

*IBM Digital Analytics Import - Guide
d'utilisation*



Table des matières

IBM Digital Analytics Import.....	1
Présentation d'Import.....	1
Modules de solution.....	1
Configuration requise du système.....	2
Accès et administration.....	2
Gestion de l'administration des utilisateurs.....	2
Accès à l'application.....	3
Présentation de l'importation de données.....	3
Importation de données.....	3
Validation du fichier d'importation	4
Création de configurations d'importation.....	4
Configuration de Data Extensions.....	5
Configuration d'indicateurs de prévision.....	6
Configuration des zones d'enregistrement des visiteurs.....	9
Création de fichiers d'importation.....	9
Téléchargement de modèles de configuration.....	10
Format de nom de fichier correct.....	10
Fichier d'importation multicanal.....	11
Fichier d'importation Zones d'enregistrement des visiteurs.....	15
Fichier d'importation Indicateurs de prévision.....	16
Fichier d'importation d'un rapport sur les produits d'entreprise.....	16
Fichier d'importation Data Extensions.....	17
Fichier d'importation Fichier de définition de catégorie.....	18
Importation de fichiers de données.....	19
Temps de traitement et notification.....	19
Remarques relatives aux importations d'extensions de données.....	19
Remarques pour les importations multicanaux et de rapport sur les produits d'entreprise.....	19
Gestion d'Import.....	20
Gestion d'un compte SFTP.....	20
Affichage d'importations passées.....	20
Gestion de modèles.....	20
Autres informations de contact.....	21
Support technique.....	22
Remarques.....	23
Marques.....	24
Dispositions applicables à la documentation du produit.....	25
Remarque sur les règles de confidentialité.....	25

IBM Digital Analytics Import

Bienvenue dans la documentation IBM® Digital Analytics Import. Vous y trouverez des informations sur la construction et l'utilisation d'Import.

Présentation d'Import

Vous pouvez utiliser IBM Digital Analytics Import pour fusionner les données obtenues d'autres sources avec les informations capturées par les technologies de suivi de site IBM Digital Analytics.

Vous pouvez employer les données importées des façons suivantes :

- pour étendre l'analyse dans IBM Digital Analytics ;
- pour créer une analyse ad hoc dans IBM Digital Analytics Explore ;
- dans les initiatives marketing en ligne que vous déployez avec IBM Digital Recommendations, IBM LIVEmail et IBM Marketing Center.

Avec Import, vous pouvez importer des données sans assistance.

Utilisez Import pour répondre à de nombreuses questions et relever un grand nombre de défis, comme dans les cas suivants :

- Vous souhaitez effectuer une analyse ad hoc avancée de la segmentation des visiteurs à l'aide d'informations de profil utilisateur que vous avez obtenues sur des systèmes n'appartenant pas à votre canal en ligne.
- Vous souhaitez collecter des données d'enregistrement de visiteur à l'aide de balises Digital Analytics, mais il est plus judicieux de télécharger des données client existantes dans un processus d'importation par lots au lieu d'attendre que des clients visitent votre nouveau site balisé.
- Vous souhaitez réaliser un suivi plus efficace des performances afin de planifier les indicateurs clés de performance de votre site principal directement dans IBM Digital Analytics.
- La validation des données importées et le téléchargement de fichiers peut être un processus fastidieux nécessitant fréquemment une coordination de plusieurs collaborateurs appartenant à des équipes différentes.
- Vous souhaitez importer les durées de chargement de page afin de pouvoir les analyser dans des rapports Digital Analytics Explore.

Modules de solution

Un module de solution est un type de jeu de données importées que vous pouvez utiliser pour améliorer les résultats obtenus via IBM Digital Analytics. Il existe six modules de solution d'importation. La solution appropriée dépend des données que vous importez et de la façon dont vous souhaitez utiliser les données.

Les six modules de solution d'importation suivants sont pris en charge par Import.

Fichier de définition de catégorie

L'importation Fichier de définition de catégorie fournit des informations décrivant la hiérarchie d'organisation du contenu et de la navigation de votre site. Les informations sont utilisées dans les rapports Digital Analytics.

Data Extensions

L'importation Extensions de données fournit des attributs de données pour étendre votre modèle de données Digital Analytics. Vous pouvez importer jusqu'à 50 zones d'attribut associées à une zone de données spécifique ou à partir d'une liste de sélection d'objets de données. Ces 50 attributs s'ajoutent aux 50 zones d'attribut que vous pouvez transmettre dans des balises de page. Les données importées peuvent être utilisées dans Digital Analytics Explore, LIVEmail, Marketing Center et Lifecycle.

Rapport sur les produits d'entreprise

L'importation Rapport sur les produits d'entreprise (EPR) fournit des informations pour une seconde hiérarchie des produits. Dans cette hiérarchie, chaque article proposé par votre entreprise peut être affecté à un seul noeud de votre structure de catégories. Les données d'importation EPR sont utilisées directement dans le rapport sur les produits d'entreprise dans IBM Digital Analytics et IBM Digital Recommendations.

Indicateurs de prévision

Utilisez la solution d'importation Indicateurs de prévision pour importer des valeurs de mesures quotidiennes correspondant à vos cibles d'indicateurs-clés de performance de votre organisation. A l'aide d'indicateurs quotidiens, vous pouvez comparer les performances effectives aux objectifs de votre entreprise pour les indicateurs les plus importants. Les valeurs d'indicateurs de prévision sont employées dans la fonction de comparaison des prévisions du rapport Indicateurs les plus importants et dans une feuille de calcul Prévision des rapports générateurs d'actions.

Zones d'enregistrement des visiteurs

La solution d'importation Zones d'enregistrement des visiteurs vous permet d'importer des données d'attributs de clients existants dans votre déploiement Digital Analytics pour mieux connaître le profil des visiteurs. Ces données peuvent être utilisées pour établir des analyses ad hoc dans Digital Analytics Explore. Les données d'importation Zones d'enregistrement des visiteurs ne sont pas disponibles dans Digital Analytics. Elles sont disponibles uniquement dans Digital Analytics Explore.

Multicanal

Servez-vous de la solution d'importation multicanal pour importer des données de transaction hors ligne. Vous pouvez ensuite fusionner les données importées avec les transactions en ligne et les données de comportement des visiteurs capturées par votre implémentation de balises Digital Analytics. Les données hors ligne d'achat, d'application ou de réservation qui sont importées via la solution multicanal permettent de réaliser une analyse intercanal importante dans Digital Analytics Explore. Pour plus d'informations sur l'utilisation des données importées multicanal dans Digital Analytics Explore, voir le document *IBM Digital Analytics Explore - Guide d'utilisation*.

Configuration requise du système

Pour exécuter les produits IBM Digital Analytics, vous devez utiliser des versions spécifiques de logiciels et de navigateurs et disposer d'une quantité suffisante de mémoire.

Vérifiez que les conditions suivantes sont respectées sur votre système :

- Logiciels : Adobe Flash Player, V10 ou V11
- Navigateurs : Microsoft Internet Explorer version 9 ou ultérieure. Mozilla Firefox version 29 ou ultérieure. Chrome version 34 ou ultérieure.
- Mémoire vive : 1 Go ou plus

Accès et administration

Vous pouvez utiliser Digital Analytics Admin pour refuser ou accorder à un groupe d'utilisateurs l'accès à Import.

Gestion de l'administration des utilisateurs

Par défaut, Import n'est activé que pour le groupe des administrateurs. Vous pouvez activer Import pour d'autres groupes via Digital Analytics Admin si vous disposez des droits nécessaires pour affecter des rôles dans Digital Analytics.

Procédure

1. Cliquez sur **Admin** dans la barre de menus.
2. Lorsque le site du service Admin est chargé, cliquez sur le lien **Gérer les groupes - Liste complète**.
3. Choisissez l'option **Créer** ou **Editer** pour un groupe d'utilisateurs.

