

IBM WebSphere Commerce



Marketing

Version 54

IBM WebSphere Commerce



Marketing

Version 54

Important

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations générales figurant à la section Remarques.

Table des matières

Chapitre 1. WebSphere Commerce

Accelerator 6

Interface utilisateur WebSphere Commerce

Accelerator 10

Ouverture de WebSphere Commerce Accelerator . . . 12

Modification du mot de passe d'un utilisateur de

WebSphere Commerce Accelerator. 14

Profils client 15

Affichage du récapitulatif d'un profil client. . . 15

Création d'un profil client 15

Modification d'un profil client 16

Copie d'un profil client 16

Suppression d'un profil client 16

Campagnes 17

Création d'une campagne 17

Modification d'une campagne 17

Suppression d'une campagne 18

Initiatives de campagne 18

Affichage des initiatives d'une campagne . . . 19

Création d'initiatives pour une campagne . . . 19

Modification d'une initiative de campagne . . . 19

Affichage des statistiques d'une initiative de

campagne 20

Suppression d'une initiative de campagne . . . 20

Emplacements e-marketing 20

Modification d'un emplacement e-marketing . . . 21

Création d'un emplacement e-marketing. . . . 21

Suppression d'un emplacement e-marketing . . . 21

Programmation d'une initiative de campagne

pour un emplacement e-marketing 22

Copie de publicité 22

Aperçu d'une copie de publicité 22

Création d'une copie de publicité 23

Modification de copie de publicité définie . . . 23

Suppression d'une copie de publicité. 23

Bons de réduction 23

Création d'un bon de réduction 24

Enregistrement de l'élément annexe d'un bon de

réduction 24

Visualisation d'une liste de bons de réduction . . 24

Distribution d'un bon de réduction 24

Suppression d'un bon de réduction 25

Carnet de bons 25

Remises 25

Création d'une remise 26

Visualisation du récapitulatif d'une remise . . . 26

Activation d'une remise 26

Désactivation d'une remise 27

Suppression d'une remise 27

Chapitre 2. Rapports 29

Observateur d'événements marketing. 29

Compteurs statistiques d'événements marketing . . 30

Configuration des compteurs statistiques

d'événements marketing 31

Configuration de la source d'affichage des

compteurs statistiques 32

Rapports de WebSphere Commerce Analyzer . . . 32

Activation des rapports de WebSphere Commerce

Analyzer 33

Visualisation de rapports de WebSphere

Commerce Analyzer 33

Rapports de gestion de comptes et contrats

(Business Edition) 34

Visualisation des rapports de gestion des contrats

et des comptes (Business Edition) 34

Annexe. Guide d'apprentissage 35

Responsable marketing - Guide d'apprentissage . . 35

Remarques 38

Chapitre 1. WebSphere Commerce Accelerator

WebSphere Commerce Accelerator permet de gérer vos magasins en ligne en effectuant diverses opérations pour les magasins B2C et B2B. Une fois que vous êtes connecté et que vous avez choisi le magasin avec lequel vous souhaitez travailler, le système détecte si votre magasin est de type B2C ou B2B. Selon le type de magasin choisi, des menus spécifiques des opérations B2C ou B2B s'affichent. Si vous consultez l'aide en ligne, utilisez les instructions correspondant au type de magasin avec lequel vous travaillez. Les informations relatives à un magasin B2C sont indiquées par l'icône , et celles relatives aux magasins B2B sont indiquées par l'icône .

Si vous disposez de droits sur plusieurs magasins, vous sélectionnez le magasin et la langue de votre choix lorsque vous vous connectez à WebSphere Commerce Accelerator. Si vous disposez de droits sur un seul magasin, le nom de ce dernier est présélectionné à la connexion. Si le magasin prend en charge plusieurs langues, vous sélectionnez alors la langue de votre choix. En outre, si un rôle comportant certaines tâches de distribution vous a été attribué, vous pouvez également choisir le centre de distribution associé au magasin lors de votre connexion. Si vous souhaitez modifier le magasin, la langue ou la sélection du centre de distribution,

vous pouvez cliquer à tout moment sur l'icône  dans le coin supérieur gauche pour afficher la boîte de dialogue de sélection. Pour accéder à la page d'accueil de WebSphere Commerce Accelerator, cliquez sur le lien **Accueil**.

Les tâches que vous êtes autorisé à effectuer en fonction de votre rôle figurent dans les menus de la page d'accueil de WebSphere Commerce Accelerator. Ces tâches sont basées sur les rôles utilisateurs et les niveaux de droits définis par l'administrateur de site à l'aide de la console d'administration.

B2C Le tableau suivant présente les menus disponibles, spécifie qui a accès aux menus et précise quelles tâches peuvent être exécutées à partir de ces menus pour un magasin B2C (Pour des informations concernant les magasins B2B, reportez-vous au second tableau.):

Nom du menu	Groupe utilisateur	Tâches
Magasin	<ul style="list-style-type: none"> • Acheteur • Responsable du service clientèle • Représentant du service clientèle • Préparateur de commande • Réceptionnaire • Administrateur des retours • Responsable merchandisage • Responsable marketing • Gestionnaire des opérations • Commerçant • Gestionnaire de catégories 	<ul style="list-style-type: none"> • Liste, recherche, approbation et rejet des demandes d'approbation • Affichage d'un récapitulatif de chaque demande d'approbation • Liste et recherche des soumissions d'approbation • Affichage d'un récapitulatif de chaque soumission d'approbation • Création, modification et suppression des centres de distribution • Création, modification et suppression des motifs de retour • Business Création, modification, suppression, ajout de membres, et ouverture d'espaces de travail collaboratif • Gestion des rapports d'exploitation • Gestion des rapports sur les solutions d'aide à la décision

Nom du menu	Groupe utilisateur	Tâches
Opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Acheteur • Responsable du service clientèle • Représentant du service clientèle • Préparateur de commande • Réceptionnaire • Administrateur des retours • Responsable merchandising • Responsable marketing • Gestionnaire des opérations • Commerçant • Gestionnaire de catégories 	<ul style="list-style-type: none"> • Liste de clients • Recherche, création et modification des informations d'enregistrement des clients • Réinitialisation des mots de passe de connexion des clients • Recherche, liste, modification, annulation, division et ajout de commentaires aux commandes • Placement, modification et annulation de commandes pour les clients • Affichage de l'historique d'une commande d'un client • Affichage d'un récapitulatif de chaque commande • Approbation, dépôt, règlement et recherche de paiement • Recherche de lots de règlement • Accès au gestionnaire de paiements • Recherche, liste, création, modification et ajout de commentaires aux retours. • Affichage d'un récapitulatif pour chaque retour • Liste de lots de bordereaux de préparation et d'enregistrements de stock prévu • Suivi des stocks et des expéditions • Edition d'une liste et recherche de ventes aux enchères pour un client • Fourniture d'un support clientèle en temps réel • Gestion des rapports de gestion des commandes

Nom du menu	Groupe utilisateur	Tâches
Marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable merchandisage • Responsable marketing • Commerçant 	<ul style="list-style-type: none"> • Liste, création, modification, suppression et duplication de profils clients • Affichage d'un récapitulatif de chaque profil • Liste, création, modification et suppression de campagnes • Publication de campagnes • Liste, création, modification et suppression d'initiatives de campagne • Affichage de statistiques d'initiatives de campagne • Création, modification et suppression de conditions d'initiatives de campagne • Création, modification, planification et suppression d'emplacements e-Marketing • Création, modification et suppression de publicités de sensibilisation • Affichage d'un récapitulatif de chaque publicité de sensibilisation

Nom du menu	Groupe utilisateur	Tâches
Marchandise	<ul style="list-style-type: none"> • Acheteur • Responsable merchandising • Commerçant • Gestionnaire de catégories 	<ul style="list-style-type: none"> • Recherche et édition d'une liste de produits • Modifications des caractéristiques de produit • Recherche et édition d'une liste de catégories • Recherche et édition d'une liste d'enregistrements de stock prévu • Recherche et édition d'une liste de fournisseurs de produits • Recherche, liste, création, modification et retrait de ventes aux enchères. • Clôture des offres pour les ventes aux enchères • Liste et retrait d'offres de clients • Gestion des groupes de discussion, telle que la création de messages de groupe de discussion et de leur réponse ou la publication des messages • Création et suppression des messages de groupe de discussion • Réponse à des messages de groupe de discussion • Passage à l'état Public des messages de groupe de discussion • Edition d'une liste de règles de contrôle de l'offre • Création, modification et suppression des règles de contrôle des offres • Edition d'une liste de styles de ventes aux enchères • Création, modification et suppression de styles de vente aux enchères • Liste, création et suppression de remises • Affichage d'un récapitulatif de chaque remise • Activation et désactivation de remises • Liste, création et suppression de bons • Affichage des statistiques de l'Assistant produit

► **B2B** Le tableau suivant présente les menus disponibles, spécifie qui a accès aux menus et précise quelles tâches peuvent être exécutées à partir de ces menus pour un magasin B2B (Pour des informations concernant les magasins B2C, reportez-vous au tableau précédant celui-ci.) :

