

IBM Unica Interact
Version 8.5.0 Date de publication : 7 juin 2011

Guide utilisateur



Copyright

© Copyright IBM 2011
IBM Corporation
Reservoir Place North
170 Tracer Lane
Waltham, MA 02451-1379

Le progiciel et la documentation associée sont intégralement soumis aux conditions d'utilisation et de divulgation stipulées dans l'Accord de Licence IBM International Program en vigueur, restreintes pour les utilisateurs de l'administration américaine et complétées par les réglementations applicables à l'exportation.

Les sociétés, les noms et les données mentionnés dans les exemples sont fictifs, sauf indication contraire.

IBM, le logo IBM, Unica et le logo Unica, NetInsight, Affinium et MarketingCentral sont des marques commerciales ou des marques déposées appartenant à IBM Corporation, aux États-Unis ou dans d'autres pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques déposées d'IBM ou d'autres sociétés. © Copyright IBM Corporation 2011. Tous droits réservés.

Table des matières

Préface Contacter le support technique IBM Unica	9
1 Comprendre IBM Unica Interact	11
Présentation	11
Comprendre Interact	12
Architecture d'Interact	13
Concepts clés de Campaign	15
À propos de Campaign	15
Référentiels	16
Campagnes	16
Cibles	17
Diagrammes	17
Offres	18
Sessions	18
Concepts clés d'Interact	18
Environnement de conception	18
Canaux interactifs	19
Diagrammes temps réel	19
Points d'interaction	19
Événements	19
Profils	20
Environnement d'exécution	20
Sessions d'exécution	21
Segments dynamiques	21
Points de contact	21
Règles de traitement	21
API d'Interact	22
Zones	22
Utiliser Interact	22
Utilisateurs d'Interact	22

Workflow Interact	23
Planification de votre implémentation Interact	26
2 Configurer votre interaction.....	27
Environnement de conception	27
À propos de l'API d'Interact	29
Tâche 1 : Créer un canal interactif	31
Utiliser des canaux interactifs	31
Nombre maximum de présentation d'une offre.....	32
Pour créer un canal interactif.....	32
À propos du mappage des tables	33
Pour mapper une table de profil pour un canal interactif.....	33
Pour mapper une table de dimension pour un canal interactif	34
Assistant Mapper les tables de profil pour le référentiel.....	34
Onglet Synthèse du canal interactif	37
Tâche 2 : Créer des zones et des points d'interaction	39
Utiliser des zones.....	40
Pour ajouter une zone.....	40
Utiliser des points d'interaction	40
Pour ajouter un point d'interaction	41
Référence du point d'interaction	41
Tâche 3 : Créer des catégories et des événements.....	42
Utiliser des catégories.....	42
Pour ajouter une catégorie.....	42
Utiliser des événements.....	43
Pour ajouter un événement.....	45
Référence d'événement.....	46
Tâche 4 : Créer des contraintes d'offres.....	46
Utiliser des contraintes.....	46
Pour ajouter une contrainte d'offre	47
Pour modifier une contrainte d'offre.....	48
Pour activer et désactiver une contrainte d'offre	48
Pour supprimer une contrainte d'offre	48
Tâche 5 : Créer des modèles d'apprentissage personnalisés.....	49
Utiliser des modèles d'apprentissage	49

Pour ajouter un modèle d'apprentissage personnalisé.....	49
Pour modifier un modèle d'apprentissage personnalisé.....	50
Pour supprimer un modèle d'apprentissage personnalisé.....	50
Pour activer et désactiver un modèle d'apprentissage	51
Tâche 6 : Créer des segments dynamiques.....	51
Utiliser les segments dynamiques	51
Créer des sessions	52
Définir un diagramme temps réel.....	52
Tâche 7 : Définir des offres	52
Définir des offres.....	53
Pour créer des modèles d'offre pour Interact	54
Tâche 8 : Créer des règles de traitement.....	54
Utiliser les règles de traitement	55
Éligibilité d'une offre.....	55
Score marketing.....	56
Options avancées de règles de traitement	56
Utiliser l'onglet Stratégie d'interaction.....	57
Pour créer un onglet Stratégie d'interaction	58
Pour ajouter une règle de traitement	58
Pour ajouter des options avancées	59
Expressions d'options avancées de règles de traitement.....	60
Pour activer et désactiver les règles de traitement.....	62
Pour supprimer des règles de traitement.....	62
À propos du déploiement des onglets Stratégie d'interaction	63
Pour marquer un onglet Stratégie d'interaction pour le déploiement	63
Pour annuler une demande de déploiement.....	63
Pour marquer un onglet Stratégie d'interaction pour l'annulation du déploiement.....	64
Référence de la stratégie d'interaction	64
Tâche 9 : Attribuer des cibles témoins et des populations ciblées.....	65
(Facultatif) Attribuer des cibles témoins et des populations ciblées	65
Pour remplacer des codes de cible	66
Tâche 10 : Déployer la configuration IBM Unica Interact	66
Déployer la configuration Interact	67

3 Diagrammes temps réel..... 68

À propos des diagrammes temps réel.....	68
Créer des diagrammes temps réel	69
Pour créer des diagrammes temps réel	70
Diagrammes temps réel et sources de données	71
Table de profils d'exécution en mode test	71
Tables de dimension.....	72
Configurer des diagrammes temps réel.....	72
Requêtes et Interact.....	73
À propos des types de donnée et des bibliothèques d'objets	73
Champs dérivés, variables utilisateur, macros et Interact	74
Utilisation d'EXTERNALCALLOUT	76
À propos du processus Interaction	76
À propos du processus Décision	76
Pour configurer le processus Décision	76
Pour configurer les aiguillages du processus Décision	77
À propos du processus AssocierSeg.....	78
Pour créer des segments dynamiques	78
À propos du processus Échantillonnage dans les diagrammes temps réel.....	79
Pour configurer le processus Échantillonnage	80
À propos du processus Sélection dans les diagrammes temps réel.....	81
Pour configurer le processus Sélection	81
À propos du processus Extraction dans les diagrammes temps réel.....	82
Pour configurer le processus Extraction	83
Comprendre l'exécution en mode test de diagrammes temps réel.....	84
Pour configurer la taille de l'exécution en mode test.....	86
Pour effectuer une exécution en mode test.....	86
À propos du déploiement des diagrammes temps réel	87
Pour déployer un diagramme temps réel.....	87
Pour annuler une demande de déploiement.....	88
Pour annuler le déploiement d'un diagramme temps réel	88
4 IBM Unica Interact dans les diagrammes batch	89
À propos du processus Liste d'interaction dans les diagrammes batch.....	89
Processus Liste d'interaction	89
Pour configurer le processus Liste d'interaction	90

5 Déployer sur des serveurs d'exécution.....	94
Comprendre le déploiement.....	94
Comprendre les serveurs d'exécution	96
Déploiement et suppression	97
Pour déployer sur le groupe de serveurs d'exécution en production	98
Pour déployer sur un groupe de serveurs de test	99
Annuler le déploiement	99
6 Création de rapports IBM Unica Interact	101
À propos de la création de rapports Interact	101
Données des rapports Interact	101
Rapports et schémas de création de rapports Interact 8.0.0	102
Affichage des rapports Interact.....	104
Pour consulter des rapports dans l'onglet Analyse du canal interactif.....	104
Pour consulter des rapports Interact à partir de l'onglet Analyse de la campagne	105
Pour afficher des rapports Interact à partir de la page Outils d'analyse.....	105
À propos du portlet de rapports de performances des points d'interaction	106
Rapports Interact disponibles dans l'onglet Analyse du canal interactif.....	106
À propos du rapport Historique de déploiement des canaux (canal interactif).....	107
À propos du rapport Synthèse de l'activité des événements du canal.....	107
À propos du rapport Synthèse des performances des points d'interaction du canal	108
À propos du rapport Récapitulatif des règles de traitement du canal.....	108
À propos du rapport d'analyse de l'évolution des segments interactifs.....	108
Rapports Interact disponibles dans l'onglet Analyse de la campagne	109
À propos du rapport Historique de déploiement des canaux (campagne)	109
À propos du rapport Détails d'apprentissage relatifs aux offres interactives.....	109
À propos des rapports Performances des cibles interactives.....	110
À propos des rapports Performances des offres interactives.....	110
À propos du rapport d'analyse de l'évolution des cibles interactives	110
Filtrer les rapports	111
Pour filtrer par point d'interaction.....	111
Pour filtrer par événement ou catégorie	111
Pour filtrer par offre	111
Pour filtrer par population ciblée	112
Pour filtrer par période	112

Pour filtrer le rapport Historique de déploiement des canaux.....	113
Pour filtrer le rapport Inventaire des règles de traitement du canal.....	113

Préface

- [Contacter le support technique IBM Unica](#)

Contacter le support technique IBM Unica

Si vous rencontrez un problème que vous ne parvenez pas à résoudre à l'aide de la documentation, le responsable désigné de votre société peut contacter le support technique IBM Unica . Utilisez les informations de cette section pour garantir la résolution efficace de votre problème.

Si vous ne faites pas partie des personnes de votre société chargées de contacter le support technique, contactez votre administrateur IBM Unica qui vous donnera toutes les informations nécessaires.

Informations dont vous devez disposer

Avant de contacter le support technique de IBM Unica , vous devez vérifier de disposer des informations suivantes :

- Une brève description de la nature du problème.
- Le message d'erreur détaillé qui apparaît lorsque l'erreur se produit.
- La liste des étapes complètes permettant de reproduire l'erreur.
- Les fichiers journaux, les fichiers de la session, les fichiers de configuration, les fichiers de données appropriés.
- Informations sur votre produit et sur votre environnement système, que vous pouvez obtenir tel que décrit dans la section Informations système ci-après.

Informations système

Lorsque vous appelez le support technique de IBM Unica , vous pouvez être invité à fournir des informations sur votre environnement.

Si votre problème n'empêche pas la connexion, la plupart de ces informations sont disponibles sur la page À propos, laquelle fournit des informations sur les applications IBM Unica installées.

Vous pouvez accéder à la page À propos en sélectionnant **Aide > À propos**. Si la page À propos est inaccessible, il est possible d'obtenir le numéro de version de chaque application IBM Unica en consultant le fichier `version.txt` situé dans le répertoire d'installation de chaque application.

Informations de contact du support technique IBM Unica

Pour savoir comment contacter le support technique IBM Unica , consultez le site Web du support technique des produits IBM Unica : (<http://www.unica.com/about/product-technical-support.htm>).

1 Comprendre IBM Unica Interact

- Présentation
- Comprendre Interact
- Architecture d'Interact
- Concepts clés de Campaign
- Concepts clés d'Interact
- Utiliser Interact

Présentation

Interact est un moteur interactif qui présente des offres personnalisées aux visiteurs de canaux marketing entrants. Vous pouvez configurer Interact pour que le logiciel agisse notamment de façon comportementale, circonstancielle, stratégique et en fonction d'événements. Interact est un module de la suite d'outils de gestion du marketing d'entreprise IBM Unica intégré à IBM Unica Marketing.

Interact utilise des données en ligne et hors ligne (connaissance détaillée et historique des clients et de leurs activités actuelles) pour créer des interactions en temps réel avec les clients pour augmenter les ventes, créer des liens, générer des opportunités de ventes, augmenter les taux de transformation, optimiser l'utilisation du canal et réduire l'attrition. Vous pouvez établir les règles métier, les stratégies de vente ou de service qui sont au cœur des interactions en temps réel et les modifier pour tenir compte de l'expérience tirée de vos efforts au niveau marketing.

Totalement intégré à la suite IBM Unica , Interact permet à votre organisation marketing de coordonner les stratégies de traitement des clients entrants en temps réel avec vos campagnes sortantes classiques. Grâce à Interact, vous pouvez utiliser la puissance d'IBM Unica Marketing pour améliorer vos efforts au niveau marketing en temps réel de différentes façons :

- Profitez de vos opérations multicanales
Utilisez les informations provenant de chacun de vos points de contact avec les clients (notamment Web, centre d'appels, magasins et filiales) pour mieux comprendre les clients et les prospects, créer une marque cohérente et maximiser la communication avec les clients.
- Personnalisez votre site Web comme personne.

Contactez des visiteurs anonymes ou connus, étudiez leur comportement et personnalisez vos interactions avec eux en procédant à des offres de ventes croisées, en sélectionnant un contenu éditorial, en offrant des options de service adéquates et en coordonnant les messages des bannières.

- Optimisez les interactions avec le centre d'appels

Utilisez la puissance de votre centre d'appels pour augmenter votre chiffre d'affaires et la fidélisation de la clientèle. Proposez une navigation plus évoluée dans les systèmes de réponse vocale interactifs (SRVI), une sélection des messages en attente, des offres instantanées pour la fidélisation et la vente croisée, une hiérarchisation des offres et des interventions sur le site Web (un chat ou de la voix sur IP).

Interact vous permet de contrôler et d'ajuster le contenu analytique en temps réel transmis à vos systèmes de points de contact. Vos stratégies peuvent inclure les facteurs que vous considérez comme importants. Ces stratégies permettent de définir la réponse à apporter à des actions précises de clients et de fournir du contenu personnalisé, allant d'un bouton d'offre immédiate sur un site Web à une possibilité de vente croisée dans un centre d'appels. Interact vous permet de contrôler les ventes en ligne critiques, les stratégies de service et marketing et de répondre rapidement aux opportunités ou modifications de votre place de marché électronique.

Comprendre Interact

Interact s'intègre à vos systèmes en relation avec les clients, tels que les sites Web et les centres d'appels, et vous permet de récupérer des offres personnalisées optimales et des informations sur les profils des visiteurs en temps réel pour améliorer l'expérience du client interactif. Imaginons, par exemple, qu'un client se connecte au site Web d'une librairie et parcourt le site. Interact se souvient des achats précédents du client (littérature japonaise et livres d'un certain auteur). Lorsque le client se rend sur une page intégrée à Interact, Interact choisit les offres à présenter au client (une adaptation d'une histoire japonaise connue par ce même auteur) en fonction des interactions précédentes.

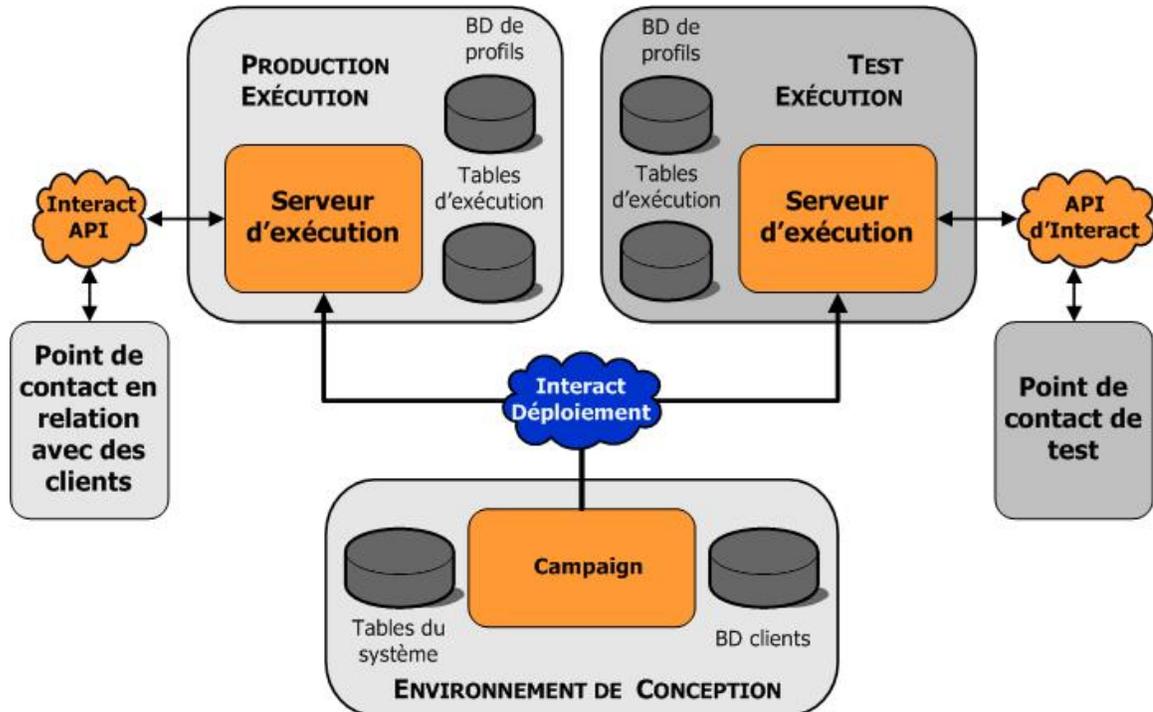
Vous devez utiliser une interface de programmation (API) pour intégrer vos points de contact à Interact. À l'aide de cette API, vous pouvez configurer Interact de façon à obtenir les informations d'un client, ajouter des données à ces informations et présenter des offres en fonction des actions du client dans le point de contact et des informations de profil du client.

Interact est étroitement intégré à Campaign afin de pouvoir définir les offres qui sont affectées aux clients. Grâce à cette intégration, vous pouvez utiliser les mêmes offres pour toutes vos campagnes ainsi qu'avec tous les outils de gestion des offres de Campaign. Vous pouvez également intégrer l'historique des contacts et des réponses à toutes vos campagnes et, par exemple, utiliser des contacts par courrier électronique ou postal pour influencer en temps réel sur les offres présentées au client.

