta seleção irá expor todos os pontos de dados baseados em eventos que foram integrados.



8. Pesquise o termo **Auto** para localizar o evento Visita à oficina de reparação automóvel.

9. Arrastar o tipo de evento **Storevisit** para o canvas.



10. Clique no evento **Storevisit** no canvas.

11. Observe que ele expande uma caixa de regra no espaço abaixo. É aqui que podemos especificar a condição adicional de que a fatura de reparação da visita tem de ser superior a \$5000

Audiences > Create ?

Cancel Save and Close Save

Fields ⓘ

Attributes Events Audiences

Auto

BROWSE CLASSES

Auto Repair

EVENT TYPES

Storevisit
Auto Repair Shop Visit ⓘ

Attributes - (No attributes)

Events

Any time

Storevisit

Event Rules

Include At least 1 Storevisit ⓘ

Add event field

Audience properties ⓘ

Has not evaluated

0

QUALIFIED PROFILES ⓘ ESTIMATED PROFILES ⓘ

0% OF TOTAL

Refresh estimate ⓘ

View profiles

Code view

Apply access labels

Name *

Auto Repair Store Visit > \$5000 - RHN ✓

Description

12. Procurar o termo "**Bill**". Certifique-se de que o separador Eventos está selecionado

13. Arraste o ponto de dados **Bill Amount** para a caixa de **Add event field** em Regras de evento

Audiences > Create ?

Cancel Save and Close Save

Fields ⓘ

Attributes Events Audiences

Bill

BROWSE CLASSES

Bill Amount
...s > Auto Repair > Visit Details > Bill Amount ⓘ

EVENT TYPES

No items available

Attributes - (No attributes)

Events

Any time

Storevisit

Event Rules

Include At least 1 Storevisit ⓘ

Add event field

Audience properties ⓘ

Has not evaluated

0

QUALIFIED PROFILES ⓘ ESTIMATED PROFILES ⓘ

0% OF TOTAL

Refresh estimate ⓘ

View profiles

Code view

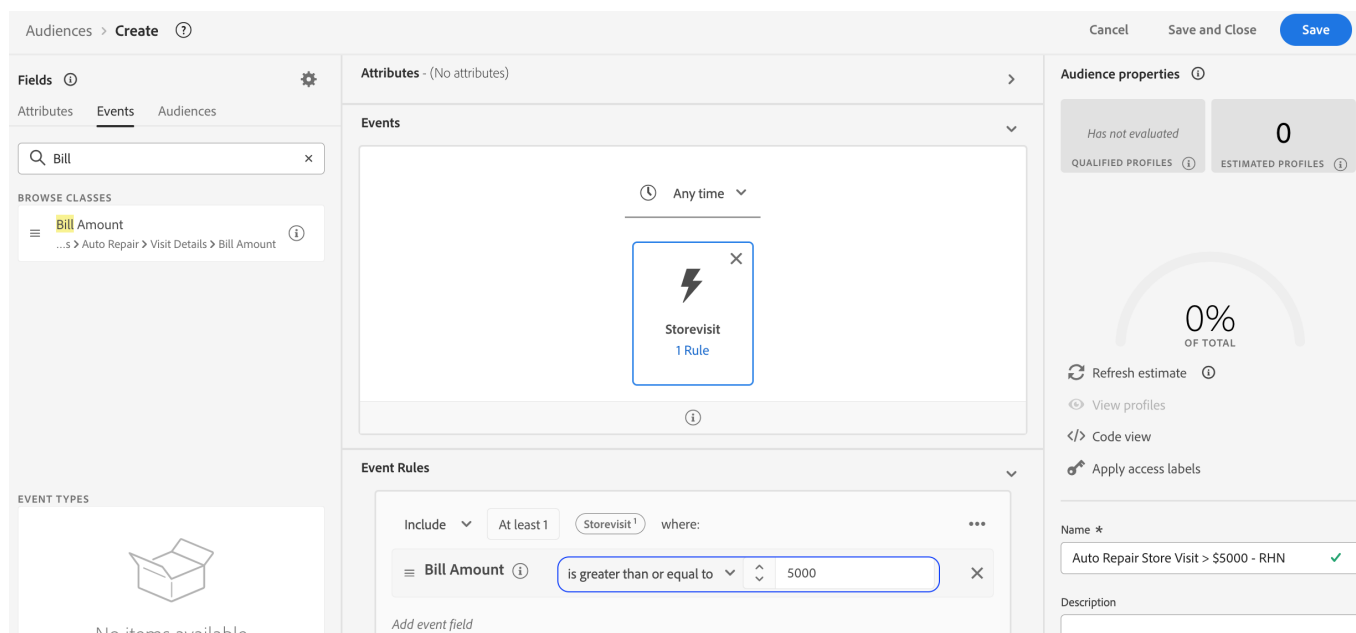
Apply access labels

Name *

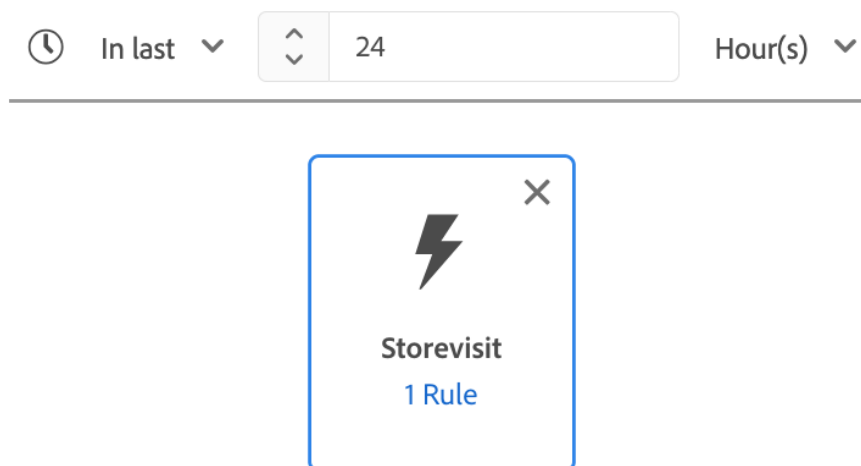
Auto Repair Store Visit > \$5000 - RHN ✓

Description

14. Alterar o operador lógico para **greater than or equal to**. Introduzir **5000** no campo de valor.



15. Definir a janela de retrocesso para **Last 24 hours**.



16. Rever a lógica do texto para confirmar que está de acordo com o pretendido.

17. Definir método de avaliação para **Streaming**

Adobe Experience Platform

Search Experience Cloud (86+)

Adobe Americas POT 5 LATAM FSI 2024 (VA7) Dev

Audiences > Create

Fields Attributes Events Audiences

Attributes (No attributes)

Events

Any time

Storevisit 1 Rule

Event Rules

Include At least 1 Storevisit where:

Bill Amount is greater than or equal to 5000

Add event field

0% OF TOTAL

Refresh estimate View profiles Code view Apply access labels

Name * Auto Repair Store Visit > \$5000 - RHN

Description

Tags

Evaluation method Streaming

Events Include audience who have at least 1 Storevisit event where (Bill Amount is greater than or equal to 5000)

Cancel Save and Close Save

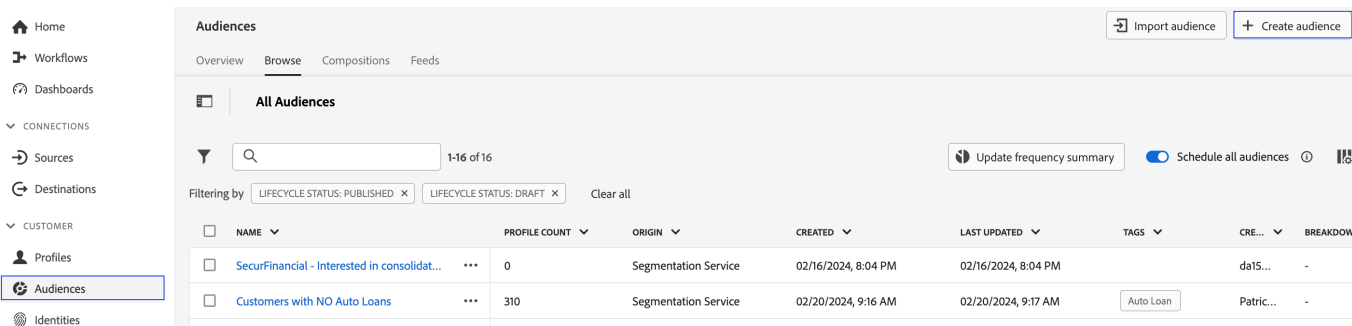
18. Clique em **Save and Close**.

8. High Value Auto Loan Prospects

Como parte desta seção, criaremos um público de elevado valor de clientes que são potenciais clientes de crédito automóvel devido às seguintes características:

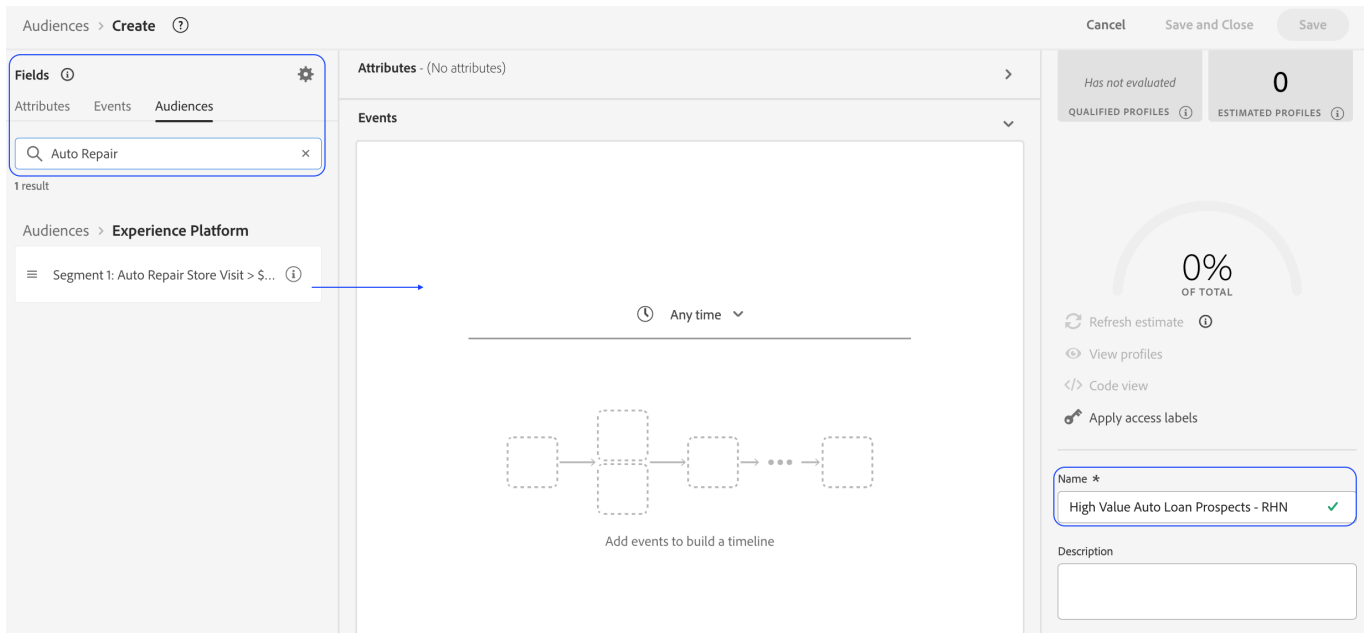
- 1. Visitou uma oficina de reparação automóvel **last 24 hours**
- 2. Gastou mais de **\$5000** durante a sua visita
- 3. Ter um valor de classificação de crédito de "**Excellent**"
- 4. Ter um valor de escalão de rendimento "**High**"

- 1. Clique em **Audiences** no painel de navegação esquerdo.
- 2. No canto superior direito da tela, clique em **Create Audience**.



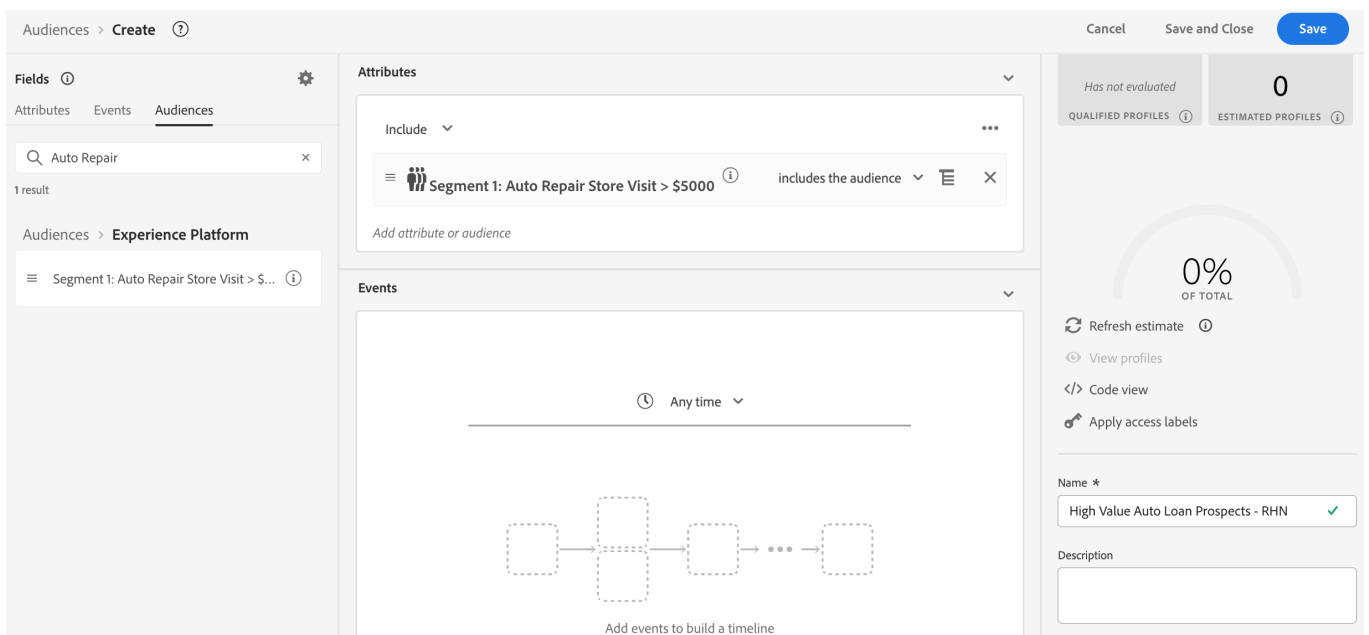
- 3. Selecione **Build Rule**.
- 4. Click **Create**.
- 5. Nomeie sua audiência - **High Value Auto Loan Prospects - (your initials)**
- 6. Uma vez que as duas primeiras condições são as mesmas do segmento anterior, vamos reutilizar o segmento existente para construir o nosso novo segmento.
- 7. Selecione **Audiences** no painel esquerdo
- 8. Expanda **Experience Platform** para listar todas as audiências

9. Pesquise a audiência criada no exercício anterior. *(você pode usar as suas iniciais)*

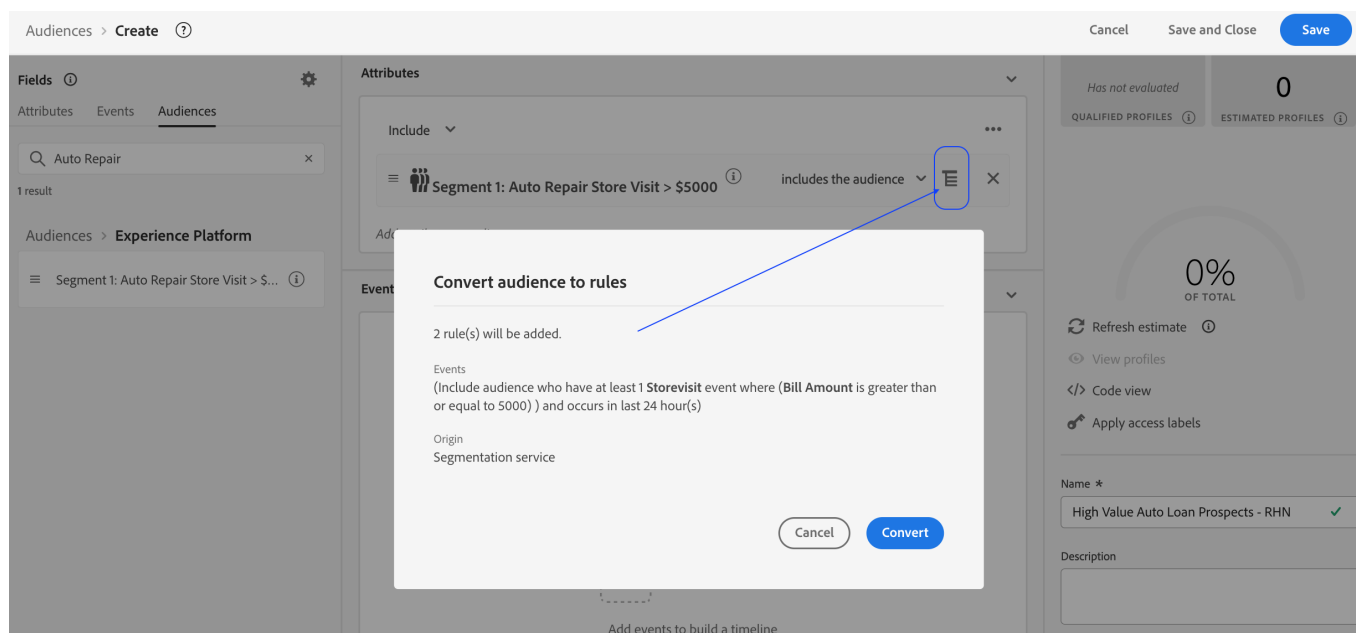


10. Arreste para a área central do canvas

11. Note que é arrastado para a seção Atributos e não para a seção Eventos.



12. Clique em **expand icon** para converter esta visão em regras. Click **Convert**.



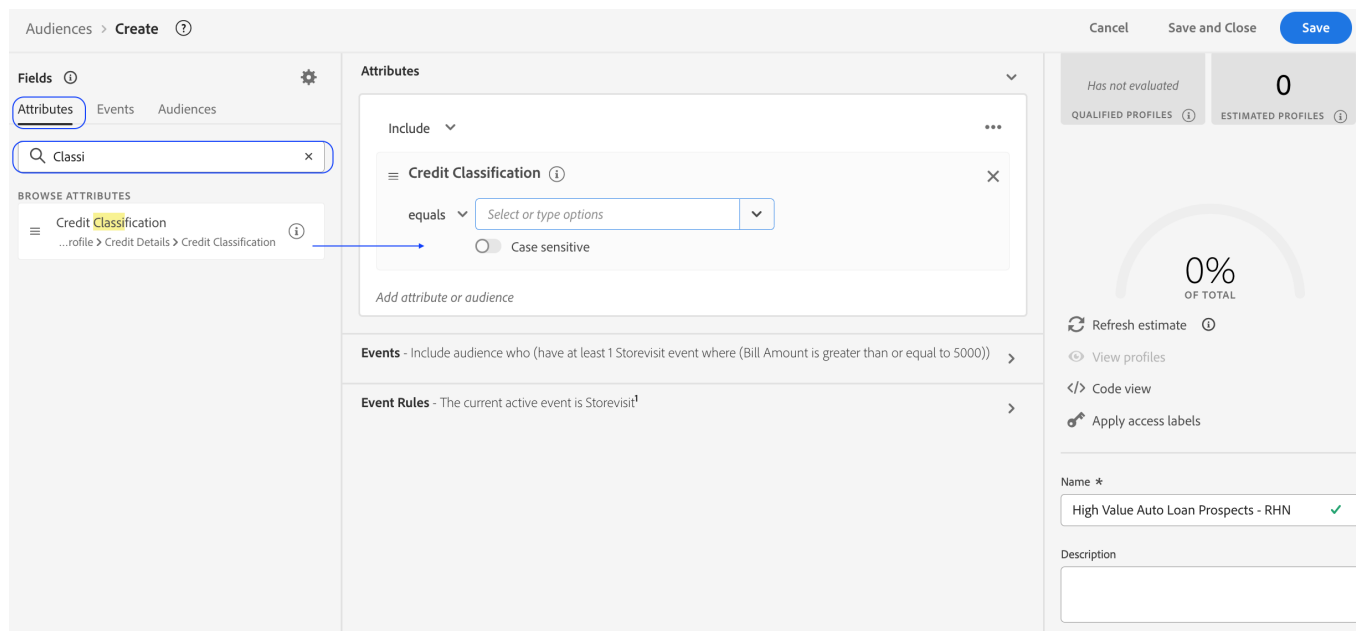
13. Agora recriamos a lógica do segmento anterior sem ter de a reescrever.

14. Agora vamos expandir esta lógica, incluindo atributos adicionais.

15. Clique em **Attributes** no painel da esquerda

16. Pesquise por "**Classification**".

17. Arraste **Credit Classification** para a seção **Attributes** no canvas



18. Mude Classification para **Excellent** usando as opções de dropdown

19. Agora procure por "**Income**".

20. Arraste **Income Tier** para abaixo de Credit Classification para formar uma relação AND

21. Mude Income Tier para **High** usando as opções de dropdown

Audiences > Create ⓘ

Fields ⓘ

Attributes Events Audiences

Income

BROWSE ATTRIBUTES

Income Tier ⓘ

...cial Profile > Account Details > Income Tier ⓘ

Attributes

Include ▾ all ▾ of: ...

≡ Credit Classification ⓘ

equals ▾ Select or type options ▾ Excellent ×

Case sensitive

And

≡ Income Tier ⓘ

equals ▾ Select or type options ▾ High ×

Case sensitive

Add attribute or audience

Events - Include audience who (have at least 1 Storevisit event where (Bill Amount is greater than or equal to 5000)) >

Event Rules - The current active event is Storevisit! >

Cancel Save and Close Save

Has not evaluated 0 QUALIFIED PROFILES ⓘ ESTIMATED PROFILES ⓘ

0% OF TOTAL

Refresh estimate ⓘ

View profiles

Code view

Apply access labels

Name *

High Value Auto Loan Prospects - RHN ✓

Description

22. Mude a janela de tempo para **Last 24 Hours**.

23. Mude Evaluation method para **Streaming**.

24. Revisar a lógica

Adobe Experience Platform

Search Experience Cloud (96+)

Adobe Americas POT 5 LATAM FSI 2024 (VA7) Dev

Audiences > Create ⓘ

Fields ⓘ

Attributes Events Audiences

Bill

BROWSE CLASSES

Bill Amount ⓘ

...s > Auto Repair > Visit Details > Bill Amount ⓘ

EVENT TYPES

No items available

Attributes

Include ▾ all ▾ of: ...

≡ Credit Classification ⓘ

equals ▾ Select or type options ▾ Excellent ×

Case sensitive

And

Events

In last ▾ 24 ▾ Hour(s) ▾

Storevisit 1 Rule

Event Rules

Include ▾ At least 1 Storevisit! where: ...