Nom du menu	Groupe utilisateur	Tâches
Magasin	<ul style="list-style-type: none"> • Acheteur • Responsable du service clientèle • Représentant du service clientèle • Préparateur de commande • Réceptionnaire • Administrateur des retours • Responsable produit • Responsable marketing • Responsable de la logistique • Vendeur • Responsable des ventes • Représentant commercial • Gestionnaire de catégories 	<ul style="list-style-type: none"> • Liste, recherche, approbation et rejet des demandes d'approbation • Affichage d'un récapitulatif de chaque demande d'approbation • Liste et recherche des soumissions d'approbation • Affichage d'un récapitulatif de chaque soumission d'approbation • Création, modification et suppression des centres de distribution • Création, modification et suppression des motifs de retour • ► Business Création, modification, suppression, ajout de membres, et ouverture d'espaces de travail collaboratif • Gestion des rapports d'exploitation • Gestion des rapports sur les solutions d'aide à la décision

Nom du menu	Groupe utilisateur	Tâches
Ventes	<ul style="list-style-type: none"> • Acheteur • Responsable du service clientèle • Représentant du service clientèle • Responsable produit • Responsable marketing • Responsable de la logistique • Responsable des ventes • Représentant commercial • Gestionnaire de catégories 	<ul style="list-style-type: none"> •  Liste et recherche de comptes •  Liste et recherche de RFQ (demandes de devis) •  Création, modification et suppression d'attributs personnalisés de produit • Liste de clients • Recherche, création et modification des informations d'enregistrement des clients • Réinitialisation des mots de passe de connexion des clients • Recherche, liste, modification, annulation, division et ajout de commentaires aux commandes • Placement, modification et annulation de commandes pour les clients • Affichage de l'historique d'une commande d'un client • Affichage d'un récapitulatif de chaque commande • Approbation, dépôt, règlement et recherche de paiement • Approbation, dépôt, règlement et recherche de paiement • Recherche de lots de règlement • Accès au gestionnaire de paiements • Recherche, liste, création, modification et ajout de commentaires aux retours. • Affichage d'un récapitulatif pour chaque retour • Edition d'une liste et recherche de ventes aux enchères pour un client • Gestion des rapports de gestion des commandes

Nom du menu	Groupe utilisateur	Tâches
Marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable produit • Responsable marketing • Vendeur • Responsable des ventes • Représentant commercial 	<ul style="list-style-type: none"> • Liste, création, modification, suppression et duplication de profils clients • Affichage d'un récapitulatif de chaque profil • Liste, création, modification et suppression de campagnes • Publication de campagnes • Liste, création, modification et suppression d'initiatives de campagne • Affichage de statistiques d'initiatives de campagne • Création, modification et suppression de conditions d'initiatives de campagne • Création, modification, planification et suppression d'emplacements e-Marketing • Création, modification et suppression de publicités de sensibilisation • Affichage d'un récapitulatif de chaque publicité de sensibilisation

Nom du menu	Groupe utilisateur	Tâches
Produits	<ul style="list-style-type: none"> • Acheteur • Responsable produit • Vendeur • Responsable des ventes • Représentant commercial • Gestionnaire de catégories 	<ul style="list-style-type: none"> • Recherche et édition d'une liste de produits • Modifications des caractéristiques de produit • Recherche et édition d'une liste de catégories • Recherche et édition d'une liste d'enregistrements de stock prévu • Recherche et édition d'une liste de fournisseurs de produits • Recherche, liste, création, modification et retrait de ventes aux enchères. • Clôture des offres pour les ventes aux enchères • Liste et retrait d'offres de clients • Gestion des groupes de discussion, telle que la création de messages de groupe de discussion et de leur réponse ou la publication des messages • Création et suppression des messages de groupe de discussion • Réponse à des messages de groupe de discussion • Passage à l'état Public des messages de groupe de discussion • Edition d'une liste de règles de contrôle de l'offre • Création, modification et suppression des règles de contrôle des offres • Edition d'une liste de styles de ventes aux enchères • Création, modification et suppression de styles de vente aux enchères • Liste, création et suppression de remises • Affichage d'un récapitulatif de chaque remise • Activation et désactivation de remises • Liste, création et suppression de bons • Affichage des statistiques de l'Assistant produit

Nom du menu	Groupe utilisateur	Tâches
Logistique	<ul style="list-style-type: none"> • Préparateur de commande • Réceptionnaire • Administrateur des retours • Responsable de la logistique • Vendeur 	<ul style="list-style-type: none"> • Recherche, création et modification des informations d'enregistrement des clients • Réinitialisation des mots de passe de connexion des clients • Recherche, liste, modification, annulation, division et ajout de commentaires aux commandes • Placement, modification et annulation de commandes pour les clients • Affichage de l'historique d'une commande d'un client • Affichage d'un récapitulatif de chaque commande • Approbation, dépôt, règlement et recherche de paiement • Recherche de lots de règlement • Accès au gestionnaire de paiements • Recherche, liste, création, modification et ajout de commentaires aux retours. • Affichage d'un récapitulatif pour chaque retour • Liste de lots de bordereaux de préparation et d'enregistrements de stock prévu • Suivi des stocks et des expéditions • Edition d'une liste et recherche de ventes aux enchères pour un client • Fourniture d'un support clientèle en temps réel • Gestion des rapports de gestion des commandes

Interface utilisateur WebSphere Commerce Accelerator

L'interface de WebSphere Commerce Accelerator se compose de plusieurs blocs-notes, assistants, boîtes de dialogue et listes destinés à vous aider dans l'accomplissement de vos tâches. Un lien d'aide, figurant dans le coin supérieur droit, permet de lancer l'aide de chaque page.

Les blocs-notes et les assistants se composent d'une suite de pages. Un bloc-notes s'ouvre lorsque vous modifiez des informations existantes du système WebSphere Commerce, par exemple un profil client ou le prix d'un produit. Pour parcourir un bloc-notes, utilisez les liens à gauche. Cliquez sur **OK** pour fermer le bloc-notes. Vous pouvez utiliser une ou plusieurs pages du bloc-notes et votre progression ne doit pas obligatoirement être séquentielle. Lorsque vous utilisez un assistant, la partie gauche se régénère automatiquement pour indiquer à quelle étape vous vous situez dans le processus de création.

Un assistant se lance lorsque vous créez de nouvelles informations, comme une nouvelle commande client ou une nouvelle campagne produit. Pour utiliser un assistant, utilisez les boutons **Suivant** et **Précédent**, et cliquez sur **Terminer** lorsque vous avez rempli les pages. Contrairement au bloc-notes, vous devez progresser de manière séquentielle dans l'assistant.

Les boîtes de dialogue sont des pages uniques qui vous permettent de saisir des informations pour effectuer une tâche. Par exemple, une boîte de dialogue de recherche contient des zones de critères de recherche. Fournissez les informations appropriées et cliquez sur **Rechercher**. Les résultats de la recherche s'affichent sous la forme d'une liste. Vous pouvez effectuer les tâches suivantes avec une liste :

- Pour utiliser un élément d'une liste, procédez comme suit :
 - Cochez la case en regard de l'article et cliquez sur l'un des boutons de la page.
 - Sélectionnez l'article dans la première colonne de la liste pour modifier des informations (comme les caractéristiques d'une remise) ou pour afficher un récapitulatif (comme les détails d'une commande d'un client).
- Pour sélectionner l'ensemble des articles dans la liste des résultats de la recherche, sélectionnez l'icône représentant une case à cocher, en haut à gauche de la liste.
- Pour trier la liste par colonne, cliquez sur l'icône  en regard de l'en-tête de la colonne correspondante. La liste est alors triée par ordre croissant en fonction de cette colonne.
- Pour parcourir une longue liste, cliquez sur **Premier**, **Dernier**, **Suivant** ou **Précédent**. Ou bien, pour vous rendre directement sur une page, tapez son numéro dans la zone **Numéro de page**, puis cliquez sur **OK**. Le haut de la liste indique toujours la page sur laquelle vous êtes, ainsi que le nombre total de pages.

WebSphere Commerce Accelerator effectue également le suivi de l'historique des blocs-notes, des assistants, des boîtes de dialogue et des listes que vous avez consultés lors de l'exécution d'une tâche. L'historique est affiché en haut à droite de WebSphere Commerce Accelerator. Pour revenir à une étape antérieure de la tâche, cliquez sur le lien correspondant dans l'historique. Lorsque vous sélectionnez une option de menu ou cliquez sur un bouton d'action de WebSphere Commerce Accelerator, un indicateur de progression s'affiche. Lorsque l'action est terminée, l'historique est mis à jour avec le nom de page approprié.

L'historique peut afficher jusqu'à six éléments. Les liens **Accueil**, **Déconnexion** et ceux de la page actuelle s'affichent toujours à la suite, mais les éléments intermédiaires peuvent être progressivement supprimés et remplacés par des points de suspension pour laisser de la place à la zone d'affichage de l'historique.

Lorsque vous utilisez un bloc-notes, cliquez sur les liens à gauche pour passer d'une page à l'autre. Pour sauvegarder les modifications et fermer le bloc-notes, cliquez sur **OK** dans n'importe quelle page. Lorsque vous utilisez un assistant, cliquez sur **Suivant** pour changer de page. Pour sauvegarder les modifications et fermer l'assistant, cliquez sur **Terminer** dans la dernière page. Si vous ne souhaitez pas sauvegarder les informations, cliquez sur **Annuler** pour un bloc-notes ou un assistant. Si vous naviguez en utilisant l'historique et si vous n'avez pas sauvegardé vos informations, un message d'avertissement s'affiche pour signaler que les informations seront perdues.