Les sections suivantes décrivent les différents composants d'Interact et leur fonctionnement.

Architecture d'Interact

Interact comprend deux composants principaux : l'environnement de conception et celui d'exécution. Vous pouvez également disposer d'environnements d'exécution de test facultatifs. Le schéma suivant représente l'architecture de haut niveau.

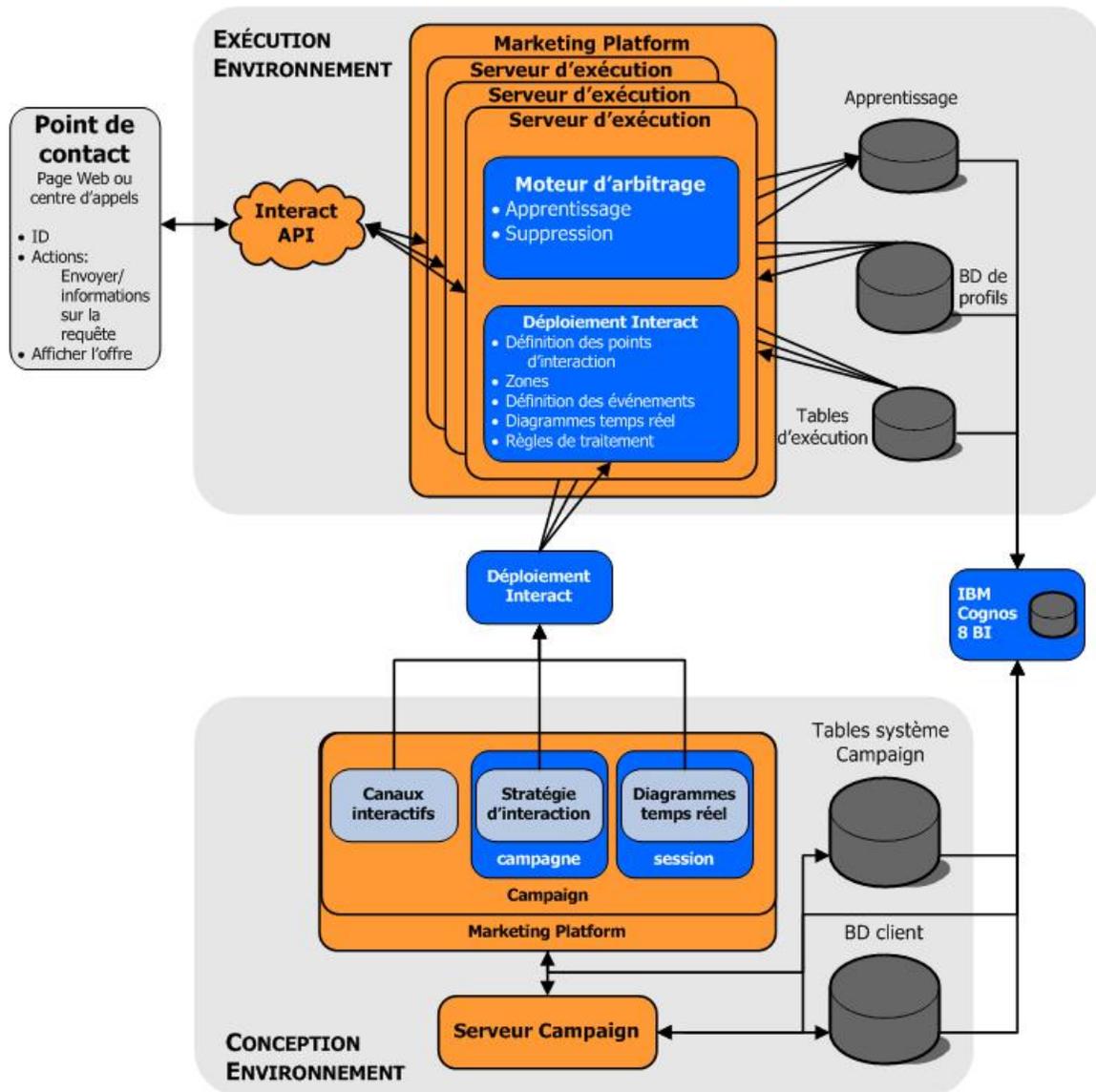


L'environnement de conception est l'emplacement où la majorité de la configuration Interact est effectuée. L'environnement de conception est installé avec Campaign et fait référence aux tables système Campaign et à vos bases de données de clients.

Une fois que vous avez conçu et configuré la façon dont Interact doit gérer les interactions avec les clients, déployez ces données dans un environnement d'exécution en mode test ou un environnement d'exécution en production pour obtenir des interactions avec les clients en temps réel.

En production, l'architecture peut se révéler plus compliquée. Par exemple, dans un environnement d'exécution, plusieurs serveurs d'exécution peuvent être connectés à un équilibreur de charge pour répondre à vos exigences en termes de performances.

Le schéma suivant représente l'environnement Interact de façon plus détaillée.



Dans l'environnement de conception, vous définissez les actions qu'Interact effectue à certains emplacements de votre point de contact en configurant les canaux interactifs. Vous pouvez ensuite diviser vos clients en segments en créant des diagrammes temps réel. Dans ces diagrammes, vous pouvez procéder à des exécutions en mode test pour vérifier la segmentation correcte des données des clients. Vous devez ensuite définir les offres. Vous pouvez alors affecter les offres à des segments dans une stratégie d'interaction. Une fois que tous les composants d'Interact sont configurés, vous pouvez déployer cette configuration dans un environnement d'exécution intermédiaire.

Les déploiements d'Interact comprennent les éléments suivants :

- Les données de configuration Interact, notamment les canaux interactifs et les stratégies d'interaction
- un sous-ensemble de données Campaign, notamment les segments dynamiques, les offres et les diagrammes temps réel

Bien qu'elles ne fassent pas partie de vos déploiements Interact, vos données client peuvent être requises dans l'environnement d'exécution. Vous devez vous assurer que ces données sont disponibles dans l'environnement d'exécution.

Dans l'environnement d'exécution intermédiaire (environnement d'exécution en production qui n'est pas en relation avec des clients), vous pouvez tester l'intégralité de votre configuration Interact, notamment l'intégration de l'API à votre point de contact. Lors de l'exécution, un client, ou dans le cas d'un serveur intermédiaire, un testeur, procède à des actions dans le point de contact. Ces actions envoient des événements ou des demandes de données au serveur d'exécution via l'API d'Interact. Le serveur d'exécution renvoie des résultats sous forme de données (un ensemble d'offres par exemple) ou d'événements (la resegmentation d'un client en un nouveau segment par exemple). Vous pouvez continuer à modifier la configuration Interact dans Campaign et la déployer à nouveau dans l'environnement d'exécution jusqu'à obtenir le comportement souhaité. Vous pouvez déployer la configuration dans l'environnement d'exécution en production.

Les serveurs d'exécution en production enregistrent des données statistiques et d'historique telles que l'historique des contacts et l'historique des réponses. Il est possible de configurer un utilitaire pour copier les données de l'historique des contacts et de l'historique des réponses depuis les tables intermédiaires du groupe de serveurs d'exécution en production vers vos historiques de réponses et de contacts Campaign. Ces données sont utilisées dans les rapports que vous pouvez utiliser pour déterminer l'efficacité de votre installation Interact et revoir vos configurations le cas échéant. Campaign et d'autres produits IBM Unica tels que Optimize peuvent également utiliser ces données pour intégrer vos campagnes en temps réel à vos campagnes classiques. Par exemple, si un client a accepté une offre sur votre site Web, vous pouvez utiliser ces données dans Campaign pour vous assurer que la même offre n'est pas envoyée par courrier ou que l'offre est suivie d'un appel téléphonique.

Les sections suivantes décrivent des termes et concepts importants dans Campaign et Interact.

Concepts clés de Campaign

Avant d'utiliser Interact, vous devez vous familiariser avec plusieurs concepts de Campaign. En voici de brèves descriptions. Pour en savoir plus, consultez le *Guide utilisateur Campaign*.

À propos de Campaign

Campaign est une solution Web EMM (de gestion du marketing d'entreprise) qui permet à ses utilisateurs de définir, exécuter et analyser leurs campagnes de marketing direct. Campaign propose une interface graphique utilisateur facile à utiliser, qui prend en charge les processus de marketing direct de sélection, de suppression, de segmentation et d'échantillonnage de listes d'identifiants clients.

Une fois les cibles sélectionnées, vous pouvez utiliser Campaign pour définir et exécuter votre campagne marketing notamment en affectant des offres et en envoyant des e-mails. Vous pouvez également utiliser Campaign pour assurer le suivi des réponses à la campagne en créant des listes cibles et en consignnant les contacts dans l'historique correspondant afin d'utiliser ces informations pour votre prochaine campagne.

Référentiels

Un référentiel correspond à un ensemble d'identifiants pouvant être ciblés par une campagne. Par exemple, un ensemble de campagnes pourrait utiliser les référentiels « Foyer », « Prospect », « Client » et « Compte ». Chacun de ces niveaux représente une vision particulière des données marketing disponibles pour une campagne.

Les référentiels sont généralement organisés de manière hiérarchique. Ainsi, si nous considérons les exemples donnés précédemment :

- Foyer se trouve au sommet de la hiérarchie. Chaque foyer peut inclure plusieurs clients et un ou plusieurs prospects.
- Client vient immédiatement après Foyer. Chaque client peut disposer de plusieurs comptes.
- Compte se trouve donc en bas de la hiérarchie.

Il existe d'autres types plus complexes de hiérarchies de référentiels, notamment dans les environnements business-to-business, pour lesquels des référentiels peuvent être nécessaires notamment pour les entreprises, les sociétés, les divisions, les groupes, les personnes et les comptes.

Ces référentiels peuvent être liés de différentes manières, par exemple un avec un, un avec plusieurs ou plusieurs avec plusieurs. La définition des référentiels permet de représenter ces concepts dans Campaign pour que les utilisateurs puissent gérer les relations entre ces différents référentiels à des fins de ciblage. Par exemple, bien que chaque foyer puisse compter plusieurs prospects, il peut être préférable de n'envoyer qu'un seul mailing par foyer.

Campagnes

En marketing, une campagne est un ensemble d'activités et de processus liés, menés dans le but d'établir une communication marketing ou d'atteindre un objectif commercial. Campaign contient également des objets appelés campagnes : il s'agit des représentations des campagnes marketing, qui permettent de faciliter la conception, les tests, l'automatisation et l'analyse de ces campagnes.

Les campagnes comportent un ou plusieurs diagrammes que vous pouvez paramétrer pour réaliser une série d'actions sur vos données lors de l'exécution de vos campagnes.

Cibles

Une cible est simplement une liste d'identifiants (par exemple des clients ou des prospects de votre base de données). Pour créer des cibles dans Campaign, il suffit de configurer et d'exécuter des processus de manipulation des données dans les diagrammes. Ces cibles générées peuvent également être utilisées comme source d'autres processus du même diagramme (soit en aval du processus qui les a générées). L'effectif de cibles qu'il est possible de créer est illimité.

On appelle « populations ciblées » les cibles auxquelles vous affectez une ou plusieurs offres dans Campaign. Une population ciblée est un groupe distinct de membres d'un référentiel homogène. Par exemple, des cibles peuvent être créées pour des clients de grande valeur, des clients qui préfèrent faire leurs achats sur Internet, des comptes avec paiement en temps réel, des clients qui ont opté pour recevoir des communications par e-mail ou des acheteurs fidèles. Chaque cible ou segment que vous créez peut être traité différemment et recevoir différentes offres ou communications via différents canaux de communication. Chaque cible peut également être suivie différemment à des fins de comparaison dans les rapports de performance.

Les cibles contenant des ID qualifiés pour recevoir une offre mais qui sont exclues de la réception d'offre à des fins d'analyse sont appelées cibles témoin. Dans Campaign, les commandes sont toujours des témoins.

Le terme « cible » peut être parfois remplacé par le terme « segment ». Les segments stratégiques sont des cibles créées dans une session plutôt que dans un diagramme de campagne. Un segment stratégique n'est différent des autres cibles (celles qui sont créées par le processus Segmentation dans un diagramme), qu'à ceci près qu'il est disponible centralement et peut servir dans toutes les campagnes. Un segment stratégique est une liste statique d'ID jusqu'à ce que le diagramme qui l'a créé à l'origine soit réexécuté.

Diagrammes

Dans Campaign, les diagrammes représentent une série d'actions effectuées sur vos données, définies par des composantes appelées processus. Les diagrammes peuvent être exécutés manuellement, planifiés ou répondre à des éléments déclencheurs prédéfinis.

Les diagrammes permettent d'atteindre des objectifs marketing particuliers, tels que la détermination des destinataires qualifiés pour une campagne de publipostage direct, la génération d'une liste de diffusion pour ce groupe de destinataires, et l'association de chaque destinataire à une ou plusieurs offres. Ils peuvent également servir à suivre et traiter les réponses à votre campagne et à calculer son retour sur investissement.

Dans chacune de vos campagnes, vous concevez un ou plusieurs diagrammes pour mettre en œuvre la campagne en configurant les processus servant à l'élaboration des diagrammes afin d'accomplir les actions ou manipulations de données nécessaires.

Chaque diagramme comprend les éléments suivants :

- Nom
- Description

- Une ou plusieurs tables mappées à partir d'une ou plusieurs sources de données
- Des processus interconnectés qui mettent en œuvre la logique marketing

Offres

Une offre représente un message marketing unique qui peut être délivré de différentes manières.

Campaign vous permet de créer des offres qui peuvent servir pour une ou plusieurs campagnes.

Les offres sont réutilisables :

- dans différentes campagnes,
- à des moments différents,
- pour des groupes de personnes (cibles) différents,
- sous forme de « versions » différentes, en modifiant simplement des champs paramétrés de l'offre.

Dans les diagrammes, vous affectez les offres aux cibles à l'aide des processus de contact et vous suivez ensuite les résultats de votre campagne en capturant les données relatives aux consommateurs qui ont reçu l'offre et à ceux qui ont répondu.

Sessions

Une session est un concept de Campaign dans lequel des données essentielles, permanentes et globales (par exemple, des segments stratégiques et des cubes) sont agencées par les administrateurs de Campaign, puis mises à la disposition des campagnes. À l'instar des campagnes, les sessions se composent aussi de diagrammes individuels.

Concepts clés d'Interact

Cette section présente quelques concepts clés que vous devez comprendre avant d'utiliser Interact.

Environnement de conception

L'environnement de conception est l'emplacement où la majorité de la configuration Interact est effectuée. Dans l'environnement de conception, vous définissez les événements, les points d'interaction, les segments dynamiques et les règles de traitement. Vous pouvez déployer ces composants dans l'environnement d'exécution après les avoir configurés.

L'environnement de conception est installé avec l'application Web Campaign.

Canaux interactifs

Un canal interactif est une représentation dans Campaign d'un point de contact dans lequel la méthode de l'interface est un dialogue interactif. Cette représentation logicielle est utilisée pour coordonner tous les objets, données et ressources de serveur nécessaires au marketing interactif.

Un canal interactif est un outil que vous utilisez pour définir des événements et des points d'interaction. Vous pouvez également accéder aux rapports d'un canal interactif à partir de l'onglet Analyse de ce canal.

Les canaux interactifs contiennent également des affectations à des serveurs intermédiaires et des serveurs d'exécution en production. Vous pouvez créer plusieurs canaux interactifs pour organiser vos événements et points d'interaction si vous ne disposez que d'un jeu de serveurs intermédiaires et de serveurs d'exécution en production ou pour répartir vos événements et points d'interaction en fonction des clients en relation avec le système.

Diagrammes temps réel

Un diagramme temps réel est similaire à un diagramme batch de Campaign. Il exécute la même fonction principale (la division de vos clients en groupes appelés segments) que les diagrammes batch. Toutefois, dans le cas des diagrammes temps réel, ces groupes sont des segments dynamiques. Interact utilise ces diagrammes temps réel pour affecter un profil à un segment lorsqu'un événement comportemental ou du système indique qu'une nouvelle segmentation du visiteur est nécessaire.

Les diagrammes temps réel contiennent un sous-ensemble des processus des diagrammes batch ainsi que quelques processus qui leur sont propres.

⚡ La création de diagrammes temps réel est uniquement possible dans une session Campaign.

Points d'interaction

Un point d'interaction correspond à un emplacement de votre point de contact où vous souhaitez présenter une offre. Les points d'interaction contiennent des chaînes par défaut lorsque l'environnement d'exécution ne possède pas d'autre contenu éligible à présenter.

Les points d'interaction peuvent être organisés en zones.

Événements

Un événement est une action réalisée par un visiteur qui déclenche une action dans l'environnement d'exécution, par exemple l'ajout d'un visiteur à un segment, la présentation d'une offre ou l'historisation de données.