≡ Bill Amount ⓘ

is greater than or equal to ▾ 5000 ▾

Add event field

Cancel Save and Close Save

0% OF TOTAL

Refresh estimate ⓘ

View profiles

Code view

Apply access labels

Name *

High Value Auto Loan Prospects - RHN ✓

Description

Tags

Evaluation method ⓘ

Streaming ⓘ

Attributes

Include Credit Classification equals excellent AND Income Tier equals high

Events

(Include audience who have at least 1 Storevisit event where (Bill Amount is greater than or equal to 5000) and occurs in last 24 hour(s))

25. Click **Save and Close**.

9. Activation

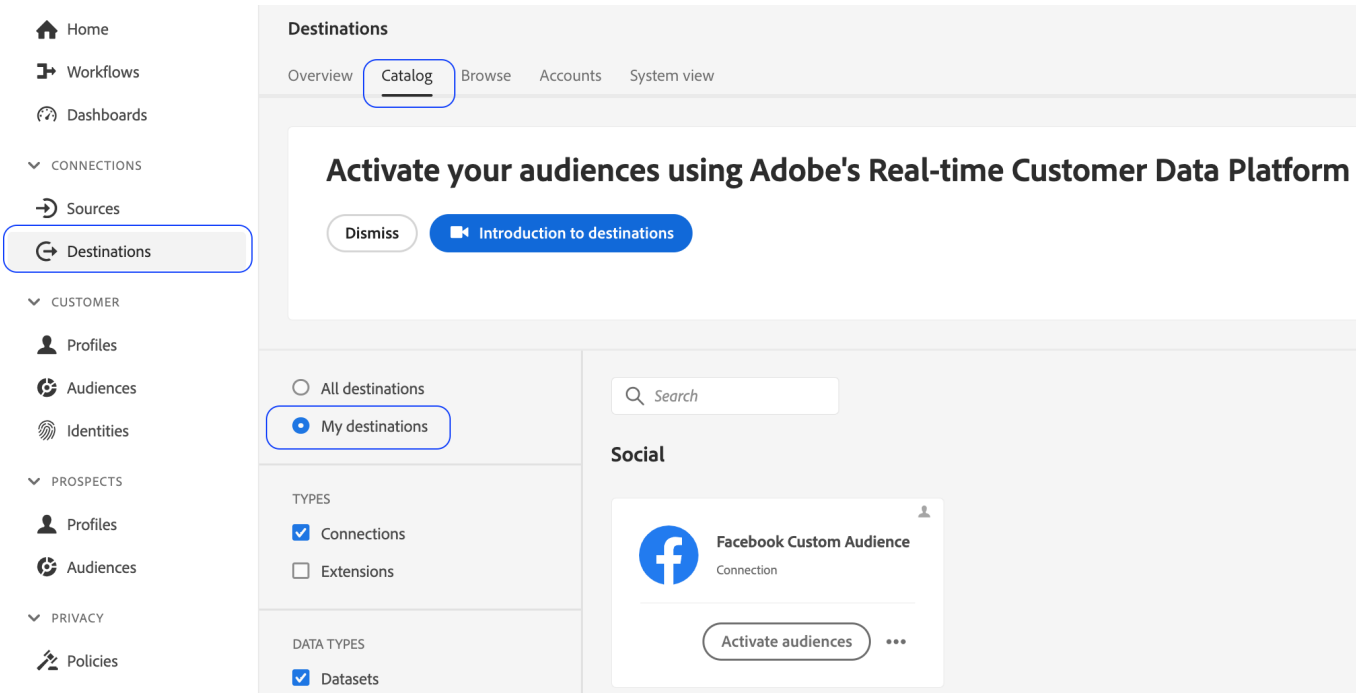
Como parte desta seção, activaremos os nossos públicos nos seguintes destinos:

1. Facebook Custom Audiences
2. Adobe Target - Demo Only

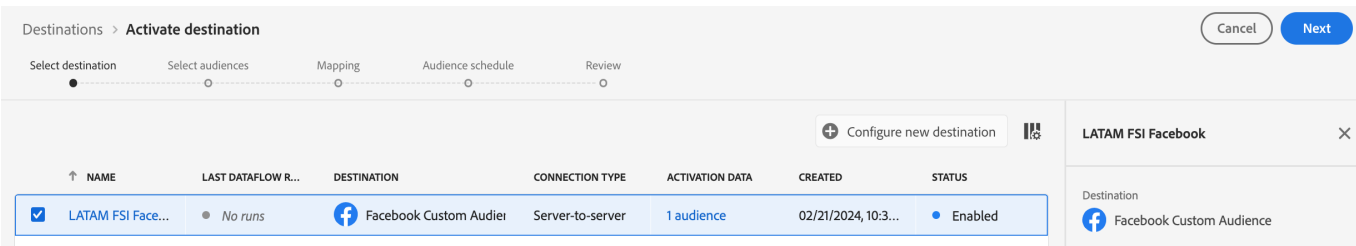
Ambas são conexões de destino que são fornecidas **out of the box** com a Adobe Experience Platform.

10. Facebook Custom Audience

- 1. Clique em **Destinations** no painel de menus à esquerda
- 2. Selecione o botão **My Destinations**. Isto mostra todas as ligações de destino que já foram configuradas na sua área restrita.
- 3. Selecione **Connections** em Types.



- 4. Clique em **Activate Audiences**
- 5. Selecione a conexão **LATAM FSI Facebook** e clique **Next**



- 6. Seleccione os Audience/s que criou na seção anterior para mapear e clique em **Next**

Destinations > **Activate destination** Cancel Back Next

Select destination Select audiences Mapping Audience schedule Review

Available audiences

Q Auto x

NAME ↑

☒ Auto Loan Customers

☐ Customers with Auto Loans

1 item selected Clear all

NAME

Auto Loan Customers

7. Clique em **Add New Mapping** . Isto é feito para podermos mapear mais de dois campos para o Facebook. Adicione ***xdm: _adobeamericaspot5.Identities.EmailHashSHA256*** como o campo de origem e mapeie-o para o campo de destino ***email_lc_sha256*** . Clique em **Next**.

Destinations > **Activate destination** Cancel Back Next

Select destination Select audiences Mapping Audience schedule Review

Mapping

Filter fields

+ Add new mapping Clear all mappings

SOURCE FIELD TARGET FIELD

xdm: _adobeamericaspot5.Iden... Identity: email_lc_sha256 Apply transformation

8. Definir um valor para **Origin of audience (Directly from Customers)**. Clique em **Next**.

9.Rever a configuração e clicar em **Finish**.

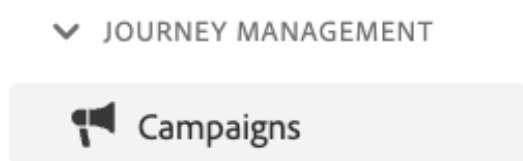
11. **Part 2 - AJO**

12. Campaigns

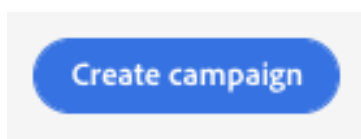
Este laboratório apresentará as etapas para criar uma campanha do Adobe Journey Optimizer.

NOTA: Alguns passos do exercício podem diferir do conteúdo da apresentação do laboratório.

1. Navegue para **Campaigns**



2. Clique em “**Create Campaign**”



3. Clique em “**In-App Message**” abaixo de Actions e escolha “**DXDemoAppv2**” do dropdown message surface . Clique em **Create**

Action

Choose the actions to activate for this campaign. Actions may be added or removed later.

☐		Code-based experience (Beta)
☐		Direct mail
☐		Email
☒		In-app message App surface * Select ▼ ? DXDemoAppv2
☐		Push notification
☐		SMS
☐		Web

4. Fornecer um título, uma descrição e uma categoria (Marketing/Transacional)

Properties ★ Required

Name *

Auto Loans - In-App Campaign

Description

Auto Loans - In-App Campaign

Access management labels ?

No labels selected

Campaign type ?

Scheduled

Category ?

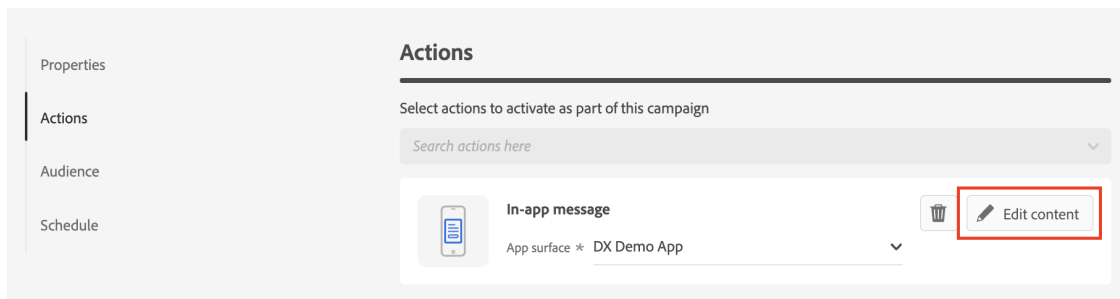
Marketing

Tags

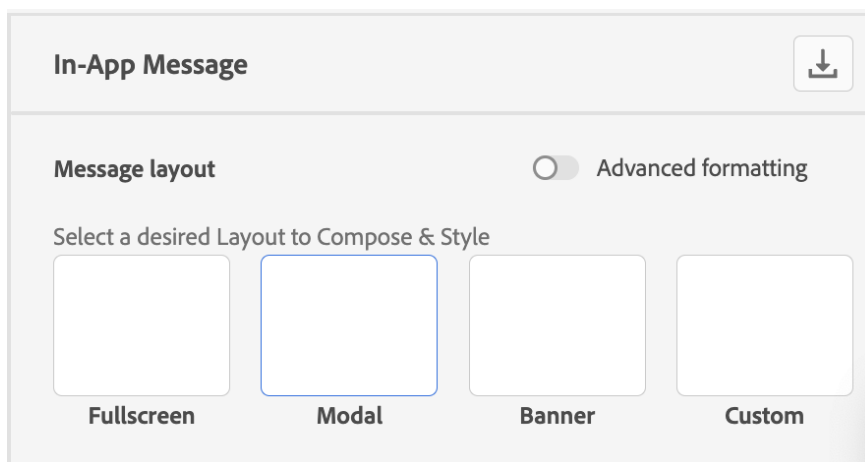
▼

Auto Loan x

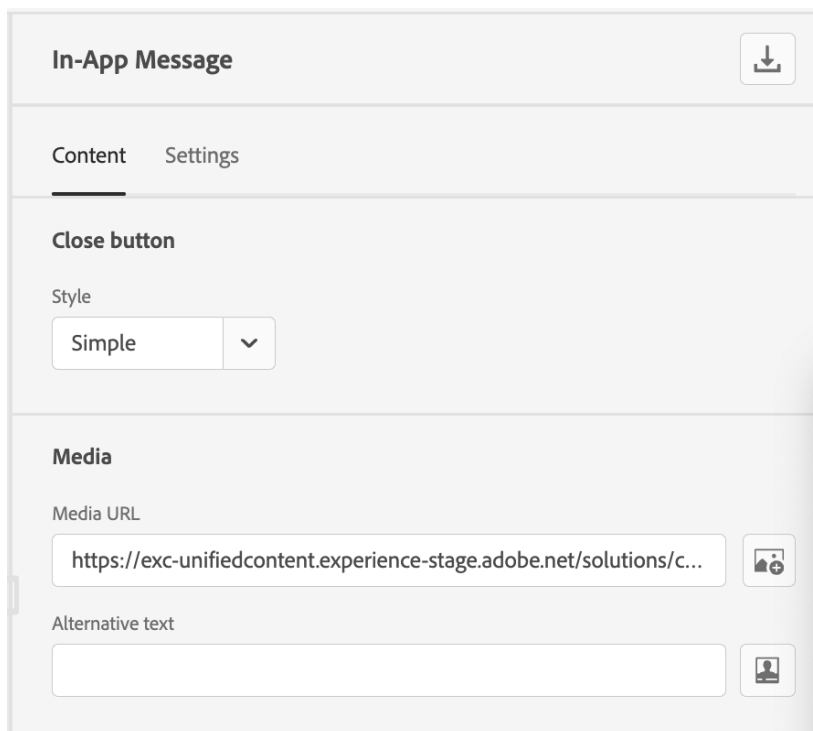
5. Em **Actions** clique em " **Edit Content**"



6. No Designer de mensagens, selecione "**Modal**" como o formato de apresentação da mensagem



7. Escolha um estilo de botão e uma imagem multimídia no Asset Essentials.



8. Forneça a cópia do cabeçalho e do corpo, adicione personalização conforme necessário.

Content

Header

Title text

Body

Description text

9. Adicione o **Button** juntamente com label e o interact event.

Buttons

Button layout

Vertical

Button #1 text (primary)

Button

Interact event

confirm

Target

+ Add button

10. Rever e confirmar o design da mensagem

11.

Auto Loans - In-App Campaign

Campaign • Draft • Saved 2 minutes ago

Simulate content Review to activate

In-App Message

80%

Message layout

Advanced formatting

Select a desired Layout to Compose & Style

Fullscreen Modal Banner Custom

Content Settings

Close button

Style

Simple

Media

Media URL

data:imagebase64

Alternative text

Content

Header

SecurFinancial Car Loan

Body

With over 30 years of experience, SecurFinancial has the expertise and superior service that make us an industry leader in automotive financing.

Buttons

12. Em Audience, escolha "**All users**" ou "**Select Audience**" para utilizar um segmento previamente definido. Deixe **ECID** como o Identity Type:

Audience

Campaign will be activated for **Customers with NO Auto Loans** Replace audience

Identity type ⓘ

ECID

13. Para este exemplo, não vamos incluir uma Experiência. Clique em **Edit Triggers** para definir a frequência com que a campanha In-App é apresentada. Como alternativa, pode deixá-la como **default**. Clique em **DONE** para concluir a configuração do Trigger.

Content experiment ⓘ

Create an experiment to test out which content works better. Create experiment

Triggers

Edit triggers

Show message if

(Application launch event happens)

Frequency

Show message to eligible users **Everytime**

14.

Show message if Connect to device

Application launch event happens

And

Add condition Make group

Frequency

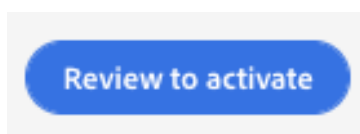
Show message to eligible users

Everytime

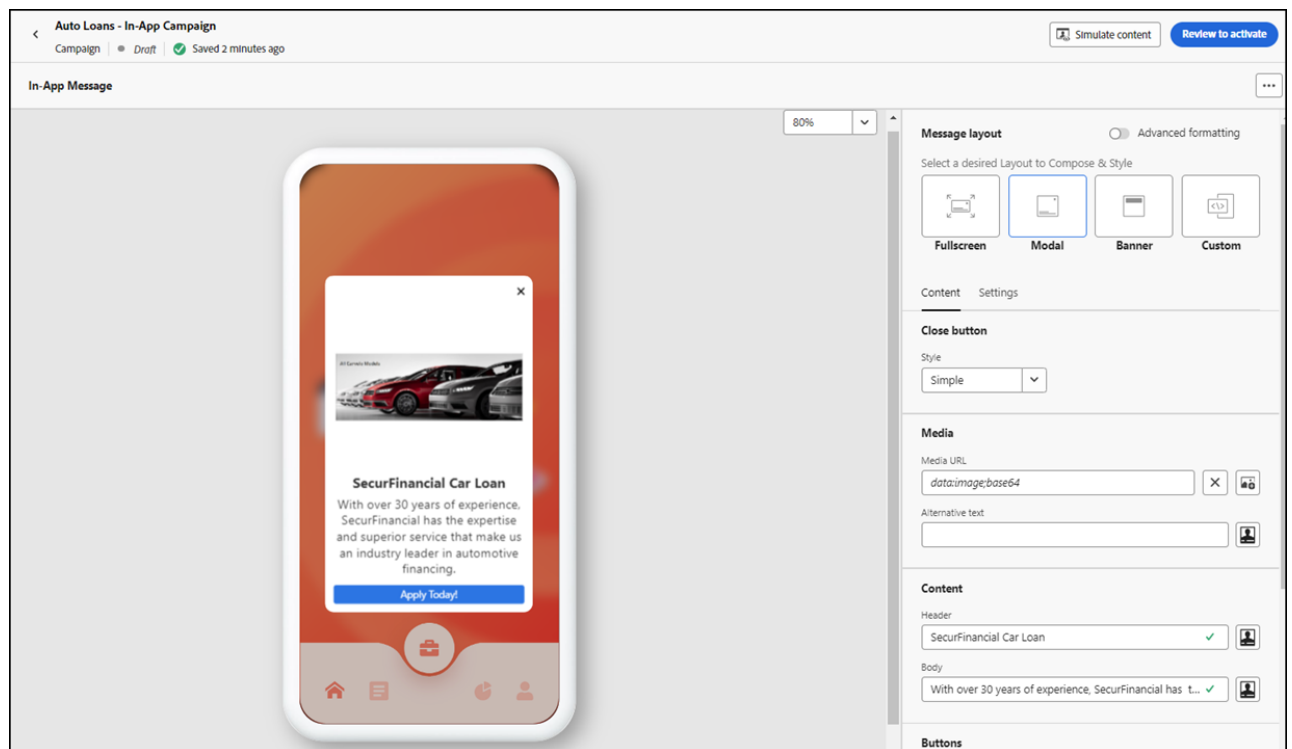
☐ Day of week

☐ Time of day

15. Clique em **Review to Activate**



16. Confirme o desenho da sua mensagem e saia do designer.



17. Em seguida, defina a **Audience**. Selecione o segmento ou a regra adequados. Escolha **ECID** para **Identity Namespace** e selecione a opção Trigger da mensagem pretendida.

18. Em seguida, configure o **Campaign Schedule**. Escolha as opções desejadas para as datas de início e fim.

19. Por fim, clique em "**Reveiw to Activate**".

Review to activate

20. Depois de confirmar todas as definições, clique em **"Activate"**:
- 21.

Auto Loans - In-App Campaign

Campaign | Draft | Saved just now

Manage access

Review to activate

Properties

Audience

Action

Schedule

Properties * Required

Name *

Auto Loans - In-App Campaign

Description

Auto Loans - In-App Campaign

Access management labels ⓘ

No labels selected

Campaign type ⓘ

Scheduled

Category ⓘ

Marketing

Tags

Auto Loan x

22. Fim do laboratório.

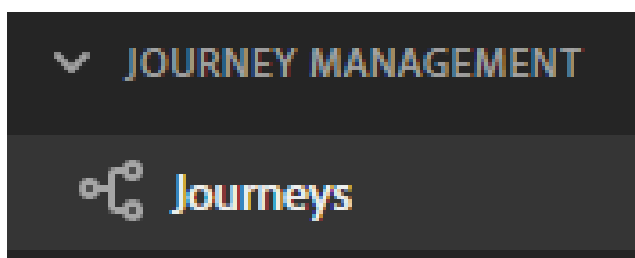
13. Basic Journey

Neste laboratório, veremos as etapas para criar uma Jornada básica no Adobe Journey Optimizer.

NOTA: Alguns passos do exercício podem diferir do conteúdo da apresentação do laboratório.

Criar uma Jornada

1. Navegar para **Journeys**



2. Clique em **"Create Journey"**



3. Forneça um nome e uma descrição. Retirar o clique **"Allow Re-Entrance."** Click Ok.

Cancel

Ok

Journey Properties

Name *

Basic Journey - Credit Card

Version

v. 1 (Latest)

Author

Patrick Picklesimer

Created

2/20/2024, 9:42:22 AM

Description

Add a description

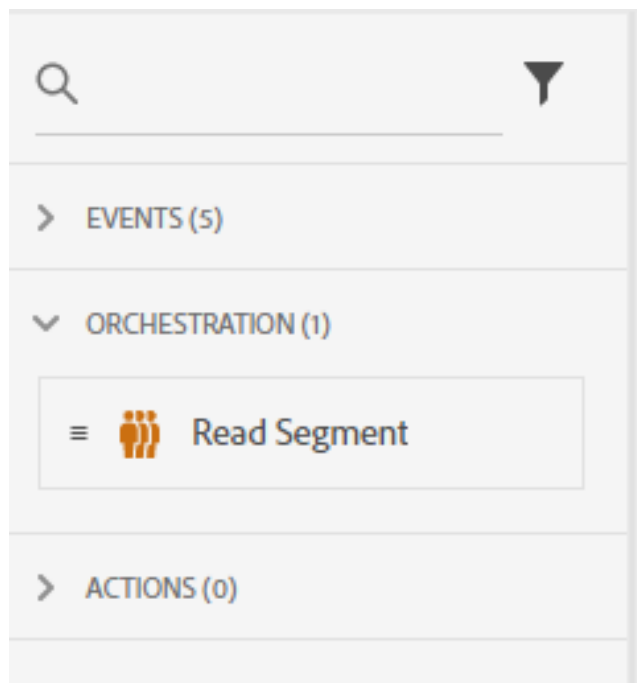
Tags

Add a tag...

Credit Card

Definir Audiência

1. Em **Orchestration**, arraste o ícone “Read Segment” para o Canvas.



2. Alterar o label para “**High Income**”. Clique em **Select a Segment**.

Cancel **Ok**

Orchestration: Read Audience ⓘ

🗑️ 📄 👁️

Label ⓘ

High Income

Audience * ⓘ

High Income Customers × 📄 ✎

Namespace * ⓘ

Email (Email) ▾

Reading rate * ⓘ

5,000 ⬆ ⬆ per second

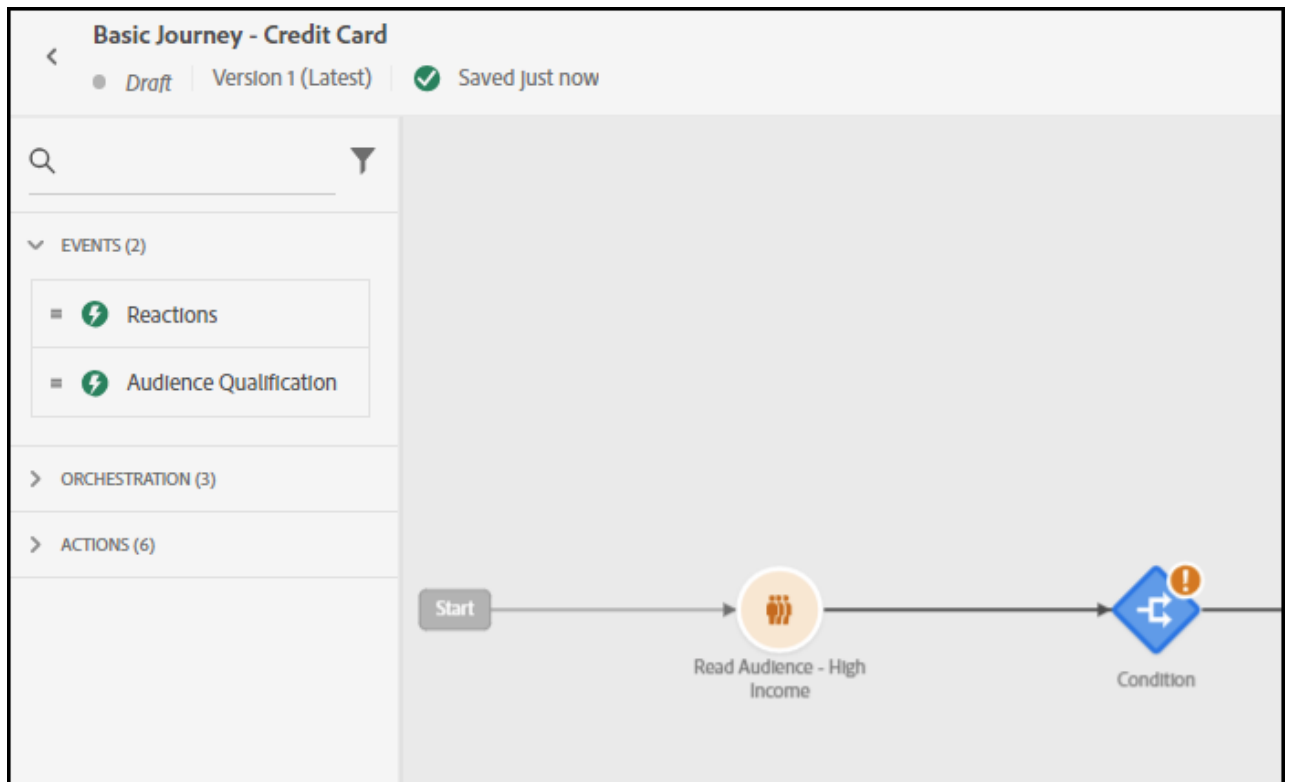
[Edit journey schedule](#)

3. Selecione “**High Income Customers**”. Clique Save.

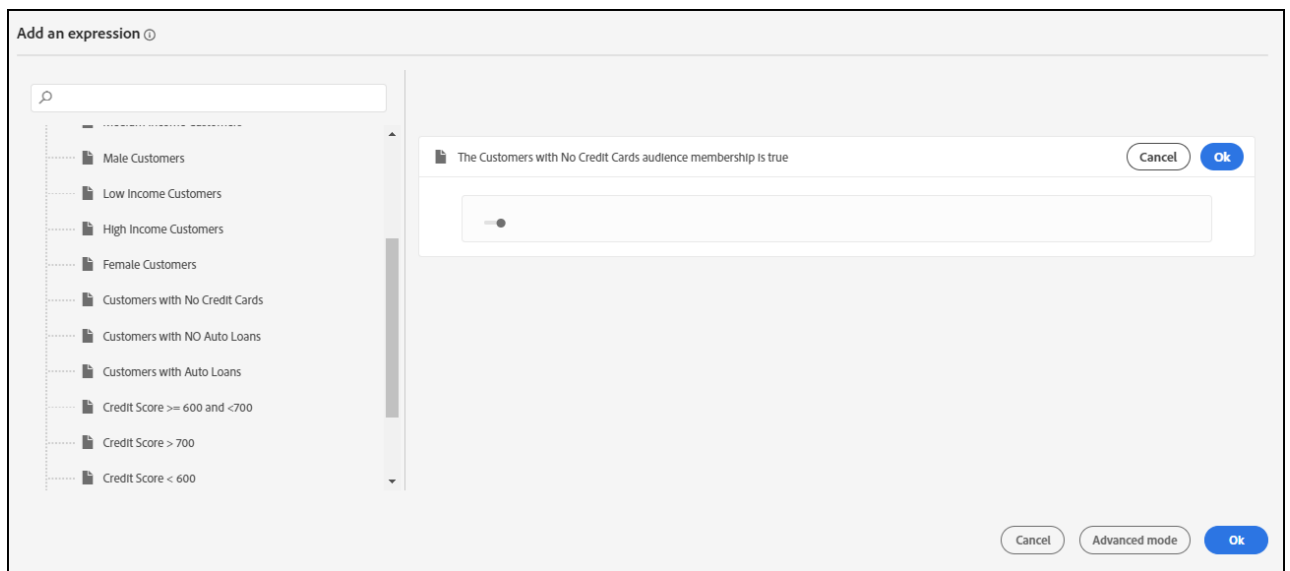
Name	Profile Count	Update Time	Creation Time
☐ Low Income Customers	1	2/20/2024, 9:47 AM	2/20/2024, 9:47 AM
☐ Medium Income Customers	1	2/20/2024, 9:47 AM	2/20/2024, 9:47 AM
☒ High Income Customers	1	2/20/2024, 9:46 AM	2/20/2024, 9:46 AM
☐ Customers with NO Auto Loans	1	2/20/2024, 9:17 AM	2/20/2024, 9:16 AM
☐ Customers with Auto Loans	1	2/20/2024, 9:14 AM	2/20/2024, 9:14 AM
☐ Credit Score > 700	1	2/20/2024, 9:05 AM	2/20/2024, 9:05 AM
☐ Credit Score >= 600 and <700	1	2/20/2024, 9:04 AM	2/20/2024, 9:04 AM
☐ Credit Score < 600	1	2/20/2024, 9:03 AM	2/20/2024, 9:03 AM
☐ Male Customers	1	2/20/2024, 9:01 AM	2/20/2024, 9:01 AM
☐ Female Customers	1	2/20/2024, 9:00 AM	2/20/2024, 9:00 AM
☐ Customers with No Credit Cards	1	2/20/2024, 9:00 AM	2/20/2024, 9:00 AM
☐ Auto Repair Store Visit > \$5000	214	2/16/2024, 8:15 PM	2/16/2024, 8:15 PM

Criar um Fluxo

1. Em **orchestration**, arraste o ícone **"Condition"** para depois de **Read Audience**



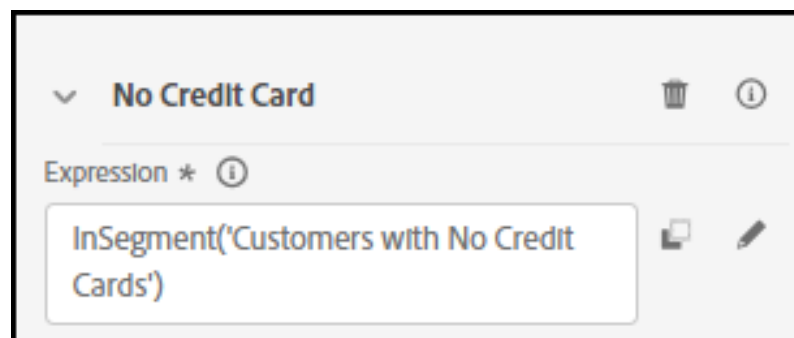
2. Adicione a etiqueta **"Credit Card Check"** (Verificação de cartão de crédito). Defina o tipo como **"Data Source Condition"** (Condição da fonte de dados).
3. Click em **Path1** e renomeie para **"No Credit Card"**.
4. Clique na Expressão para definir a Expressão de condição. Selecciona **"Audiences"** (Públicos) para ser **"Customers with No Credit Cards"** (Clientes sem cartões de crédito) e arraste-o para o canvas. Mova o controle de deslize para que a **Audience Membership** apareça como falsa, como na tela abaixo:
- 5.