Une fois les tâches de WebSphere Commerce Accelerator exécutées, vous devez vous déconnecter de WebSphere Commerce Accelerator pour que la session prenne fin plutôt que de simplement fermer le navigateur. Pour ce faire, cliquez sur **Déconnexion** à partir de l'historique de WebSphere Commerce Accelerator. Lorsque vous vous déconnectez, votre cookie SSL est supprimé et vous ne disposez plus d'un accès sécurisé à WebSphere Commerce Accelerator. Ceci est particulièrement important si WebSphere Commerce Accelerator doit être utilisé par plusieurs personnes sur un seul poste avec différents droits d'accès puisque la déconnexion empêche les accès sans autorisation.

Ouverture de WebSphere Commerce Accelerator

Pour ouvrir WebSphere Commerce Accelerator, procédez comme suit :

1. Vérifiez que vous utilisez une machine comportant la version 5.5 ou une version suivante de Microsoft Internet Explorer. Vous ne pouvez pas afficher WebSphere Commerce Accelerator sur une version antérieure d'Internet Explorer ou d'autres navigateurs.
2. Vérifiez que l'instance WebSphere Commerce est lancée. Vous pouvez lancer l'instance à l'aide de la console d'administrateur de WebSphere Application Server.
3. WebSphere Commerce Accelerator prend en charge les paramètres par défaut du navigateur. Si vous avez modifié vos paramètres, ou pour vérifier vos paramètres, sélectionnez le menu **Outils**, puis **Options Internet**. La boîte de dialogue Options Internet s'ouvre. Vérifiez que les paramètres suivants sont configurés :
 - Sélectionnez les polices de caractères comme suit :
 - a. A partir de l'onglet **Général**, cliquez sur **Polices**. La boîte de dialogue **Polices** s'ouvre.
 - b. Dans la liste déroulante **Jeu de caractères**, sélectionnez **Alphabets dérivés du latin**.
 - c. Dans la liste déroulante **Police de page Web**, sélectionnez **Times New Roman**.
 - d. Dans la liste déroulante **Police de texte brut**, sélectionnez **Courier New**.
 - e. Cliquez sur **OK**. D'autres polices et tailles de police risquent d'affecter la présentation des formulaires de WebSphere Commerce Accelerator sur votre écran.
 - Activez la mise en cache comme suit :
 - a. Dans l'onglet **Général**, sous **Fichiers Internet temporaires**, cliquez sur **Paramètres**. La boîte de dialogue **Paramètres** s'ouvre.
 - b. Sous **Vérifier s'il existe une version plus récente des pages enregistrées**, sélectionnez **Automatiquement**.
 - c. Assurez-vous que l'espace disponible sur le disque pour la mise en cache est paramétré à une valeur supérieure à zéro.
 - d. Cliquez sur **OK**.
4. Pour obtenir les meilleurs résultats possibles, ajustez les paramètres de votre ordinateur comme suit :
 - Définissez la résolution d'écran sur au moins 800 x 600 pixels ; la résolution 1024 x 768 pixels est recommandée.
 - Définissez la palette de couleur de votre écran à 256 couleurs ou plus.
 - Définissez la taille des polices de l'affichage du bureau Windows sur petites polices.

- d. Dans la liste déroulante **Langue**, sélectionnez la langue dans laquelle vous voulez gérer le magasin. Si vous n'êtes accrédité que pour une seule langue, celle-ci est présélectionnée.
- e. Si un rôle de gestionnaire vous est attribué, dans la liste déroulante **Centre de distribution**, sélectionnez le nom du centre de distribution associé au magasin.
- f. Cliquez sur **OK**. La page d'accueil de WebSphere Commerce Accelerator s'affiche. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.

Remarques :

- Ne cliquez pas sur le bouton **Actualiser** ou **Précédent** du navigateur dans WebSphere Commerce Accelerator. Si vous chargez à nouveau la fenêtre après avoir entré des données, ces dernières seront perdues.
- Une fois les tâches de WebSphere Commerce Accelerator achevées, il est préférable de se déconnecter de WebSphere Commerce Accelerator pour terminer la session plutôt que de fermer le navigateur. Pour ce faire, cliquez sur **Déconnexion** dans l'historique affiché dans le coin supérieur droit de WebSphere Commerce Accelerator. Lorsque vous vous déconnectez, votre cookie SSL disparaît et vous ne disposez plus d'un accès sécurisé à WebSphere Commerce Accelerator. Cela est particulièrement important si WebSphere Commerce Accelerator doit être utilisé sur un seul poste par plusieurs utilisateurs disposant de droits différents, car la déconnexion évite tout accès non-autorisé.

Modification du mot de passe d'un utilisateur de WebSphere Commerce Accelerator

Si vous avez les droits d'accès appropriés, vous pouvez modifier le mot de passe de connexion à WebSphere Commerce Accelerator pour un utilisateur ou pour vous-même. Pour modifier un mot de passe, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator.
2. A partir de la page Connexion, sélectionnez la case à cocher **Modification du mot de passe**. La page Modification du mot de passe s'affiche.
3. Dans la zone **Ancien mot de passe**, tapez votre mot de passe actuel de connexion à WebSphere Commerce Accelerator.
 -    Cette zone accepte jusqu'à 128 caractères.
 -  Cette zone accepte jusqu'à 128 caractères.
4. Dans la zone **Nouveau mot de passe**, tapez un nouveau mot de passe de connexion.
 -    Cette zone accepte jusqu'à 128 caractères alphanumériques codés sur un seul octet.
 -  Cette zone accepte jusqu'à 128 caractères alphanumériques.
5. Dans la zone **Confirmation**, tapez de nouveau le mot de passe.
6. Cliquez sur **Modifier** pour sauvegarder le nouveau mot de passe.

Profils client

Un profil client comprend des informations d'inscription, des données démographiques, l'adresse et le profil culturel du client, l'historique d'achat, ainsi que d'autres attributs divers définissant un groupe dynamique de clients ou de comptes. Les profils client sont utilisés comme cibles pour la publicité, les promotions, la vente suggestive et les remises. La création des profils doit s'effectuer avant celle des campagnes.

Les profils sont considérés comme étant dynamiques car les clients y intègrent leurs données personnelles et un historique d'achat, deux attributs susceptibles d'être modifiés. Par exemple, vous pouvez créer des profils basés sur l'état d'inscription d'un client. Si vous créez un profil nécessitant au préalable l'inscription des clients, tout client non inscrit sera exclu. Si le même client s'inscrit à une date ultérieure, il deviendra ensuite membre de ce profil cible et continuera à en être membre jusqu'à ce que le profil soit supprimé.

Les profils clients prennent aussi en charge des critères statiques. On peut inclure ou exclure explicitement des clients ou des comptes en particulier, et ainsi modifier tout critère dynamique défini. Ainsi, on peut par exemple inclure un client dans un profil qui sinon ne leur correspondrait pas, ou exclure un compte d'un profil auquel il devrait correspondre.

Les profils clients sont créés et édités à l'aide du bloc-notes Profil clients dans WebSphere Commerce Accelerator.

Affichage du récapitulatif d'un profil client

Pour afficher le récapitulatif d'un profil client, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. A partir du menu **Marketing**, cliquez sur **Profils client**. La page Profils client s'affiche, contenant les profils client actuellement définis pour le magasin sélectionné.
3. Cochez la case située à gauche du profil client que vous voulez afficher. Cliquez sur **Récapitulatif**. La page Récapitulatif d'un profil client s'affiche, contenant des informations sur le profil client sélectionné.
 - Si vous voulez modifier l'une des informations concernant le profil client, cliquez sur **Modifier**. Ceci lance le bloc-notes Profil du client.
 - Si vous voulez supprimer le profil client, cliquez sur **Supprimer**. Ceci supprime le profil et vous fait revenir à la page Profil client.
 - Pour copier ce profil afin d'en créer un nouveau, cliquez sur **Dupliquer**. Ceci lance le bloc-notes du Profil client avec toutes les données du profil actuel.
4. Sinon, lorsque vous avez terminé, cliquez sur **OK** pour revenir à la page précédente.

Création d'un profil client

Pour créer un nouveau profil client, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. A partir du menu **Marketing**, cliquez sur **Profils client**. La page Profils client s'affiche, contenant les profils client actuellement définis pour le magasin sélectionné.

3. Cliquez **Créer**. Le bloc-notes Profil du client s'ouvre.
4. Complétez les zones de chaque page comme cela est demandé et utilisez les liens situés à gauche pour changer de page. Si vous avez des difficultés pour compléter certaines zones, une aide est disponible pour chaque page.
5. Cliquez sur **OK** pour sauvegarder le profil et fermer le bloc-notes. Le profil client est affiché dans la page Profils client.