Les événements sont d'abord créés dans un canal interactif, puis déclenchés par un appel à l'API d'Interact à l'aide de la méthode `postEvent`. Un événement déclenche une ou plusieurs des actions suivantes dans l'environnement de conception Interact :

- Déclenchement de la resegmentation
- Historisation des contacts d'offre
- Historisation des acceptations d'offres
- Historisation des refus d'offres

Vous pouvez également utiliser des événements pour déclencher des actions définies par la méthode `postEvent`, notamment l'historisation des données dans une table, dont les données d'apprentissage, ou le déclenchement de diagrammes individuels.

Pour en simplifier l'utilisation, les événements peuvent être organisés en catégories dans l'environnement de conception. Ces catégories n'ont aucun rôle fonctionnel dans l'environnement d'exécution.

Profils

Un profil correspond à un ensemble de données client utilisées par l'environnement d'exécution. Ces données peuvent être un sous-ensemble de données disponibles dans une base de données client, de données collectées en temps réel ou d'une combinaison des deux. Ces données sont utilisées pour les objectifs suivants :

- Affecter un client à un ou plusieurs segments dynamiques dans des scénarios d'interaction en temps réel.

Vous devez disposer d'un ensemble de données de profil pour chaque référentiel selon lequel vous souhaitez segmenter. Par exemple, si vous segmentez en fonction du lieu, parmi les informations d'adresse dont vous disposez, vous ne pouvez inclure que le code postal du client.

- Personnaliser des offres.
- Effectuer un suivi sous la forme d'attributs

Vous pouvez, par exemple, configurer Interact de façon à ce qu'il surveille le statut marital d'un visiteur et le nombre de visiteurs de chaque statut marital acceptant une offre spécifique. L'environnement d'exécution peut ensuite utiliser ces informations pour affiner la sélection d'offres.

L'environnement d'exécution n'a accès à ces données qu'en lecture seule.

Environnement d'exécution

L'environnement d'exécution se connecte à votre point de contact et effectue des interactions. Il peut être constitué d'un ou plusieurs serveurs d'exécution reliés à un point de contact.

Il utilise les informations déployées depuis l'environnement de conception avec l'API d'Interact afin de présenter des offres au point de contact.

Sessions d'exécution

Il existe une session d'exécution sur le serveur d'exécution pour chaque visiteur de votre point de contact. Cette session contient toutes les données relatives au visiteur que l'environnement d'exécution utilise pour affecter des visiteurs à des segments et recommander des offres.

Vous pouvez créer une session d'exécution en utilisant l'appel `startSession`.

Segments dynamiques

Un segment dynamique est similaire à un segment stratégique car il s'agit d'un groupe de clients présentant certaines particularités communes. Toutefois un segment dynamique n'est pas qu'une simple liste d'ID, mais une définition des ID autorisés dans la liste. Par exemple, un segment dynamique serait « Tous les clients vivant dans le Limousin, dont le solde de compte est supérieur à 7 000 € et qui ont fait une demande de crédit automobile au cours des 6 derniers mois. ». Ces définitions sont représentées par des diagrammes temps réel. Les segments dynamiques ne sont disponibles que dans Interact.

Points de contact

Un point de contact est une application ou un emplacement à partir desquels vous pouvez interagir avec un client. Un point de contact peut correspondre à un canal dans lequel le client est à l'origine du contact (interaction « entrante ») ou dans lequel vous contactez le client (interaction « sortante »). Les sites Web et les applications de centre d'appels en sont des exemples courants. À l'aide de l'API d'Interact, vous pouvez intégrer Interact à vos points de contact afin de présenter des offres aux clients en fonction de leurs actions dans le point de contact. Les points de contact sont également appelés systèmes en relation avec les clients (SRC).

Règles de traitement

Les règles de traitement permettent d'affecter une offre à un segment dynamique. Ces affectations sont précisées par les zones personnalisées que vous associez à l'offre dans la règle de traitement. Par exemple, vous pouvez affecter un ensemble d'offres à un segment dynamique dans la zone de connexion et un ensemble d'offres différent pour le même segment dans la zone de l'après achat. Les règles de traitement sont définies dans un onglet Stratégie d'interaction d'une campagne.

Chaque règle de traitement possède également un score marketing. Si plusieurs segments ont été affectés à un client et que plusieurs offres lui sont donc applicables, les scores marketing permettent de définir l'offre qu'Interact doit suggérer. Cette suggestion de l'environnement d'exécution peut être influencée par un module d'apprentissage, une liste de suppression d'offres et des affectations d'offres individuelles ou globales.

API d'Interact

L'interface de programmation (API) d'Interact peut fonctionner comme une sérialisation Java sur HTTP ou comme une implémentation SOAP utilisée pour intégrer Interact à vos points de contacts.

Zones

Les points d'interaction sont organisés en zones. Vous pouvez limiter l'application d'une règle de traitement à une zone spécifique. Si vous créez une zone pour tout le contenu de « bienvenue » et une autre zone pour le contenu de « vente croisée », vous pouvez présenter différents ensembles d'offres au même segment en fonction de l'emplacement du client dans votre point de contact.

Utiliser Interact

- [Utilisateurs d'Interact](#)
- [Workflow Interact](#)
- [Planification de votre implémentation Interact](#)

Utilisateurs d'Interact

Interact est conçu pour être utilisé par de nombreuses personnes de votre organisation. Interact est un point de connexion entre vos points de contact et vos campagnes marketing. À ce titre, les personnes liées à ces deux sections de votre organisation utiliseront ou seront concernées par Interact.

La liste suivante décrit les rôles potentiels des utilisateurs d'Interact. Leurs responsabilités peuvent être partagées entre plusieurs personnes de votre organisation ou quelques personnes peuvent jouer plusieurs rôles.

- Un utilisateur qui supervise l'intégralité de l'infrastructure autour d'un point de contact. Même si cet utilisateur ne peut pas modifier activement la configuration dans l'environnement de conception, il est chargé de veiller à ce que le point de contact reste fonctionnel et il rédige l'intégration entre le point de contact et l'environnement d'exécution avec l'API d'Interact. Cet utilisateur approuve le déploiement de nouvelles configurations sur les serveurs d'exécution en production. Il peut également consulter les statistiques et les rapports des serveurs intermédiaires pour analyser l'effet de tels déploiements sur les serveurs d'exécution en production.
- Un utilisateur qui installe et configure Marketing Platform, Campaign et Interact. Cet utilisateur installe et configure également les groupes de serveurs d'exécution et peut aussi prendre part au déploiement de nouvelles configurations. Cet utilisateur peut être considéré comme l'administrateur d'Interact.

- Un utilisateur qui conçoit les interactions en temps réel. Cet utilisateur définit les offres et les clients qui doivent les recevoir en utilisant les canaux interactifs et les campagnes. Même si cet utilisateur ne peut pas réaliser la configuration dans l'environnement d'exécution, il définit les configurations et passe beaucoup de temps à examiner les rapports détaillant les performances et les ROI.
- Un utilisateur qui conçoit la logique de segmentation pour les canaux interactifs via la création de diagrammes temps réel.
- Un utilisateur qui gère les données utilisées par Interact. Il est possible que cette personne n'utilise jamais Interact, mais elle fait tout de même partie intégrante de votre équipe de conception. Cette personne doit travailler avec la personne chargée de la logique de segmentation et avec l'utilisateur chargé de la gestion du point de contact afin de garantir que les données sont placées au bon endroit et correctement formatées et indexées en vue de respecter les exigences en termes de performances.

Workflow Interact

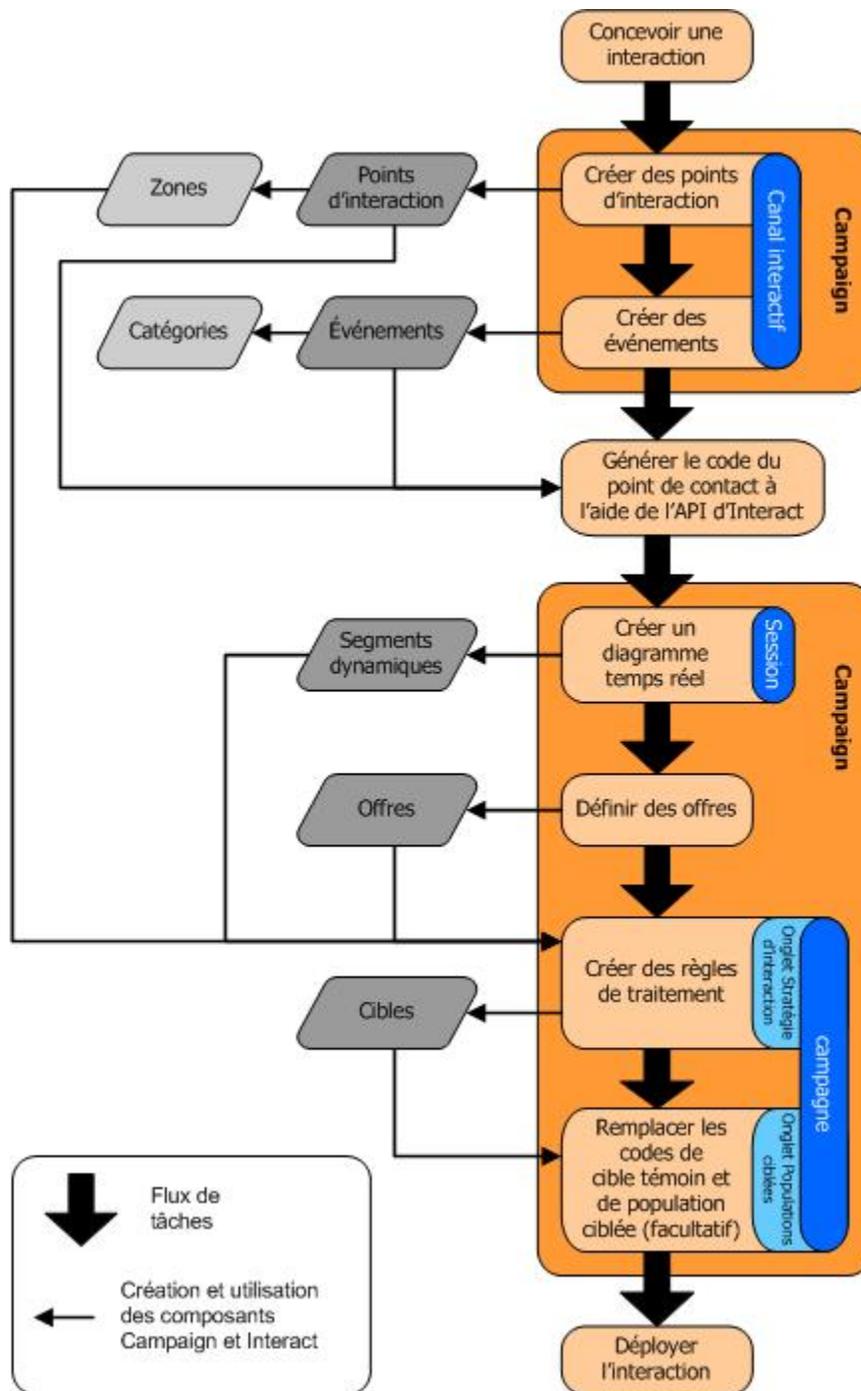
La configuration d'Interact est un processus itératif impliquant plusieurs étapes et plusieurs intervenants. Le processus, de l'idée au déploiement, peut être divisé en trois composants principaux : conception, configuration et tests.

- **Conception** : Pendant la phase de conception, réfléchissez aux stratégies de marketing interactif que vous souhaitez utiliser. Une fois que vous savez ce qu'il doit se passer dans votre point de contact, vous devez déterminer comment implémenter cette idée avec Interact. Cette phase de réflexion repose sur la collaboration de la personne responsable du point de contact et de celle chargée de la conception du plan marketing. À l'aide d'objectifs commerciaux et de métriques cibles, elles peuvent créer une liste de points d'interaction et de zones, ainsi qu'une ébauche de liste de stratégies de suppression et de segmentation. Ces discussions doivent également inclure les données requises pour la segmentation.
- **Configuration** : Pendant la phase de configuration, l'administrateur du point de contact et un utilisateur d'Interact implémentent la conception. L'utilisateur d'Interact définit des affectations d'offres à des segments et configure le canal interactif dans l'environnement de conception tandis que l'administrateur du point de contact configure ce dernier pour qu'il fonctionne avec le serveur d'exécution à l'aide de l'API d'Interact. L'administrateur de données doit configurer et créer les tables des données nécessaires aux tests et à la production.
- **Tests** : Lorsque vous avez terminé la configuration d'Interact dans l'environnement de conception, vous marquez les différents composants en vue de leur déploiement dans les environnements d'exécution intermédiaires. L'administrateur d'Interact déploie la configuration sur les serveurs intermédiaires, et les tests peuvent alors commencer. Tous les membres de l'équipe chargée de la conception de l'implémentation d'Interact examinent les résultats pour confirmer que la configuration donne les résultats attendus et que les performances de l'environnement d'exécution en termes de débit et de temps de réponse sont acceptables.

Il est possible que les utilisateurs doivent apporter quelques modifications à la configuration et que des tests supplémentaires s'avèrent donc nécessaires. Lorsque les résultats satisfont tout le monde, le responsable peut marquer la configuration pour le déploiement sur les serveurs de production.

À cette étape, le gestionnaire du point de contact peut lui aussi examiner tous les résultats pour vérifier que la configuration n'aura aucun effet indésirable sur le système en relation avec les clients. Lorsque la configuration est approuvée par tous, elle peut être déployée sur les serveurs d'exécution en production.

Le schéma suivant présente un exemple de workflow de conception. Même si ce schéma propose une progression linéaire, il est tout à fait possible que différentes personnes travaillent sur divers composants en même temps. Ce processus est itératif et collaboratif. Par exemple, pour configurer un point de contact pour qu'il fonctionne avec Interact à l'aide de l'API d'Interact, vous devez référencer les événements créés dans le canal interactif. Lors de la configuration du point de contact dans l'environnement d'exécution, l'administrateur peut se rendre compte que davantage d'événements sont nécessaires. Un utilisateur d'Interact doit alors créer ces événements dans l'environnement de conception.



À la première étape vous devez concevoir l'interaction. Créez, ensuite, des points d'interaction, des zones, des événements et des catégories dans le canal interactif. L'administrateur du point de contact utilise les noms des points d'interaction et des événements avec l'API d'Interact pour configurer le point de contact.

Poursuivez la configuration de l'interaction par la création de diagrammes temps réel dans des sessions Campaign et par la définition des offres.

Après avoir créé toutes vos zones, offres et segments, vous pouvez créer des règles de traitement dans l'onglet Stratégie d'interaction d'une campagne. Cet onglet vous permet d'affecter des offres aux segments en fonction des zones. Vous pouvez également affecter des populations ciblées et des cibles témoins dans l'onglet Populations ciblées.

L'interaction est maintenant terminée. Elle peut être déployée sur un serveur intermédiaire pour test.

Planification de votre implémentation Interact

La conception de votre implémentation Interact requiert la coordination de plusieurs composants. Voici une méthode d'organisation des différentes questions dont vous devrez connaître les réponses pour concevoir votre implémentation Interact. Ces questions ont pour but la conception d'une configuration d'interaction.

La première question à se poser lors de la conception de votre implémentation est « Comment et où interagir avec mes clients ? ». Les réponses à cette question sont en nombre quasiment illimité. Souhaitez-vous procéder à l'intégration d'un site Web, d'un système de réponse vocale interactif ou d'un système de point de vente ? Souhaitez-vous afficher des bannières publicitaires sur le site, une liste de choix étendue basée sur les sélections précédentes ou des bons de réduction basés sur les achats actuels ? La plupart des points de contact disposent de plusieurs emplacements d'interaction possibles ; vous devrez probablement vous poser cette question des dizaines de fois.

Lorsque vous savez ce que vous souhaitez faire avec Interact, vous devez définir les composants de configuration à créer. Vous devez collaborer avec l'administrateur du point de contact pour définir les points d'interaction et les événements à créer. Vous devez également réfléchir aux offres que vous allez présenter, à la méthode de segmentation de vos clients et aux stratégies de suivi, d'intégration et d'échantillonnage utilisées. Les réponses à ces questions vous permettent de définir les informations nécessaires à la création de la base de données de profils. Parallèlement, vous devez réfléchir au mode de regroupement des points d'interaction en zones devant partager le même objectif afin d'affiner la présentation de vos offres.

Il existe plusieurs fonctionnalités facultatives que vous pouvez implémenter, notamment la suppression d'offres, l'apprentissage, l'affectation d'offres individuelles et le remplacement de scores. La plupart de ces fonctionnalités nécessitent des tables de base de données spécifiques et quasiment aucune (voire aucune) configuration dans l'environnement de conception. Pour en savoir plus sur ces fonctionnalités, consultez le *Guide administrateur d'Interact*.

Les performances faisant partie intégrante d'Interact, vous devez prendre en compte les données nécessaires à la segmentation des clients. Chaque récupération des données exerce un impact sur les performances. C'est pourquoi vous devez procéder soigneusement à la conception des informations fournies pour les environnements d'exécution. Pour en savoir plus sur la conception et la gestion des données clients, consultez le *Guide administrateur d'Interact*.