6. Clique OK para finalizar.

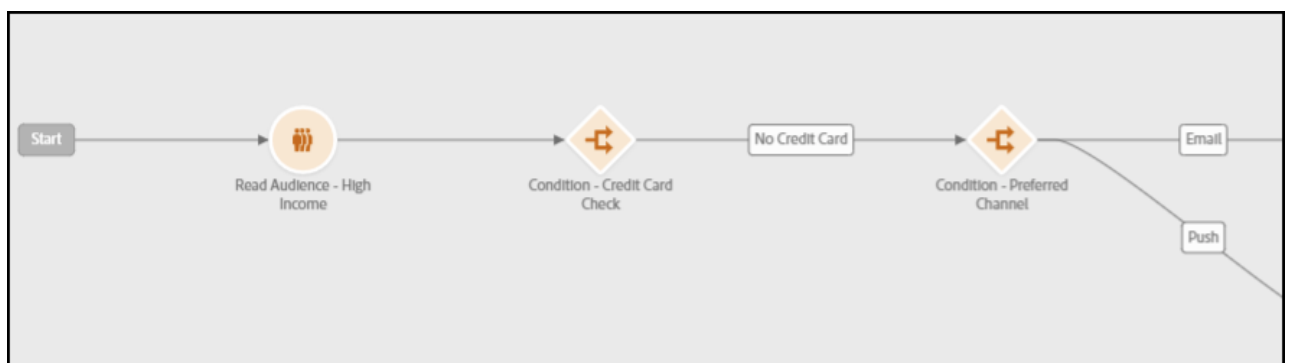
7. Seu nó de condição deve aparecer como a imagem abaixo:

8.



9. Adicione um segundo nó de condição após o primeiro. Atribua-lhe o nome "**Preferred Channel**", como na tela abaixo

10.



11. Para este Nó de Condição, vamos ter dois caminhos - um para os clientes que preferem ser contactados por mensagens de correio eletrónico. O segundo caminho será para os clientes que preferem ser contactados por mensagens Push. Clique no botão "**Add a path**" para adicionar um segundo caminho na tela. Adicione um nome para o primeiro caminho como "Email". Adicione um nome ao segundo caminho como "sms". Configure essa expressão de nó da mesma forma que fez com o primeiro nó de condição. Agora, a condição deve aparecer da seguinte forma:

12.

Cancel
Ok

Orchestration: Condition

Label

Preferred Channel

Type

Data source condition

Email

Expression *

In(the preferred of marketing, ['email'])

sms

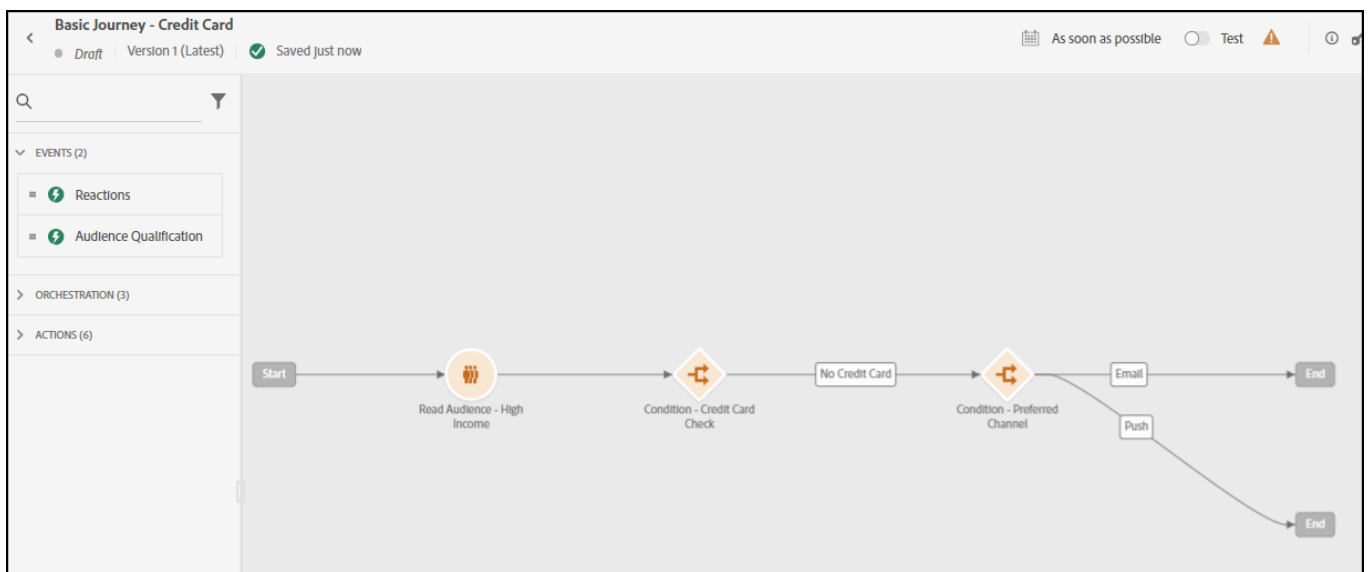
Expression *

In(the preferred of marketing, ['sms'])

+

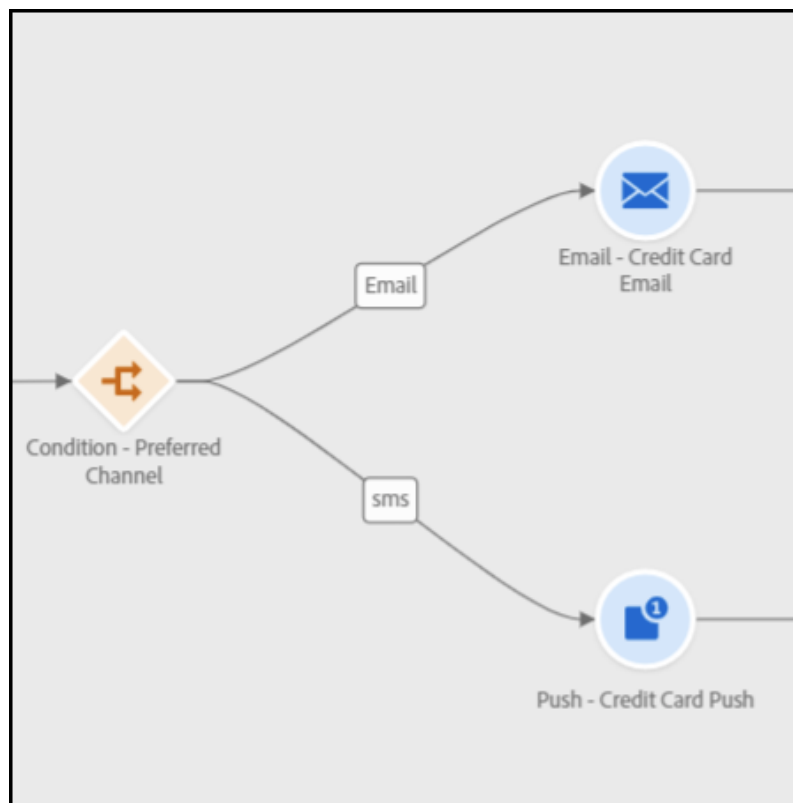
 Add a path

13. A sua jornada deve agora aparecer da seguinte forma:



Adicionar mensagens à sua Jornada:

1. Em **Actions**, arraste a ação Email para Canvas para o caminho Email e arraste a ação Push para o caminho Push.



2. Em seguida, vamos desenhar as mensagens de Email e Push. Navegue até ao Email Designer no menu de navegação.

14. Email Designer

Este laboratório apresenta as etapas para criar uma mensagem de email básica no Adobe Journey Optimizer.

NOTA: Alguns passos do exercício podem diferir do conteúdo da apresentação do laboratório.

Criar uma nova mensagem de e-mail

1. Na Jornada básica, clique no nó de ação E-mail:

Cancel

Ok

Actions: Email



Label

Credit Card Email

Description

Credit Card Email

ID

00230ebd-0795-4dd2-a90a-3e2faf93c5ac

Category

Marketing

Email surface *

MultiChannelMarketing

×

Review [Frequency rule](#) for the selected category and channels.

 Edit content

2. Introduza uma etiqueta e uma descrição para a mensagem.
3. Escolha **Marketing** para categoria e **MultiChannelMarketing** para Email Surfaces.

Actions: Email

LABEL	Add a label
DESCRIPTION	Add a description
CATEGORY	Marketing ▼ ⓘ
EMAIL SURFACES	MultichannelMarketing ▼ ⓘ

4. Clique em **Edit content**. Isto abrirá a janela Designer de mensagens:

Cancel Ok

Actions: Email

Label

Description

ID
e47dd8f3-1e2f-4dbd-9caa-a135bbe871fe

Category

Email surface *
 ×

Review [Frequency rule](#) for the selected category and channels.

 Edit content

Defina a linha de assunto

1. Introduza uma linha de assunto.

Header

From name

The Marketing Team

From email

hol5.no-reply@ma1.techvaladobe.com

Subject line

{{profile.person.name.firstName}} - Check out the SecurFinancial ...

Body

Use the Email Designer for visual editing or uploading HTML

Edit email body

2. Clique no ícone Personalização para adicionar dados personalizados disponíveis para o registro do cliente. Adicionamos "First Name" à mensagem.
3. Para adicionar personalização, coloque o cursor no local onde pretende adicionar a personalização. Procure o First Name procurando "first" e clicando no sinal de mais. Clique em Save.

Subject line

Cancel Save

Profile attributes

First Name

First name

...file attributes > Person > full name + ...

1 {{profile.person.name.firstName}} - Check out the SecurFinancial Credit Cards! |

Design Email

1. Clique em **Edit e-mail body** para abrir a janela Designer de e-mail:

Header

From name

The Marketing Team

From email

latam.no-reply@pot5.techvaladobe.com

Subject line

{{profile.person.name.firstName}} - Earn great rewards while spen...



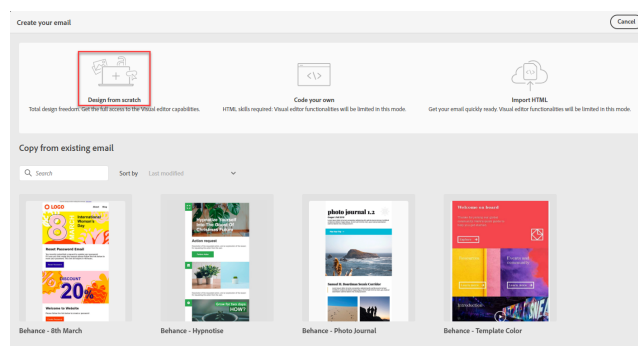
Body

Use the Email Designer for visual editing or uploading HTML



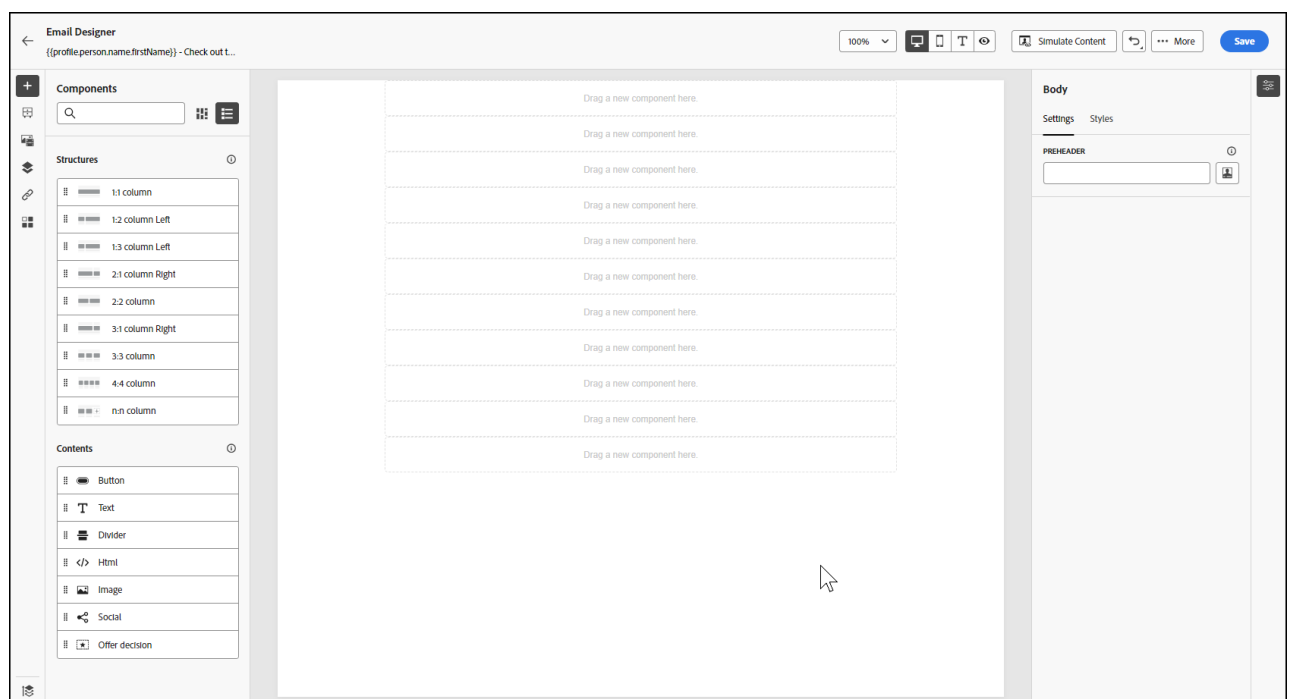
Edit email body

2. Seleccione “Design from Scratch”

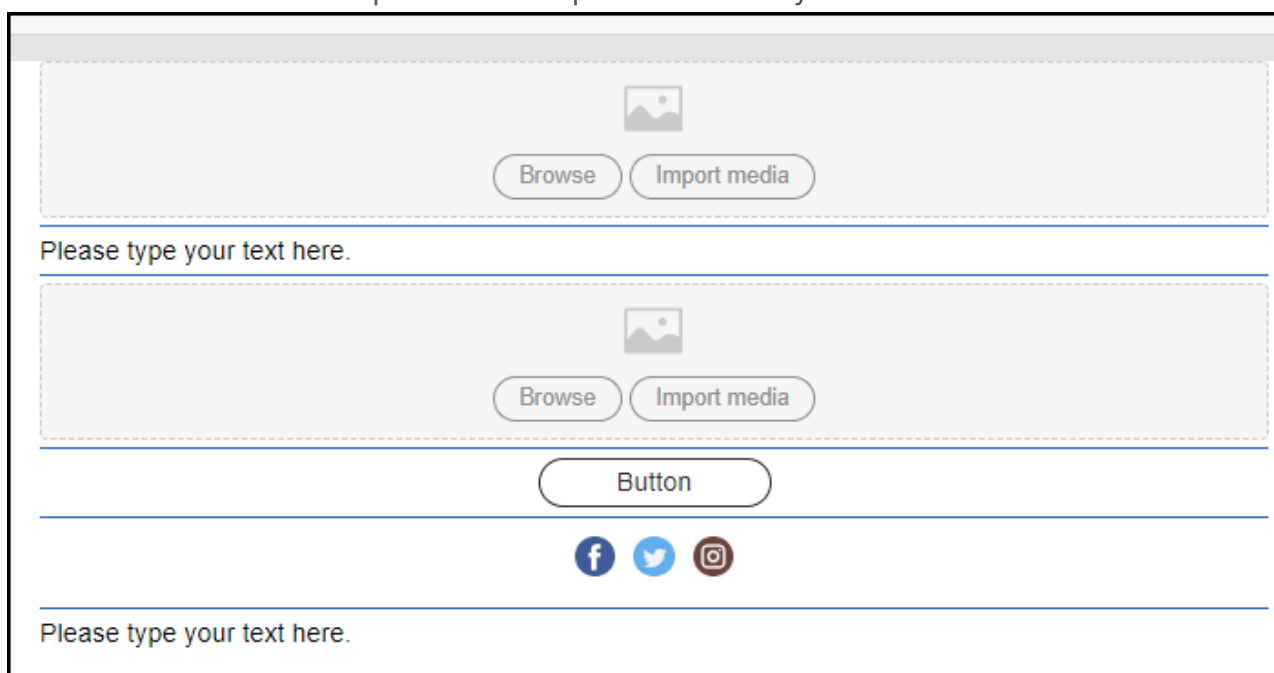


3. Clique na coluna 1:1. Arraste-a 11 vezes para o Canvas. Clique em Save.

4.



5. Seleccione Content Components
6. Adicione Image Component no primeiro Component
7. Adicione um Divider no segundo Component
8. Adicione Text no terceiro Component
9. Adicione Divider no quarto Component
10. Adicione Image no quinto Component
11. Adicione Divider no sexto Component
12. Adicione Button no sétimo Component
13. Adicione Divider no oitavo Component
14. Adicione Social no nono Component
15. Adicione Divider no décimo Component
16. AdicioneText no décimo primeiro Component. Seu layout dever ser como abaixo:



- 17.
18. Seleccione Browse para selecionar uma imagem. Escolha o logótipo da SecurFinancial disponível na pasta FSI no Asset Essentials
19. Clique em cada componente e adicione o conteúdo que desejar. Uma vez concluído, o seu correio eletrónico deve ser semelhante a imagem abaixo.
- 20.
21. Clique Save para guardar a mensagem e, em seguida, sair do Designer.

Email Designer
{{profile.person.name.firstName}} - Earn great r...

100%

T

Simulate Content

More

Save

Components

Structures

1:1 column

1:2 column Left

1:3 column Left

2:1 column Right

2:2 column

3:1 column Right

3:3 column

4:4 column

n:n column

Contents

Button

T Text

Divider

</> Html

Image

Social

SECURFINANCIAL

Check out the new SecurFinancial Credit Cards!



Apply Today!

Unsubscribe

Body

SettingsStyles

Preheader

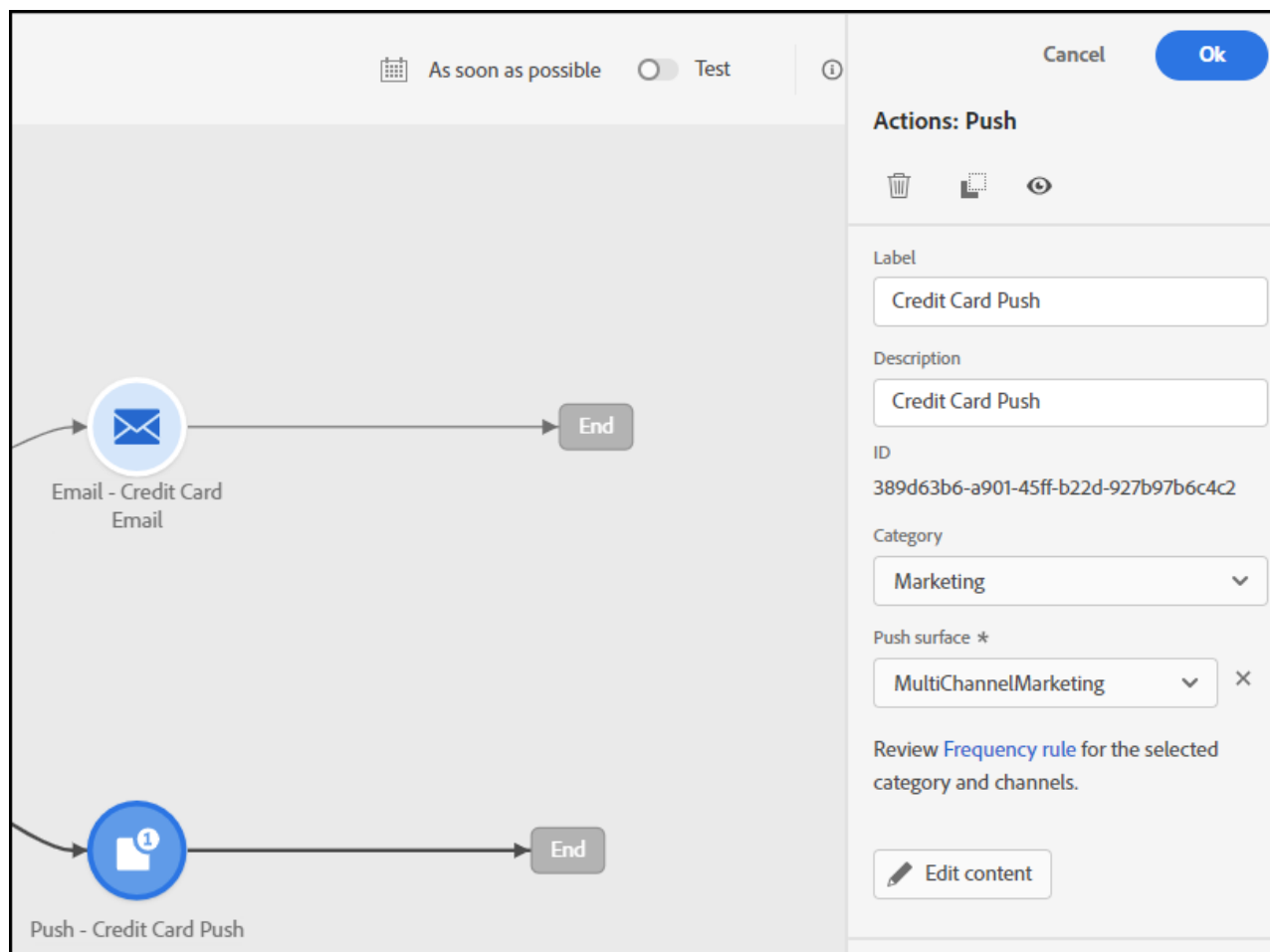
15. Push Message Designer

Neste laboratório, veremos as etapas para criar uma mensagem push no Adobe Journey Optimizer.

NOTA: Alguns passos do exercício podem diferir do conteúdo da apresentação do laboratório.