4. Cochez la **case** IBM Digital Analytics Import pour octroyer aux utilisateurs l'accès à l'application Import.
5. Sélectionnez une ou plusieurs solutions d'importation.

Résultats

LA solution importation **Indicateurs des campagnes par e-mail** figure sous Import. La solution est toutefois gérée depuis IBM LIVEmail, et non Import. Pour plus d'informations, voir le manuel *IBM LIVEmail - Guide d'utilisation*.

Accès à l'application

Vous pouvez accéder à IBM Digital Analytics Import à partir d'une autre application IBM Digital Analytics ou de la page de bienvenue d'Import.

Lorsque vous travaillez dans une autre application IBM Digital Analytics, cliquez sur **Import** dans le sélecteur d'application dans l'en-tête pour ouvrir Import.

Vous pouvez aussi ouvrir Import dans la page de bienvenue Import et authentifiez-vous. Accédez à la page de bienvenue à l'adresse <http://import.coremetrics.com>.

Présentation de l'importation de données

L'importation est soumise à des exigences strictes en termes de cibles SFTP, de noms de fichier et de configurations de fichier. Ces exigences s'appliquent à toutes les méthodes d'importation.

Avant de commencer à importer des données, vous devez comprendre les informations suivantes pour que l'opération d'importation aboutisse.

- Chaque ID client a sa propre cible SFTP unique d'importation. Quelle que soit la solution d'importation utilisée, tous les fichiers d'importation sont envoyés à la cible SFTP pour votre ID client.
- Chaque solution d'importation possède des conventions de dénomination que vous devez respecter.
- Chaque solution d'importation dispose d'une configuration définissant la structure et le contenu que IBM Digital Analytics Import s'attend à trouver dans les fichiers que vous importez.
- Certaines configurations de solution d'importation sont statiques. D'autres sont plus flexibles.

Les fichiers de définition de catégorie par exemple ont une structure spécifique et vous êtes uniquement autorisé à modifier le caractère délimiteur du fichier. Les fichiers d'importations Indicateurs de prévision peuvent être configurés pour inclure l'un des indicateurs les plus importants pris en charge, quel que soit l'ordre des zones.

- Import valide les fichiers par rapport aux configurations que vous définissez. La création de fichiers correspondant à la configuration est essentielle pour que les importations de données aboutissent.
- Vous pouvez importer des données directement depuis Import ou utiliser un autre processus, tel qu'un travail cron récurrent ou un téléchargement de client SFTP. Quelle que soit la méthode utilisée, les fichiers sont traités par rapport aux mêmes règles de validation.

Importation de données

Utilisez des modèles pour être certain d'utiliser le format approprié. Des erreurs sont générées si un format incorrect est utilisé. Le flux de travail général d'importation est identique pour toutes les solutions d'importation.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un modèle pour le type d'importation souhaité.

Procédure

1. Dans la sous-fenêtre de navigation latérale, cliquez sur **Gérer > Configuration d'importation**.
2. Sélectionnez un type d'importation.

3. Spécifiez les informations dont Import a besoin pour créer le modèle pour ce type d'importation.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Téléchargez le fichier de modèle.
 - a) Dans la sous-fenêtre de navigation latérale, cliquez sur **Importer** et sélectionnez le type d'importation.
 - b) Cliquez sur **Télécharger le fichier de modèle** pour télécharger un fichier utilisant le format approprié pour ce type d'importation.
6. Utilisez le fichier de modèle pour créer le fichier d'importation contenant les informations que vous voulez télécharger. Quand votre fichier est terminé, revenez à l'importation et téléchargez le fichier.
 - a) Dans la sous-fenêtre de navigation latérale, cliquez sur **Importer** et sélectionnez le type d'importation.
 - b) Parcourez le fichier que vous voulez télécharger.
 - c) **Traiter le fichier d'importation**
7. Si votre fichier contient des attributs d'extension de données ou d'enregistrement de visiteurs importés pour la première fois, donnez aux nouveaux attributs un alias afin de les utiliser dans les rapports.
 - a) Cliquez sur **Admin**.
 - b) Dans la sous-fenêtre de navigation latérale, cliquez sur **Attributs Explore**.

Validation du fichier d'importation

Import envoie des notifications par e-mail pour vous informer si l'envoi de fichiers a abouti ou échoué.

Si une importation échoue, Digital Analytics fournit une erreur de validation de fichier afin de vous permettre de corriger votre fichier d'importation et de relancer l'importation. Vous indiquez l'adresse e-mail à laquelle vous pouvez être contacté lorsque vous importez un fichier.

Il est important que vous compreniez bien toutes les exigences de format de fichier et de type de données qui s'appliquent à la solution d'importation que vous utilisez. Import fournit des fichiers modèle que vous pouvez télécharger pour que la structure de votre fichier d'importation corresponde à la configuration indiquée pour chaque solution d'importation.

Création de configurations d'importation

Vous devez définir la configuration de la solution d'importation associée avant d'importer un fichier. La configuration définit le format et le contenu que vous utilisez dans les fichiers à importer.

IBM Digital Analytics Import se sert de la configuration de deux façons.

- Il crée un modèle basé sur la configuration pour vous aider à créer des fichiers avec la configuration correcte.
- Il valide les fichiers que vous importez par rapport à la configuration.

Certaines solutions d'importation, comme Fichier de définition de catégorie, Rapport sur les produits d'entreprise et Multicanal, sont des formats de fichiers très structurés et préindiqués. La définition de la configuration pour ces solutions implique la sélection du délimiteur.

D'autres solutions d'importation, comme Extensions de données, Indicateurs de prévision et Zones d'enregistrement des visiteurs, demande que vous indiquiez le contenu des fichiers d'importation.

Pour définir une configuration d'importation, cliquez sur **Gérer > Configuration d'importation**.

Configuration de Data Extensions

Utilisez la solution d'importation Data Extensions pour importer jusqu'à 50 zones d'attribut associées à une zone de données spécifique ou l'une des listes de sélection des objets de données. Ces 50 attributs s'ajoutent aux 50 zones d'attribut que vous pouvez transmettre dans des balises de page.

Les données importées peuvent être utilisées dans Digital Analytics Explore, LIVEmail, Marketing Center et Lifecycle.

Par défaut, chaque ID client peut avoir au moins 10 modèles d'importation d'extensions de données et 1 000 000 d'enregistrements importés différents. La limite de 1 000 000 sur les enregistrements correspond à la limite totale de l'ID client et non à la limite de chaque importation.

Sélection de clé principale

La clé principale est la zone de données ou l'objet pour lequel vous voulez importer des attributs.

La sélection de la clé principale est une procédure en deux étapes. Vous sélectionnez d'abord un objet de données dans la liste de gauche, puis vous sélectionnez la clé principale dans la liste de droite. Les valeurs de la seconde liste dépendent des objets de données sélectionnés. Si vous modifiez l'objet de données, les valeurs de la liste des clés principales sont modifiées. Une même clé principale ne peut pas être utilisée pour plusieurs modèles d'importation.