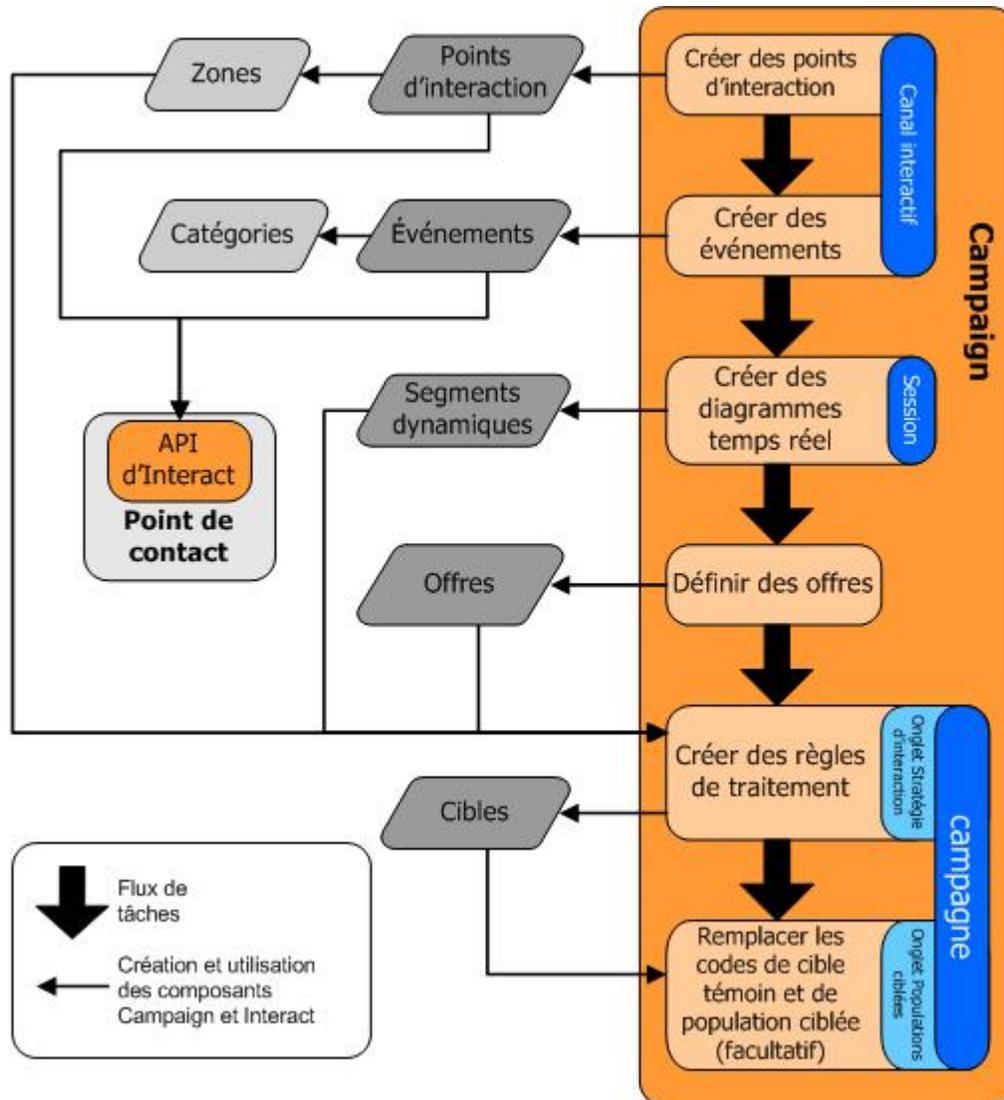
2 Configurer votre interaction

- Environnement de conception
- À propos de l'API d'Interact
- Tâche 1 : Créer un canal interactif
- Tâche 2 : Créer des zones et des points d'interaction
- Tâche 3 : Créer des catégories et des événements
- Tâche 4 : Créer des contraintes d'offres
- Tâche 5 : Créer des modèles d'apprentissage personnalisés
- Tâche 6 : Créer des segments dynamiques
- Tâche 7 : Définir des offres
- Tâche 8 : Créer des règles de traitement
- Tâche 9 : Attribuer des cibles témoins et des populations ciblées
- Tâche 10 : Déployer la configuration IBM Unica Interact

Environnement de conception

La conception de votre configuration Interact est un processus constitué de plusieurs étapes et qui implique de nombreuses personnes de votre organisation. Cette section se concentre sur les différentes étapes de configuration à suivre dans l'environnement de conception.

Une grande partie de la configuration d'Interact consiste en son intégration à votre point de contact à l'aide de l'API d'Interact. Pour en savoir plus sur l'utilisation de l'API d'Interact, consultez le *Guide administrateur d'Interact*.



Le schéma précédent, extrait du workflow de conception complet, présente les éléments de configuration de l'environnement de conception. Même si ce schéma propose une progression linéaire, il est tout à fait possible que différentes personnes travaillent sur divers composants en même temps. Le processus est également itératif. Par exemple, il est possible qu'en cours de manipulation des règles de traitement vous vous rendiez compte que vous devez réorganiser les points d'interaction et les zones. L'utilisation de configurations Interactif est également liée à la création et à l'utilisation de campagnes classiques.

Un exemple de workflow peut comporter les étapes suivantes :

1. Créer un canal interactif.
2. Créer des points d'interaction dans le canal.
3. Créer des événements dans le canal.
4. Utiliser des diagrammes temps réel pour définir des segments dynamiques.
5. Définir des offres
6. Définir des règles de traitement dans l'onglet Stratégie d'interaction.

7. (Facultatif) Remplacer les cibles témoins et les populations ciblées dans l'onglet Populations ciblées.
8. Déployer l'interaction.

Une fois ces tâches accomplies, tous les composants nécessaires à une configuration Interact dans l'environnement de conception sont créés. Vous pouvez marquer ces configurations comme **Prêtes pour le déploiement**. L'implémentation d'Interact est terminée lorsque l'administrateur Interact a déployé les configurations sur les serveurs d'exécution et lorsque le point de contact est intégré avec l'API d'Interact.

À propos de l'API d'Interact

Pour configurer Interact de façon à ce qu'il fonctionne avec votre point de contact, vous devez effectuer les deux opérations suivantes :

- Configurer Interact dans l'environnement de conception.
- Configurer votre point de contact afin qu'il fonctionne avec l'environnement d'exécution à l'aide de l'API d'Interact.

Même si ces deux éléments de configuration ne concernent pas les mêmes composants, elles sont liées. L'API d'Interact doit faire référence à plusieurs éléments de configuration dans l'environnement de conception. Vous devez vous accorder avec la personne chargée de l'API d'Interact, notamment sur les conventions d'appellation et l'objectif des éléments. Ce processus est itératif et collaboratif. Étant donné que vous travaillez avec l'API d'Interact et le point de contact, vous pouvez avoir besoin de créer davantage d'événements et de points d'interaction. Au cours de la conception de l'interaction dans l'environnement de conception, vous demanderez peut-être à la personne chargée de l'API de respecter plus d'exigences.

L'API d'Interact doit faire référence à plusieurs éléments de la configuration Interact. Toutefois, seuls les trois éléments suivants sont référencés par leur nom :

- Canaux interactifs
- Points d'interaction
- événements

Lorsque vous utilisez l'API d'Interact, vous devez faire référence à ces éléments par leur nom. Les noms doivent être identiques, mais ils ne sont pas sensibles à la casse. Les noms `myinteract`, `myInteract` et `mYiNtErAcT` doivent correspondre.

D'autres éléments de la configuration Interact peuvent être utilisés dans l'API d'Interact afin d'améliorer votre interaction, notamment des segments dynamiques, les dates de début et de fin des campagnes, des offres et des diagrammes temps réel.

Au cours de l'exécution, l'API d'Interact demande des informations aux diagrammes temps réel et aux règles de traitement, mais ces demandes sont indirectes. Par exemple, l'API n'appelle jamais de diagramme temps réel. En revanche, elle appelle un événement et demande une resegmentation, ce qui entraîne l'exécution de tous les diagrammes temps réel associés au canal interactif. De même, lorsque l'API demande des offres à l'aide de la méthode `getOffers`, une séquence d'événements incluant le référencement des règles de traitement démarre.

L'API d'Interact fait référence aux éléments suivants de Campaign :

- ID référentiel
- Référentiel
- Attributs d'offres personnalisées
- Code d'offre
- Description de l'offre
- Date d'entrée en vigueur de l'offre
- Date d'expiration de l'offre
- Nom de l'offre
- Code de traitement de l'offre

Étant donné que ces éléments sont partagés dans l'ensemble de l'environnement de conception, vous devez les normaliser au sein de votre organisation. Vous devez fournir certaines de ces informations pour appeler l'API d'Interact correctement (ID référentiel par exemple) et vous devez en demander d'autres à l'aide de l'API (attributs d'offres par exemple).

L'API d'Interact permet également de référencer le score d'une offre. Il s'agit en général du score marketing affecté dans l'onglet Stratégie d'interaction. Ce score ne concerne qu'Interact et non l'ensemble de votre environnement Campaign. Vous pouvez modifier ou remplacer le score marketing dans l'onglet Stratégie d'interaction. Pour en savoir plus sur l'API d'Interact, consultez le *Guide administrateur d'Interact*.

Exécution d'Interact

Voici une brève description de ce qu'il se passe sur le serveur d'exécution au cours d'une interaction.

Au démarrage d'une session d'exécution, c'est-à-dire lorsque le visiteur initie un contact, l'API d'Interact déclenche un événement `startSession`. Ceci comprend les étapes suivantes.

1. Création d'une nouvelle session d'exécution.

Une session d'exécution correspond à une instance sur le serveur d'exécution qui contient toutes les données associées au visiteur. Ces données incluent toutes les données de profil connues et les résultats de toutes les demandes parvenues à l'exécution, comme l'appartenance à un segment ou une liste d'offres.

2. Chargement des données associées au profil du visiteur dans la session d'exécution.

3. Exécution de tous les diagrammes temps réel associés à un canal interactif et placement du visiteur dans des segments.

Lorsque le visiteur interagit avec le point de contact, l'API d'Interact peut procéder à plusieurs actions, notamment déclencher des événements, demander des informations de profil et modifier le référentiel du visiteur. Lorsque le visiteur atteint un point d'interaction du point de contact, l'API d'Interact peut demander une ou plusieurs offres ou encore déclencher un événement. Lorsque le visiteur quitte le point de contact (en se déconnectant, en raccrochant ou en raison d'un délai d'expiration), le serveur d'exécution met fin à la session d'exécution.

Ceci est une présentation de base. Il existe de nombreuses fonctionnalités que vous pouvez activer pour influencer les recommandations d'offres, comme par exemple le module d'apprentissage. Pour en savoir plus sur ces fonctionnalités facultatives, consultez le *Guide administrateur d'Interact*.

Tâche 1 : Créer un canal interactif

- [Utiliser des canaux interactifs](#)
- [Nombre maximum de présentation d'une offre](#)
- [Pour créer un canal interactif](#)
- [À propos du mappage des tables](#)
- [Pour mapper une table de profil pour un canal interactif](#)
- [Pour mapper une table de dimension pour un canal interactif](#)
- [Assistant Mapper les tables de profil pour le référentiel](#)
- [Onglet Synthèse du canal interactif](#)

Utiliser des canaux interactifs

Un canal interactif est une représentation d'un point de contact en relation avec des clients utilisé pour coordonner tous les objets, données et ressources de serveur nécessaires au marketing interactif. En général, un canal interactif doit être créé pour chaque point de contact intégré à Interact. Par exemple, si vous devez intégrer à Interact un site Web et un centre d'appels, créez deux canaux interactifs, un pour chaque type de point de contact. Toutefois, vous pouvez également créer différents canaux interactifs pour représenter le même type de point de contact. Par exemple, si vous disposez de différents sites Web correspondant aux différentes marques de votre entreprise, créez un canal interactif pour chaque marque, même si ces sites sont hébergés sur le même serveur.

Les canaux interactifs permettent d'organiser et de configurer plusieurs composants de la configuration d'interaction, notamment les points d'interaction, les zones, les événements et les catégories. Le canal interactif sert également au mappage des tables de profil et au déploiement des processus et des stratégies d'interaction sur les serveurs d'exécution. À des fins de praticité, des liens vers d'autres composants de la configuration de l'interaction (diagrammes temps réel et règles de traitement) sont présentés sur l'onglet Synthèse du canal interactif.

Les canaux interactifs représentent l'un des trois éléments de la configuration Interact dans Campaign qui interagissent directement avec l'API d'Interact. Vous devez donner au canal interactif exactement le même nom que lors de l'utilisation de la méthode `startSession` dans l'API. Ce nom n'est pas sensible à la casse.

Vous pouvez créer autant de canaux interactifs que nécessaires pour votre organisation. Différentes campagnes peuvent faire référence au même canal interactif dans l'onglet Stratégie d'interaction. Par exemple, si vous effectuez une campagne pour de nouveaux téléphones portables et une autre pour de nouveaux forfaits téléphoniques, chaque campagne peut disposer d'un onglet Stratégie d'interaction pour le canal interactif du site Web. La même campagne peut comporter plusieurs onglets Stratégie d'interaction, chacun référençant un canal interactif différent. La campagne pour le nouveau téléphone portable peut donc comporter un onglet Stratégie d'interaction pour le site Web et un autre pour le centre d'appels.

Nombre maximum de présentation d'une offre

Nbre maximal d'affichages d'une offre au cours d'une même visite est l'un des paramètres d'un canal interactif. Ce paramètre définit le nombre maximal de présentations par un point de contact d'une offre à un visiteur au cours d'une seule session d'exécution. Ce nombre correspond au nombre d'historisations de l'offre en tant que contact et non de recommandations d'une offre par l'environnement d'exécution. Si vous n'historisez jamais les contacts d'offre, l'environnement d'exécution suppose que l'offre n'a pas été présentée et continue donc de la recommander, même si le nombre maximal a été atteint.

L'environnement d'exécution ne prend pas non plus en compte les chaînes par défaut en tant qu'offres lors du calcul du **Nbre maximal d'affichages d'une offre au cours d'une même visite**. Par exemple, tous vos points d'interaction comportent la même chaîne par défaut qui présente la même offre par défaut et un problème de réseau empêche le point de contact de communiquer avec le serveur d'exécution. Le point de contact ne peut donc pas afficher la chaîne par défaut du point d'interaction. Bien que le point de contact présente la même offre plusieurs fois, il ne tient pas compte du **Nbre maximal d'affichages d'une offre au cours d'une même visite**.

Pour créer un canal interactif

1. Sélectionnez **Campagne > Canaux interactifs**.
La page Tous les canaux interactifs s'affiche.
2. Cliquez sur l'icône **Ajouter un canal interactif** sur la page Tous les canaux interactifs.
La page Ajouter/Modifier un canal interactif s'affiche.
3. Saisissez un **Nom** et une **Description** pour le canal interactif.
4. Sélectionnez une **Stratégie de sécurité** pour le canal interactif.
5. Sélectionnez les groupes de serveurs à associer à ce canal interactif dans la liste Groupes de serveurs d'exécution.

Il est possible de sélectionner plusieurs groupes de serveurs à l'aide des combinaisons de touches **Maj. + clic** ou **Ctrl + clic**.

6. Sélectionnez le serveur de production dans la liste **Groupe de serveurs d'exécution en production**.
7. Saisissez le **Nbre maximal d'affichages d'une offre au cours d'une même visite**.
8. Cliquez sur **Enregistrer modifications**.

L'onglet Synthèse du canal interactif du nouveau canal s'affiche.

Pour modifier un canal interactif, cliquez sur l'icône **Modifier cette page** dans l'onglet Synthèse du canal interactif.

 Vous ne pouvez pas modifier la stratégie de sécurité.

Pour supprimer un canal interactif, sélectionnez la case en regard du canal à supprimer sur la page Tous les canaux interactifs et cliquez sur l'icône **Supprimer la sélection**. Lorsque vous supprimez un canal interactif, vous supprimez tous les points d'interaction et événements qui lui sont associés. La suppression du canal interactif dépend de son statut de déploiement.

Rubriques connexes

- Déploiement et suppression

À propos du mappage des tables

Le mappage des tables consiste à rendre accessible un client externe ou des tables système à Campaign.

Un mappage des tables correspond aux métadonnées utilisées pour définir une table de base, de dimension ou générale. Il contient des informations relatives à la source de données, le nom, l'emplacement et les champs de la table, les référentiels et les données. Les mappages de tables peuvent être sauvegardés afin d'être réutilisés dans des catalogues de tables.

Pour mapper une table de profil pour un canal interactif

Vous devez mapper une table de profil avant de pouvoir mapper les tables de dimension.

1. Pour mapper le référentiel souhaité, cliquez sur **Aucun mapping** sous Table de profil mappée de l'onglet Synthèse du canal interactif.

L'assistant Mapper les tables de profil pour le référentiel s'affiche.

2. Suivez la procédure de l'assistant.

Lorsque l'assistant Mapper les tables de profil pour le référentiel valide le mappage de table, il fait référence à la source de données définie dans la propriété `Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > datasource`. Tous les canaux interactifs doivent faire référence à la même source de données. Celle-ci est uniquement utilisée pour les exécutions en mode test.

Pour modifier le mappage d'une table de profil, cliquez sur le nom de la table de profil mappée et suivez la procédure de l'assistant Mapper les tables de profil pour le référentiel.

