

Работа со Сценариями автоматизации

✓ Ноды (шаги) сценария описаны в [отдельной статье](#).

В этой статье:

- [Описание](#)
- [Основные настройки](#)
 - [Повторное попадание профиля в сценарий](#)
- [Настройка запуска сценария](#)
 - [Индивидуальный сценарий \(Customer journey\)](#)
 - [Сценарий для аудитории клиентов](#)
 - [Настройка расписания массового сценария](#)
 - [Определение целевой аудитории \(сегмента\)](#)
- [Аналитика Сценариев](#)
 - [Статистика прохождения сценария клиентами](#)
 - [Аналитика кампаний в сценарии](#)

Описание

Чтобы начать работу со сценариями взаимодействия с клиентами, в главном меню выберите **Сценарии**. В списке отображается краткая информация и статус активности каждого сценария. С помощью контекстного меню вы можете активировать, клонировать или удалить сценарий, установить [группу доступа](#).

✓ Сценариями автоматизации можно управлять по **API**. Информация доступна по [этой ссылке](#).

Чтобы добавить новый сценарий взаимодействия, нажмите **+ Создать** в верхней части страницы:

The screenshot displays the altcraft interface for managing automation scenarios. On the left is a navigation sidebar with options like Главная, Ресурсы, Данные, Шаблоны, Кампании, Сценарии, Пиксели, Лояльность, Аналитика, Интеграции, Настройки, Задания, and Помощь. The main area shows a list of scenarios. The first scenario, 'Управление лояльностью', is active and has a context menu open with the following options: Редактировать, Деактивировать, Клонировать, Установить группу, Отправить профили в сценарий (highlighted), and Удалить. The second scenario, 'Промо-мероприятие', is inactive. The interface includes a search bar, filters, and a '+ Создать' button at the top right.

Основные настройки

В **Основных настройках** сценария укажите его название, описание, добавьте пользовательские **теги** или установите группу доступа. Здесь же, в верхней части блока, находится переключатель, активирующий сценарий:

Основные настройки Активна

Имя сценария: *

Follow-up для посетителей сайта.

Описание сценария:

Предлагает особые условия покупки для просмотренных товаров, реактивирует в случае длительного отсутствия сделки.

Установить группу: Теги:

Центр обучения Customers Website

При неоднократном попадании: *

Всегда игнорировать профиль, даже если он не в сценарии

Профиль не может повторно попасть в сценарий, даже если выйдет из него.

! Если вам необходимо **деактивировать** сценарий, чтобы внести изменения, сохранить положение профилей в сценарии можно опцией **Спящие профили**:

Основные настройки Активна

Спящие профили

Сохранять в сценарии профили которые проснутся, пока он выключен.

Если вы деактивировали сценарий из контекстного меню, откройте его для **редактирования**, включите опцию **Спящие профили** и сохраните сценарий.

Повторное попадание профиля в сценарий

В настройках можно определить правила, определяющие поведение сценария **при неоднократном захвате** профиля клиента:

- **Всегда игнорировать профиль, даже если они не в сценарии** — в этом случае профиль может только один раз попасть в сценарий, и даже если он из него выйдет, то не сможет попасть в него снова. Никогда.
- **Игнорировать профиль, если они сейчас в сценарии** — если профиль в данный момент уже в сценарии, он не может попасть в него еще раз, но как только выйдет — сможет.
- **Сбросить положение профиля в сценарии на начало** — как только произойдет условие захвата сценария — положение профиля в сбросится на начало, и он пойдет по сценарию снова.
- **Профиль будет неоднократно попадать в сценарий** — независимо от того, сколько раз профиль присутствует в сценарии, он попадет в него снова, когда выполнится условие захвата. При этом оба попадания будут обрабатываться полностью.

Настройка запуска сценария

Сценарий активируется двумя способами, в зависимости от назначения.

Индивидуальный сценарий (Customer journey)

Первый способ рассчитан на автоматизацию **пути** отдельно взятого **клиента** (Customer journey) в рамках какого-либо бизнес-процесса. Сценарий отслеживает профили определённой базы данных и захватывает подписчиков, попадающих под определённые условия. Или же подписчик попадает в сценарий, когда своими действиями на сайте или в приложении инициирует специальный API вызов.