Tableau 1 : Clés principales disponibles

Options principales des objets de données	Clés de zone de données prises en charge
Page	Page
	ID catégorie de contenu (niveau inférieur uniquement)
	Catégorie de contenu
	Attributs de page 1-50 (balise uniquement)
Produit	ID produit
	Nom de produit
	ID catégorie de produit (niveau inférieur uniquement)
	Catégorie de produit
	Attributs de produit 1-50 (balise uniquement)
Événement de conversion	Nom d'événement
	Catégorie d'événement
	Attributs d'événement 1-50 (balise uniquement)
Élément	Nom de l'élément
	Catégorie d'élément
	Attributs d'élément 1-50 (balise uniquement)
Achats	Attributs des achats 1-50
Commande	ID de la commande
	Attributs de commande 1-50 (balise uniquement)
Marketing	Fournisseur
	Fournisseur/Catégorie
	Fournisseur/Catégorie/Placement

<i>Tableau 1 : Clés principales disponibles (a continué)</i>	
Options principales des objets de données	Clés de zone de données prises en charge
	Fournisseur/Catégorie/Placement/Article
	Attributs marketing 1-50 (balise uniquement)
Inscription	Identifiant d'inscription
	Adresse e-mail
	ID visiteur
	Attributs d'enregistrement 1-50 (balise uniquement)
Propriétés techniques	Type de navigateur
	Résolution d'écran
	Appareil mobile
Mot-clé de recherche	Termes de recherche sur site
	Mots-clés de recherche naturelle
Domaine de site référent	Site référent
Géographie	Ville
	Etat
	Pays

Si vous utilisez ID catégorie comme clé principale, les valeurs de données de toutes les zones sont associées au niveau le plus bas de la hiérarchie des catégories.

Zones d'attribut

Sélectionnez les zones d'attribut que vous souhaitez importer dans des modèles. La clé principale est affichée automatiquement dans la colonne **Zones du fichier d'importation supportant le Glisser-Déposer**. Vous ne pouvez pas la supprimer. (La modification de la clé principale efface les zones d'attribut sélectionnées.)

Pour ajouter les zones à inclure dans votre fichier, faites-les glisser de la colonne **Zones d'attribut disponibles** vers la colonne **Zones du fichier d'importation supportant le Glisser-Déposer**. L'ordre des mesures dans la colonne **Zones du fichier d'importation supportant le Glisser-Déposer** correspond à celui suivi dans votre fichier d'importation.

Configuration d'indicateurs de prévision

Vous configurez des indicateurs de prévision pour importer des indicateurs quotidiens correspondant à vos cibles d'indicateur clé de performance.

Vous devez indiquer les zones que vous voulez importer et l'ordre des zones. L'ID date doit être la première zone dans le fichier. La zone **Indicateurs de prévision disponibles** contient les autres indicateurs pris en charge.

La solution d'importation Indicateurs de prévision prend en charge la plupart des indicateurs inclus dans le rapport Indicateurs les plus importants Digital Analytics. Les indicateurs d'appel du serveur et les indicateurs temporels (temps moyen par page, durée moyenne de session, durée moyenne des nouvelles sessions et durée moyenne des sessions renouvelées) ne sont pas pris en charge. Vous pouvez aussi inclure quelques indicateurs non fournis dans le rapport Indicateurs les plus importants mais qui sont disponibles dans le module Prévision de Rapports générateurs d'actions.

Vous pouvez sélectionner quelques ou tous les indicateurs pris en charge.

Tableau 2 : Indicateurs de prévision disponibles

Indicateurs	Commerce de détail	Contenu	Tourisme	Services financiers
Paniers abandonnés	X			
Paniers avec articles abandonnés	X			
Inscriptions abandonnées				X
Taux d'inscriptions abandonnées				X
Panier moyen	X			
Valeur moyenne de la réservation			X	
Moyenne des frais d'expédition	X			
Réservations			X	
Client / Visiteur			X	
Réservations / Visiteur			X	
Réservations / Session			X	
Taux d'abandon des réservations			X	
Taux de Rebond	X	X	X	X
Acheteur / Visiteur	X			
Inscrit / Visiteur				X
Inscriptions / Visiteur				X
Inscriptions / Session				X
Sessions d'achat	X			
Affichages d'éléments	X	X	X	X
Affichages d'éléments / Nb total de sessions	X	X	X	X
Points d'événement	X	X	X	X
Points d'événement / Nb total de sessions	X	X	X	X
Points d'événement / Nb total de visiteurs	X	X	X	X
Evénements	X	X	X	X
Evénements / Nb total de sessions	X	X	X	X
Evénement / Nb total de visiteurs	X	X	X	X
Inscriptions en cours	X			X
Taux d'articles abandonnés	X			
Articles dans le panier	X			
Articles commandés	X			
Articles / Commande	X			
Nouvel acheteur / Nouveau visiteur	X			
Nouveaux acheteurs	X			
Nouvel inscrit / Nouveau visiteur				X

Tableau 2 : Indicateurs de prévision disponibles (a continué)

Indicateurs	Commerce de détail	Contenu	Tourisme	Services financiers
Nouveaux inscrits				X
Nouveaux abonnés à la lettre d'info.	X	X	X	X
% nouveaux visiteurs	X	X	X	X
Nouveaux visiteurs	X	X	X	X
Nouveaux clients			X	
Nouveau client / Nouveau visiteur			X	
Recherches via Moteur de recherche interne	X	X	X	X
Commande / Visiteur	X			
Articles du panier commandés	X			
Paniers avec articles commandés	X			
Commandes	X			
Commandes / Session	X			
Vues de page / Session	X			
Affichages du produit	X			
Acheteur régulier / Visiteur régulier	X			
Acheteurs réguliers	X			
Visiteurs réguliers	X	X	X	X
Inscrit régulier / Visiteur régulier				X
Inscrits réguliers (additionnés quotidiennement)				X
Nuits d'hôtel réservées			X	
Client régulier / Visiteur régulier			X	
Clients réguliers			X	
Recettes			X	
Ventes	X			
Taux de conversion de session	X			
Frais d'expédition	X			
Taux d'abandon du panier	X			
Inscriptions soumises				X
Nb total de vues de page	X	X	X	X
Nb total de sessions	X	X		X
Nb total de paniers	X		X	
Nb total d'inscriptions terminées				X
% sessions Etats-Unis	X	X	X	X
Acheteurs uniques	X			

Tableau 2 : Indicateurs de prévision disponibles (a continué)

Indicateurs	Commerce de détail	Contenu	Tourisme	Services financiers
Visiteurs uniques	X	X	X	X
Visiteurs uniques ayant effectué une inscription				X
Clients uniques			X	

Configuration des zones d'enregistrement des visiteurs

Utilisez le fichier d'importation Zones d'enregistrement des visiteurs pour importer des données sur les utilisateurs enregistrés. Le fichier d'importation doit inclure deux colonnes clés : ID date et ID enregistrement. Vous sélectionnez les autres colonnes du fichier à partir d'une liste d'indicateurs pris en charge.

ID date doit être la première colonne dans le fichier, ID enregistrement la seconde. Vous n'êtes pas autorisé à supprimer ces zones dans la configuration d'importation. Vous pouvez sélectionner un ou tous les indicateurs pris en charge.

Le fichier d'importation doit utiliser le même ordre de zones que celui indiqué ici. Vérifiez que l'ordre des indicateurs dans la colonne **Zones du fichier d'importation supportant le Glisser-Déposer** correspond à celui que vous voulez utiliser dans votre fichier d'importation.

Tableau 3 : Zones d'enregistrement des visiteurs disponibles

Zones
ID (identifiant) de date
Identifiant d'inscription
Âge
Adresse e-mail
Sexe
Ville_enregistrée
Etat_enregistré
Pays_enregistré
Code_postal_enregistré
Niveau d'éducation
Niveau de revenu minimum
Niveau de revenu maximum
Attribut d'enregistrement importé 1
...
Attribut d'enregistrement 50 importé

Création de fichiers d'importation

Les fichiers d'importation sont des fichiers de données qui sont créés en dehors d' IBM Digital Analytics Import. Des exigences s'appliquent à ces fichiers en termes de nom, de structure et de contenu. Certaines de ces exigences sont identiques quel que soit le type de solution d'importation, alors que

d'autres varient en fonction du type de la solution. Les fichiers ne respectant pas des exigences ne pourront pas être importés.

La configuration de chaque fichier d'importation inclut une liste stricte de zones. Vous devez inclure toutes les zones et suivre l'ordre des colonnes. Si la colonne de zones de données ne respecte pas la spécification, le fichier ne peut pas être chargé.