Rubriques connexes

- Assistant Mapper les tables de profil pour le référentiel

Pour mapper une table de dimension pour un canal interactif

Vous devez mapper les tables de profil pour un canal interactif avant de pouvoir mapper les tables de dimension.

L'assistant Mapper les tables de profil pour le référentiel fait référence à la source de données définie dans la propriété `Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > datasource`.

Tous les canaux interactifs doivent faire référence à la même source de données.

1. Cliquez sur le nom de la table de profil sous Table de profil mappée dans l'onglet Synthèse du canal interactif.

L'assistant Mapper les tables de profil pour le référentiel s'affiche.

2. Cliquez sur **Mapper une nouvelle table de dimensions**.
3. Suivez la procédure de l'assistant.

Rubriques connexes

- Assistant Mapper les tables de profil pour le référentiel

Assistant Mapper les tables de profil pour le référentiel

Utilisez l'assistant Mapper les tables de profil du référentiel pour mapper les tables de profil et de dimension de votre canal interactif.

Le premier écran de l'assistant Mapper les tables de profil pour le référentiel affiche une liste des tables que vous pouvez mapper, modifier ou démapper.

- Pour mapper une table de dimension jointe à la table de profil, cliquez sur **Mapper une nouvelle table de dimensions**. Les tables de dimensions ne peuvent être mappées que lorsqu'une table de profil a été définie pour le référentiel.

- Pour modifier un mappage de table, sélectionnez la table à modifier, puis cliquez sur **Modifier le mapping**.
- Pour démapper une table, sélectionnez la table à démapper, puis cliquez sur **Démapper**.

Sélectionner une table à mapper

Champ	Description
Sélectionner une table à mapper	<p>Cette liste répertorie toutes les tables de la source de données définie par la propriété <code>Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > dataSource</code>.</p> <p>Pour mapper la table de profil, vous devez sélectionner une table comportant l'ID de référentiel défini par la propriété <code>Campaign > partitions > partitionN > AudienceLevels</code>. Lors du mappage, les noms de chaque colonne d'ID de référentiel doivent être strictement identiques.</p>
Charger ces données dans la mémoire au démarrage d'une session de visite	<p>Cochez cette case pour charger l'enregistrement associé au membre du référentiel dans la session d'exécution lorsque celle-ci démarre. Si vous activez cette option pour toutes les tables de dimensions du canal interactif, la lecture simultanée des bases de données associées au référentiel sélectionné survient au démarrage d'une session d'exécution. Cette action peut améliorer les performances globales d'une session d'exécution. En effet, la lecture d'une base de données commençant lors du démarrage de la session d'exécution, toutes les demandes de données qui s'ensuivent au cours de cette session sont alors plus rapides. Vous pouvez utiliser la méthode <code>setAudience</code> pour recharger les données des tables. Lorsque les données sont intégralement chargées dans la mémoire, les performances s'en trouvent améliorées. Cependant, la mémoire requise augmente en conséquence.</p>
Nom de table IBM Unica	<p>Nom de la table, tel qu'il apparaît dans les diagrammes temps réel. Vous pouvez modifier le mode d'affichage du nom de la table dans les diagrammes temps réel, de sorte à simplifier la tâche de sélection des tables appropriées. Le nom de la table doit être renseigné et doit commencer par une lettre et ne contenir que des valeurs alphanumériques et des soulignés. Le nom de la table IBM Unica doit être unique dans le mappage de table, tant au niveau des référentiels que des canaux interactifs.</p>

Champ	Description
Détails de la table	<p>Le champ Détails de la table affiche le Nom du champ tel qu'il apparaît dans la source de données réelle, le Nom de champ IBM Unica tel qu'il apparaît dans les diagrammes temps réel et le champ Type, dont il indique également s'il s'agit d'un champ Clé de référentiel.</p> <p>Si vous mappez une table de profil, la plupart des sections de cette table sont désactivées. Clé de référentiel doit être sélectionné pour les champs correspondant aux champs d'ID de référentiel. Vous pouvez définir des valeurs par défaut pour chaque champ.</p> <p>Si vous mappez une table de dimension, la colonne Clé de référentiel est alors activée. Cochez la case Clé de référentiel pour les champs que vous souhaitez utiliser pour joindre la table de dimension à la table référentielle.</p>

Si vous mappez une table de profil, cliquez sur **Valider le mapping**.

Si vous mappez une table de référence, cliquez sur **Mapper table de dimensions/référentielle**.

Mapper table de dimensions/référentielle

Champ	Description
La table de dimension est en relation avec la table référentielle suivante :	Sélectionnez la table à laquelle vous souhaitez joindre cette table de dimension.
Champ de table référentielle correspondant	Sélectionnez les champs de la table référentielle auxquels vous souhaitez mapper les champs clés de la table de dimension.
Type de jointure	Sélectionnez la méthode à utiliser pour joindre les tables. Vous pouvez choisir entre Sélection automatique , Jointure interne et Jointure externe .

Valider le mapping

Lorsque vous validez le mappage d'une table, l'environnement de conception examine tous les diagrammes temps réel, campagnes et configurations d'apprentissage associés au canal interactif pour vérifier que les modifications ne rompent pas tout ou partie de la configuration de l'interaction. Si, par exemple, vous supprimez un champ requis par un diagramme temps réel, l'environnement de conception affiche une liste des diagrammes affectés devant être vérifiés préalablement au déploiement dans l'environnement d'exécution.

 Pour valider le mappage, Interact utilise le serveur d'exécution Interact en mode test. Le serveur d'exécution en mode test doit exécuter Vérifier syntaxe.

Si vous modifiez un mappage de table de profil et que le nom de cette dernière ou celui des champs a changé, Interact démappe toutes les tables de dimensions associées à la table de profil.

 Vous devez cliquer sur **Terminer cette modification** pour terminer le mappage de table.

Lorsque vous ajoutez ou modifiez une table de dimension, assurez-vous que le schéma correspond à celui de la table de profil.

Onglet Synthèse du canal interactif

L'onglet Synthèse du canal interactif est composé de deux sections principales : la Synthèse du canal interactif et l'État du déploiement.

Synthèse du canal interactif

Élément	Description
Description	Description du canal interactif. Une description détaillée permet aux autres utilisateurs de l'environnement de conception de mieux comprendre l'objectif de ce canal interactif spécifique.
Stratégie de sécurité	Stratégie de sécurité applicable à ce canal interactif.
Groupes de serveurs d'exécution	Liste des groupes de serveurs d'exécution disponibles pour ce canal interactif.
Groupe de serveurs d'exécution en production	Groupe de serveurs d'exécution choisi pour votre point de contact en relation avec des clients en temps réel.
Nbre maximal d'affichages d'une offre au cours d'une même visite	Nombre entier définissant le nombre maximum d'affichages d'une offre donnée au cours d'une seule visite. L'environnement d'exécution utilise ce nombre, les règles de traitement et le moteur d'apprentissage pour choisir les offres à afficher.

Élément	Description
Table de profil mappée	<p>Affiche le nom IBM Unica et le nom réel de la table de profil pour chaque référentiel défini dans Campaign.</p> <p>Si vous n'avez pas encore défini de table de profil, la valeur Aucun mapping s'affiche alors.</p> <p>Le nom de la table ou la valeur Aucun mapping consiste en un lien vers l'assistant Mapper les tables de profil pour le référentiel, qui permet de mapper les tables de profil et de dimension pour le canal interactif.</p> <p>Le nombre de tables de profil mappées est répertorié sous la forme du nombre de référentiels pris en charge. Dans Campaign, vous pouvez définir plus de référentiels que requis pour le point de contact. Vous devez définir une table de profil pour les seuls référentiels utilisés dans le cadre de l'interaction du point de contact et non pour la totalité des référentiels.</p>

État du déploiement

Cette section indique l'état de toutes les informations de déploiement du canal interactif.

Élément	Description
Dernier déploiement de production	Date et heure du déploiement le plus récent de la configuration de l'interaction sur le groupe de serveurs de production. Utilisez le rapport Historique de déploiement des canaux pour plus de détails concernant le déploiement sur les groupes de serveurs de non-production.
Dernier déploiement sur le <i>groupe de serveurs</i>	État et heure du dernier déploiement sur un groupe de serveurs.
Changements en attente de déploiement de production	Nombre de modifications apportées à la configuration de l'interaction en attente de déploiement sur le groupe de serveurs de production.
Temps d'attente maximal	Délai d'attente avant le déploiement de la plus ancienne modification de la configuration sur un groupe de serveurs de production.
Déployer sur le serveur de production	Cliquez sur ce lien pour démarrer le processus d'envoi des modifications de la configuration de l'interaction au groupe de serveurs d'exécution en production. Une confirmation vous est demandée avant d'envoyer les modifications à un groupe de serveurs de production, cela parce qu'il s'agit d'un système en relation avec des clients. Un astérisque (*) rouge signale les modifications qui n'ont pas été déployées sur le groupe de serveurs de production.
Déployer ailleurs	Cliquez sur ce lien pour envoyer les modifications de la configuration de l'interaction à un des groupes de serveurs d'exécution autre que celui de production.

Élément	Description
Non déploiement pour tous, production	Cliquez sur ce lien pour lancer la suppression de la configuration de l'interaction du groupe de serveurs d'exécution en production. Une confirmation vous est demandée avant d'envoyer les modifications à un serveur de production, cela parce qu'il s'agit d'un système en relation avec des clients. Un astérisque (*) rouge signale que des modifications n'ont pas été déployées sur le groupe de serveurs de production.
Non déploiement pour tous, ailleurs	Cliquez sur ce lien pour lancer la suppression de la configuration de l'interaction de l'un des groupes de serveurs d'exécution (autre que celui de production).
Modifications en attente du déploiement de la production	<p>Ce tableau répertorie toutes les modifications qui n'ont pas été déployées sur un groupe de serveurs de production.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modifications en attente du déploiement de la production : lien vers un diagramme temps réel ou une stratégie d'interaction contenant la modification. • Type de modification : indique si la modification est une nouveauté (ajout/mise à jour) ou une annulation (annulation du déploiement). • Date demandée : date et heure du marquage de la modification pour le déploiement. • Source de la modification : lien vers une session ou une campagne contenant la modification. • Demandeur : nom de l'utilisateur d'Interact qui a marqué la modification pour le déploiement. <p>Si l'élément est désactivé, cela signifie qu'il se trouvait dans un déploiement précédent, mais qu'il n'a pas été marqué pour le déploiement. Par exemple, votre déploiement d'origine contenait les diagrammes temps réel A et B ainsi que les stratégies d'interaction C et D. Vous modifiez la stratégie d'interaction C et la marquez pour le déploiement. La liste Modifications en attente du déploiement de la production contient les éléments A, B, C et D, mais seul l'élément C apparaît en noir. A, B et D sont désactivés. Imaginons que vous modifiez le diagramme temps réel B, mais que vous ne le marquez pas pour le déploiement. Si vous procédez alors au déploiement, Interact déploie les éléments A, B et D d'origine et la nouvelle version de l'élément C. Il n'utilise pas la nouvelle version du diagramme B, car ce dernier n'a pas été marqué pour le déploiement.</p>

Tâche 2 : Créer des zones et des points d'interaction

- Utiliser des zones
- Pour ajouter une zone
- Utiliser des points d'interaction
- Pour ajouter un point d'interaction

■ Référence du point d'interaction

Utiliser des zones

Les zones vous permettent de diviser vos points d'interaction en zones similaires dans votre point de contact. Lorsque vous créez vos règles de traitement, vous pouvez les rendre plus spécifiques en ajoutant des zones aux règles. Par exemple, si vous créez des sections dans votre site Web correspondant à chaque type de produit, comme les forfaits téléphoniques et les téléphones pour une entreprise de télécommunication, vous pouvez organiser vos points d'interaction en zones liées à ces types de produit. Dans vos règles de traitement, vous pouvez affecter différentes offres au même segment en fonction de la zone que le client consulte. Par exemple, si le visiteur est dans la zone des forfaits téléphoniques, il ne voit que les offres liées aux nouveaux forfaits dont les tarifs lui sont plus avantageux. Lorsque le visiteur passe dans la zone des téléphones du point de contact, toutes les offres sont ciblées sur les nouveaux téléphones portables.

Vous pouvez déplacer des points d'interaction entre les zones. Un point d'interaction ne peut faire partie que d'une zone à la fois.

Pour ajouter une zone

1. Dans l'onglet Points d'interaction d'un canal interactif, cliquez sur l'icône **Ajouter une zone**.

La boîte de dialogue Ajouter/Modifier zone s'affiche.

2. Saisissez un **Nom** pour la zone.
3. Saisissez une **Description** pour la zone.
Cette description s'affiche sur l'onglet Points d'interaction.
4. Cliquez sur **Enregistrer et revenir** pour revenir à l'onglet Points d'interaction ou sur **Enregistrer et ajouter un autre** pour ajouter d'autres points d'interaction.

Cliquez sur le nom d'une zone dans l'onglet Points d'interaction pour en modifier le nom ou la description.

Pour supprimer une zone, sélectionnez la case en regard de la zone à supprimer dans l'onglet Points d'interaction et cliquez sur l'icône **Supprimer la sélection**. Il est impossible de supprimer une zone actuellement utilisée par une règle de traitement.

Utiliser des points d'interaction

Un point d'interaction est l'un des trois éléments de la configuration Interact dans l'environnement de conception qui interagit directement avec l'API d'Interact. Un point d'interaction permet d'identifier l'emplacement de la demande d'informations au sein de votre point de contact. Vous devez organiser vos points d'interaction en zones. Lorsque vous définissez quelles offres appartiennent à quels segments dans les règles de traitement, vous pouvez également définir ces règles par zone. Ainsi, différents types d'offres peuvent être disponibles pour différentes sections de votre point de contact.

Lorsque vous utilisez les méthodes `getOffers` ou `postEvent` dans l'API d'Interact, vous devez faire référence à un point d'interaction. Le nom du point d'interaction utilisé dans l'API d'Interact doit être identique au nom du point d'interaction configuré dans l'environnement de conception.

Chaque point d'interaction doit contenir une chaîne par défaut que le point de contact peut utiliser si aucune offre n'est disponible.

Pour ajouter un point d'interaction

1. Dans l'onglet Points d'interaction d'un canal interactif, cliquez sur l'icône **Ajouter des points d'interaction**.

La boîte de dialogue Ajouter/Modifier un point d'interaction s'affiche.

2. Saisissez un **Nom** pour le point d'interaction.
3. Sélectionnez une **Zone**.

Vous pouvez déplacer le point d'interaction créé dans une nouvelle zone.

4. Saisissez la **Chaîne par défaut à renvoyer**.
5. Saisissez une **Description** pour le point d'interaction.

Cette description s'affiche sur l'onglet Points d'interaction.

6. Cliquez sur **Enregistrer et revenir** pour revenir à l'onglet Points d'interaction ou sur **Enregistrer et ajouter un autre** pour ajouter d'autres points d'interaction.

Vous pouvez modifier un point d'interaction en cliquant sur son nom dans l'onglet Points d'interaction.

Vous pouvez déplacer un point d'interaction vers une autre zone en sélectionnant la case en regard du point d'interaction à déplacer et en cliquant sur l'icône **Déplacer vers**.

Vous pouvez supprimer un point d'interaction en sélectionnant la case en regard du point d'interaction à supprimer et en cliquant sur l'icône **Supprimer la sélection**.

Référence du point d'interaction

L'onglet Point d'interaction utilise les icônes suivants.



Ces icônes sont décrits de gauche à droite dans le tableau suivant.

Nom de l'icône	Description
Ajouter des zones	Cliquez sur cet icône pour ajouter une zone à ce canal interactif.

Nom de l'icone	Description
Ajouter des points d'interaction	Cliquez sur cet icone pour ajouter un point d'interaction à ce canal interactif.
Déplacer vers	Sélectionnez les points d'interaction, puis cliquez sur cet icone pour déplacer les points d'interaction sélectionnés vers une nouvelle zone.
Supprimer la sélection	Sélectionnez les points d'interaction ou les zones, puis cliquez sur cet icone.

Tâche 3 : Créer des catégories et des événements

- Utiliser des catégories
- Pour ajouter une catégorie
- Utiliser des événements
- Pour ajouter un événement
- Référence d'événement

Utiliser des catégories

Les catégories forment un outil d'organisation de vos événements. À la différence des zones, les catégories n'ont pas d'autre effet sur la configuration Interact que de faciliter la gestion de ce qui peut atteindre des centaines d'événements.

Vous pouvez créer des catégories pour organiser vos événements dans des groupes pertinents pour votre organisation. Par exemple, vous pouvez créer des catégories basées sur l'objectif des événements (telles que « resegmenter » ou « historiserContact ») ou basées sur l'emplacement d'utilisation de l'événement au sein du point de contact (tels que « PageCatalogueTelPortable » ou « ScriptNouveauForfait »).

Vous pouvez déplacer des événements d'une catégorie à l'autre. Chaque événement ne peut appartenir qu'à une seule catégorie.

Pour ajouter une catégorie

1. Cliquez sur l'icone **Ajouter des catégories** de l'onglet Événements du canal interactif.

La boîte de dialogue Ajouter/Modifier une catégorie s'affiche.

2. Saisissez un **Nom de catégorie** et une **Description**.

3. Cliquez sur **Enregistrer et revenir** pour revenir à l'onglet Événements ou sur **Enregistrer et ajouter un autre** pour ajouter d'autres catégories.