Criar uma nova mensagem push

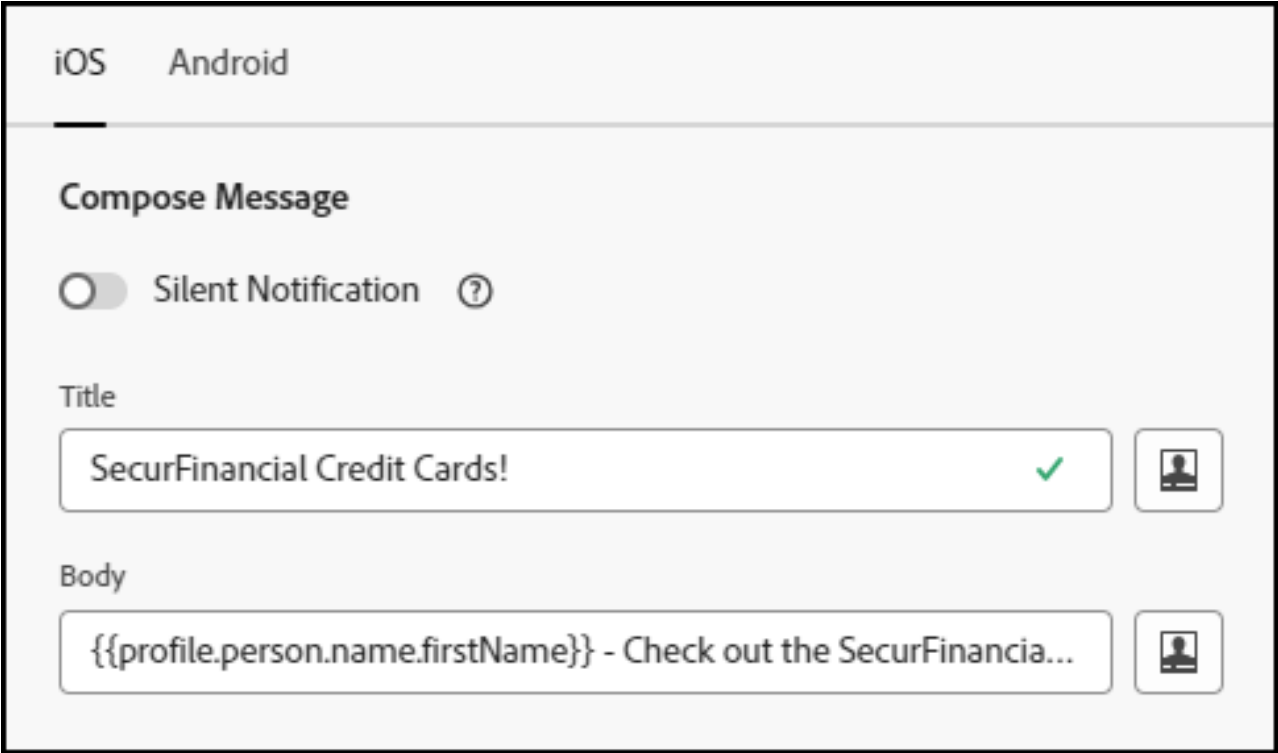
1. Na Jornada Básica, clique no nó de ação Push e observe o painel que se abre à direita:



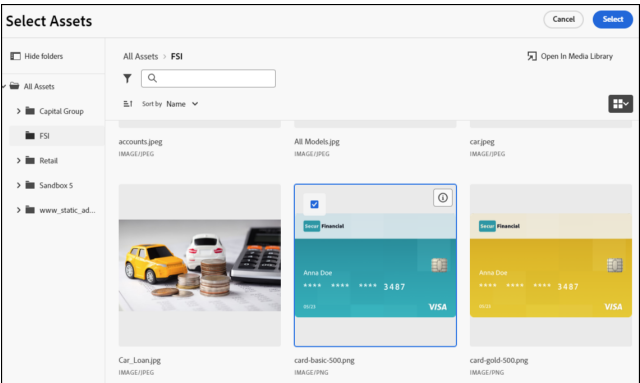
2. Introduza uma etiqueta e uma descrição para a mensagem.
3. Selecciona **Marketing** para Categoria e MultiChannelMarketing para a push surface
4. Clique no botão **Edit Content**.

Define the Push Message

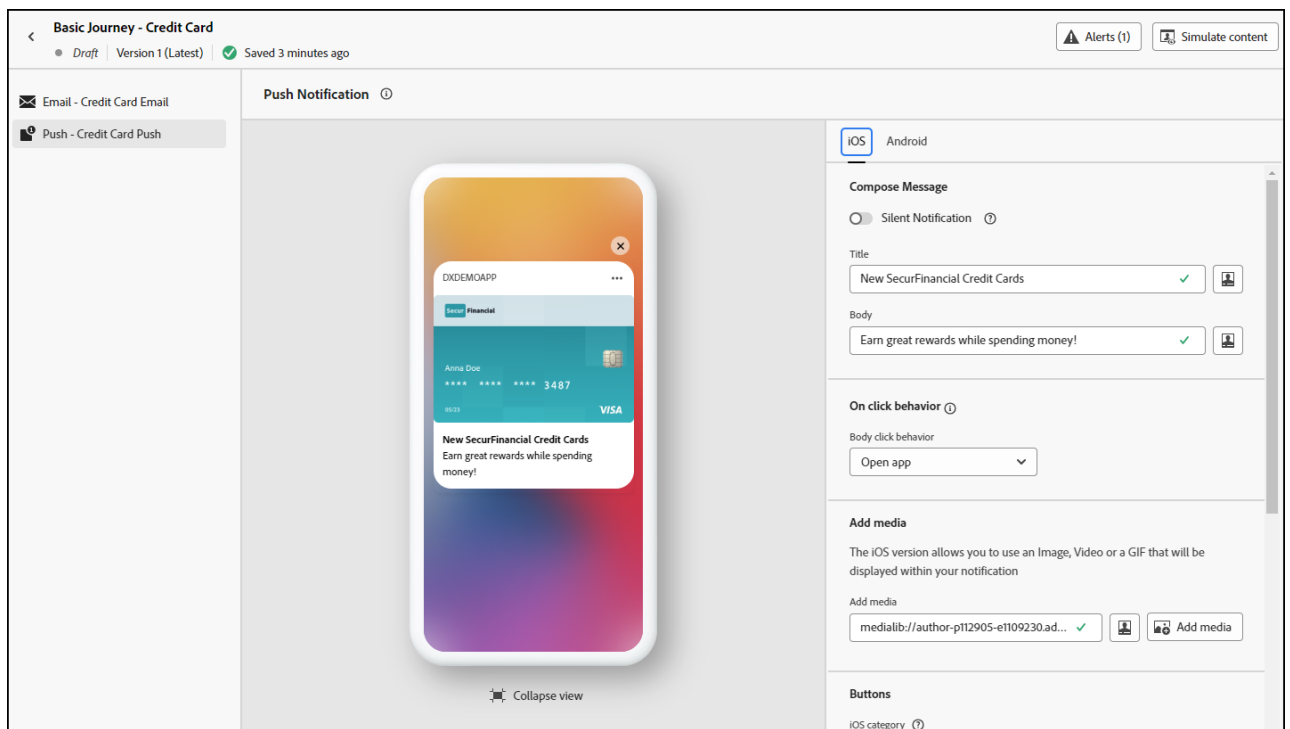
1. Adicione conteúdo para as seções "Title" and e "Body" da mensagem



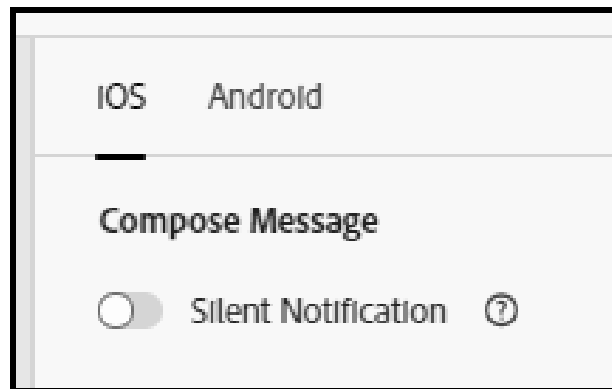
2. Clique no dropdown "On Click Behavior" (Comportamento ao clicar). Seleccione "Abrir aplicação".
3. Clique no botão "Add Media" . Escolha a imagem apropriada "Select":
- 4.



5. O layout da mensagem push deve ser semelhante ao seguinte:
- 6.



7. Clique na aba "Android" tab e complete o layout da imagem, se desejar:
- 8.



9. Fim do Laboratório

16. SMS Designer

Neste laboratório, serão apresentadas as etapas para criar uma mensagem SMS básica no Adobe Journey Optimizer.

NOTA: Alguns passos do exercício podem diferir do conteúdo da apresentação do laboratório.

Criar um SMS

1. Numa campanha ou jornada, edite as propriedades básicas da mensagem SMS, incluindo o nome, a descrição e as etiquetas:

The screenshot shows the 'Properties' panel for an SMS campaign. The panel is titled 'Properties' with a '* Required' indicator. It contains several sections: 'Name' with a text input field containing 'SMS Campaign'; 'Description' with a text input field containing 'SMS Test Campaign'; 'Access management labels' with a link icon and the text 'No labels selected'; 'Campaign type' with a dropdown menu showing 'Scheduled'; 'Category' with a dropdown menu showing 'Marketing'; 'Tags' with a text input field and a dropdown arrow; a 'Credit Card' button with an 'X' icon; 'Audience' section with a text box stating 'Campaign will be activated for High Income Customers' and a 'Replace audience' button with a magnifying glass icon; and 'Identity type' with a dropdown menu showing 'ECID'.

2. Clique em "Replace Audience" (Substituir público) para alterar o público, conforme pretendido.
3. Quando estiver pronto, clique em "Editar conteúdo" para abrir o Designer de mensagens SMS:

Audience

Campaign will be activated for **High Income Customers**

Replace audience

Identity type [?]

ECID

▼

Action

Select action

▼

SMS

SMS surface *

MultiChannelMarket...

▼

?

Edit content

Content experiment [?]

Create an experiment to test out which content works better.

Create experiment

Definie a mensagem SMS

1. Compor a mensagem.

Adobe Journey Optimizer

Search Experience Cloud (Ctrl+J)

Adobe Americas POT 5

LATAM FSI 2024 (VA7)

Dev

Home

JOURNEY MANAGEMENT

Campaigns

Journeys

Landing pages

Reports

DECISION MANAGEMENT

Offers

Components

EXPERIENCE DECISIONING

Items

Configuration

CONTENT MANAGEMENT

Assets

Content templates

Fragments

DATA MANAGEMENT

Schemas

Datasets

Queries

Monitoring

CONNECTIONS

Sources

SMS Campaign

Campaign

Draft

Saved 8 minutes ago

Simulate content

Review to activate

SMS [?]

9:41

18056460377

Text Message

Today at 9:41

{{profile.person.name.firstName}} - Earn great rewards while spending money!!

Text Message

Compose message

Message

{{profile.person.name.firstName}} - Earn great rewards whi...

✓

2. Sair do designer depois de compor a mensagem.
3. NOTA: Pode adicionar detalhes de agendamento, se assim o desejar.
4. Fim do Laboratório

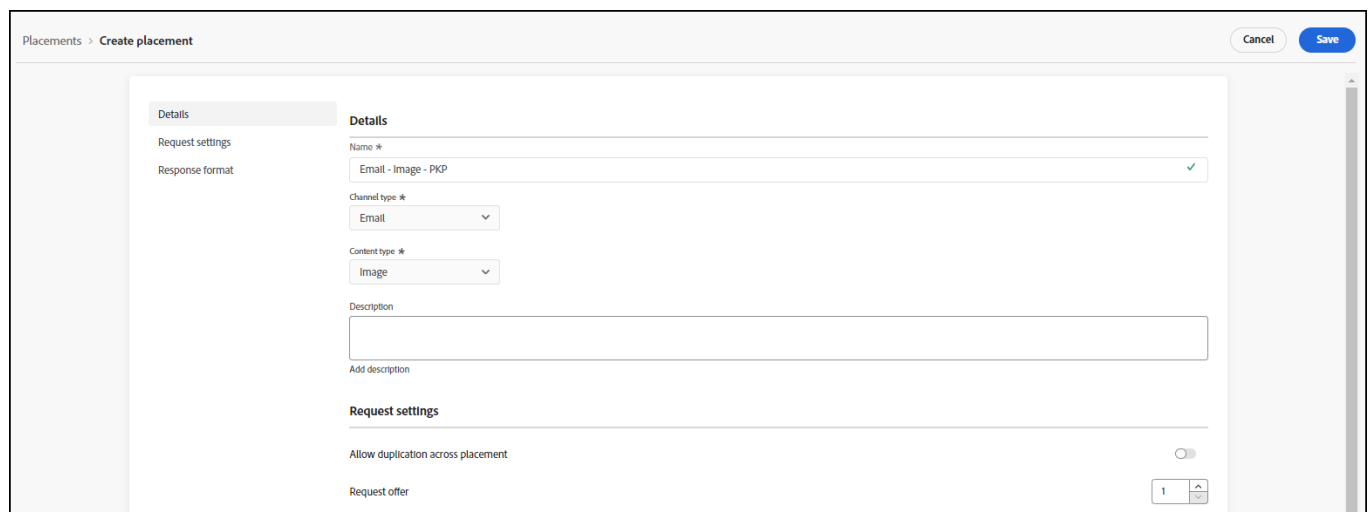
17. Offer Decisioning

18. Placements, Collection Qualifiers, and Collections

Estes são os blocos de construção da sua oferta. Definem o canal e o tipo de conteúdo. A combinação de um Qualificador de Coleção e de uma Coleção permite uma organização dinâmica das ofertas, que são automaticamente catalogadas e colocadas em fila de espera para decisão quando ativas.

Criando Placements

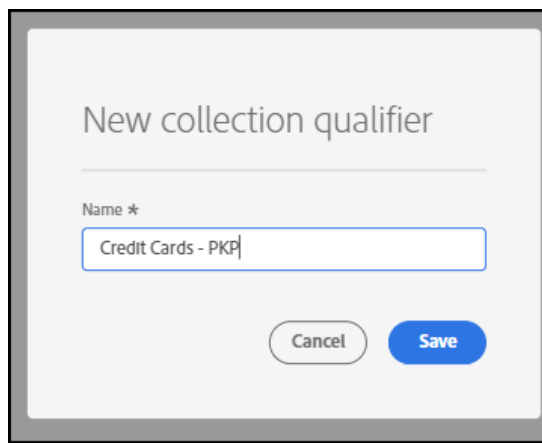
1. Navegue para **Components** em **Decision Management**.
2. Clique em **Create Placement**
3. Nome digite "**Email - Image - <suas iniciais>**"
4. Selecione o canal **email** e **content type** image.
5. Clique em **Save**.



The screenshot shows the 'Create placement' form. The breadcrumb is 'Placements > Create placement'. The form has a sidebar with 'Details', 'Request settings', and 'Response format'. The 'Details' section includes: 'Name *' with the value 'Email - Image - PKP'; 'Channel type *' set to 'Email'; 'Content type *' set to 'Image'; a 'Description' text area; and 'Add description' text. The 'Request settings' section includes: 'Allow duplication across placement' (disabled toggle) and 'Request offer' (set to 1).

Collection Qualifiers

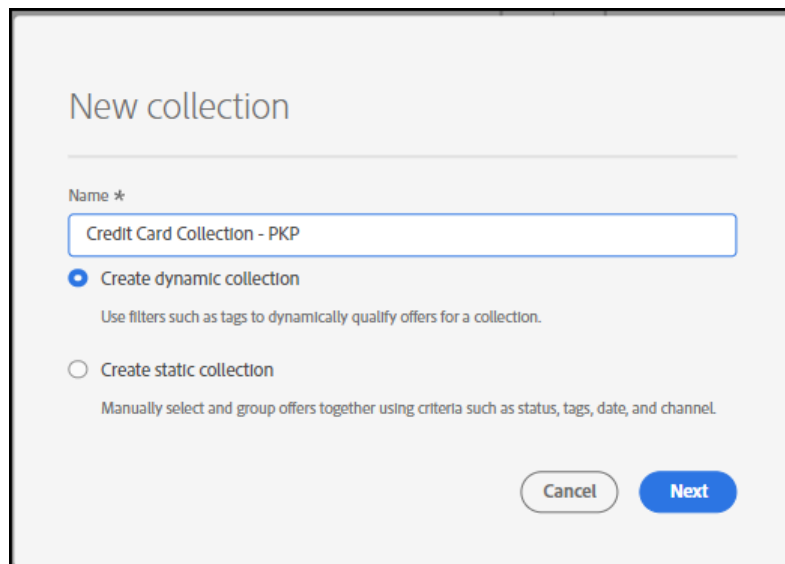
1. Clique na aba **Collection Qualifier**
2. Clique no botão superior direito: **Create collection qualifier**
3. Adicione um título: "**Credit Card+ INITIALS**", clique **save**



A screenshot of a dialog box titled "New collection qualifier". It features a text input field labeled "Name *" containing the text "Credit Cards - PKP". Below the input field are two buttons: "Cancel" and "Save".

Collections

1. Navegue até **Decision Management → Collections**
2. Clique no botão superior direito "**Create collection**"
3. Dê um nome como "**Credit Card Collection - INITIALS**"
4. Selecione **Create Dynamic collection**
5. Clique **Next**
6. Nos qualificadores de coleção (no lado esquerdo). Pesquise suas iniciais e selecione-as
7. Clique **Save**.



A screenshot of a dialog box titled "New collection". It features a text input field labeled "Name *" containing the text "Credit Card Collection - PKP". Below the input field are two radio button options: "Create dynamic collection" (selected) and "Create static collection". The "Create dynamic collection" option has a subtext: "Use filters such as tags to dynamically qualify offers for a collection." The "Create static collection" option has a subtext: "Manually select and group offers together using criteria such as status, tags, date, and channel." At the bottom right are two buttons: "Cancel" and "Next".

Parabéns, você está pronto para começar a criar sua primeira oferta personalizada.

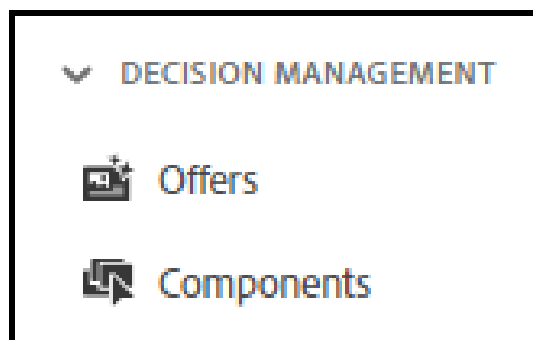
19. Personalized Offers

Neste laboratório, veremos as etapas para criar uma oferta no Adobe Journey Optimizer.

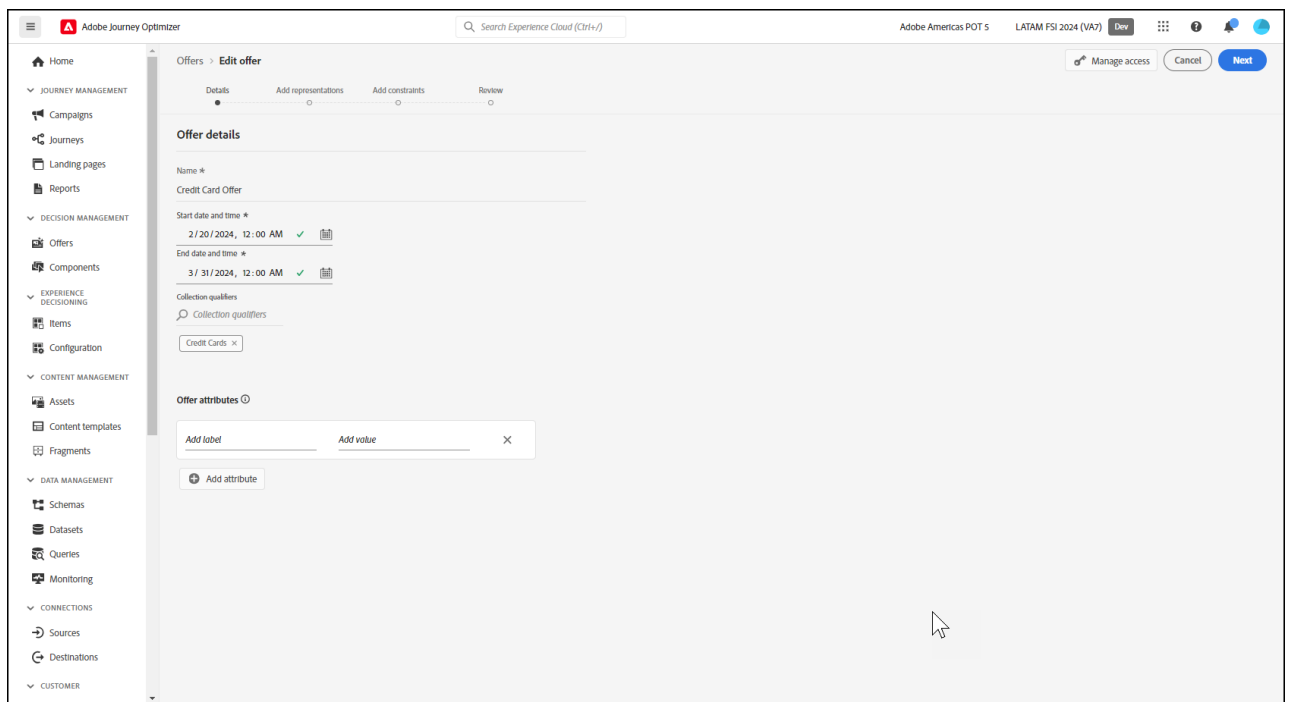
NOTA: Alguns passos do exercício podem diferir do conteúdo da apresentação do laboratório.

Criando uma oferta personalizada

1. Vá para **Decision Management** → **Offers** → **Offer Tab**
- 2.

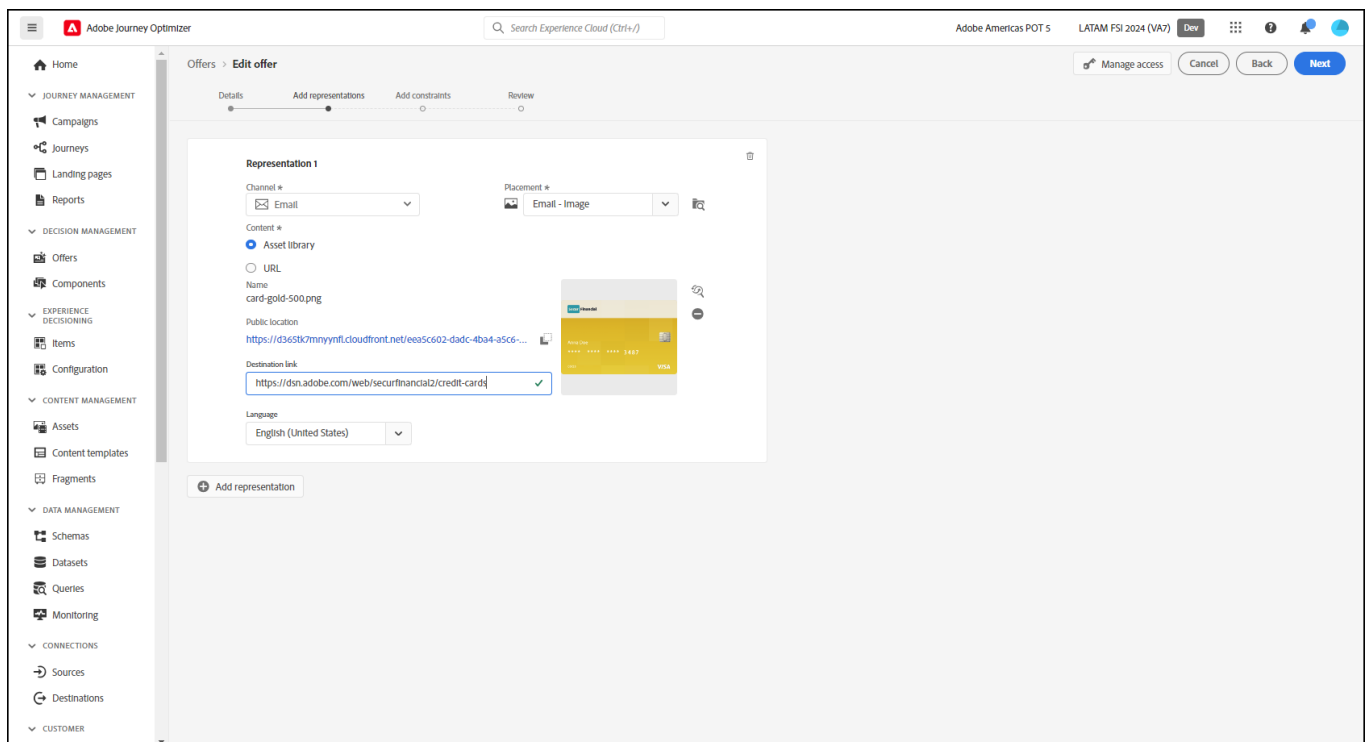


3. Clique em , "**Create Offer**"
4. Digite um nome como: "**Credit Card Offer - < suas Iniciais**" (Iniciais - indica as iniciais do participante).
5. Indicar uma data de início e de fim.
6. Procure as suas **iniciais** nos **Collections Qualifiers** e clique nelas.
7. Click **Next**
- 8.