Les modèles de solution d'importation contiennent les noms corrects de zones, le bon délimiteur de fichier et un nom de fichier pris en charge. Lorsque vous ajoutez vos données au fichier de modèle, n'éditez pas celui-ci au point qu'il s'éloigne de la configuration du type de solution d'importation.

La taille de fichier est limitée pour l'importation. Les fichiers importés via l'interface utilisateur d'Import ne doivent pas dépasser 10 Mo. Les fichiers envoyés à Digital Analytics via SFTP ne doivent pas dépasser 100 Mo.

Le texte des fichiers doit être au format ASCII ou UTF-8.

Téléchargement de modèles de configuration

Vous pouvez télécharger un modèle pour suivre la configuration requise quand vous créez vos fichiers.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les solutions d'importation de rapport sur les produits d'entreprise et multicanaux incluent deux fichiers d'importation. Le fichier de modèle téléchargé pour chaque type d'importation est un fichier compressé incluant des fichiers Excel distincts pour chaque fichier d'importation.

Procédure

1. Cliquez sur **Importer** dans le panneau de navigation latérale.
2. Sélectionnez le type de solution d'importation.
3. Si vous sélectionnez **Data Extensions**, sélectionnez un type d'extension de données spécifique.
4. Cliquez sur **Télécharger le fichier de modèle**.

Format de nom de fichier correct

Les fichiers que vous importez doivent respecter des conventions strictes de dénomination. La convention de dénomination de fichiers indique à Import le type de données que vous envoyez et la solution d'importation à laquelle il s'applique.

Tous les noms de fichiers d'importation comptent quatre parties :

- Un préfixe de solution d'importation.

Préfixe de nom de fichier identifiant le type de solution d'importation pour le fichier envoyé. Voir plus loin la liste des préfixes valides de nom de fichier.

- Un ID client numérique.

Identificateur numérique unique de site attribué. Il s'agit du même nombre de huit chiffres fourni quand vous vous authentifiez dans Import.

- Un nom de fichier d'importation défini par l'utilisateur ou la clé principale.

Pour les fichiers d'extensions de données, ce nom est celui de la zone de données correspondant à la zone de données principale. Pour d'autres types de solution d'importation, il s'agit du nom que vous voulez prendre pour différencier le fichier d'importation.

- L'extension de fichier CSV.

Les noms de fichier doivent toujours avoir une extension CSV pour ne pas être rejetés ou considérés comme non valides. Vous n'êtes pas limité à l'emploi d'une virgule comme séparateur, mais vous devez utiliser CSV comme extension de fichier. Vous pouvez créer ou éditer des fichiers dans Microsoft Excel, mais prenez soin de ne pas utiliser l'extension Excel par défaut.

Préfixes valides de noms de fichiers

CDF

Fichier de définition de catégorie

DE

Data Extensions

ECDF

Fichier de définition de catégorie d'entreprise

EPCMF

Fichier de mappage des contenus de produits d'entreprise

CIF

Indicateurs de prévision

REG

Zones d'enregistrement des visiteurs

MCS

Achat multicanal

MCO

Commande multicanal

Fichier d'importation multicanal

Utilisez une configuration d'importation multicanal dans le but d'importer des données de transaction hors ligne pour des articles individuels ou pour des commandes.

Il existe deux types de fichier d'importation multicanal.

- Magasin multicanal (MCS)

Utilisez ce fichier pour importer des données de transaction hors ligne pour des articles individuels. Les données dans ce fichier sont fusionnées avec les données collectées par les balises de magasin Digital Analytics sur votre site Web. Si vous utilisez la solution Multicanal, vous devez avoir un fichier d'importation Magasin multicanal.

- Commande multicanal (MCO)

Utilisez ce fichier pour importer des données de transaction hors ligne pour des commandes. Les données dans ce fichier sont fusionnées avec les données collectées par les balises de commande Digital Analytics sur votre site Web. Ce fichier est facultatif.

Remarque : L'unicité d'un enregistrement importé est déterminée par la combinaison de valeurs dans les zones suivantes :

- RegistrationID (MCS uniquement)
- OrderID
- TransactionID
- ProductName (MCS uniquement)

Si un enregistrement importé contient une valeur non valide dans une zone qui définit l'unicité de l'enregistrement, vous ne pouvez pas importer l'enregistrement corrigé tant que l'enregistrement non valide n'est pas supprimé. Vous ne pouvez pas utiliser la zone **OverwriteFlag** pour écraser l'enregistrement. La zone **OverwriteFlag** corrige uniquement les valeurs dans les zones de données non utilisées pour définir l'unicité d'un enregistrement. Contactez le support Digital Analytics pour demander la suppression d'un enregistrement.

Zones Magasin multicanal

Chaque fichier Magasin multicanal (MCS) importé dans Digital Analytics doit contenir le même ensemble de zones. Toutes les zones doivent être importées mais vous pouvez laisser quelques zones vides.

Les zones du fichier Magasin multicanal (MCS) sont répertoriées dans le tableau ci-après. Les valeurs de données sont uniquement obligatoires pour les zones avec un Y dans la colonne Données requises du

tableau. Il est inutile d'entrer une valeur par défaut pour indiquer une zone null. Vous pouvez laisser ces zones vides.

<i>Tableau 4 : Zones Magasin multicanal</i>				
Nom	Description	Longueur	Format	Données requises
Date_ID	Date à laquelle la transaction hors ligne a été effectuée. Date_ID est toujours une chaîne numérique à 8 chiffres au format AAAAMMJJ.	8	Chaîne	O
OverwriteFlag	Un code yes/no (Y ou N) utilisé pour identifier si l'enregistrement de fichier remplace une zone d'enregistrement existante. Si cette zone est vide, une valeur N est supposée.	1	Chaîne	N
RegistrationID	Identifiant de client unique. Cette valeur est utilisée avec la valeur d'autres zones pour déterminer l'unicité de l'enregistrement.	256	Chaîne	O
OrderID	Identificateur d'ordre unique. Cette valeur est utilisée avec la valeur d'autres zones pour déterminer l'unicité de l'enregistrement.	256	Chaîne	O
TransactionID	Identificateur de transaction unique. Cette valeur est utilisée avec la valeur d'autres zones pour déterminer l'unicité de l'enregistrement.	256	Chaîne	O
TransactionType	Numéro / code identifiant le type de la transaction importée. Cette valeur est prévue pour un usage ultérieur. La seule valeur valide est 1 Achat.	256	Nombre	O
ProductID	Identificateur de produit unique.	256	Chaîne	O
ProductName	Le nom du produit. Cette valeur est utilisée avec la valeur d'autres zones pour déterminer l'unicité de l'enregistrement.	256	Chaîne	O
ProductCategory	Catégorie hiérarchique de produits, séparés par le symbole supérieur à (>). Par exemple, Femmes > Chaussures > Nike		Chaîne	O

Tableau 4 : Zones Magasin multicanal (a continué)

Nom	Description	Longueur	Format	Données requises
BasePrice	Le prix de base auquel le produit est vendu. Le format est un nombre avec un seul caractère décimal. N'utilisez pas de virgules ou de symboles monétaires. Les valeurs sont censées être exprimées dans la devise de l'ID connexion de l'enregistrement pour l'importation. Par exemple, utilisez 123456.78 , et non \$123,456.78 .	16.2	Double	O
Quantity	Nombre d'articles vendus.	8	Nombre	O
online_attribute_1	Les zones d'attribut de sélection de produit sont spécifiquement liées à la valeur ProductID, laquelle doit obligatoirement figurer sur chaque ligne d'un fichier d'importation Multicanal. Les attributs en ligne 1-50 correspondent aux zones d'attribut collectées par les balises de magasin Digital Analytics. Utilisez ces attributs pour fusionner les rapports de données en ligne et hors ligne.	100	Chaîne	N
...		100	Chaîne	N
online_attribute_50		100	Chaîne	N
Offline_attribute_1	Les attributs hors ligne 1-50 sont des attributs qui ne s'appliquent pas aux achats en ligne (par exemple, Store ID).	4000	Chaîne	N
...		4000	Chaîne	N
Offline_attribute_50		4000	Chaîne	N

Zones Commande multicanal

Chaque fichier Commande multicanal (MCO) importé dans Digital Analytics doit contenir le même ensemble de zones. Toutes les zones doivent être importées mais vous pouvez laisser quelques zones vides.