Modification d'un profil client

Pour modifier un profil client, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. A partir du menu **Marketing**, cliquez sur **Profils client**. La page Profils client s'affiche, contenant les profils client actuellement définis pour le magasin sélectionné.
3. Cochez la case située à gauche du profil client que vous voulez modifier. Cliquez sur **Modifier**. Ceci lance le bloc-notes Profil du client.
4. Complétez les zones de chaque page comme cela est demandé et utilisez les liens situés à gauche pour passer d'une page à une autre. Si vous avez des difficultés pour compléter certaines zones, une aide est disponible pour chaque page.
5. Cliquez sur **OK** pour sauvegarder le profil mis à jour et fermer le bloc-notes.

Copie d'un profil client

Pour créer un nouveau profil en copiant un profil existant, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. A partir du menu **Marketing**, cliquez sur **Profils client**. La page Profils client s'affiche, contenant les profils client actuellement définis pour le magasin sélectionné.
3. Cochez la case située à gauche du profil client que vous voulez copier. Cliquez sur **Dupliquer**. Ceci lance le bloc-notes Profil du client avec toutes les données du profil copié.
4. Complétez les zones de chaque page comme cela est demandé et utilisez les liens situés à gauche pour passer d'une page à une autre. Si vous avez des difficultés pour compléter certaines zones, une aide est disponible pour chaque page.
5. Cliquez sur **OK** pour sauvegarder le profil mis à jour et fermer le bloc-notes. Vous êtes invité à fournir un nouveau nom pour ce profil.

Suppression d'un profil client

Pour supprimer un profil client, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. Sélectionnez votre magasin.
3. A partir du menu **Marketing**, cliquez sur **Profils client**. La page Profils client s'affiche, contenant les profils client actuellement définis pour le magasin sélectionné.
4. Cochez la case située à gauche du profil client que vous voulez supprimer.
5. Cliquez sur **Supprimer**. La page doit maintenant afficher la liste mise à jour des profils client.

Remarque : Les profils client associés à une initiative de campagne active ne peuvent pas être supprimés.

Campagnes

Les campagnes permettent d'organiser vos efforts en matière de marketing. Elles sont généralement créées soit par un responsable marketing, soit par un responsable merchandising. Elles sont souvent associées à un ensemble donné d'objectifs. Par exemple, une campagne "Rentrée scolaire" peut avoir pour objectif d'accroître les ventes de vêtements d'enfant pendant la campagne.

Dans WebSphere Commerce, les campagnes contiennent un certain nombre d'initiatives de campagne définissant une condition. Ces initiatives de campagne génèrent un contenu ciblé en fonction des clients lorsque la condition a pour résultat la valeur true (vraie). De ce fait, une campagne est l'élément marketing de haut niveau qui détermine l'organisation des initiatives.

Les campagnes sont créées à l'aide de l'assistant de création de campagnes de WebSphere Commerce Accelerator.

Création d'une campagne

Pour créer une campagne, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menu(s) s'affiche(nt).
2. A partir du menu **Marketing**, cliquez sur **Campagnes**. La liste Campagnes s'affiche, contenant les campagnes actuellement définies pour le magasin sélectionné.
3. Cliquez **Créer**. L'assistant de création de campagne s'ouvre. Il vous permet de définir votre campagne.
4. Remplissez chaque page, selon les besoins, en sélectionnant les valeurs appropriées pour la campagne que vous voulez créer. Parcourez les pages de l'assistant à l'aide du bouton **Suivant**. Pour revenir aux pages précédentes, utilisez le bouton **Précédent**. Si vous avez des difficultés pour compléter certaines zones, une aide est disponible pour chaque page.
5. Cliquez sur **Terminer** pour sauvegarder la campagne. La campagne s'affiche dans la liste Campagnes. Vous devez créer des initiatives avant de pouvoir utiliser cette campagne.

Modification d'une campagne

Pour modifier une campagne, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. A partir du menu **Marketing**, cliquez sur **Campagnes**. La liste Campagnes s'affiche, contenant les campagnes actuellement définies pour le magasin sélectionné.
3. Cochez la case située à gauche de la campagne que vous voulez modifier.
4. Cliquez sur **Modifier**. Le bloc-notes Campagne s'affiche, contenant les informations pour la campagne sélectionnée.
5. Mettez chaque page à jour, selon les besoins, en sélectionnant les valeurs appropriées à la campagne modifiée. Pour passer d'une page à une autre,

utilisez la fenêtre de navigation située dans la partie gauche du bloc-notes. Si vous avez des difficultés pour compléter certaines zones, une aide est disponible pour chaque page.

6. Cliquez sur **OK** pour sauvegarder la campagne modifiée.

Suppression d'une campagne

Pour supprimer une campagne, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. A partir du menu **Marketing**, cliquez sur **Campagnes**. La liste Campagnes s'affiche, contenant les campagnes actuellement définies pour le magasin sélectionné.
3. Cochez la case située à gauche de la campagne que vous voulez supprimer.
4. Cliquez sur **Supprimer**. La campagne est supprimée de la liste Campagnes.

Initiatives de campagne

Les initiatives de campagne servent à générer vos informations marketing ciblées. Elles sont généralement créées par un responsable marketing ou par un responsable merchandising. Elles peuvent être associées à une campagne contenant un ensemble d'initiatives. A titre d'exemple de cette relation, si un magasin de fournitures de bureau fait une campagne spéciale "Rentrée des classes", les initiatives seront responsables des opérations de niveau inférieur, comme le lancement d'une remise sur les crayons ou la proposition de papier quadrillé à tout client enregistré et ayant indiqué dans la zone "occupation" qu'il était étudiant.

Les initiatives de campagne peuvent afficher trois types de contenu dynamique. Le premier type est une initiative de suggestion d'achats, le deuxième, une recommandation sur la base d'un filtrage coopératif et le troisième, une publicité découverte. Le premier est conçu pour fournir des recommandations d'achat de produits à partir de règles, ciblées sur une clientèle spécifique, en fonction d'un profil client et à partir des comportements d'autres clients. Les initiatives affichant ce type de contenu sont destinées à créer des occasions de ventes croisées et en amont. En revanche, les recommandations basées sur le filtrage coopératif ont également pour objectif la création de recommandations d'achat de produits, mais elles utilisent un algorithme différent, qui cible des articles en fonction du comportement général des clients plutôt qu'à partir de règles prédéfinies. Enfin, les publicités découverte sont conçues pour fournir un contenu publicitaire ciblé sur une clientèle spécifique, en fonction de critères identiques à ceux utilisés pour la vente suggestive, mais elles ont pour but d'informer le client sur les activités du magasin en ligne et les offres spéciales, et d'augmenter également l'impact des marques.

Les initiatives peuvent être intégrées à n'importe quelle page du site. A la conception du site, des espaces réservés spécifiques, appelés emplacements e-marketing, sont mis en place. Lorsque ces emplacements sont affichés par le client, ils sont remplacés par le contenu ciblé spécifique. Des emplacements cible sont affectés lors de la planification des initiatives afin d'afficher des emplacements e-marketing aux emplacements souhaités.

Les initiatives de campagne contiennent une condition qui détermine quand et pour qui elles s'affichent. Cette condition est définie à la création de l'initiative et peut être modifiée tant qu'elle est valide afin d'ajuster la visibilité de l'initiative et le contenu affiché.

Les initiatives de campagne génèrent des statistiques sur leur utilisation. Ces données statistiques peuvent être consultées, à l'aide de WebSphere Commerce Accelerator, par les commerçants, les responsables marketing et les responsables merchandising. Les statistiques illustrent le taux de consultation d'une initiative pour chaque emplacement e-marketing, là où il est mis en oeuvre. Ces statistiques fournissent des indications quant à l'efficacité de l'initiative, ainsi que des évaluations comparatives entre les différents emplacements où elle est affichée.

Les initiatives de campagne sont créées à l'aide de l'assistant Initiative de campagne de WebSphere Commerce Accelerator.

Affichage des initiatives d'une campagne

Pour afficher les initiatives définies pour une campagne, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. Dans le menu **Marketing**, cliquez sur **Initiatives de campagne**. La Liste des initiatives de la campagne s'affiche, contenant toutes les initiatives définies pour le magasin.

Création d'initiatives pour une campagne

Pour créer des initiatives pour une campagne existante, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. Dans le menu **Marketing**, cliquez sur **Initiatives de campagne**. La liste Initiatives de campagne s'affiche, contenant les initiatives pour la campagne sélectionnée.
3. Cliquez **Créer**. L'assistant Initiative de campagne s'affiche.
4. Sélectionnez le type d'initiative que vous souhaitez créer. Vous pouvez créer une initiative de publicité de sensibilisation ou une initiative de vente suggestive. Cliquez sur **OK** et l'assistant approprié apparaît en fonction de votre sélection.
5. Remplissez chaque page, selon les besoins, en sélectionnant les valeurs appropriées pour l'initiative de campagne que vous voulez créer. Si vous avez des difficultés pour compléter certaines zones, une aide est disponible pour chaque page.
6. Cliquez sur **Terminer** pour sauvegarder la nouvelle initiative de campagne. L'initiative s'affiche dans la liste Initiatives de campagne.