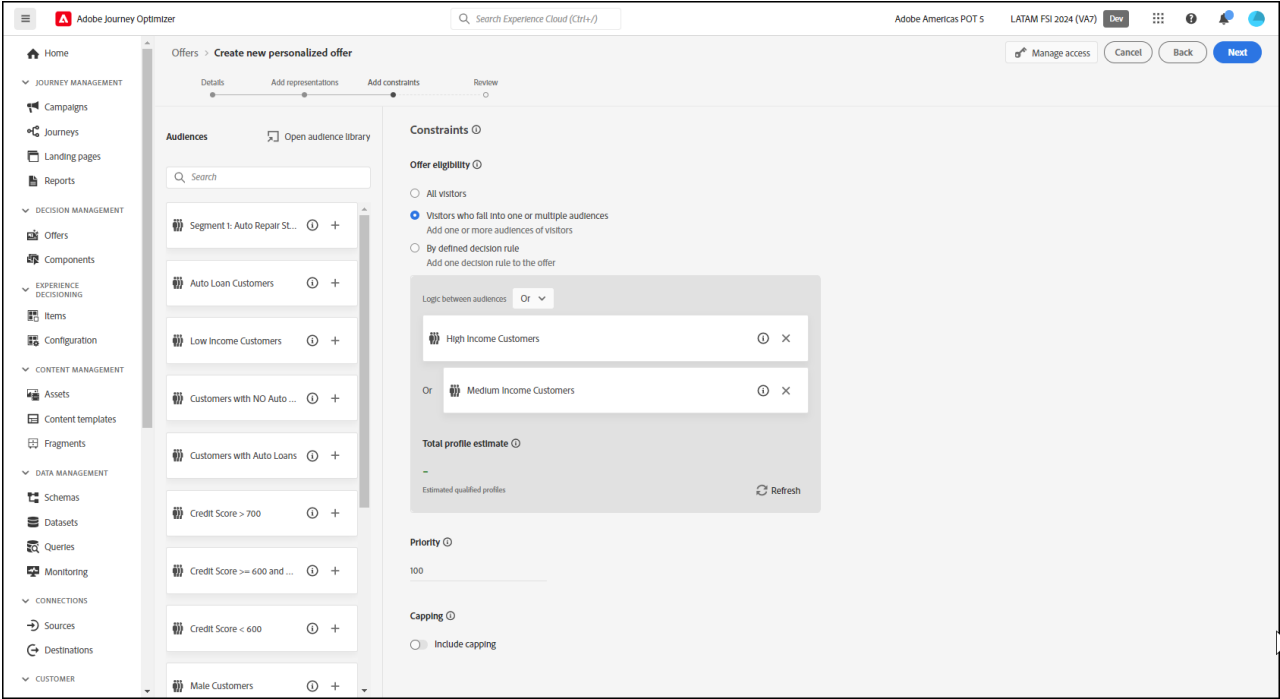
Adicionando Representações e conteúdo

1. Selecione Channel: **Email**
2. Selecione Placement: **Email - Image - Initials**
3. Selecione **Asset Library** vá para o **FSI folder** e selecione a imagem Gold Credit Card .
4. Informe o destino URL: <https://dsn.adobe.com/web/securfinancia2/credit-cards>
5. Click **Next**.

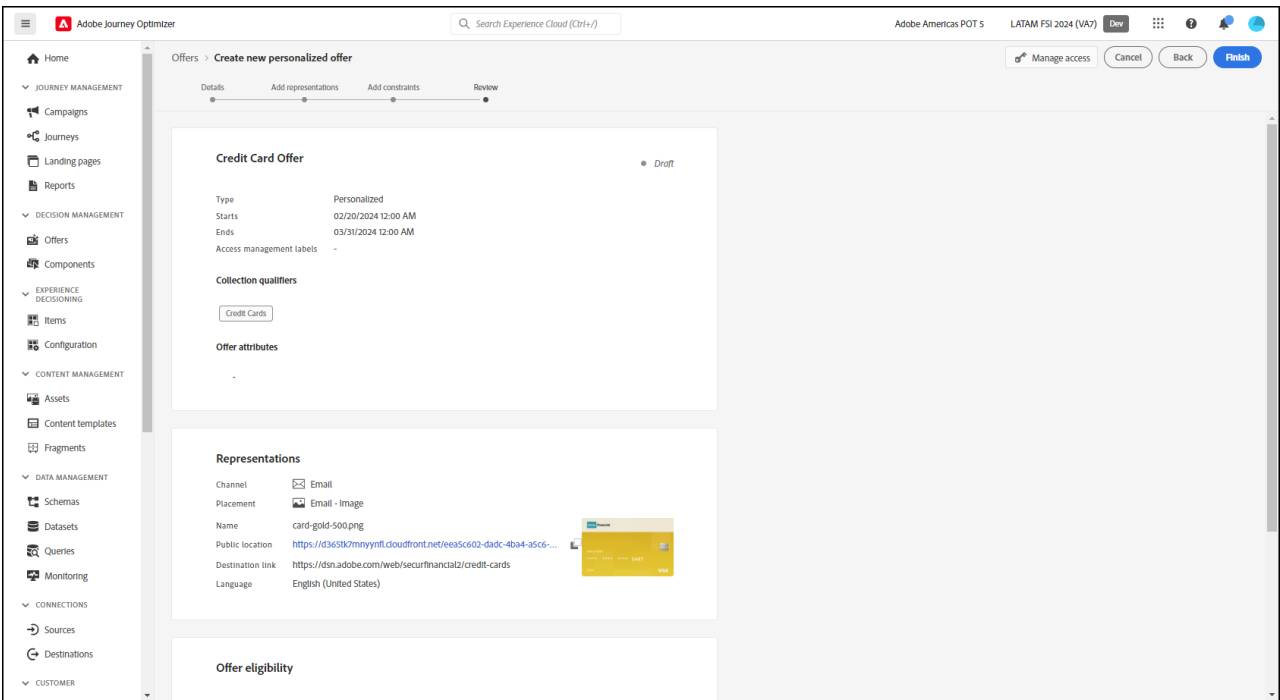


Configuração de restrições de oferta ou elegibilidade

1. Selecione **Visitors who fall into one or multiple audiences**
2. Adicione os segmentos: **"High Income Customers"** e **"Medium Income Customers"**.
3. deixe **Capping** toggle **off** e **Priority** como 100
4. Click Next

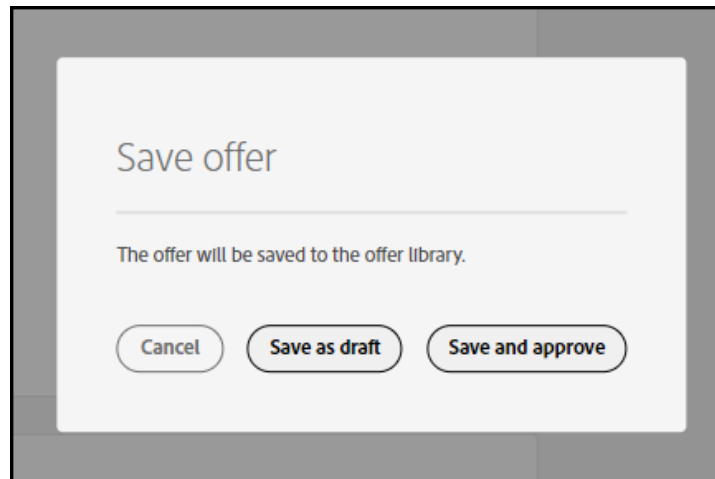


- 5.
6. Reveja o resumo das informações da sua Oferta Personalizada. Quando terminar, clique em "Finish" para guardar a sua Oferta:
- 7.



8. Clique em "Save as Draft" ou "Save and Approve"

9.



10. Fim do Laboratório

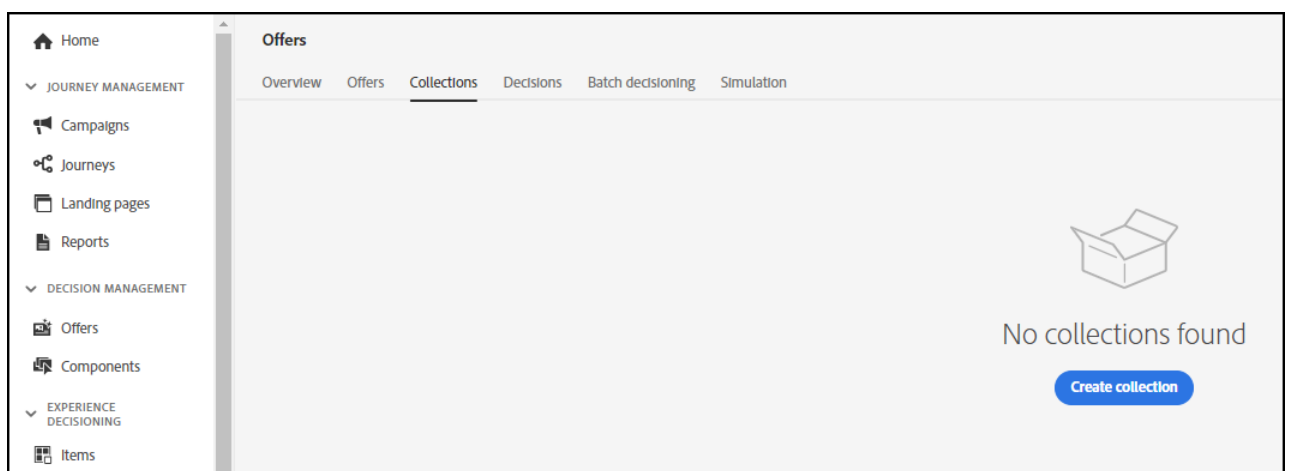
20. Create a Collection

Este laboratório explicará as etapas para criar uma coleção no Adobe Journey Optimizer.

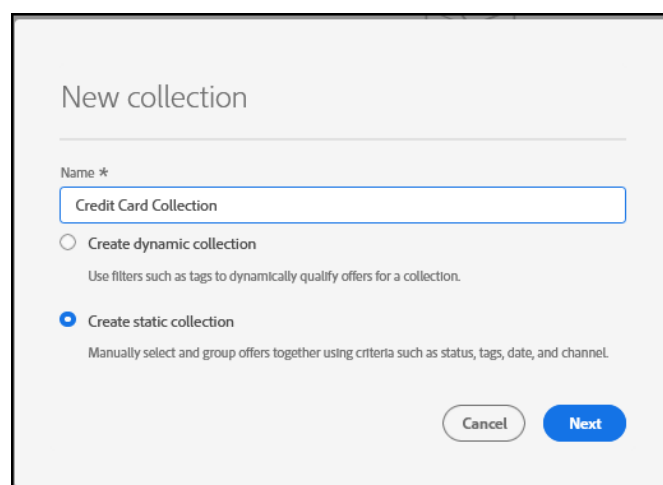
NOTA: Alguns passos do exercício podem diferir do conteúdo da apresentação do laboratório.

Criando uma coleção

1. Vá para **Decision Management** → **Offers** → **Collections Tab**
- 2.



3. Clique em "Create Collection".
4. Clique em "Create Static Collection" e atribua um nome à sua coleção. Click Next.
- 5.

A screenshot of a 'New collection' dialog box. It has a title 'New collection' and a text input field labeled 'Name *' containing 'Credit Card Collection'. Below the input field are two radio button options: 'Create dynamic collection' (unselected) and 'Create static collection' (selected). Under 'Create dynamic collection' is the text 'Use filters such as tags to dynamically qualify offers for a collection.' Under 'Create static collection' is the text 'Manually select and group offers together using criteria such as status, tags, date, and channel.' At the bottom right are two buttons: 'Cancel' and 'Next'.

6. No tela seguinte, selecione as ofertas que fazem parte da sua coleção. Clique em Save.
- 7.

Credit Card Collection

Manage access

Cancel

Save

Hide filters

Status

☐ Draft

☐ Approved

☐ Archived

Collection qualifiers

Has any collection qualifiers

Collection qualifiers

Date

Date

mm / dd / yyyy

Date

mm / dd / yyyy

Channel

☐ Email

☐ Mobile

☐ Web

☐ Social

☐ Non-digital

Offer name

Status

Priority

Start date

End date

Last modified

☒ Credit Card Offer

Approved

100

02/20/2024

03/31/2024

02/20/2024, 2:49 ...

1 selected

Clear all

Credit Card Offer

Priority 100

<

1

of 1 page

>

8. Fim do Laboratório

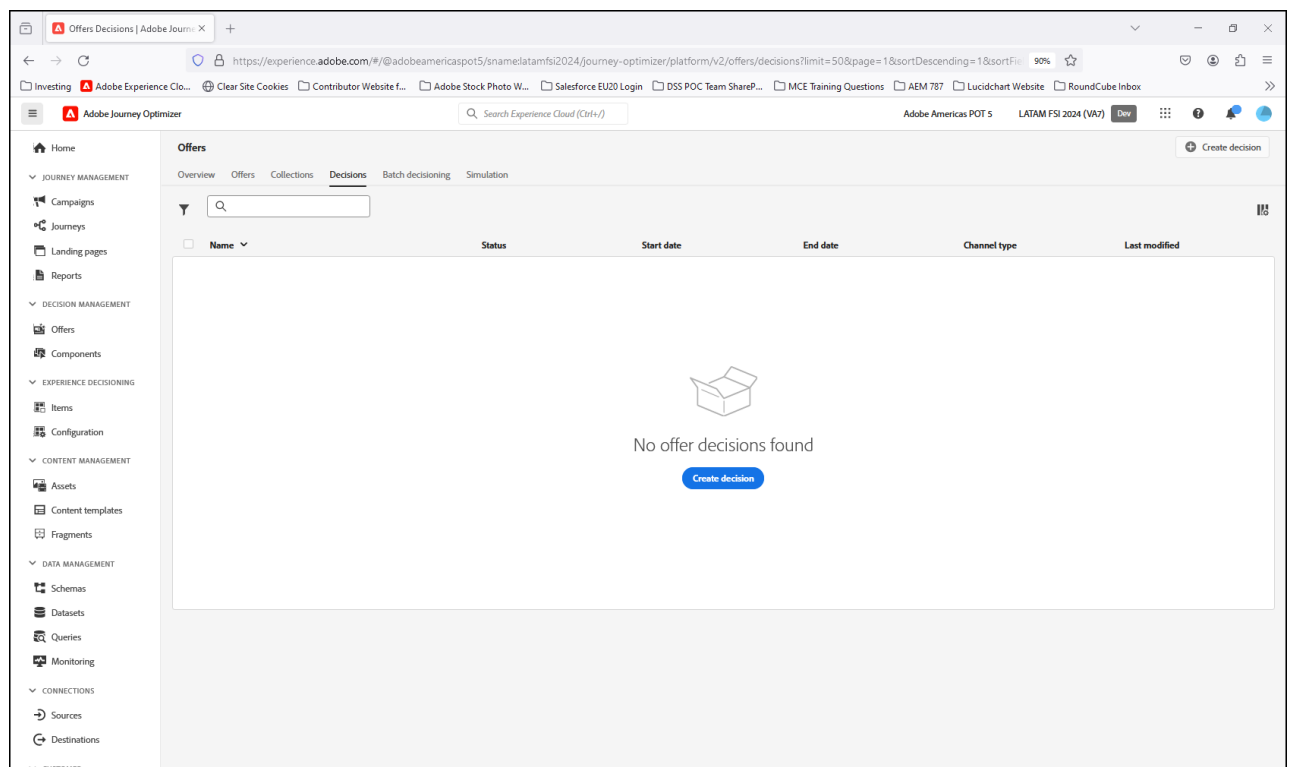
21. Create a Decision

Neste laboratório, serão apresentadas as etapas para criar uma decisão no Adobe Journey Optimizer.

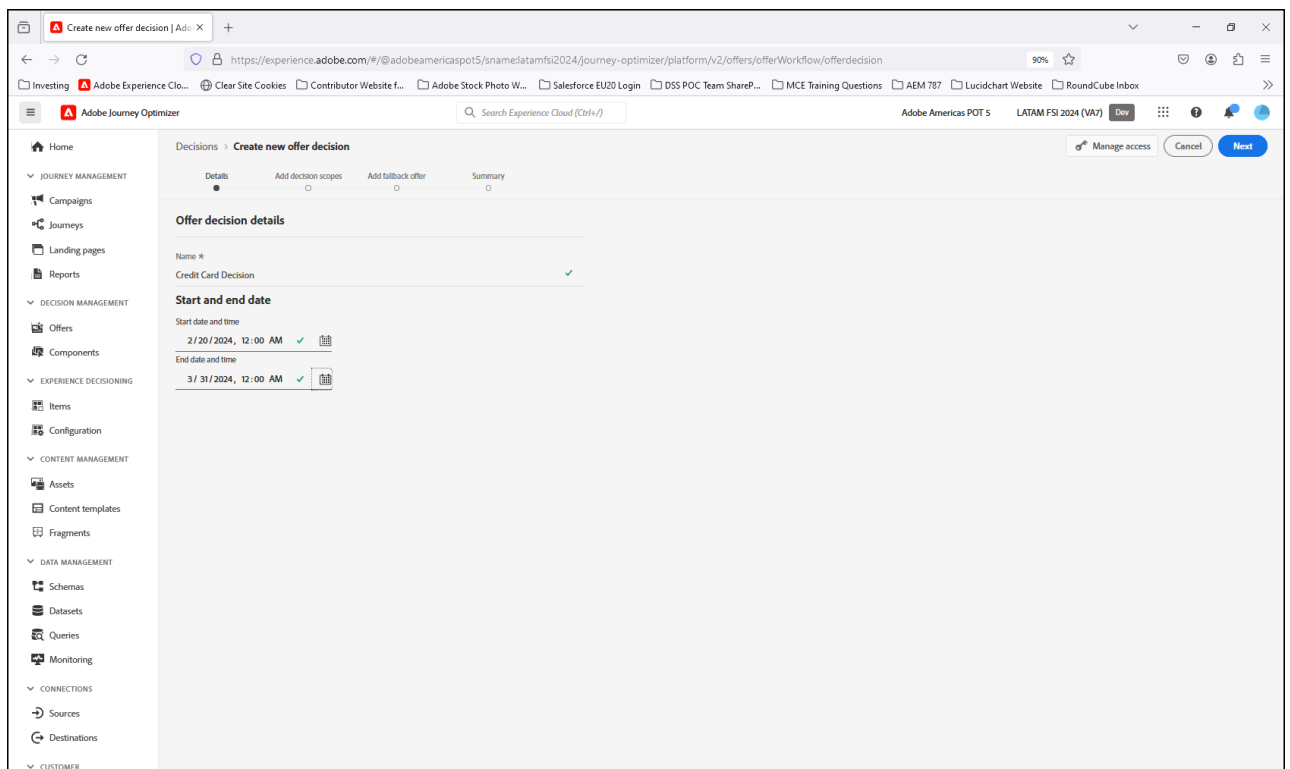
NOTA: Alguns passos do exercício podem diferir do conteúdo da apresentação do laboratório.

Criando a decisão

1. Vá para **Decision Management** → **Offers** → **Decisions Tab**
- 2.

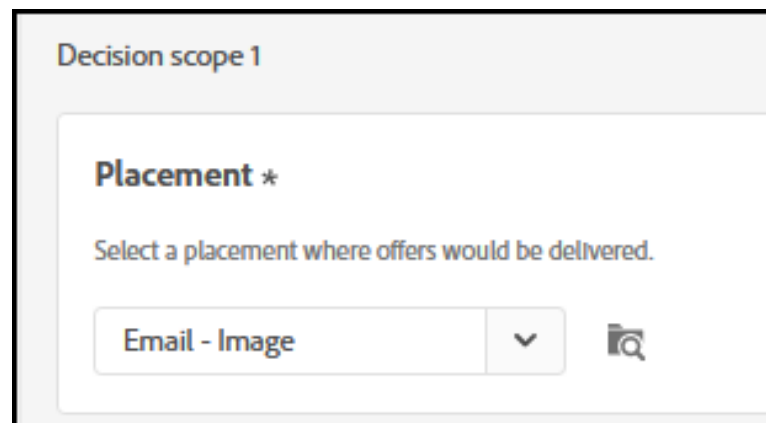


3. Clique em Create Decision. Na tela seguinte, adicione um Nome da decisão, Data de início e Data de fim. Clique em "Next" (Seguinte) quando terminar:
- 4.



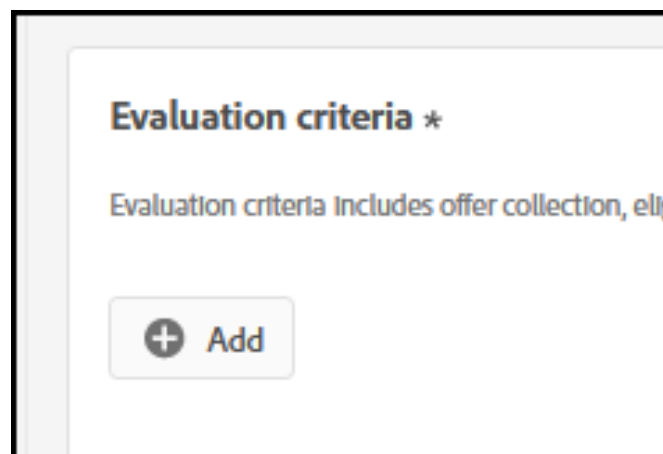
5. Selecione Placement Type para sua Offer Decision:

6.



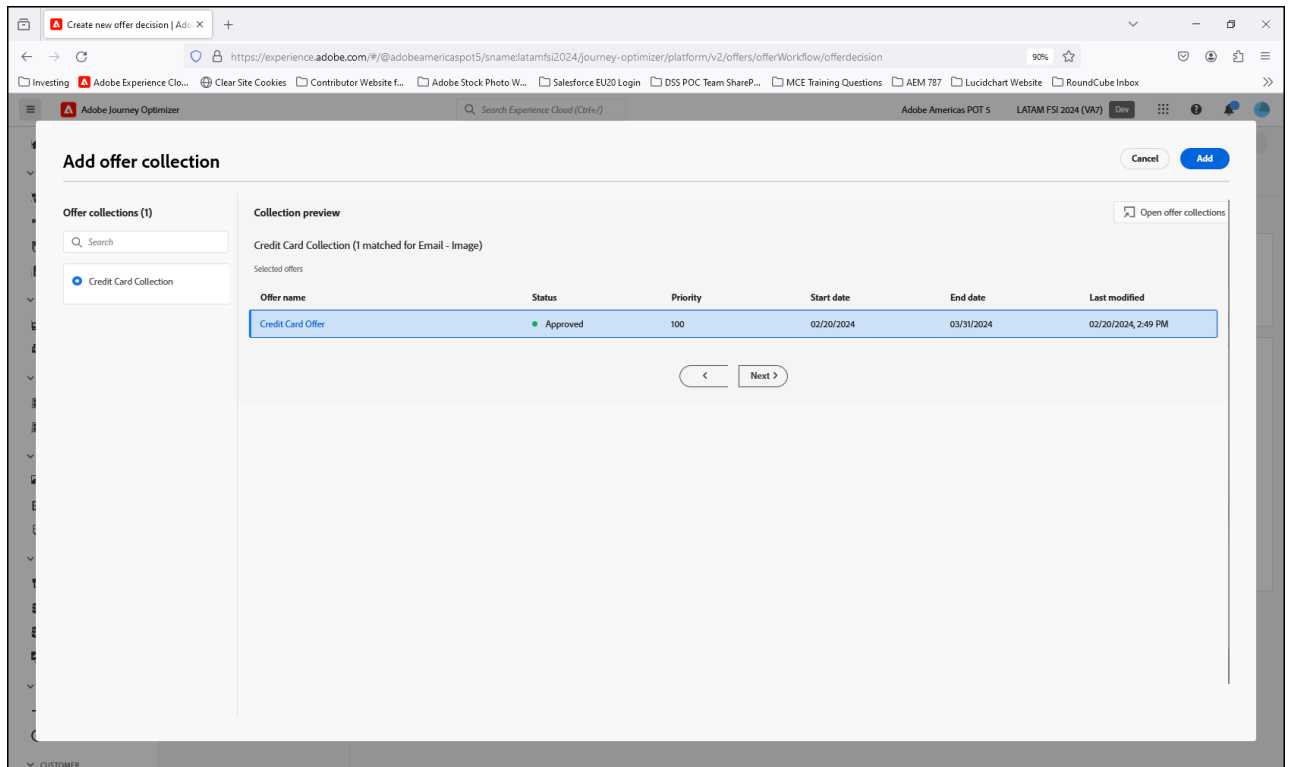
7. Em Evaluation Criteria, clique em "Add" para selecionar a sua coleção de ofertas:

8.



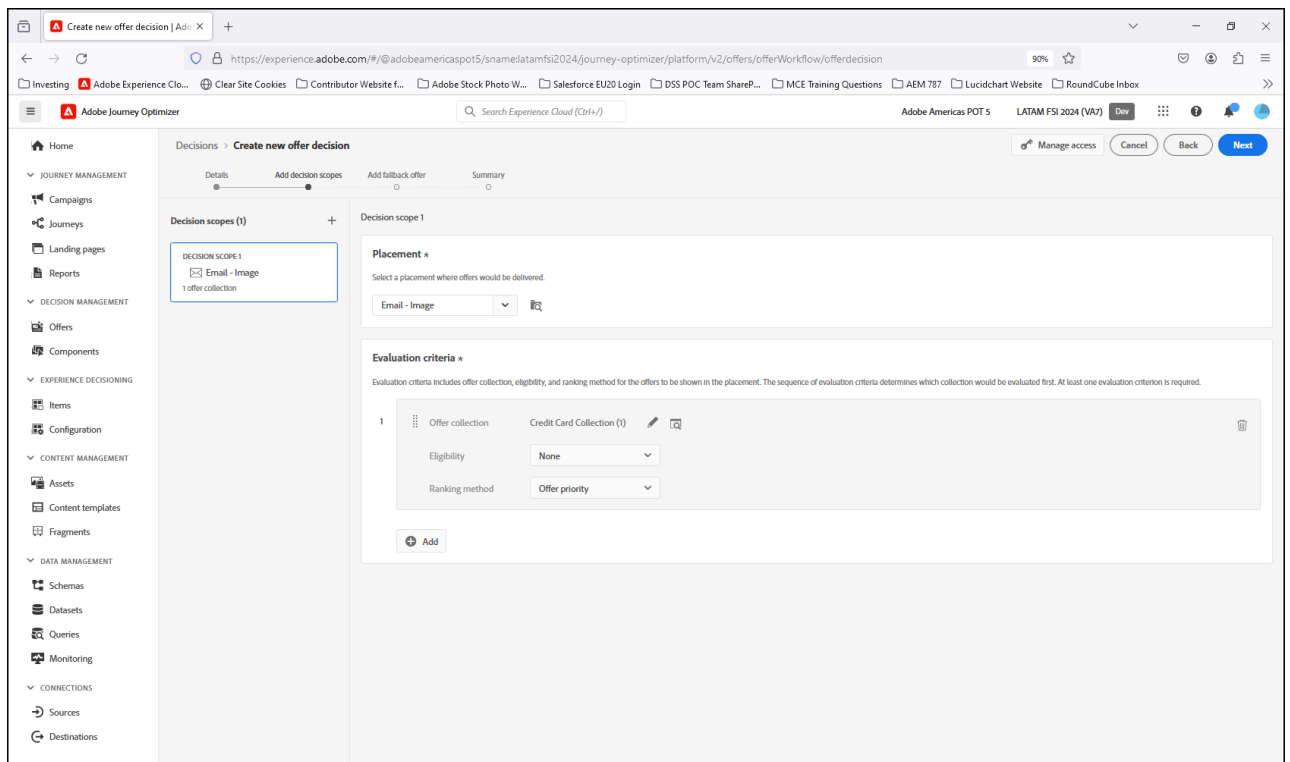
9. No tela seguinte, realce a sua coleção de ofertas e clique em "Add":

10.