Les zones du fichier Commande multicanal (MCO) sont répertoriées dans le tableau ci-après. Les valeurs de données sont uniquement obligatoires pour les zones avec un Y dans la colonne Données requises du tableau. Il est inutile d'entrer une valeur par défaut pour indiquer une zone null. Vous pouvez laisser ces zones vides.

Tableau 5 : Zones Commande multicanal

Nom	Description	Longueur	Format	Données requises
Date_ID	Date à laquelle la transaction hors ligne a été effectuée. Date_ID est toujours une chaîne numérique à 8 chiffres au format AAAAMMJJ.	8	Chaîne	O
OverwriteFlag	Un code yes/no (Y ou N) utilisé pour identifier si l'enregistrement de fichier remplace une zone d'enregistrement existante. Si cette zone est vide, une valeur N est supposée.	1	Chaîne	N
RegistrationID	Identifiant de client unique.	256	Chaîne	O
OrderID	Identificateur d'ordre unique. Cette valeur est utilisée avec la valeur TransactionID pour déterminer l'unicité de l'enregistrement.	256	Chaîne	O
TransactionID	Identificateur de transaction unique. Cette valeur est utilisée avec la valeur OrderID pour déterminer l'unicité de l'enregistrement.	256	Chaîne	O
TransactionType	Numéro / code identifiant le type de la transaction importée. Cette zone est prévue pour un usage ultérieur. La seule valeur valide est 1 Achat.	256	Nombre	O
TotalPrice	Prix total de ce produit dans cette transaction. N'incluez pas les frais d'expédition car ils sont gérés séparément dans la zone Frais d'expédition . Le format est un nombre avec un seul caractère décimal. N'utilisez pas de virgules ou de symboles monétaires. Les valeurs sont censées être exprimées dans la devise de l'ID connexion de l'enregistrement pour l'importation. Par exemple, utilisez 123456.78 , et non \$123,456.78 .	16.2	Double	O

Tableau 5 : Zones Commande multicanal (a continué)

Nom	Description	Longueur	Format	Données requises
Expédition	Frais d'expédition associés à la commande. Le format est un nombre avec un seul caractère décimal. N'utilisez pas de virgules ou de symboles monétaires. Les valeurs sont censées être exprimées dans la devise de l'ID connexion de l'enregistrement pour l'importation.	16.2	Nombre	N
online_attribute_1	Les zones d'attribut sont liées à la valeur OrderID, obligatoire pour chaque ligne dans un fichier d'importation Multicanal. Les attributs en ligne 1-50 correspondent aux zones d'attribut collectées par les balises de commande Digital Analytics dans votre site. Utilisez ces attributs pour fusionner les rapports de données en ligne et hors ligne.	100	Chaîne	N
...		100	Chaîne	N
online_attribute_50		100	Chaîne	N
Offline_attribute_1	Les attributs hors ligne 1-50 sont des attributs qui ne s'appliquent pas aux commandes en ligne (par exemple, Store ID).	4000	Chaîne	N
...		4000	Chaîne	N
Offline_attribute_50		4000	Chaîne	N

Fichier d'importation Zones d'enregistrement des visiteurs

Certaines instructions s'appliquent aux dates, aux valeurs nulles et aux ID d'enregistrement afin d'empêcher tout conflit entre les données importées et les données en ligne. Il existe également des instructions relatives à la taille de zone et à la transmission de plusieurs valeurs.

L'ID date doit être au format *aaaammjj* (par exemple, 20121025). Utilisez la date du lendemain comme valeur d'ID date.

L'horodatage des données d'enregistrement correspond à minuit, à la date spécifiée. Les données importées sont traitées après les données en ligne. Un enregistrement est ignoré si son horodatage est antérieur à celui des données de cet ID d'enregistrement déjà traitées. L'utilisation de la date du lendemain garantit que vos données d'enregistrement importées auront un horodatage ultérieur à celui des données en ligne.

Utilisez des valeurs nulles pour les zones d'enregistrement dont les données doivent provenir des balises en ligne. Les valeurs nulles ne remplacent pas les valeurs définies.

Les ID d'enregistrement doivent correspondre aux chaînes uniques passées dans vos balises Digital Analytics pour identifier les différents clients enregistrés.

La taille de zone maximale par attribut d'enregistrement de visiteur importé est de 100 caractères. Dans la limite des 100 caractères, vous pouvez charger un seul attribut possédant des valeurs multiples. Par exemple, vous pouvez capturer plusieurs couleurs pour une seule vue de produit. Vous pouvez transmettre Rouge | Vert | Bleu comme valeur d'un attribut de couleur.

Fichier d'importation Indicateurs de prévision

Votre fichier d'importation Indicateurs de prévision doit contenir les zones figurant dans votre configuration d'importation de prévision. L'ordre des zones dans le fichier doit correspondre à la configuration.

La zone **ID (identifiant) de date** doit être au format *aaaammjj* (par exemple, 20121025).

Vous pouvez uniquement importer des indicateurs de prévision à un niveau de détail quotidien.

Vous pouvez inclure des données de prévision pour des dates futures et passées. Les valeurs de prévision pour les dates futures ne s'affichent pas dans le rapport Indicateurs les plus importants tant que la date n'est pas atteinte.

Fichier d'importation d'un rapport sur les produits d'entreprise

L'importation d'un rapport sur les produits d'entreprise inclut deux fichiers d'importation: le fichier EPCMF et le fichier ECDF.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le fichier EPCMF doit contenir ces zones dans cet ordre :

- ID (identifiant) de date
- ID client
- ID produit
- Nom de produit
- ID catégorie
- Extra_Field_1 through Extra_Field_50

Le fichier ECDF doit contenir ces zones dans cet ordre :

- ID (identifiant) de date
- ID client
- ID catégorie
- Nom de catégorie
- ID catégorie parent

Certaines des erreurs courantes dans les fichiers de rapport sur les produits d'entreprise qui entraînent l'échec de validation de ces fichiers sont répertoriées ci-après.

Délimiteur incorrect

Le fichier d'importation ECDF ou EPCMF utilise un caractère délimiteur différent de celui indiqué dans la configuration d'importation de rapport sur les produits d'entreprise. Par exemple, vous avez sélectionné la virgule (,) comme délimiteur pour la solution d'importation ECDF et vous avez importé un fichier prenant la barre verticale (|) comme délimiteur.

Racine introuvable

Le fichier d'importation ECDF ou EPCMF n'a pas au moins une catégorie racine. Par exemple, il n'existe pas de catégorie parent ou la catégorie parent est vide.

Client incorrect

Le fichier d'importation ECDF ou EPCMF utilise une valeur d'ID client non valide dans son nom de fichier.

Caractère libre ou non échappé

Le fichier d'importation ECDF ou EPCMF n'utilise pas correctement les guillemets (") en tant que qualificateurs de texte.

Doublon de catégorie

Le fichier d'importation ECDF ou EPCMF contient deux lignes avec la même catégorie et le même ID catégorie parent.

Référence circulaire détectée

La catégorie parent pour un enregistrement devient la catégorie enfant de la même catégorie dans un autre enregistrement.

Catégorie introuvable

Une catégorie est définie comme catégorie parent mais pas comme catégorie.