Modification d'une initiative de campagne

Pour modifier une initiative de campagne, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. Dans le menu **Marketing**, cliquez sur **Initiatives de campagne**. La liste Initiatives de campagne s'affiche, contenant les initiatives pour la campagne sélectionnée.
3. Cochez la case située à gauche de l'initiative de campagne que vous voulez modifier.
4. Cliquez sur **Modifier**. Le bloc-notes Initiative de campagne s'affiche, contenant les informations pour la campagne sélectionnée.
5. Remplissez chaque page, selon les besoins, en sélectionnant les valeurs appropriées à l'initiative de campagne mise à jour. Pour passer d'une page à

une autre, utilisez la fenêtre de navigation située dans la partie gauche du bloc-notes. Si vous avez des difficultés pour compléter certaines zones, une aide est disponible pour chaque page.

6. Cliquez sur **OK** pour sauvegarder l'initiative de campagne modifiée.

Affichage des statistiques d'une initiative de campagne

Pour afficher les statistiques d'une initiative de campagne, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. Dans le menu **Marketing**, cliquez sur **Initiatives de campagne**. La liste Initiatives de campagne s'affiche, contenant les initiatives pour la campagne sélectionnée.
3. Cochez la case située à gauche de l'initiative de campagne pour laquelle vous voulez afficher les statistiques.
4. Cliquez sur **Statistiques**. Si la source d'affichage des compteurs statistiques a été définie comme serveur de production et si Commerce Accelerator se trouve sur un serveur de développement ou de transfert, vous devrez vous connecter au serveur de production pour visualiser les statistiques. La fenêtre Statistiques pour l'initiative de campagne s'affiche.
5. Utilisez l'historique des pages pour revenir à l'emplacement souhaité.

Suppression d'une initiative de campagne

Pour supprimer une initiative de campagne, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. Dans le menu **Marketing**, cliquez sur **Initiatives de campagne**. La liste Initiatives de campagne s'affiche, contenant les initiatives pour la campagne sélectionnée.
3. Cochez la case située à gauche de l'initiative de campagne que vous voulez supprimer, puis cliquez sur **Supprimer**.

Emplacements e-marketing

Les emplacements e-marketing réservent, dans vos pages de magasin, de l'espace dans lequel s'affiche un contenu marketing personnalisé. Ces emplacements sont utilisés, lors de la création d'une page, afin de réserver un espace pour le contenu dynamique visualisé par vos clients. Lorsqu'un client appelle une page, les emplacements e-marketing présents dans la page communiquent avec le serveur de règles afin de traiter le code associé à l'emplacement. A chaque emplacement e-marketing sont associées une ou plusieurs initiatives de campagne. Les emplacements e-marketing sont pris en charge par des beans de données spécifiques, utilisés avec la technologie JSP pour générer du contenu de page Web à l'aide du système de traitement des règles de WebSphere Commerce.

Les emplacements e-marketing sont créés à l'aide de l'assistant Emplacements e-marketing de WebSphere Commerce Accelerator. Le positionnement et la création d'emplacements e-marketing doivent être déterminés d'un commun accord par le commerçant responsable du contenu, le concepteur de pages responsable de la création des fichiers JSP (JavaServer Pages) et le concepteur de support affecté à la création des graphiques ou du texte affiché dans l'emplacement. Cela permet de s'assurer que les emplacements sont mis en oeuvre tout en respectant les contraintes d'espace et en conservant l'esthétique du site. Les emplacements e-marketing doivent avoir un nom descriptif afin d'inclure leur emplacement, par

exemple, PubPageAccueil ou RecommandationPagePassageCaisse. Cela a pour effet d'éviter toute confusion quant à l'endroit où ils doivent apparaître et à leur contenu. Si nécessaire, des numéros peuvent être ajoutés au nom pour différencier deux emplacements e-marketing apparaissant sur une même page. Les noms d'emplacements e-marketing doivent être des identificateurs Java valides.

Le concepteur de page est chargé de fournir les emplacements e-marketing appropriés sur les pages requises et aux endroits spécifiés. Ces emplacements e-marketing sont définis à l'aide d'un bean WebSphere Commerce générique, le bean EMarketingSpot. La propriété de nom de ce bean doit être spécifiée pour chaque emplacement e-marketing requis. Cela garantit que chaque emplacement e-marketing est unique. Ce bean se trouve dans Commerce Studio.

Modification d'un emplacement e-marketing

Pour modifier un emplacement e-marketing, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. Dans le menu **Marketing**, cliquez sur **Emplacements e-marketing**. La liste Emplacements e-marketing s'affiche, contenant les emplacements e-marketing actuellement définis pour le magasin sélectionné.
3. Cochez la case située à gauche de l'emplacement e-marketing que vous voulez modifier. Cliquez sur **Modifier**. Cela lance la page Définition de l'emplacement e-marketing, peuplée par les données de l'emplacement e-marketing sélectionné.
4. Modifiez les informations relatives à l'emplacement e-marketing sélectionné.
5. Cliquez sur **Terminer** pour sauvegarder les informations relatives à l'emplacement e-marketing mis à jour.

Création d'un emplacement e-marketing

Pour créer un emplacement e-marketing, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. Dans le menu **Marketing**, cliquez sur **Emplacements e-marketing**. La liste Emplacements e-marketing s'affiche, contenant les emplacements e-marketing actuellement définis pour le magasin sélectionné.
3. Cliquez **Créer**. L'assistant du nouvel emplacement e-marketing s'ouvre. Il vous permet de définir votre emplacement e-marketing.
4. Remplissez la page Définition de l'emplacement e-marketing, selon les besoins.
5. Cliquez sur **Terminer** pour sauvegarder l'emplacement e-marketing. Cet emplacement est affiché dans la liste Emplacements e-marketing. Avant que l'emplacement e-marketing puisse être utilisé, un concepteur de site doit inclure le code de l'emplacement e-Marketing dans la page appropriée.

Suppression d'un emplacement e-marketing

Pour supprimer un emplacement e-marketing, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. Dans le menu **Marketing**, cliquez sur **Emplacements e-marketing**. La liste Emplacements e-marketing s'affiche, contenant les emplacements e-marketing actuellement définis pour le magasin sélectionné.

3. Cochez la case située à gauche de l'emplacement e-marketing que vous voulez supprimer. Cliquez sur **Supprimer**.

Programmation d'une initiative de campagne pour un emplacement e-marketing

Pour programmer une initiative de campagne pour un emplacement e-marketing, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. Dans le menu **Marketing**, cliquez sur **Emplacements e-marketing**. La liste Emplacements e-marketing s'affiche, contenant les emplacements e-marketing actuellement définis pour le magasin sélectionné.
3. Cochez la case située à gauche de l'emplacement e-marketing pour lequel vous voulez programmer une initiative de campagne. Cliquez sur **Programmer**. La liste Programmation de l'initiative de campagne s'affiche.
4. Cliquez **Créer**. La page Programmer initiatives de campagne s'affiche.
5. Complétez la page en entrant les valeurs appropriées dans chaque zone. Cliquez sur **OK** pour sauvegarder l'affectation de programmation.

Copie de publicité

Une copie de publicité se réfère à toutes les formes de support créées pour vos campagnes. Ces supports sont généralement créés par une équipe de rédacteurs ou de graphistes, selon le contenu. La copie de publicité doit inclure le contenu à afficher, qu'il s'agisse des photos des produits, des graphiques utilisés dans la publicité ou du texte marketing accompagnant les produits.

Pour toutes les publicités découverte, une copie de publicité doit être définie dans la base de données WebSphere Commerce avant d'être utilisée sur le site. C'est pourquoi il est nécessaire d'instaurer une communication entre les services de marketing et de création avant de lancer une campagne, afin de déterminer les différentes contraintes. Une fois la copie de publicité définie, elle peut être utilisée au moment de la création des campagnes et affichée comme il convient.

La copie de publicité, ainsi que toutes les autres ressources de campagne, est créée à l'aide de WebSphere Commerce Accelerator.

Aperçu d'une copie de publicité

Pour pré-visualiser une copie de publicité, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. Dans le menu **Marketing**, cliquez sur **Copie de publicité**. La liste Copie de publicité s'affiche, contenant la copie de publicité actuellement définie pour le magasin sélectionné.
3. Cochez la case située à gauche de la copie de publicité que vous voulez pré-visualiser. Cliquez sur **Récapitulatif**. La page Récapitulatif de la copie de publicité s'affiche. Cette page contient les informations définies concernant la copie de publicité et affiche cette dernière.
4. Cliquez sur **Fermer** lorsque vous avez terminé de pré-visualiser la copie de publicité.

Création d'une copie de publicité

Pour créer une nouvelle copie de publicité, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. Dans le menu **Marketing**, cliquez sur **Copie de publicité**. La liste Copie de publicité s'affiche, contenant les copies de publicité actuellement définies pour le magasin sélectionné.
3. Cliquez **Créer**. L'assistant de copie de publicité s'ouvre. Il vous permet de définir votre copie de publicité.
4. Complétez la page Généralités de la copie de publicité, selon les besoins, pour la copie de publicité que vous voulez créer.
5. Cliquez sur **Suivant** pour passer à la page Description de la copie de publicité.
6. Complétez la page Description de la copie de publicité, selon les besoins, pour la copie de publicité que vous voulez créer.
7. Cliquez sur **Terminer** pour sauvegarder la copie de publicité. La copie de publicité est affichée dans la liste Copie de publicité.