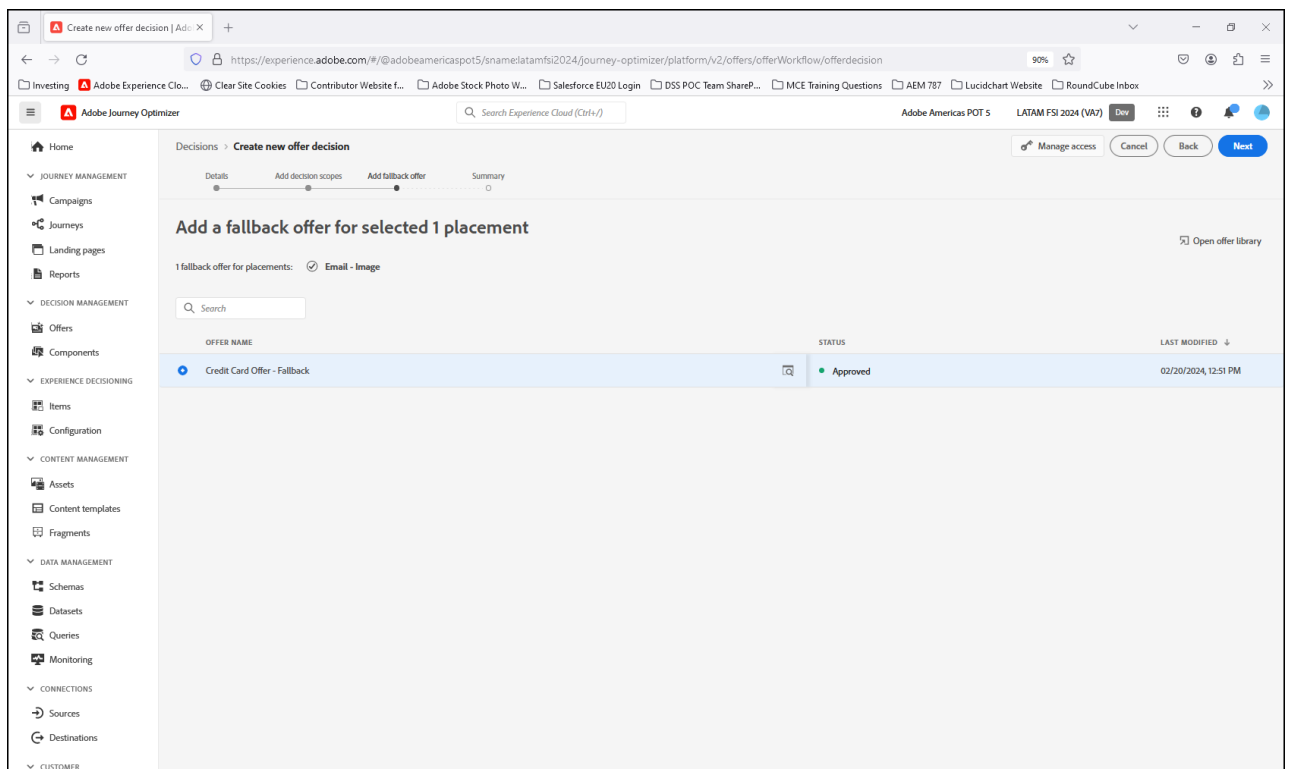
11. Para este exemplo, não modificaremos a decisão com nenhum método de elegibilidade ou classificação adicional. Basta clicar em Next

12.



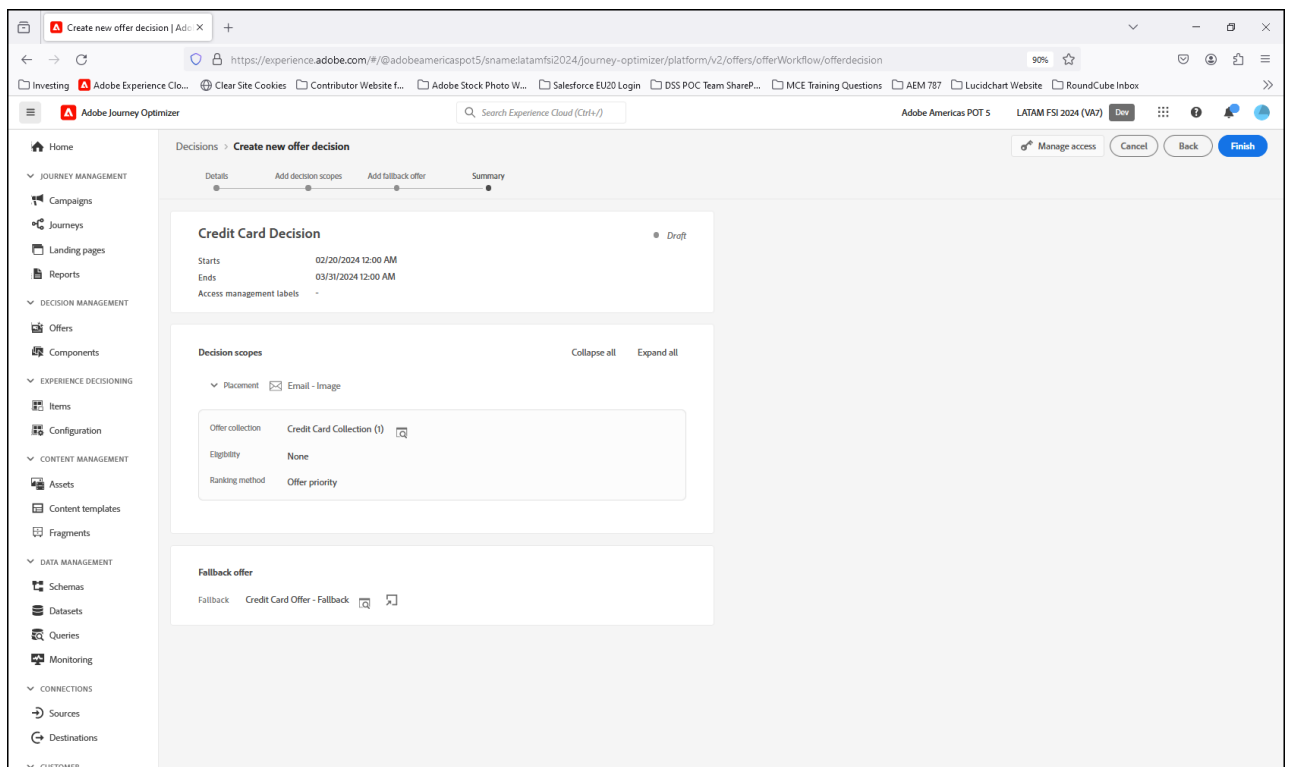
13. No ecrã seguinte, seleccione o Fallback Offer para a sua decisão e, em seguida, clique em Next (Seguinte):

14.



15. Reveja o resumo da decisão e clique em "Finish" (Concluir) para concluir a decisão:

16.



17. Clique "Save and Activate".

18.

Save offer decision

The offer decision will be saved to the offer decision library.

CancelSave as draftSave and activate

19. Fim do Laboratório.

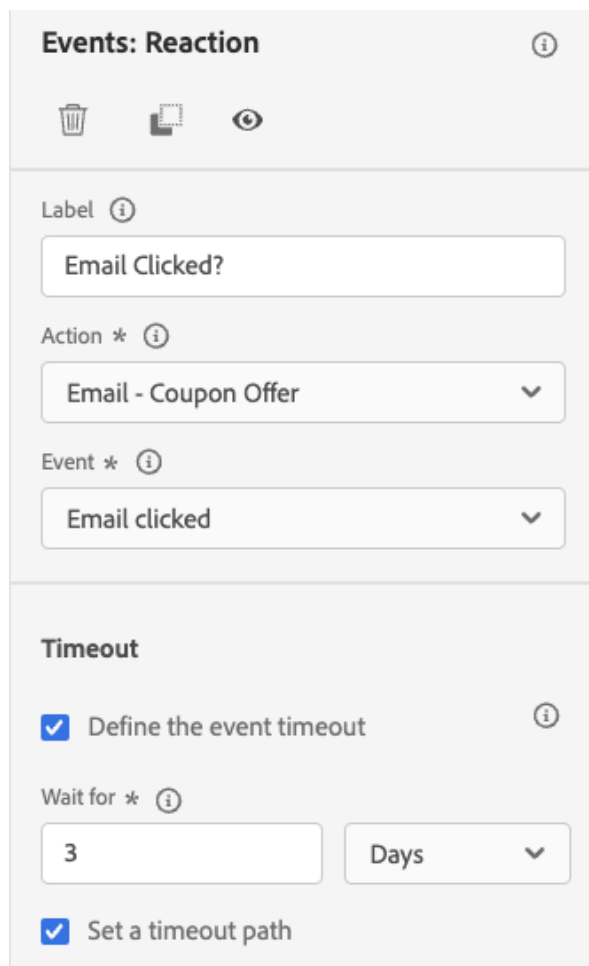
22. Expand your Journey

Neste laboratório, veremos as etapas de algumas expansões e conteúdo adicionado na jornada do Adobe Journey Optimizer.

NOTA: Alguns passos do exercício podem diferir do conteúdo da apresentação do laboratório.

Adiconando Eventos

1. Em Events, arraste o nó Reaction para o caminho de email. Clique em Evento e seleccione "E-mail clicked".
2. Certifique-se de que o e-mail da Oferta de Cupom é escolhido para o action value
3. Definir um caminho de tempo limite de 3 dias. Click ok.



The screenshot shows the 'Events: Reaction' configuration panel in Adobe Journey Optimizer. It includes a header with a title, an information icon, and three action icons (trash, copy, and eye). The main configuration area is divided into three sections: 'Label' with a text input field containing 'Email Clicked?'; 'Action *' with a dropdown menu showing 'Email - Coupon Offer'; and 'Event *' with a dropdown menu showing 'Email clicked'. Below these is a 'Timeout' section with a checked checkbox 'Define the event timeout', a 'Wait for *' section with a text input '3' and a dropdown 'Days', and a checked checkbox 'Set a timeout path'.

Events: Reaction ⓘ

🗑️ 📄 👁️

Label ⓘ

Email Clicked?

Action * ⓘ

Email - Coupon Offer ▼

Event * ⓘ

Email clicked ▼

Timeout

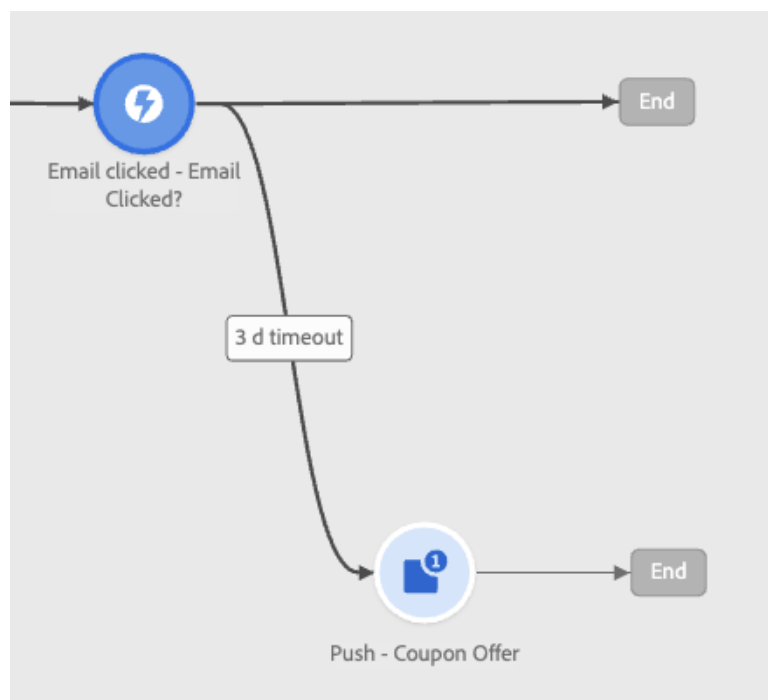
☒ Define the event timeout ⓘ

Wait for * ⓘ

3 Days ▼

☒ Set a timeout path

4. No caminho timeout, adicione um nó Mobile Push Notification.



5. Fim do lab

23. **Part 3 - CJA**

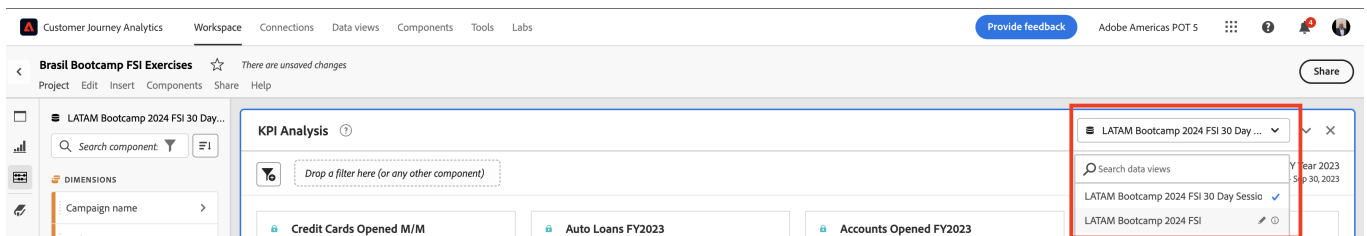
24. Data Views

As Data Views são uma ferramenta poderosa no CJA que permite criar conexões virtuais que podem ser utilizadas em projetos e permitir a utilização de várias versões dos dados, tais como Data Views com base na geografia, horas de sessão ou datas, como alguns exemplos.

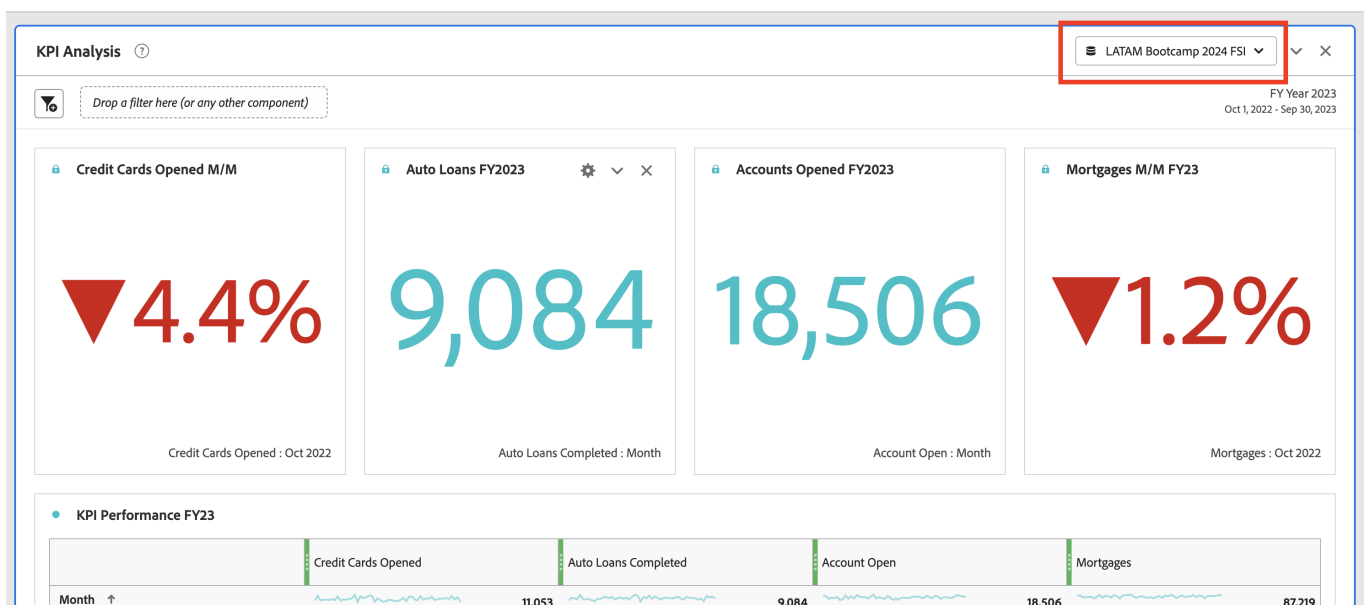
Utilização de diferentes visualizações de dados num projeto

É possível seleccionar diferentes vistas de dados num projeto no Customer Journey Analytics.

1. No canto direito do painel, onde diz "LATAM Bootcamp 2024 FSI 30 Day Sessions". Aparecerá um menu dropdown e você verá a lista de Data Views que estão disponíveis.



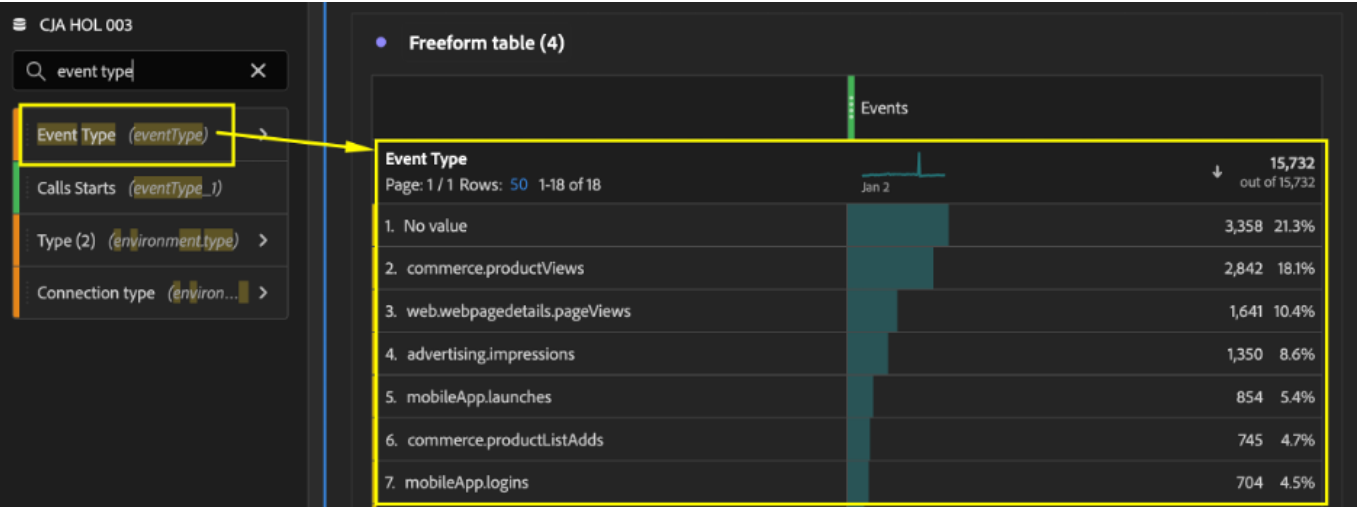
2. Seleccione "LATAM Bootcamp 2024 FSI". O projeto será atualizado para utilizar a nova visualização de dados sem necessidade de efetuar quaisquer alterações ao projeto, verá que os valores utilizados no seu customer journey usam um tempo menor.



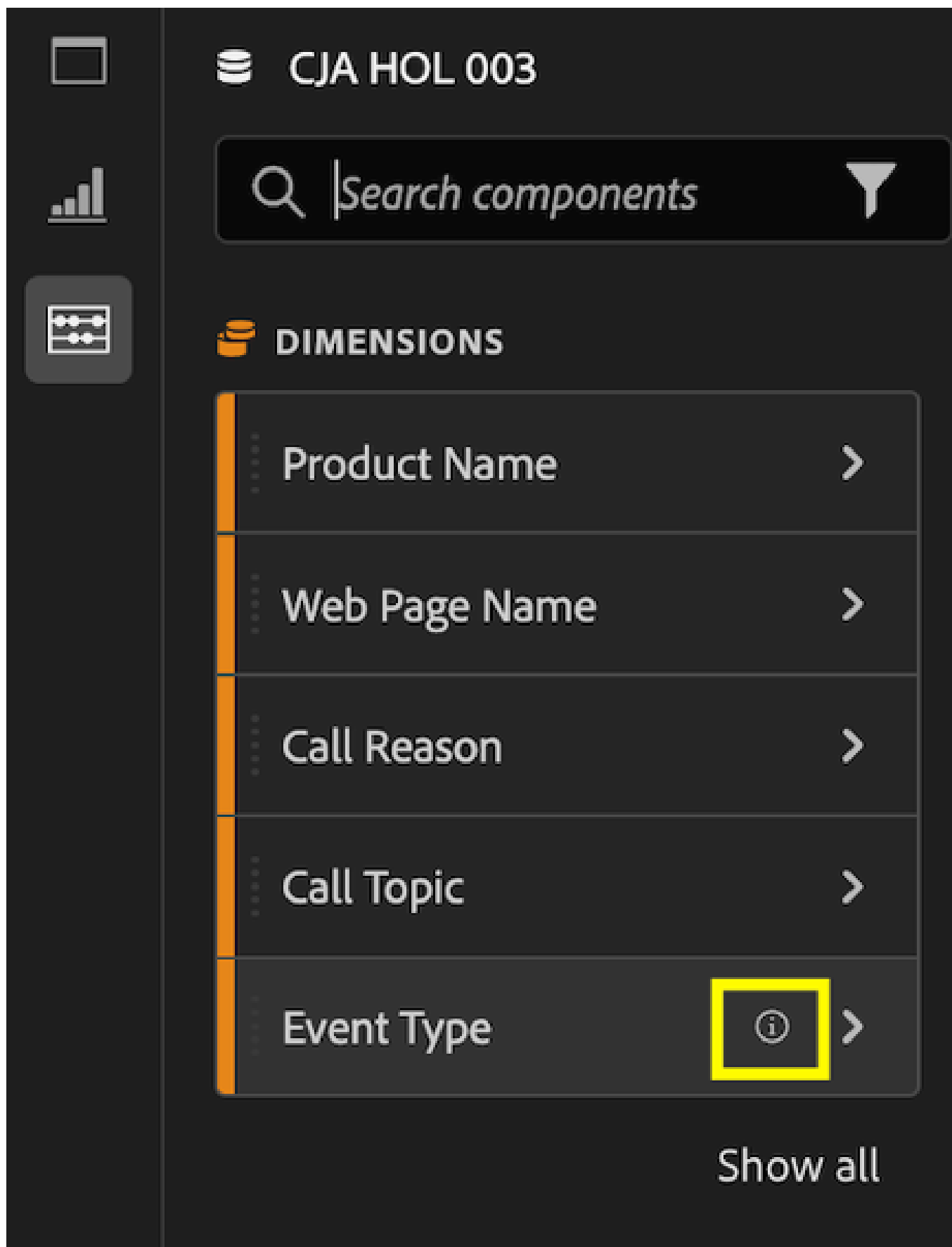
Alterar uma dimensão para uma métrica

Os passos seguintes servem apenas de referência, uma vez que só um administrador pode efetuar alterações à visualização de dados.

1. Crie uma "Freeform table" e arraste a dimensão "Event Type" da barra de navegação lateral.



2. Ao olhar para a dimensão, podemos ver que existem alguns eventos dentro da dimensão que gostaríamos de converter numa métrica. Clique em "i" em "Event Type" (Tipo de evento).



3. Em seguida, clique no "**Ícone do lápis**" (apenas para privilégios de administrador). Isto te levará para a tela Data Views (Vistas de dados), onde o administrador terá acesso para fazer alterações aos dados na Data View (Vista de dados).

Event Type (eventType)



Details Settings

Top items

No items available

4. Será agora encaminhado para a página Data View Components. Procure por "Event Type" (Tipo de evento). Clique em "Event Type" (Tipo de evento) em Dimensions (Dimensões). Duplicar a dimensão "EventType" três vezes (**3x**) (Apenas privilégios de administrador)

Data views > FSI Data View 7 Day Sessions

Close Back Save Save and continue

Configure Components Settings

Connection: FSI Conn

Schema fields Standard compone

Search schema fiel... Filter

Contains data X

Is not deprecated X

Schema fields (102 items) Add all

Profile datasets >

Event datasets >

Adobe lookups >

Included components (161)

Search: Event Type Filter

METRICS (53)

DIMENSIONS (108)

COMPONENT NAME	DATASET	SCHEMA DATA TYPE	SCHEMA PATH	PERSISTENCE
Event Type	Call Center Events, In-Person ...	String	eventType	--

Event Type

Remove Duplicate

COMPONENT SETTINGS

Component type * Dimension

Component name * Event Type

Description The primary event type for this time-series record.

Context labels Select a context label h...