ID de date incorrect

L'ID date pour une ligne n'est pas valide (il n'est pas au format *aaaammjj*).

Nombre de colonnes insuffisant

Le fichier ECDF a moins de quatre colonnes de données pour une ligne. Chaque ligne doit inclure un ID date, un ID client, un ID catégorie et un nom de catégorie.

Validation croisée

Si les fichiers ECDF et EPCMF sont téléchargés, le valideur vérifie que chaque ID catégorie dans le fichier EPCMF se trouve aussi dans le fichier ECDF. Si le valideur d'IBM Digital Analytics détecte un nombre d'erreurs croisées supérieur au nombre d'erreurs admissible dans EPR, les fichiers sont rejetés.

Fichier d'importation Data Extensions

Les fichiers Data Extensions doivent contenir les zones répertoriées dans la configuration d'importation Data Extensions pour cette clé principale. L'ordre des zones dans le fichier doit correspondre à la configuration.

Votre fichier d'importation Data Extensions doit inclure tous les enregistrements d'extensions de données que vous voulez utiliser pour cette clé principale. Vous devez inclure les enregistrements importés auparavant. L'importation d'un fichier Data Extensions supprime toutes les données que vous avez importées à l'aide du même modèle. Les données importées à l'aide du même modèle sont supprimées et remplacées par les données les plus récentes.

Les clés principales suivantes impliquent des valeurs dans une hiérarchie :

- Catégorie de contenu
- Catégorie de produit
- Catégorie d'élément
- Fournisseur/Catégorie
- Fournisseur/Catégorie/Placement
- Fournisseur/Catégorie/Placement/Article

Vous devez utiliser " > " (espace + symbole supérieur à + espace) pour séparer les valeurs à différents niveaux. Par exemple, une valeur Catégorie de produit Meubles > Bureaux indique deux niveaux de la hiérarchie de catégories. Yahoo > E-mail > Responsable marketing est une valeur au format correct pour la clé Fournisseur/Catégorie/Placement. Les valeurs sans " > " sont affectées au niveau supérieur de la hiérarchie.

Remarque : Lorsque Import compare les données importées à celles de la base de données, la casse n'est pas prise en compte. Par exemple, si la clé principale du fichier d'importation est *Pays* et qu'une ligne du fichier d'importation possède *FrAnCE* comme valeur de clé principale et *EMEA* comme l'une des valeurs d'attribut, les enregistrements de la base de données dont la valeur de pays est *france*, quelle que soit la casse, possèdent *EMEA* comme attribut.

Certaines des erreurs courantes dans les fichiers Data Extensions qui entraînent l'échec de validation de ces fichiers sont répertoriées ci-après.

Enregistrement en double

Plusieurs lignes ont des valeurs identiques pour la clé principale. La notification par e-mail indique le nombre d'enregistrements ayant échoué.

Non correspondance de configurations d'importation enregistrées

Le fichier d'importation ne correspond pas à la configuration d'importation enregistrée.

Nom de fichier d'importation incorrect

Vous ne pouvez pas télécharger un fichier avec un nom incorrect via l'interface utilisateur d'importation ou via un processus SFTP manuel.

Le nombre de zones du modèle ne correspond pas au nombre de zones du fichier d'importation

Le nombre de zones dans le fichier d'importation doit correspondre au nombre de zones dans le fichier d'importation réel.

Nombre maximal de caractères de l'attribut dépassé

La valeur d'une zone non clé dépasse 256 caractères. La ligne contenant cette zone est ignorée. Le reste du fichier est importé.

Nombre maximal de caractères de la zone clé dépassé

La valeur d'une zone clé dépasse 4 096 caractères. La ligne contenant cette zone est ignorée. Le reste du fichier est importé.

Fichier d'importation Fichier de définition de catégorie

Lorsque vous créez un fichier de définition de catégorie, il doit contenir les zones obligatoires pour pouvoir être validé.

Le fichier d'importation Fichier de définition de catégorie doit inclure les zones suivantes :

- ID client
- ID catégorie
- Nom de catégorie
- ID catégorie parent

Certaines des erreurs courantes dans les fichiers d'importation Fichier de définition de catégorie qui entraînent l'échec de validation de ces fichiers ou des enregistrements sont répertoriées ci-après.

Délimiteur incorrect

Le fichier utilise un caractère délimiteur différent de celui dans la configuration d'importation Fichier de définition de catégorie. Par exemple, vous avez sélectionné la virgule (,) comme délimiteur pour la configuration d'importation Fichier de définition de catégorie et vous avez importé un fichier prenant la barre verticale (|) comme délimiteur.

Racine introuvable

Le fichier d'importation Fichier de définition de catégorie n'a pas au moins une catégorie racine. Par exemple, il n'existe pas de catégorie parent ou la catégorie parent est vide.

Client incorrect

Le fichier d'importation Fichier de définition de catégorie utilise une valeur d'ID client non valide dans son nom de fichier.

Caractère libre ou non échappé

Le fichier d'importation CDF (Fichier de définition de catégorie) ne reconnaît pas les guillemets (") en tant que qualificateurs de texte.

Doublon de catégorie

Le fichier d'importation Fichier de définition de catégorie contient deux lignes avec la même catégorie et le même ID catégorie parent.

Référence circulaire détectée

La catégorie parent pour un enregistrement devient la catégorie enfant de la même catégorie dans un autre enregistrement.

Catégorie introuvable

Une catégorie est utilisée comme catégorie parent mais pas définie comme catégorie.

Nombre de colonnes insuffisant

Le fichier d'importation Fichier de définition de catégorie a moins de trois colonnes de données pour une ligne. Chaque ligne doit inclure un ID client, un ID catégorie et un nom de catégorie.

Importation de fichiers de données

Procédure

1. Cliquez sur **Importer** dans le panneau de navigation latérale.
2. Sélectionnez la configuration d'importation que vous souhaitez utiliser.
3. Spécifiez le fichier que vous souhaitez importer.

Résultats

Une fenêtre en incrustation vous avertit lorsque le fichier est téléchargé. Import envoie un e-mail quand les données sont importées ou quand l'importation échoue. Par défaut, l'e-mail est envoyé à vous et à tous les utilisateurs dans le groupe Administrateurs. Vous pouvez spécifier d'autres adresses e-mail auxquelles envoyer une alerte lors de l'importation.

Temps de traitement et notification

Tous les fichiers passent d'abord par un processus de validation. La durée de ce processus est généralement proportionnelle à la taille du fichier, mais elle est également affectée par le nombre de fichiers dans la file d'attente du processus.

Pour être validés, les fichiers EDCF et EPCMF doivent être présents. Le système attend jusqu'à 15 minutes avant de valider l'un de ces types de fichier pour que le second file ait le temps d'arriver.

Un courrier électronique est envoyé une fois que la procédure de validation a abouti.

Au terme de la validation, les données sont chargées. Les données sont normalement chargées en quelques heures, mais le temps de chargement varie en fonction de votre configuration et du type d'importation.

Remarques relatives aux importations d'extensions de données

Sélectionnez la configuration d'extensions de données que vous souhaitez utiliser avec 10 modèles d'extensions de données au maximum par ID client. Par conséquent, vous devez spécifier la configuration à utiliser pour la validation. Si vous sélectionnez le modèle incorrect, la validation échoue.

Remarque :

L'importation d'un fichier d'extensions de données supprime toutes les données que vous avez importées à l'aide du même modèle. Les données que vous avez précédemment importées à l'aide du même modèle sont supprimées et remplacées par les données les plus récentes.

Remarques pour les importations multicanaux et de rapport sur les produits d'entreprise

Les importations multicanaux et de rapport sur les produits d'entreprise peuvent inclure un ou deux fichiers d'importation.

Deux zones sont fournies pour indiquer le fichier à importer. Sélectionnez le fichier correct pour la zone lors du téléchargement des fichiers.