Modification de copie de publicité définie

Pour modifier une copie de publicité définie, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. Dans le menu **Marketing**, cliquez sur **Copie de publicité**. La liste Copie de publicité s'affiche, contenant la copie de publicité actuellement définie pour le magasin sélectionné.
3. Cochez la case située à gauche de la copie de publicité que vous voulez modifier. Cliquez sur **Modifier**. L'assistant Copie de publicité est lancé, peuplé par les informations définies, relatives à la copie de publicité sélectionnée.
4. Modifiez les informations relatives à la copie de publicité sélectionnée.
5. Cliquez sur **Terminer** pour sauvegarder les informations relatives à la copie de publicité mise à jour.

Suppression d'une copie de publicité

Pour supprimer une copie de publicité, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. Dans le menu **Marketing**, cliquez sur **Copie de publicité**. La liste Copie de publicité s'affiche, contenant la copie de publicité actuellement définie pour le magasin sélectionné.
3. Cochez la case située à gauche de la copie de publicité que vous voulez supprimer. Cliquez sur **Supprimer**. Cela supprime la copie de publicité sélectionnée.

Bons de réduction

Les bons de réduction permettent d'inciter les clients à acheter. Un *bon* est un exemple de bon de réduction. Un bon peut concerner des produits spécifiques ou la totalité des achats du client. Par exemple, si vous avez plusieurs casquettes de base-ball rouges en stock, vous pouvez proposer une remise de 25 % sur les casquettes pendant une période limitée, ou bien une remise de 20 FRF par casquette pour toute personne dont les achats dans votre magasin s'élèvent à au moins 350 FRF.

Les bons de réduction sont créés à l'aide de l'assistant de création de bons de WebSphere Commerce Accelerator.

Les bons de réduction peuvent être actifs, périmés ou annulés. Par défaut, les bons de réduction sont définis comme actifs lors de leur création mais peuvent être annulés à tout moment à l'aide de WebSphere Commerce Accelerator. Les bons de réduction sont périmés lorsque leur date de fin est passée.

Clause de protection : Veuillez noter que nous ne recommandons pas l'utilisation des bons dans les régions où les lois en vigueur interdisent leur utilisation.

Création d'un bon de réduction

Pour créer un bon de réduction, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. Dans le menu **Produits**, cliquez sur **Bons de réduction**. La fenêtre Bon de réduction s'affiche, contenant une liste des bons de réduction actuellement définis.
3. Cliquez sur **Créer**. L'assistant Bon de réduction s'affiche.
4. Remplissez chaque page, selon les besoins, en sélectionnant les valeurs appropriées pour le bon de réduction que vous voulez créer. Si vous avez des difficultés pour compléter certaines zones, une aide est disponible pour chaque page.
5. Cliquez sur **Terminer** pour sauvegarder le bon de réduction. Le bon de réduction est affiché dans la liste Bon de réduction et il est automatiquement activé.

Remarques :

1. Vous devez propager vos données de bon de réduction du serveur de développement vers le serveur de production WebSphere Commerce pour que les commandes client puissent les utiliser. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre administrateur de site.

Enregistrement de l'élément annexe d'un bon de réduction

Un élément annexe d'un bon de réduction est enregistré dans la base de données à l'aide de l'infrastructure *Copie de publicité* de WebSphere Commerce Accelerator.

Visualisation d'une liste de bons de réduction

Pour visualiser une liste de bons de réduction, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. Dans le menu **Produits**, cliquez sur **Bons de réduction**. La fenêtre Bon de réduction s'affiche, contenant une liste des bons de réduction actuellement définis.

Distribution d'un bon de réduction

Un bon de réduction est distribué aux clients utilisant l'infrastructure de WebSphere Commerce Accelerator pour un encart publicitaire d'une initiative de campagne.

Suppression d'un bon de réduction

Pour supprimer un bon de réduction, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. Dans le menu **Produits**, cliquez sur **Bons de réduction**. La fenêtre Bons de réduction s'affiche, contenant une liste des bons de réduction actuellement définis.
3. Cochez la case située à gauche du bon de réduction que vous voulez supprimer. Cliquez sur **Supprimer**. Le bon de réduction est supprimé de la liste des bons de réduction et marqué pour suppression dans la base de données.

Remarques :

1. Vous ne pourrez pas créer de bon de réduction portant le même nom qu'un autre bon de réduction marqué pour suppression. L'enregistrement de base de données, correspondant à un bon de réduction marqué pour suppression, n'est pas physiquement supprimé tant que l'utilitaire de nettoyage de la base de données n'est pas lancé. Si vous devez créer un bon de réduction avec le même nom, contactez votre administrateur système.

Carnet de bons

Un carnet de bons est un conteneur destiné aux bons remis en compensation à un client référencé. Un bon est ajouté au carnet du client lorsque celui-ci clique sur un encart publicitaire offrant un bon. Le carnet de bons facilite la gestion des bons du client. Ainsi, le client peut afficher, supprimer ou vérifier les détails des bons qui se trouvent dans son carnet. En outre, le système vérifie également ce carnet afin de déterminer quels bons sont applicables lors du règlement des achats.

Clause de protection : Veuillez noter que nous ne conseillons pas l'utilisation des bons dans les régions où les lois en vigueur interdisent leur utilisation.

Remises

Les remises permettent d'inciter vos clients à l'achat. Vous pouvez définir des remises en pourcentage (10 % de remise, par exemple) ou des remises de montant fixe (réduction de 100 francs, par exemple). Celles-ci peuvent s'appliquer à des produits spécifiques ou sur la totalité des achats. Vous pouvez, par exemple, offrir une réduction de 20 % aux personnes âgées ou, si vous disposez d'un stock important de casquettes de base-ball rouges, vous pouvez proposer une remise de 25 % sur cet article pour une période limitée.

Les remises sont créées à l'aide de l'assistant Remises dans WebSphere Commerce Accelerator. Une fois créées, les remises doivent être déployées vers le serveur de production. Les remises créées à l'aide de l'utilitaire de chargement Loader ou importées lors de la migration de versions précédentes fonctionnent correctement, mais peuvent parfois ne pas s'afficher correctement dans WebSphere Commerce Accelerator.

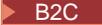
Les remises peuvent être actives ou inactives. Les remises sont définies comme étant actives par défaut lors de leur création, mais peuvent être désactivées à tout moment à l'aide de WebSphere Commerce Accelerator. Si vous faites passer une remise de l'état actif à l'état inactif, vous devez propager la remise au serveur de production pour que la modification soit effective. Par exemple, il peut être

nécessaire de désactiver une remise avant qu'elle n'expire si vous remarquez que le niveau de stock du produit faisant l'objet de la remise est trop faible, compte tenu de l'accroissement de la demande.

Vous pouvez faire de la publicité pour vos remises à l'aide des outils de marketing de WebSphere Commerce Accelerator. Pour cela, créez une copie de publicité prenant en charge la remise et sélectionnez-la lorsque vous programmez votre publicité sur un emplacement e-marketing particulier.

Création d'une remise

Pour créer une nouvelle remise, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2.  Dans le menu **Produits**, cliquez sur **Remises**. La fenêtre Remises s'affiche, contenant une liste des remises actuellement définies.
 Dans le menu **Marchandisage**, cliquez sur **Remises**. La fenêtre Remises s'affiche, contenant une liste des remises actuellement définies.
3. Cliquez **Créer**. L'assistant Remise s'affiche.
4. Remplissez chaque page, selon les besoins, en sélectionnant les valeurs appropriées pour la remise que vous voulez créer. Si vous avez des difficultés pour compléter certaines zones, une aide est disponible pour chaque page.
5. Cliquez sur **Terminer** pour sauvegarder la remise. La remise est affichée dans la liste Remise et elle est automatiquement activée.

Remarques :

1. Vous devez propager vos données de remises du serveur de développement vers le serveur de production WebSphere Commerce pour que les commandes client puissent les utiliser. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre administrateur de site.

Visualisation du récapitulatif d'une remise

Pour visualiser un récapitulatif d'une remise actuellement définie, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2.  Dans le menu **Produits**, cliquez sur **Remises**. La fenêtre Remises s'affiche, contenant une liste des remises actuellement définies.
 Dans le menu **Marchandisage**, cliquez sur **Remises**. La fenêtre Remises s'affiche, contenant une liste des remises actuellement définies.
3. Cochez la case située à gauche de la remise que vous voulez visualiser. Cliquez sur **Récapitulatif**. La page Récapitulatif de la remise s'affiche, contenant des informations sur la remise sélectionnée.
4. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **OK** pour revenir à la page précédente.

Activation d'une remise

Pour activer une remise, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2.  Dans le menu **Produits**, cliquez sur **Remises**. La fenêtre Remises s'affiche, contenant une liste des remises actuellement définies.

- B2C** Dans le menu **Marchandisage**, cliquez sur **Remises**. La fenêtre Remises s'affiche, contenant une liste des remises actuellement définies.
3. Cochez la case située à gauche de la remise que vous voulez activer. Cliquez sur **Activer**. La remise est activée sur le serveur de production.

Désactivation d'une remise

Pour désactiver une remise, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. **B2B** Dans le menu **Produits**, cliquez sur **Remises**. La fenêtre Remises s'affiche, contenant une liste des remises actuellement définies.
B2C Dans le menu **Marchandisage**, cliquez sur **Remises**. La fenêtre Remises s'affiche, contenant une liste des remises actuellement définies.
3. Cochez la case située à gauche de la remise que vous voulez désactiver. Cliquez sur **OK**. La remise est désactivée sur le serveur de production.