Schema field name Event Type

Dataset type Event

Dataset Call Center Events, In-Person Bank Events, ATM Events, Mobile Events, Web Events

Schema data type String

Event Type (2) = "Add to Cart"

Event Type (3) = "Checkouts"

Event Type (4) = 4 "Orders"

5. Agora, temos de alterar cada cópia do Event Type para "Dimension" > "Metric"

▼ COMPONENT SETTINGS ⓘ

Component type *

Dimension



Dimension



Metric

Description

The primary event type for
this time-series record.

6. Em "Include Exclude Values", incluiremos lógica para garantir que obtemos a métrica específica que precisa ser convertida para medida a partir da dimensão.

Check **"Set include/exclude values"**

Criteria: **"Contain the phrase"**

Digite em : Type Here

▼ INCLUDE EXCLUDE VALUES ⓘ

☒ Set include/exclude values

☒ Case sensitive

Match

If all criteria are met



Criteria

Contains the phrase



Type here...

+ Add rule

"Add to Cart" = commerce.productListAdds

"Checkouts" = commerce.checkouts

"Orders" = commerce.orders

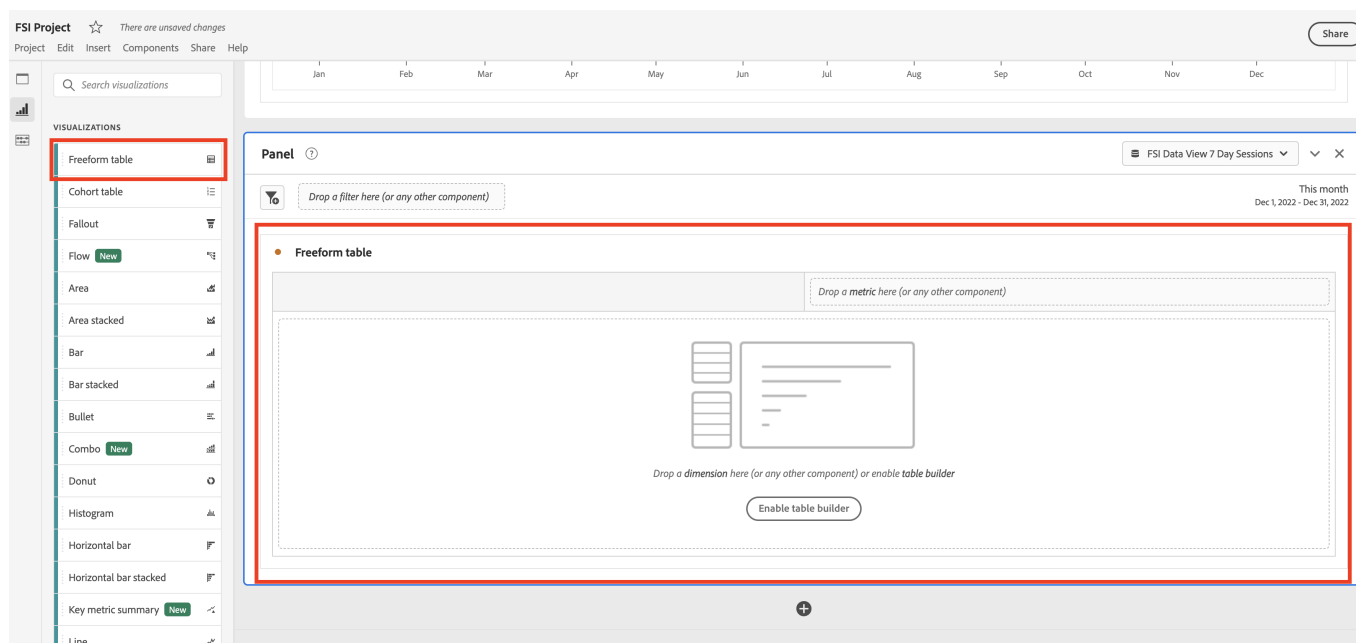
Parabéns! Criou métricas a partir de uma dimensão e guardou a sua Visualização de dados que pode ser utilizada por outras pessoas na sua organização.

25. Web to Call Journey

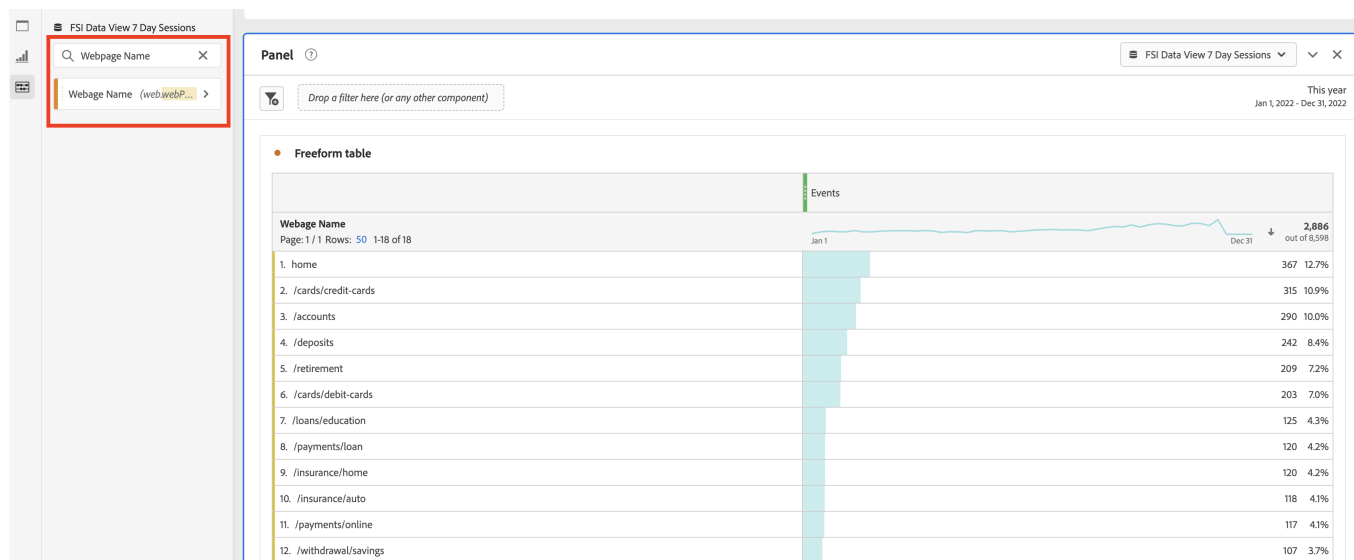
Neste exercício, criaremos algumas jornadas para visualizar quais são as principais páginas que geram mais chamadas, principais Tópicos da Web que geram chamadas da Web e Principais produtos que geram chamadas. Será necessário criar uma freeform table para coletar os dados do evento. A partir daí, será possível criar várias visualizações.

Este exercício também exigirá a definição de atribuições diferentes para cada jornada utilizando o Attribution IQ.

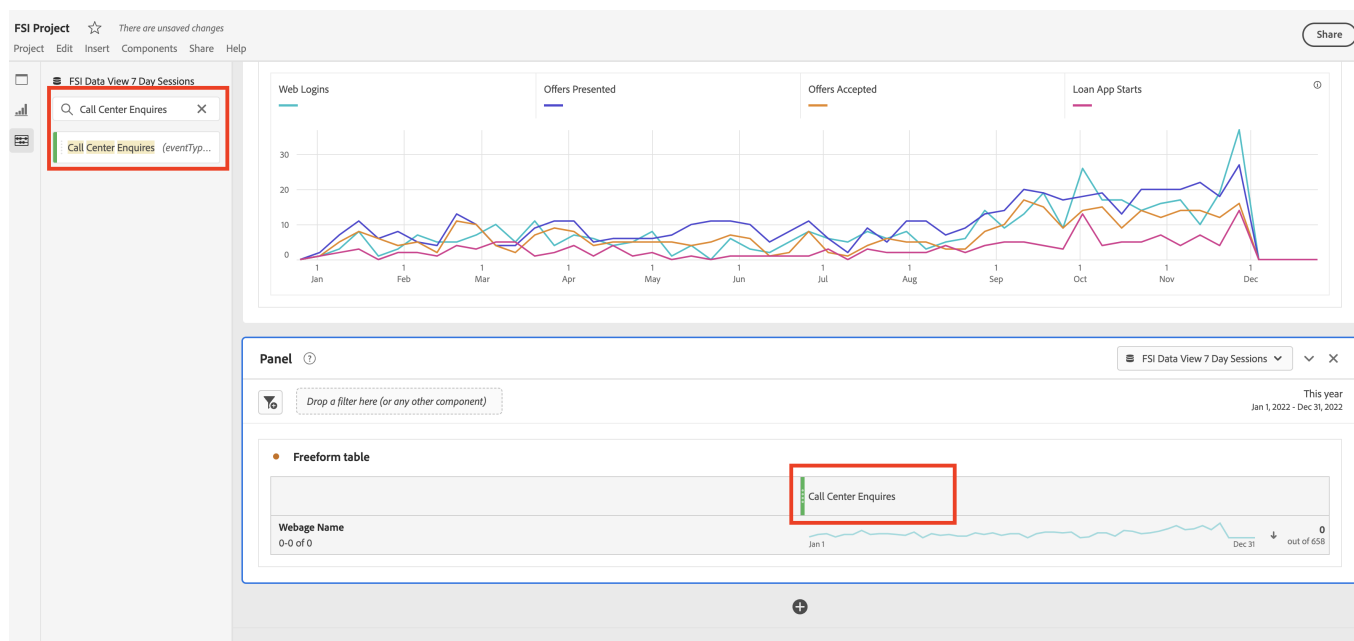
1. Crie uma "Freeform table" arrastando a visualização da "Freeform table" para o painel. É possível criar um novo painel ou arrastar a Freeform table para a parte superior do painel "Web to Call Journey".



2. Procure por "Webpage name" na navegação do lado esquerdo e arraste a dimensão para a tabela Freeform.



3. Agora, procure a métrica "Call Center Enquires" e arraste-a para a Tabela de forma livre para substituir "Events".



4. Verificará que obtém um número 0 de eventos da página Web para chamadas num centro de atendimento. Isso ocorre porque precisamos definir um modelo de atribuição usando o Attribution IQ. Clique com o botão direito do mouse em "Call Center Enquires" e selecione "Modify Attribution Model" (Modificar modelo de atribuição) na janela pop-up.

5. No pop-up, selecione "Linear" para o modelo e "Person" para a janela de retrospectiva. Em seguida, clique em "Apply".

Column attribution model

Model ?



Linear



Lookback window ?

Person (Reporting Win...



Cancel

Apply

6. Verá agora que tem eventos de chamada atribuídos a uma página Web. Estas serão visualizações de páginas na Web para efetuar chamadas.

7. Agora que já temos parte da tabela concluída, vamos dar-lhe um nome. Clique no canto direito onde diz "Freeform Table" e mude o nome para "Top Pages Driving Calls Table".

Top Pages Driving Calls Table

Call Center Enquires
Linear | Person

Webpage Name
Page: 1 / 1 Rows: 50 1-18 of 18

Jan 1 Dec 31 388 out of 658

1. home	174 44.9%
2. /cards/credit-cards	26 6.8%
3. /accounts	25 6.4%
4. /deposits	19 4.9%
5. /retirement	18 4.7%
6. /cards/debit-cards	13 3.3%
7. /insurance/home	12 3.2%

8. Repita os passos 3 a 5 arrastando "Call Center Enquires" para a esquerda dos Call Center Enquires que já temos. Certifique-se de que define o mesmo modelo de atribuição utilizando o Attribution IQ.

Top Pages Driving Calls Table

Call Center Enquires
Linear | Person

Call Center Enquires
Linear | Person

Webpage Name
Page: 1 / 1 Rows: 50 1-18 of 18

Jan 1 Dec 31 388 out of 658

1. home	174 44.9%	174 44.9%
2. /cards/credit-cards	26 6.8%	26 6.8%
3. /accounts	25 6.4%	25 6.4%
4. /deposits	19 4.9%	19 4.9%
5. /retirement	18 4.7%	18 4.7%
6. /cards/debit-cards	13 3.3%	13 3.3%
7. /insurance/home	12 3.2%	12 3.2%
8. /payments/loan	11 2.9%	11 2.9%
9. /withdrawal/savings	11 2.9%	11 2.9%
10. /loans/education	9 2.4%	9 2.4%

9. Agora que a duplicação está concluída, vamos adicionar um filtro à segunda métrica da tabela. Procure a dimensão "Call Topic" e arraste-a para debaixo da segunda métrica "Call Center Enquires" até ver a indicação "Filter By".

Top Pages Driving Calls Table

Call Center Enquires
Linear | Person

Call Center Enquires
Linear | Person

Call Topic

Webpage Name
Page: 1 / 1 Rows: 50 1-18 of 18

Jan 1 Dec 31 388 out of 658

1. home	174 44.9%	25 46.2%	29 44.6%	25 48.4%	20 42.2%	23 46.9%
2. /cards/credit-cards	26 6.8%	4 6.5%	5 7.0%	3 5.2%	3 7.3%	3 5.7%
3. /accounts	25 6.4%	4 7.3%	4 6.5%	3 5.6%	3 5.3%	3 5.8%
4. /deposits	19 4.9%	3 6.3%	4 5.8%	3 4.8%	3 5.7%	2 4.0%
5. /retirement	18 4.7%	2 4.5%	2 3.7%	3 6.2%	3 6.0%	3 5.8%
6. /cards/debit-cards	13 3.3%	2 2.9%	2 2.7%	2 3.1%	2 3.4%	2 3.7%
7. /insurance/home	12 3.2%	1 2.2%	2 2.6%	2 2.9%	2 3.7%	1 3.0%
8. /payments/loan	11 2.9%	2 3.1%	1 1.8%	1 1.8%	1 2.1%	2 4.1%

Vamos criar algumas visualizações de dados a partir da tabela.

1. Na primeira métrica, realce as primeiras 5 linhas. Clique com o botão direito do rato nos quadrados destacados. Em seguida, seleccione "Visualizar" e seleccione "Barra".



Drop a filter here (or)

Search

Copy selection to clipboard

Download items as CSV (Webage Nam...) ?

Add time period column >

Compare time periods >

Breakdown >

Visualize >

Trend selection

Display only selected rows

Top Pages Driving C

Webage Name

Page: 1 / 1 Rows: 50 1-18

1. home

2. /cards/credit-cards

3. /accounts

4. /deposits

5. /retirement

19 4.9%

18 4.7%

Search

< Visualize

Area

Area stacked

Bar

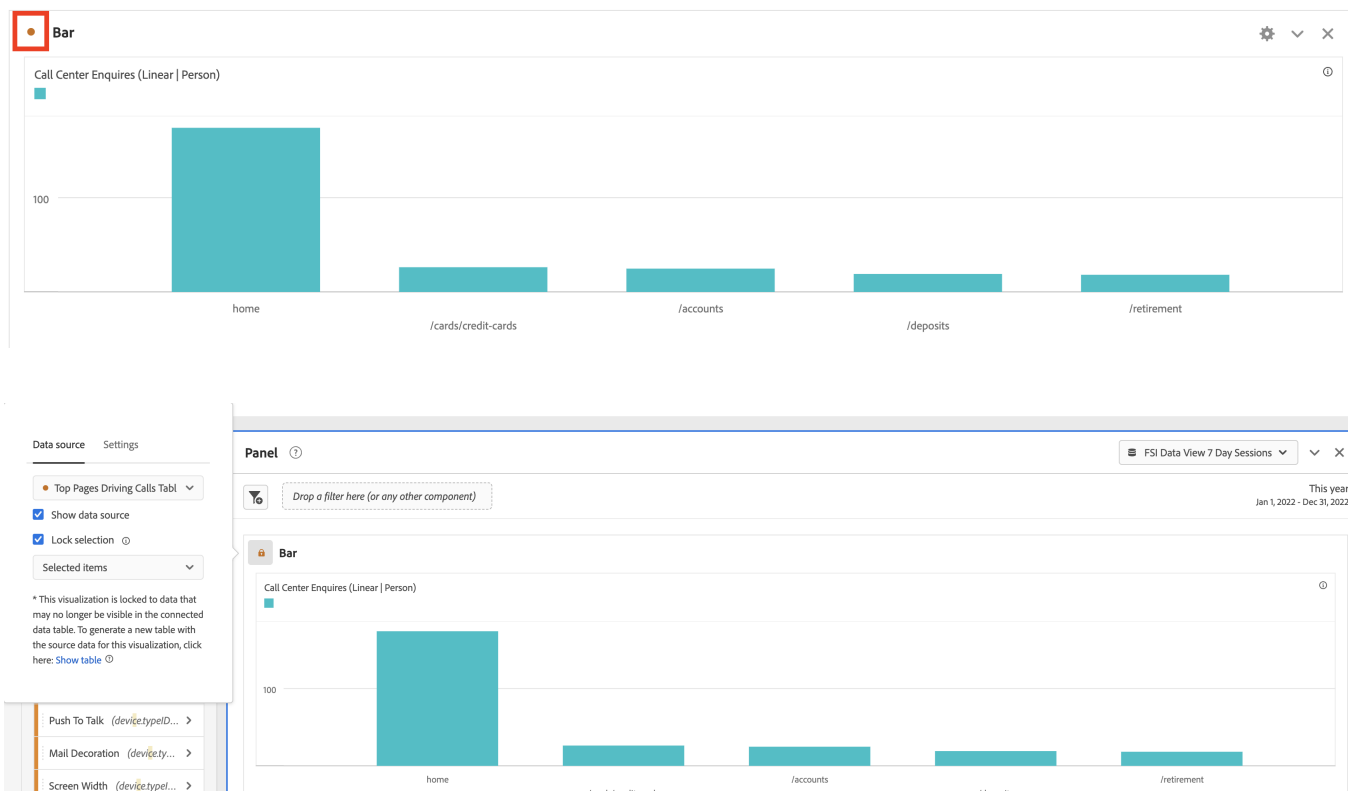
Bar stacked

Bullet

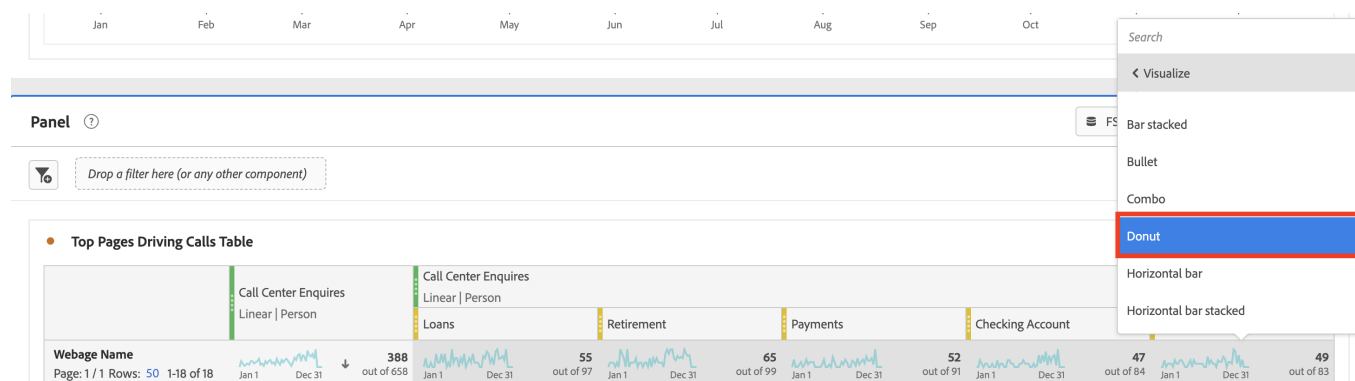
Combo

Donut

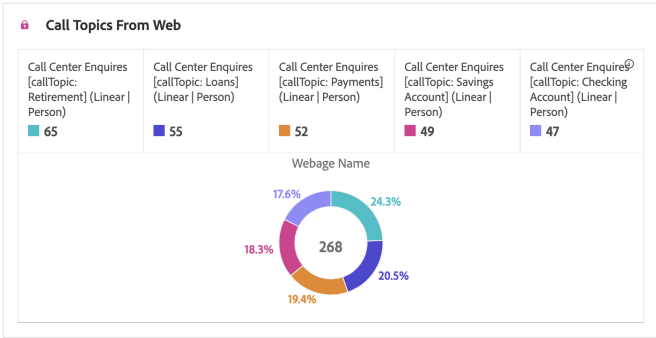
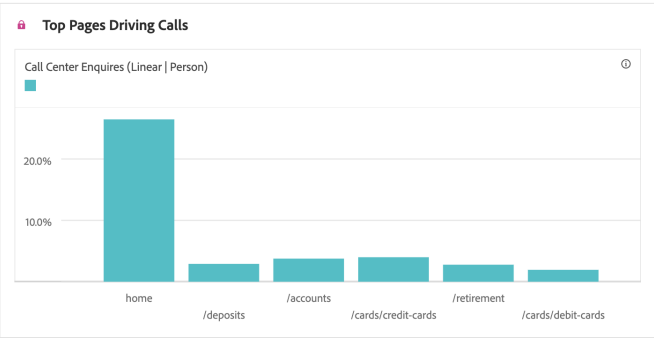
2. De seguida, vamos fixar os dados da visualização de dados no lugar. Clique no botão radial junto ao local onde diz "Barra". Aparecerá uma janela onde pode seleccionar "Lock Selection" (Bloquear seleção) e, no menu pendente, seleccionar "Selected Items" (Itens seleccionados).



3. Criaremos uma visualização de dados para os tópicos de chamada. Selecione as caixas logo abaixo dos títulos dos tópicos de chamada que contêm o número. Em seguida, clique com o botão direito do mouse e selecione "Visualizar" e, em seguida, selecione "Donut".



4. Certifique-se de bloquear(lock) também a visualização de donut. Em seguida, pode atribuir à visualização o título "Top Pages Driving Calls" e à visualização de donut o título "Call Ropics from Web". Também pode redimensionar as visualizações e colocá-las lado a lado."



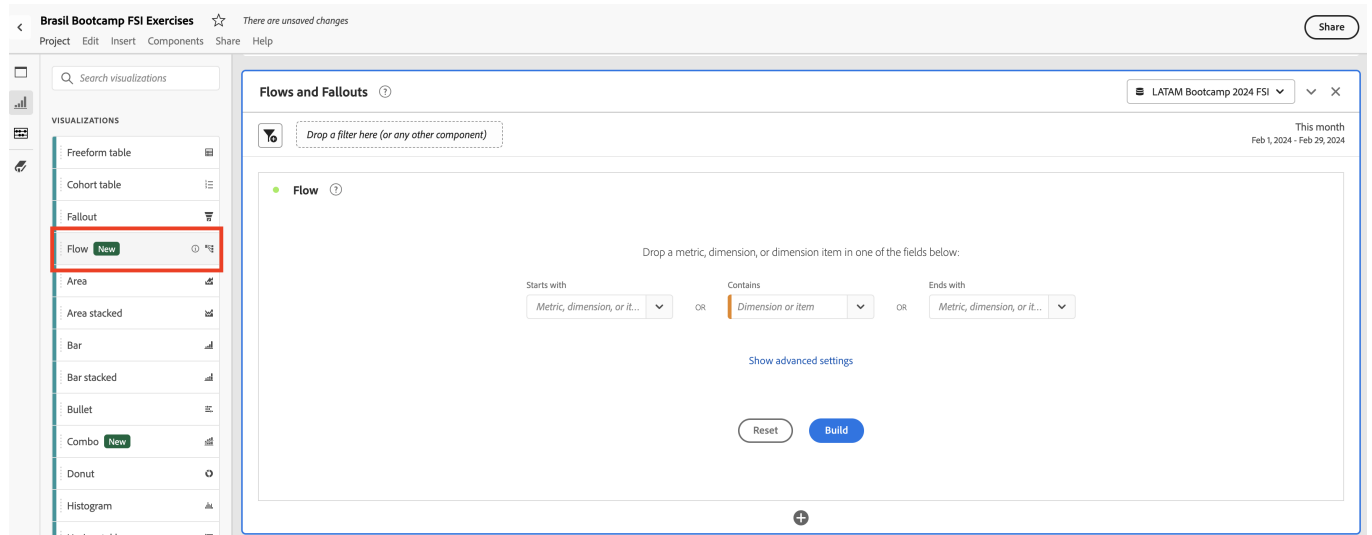
Parabéns! Criou uma tabela Freeform, adicionou métricas e dimensões, definiu um modelo de atribuição e criou visualizações de dados.

26. Flows and Fallouts

Neste exercício, vamos criar alguns Flows and Fallouts para as páginas Web visitadas antes e depois de uma chamada para o centro de atendimento e as consequências da campanha automática. Será necessário criar uma freeform table para coletar os dados do evento. A partir daí, será possível criar várias visualizações.

Este exercício também exigirá a definição de atribuições diferentes para cada viagem utilizando o Attribution IQ.

1. Crie um "Flow" arrastando a visualização do "Flow" para o painel. Pode criar um novo painel ou arrastar o flow para a parte superior do painel "flow and fallsouts".