Условия захвата идентичны с таковыми для **триггерных кампаний**. Выберите **Базу профилей** и подходящее под ваши цели условие захвата:

Условие захвата

Из базы данных:

4 - Лояльные клиенты 9 729

Событие:

- При выполнении выбранного действия
- При использовании особого вызова API
- При добавлении/изменении подписки
- При импорте через API
- При импорте вручную
- При любом импорте
- При выполнении выбранного действия
- Когда какое-либо поле изменено
- Когда пиксель активирован

По расписанию и сегменту

Сценарий для аудитории клиентов

Чтобы автоматически выполнять последовательность действий для сегмента профилей, выберите **Базу профилей** и условие захвата **По расписанию и сегменту**:

Условие захвата

Из базы данных:


4 - Лояльные клиенты 9 729

Событие:

При выполнении выбранного действия

По расписанию и сегменту

Настройка расписания массового сценария

 Расписание кампаний подробно описано в [отдельной статье](#).

Выберите необходимый план отправки и настройте время, когда сценарий будет запускаться для сегмента. Дополнительно вы можете **Деактивировать расписание** после определённой даты или сменить часовой пояс для отсчёта времени запусков. После внесения изменений под расписанием отобразятся **Следующие запуски** сценария:

Каждый день в выбранное время

Время: 19:30

Часовой пояс: Часовой пояс аккаунта (UTC)


Деактивировать расписание после указанной даты

СЛЕДУЮЩИЕ ЗАПУСКИ

1	2019-12-04 19:30:00	4	2019-12-07 19:30:00	7	2019-12-10 19:30:00	10	2019-12-13 19:30:00
2	2019-12-05 19:30:00	5	2019-12-08 19:30:00	8	2019-12-11 19:30:00	11	2019-12-14 19:30:00
3	2019-12-06 19:30:00	6	2019-12-09 19:30:00	9	2019-12-12 19:30:00	12	2019-12-15 19:30:00

Определение целевой аудитории (сегмента)

В следующем блоке составьте запрос сегментации к выбранной в **Условия захвата** базе данных. Применимы правила и группы правил сегментации по данным профиля, истории действий и другим параметрам. Подробнее сегментация описана в [соответствующем разделе документации](#). Дополнительно можно установить **ограничение** получившейся выборки в процентах.

 **Сценарий по расписанию** запускается аналогично регулярной кампании. Сегмент клиентов рассчитывается динамически при каждом запуске. С помощью таких сценариев можно организовать последовательность коммуникаций для клиентов, у которых заканчивается срок предоставления каких-либо услуг: сценарий по сегменту (на снимке ниже) будет каждый день выбирать только тех клиентов, у кого до окончания срока осталось две недели.

Ограничение

От % Диапазон % До %

И Или

или

Service_term_end равно дате [сегодня + x дней]

или

Service_package равно

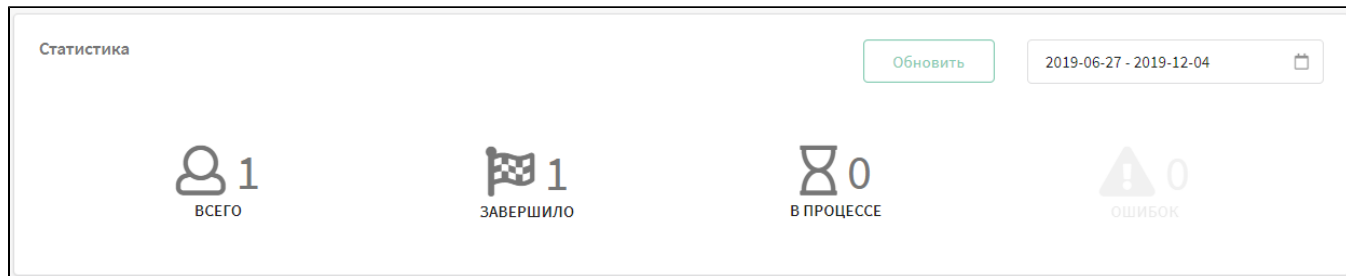
Аналитика Сценариев

Анализировать эффективность ваших сценариев вы можете непосредственно в форме редактирования сценария, а увидеть подробную статистику по кампаниям, использованным в последовательности, позволит сводный отчёт.