Suppression d'une remise

Pour supprimer une remise, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. **B2B** Dans le menu **Produits**, cliquez sur **Remises**. La fenêtre Remises s'affiche, contenant une liste des remises actuellement définies.
B2C Dans le menu **Marchandisage**, cliquez sur **Remises**. La fenêtre Remises s'affiche, contenant une liste des remises actuellement définies.
3. Cochez la case située à gauche de la remise que vous voulez supprimer. Cliquez sur **Supprimer**. La remise est supprimée de la liste des remises et marquée pour suppression dans la base de données.

Remarques :

1. Vous ne pourrez pas créer de remise portant le même nom qu'une autre remise marquée pour suppression. L'enregistrement de base de données correspondant à une remise marquée pour suppression n'est pas physiquement supprimé tant que l'utilitaire de nettoyage de la base de données n'est pas lancé. Si vous devez créer une remise avec le même nom, contactez votre administrateur système.

Chapitre 2. Rapports

Il existe deux sources de rapports dans WebSphere Commerce. Tous les rapports sont accessibles via WebSphere Commerce Accelerator. Ils fournissent des informations sur un large choix de sources et peuvent être répartis dans les catégories suivantes :

Rapports commerciaux



Gestion des comptes et des contrats

Les rapports fournissent des informations sur les commandes, concernant les comptes et contrats. Ces rapports sont générés en temps réel depuis votre base de données d'exploitation.

Marketing

Ces rapports statistiques regroupent des informations tirées des événements de campagne et de l'utilisation de l'Assistant produit par les clients. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'aide en ligne de l'observateur d'événements marketing.

Ventes

Ces rapports contiennent des informations sur les ventes en fonction du lieu géographique, de l'heure et de la date.

La plupart des rapports mentionnés ci-dessus sont générés par WebSphere Commerce Analyzer.

Rapports d'exploitation

Ces rapports fournissent des informations prenant en compte la gestion du stock, la gestion des commandes, la gestion des retours et la distribution. Ils sont générés en temps réel depuis votre base de données d'exploitation.

Ces rapports fournissent des informations détaillées sur votre site. Ils incluent des données extraites vers une base datamart sur un poste éloigné et analysées pour générer des informations très spécifiques. Ces rapports ne sont disponibles que si vous avez installé et configuré WebSphere Commerce Analyzer. Reportez-vous au manuel *WebSphere Commerce Analyzer Installation and Configuration Guide* pour plus d'informations.

Observateur d'événements marketing

L'Observateur d'événements marketing enregistre les données statistiques générées par vos campagnes marketing. Ces statistiques vous permettent de déterminer l'impact de vos différentes campagnes et de chacune des initiatives. Elles indiquent également l'efficacité des fonctions de recherche évoluée de l'Assistant produit. Vous pouvez afficher une image graphique des statistiques en cours via WebSphere Commerce Accelerator. Les statistiques générées servent également de base à une analyse stratégique complémentaire à l'aide du produit optionnel WebSphere Commerce Analyzer.

L'Observateur d'événements marketing collecte des données statistiques à l'aide de simples compteurs dans la base de données WebSphere Commerce et ces données

sont ajoutées chaque fois qu'un événement déclencheur survient. Les statistiques sont compilées pour les événements suivants :

- Les événements de campagne incluant des impressions et des clics de sortie. Une impression se produit à chaque fois qu'une initiative de campagne particulière est visualisée par un client. Chaque initiative aboutit à l'affichage d'une publicité ou d'une tentative de vente suggestive. Un clic de sortie se produit à chaque fois que le client clique sur le contenu affiché pour rechercher plus d'informations sur le sujet. Afin d'enregistrer les clics de sortie, le concepteur de pages doit associer l'instruction ClickInfo au contenu dynamique. L'Observateur d'événements marketing enregistre les initiatives de campagne et l'emplacement e-marketing affiché. Cela peut vous aider à perfectionner vos publicités ciblées ou à vérifier que certaines d'entre elles ont été effectivement regardées.
- Utilisation de l'Assistant produit par le client. Des données statistiques sont conservées pour chacune des trois fonctions de recherche évoluée et permettent de comparer leur efficacité respective.

L'Observateur d'événements marketing procède également à la compilation d'un journal détaillé des événements de campagne générés au moment de l'utilisation du site. Chaque fois qu'un événement de campagne se produit, le journal est mis à jour avec la page demandée, les emplacements e-marketing affichés et les initiatives utilisées pour générer le contenu. Ce journal est enregistré dans la table CPGNLOG de la base de données WebSphere Commerce avant d'être traité par WebSphere Commerce Analyzer, lequel génère des rapports en fonction des données collectées.

L'Observateur d'événements marketing peut également analyser la relation entre les commandes et les profils client auxquels le client appartient. Chaque fois qu'un client passe commande, le journal est mis à jour avec les ID orders_id et mbrgrp_id. Ce journal est ensuite enregistré dans la table ORDERMGP de la base de données WebSphere Commerce.

Compteurs statistiques d'événements marketing

Les données statistiques d'événements marketing sont organisées sous forme de tables par des compteurs d'une base de données. Ces compteurs sont situés dans la base de données WebSphere Commerce, sur le poste de production, mais les données peuvent être copiées vers un serveur de transfert.

Les statistiques de campagne et celles de l'Assistant produit sont systématiquement rassemblées sur le poste de production, mais vous pouvez configurer l'emplacement de la base de données utilisée pour afficher les statistiques. Si WebSphere Commerce Accelerator se trouve sur un serveur de transfert qui ne dispose ni d'un accès à Internet ni d'une connexion au réseau intranet de l'entreprise et que vous souhaitez consulter les données statistiques, vous devrez copier ces données depuis le serveur de production vers le serveur de transfert. Dans ce cas, il vous faut configurer le serveur de transfert comme source d'affichage pour les statistiques à l'aide du gestionnaire de configuration.

Il y a cinq compteurs différents et chacun d'eux peut être activé ou désactivé indépendamment en activant ou en désactivant des composants du gestionnaire de configuration. Les compteurs suivants sont disponibles :

AccessLoggingListener

Enregistre les violations de sécurité ou de contrôle d'accès. De telles

violations incluent l'utilisation d'ID de connexion, de mots de passe incorrects ou de tentatives d'accès à des ressources restreintes.

ProductAdvisorInvocationListener

Enregistre les statistiques générées par toutes les fonctions de recherche évoluée de l'Assistant produit de votre magasin.

ProductComparisonInvocationListener

Enregistre les statistiques générées par toutes les fonctions de recherche évoluée de la Comparaison des produits de votre magasin.

ProductExplorerInvocationListener

Enregistre les statistiques générées par toutes les fonctions de recherche évoluée de l'Explorateur de produits de votre magasin.

SalesAssistantInvocationListener

Enregistre les statistiques générées par toutes les fonctions de recherche évoluée de l'Assistant de ventes de votre magasin.

CampaignRecommendationListener

Enregistre les statistiques générées par toutes les campagnes marketing de votre magasin.

Lorsqu'un utilisateur de WebSphere Commerce Accelerator clique sur le bouton Statistiques d'une initiative, la structure sous-jacente se connecte à la source de la base de données appropriée et affiche les données statistiques les plus récentes. Pour visualiser les statistiques sur le poste distant, il vous faut vous connecter à ce dernier.

Configuration des compteurs statistiques d'événements marketing

Pour configurer les compteurs statistiques d'événements marketing, procédez comme suit :

1. Ouvrez le gestionnaire de configuration.
2. Développez l'arborescence du noeud comportant le nom de votre poste, puis celle de la **Liste des instances** et sélectionnez l'instance à modifier.
3. Développez l'arborescence de l'élément **Composants**.
4. Sélectionnez les statistiques que vous voulez enregistrer au cours de l'utilisation du site. Vous pouvez activer les composants suivants :
 - **CampaignRecommendationListener**
 - **CampaignRecommendationStatisticsListener**
 - **OrdersMgpPersistListener**
 - **ProductAdvisorInvocationListener**
 - **ProductComparisonInvocationListener**
 - **ProductExplorerInvocationListener**
 - **SalesAssistantInvocationListener**
5. Sélectionnez le composant **UserTrafficEventListener**.
6. Activez-le.
7. Arrêtez, puis relancez WebSphere Commerce Server.

Configuration de la source d'affichage des compteurs statistiques

Pour configurer l'emplacement à partir duquel les données statistiques sont affichées, procédez comme suit :

1. Démarrez le Gestionnaire de configuration.
2. Développez l'arborescence du noeud comportant le nom de votre machine, puis celle d'**Instances** et sélectionnez l'instance à modifier.
3. Sélectionnez la liste **CommerceAccelerator** et entrez dans la zone **Source des statistiques** le nom d'hôte du poste à partir duquel vous souhaitez prendre en charge les statistiques de campagne. Par défaut, il s'agit de la machine sur laquelle est installé WebSphere Commerce Accelerator. Vous pouvez entrer le nom d'hôte du serveur de production, ou celui d'un serveur de développement si vous n'avez pas accès au serveur de production via Internet ou votre Intranet. Si vous entrez le nom d'hôte d'un serveur de développement, vous devrez exporter les statistiques du serveur de production vers le serveur de développement spécifié avant de pouvoir les visualiser. Par ailleurs, si la machine à partir de laquelle vous voulez prendre en charge les statistiques est différente de celle où vous vous êtes connecté au départ, vous devrez ajouter le numéro du port au nom d'hôte.