Gestion d'Import

Import vous permet de gérer votre compte SFTP et vos modèles et d'afficher les importations passées dans le menu **Gérer**.

Gestion d'un compte SFTP

Digital Analytics crée automatiquement un compte SFTP d'importation pour chacun de vos ID client dans le cadre de la mise à disposition d'Import dans vos services standard.

Le nom d'utilisateur n'est pas modifiable. Votre nom d'utilisateur est *vosre id client*-import (par exemple, 10000001-import).

Même si vous recevez un mot de passe initial, vous pouvez le changer. Pour réinitialiser votre mot de passe, cliquez sur **Gérer** > **Compte SFTP**, cliquez sur **Réinitialiser** pour activer les zones éditables dans la page, modifiez le mot de passe et cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque : Seuls les comptes utilisateur membres du groupe Administrateurs dans Digital Analytics sont autorisés à réinitialiser le mot de passe de votre compte d'importation.

Entrez les adresses e-mail dans la zone de texte figurant dans la page **Compte SFTP** afin d'avertir les personnes concernées quand vous modifiez le mot de passe ou changez l'option de transmission de fichiers. Pour des raisons de sécurité, le nouveau mot de passe indiqué n'est pas inclus dans les notifications par e-mail envoyées.

Affichage d'importations passées

Dans la page **Archive d'importation**, vous pouvez afficher les travaux d'importation récents pour chaque type de solution d'importation. La liste d'archive inclut jusqu'à 10 travaux d'importation pour type de solution d'importation.

Un fichier demeure dans la liste d'archive pendant 30 jours, sauf s'il s'agit du dernier fichier pour le type de solution d'importation ou la clé principale d'extensions de données. Le dernier fichier pour chaque type reste dans la liste jusqu'à l'importation d'un autre fichier de ce type.

La liste d'archive est organisée par type de solution. Vous pouvez développer et réduire chaque section de solution d'importation pour afficher ou masquer les différents travaux d'importation. Chaque travail d'importation affiche le nom du fichier, la date à laquelle l'importation a été traitée, l'utilisateur ayant importé le fichier et le statut du travail (réussite ou échec). Pour les importations d'extensions de données, il montre aussi le nombre d'enregistrements qui ont été importés.

Remarque : Si vous envoyez un fichier à Digital Analytics hors Import, la zone **Créé par** pour cette importation affiche **Utilisateur SFTP**.

Vous avez la possibilité de réexpédier la notification par e-mail associée à chacun des 10 travaux de solution d'importation les plus récents. Cochez les cases en regard des travaux d'importation dont vous voulez renvoyer les notifications et cliquez sur **Renvoyer** dans l'angle supérieur droit de la page.

Si un fichier d'importation d'extension de données est l'importation la plus récente pour le modèle, une icône **Télécharger le fichier** figure dans la colonne la plus à droite de la ligne. La liste étant limitée à 10 travaux d'importation d'extension de données, il est possible que les modèles d'extension de données n'y soient pas tous représentés.

Cliquez sur **Gérer** > **Archive d'importation** dans la sous-fenêtre de navigation latérale pour ouvrir la page **Archive d'importation**.

Gestion de modèles

Vous pouvez afficher la liste de tous les modèles d'importation pour l'ID client sur la page **Gérer les modèles**.

Cliquez sur **Gérer** > **Modèles** dans la sous-fenêtre de navigation latérale pour afficher la page **Gérer les modèles**.

Autres informations de contact

Pour les recommandations d'améliorations de produit, prenez contact avec IBM à l'adresse cm_feedback@us.ibm.com

Si vous avez besoin d'assistance concernant le produit, prenez contact avec le centre de support clients IBM à l'adresse suivante : <https://support.ibmcloud.com>

Vous pouvez également contacter le bureau d'IBM de votre région.

Etats-Unis	
<p>IBM 1001 E Hillsdale Boulevard Foster City, CA 94402 Numéro gratuit : 1.866.493.2673</p>	<p>IBM Austin 11501 Burnet Road Building 905, Floor 2 Austin, TX 78758-3400 Numéro gratuit : 1.866.493.2673</p>
<p>IBM Dallas 750 W John Carpenter Freeway Irving, TX 75039 Numéro gratuit : 1.866.493.2673</p>	
Europe	
<p>IBM United Kingdom Limited 3 Furzeground Way Stockley Park Uxbridge Middlesex UB11 1EZ U.K. Tel: 020 8867 8003</p>	<p>IBM GmbH Beim Strohhause 17 D-20097 Hamburg Allemagne Tél : 0800-180-2597</p>
<p>IBM France 17 Avenue de l'Europe 92275 Bois Colombes Cedex France Tél : 0800 91 4912</p>	
Asie-Pacifique	
<p>IBM Hong Kong Limited Silvercord Tower 2 Room 907 30, Canton Road Tsim Sha Tsui Kowloon Hong Kong SAR, China Tél : +852 8201 0823 Fax : +852 8201 0832</p>	<p>IBM Australie et Nouvelle-Zélande 60 Southgate Ave Southgate VIC 3006 AUSTRALIE (Aus) 1800 69 CORE (NZ) 0800 69 CORE</p>

Vos commentaires sont les bienvenus.

Faites-nous parvenir vos commentaires à l'adresse suivante.

IBM Bay Area Lab
1001 E Hillsdale Boulevard
Foster City, California 94404
Etats-Unis

Vous pouvez nous envoyer vos commentaires au format électronique en utilisant l'une des méthodes suivantes :

Numéro gratuit

1+866-493-2673

Centre de support :

<https://support.ibmcloud.com>

Web :

www.ibm.com/marketing-solutions/

Si vous souhaitez recevoir une réponse, assurez-vous d'inclure vos nom, adresse, numéro de téléphone ou numéro de fax. Assurez-vous d'inclure les informations suivantes dans votre commentaire ou remarque :

- Titre de ce document
- Numéro de page ou sujet lié à votre commentaire

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies.

Support technique

Centre de support technique

Le site de support est disponible à l'adresse <https://support.ibmcloud.com> ou en cliquant sur le lien Support dans la barre de menus de l'application.

Le site du centre de support contient ce qui suit :

- **Une base de connaissances pouvant faire l'objet d'une recherches** pour répondre aux questions et fournir un accès instantané aux documents essentiels tels les guides d'implémentation, le glossaire des indicateurs, les guides d'utilisation, les notes d'édition, etc.
- **Des outils éducatifs** comme des formations sur le Web et des Webinars archivés.
- **Des informations liées au marketing**, notamment des études de cas, des livres blancs et des événements à venir, tels que les rencontres avec les clients.
- **Des notifications** du service de support.
- **Le suivi des problèmes**, depuis la création d'une fiche jusqu'à la résolution du problème, vous offrant ainsi un aperçu complet de l'état de vos requêtes.
- **Des commentaires en retour** qui vous permettent de proposer des suggestions pour améliorer le site de support. (Envoyez vos commentaires en retour sur les applications à l'adresse cm_feedback@us.ibm.com).
- **Des forums de discussion** vous permettant de communiquer immédiatement avec nos représentants du service Meilleures pratiques.

Remarques

Le présent document a été développé pour des produits et des services proposés aux Etats-Unis.

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Pour plus de détails, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays ou adressez-vous à votre partenaire commercial IBM. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service IBM puisse être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même les installations et applications réalisées avec des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM.

IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise du présent document ne vous octroie aucun droit de licence sur ces brevets ou demandes de brevet. Vous pouvez envoyer des demandes au sujet des licences par écrit en vous adressant à :

*IBM Director of Licensing
IBM Corporation
North Castle Drive, MD-NC119
Armonk, NY 10504-1785
Etats-Unis*

Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à :

*IBM Director of Commercial Relations IBM Canada Ltd. 3600 Steeles Avenue East
Markham, Ontario L3R 9Z7 Canada*

Pour toute question concernant les licences relatives à un produit utilisant un jeu de caractère double octet, adressez-vous au Département de la propriété intellectuelle IBM de votre pays ou écrivez à :

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

Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni ni à aucun pays dans lequel il serait contraire aux législations locales : INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FOURNIT CETTE PUBLICATION "EN L'ETAT" SANS AUCUNE GARANTIE QUELLE QU'ELLE SOIT, EXPLICITE OU IMPLICITE, INCLUANT MAIS DE FAÇON NON RESTRICTIVE LES GARANTIES IMPLICITES D'ABSENCE DE CONTREFAÇON, DE QUALITE MARCHANDE ET D'ADEQUATION A UN USAGE DONNE. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, modifier les produits et logiciels décrits dans ce document.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies.

Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange des données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

*IBM Director of Licensing IBM Corporation
North Castle Drive, MD-NC119
Armonk, NY 10504-1785 US*

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le paiement d'une redevance.

Le logiciel sous licence décrit dans ce document et tous les matériels sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions de l'ICA, des Conditions internationales d'utilisation des logiciels IBM ou de tout autre accord équivalent.

Les données de performances et les exemples de clients ne sont présentés qu'à des fins d'illustration. Les performances réelles peuvent varier en fonction des configurations et des conditions d'exploitation spécifiques.

Les informations concernant des produits non IBM ont été obtenues auprès des fournisseurs de ces produits, par l'intermédiaire d'annonces publiques ou via d'autres sources disponibles. IBM n'a pas testé ces produits et ne peut confirmer l'exactitude de leurs performances ni leur compatibilité. Elle ne peut recevoir aucune réclamation concernant des produits non IBM. Toute question concernant les performances de produits non IBM doit être adressée aux fournisseurs de ces produits.

Les instructions relatives aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir sont susceptibles d'être modifiées ou annulées sans préavis, et ne représentent que de simples objectifs.

Tous les tarifs indiqués sont les prix de vente actuels suggérés par IBM et sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Les tarifs appliqués peuvent varier selon les revendeurs.

Ces informations sont fournies uniquement à titre de planification. Elles sont susceptibles d'être modifiées avant la mise à disposition des produits décrits.

Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des noms fictifs de personnes, de sociétés, de marques ou de produits à des fins illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms de personnes, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent logiciel contient des exemples de programmes d'application en langage source destinés à illustrer les techniques de programmation sur différentes plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces exemples de programmes sous quelque forme que ce soit et sans paiement d'aucune redevance à IBM, à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes aux interfaces de programmation des plateformes pour lesquels ils ont été écrits ou aux interfaces de programmation IBM. Ces exemples de programmes n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou implicitement la fiabilité, la maintenabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Les exemples de programme sont fournis "EN L'ETAT" sans garantie d'aucune sorte. IBM ne sera en aucun cas responsable des dommages liés à l'utilisation des exemples de programme.

Toute copie totale ou partielle de ces programmes exemples et des oeuvres qui en sont dérivées doit comprendre une notice de copyright, libellée comme suit :

Des segments de code sont dérivés des programmes exemples d'IBM Corp.

© Copyright IBM Corp. 2017 . All rights reserved.

Marques

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays. D'autres noms de services et de produits peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web "Copyright and trademark information" à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Dispositions applicables à la documentation du produit

Les droits d'utilisation relatifs à ces publications sont soumis aux dispositions suivantes :

Applicabilité

Ces dispositions s'ajoutent aux conditions d'utilisation relatives au site Web IBM.

Usage personnel

Vous pouvez reproduire ces publications pour votre usage personnel, non commercial, sous réserve que toutes les mentions de propriété soient conservées. Vous ne pouvez distribuer ou publier tout ou partie de ces informations ou en faire des oeuvres dérivées, sans le consentement exprès d'IBM.

Usage commercial

Vous pouvez reproduire, distribuer et afficher ces publications uniquement au sein de votre entreprise, sous réserve que toutes les mentions de propriété soient conservées. Vous ne pouvez pas reproduire, distribuer, afficher ou publier tout ou partie de ces publications en dehors de votre entreprise, ni en faire des oeuvres dérivées, sans le consentement exprès d'IBM.

Droits

Excepté les droits d'utilisation expressément accordés dans le présent document, aucun autre droit, licence ou autorisation, implicite ou explicite, n'est accordé pour ces publications ou autres informations, données, logiciels ou droits de propriété intellectuelle contenus dans ces publications.

IBM se réserve le droit de retirer les autorisations accordées ici si, à sa discrétion, l'utilisation des publications s'avère préjudiciable à ses intérêts ou que, selon son appréciation, les instructions susmentionnées n'ont pas été respectées.

Vous ne pouvez télécharger, exporter ou réexporter ces informations qu'en total accord avec toutes les lois et règlements applicables dans votre pays, y compris les lois et règlements américains relatifs à l'exportation.

IBM N'OCTROIE AUCUNE GARANTIE SUR LE CONTENU DE CES PUBLICATIONS. LES PUBLICATIONS SONT FOURNIES « EN L'ETAT » SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE OU IMPLICITE, Y COMPRIS SANS S'Y LIMITER, SANS GARANTIE DE RESPECT DES LEGISLATIONS EN VIGUEUR, DE CONFORMITE AUX EXIGENCES COMMERCIALES OU D'ADEQUATION A UN USAGE PARTICULIER.

Remarque sur les règles de confidentialité

Les logiciels IBM, y compris le logiciel sous forme de services ("Offres logicielles") peuvent utiliser des cookies ou d'autres technologies pour collecter des informations sur l'utilisation des produits, pour aider à améliorer l'expérience de l'utilisateur final, pour personnaliser les interactions avec l'utilisateur final, etc. Un cookie est un fragment de données qu'un site Web peut envoyer à votre navigateur et qui peuvent être stockées sur votre ordinateur sous forme de balise identifiant la machine. Très souvent, aucune information personnelle n'est collectée par ces cookies. Si une offre logicielle vous permet de collecter des informations personnelles via des cookies et d'autres technologies similaires, vous trouverez ci-dessous des renseignements spécifiques les concernant.

En fonction des configurations déployées, cette offre logicielle peut utiliser des cookies de session et persistants qui collectent le nom de chaque utilisateur et d'autres renseignements personnels ; ils servent à la gestion de la session, à une meilleure convivialité pour l'utilisateur et à des fins de suivi ou de fonctionnement. Ces cookies peuvent être désactivés, mais leur désactivation élimine la fonctionnalité qu'ils offrent.

Plusieurs juridictions régulent la collecte d'informations personnelles via des cookies et des technologies similaires. Si les configurations déployées pour cette offre logicielle vous permettent en tant que client de

collecter des informations personnelles d'utilisateurs finaux via des cookies et d'autres technologies, vous devez rechercher votre propre avis légal concernant les lois applicables à cette collecte de données, dont toute exigence de mention et d'accord lorsqu'approprié.

IBM demande que les clients (1) fournissent un lien clair aux conditions d'utilisation du site Web (par exemple, les règles de confidentialité), avec un lien aux pratiques de collecte et d'utilisation de données client et IBM, (2) indiquent des cookies et des gifs transparents/pixels espions sont placés sur l'ordinateur du visiteur par IBM au nom du client, avec une explication sur l'objectif de cette technologie, et (3) dans la mesure autorisée par la loi, obtiennent l'accord des visiteurs du site Web avant le placement de cookies et de gifs transparents/pixels espions placés par le client ou par IBM pour le compte du client sur les appareils des visiteurs du site Web.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de diverses technologies, y compris les cookies, voir la déclaration de confidentialité en ligne d'IBM à l'adresse <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en>, section "Cookies, Web Beacons and Other Technologies."