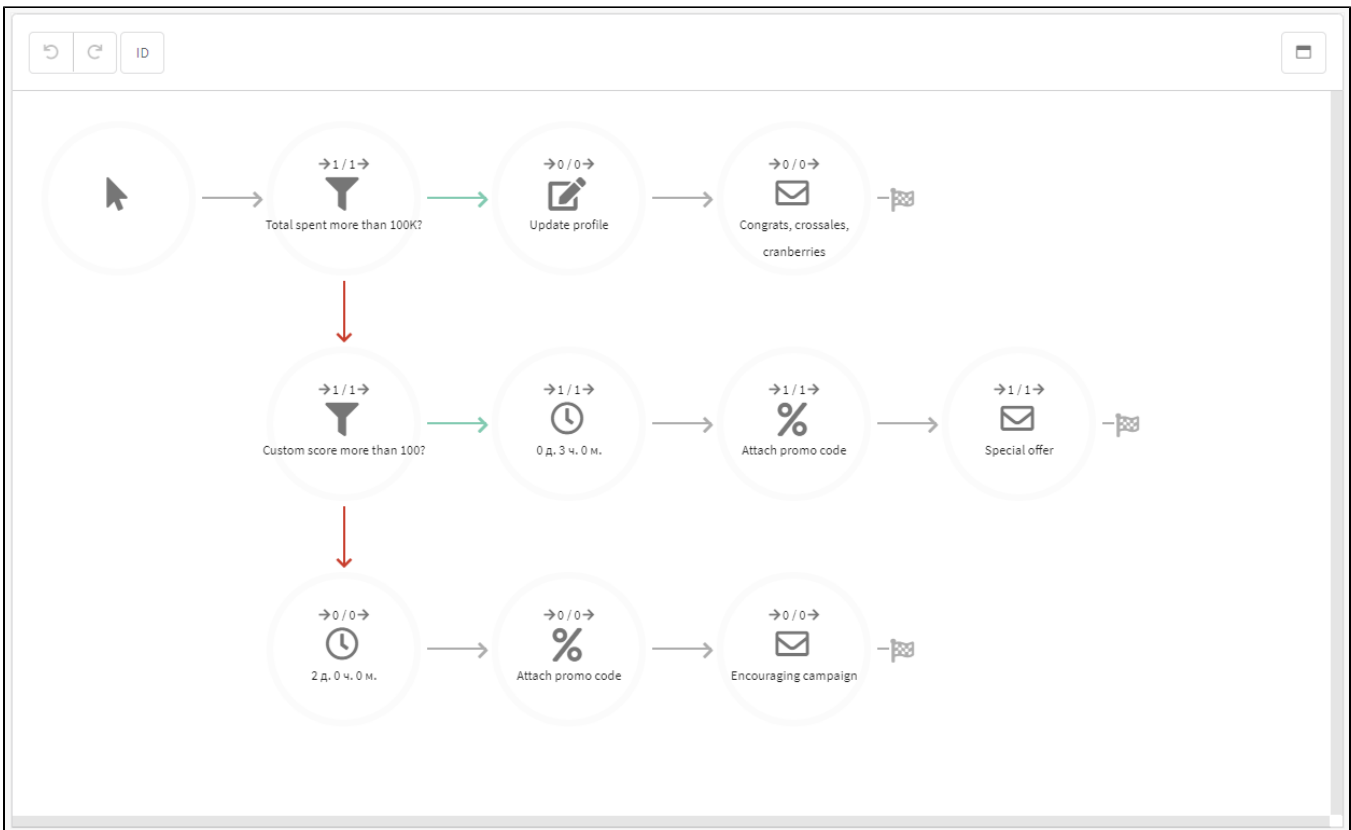
Статистика прохождения сценария клиентами

В блоке **Статистика** вы можете просмотреть данные по сценарию за определенный период. В блоке отображается:

- общее количество вошедших в сценарий профилей
- количество завершивших сценарий профилей
- количество обрабатываемых сценарием профилей
- возникшие в процессе работы ошибки



В самом сценарии над каждой **нодой** будет отображаться счётчик вошедших и вышедших из **ноды** профилей:



Аналитика кампаний в сценарии

Чтобы просмотреть отчёт о кампаниях, которые запускает сценарий (нода **Триггер**), откройте [Сводный отчёт](#), в качестве объекта (поле "Отчёт по") выберите Сценарий, и в поле "Что-то конкретное?" выберите необходимый сценарий. Отчёт отобразит все задействованные в Сценарии рассылки с подробной статистикой.