Ce nom d'hôte sera utilisé lorsque les utilisateurs cliqueront sur **Statistiques** dans la liste Campagne.

Rapports de WebSphere Commerce Analyzer

WebSphere Commerce Analyzer est une application en option fournie avec WebSphere Commerce. Quand elle est installée, cette application vous offre une solution d'aide à la décision performante conçue pour analyser et établir des rapports sur l'activité de vos clients.

Les rapports de Commerce Analyzer, accessibles depuis WebSphere Commerce Accelerator, affichent les taux de réussite comparatifs de vos campagnes marketing, ainsi que les répartitions démographiques de vos clients. Ils fournissent les informations utiles pour évaluer les dernières campagnes et procéder aux modifications nécessaires dans les campagnes à venir. Les rapports sont présentés en fonction du contexte qui a nécessité leur demande. Par exemple, si vous recherchez la liste des campagnes définies, lorsque vous cliquez sur le bouton **Rapports**, une liste qui répertorie les rapports pertinents pour des campagnes s'affiche. Les contextes disponibles comprennent les éléments suivants :

- magasin,
-  comptes et contrats,
- campagnes,
- initiatives de campagne,
- emplacements e-marketing.

WebSphere Commerce Analyzer procède régulièrement à l'extraction automatique des données à partir de la base de données de production pour ensuite traiter des journaux et divers enregistrements de bases de données et compiler des rapports basés sur la fréquentation et l'utilisation du site. La planification de l'extraction des données est entièrement configurable. Un programme type consisterait à exécuter le processus d'extraction de données sur une base quotidienne afin de réduire au minimum la quantité de données extraites pendant chaque exécution. En règle

générale, WebSphere Commerce Analyzer est installé sur une machine à distance dédiée pour éviter d'affecter les performances de la machine de production.

Pour plus d'informations sur WebSphere Commerce Analyzer, reportez-vous au manuel *WebSphere Commerce Analyzer User's Guide*.

Activation des rapports de WebSphere Commerce Analyzer

Pour activer les rapports de WebSphere Commerce Analyzer, procédez comme suit :

1. Installez et configurez WebSphere Commerce Analyzer. Pour de plus amples informations, reportez-vous au manuel *WebSphere Commerce Analyzer Installation and Configuration Guide*.
2. Démarrez le Gestionnaire de configuration.
3. Développez l'arborescence du noeud comportant le nom de votre machine, puis celle d'**Instances** et sélectionnez l'instance à modifier.
4. Sélectionnez la liste **CommerceAccelerator**.
5. Cochez la case pour indiquer que WebSphere Commerce Analyzer a été installé.
6. Entrez le chemin d'accès au chemin racine des rapports d'activité, ou validez celui proposé par défaut. Par défaut, il s'agit du suivant :
 - WIN** `unité:\WebSphere\CommerceServer\instances\nom_instance\chemin_racine_rapport_activité`
 - AIX** `/usr/WebSphere/CommerceServer/instances/nom_instance/chemin_racine_rapport_activité`
 - SOLARIS** `/opt/WebSphere/CommerceServer/instances/nom_instance/chemin_racine_rapport_activité`
 - AS/400** `/QIBM/UserData/WebCommerce/instances/nom_instance/chemin_racine_rapport_activité`
7. Développez l'arborescence du noeud **Composants**.
8. Activez les composants UserTrafficEventListener et CampaignRecommendationListener.
9. Arrêtez, puis relancez WebSphere Commerce Server.

Visualisation de rapports de WebSphere Commerce Analyzer

Pour visualiser les rapports de WebSphere Commerce Analyzer, procédez comme suit :

Remarque : Le composant de solutions d'aide à la décision doit être activé et avoir été exécuté sur la base de données au moins une fois pour que les rapports s'affichent.

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. Dans le menu **Magasin**, cliquez sur **Etats de solutions d'aide à la décision**.
3. Une liste des rapports disponibles de WebSphere Commerce Analyzer s'affiche.
4. Sélectionnez le rapport que vous voulez visualiser.

Vous avez la possibilité de cliquer sur le bouton **Rapports** à partir d'une de ces listes Comptes, Contrats, Emplacements e-marketing, Campagnes ou Initiatives de campagne. Lorsque cette période est utilisée, seuls les rapports appropriés au contexte actuel sont affichés.

Remarque : Les rapports de WebSphere Commerce Analyzer ne sont disponibles qu'après l'installation et la configuration de WebSphere Commerce Analyzer. Pour plus de détails, reportez-vous aux documents suivants :

- *WebSphere Commerce Analyzer Installation and Configuration Guide*
- *WebSphere Commerce - Guide d'installation*

Rapports de gestion de comptes et contrats (Business Edition)



Six rapports sont disponibles pour vous aider à gérer de manière efficace vos comptes et contrats.

Les rapports suivants sont disponibles :

- Rapport des commandes par compte - Suivi des commandes pour le compte sélectionné
- Bilan-Limites des bons de commande limités par compte - Suivi du bilan en cours, et de la limite des bons de commande pour le compte sélectionné
- Rapport des remboursements par compte - Suivi des remboursements effectués pour le compte sélectionné
- Rapport sur les contrats dont la date d'expiration est proche - Suivi des contrats du compte sélectionné dont la date d'expiration est proche
- Rapport des commandes par contrat - Suivi des commandes associées au contrat sélectionné
- Rapport des remboursements par contrat - Suivi des remboursements effectués pour le contrat sélectionné

Visualisation des rapports de gestion des contrats et des comptes (Business Edition)



Pour créer et afficher des rapports de gestion des contrats et des comptes, procédez comme suit :

1. Ouvrez WebSphere Commerce Accelerator. En fonction de votre rôle utilisateur, un ou plusieurs menus s'affichent.
2. Dans le menu **Ventes**, cliquez sur **Comptes**. La liste des comptes définis pour le magasin concerné s'affiche.
3. Cochez la case à gauche d'un compte.
4. Cliquez sur **Rapports**. La liste Rapports de gestion des comptes s'affiche. Cliquez sur le titre du rapport que vous souhaitez visualiser.
5. Le rapport sélectionné s'affiche.

Annexe. Guide d'apprentissage

Responsable marketing - Guide d'apprentissage

Objectifs de la formation :

Apprendre à utiliser WebSphere Commerce Accelerator pour effectuer les tâches suivantes :

- Création et gestion des profils client
- Création et gestion des campagnes
- Création et gestion des initiatives de campagne
- Création d'emplacements e-marketing
- Création d'une copie de publicité
- Exécution des rapports sur les solutions d'aide à la décision
- Exécution des rapports de gestion des retours

Connaissances pré-requises :

Le responsable marketing connaît bien les stratégies marketing et sait utiliser un navigateur Web.

Mise en route :

A partir du cadre de navigation, cliquez sur **Rôles** -> **Gestion marketing** -> **Responsable marketing**.

Une liste des rubriques d'aide en ligne connexes s'affiche.

Vous pouvez également vous reporter au document suivant : *IBM WebSphere Commerce Business Edition - Notions de base*.

Remarques

Toute référence à un logiciel IBM sous licence ne signifie pas que celui-ci soit le seul à pouvoir être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit 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 de ce document ne vous donne aucun droit de licence sur ces brevets ou demandes de brevet. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

IBM EMEA Director of Licensing
IBM Europe Middle East Africa
Tour Descartes
La Défense 5
2 avenue Gambetta
92 066 Paris-La Défense CEDEX 50
France

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 :

Lab Director
IBM Canada Ltd. Laboratory
8200 Warden Avenue
Markham, Ontario
L6G 1C7
Canada

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

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.

Le présent document peut contenir des informations sur des produits d'autres sociétés et des références aux sites Internet desdites sociétés. IBM ne fournit aucune garantie d'aucune sorte liée au contenu, à l'exhaustivité ou à l'utilisation de telles informations.

Ce produit est basé sur le protocole SET.

Marques

Les termes qui suivent sont des marques d'International Business Machines Corporation dans certains pays :

AIX	CICS	DB2
DB2 Extensions	Encina	HotMedia
IBM	iSeries	MQSeries
SecureWay	VisualAge	WebSphere
400		

Blaze Advisor est une marque de HNC Software, Inc. dans certains pays.

Java et toutes les marques et logos incluant Java sont des marques de Sun Microsystems, Inc. dans certains pays.

Lotus et Domino sont des marques de Lotus Development Corporation dans certains pays.

Microsoft, Windows, Windows NT et le logo Windows sont des marques de Microsoft Corporation dans certains pays.

Oracle est une marque de Oracle Corporation.

SET et le logo SET sont des marques de SET Secure Electronic Transaction LLC. Pour plus d'informations, visitez le site <http://www.setco.org/aboutmark.html>.

UNIX est une marque enregistrée de The Open Group dans certains pays.

D'autres sociétés sont propriétaires des autres marques, noms de produits ou logos qui pourraient apparaître dans ce document.

IBM