Cliquez sur le nom d'une catégorie sous l'onglet Événements pour en modifier le nom ou la description.

Pour supprimer une catégorie, sélectionnez la case en regard de la catégorie à supprimer dans l'onglet Événements et cliquez sur l'icône **Supprimer la sélection**. Si vous supprimez une catégorie qui contient des événements, tous ces événements seront supprimés.

Utiliser des événements

Un événement est l'un des trois éléments de la configuration Interact dans l'environnement de conception qui interagissent directement avec l'API d'Interact. Lorsque vous codez votre point de contact pour qu'il fonctionne avec l'API d'Interact, vous utilisez la méthode `postEvent` pour faire référence à des événements. Le nom d'un événement utilisé dans l'API d'Interact doit être identique au nom de l'événement configuré dans l'environnement de conception. Ce nom n'est pas sensible à la casse.

Un événement déclenche une ou plusieurs des actions prédéfinies suivantes :

- **Déclencher la resegmentation** : l'environnement d'exécution exécute à nouveau tous les diagrammes temps réel du référentiel actuel associés au canal interactif à l'aide des données actuelles de la session du visiteur.

Lors de la conception de votre interaction, n'oubliez pas qu'à moins d'indiquer un diagramme spécifique, la resegmentation exécute à nouveau tous les diagrammes temps réel associés au canal interactif du référentiel actuel et que toute demande d'offres doit attendre la fin de leur exécution. Une resegmentation excessive au cours d'une seule visite peut entraîner pour le client une baisse visible des performances du point de contact.

Placez le client dans de nouveaux segments lorsque des données significatives ont été ajoutées à l'objet de session d'exécution. Ces nouvelles données peuvent provenir de demandes de l'API d'Interact (comme une modification du référentiel) ou d'actions du client (comme l'ajout de nouveaux articles à une liste cadeaux ou au panier).

- **Journaliser le contact de l'offre** : l'environnement d'exécution signale les offres recommandées afin que le service de la base de données historise les offres dans l'historique des contacts.

Pour les intégrations Web, il est conseillé d'historiser les contacts d'offre au cours de l'appel demandant l'offre afin de minimiser le nombre de demandes entre le point de contact et le serveur d'exécution.

Si le point de contact ne renvoie pas les codes de traitement des offres présentées au visiteur, l'environnement d'exécution historise la dernière liste d'offres recommandées.

- **Journaliser l'acceptation de l'offre** : l'environnement d'exécution signale les offres sélectionnées afin que le service de la base de données historise les offres dans l'historique des réponses.

- **Journaliser le refus de l'offre** : l'environnement d'exécution signale les offres sélectionnées afin que le service de la base de données historise les offres dans l'historique des réponses.

Lorsque vous créez un événement comprenant plusieurs actions d'offres, gardez à l'esprit que l'API d'Interact procède à la même action pour l'offre associée. C'est pourquoi vous ne devez pas créer d'événement qui historise à la fois les acceptations et les refus d'offre, car ces deux éléments sont contraires. Toutefois, la création d'un événement unique historisant les contacts et l'acceptation d'offres ou les contacts et refus d'offres peut être utile dans votre environnement.

Par défaut, l'environnement d'exécution peut suivre deux types de réponses : l'acceptation et le refus d'offres. Vous pouvez modifier les types de réponse enregistrés par les événements d'historisation d'acceptations ou de refus d'offres à l'aide des propriétés de configuration `accept` et `reject`.

L'API d'Interact peut également utiliser des événements pour déclencher des actions définies à l'aide des paramètres d'événement de l'API. Ces événements comprennent l'historisation dans une table personnalisée, le suivi de plusieurs types de réponse et la spécification d'un diagramme spécifique à exécuter. Vous devrez peut-être créer certains événements avec une réaction du système non définie, ou plusieurs événements avec la même réaction du système, par exemple l'historisation des contacts, afin de pouvoir les utiliser avec les paramètres d'événement réservés.

Vous souhaitez peut-être créer plusieurs événements avec l'action d'historisation des acceptations d'offres, soit un événement par type de réponse à historiser, soit un événement unique avec l'action d'historisation des acceptations d'offres utilisée pour chaque appel `postEvent` en vue d'historiser des types de réponse distincts.

Créez par exemple un événement avec l'action d'historisation des acceptations d'offres pour chaque type de réponse. Les réponses personnalisées suivantes sont définies dans la table `UA_UsrResponseType` [nom (code)] : Explore (EXP), Consider (CON) et Commit (CMT). Créez ensuite trois événements que vous nommerez `LogAccept_Explore`, `LogAccept_Consider` et `LogAccept_Commit`. Ces trois événements sont identiques (ils reposent sur l'action d'historisation des acceptations d'offres), mais leurs noms sont différents afin de permettre à la personne chargée de l'API d'Interact de les distinguer.

Vous avez également la possibilité de créer un événement unique avec l'action d'historisation des acceptations d'offres utilisée pour tous les types de réponse personnalisés. Nommez-le par exemple `LogCustomResponse`.

L'API d'Interact ne fait aucune différence fonctionnelle entre les événements, mais les conventions d'appellation peuvent apporter une clarification quant au code. Par ailleurs, si vous donnez un nom distinct à chaque réponse personnalisée, le rapport Synthèse de l'activité des événements du canal affiche les informations de façon plus précise.

Pour en savoir plus sur les paramètres réservés et la méthode `postEvent`, consultez le *Guide administrateur d'Interact*.

Événements définis par le système

L'onglet Événements contient la catégorie par défaut, Catégorie définie par le système. Il n'est pas possible de modifier, ajouter ou supprimer des événements de cette catégorie. Elle contient des événements qui correspondent à l'API d'Interact. Vous pouvez surveiller la fréquence d'occurrence de ces événements sur votre point de contact à l'aide du rapport $\mu\mu\mu$ Synthèse de l'activité des événements du canal.

Ces événements comprennent :

- Terminer la session : Marquer la fin de la session interactive d'un visiteur.
- Obtenir l'offre : Demander une liste d'offres recommandées à présenter à un visiteur.
- Obtenir le profil : Demander les données de profil du visiteur enregistrées dans la session. Ces données incluent des données temporelles ainsi que des données de la table de profils.
- Définir référentiel : Modifier le référentiel d'un visiteur dans sa session interactive.
- Définir le débogage : Outrepasser le niveau d'historisation actuel de la session interactive d'un visiteur.
- Démarrer session : Marquer le début de la session interactive d'un visiteur.

Rubriques connexes

- À propos du rapport Synthèse de l'activité des événements du canal

Pour ajouter un événement

1. Cliquez sur l'icône **Ajouter des événements** de l'onglet Événements du canal interactif.

La boîte de dialogue Ajouter/Modifier un événement s'affiche.

2. Saisissez un **Nom** pour l'événement.
3. Sélectionnez une **Catégorie**.

Une fois créés, vous pouvez déplacer les événements dans de nouvelles catégories.

4. Sélectionnez les actions exécutées par cet événement.
5. Saisissez une **Description** pour l'événement.

Cette description s'affiche sur l'onglet Événements.

6. Cliquez sur **Enregistrer et revenir** pour revenir à l'onglet Événements ou sur **Enregistrer et ajouter un autre** pour ajouter d'autres événements.

Vous pouvez modifier un événement en cliquant sur son nom dans l'onglet Événements.

Vous pouvez déplacer un événement vers une autre catégorie en sélectionnant la case en regard de l'événement à déplacer et en cliquant sur l'icône **Déplacer vers**.

Pour supprimer un événement, sélectionnez la case correspondante, puis cliquez sur l'icône **Supprimer la sélection**.

Référence d'événement

L'onglet Événements utilise les icônes suivants.



Ces icônes sont décrits de gauche à droite dans le tableau suivant.

Nom de l'icône	Description
Ajouter des catégories	Cliquez sur cet icône pour ajouter une nouvelle catégorie à ce canal interactif.
Ajouter des événements	Cliquez sur cet icône pour ajouter un nouvel événement à ce canal interactif.
Déplacer vers	Sélectionnez les événements, puis cliquez sur cet icône pour les déplacer vers une nouvelle catégorie.
Supprimer la sélection	Sélectionnez les événements ou les catégories, puis cliquez sur cet icône pour les supprimer.

Tâche 4 : Créer des contraintes d'offres

- Utiliser des contraintes
- Pour ajouter une contrainte d'offre
- Pour modifier une contrainte d'offre
- Pour activer et désactiver une contrainte d'offre
- Pour supprimer une contrainte d'offre

Utiliser des contraintes

Les contraintes d'offres vous permettent de limiter le nombre de présentations d'une offre ou d'une collection d'offres sur des périodes définies. Par exemple, vous pouvez supprimer une offre après avoir atteint le quota d'impressions prédéfini (le nombre d'impressions à effectuer dans une journée) ou pour distribuer des offres sur une page Web parmi différentes gammes de produits.

L'onglet Contraintes dans Interact vous permet de créer, de supprimer, d'activer ou de désactiver une contrainte d'offre.

Pour ajouter une contrainte d'offre

1. Dans l'onglet Contraintes d'un canal interactif, cliquez sur l'icône **Ajouter des contraintes**.

La boîte de dialogue Ajouter/modifier des contraintes s'affiche.

2. Saisissez un **Nom** pour la contrainte d'offre.
3. Saisissez une **Description** pour la contrainte.

Cette description apparaît dans l'onglet Contraintes pour identifier cette contrainte d'offre.

4. Spécifiez les offres auxquelles la contrainte doit s'appliquer en sélectionnant **Provenant d'un dossier** ou **Provenant d'une liste d'offres**, puis en utilisant la liste déroulante correspondante pour sélectionner le dossier ou la liste d'offres que vous voulez.

Vous pouvez spécifier que les offres doivent être disponibles à des plages de dates et d'heures spécifiques, avec un nombre maximum de fois dans une période spécifique ou les deux.

5. Spécifiez la plage de dates durant laquelle les offres doivent être disponibles en exécutant la procédure suivante :
 - a. Cliquez sur le champ **Commencer à proposer des offres après** et utilisez l'outil de calendrier qui s'affiche pour spécifier la date la plus tôt durant laquelle les offres doivent être disponibles, puis utilisez la liste déroulante en regard pour sélectionner l'heure la plus tôt pour les rendre disponibles.
 - b. Cliquez sur le champ **Arrêter de proposer des offres à partir de...** et utilisez l'outil de calendrier qui s'affiche pour spécifier la dernière date à laquelle les offres doivent être disponibles, puis utilisez la liste déroulante en regard pour sélectionner l'heure la plus tardive pour les rendre disponibles.
6. Facultativement, complétez les champs **Distribuer également avec...** pour spécifier le nombre maximum d'apparitions des offres dans une période donnée.
 - Entrez le nombre maximum de fois que les offres doivent s'afficher dans le champ **au maximum** (en remplaçant <nombre> par le nombre maximum requis).
 - Utilisez la liste déroulante **par** pour spécifier la période durant laquelle vous souhaitez que les impressions soient présentées aux visiteurs (par heure, par jour, etc.).

En l'absence de renseignements dans le **Distribuer également avec...**, le serveur Interact rend les offres disponibles de manière normale pour ce canal d'interaction.

7. De manière facultative, entrez le nombre global maximum d'affichage des offres dans le champ **Impressions**.

Si vous n'entrez aucune valeur dans ce champ, aucune contrainte de nombre maximum d'offres n'est appliquée.

8. Cliquez sur **Activer** pour activer cette offre en fonction des paramètres que vous avez définis.

9. Cliquez sur **Enregistrer et revenir** pour revenir à l'onglet Contraintes ou sur **Enregistrer et ajouter un autre** pour ajouter d'autres contraintes d'offres.

Vous pouvez modifier une contrainte en cliquant sur son nom dans l'onglet Contraintes.

Pour supprimer une contrainte d'offre, sélectionnez la case correspondante, puis cliquez sur l'icône **Supprimer la sélection**.

Pour modifier une contrainte d'offre

1. Cliquez sur l'onglet Contraintes d'un canal interactif pour afficher la liste des contraintes.
2. Cliquez sur le nom de la contrainte à modifier.
La boîte de dialogue Ajouter/modifier des contraintes s'affiche.
3. De manière facultative, modifiez les paramètres **Nom**, **Description** ou de définition de la contrainte.
4. Cliquez sur **Enregistrer et revenir** pour revenir à l'onglet Contraintes ou sur **Enregistrer et ajouter un autre** pour enregistrer les modifications et ajouter une nouvelle contrainte.

Les modifications que vous avez effectuées sont appliquées à la contrainte d'offre qui est alors mise à jour.

Pour activer et désactiver une contrainte d'offre

Les contraintes d'offres sont définies avec une période d'utilisation. Cependant, quelquefois vous pouvez souhaiter que la contrainte d'offre ne soit pas utilisée sans avoir à redéfinir sa plage de fonctionnement, ou vous pouvez souhaiter désactiver une contrainte d'offre après son heure de démarrage et de fin pour qu'elle ne soit pas prise en compte du tout. Vous pouvez alors désactiver et activer les contraintes d'offres à l'aide de la boîte de dialogue Ajouter/modifier une contrainte.

1. Dans l'onglet Contraintes du canal interactif, cliquez sur la contrainte à modifier.
La boîte de dialogue Ajouter/modifier une contrainte s'affiche.
2. Pour désactiver la contrainte d'offre pour que les offres sélectionnées soient utilisées sans les restrictions prédéfinies, cliquez sur **Désactiver**.
3. Pour activer la contrainte d'offre, cliquez sur **Activer**.
4. Cliquez sur **Enregistrer et revenir** pour revenir à l'onglet Contraintes ou cliquez sur **Enregistrer et ajouter un autre** pour ajouter une autre contrainte.

Pour supprimer une contrainte d'offre

 Vous ne pouvez pas restaurer une contrainte qui a été supprimée.

1. Cochez la case en regard de la/les contrainte(s) à supprimer.

2. Cliquez sur **Supprimer la sélection**.
3. Confirmez la suppression.

Interact supprime les contraintes sélectionnées.

Tâche 5 : Créer des modèles d'apprentissage personnalisés

- Utiliser des modèles d'apprentissage
- Pour ajouter un modèle d'apprentissage personnalisé
- Pour modifier un modèle d'apprentissage personnalisé
- Pour supprimer un modèle d'apprentissage personnalisé
- Pour activer et désactiver un modèle d'apprentissage

Utiliser des modèles d'apprentissage

Interact offre un module d'apprentissage intégré qui surveille le comportement en temps réel de vos visiteurs afin d'influer sur les diagrammes temps réel et de vous aider à sélectionner les offres à présenter. Vous pouvez également utiliser les paramètres d'apprentissage pour affecter des attributs au niveau des canaux interactifs afin que chaque canal puisse disposer de son propre ensemble de modèles d'apprentissage personnalisés. Ceci peut également être désigné sous le terme d'"autoapprentissage".

- ⚡ Avant de pouvoir utiliser la fonction d'autoapprentissage, vous devez activer le module d'apprentissage intégré de manière globale dans votre environnement Interact. Pour en savoir plus sur l'activation du module d'apprentissage ainsi que sur l'apprentissage en général, consultez le *Guide administrateur d'IBM Unica Interact*.

L'utilisation de l'onglet Autoapprentissage dans Interact vous permet de créer, de supprimer, d'activer ou de désactiver un modèle d'apprentissage pour un canal interactif.

Pour ajouter un modèle d'apprentissage personnalisé

1. Dans l'onglet Autoapprentissage d'un canal interactif, cliquez sur l'icône **Ajouter un modèle**.

La boîte de dialogue Ajouter/modifier un modèle d'apprentissage s'affiche.

2. Saisissez un **Nom** pour le modèle d'apprentissage.
3. Saisissez une **Description** pour le modèle d'apprentissage.

Cette description apparaît dans l'onglet Autoapprentissage pour identifier ce modèle d'apprentissage.

4. Fournissez une définition pour le modèle d'apprentissage en ajoutant des attributs de visiteur à la liste **Attributs d'intérêt prévisibles**.

Cette liste répertorie les attributs de visiteur qu'Interact doit surveiller pour déterminer les meilleures offres à présenter aux visiteurs. Pour une description détaillée de l'apprentissage et des attributs d'apprentissage, consultez la [Présentation de l'apprentissage intégré Interact](#) dans le *Guide administrateur d'IBM Unica Interact*.

5. Cliquez sur **Activer** pour activer ce modèle d'apprentissage dans les paramètres que vous avez définis.
6. Cliquez sur **Enregistrer et revenir** pour revenir à l'onglet Autoapprentissage ou sur **Enregistrer et ajouter un autre** pour ajouter d'autres modèles d'apprentissage.

Vous pouvez modifier un modèle d'apprentissage en cliquant sur le nom du modèle d'apprentissage dans l'onglet Autoapprentissage.

Pour supprimer un modèle d'apprentissage, sélectionnez la case en regard de son nom, puis cliquez sur l'icône **Supprimer la sélection**.