2. Defina o Fim com para "Call Start" no fluxo. Em seguida, defina a dimensão de percurso como "Banking Web Page Name". Isto criará um fluxo das páginas Web que uma pessoa que visitou antes de efetuar uma chamada para o centro de atendimento. Clique em "Build" (Criar)

Drop a filter here (or any other component)

This mon
Feb 1, 2024 - Feb 29, 20

Flow ① ▾ ×

Ends with: Call Start | Pathing dimension: Banking Web Page Name | Flow container: People | Repeats: Off | First/last occurrence limiting: Off

Drop a metric, dimension, or dimension item in one of the fields below:

Starts with

Metric, dimension, or item ▾

Contains

Dimension or item ▾

Ends with

Call Start × ▾

Pathing dimension ①

Banking Web Page ... × ▾

[Show advanced settings](#)

Reset

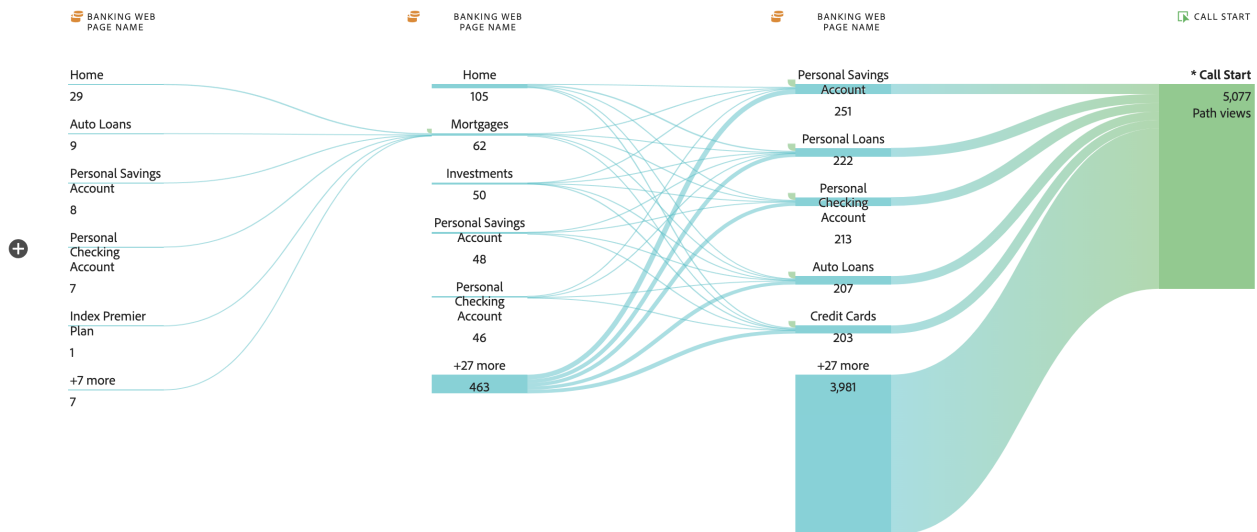
Build



3. Agora, dê ao seu painel de fluxo o nome de "Web Pages Visited Before a Call".

Web Pages Visited Before a Call ▾ × ⚙

Ends with: Call Start | Pathing dimension: Banking Web Page Name | Flow container: People | Repeats: Off | First/last occurrence limiting: Off ✎



4. Você adicionará outra visualização de fluxo ao painel. Defina Iniciar com como "Início da chamada" no fluxo. Em seguida, defina a Pathing Dimension (Dimensão de trajetória) para "Banking Web Page Name" (Nome da página Web do banco). Isto criará um fluxo das páginas Web que uma pessoa visitou depois de fazer uma chamada para o centro de atendimento. Clique em "Build" (Criar)

Flow ⓘ

Starts with: Call Start | Pathing dimension: Banking Web Page Name | Flow container: People | Repeats: Off | First/last occurrence limiting: Off

Drop a metric, dimension, or dimension item in one of the fields below:

Starts with
Call Start x
Pathing dimension ⓘ
Banking Web Page ... x

OR

Contains
Dimension or item

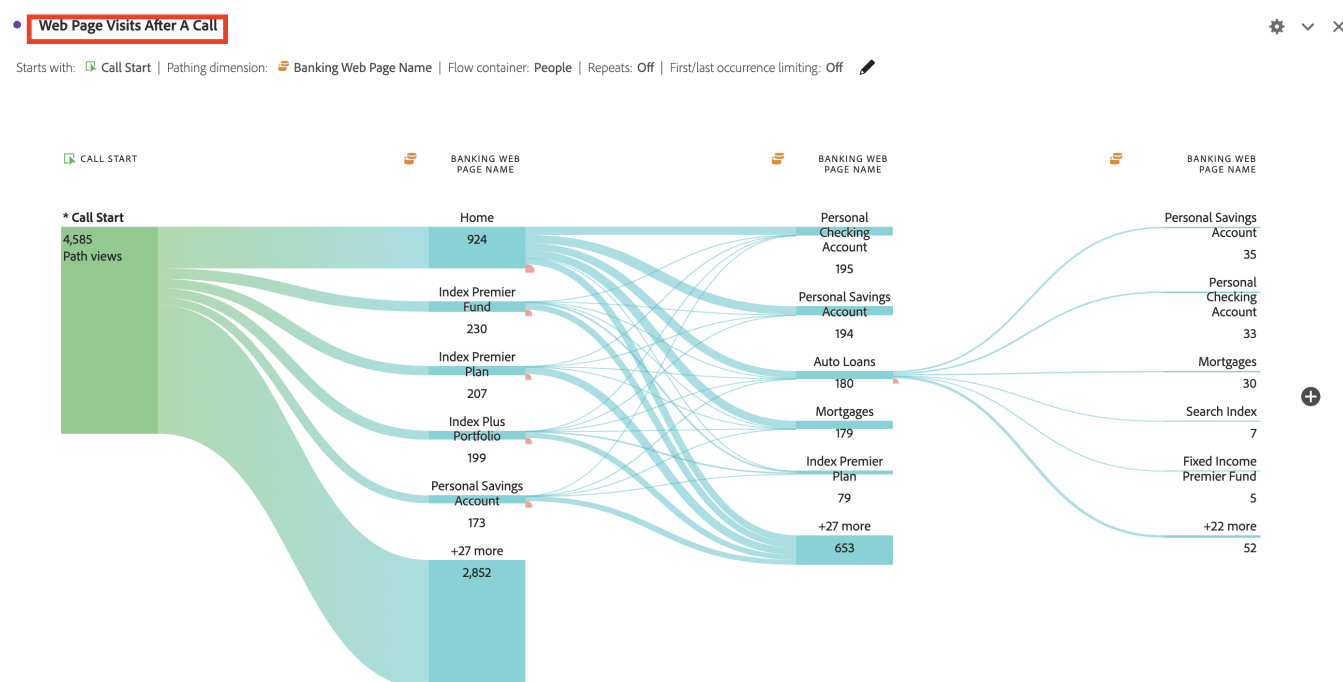
OR

Ends with
Metric, dimension, or item

Show advanced settings

Reset Build

5. Agora, dê ao seu painel de fluxo o nome de "Web Pages visited after a call".



6. Crie uma "Fallout" arrastando a visualização "Fallout" para o painel. Pode criar um novo painel ou arrastar a Fallout para a parte superior do painel "Flows and Fallouts".

Brasil Bootcamp FSI Exercises ⓘ There are unsaved changes

Project Edit Insert Components Share Help

Search visualizations

VISUALIZATIONS

- Freeform table
- Cohort table
- Fallout ⓘ
- Flow New
- Area
- Area stacked
- Bar
- Bar stacked
- Bullet
- Combo New

Flows and Fallouts ⓘ

LATAM Bootcamp 2024 FSI

FY Year 2023
Oct 1, 2022 - Sep 30, 2023

Drop a filter here (or any other component)

Fallout

All people
9,974

All People
9,974 people x 100.0%

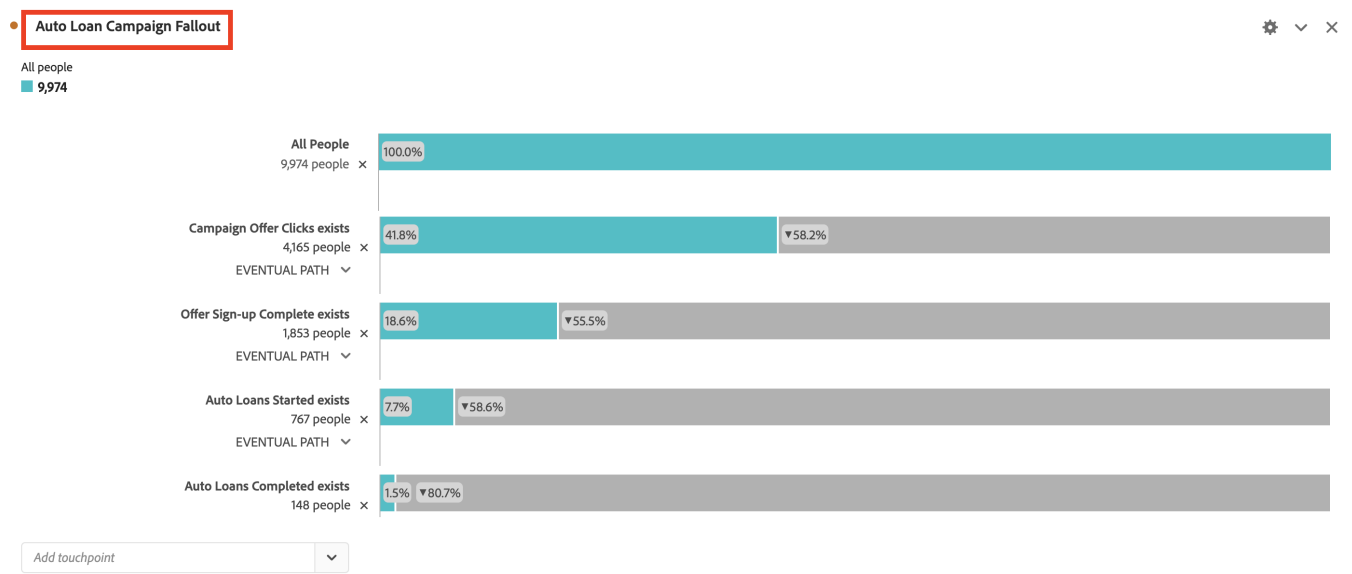
Add touchpoint

7. Agora que já iniciou a visualização do Fallout, terá de seleccionar os pontos de contacto necessários para construir o Fallout.

Os pontos de contacto que irá adicionar por ordem:

- Campaign Offer Clicks
- Offer Sign-up Complete
- Auto Loans Started
- Auto Loans Completed

Agora dá ao teu Fallout o nome "Auto Loan Campaign Fallout"



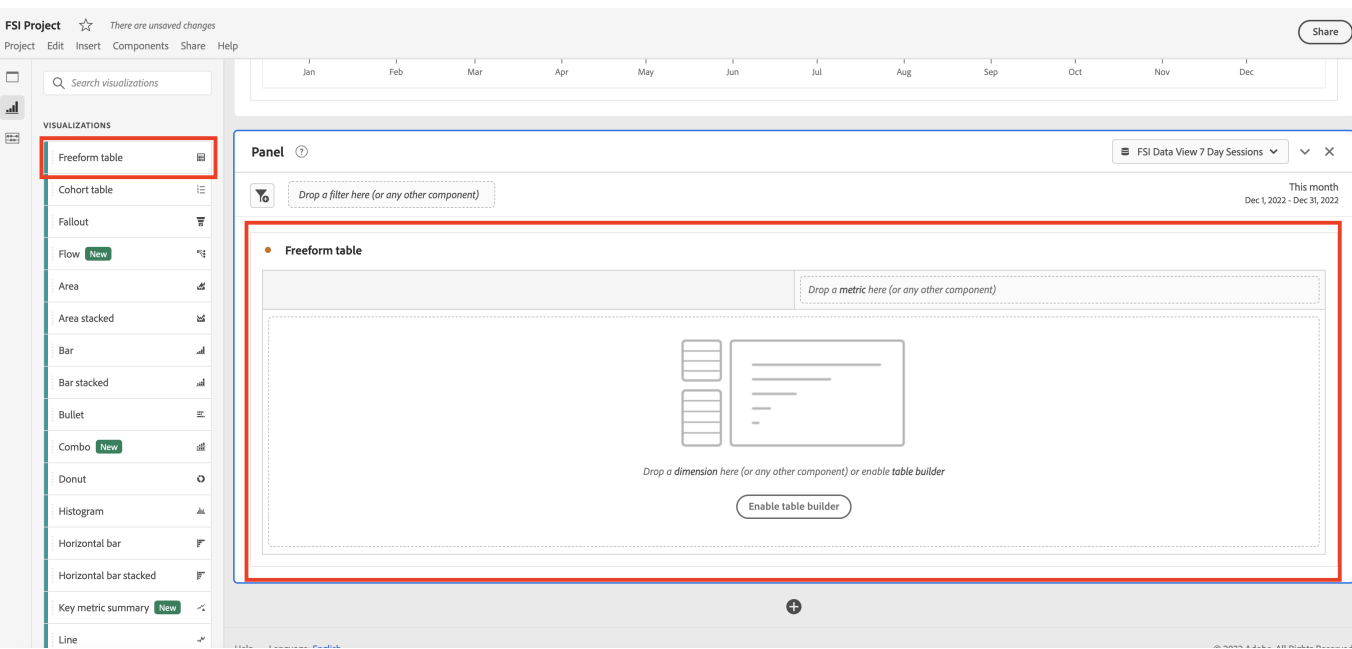
Parabéns! Criou Fluxos e visualizações de precipitação.

27. Campaign Analysis (cloned)

Neste exercício, vamos criar algumas jornadas para analisar as jornadas da campanha AJO. Será necessário criar uma freeform table para coletar os dados do evento. A partir daí, será possível criar várias visualizações.

Este exercício também exigirá a definição de atribuições diferentes para cada viagem utilizando o Attribution IQ.

1. Crie uma "Tabela de forma livre" arrastando a visualização "Tabela de forma livre" para o painel. É possível criar um novo painel ou arrastar a tabela de forma livre para a parte superior do painel "Campaign Performance".



2. Pesquise "Banking AJO Campaign" na navegação do lado esquerdo e arraste a dimensão para a freeform table.

Freeform table													
		Campaign Offer Sent Time Decay (4 Weeks) Person			Campaign Offer Opens Time Decay (4 Weeks) Person			Campaign Offer Clicks Time Decay (4 Weeks) Person			Campaign Offer Bounce Time Decay (4 Weeks) Person		
Banking AJO Offer		1,460 out of 19,933			606 out of 8,468			552 out of 6,451			165 out of 2,328		
Page: 1 / 1 Rows: 50 1-7 of 7		Oct 1	Sep 30		Oct 1	Sep 30		Oct 1	Sep 30		Oct 1	Sep 30	
1. (AJO Personalized) Credit C...		221	15.1%		90	14.8%		78	14.2%		27	16.6%	
2. (AJO Personalized) Auto L...		217	14.9%		95	15.6%		81	14.7%		29	17.4%	
3. (AJO Personalized) Mortga...		210	14.4%		81	13.4%		88	15.9%		21	12.9%	
4. (AJO Fallback) Auto Loan ...		208	14.3%		83	13.8%		68	12.3%		19	11.7%	
5. (AJO Fallback) Credit Card ...		204	14.0%		87	14.4%		81	14.7%		25	15.1%	
6. (AJO Personalized) Auto L...		203	13.9%		84	13.9%		79	14.2%		25	15.1%	
7. (AJO Personalized) Credit ...		196	13.4%		85	14.1%		78	14.1%		18	11.2%	

3. Agora você vai filtrar as informações da campanha AJO para este exercício para ver um subconjunto dos dados da campanha. Clique no ícone de filtro, introduza AJO e clique em Aplicar.

Search

[Show advanced](#)

☐ Include "No value"

Search word or phrase

Cancel Clear Apply

show all

Banking AJO Offer	 AJO				
Page: 1 / 1 Rows: 50	1-7 of 7	Oct 1	Sep 30	↓	1,460 out of 19,933
1. (AJO Personalized) Credit C...					221 15.1%
2. (AJO Personalized) Auto L...					217 14.9%
3. (AJO Personalized) Mortga...					210 14.4%
4. (AJO Fallback) Auto Loan ...					208 14.3%
5. (AJO Fallback) Credit Card ...					204 14.0%
6. (AJO Personalized) Auto L...					203 13.9%
7. (AJO Personalized) Credit ...					196 13.4%

4. Como já fez isto em exercícios anteriores, agora vai arrastar vários eventos lado a lado, por esta ordem:

- Campaign Offer Sent
- Campaign Offer Opens
- Campaign Offer Clicks
- Campaign Offer Bounce
- Campaign Offer Delivery Exclusions
- Campaign Offer Errors

Verificará que obtém 0 número de eventos de todos os eventos introduzidos. Isso ocorre porque precisamos definir um modelo de atribuição usando o Attribution IQ. Clique com o botão direito do mouse em cada evento e selecione "Modify Attribution Model" (Modificar modelo de atribuição) na janela pop-up.

5. Na janela de contexto, seleccione "Time Decay" (Decaimento no tempo) para o modelo, 4 Weeks (Semanas) para a Half-life (Meia-vida) e "Person" (Pessoa) para a janela de lookback. Em seguida, clique em "Aplicar".

Column attribution model

Model ?

 Time Decay ? ▼

Half-life

^
▼

4

Week(s) ▼

Lookback window ?

Person (Reporting Win... ▼

Cancel

Apply

6. Verá agora que tem eventos de chamada atribuídos a uma página Web. Estas serão visualizações de páginas na Web que originam chamadas.

7. Agora que temos parte da tabela concluída, vamos criar algumas visualizações. Selecciona todas as linhas nas primeiras 3 colunas. Clique com o botão direito do rato e

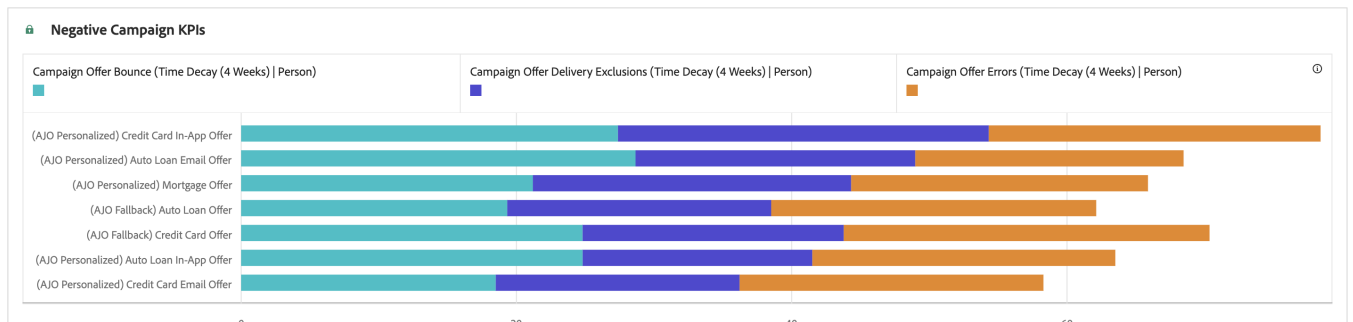
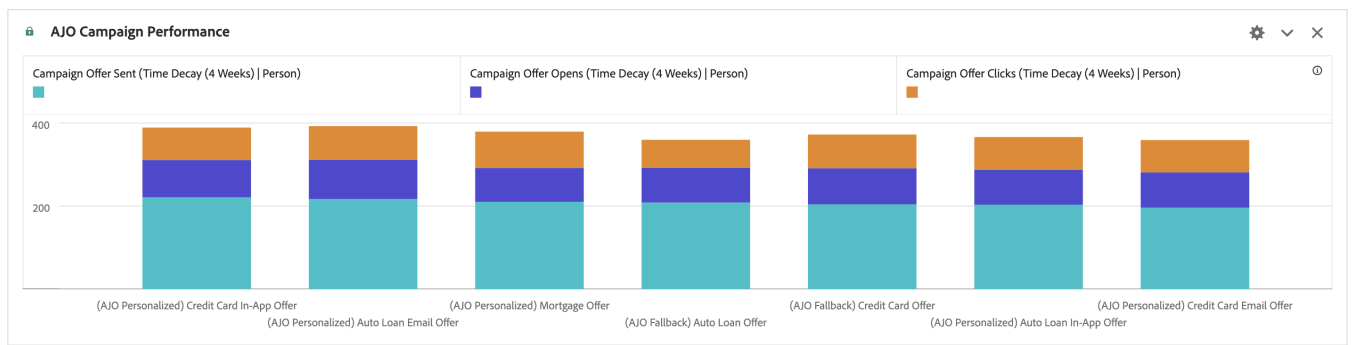
seleccione Visualize. Em seguida, seleccione Bar Stacked

Freeform table

	Campaign Offer Sent Time Decay (4 Weeks) Person	Campaign Offer Opens Time Decay (4 Weeks) Person	
Banking AJO Offer			
Page: 1 / 1 Rows: 50 1-7 of 7	Oct 1 Sep 30	Oct 1 Sep 30	out of 19,933
1. (AJO Personalized) Credit C...	221 15.1%	90	
2. (AJO Personalized) Auto L...	217 14.9%	95	
3. (AJO Personalized) Mortga...	210 14.4%	81	
4. (AJO Fallback) Auto Loan ...	208 14.3%	83	
5. (AJO Fallback) Credit Card ...	204 14.0%	87	
6. (AJO Personalized) Auto L...	203 13.9%	84	
7. (AJO Personalized) Credit ...	196 13.4%	85 14.1%	78 14.1%

8. Agora que temos parte da tabela concluída, vamos criar algumas visualizações. Selecione todas as linhas nas últimas 3 colunas. Clique com o botão direito do rato e seleccione Visualize. Em seguida, seleccione Horizontal Bar Stacked

	Campaign Offer Bounce Time Decay (4 Weeks) Person	Campaign Offer Delivery Exclusions Time Decay (4 Weeks) Person	
52			
451	Oct 1 Sep 30	Oct 1 Sep 30	out of 2,328
%	27 16.6%	27	
%	29 17.4%	20	
%	21 12.9%	23	
%	19 11.7%	19	
%	25 15.1%	19	
%	25 15.1%	17 11.7%	22 13.8%
%	18 11.2%	18 12.4%	22 13.8%



Parabéns! Criou uma tabela Freeform, adicionou métricas e dimensões, definiu um modelo de atribuição e criou visualizações de dados.

28. Creating an Audience

No CJA, é possível criar um Público a partir das jornadas criadas. Esta é uma excelente funcionalidade porque permite utilizar a lógica que foi utilizada para criar uma jornada e, em seguida, criar um público que pode ser partilhado com RT-CDP e AJO para ser utilizado num segmento.

Para este exercício, vamos criar um público de pessoas que visitaram uma página de produto que tem associados os volumes mais elevados de chamadas no call center, uma vez que esta é a última página visitada antes de uma chamada.

1. Vá para "Products that led to calls table" e selecione os dez principais produtos da tabela.

Products That Led to Calls Table

Products

Page: 1 / 1 Rows: 50 1-17 of 17

1. Securfinancial Periodic Savings	41	8.0%
2. Securfinancial Gold Credit Card	39	7.5%
3. Securfinancial Kids Account	37	7.1%
4. Securfinancial Debit Card	36	7.0%
5. Securfinancial Long-Term Savings	34	6.7%
6. Securfinancial Pension Plan	34	6.7%
7. Securfinancial Home Insurance	34	6.7%
8. Securfinancial Plus Account	30	5.9%
9. Securfinancial Savings Account	29	5.7%
10. Account Withdrawal	28	5.5%

Call Center Dial-ins

Time Decay (15 Minutes) | Person

Jan 1

Dec 31

517 out of 1,130

2. Clique com o botão direito do mouse nas linhas seleccionadas. Em seguida, selecione "Create Audience from Selection".

Products That Led to Calls

Products

Page: 1 / 1 Rows: 50 1-17 of 17

1. Securfinancial Periodic Savings	41	8.0%
2. Securfinancial Gold Credit Card	39	7.5%
3. Securfinancial Kids Account	37	7.1%
4. Securfinancial Debit Card	36	7.0%
5. Securfinancial Long-Term Savings	34	6.7%
6. Securfinancial Pension Plan	34	6.7%
7. Securfinancial Home Insurance	34	6.7%
8. Securfinancial Plus Account	30	5.9%
9. Securfinancial Savings Account	29	5.7%
10. Account Withdrawal	28	5.5%

Call Center Dial-ins

Time Decay (15 Minutes) | Person

Jan 1

Dec 31

517 out of 1,130

Search

Download items as CSV (Products)

Breakdown

Visualize

Trend selection

Display only selected rows

Create annotation from selection

Create filter from selection

Create audience from selection

3. Será direcionado para a página "Create Audience" (Criar público). Você precisa nomear o público como "Visited Top Product Page Calls". Todo o resto está bem. Clique em "Publish".

Create audience

View Sample IDs Cancel **Publish**

FSI Data View 7 Day S...

Search filters

Calls Within 10 Minutes ...
Call Center Session

Name *
Visited Top Product Page Calls

Tags
Type tags here

Description
Visited Top Product Page Calls

This audience will be published **one time** as a collection of person IDs from **Jan 2, 2022 - Dec 31, 2022** that match the criteria of select filters below.

Refresh frequency *
One time

One time date range *
1 / 2 / 2022 - 12 / 31 / 2022

Filter (1 of 20) *
Products equals any of Securfinancial Periodic Savings, Securfinancial Gold Credit Card, Securfinancial Kids Account, Se...

Data Preview:
Jan 2, 2022 - Dec 31, 2022

485 TOTAL PEOPLE
Audience size limit 485 / 20M
Estimated audience return
Next 7 days
0 ESTIMATED TO RETURN

Preview metrics
Events
6.7K EVENTS
78% OF TOTAL EVENTS

Preview metrics
Sessions
729 SESSIONS
50% OF TOTAL SESSIONS

Criou agora um público em CJA que pode ser utilizado em RT-CDP ou AJO ao criar um segmento.