Pour modifier un modèle d'apprentissage personnalisé

1. Cliquez sur l'onglet Autoapprentissage d'un canal interactif pour afficher la liste des modèles d'apprentissage.
2. Cliquez sur le nom du modèle d'apprentissage à modifier.
La boîte de dialogue Ajouter/modifier un modèle d'apprentissage s'affiche.
3. De manière facultative, modifiez les paramètres **Nom**, **Description** ou de définition du modèle d'apprentissage.
4. Cliquez sur **Enregistrer et revenir** pour revenir à l'onglet Autoapprentissage ou sur **Enregistrer et ajouter un autre** pour enregistrer les modifications et ajouter un nouveau modèle d'apprentissage.

Les modifications que vous avez effectuées sont appliquées au modèle d'apprentissage qui est alors mis à jour.

Pour supprimer un modèle d'apprentissage personnalisé

 Vous ne pouvez pas restaurer un modèle d'apprentissage qui a été supprimé.

1. Cochez la case en regard du/des modèle(s) d'apprentissage à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer la sélection**.
3. Confirmez la suppression.

Interact supprime les modèles d'apprentissage sélectionnés. Notez que vous ne pouvez pas supprimer un modèle d'apprentissage en cours d'utilisation.

Pour activer et désactiver un modèle d'apprentissage

Quelquefois, vous pouvez souhaiter ne pas rendre un modèle d'apprentissage disponible dans un canal d'apprentissage sans pour autant le supprimer complètement afin de pouvoir en redisposer ultérieurement. Vous pouvez alors désactiver et activer les modèles d'apprentissage à l'aide de la boîte de dialogue Ajouter/modifier un modèle d'apprentissage.

1. Cliquez sur le nom du modèle d'apprentissage à modifier dans l'onglet Autoapprentissage du canal interactif.
La boîte de dialogue Ajouter/modifier un modèle d'apprentissage s'affiche.
2. Pour désactiver le modèle d'apprentissage pour qu'il ne soit plus disponible dans le canal interactif, cliquez sur **Désactiver**.
3. Pour activer le module d'apprentissage, cliquez sur **Activer**.
4. Cliquez sur **Enregistrer et revenir** pour revenir à l'onglet Autoapprentissage ou cliquez sur **Enregistrer et ajouter un autre** pour créer un autre modèle d'apprentissage personnalisé.

Tâche 6 : Créer des segments dynamiques

- Utiliser les segments dynamiques
- Créer des sessions
- Définir un diagramme temps réel

Utiliser les segments dynamiques

Interact utilise des segments dynamiques dans les règles de traitement pour attribuer des offres aux visiteurs. Contrairement aux segments stratégiques, vous ne pouvez créer des segments dynamiques qu'au cours des sessions Campaign. Pour créer des segments dynamiques, vous devez utiliser les diagrammes temps réel.

Une fois les segments dynamiques créés, vous pouvez les organiser comme vous le feriez pour des segments stratégiques.

Lorsque vous manipulez des segments sur la page Segments de Campaign, vous pouvez reconnaître les segments dynamiques grâce à l'icône suivante : .

Créer des sessions

Les diagrammes temps réel sont disponibles dans les sessions Campaign uniquement. Vous devez créer au moins une session pour vos diagrammes temps réel. Utilisez la même stratégie de sécurité pour la session et pour le canal interactif qui sera associé aux diagrammes de la session.

Les sessions peuvent contenir une combinaison de diagrammes batch et de diagrammes temps réel. Si votre session contient les deux types de diagrammes et que vous sélectionnez l'icône **Exécuter**, puis **Tout exécuter** depuis la page Synthèse de la session, seuls les diagrammes batch sont exécutés. Vous ne pouvez pas exécuter de diagramme temps réel dans l'environnement de conception, mais seulement effectuer des exécutions en mode test.

Rubriques connexes

- [Comprendre l'exécution en mode test de diagrammes temps réel](#)

Définir un diagramme temps réel

Les diagrammes temps réel fournissent la logique de segmentation de votre interaction. Lorsque l'environnement d'exécution crée une session d'exécution pour un visiteur, l'une des premières étapes à suivre est de rassembler toutes les informations disponibles relatives au profil du visiteur et de les traiter via l'ensemble des diagrammes temps réel associés au canal interactif. Ce processus place le visiteur dans zéro, un ou plusieurs segments dynamiques. L'environnement d'exécution utilise ensuite ces segments pour recommander des offres, comme défini par les règles de traitement.

Vous pouvez de nouveau traiter les informations de profil via l'ensemble des diagrammes en utilisant un événement en conjonction avec l'action Déclencher la resegmentation.

Vous pouvez créer des diagrammes temps réel dans les sessions Campaign uniquement.

Consultez la section [À propos des diagrammes temps réel](#) pour plus de détails sur leur création.

Rubriques connexes

- [À propos des diagrammes temps réel](#)
- [Créer des diagrammes temps réel](#)
- [Pour créer des diagrammes temps réel](#)
- [Comprendre l'exécution en mode test de diagrammes temps réel](#)

Tâche 7 : Définir des offres

- [Définir des offres](#)
- [Pour créer des modèles d'offre pour Interact](#)

Définir des offres

Si vous ne l'avez pas déjà fait, vous devez créer les offres qu'Interact peut ensuite recommander.

! Interact ne prend pas en charge les listes d'offres pour le moment.

Lorsque vous créez les offres, gardez à l'esprit que l'API d'Interact peut référencer les informations suivantes de l'offre :

- Attributs d'offres personnalisées
- Code d'offre
- Description de l'offre
- Date d'entrée en vigueur de l'offre
- Date d'expiration de l'offre
- Nom de l'offre
- Code de traitement de l'offre

Dans Campaign, lorsque vous mappez des offres à des offres de votre point de contact, par exemple du code HTML pour une bannière publicitaire, gardez à l'esprit les informations disponibles pour les conventions d'appellation. Vous pouvez, par exemple, souhaiter enregistrer toutes les bannières publicitaires dans des fichiers portant le même nom que le code d'offre pour simplifier les références.

Lors de la création d'un appel `postEvent` qui consigne l'acceptation ou le refus de l'offre, vous devez inclure le code de traitement de l'offre. Cependant, vous pouvez établir une correspondance entre le code de traitement, le code d'offre ou tout code personnalisé et votre environnement si vous activez le suivi des réponses intersessions. Pour en savoir plus sur le suivi des réponses intersessions, consultez le *Guide administrateur d'Interact*.

Vous pouvez utiliser la classe `nameValuePair` de l'API d'Interact pour définir ou récupérer des données des attributs d'offres personnalisées.

Lorsque vous apportez des modifications aux offres utilisées dans les règles de traitement, y compris les offres retirées, vous devez déployer une nouvelle fois tous les canaux interactifs associés au groupe de serveurs afin que les changements soient appliqués.

Modèles d'offres pour Interact

Vous devez activer les attributs d'offres IP ID et IPName pour toutes les offres utilisées par Interact. Ces attributs doivent exister et sont automatiquement renseignés à l'exécution, remplaçant tout attribut IP ID ou IPName défini par défaut. IP ID est l'ID interne et IP Name, le nom du point d'interaction associé à l'offre. Ces données sont nécessaires pour les rapports. Si vous n'activez pas l'option **Permet l'utilisation des offres créées à partir de ce modèle dans les interactions en temps réel**, vous pouvez utiliser les offres avec les règles de traitement, mais Interact n'est pas en mesure d'intégrer ces offres dans les rapports.

Si votre modèle d'offre contient la date d'entrée en vigueur de l'offre et sa date d'expiration, vous pouvez définir ces dates en fonction de la **Date d'exécution du diagramme**. Par exemple, vous pouvez définir la date d'entrée en vigueur de l'offre comme étant celle d'exécution du diagramme. L'offre peut expirer quelques jours après sa date d'entrée en vigueur. Dans le cas des diagrammes temps réel, **Date d'exécution du diagramme** correspond à la date à laquelle l'environnement d'exécution recommande au point de contact de présenter l'offre.

Pour créer des modèles d'offre pour Interact

1. Suivez les instructions du *Guide administrateur de Campaign*, sauf pour les exceptions suivantes.
2. Pour l'étape 1 sur 3 : Métadonnées. Sélectionnez la case à cocher **Permet l'utilisation des offres créées à partir de ce modèle dans des interactions en temps réel**.
3. Pour l'étape 3 sur 3 : Valeurs par défaut. Définissez les valeurs par défaut pour **ID IP** et **Nom IP**.

Vous pouvez saisir n'importe quel entier pour définir la valeur par défaut ID IP et n'importe quelle chaîne pour Nom IP. L'environnement d'exécution renseigne automatiquement les champs avec les données appropriées. Cependant, l'environnement de conception requiert une valeur par défaut.

Tâche 8 : Créer des règles de traitement

- Utiliser les règles de traitement
- Éligibilité d'une offre
- Score marketing
- Options avancées de règles de traitement
- Utiliser l'onglet Stratégie d'interaction
- Pour créer un onglet Stratégie d'interaction
- Pour ajouter une règle de traitement
- Pour ajouter des options avancées
- Expressions d'options avancées de règles de traitement
- Pour activer et désactiver les règles de traitement
- Pour supprimer des règles de traitement
- À propos du déploiement des onglets Stratégie d'interaction
- Pour marquer un onglet Stratégie d'interaction pour le déploiement
- Pour annuler une demande de déploiement
- Pour marquer un onglet Stratégie d'interaction pour l'annulation du déploiement
- Référence de la stratégie d'interaction

Utiliser les règles de traitement

Les règles de traitement sont les directives principales qu'utilise Interact pour présenter les offres. Les règles de traitement vous permettent d'affecter des offres à des segments dynamiques par zone. Vous pouvez également ajouter un score marketing à chaque règle pour pondérer l'offre dans le moteur d'apprentissage.

✨ Plusieurs fonctionnalités facultatives vous permettent de modifier ou de remplacer les règles de traitement. Pour en savoir plus sur les offres Interact, consultez le *Guide administrateur d'Interact*.

Les règles de traitement sont organisées par segment dynamique. Vous pouvez affecter n'importe quel nombre d'offres à chaque segment. Une fois que vous avez attribué des offres à un segment, vous pouvez définir une zone dans laquelle cette offre s'applique. Vous pouvez affecter la même offre au même segment plusieurs fois, puis les affecter à différentes zones.

Si vous supprimez un segment dynamique ou retirez une offre, Campaign désactive toute règle de traitement contenant ce segment ou cette offre.

Les segments dynamiques sont mappés à des cibles dans une campagne. Vous pouvez modifier les codes des cibles associés à chaque segment dynamique depuis l'onglet Stratégie d'interaction.

Vous devez sélectionner des offres créées à partir d'un modèle d'offre uniquement si **Permet l'utilisation des offres créées à partir de ce modèle dans des interactions en temps réel** est désactivé. Dans le cas contraire, les données du rapport ne seront pas exactes.

Les règles de traitement sont définies dans l'onglet Stratégie d'interaction d'une campagne. Vous ne pouvez pas copier ou déplacer les onglets Stratégies d'interaction d'une campagne à une autre.

Éligibilité d'une offre

Les règles de traitement représentent le premier niveau des méthodes utilisées par Interact pour déterminer les offres éligibles pour un visiteur. Interact comporte plusieurs fonctionnalités facultatives qui vous permettent d'améliorer les affectations offres/visiteurs.

- Suppression des offres
- Offres globales
- Affectation d'offres individuelles
- Remplacement des scores
- Apprentissage

Avant de créer vos règles de traitement, vérifiez avec votre administrateur Interact à quelles fonctionnalités d'éligibilité vous avez accès. Par exemple, si vous utilisez la table de remplacement de score pour remplacer le score marketing, il se peut que vous n'ayez pas à modifier les scores marketing par défaut pour toutes les règles de traitement.

Pour en savoir plus sur les fonctionnalités d'éligibilité des offres, consultez le *Guide administrateur d'Interact*.

Score marketing

Chaque règle de traitement contient un score marketing, représenté par le curseur. La valeur par défaut du score est égale à 50. Plus le score d'une offre est élevé, plus il est probable qu'Interact la recommande. En fonction de la configuration de vos règles de traitement pour plusieurs campagnes, plusieurs offres peuvent être affectées aux mêmes segments dynamiques. Interact utilise le score marketing pour déterminer l'offre qui s'affiche si plusieurs offres sont disponibles pour une demande. Par exemple, si une demande d'offres doit choisir entre l'offre A (score marketing de 30) et l'offre B (score marketing de 80), Interact présente l'offre B.

Si la même offre est affectée au même segment avec différents scores, par exemple, deux campagnes distinctes peuvent créer des règles de traitement pour le même canal interactif, Interact utilise le score le plus élevé.

Vous pouvez également définir le score marketing à l'aide des options avancées des règles de traitement. Vous avez également la possibilité de créer une expression utilisant les macros IBM Unica , des attributs d'offres, des variables de session, des tables de dimension, ainsi que toute valeur d'un profil client pour définir le score marketing.

Vous pouvez remplacer toute modification apportée au score marketing dans l'onglet Stratégie d'interaction en fournissant des données dans une table de remplacement de score. En utilisant une table de remplacement de score, vous pouvez facilement importer les scores générés par IBM Unica PredictiveInsight, Optimize ou tout autre logiciel de modélisation. Vous pouvez définir des scores supérieurs à 100 dans la table de remplacement de score.

Si vous avez activé l'apprentissage intégré, le score marketing est utilisé dans les algorithmes d'apprentissage.

Pour en savoir plus sur la table de remplacement de score, consultez le *Guide administrateur d'Interact*.

Options avancées de règles de traitement

Vous pouvez améliorer les règles de traitement à l'aide d'options avancées. Vous avez la possibilité d'ajouter une expression permettant de déterminer si la règle de traitement est applicable ou de remplacer le score marketing.

En rédigeant des expressions pour l'éligibilité des offres directement dans les règles de traitement, vous pouvez contrôler le ciblage des offres de l'extérieur des diagrammes temps réel. Il peut être plus facile de gérer certaines règles à ce niveau plutôt qu'au niveau de la segmentation. Par exemple, en écrivant l'expression `offer.dynamic.ownProductX='yes'`, et si l'attribut de l'offre `ownProductX` est `yes`, utilisez cette règle de traitement. Dans cet exemple, vous pouvez inclure une offre spéciale ou utiliser un score différent pour les personnes qui possèdent déjà le produit X. Il est également possible de créer des règles de traitement très spécifiques, et d'assigner par exemple des offres spéciales basées sur des attributs d'offres ou le jour de la semaine.

Par ailleurs, vous pouvez écrire des expressions permettant de définir ou d'ajuster le score marketing. Par exemple, `profileTable.dimensionTable.scoreAdj * MarketerScore`, qui multiplie la valeur de la colonne `scoreAdj` pour obtenir le score marketing actuel défini par le curseur pour la règle de traitement.

Rubriques connexes

- Pour ajouter des options avancées
- Expressions d'options avancées de règles de traitement

Utiliser l'onglet Stratégie d'interaction

L'onglet Stratégie d'interaction de votre campagne vous permet d'affecter des offres aux interactions temps réel. Lorsque vous créez l'onglet Stratégie d'interaction, vous l'affectez à un canal interactif.

- ✦ Dans chaque campagne, vous pouvez disposer d'un onglet Stratégie d'interaction par canal interactif. Pour trois canaux interactifs, vous ne pouvez pas disposer de plus de trois onglets Stratégie d'interaction pour une seule campagne et chacun d'entre eux doit être affecté à un canal interactif différent.

Vous pouvez créer autant de campagnes contenant des onglets Stratégie d'interaction que nécessaires pour votre organisation. Par exemple, si l'une de vos campagnes est destinée aux nouveaux compte-chèques et une autre aux prêts automobiles, les campagnes deux peuvent faire référence au même canal interactif pour le centre d'appels. Vous ne pouvez pas copier ou déplacer des onglets Stratégies d'utilisation.

Chaque onglet Stratégie d'utilisation comprend deux sections principales : la zone de déploiement et la zone des règles de traitement. La zone de déploiement indique l'état du déploiement des règles de traitement. Les règles de traitement vous permettent d'affecter des offres à des segments.

Campagnes comportant des onglets Stratégies d'interaction

L'onglet Synthèse de la campagne affiche les offres et les segments associés à la campagne. Les offres ajoutées à la campagne par les règles de traitement ne s'affichent dans l'onglet Synthèse de la campagne qu'à trois conditions. Vous devez tout d'abord déployer la stratégie d'interaction. Vous devez ensuite configurer le module d'historique des réponses et contacts pour transférer les données de l'environnement d'exécution vers l'environnement de conception. Enfin, le transfert des données de

l'environnement d'exécution vers l'environnement de conception doit être terminé. Vous configurez, par exemple, le module d'historique des réponses et des contacts pour qu'il s'exécute toutes les deux heures. Vous ajoutez ensuite un onglet Stratégie d'interaction à la campagne. Les offres n'apparaissent pas dans l'onglet Synthèse de la campagne. Vous déployez ensuite l'onglet Stratégie d'interaction. Les offres n'apparaissent toujours pas dans l'onglet Synthèse de la campagne. Deux heures plus tard, lorsque le module d'historique des contacts et des réponses a terminé le transfert de données suivant, les offres apparaissent dans l'onglet Synthèse de la campagne.

Les segments dynamiques n'apparaissent pas dans l'onglet Synthèse de la campagne.

Pour créer un onglet Stratégie d'interaction

Vous devez créer un canal interactif avant de créer des onglets Stratégie d'interaction.

1. Vous pouvez ajouter un onglet Stratégie d'interaction à une campagne de deux façons :
 - Lors de la création d'une campagne, cliquez sur **Enregistrer et ajouter une stratégie d'interaction**.
 - Lorsque vous consultez l'onglet Synthèse d'une campagne existante, cliquez sur **Ajouter une stratégie d'interaction**.

La nouvelle page stratégie d'interaction s'affiche.

2. Saisissez un **Nom** et une **Description** pour l'onglet Stratégie d'interaction.
3. Sélectionnez un **Canal interactif** pour l'onglet Stratégie d'interaction.
4. Cliquez sur **Enregistrer et créer des règles de traitement**.

Vous pouvez modifier le nom et la description de l'onglet Stratégie d'interaction ultérieurement en cliquant sur **Modifier**. Vous ne pouvez pas modifier le canal interactif.

Vous pouvez supprimer la stratégie d'interaction en cliquant sur **Supprimer la stratégie d'interaction**. La suppression de la stratégie d'interaction dépend du statut de déploiement du canal interactif associé à cet onglet.

Pour ajouter une règle de traitement

Vous devez créer des segments dynamiques et des offres avant de créer les règles de traitement.

1. Cliquez sur l'icône **Ajouter des règles** dans l'onglet Stratégie d'interaction.

Le panneau Ajouter des règles s'affiche.

2. Ajoutez un segment à une règle en sélectionnant un segment dans l'onglet **Sélectionnez des segments interactifs à cibler** du panneau Ajouter des règles et en le faisant glisser dans la table des règles.

La zone de création de la règle de traitement devient rose. L'ordre des règles n'a aucune importance.

3. Cliquez sur **Sélectionnez des offres à recommander**.

L'onglet Sélectionnez des offres à recommander s'affiche.

4. Ajoutez une offre à une règle en sélectionnant une offre dans l'onglet **Sélectionnez des offres à recommander** du panneau Ajouter des règles et en la faisant glisser dans la table des règles.

La zone de création de la règle de traitement devient rose. L'ordre des règles n'a aucune importance. Toutefois, si vous faites glisser la règle sur une offre, la règle est insérée au-dessus de l'offre sélectionnée. Si vous la faites glisser sur un segment, elle est insérée en bas de la liste des règles de traitement.

Vous pouvez ajouter plusieurs offres au même segment.

5. Pour affecter l'offre à un segment d'une zone spécifique, cliquez sur le nom de la zone concernée et sélectionnez la dans la liste des zones.

6. Cliquez sur l'icône Options avancées () , à droite du curseur des scores dans une règle de traitement pour ajouter une option avancée afin de définir l'éligibilité d'une règle ou remplacer un score marketing.

7. Utilisez le curseur pour affecter un score marketing à la règle de traitement.

8. Cliquez sur **Terminer** pour fermer le panneau Ajouter des règles.

Afin d'éviter les doublons, le système génère un avertissement lorsque vous ajoutez la même offre au même segment pour une même zone (excepté pour la zone Toutes les zones). Vous pouvez ignorer cet avertissement.

Vous pouvez afficher les segments et les offres sous forme d'une arborescence ou d'une liste. L'arborescence affiche les segments ou les offres dans la structure de dossiers que vous créez sur la page du segment ou de l'offre. La vue en liste affiche les segments ou les offres dans l'ordre alphabétique de leur nom. Les colonnes **Diagramme source** et **Dernière exécution** restent vides pour tous les segments dynamiques. Vous pouvez également rechercher des segments et des offres en fonction de leur nom, description ou code. La recherche de segments n'aboutit qu'à des segments dynamiques.

Vous pouvez consulter le rapport Performances des cibles interactives par offre d'un segment en cliquant sur le lien **Afficher** situé sous Statistiques sur les performances. Si vous sélectionnez des offres pour lesquelles l'option **Permet l'utilisation des offres créées à partir de ce modèle dans les interactions en temps réel** n'est pas activée, aucune donnée ne sera collectée pour les rapports.

Rubriques connexes

- Options avancées de règles de traitement

Pour ajouter des options avancées

Vous avez la possibilité de définir une expression pour déterminer l'éligibilité d'une règle de traitement ou remplacer le score marketing.

1. Cliquez sur l'icône Options avancées () à droite du curseur des scores dans une règle de traitement pour ajouter des options avancées.

Le panneau Options avancées s'affiche.

2. Sélectionnez **Considérer cette règle comme éligible si l'expression suivante est vraie** pour créer une règle d'éligibilité ou **Utiliser l'expression suivante comme score marketing** pour remplacer le score marketing.

Sélectionnez **Ne pas utiliser les options avancées** pour désactiver les options avancées. Cette opération ne supprime pas les expressions.

3. Définissez votre **expression**.

Tous les opérateurs, fonctions et variables disponibles sont répertoriés de façon à vous aider à créer votre expression.

Vous pouvez cliquer sur **Vérifier syntaxe** pour vérifier la validité de votre expression.

 **Vérifier syntaxe** utilise le serveur d'exécution Interact en mode test pour procéder à la validation. Le serveur d'exécution en mode test doit exécuter Vérifier syntaxe.

4. Cliquez sur **Enregistrer modifications**.

Expressions d'options avancées de règles de traitement

Vous pouvez définir une expression booléenne pour filtrer les règles de traitement, ou encore définir une expression pour calculer le remplacement de score du marketeur. Toutefois, le nombre de blocs d'expression est limité.

 Les options avancées des règles de traitement ne permettent pas d'utiliser les macros personnalisées, les champs dérivés et les variables utilisateur.

Les blocs suivants sont disponibles.

- Macros IBM Unica prises en charge par Interact

Pour obtenir la liste des macros IBM Unica prises en charge par Interact, consultez le *Guide utilisateur des macros IBM Unica* .

- Attributs d'offre
- Variables de session
- Tables de dimension
- Données de profil
- Score de marketeur

Lorsque vous définissez une expression booléenne pour un score marketing, la valeur vrai correspond à 1 et la valeur faux, à 0. Lorsque vous associez une expression numérique à une expression booléenne, 0 correspond à faux et toutes les autres valeurs sont vraies.

Les divers exemples suivants illustrent des expressions utilisées pour le filtrage de règle et de calcul de score à l'aide des différents blocs disponibles.

Considérer cette règle comme éligible si l'expression suivante est vraie

```
profileTable.accountType != 'Gold' ||
profileTable.dimensionTable.accountBalance > 5000
```

```
Offer.Static.EffectiveDateFlag = 0
```

```
Offer.Dynamic.OfferColor = 'Blue'
```

```
EXTERNAL_CALLOUT('GetPrimeRate') <= 6.9
```

Dans cet exemple, l'appel externe `GetPrimeRate` est un programme Java qui accède à un site Web et récupère le taux d'intérêt de base.

Utiliser l'expression suivante comme score marketing

```
AVG(profileTable.dimensionTable.accountBalance)
```

```
MarketerScore + STDEV(profileTable.dimensionTable.accountBalance)
```

Dans cet exemple, le score du marketeur tient compte du cycle de vie du client (qui se traduit par sa propension à réagir aux offres et au souhait de l'entreprise de lui vendre ses produits), le fait que l'entreprise souhaite vendre certaines catégories de produits à ce client ainsi que la valeur ajoutée qui se dégagerait s'il venait à accepter l'offre.

```
Calculated Marketer's Score =
    [sLifeCycle] *
    [wClassA] *
    [(wShortTermVal * vShortTerm) + (wLongTermVal * vLongTerm)]
```

Attributs client :

```
wShortTermVal = global weighting towards short term value = 1
wLongTermVal = global weighting towards long term value = 0.7
wClassA = customer weighting towards product class A = 1.2
sLifeCycle = customer life cycle score = 1.5
    1 - Onboarding
    1.5 - Settled
    0.2 - At Risk
    0 - Leaving
```

Attributs d'offre :

```
vShortTerm = offer short term value gain = 250  
vLongTerm = offer long term value gain = 150
```

Pour activer et désactiver les règles de traitement

Vous pouvez activer ou désactiver des règles de traitement sans les supprimer. Toutefois, vous devez attendre le chargement complet de l'onglet Stratégie d'interaction.

Vous pouvez ouvrir les menus contextuels en cliquant sur le segment ou l'offre.

Action	Procédure
Activer une seule règle	<ul style="list-style-type: none">• Cliquez sur l'icône Activer la règle jusqu'à ce qu'une coche verte s'affiche• Cliquez sur une offre et sélectionnez l'option Activer cette règle.
Activer toutes les offres contenant une offre spécifique	Cliquez sur une offre et sélectionnez l'option Activer toutes les règles comprenant cette offre .
Activer toutes les offres contenant un segment spécifique (cible)	Cliquez sur un segment et sélectionnez l'option Activer toutes les règles de cette cible .
Désactiver une seule règle	<ul style="list-style-type: none">• Cliquez sur l'icône Activer la règle jusqu'à ce qu'une coche grise s'affiche.• Cliquez sur une offre et sélectionnez Désactiver cette règle.
Désactiver toutes les offres contenant une offre spécifique	Cliquez sur une offre et sélectionnez l'option Désactiver toutes les règles incluant cette offre .
Désactiver toutes les offres contenant un segment spécifique (cible)	Cliquez sur un segment et sélectionnez l'option Désactiver toutes les règles de cette cible .

Pour supprimer des règles de traitement

Vous pouvez supprimer les règles de traitement qui ne vous sont plus d'aucune utilité.

Vous pouvez ouvrir les menus contextuels en cliquant sur le segment ou l'offre.

Action	Procédure
Supprimer une seule règle	Cliquez sur une offre et sélectionnez Supprimer cette règle .
Supprimer toutes les règles d'un segment (cible)	Cliquez sur un segment et sélectionnez Supprimer toutes les règles de cette offre .

Supprimer toutes les règles d'un segment entraîne la suppression du segment de la table des règles de traitement.

À propos du déploiement des onglets Stratégie d'interaction

Lorsque vous avez terminé la configuration de l'onglet Stratégie d'interaction, vous devez le marquer pour le déploiement. Lorsque vous marquez un onglet Stratégie d'interaction pour le déploiement, une notification s'affiche sur le canal interactif associé à cet onglet. Elle indique qu'il peut être déployé sur un groupe de serveurs d'exécution à des fins de tests ou sur le groupe de serveurs d'exécution en production.

Lorsqu'un onglet Stratégie d'interaction est marqué pour le déploiement, il n'est plus possible de le modifier. Si vous avez d'autres modifications à apporter avant le déploiement de l'onglet Stratégie d'interaction, vous pouvez annuler la requête de déploiement. L'onglet est alors retiré de la liste des éléments en attente de déploiement.

Lorsqu'un onglet Stratégie d'interaction n'a plus aucune utilité, vous pouvez le marquer pour l'annulation du déploiement. La demande de retrait est alors ajoutée à la file d'attente de déploiement. Lors du prochain déploiement de toutes les modifications, l'onglet Stratégie d'interaction et toutes ses règles de traitement seront supprimés du serveur d'exécution.

Pour marquer un onglet Stratégie d'interaction pour le déploiement

1. Affichez l'onglet Stratégie d'interaction à marquer pour le déploiement.
2. Cliquez sur **Sélectionner pour le déploiement**.

L'onglet Stratégie d'interaction est marqué pour le déploiement. L'onglet Stratégie d'interaction est ajouté à la liste des éléments en attente de déploiement de l'onglet Synthèse du canal interactif. Vous ne pouvez pas modifier un onglet Stratégie d'interaction marqué pour le déploiement.

Les modifications apportées à cet onglet Stratégie d'interaction seront incluses lors du déploiement suivant du canal interactif.

Si le module de rapport est installé, vous pouvez consulter le rapport Historique de déploiement des canaux interactifs en cliquant sur **Afficher l'historique du déploiement**.

Pour annuler une demande de déploiement

1. Affichez l'onglet Stratégie d'interaction dont le déploiement doit être annulé.
2. Cliquez sur **Annuler la requête de déploiement**.

L'onglet Stratégie d'interaction n'est plus marqué pour le déploiement. L'onglet Stratégie d'interaction est supprimé de la liste des éléments en attente de déploiement de l'onglet Synthèse du canal interactif. Vous pouvez maintenant modifier cet onglet.

Si le module de rapport est installé, vous pouvez consulter le rapport Historique de déploiement des canaux interactifs en cliquant sur **Afficher l'historique du déploiement**.

Pour marquer un onglet Stratégie d'interaction pour l'annulation du déploiement

Si les segments dynamiques créés par un onglet Stratégie d'interaction ne vous sont plus d'aucune utilité, vous pouvez annuler le déploiement de cet onglet. Ainsi les références à l'onglet Stratégie sur le serveur d'exécution sont supprimées.

Cette option n'est disponible que si vous avez auparavant déployé l'onglet Stratégie d'interaction.

1. Affichez l'onglet Stratégie d'interaction à marquer pour l'annulation du déploiement.
2. Cliquez sur **Marquer pour le non-déploiement**.

L'onglet Stratégie d'interaction est marqué pour l'annulation du déploiement. La demande de suppression des données est ajoutée à la liste des éléments en attente de déploiement de l'onglet Synthèse du canal interactif. Vous ne pouvez pas modifier un onglet Stratégie d'interaction marqué pour l'annulation de déploiement.

Toutes les références à cet onglet Stratégie d'application seront supprimées des serveurs d'exécution lors du déploiement suivant du canal interactif.

Si le module de rapport est installé, vous pouvez consulter le rapport Historique de déploiement des canaux interactifs en cliquant sur **Afficher l'historique du déploiement**.

Référence de la stratégie d'interaction

L'onglet Stratégie d'interaction utilise les icônes suivants.



Ces icônes sont décrits de gauche à droite dans le tableau suivant.

Nom de l'icône	Description
Ajouter des règles	Cliquez sur cet icône pour ajouter de nouvelles règles de traitement à cette stratégie d'interaction.
Modifier	Cliquez sur cet icône pour modifier le nom et la description de la stratégie d'interaction. Vous ne pouvez pas modifier le canal interactif.

Nom de l'icône	Description
Supprimer la stratégie d'interaction	Cliquez sur cet icône pour supprimer cet onglet Stratégie d'interaction.
Ajouter diagramme	Cliquez sur cet icône pour ajouter un nouveau diagramme batch à cette campagne. N'oubliez pas : pour pouvoir ajouter des diagrammes temps réel, vous devez les créer au cours d'une session.
Ajouter une stratégie d'interaction	Cliquez sur cet icône pour ajouter une nouvelle stratégie d'interaction à cette campagne.

Tâche 9 : Attribuer des cibles témoins et des populations ciblées

- (Facultatif) Attribuer des cibles témoins et des populations ciblées
- Pour remplacer des codes de cible

(Facultatif) Attribuer des cibles témoins et des populations ciblées

L'onglet Stratégie d'interaction faisant partie d'une campagne, vous pouvez également tirer parti de la liste des populations ciblées. La liste des populations ciblées (LPC) est une fonction de type feuille de calcul propre à chaque campagne qui affiche toutes les cibles de cette campagne, ainsi que leurs détails, y compris les offres affectées.

La liste des populations ciblées ne fonctionne pas exactement de la même façon avec les stratégies d'interaction qu'avec les diagrammes batch. Vous pouvez utiliser une approche de haut en bas ou une approche de bas en haut. Les cibles générées par les règles de traitement de l'onglet Stratégie d'interaction deviennent des cibles basses dans la LPC. Vous pouvez utiliser une approche de haut en bas de la même façon qu'avec des diagrammes batch. Toutefois, l'offre d'affectation de cible de l'onglet Stratégie d'interaction n'apparaît pas encore dans la LPC. De plus, vous ne pouvez pas affecter une offre à une cible de la LPC afin de l'utiliser dans les règles de traitement ; vous devez utiliser l'onglet Stratégie d'interaction pour affecter les offres à des cibles pour les interactions en temps réel.

Il n'est pas nécessaire d'approuver les cibles utilisées pour les stratégies d'interaction dans une LPC Marketing Operations.

Les cibles témoins fonctionnent également différemment pour les interactions en temps réel. Par exemple, sur un site Web, vous devez toujours présenter une « offre » pour éviter d'altérer la disposition de la page. L'offre destinée à une cible témoin peut être un simple logo de marque et non une offre classique. Les rapports disponibles si Reports est installé ne donnent pas d'informations sur les cibles témoins pour les interactions en temps réel.

Pour en savoir plus sur la liste des populations ciblées, consultez le *Guide utilisateur Campaign*.

Rubriques connexes

- Pour remplacer des codes de cible

Pour remplacer des codes de cible

Lorsque vous créez une règle de traitement, Campaign mappe les segments aux cibles. Vous pouvez si nécessaire remplacer le nom ou le code de la cible.

1. Cliquez sur le segment dont vous souhaitez modifier le code de cible.
2. Sélectionnez **Remplacer le nom ou le code de cette cible**.

La boîte de dialogue Remplacer le nom et le code de la cible s'affiche.

3. Modifiez le **Nom de la population ciblée**.
4. Modifiez le code de la cible comme suit :
 - Générez un nouveau code de cible à l'aide du générateur de code de cible de Campaign. Pour ce faire, sélectionnez l'option **Utiliser un code généré automatiquement ou entré manuellement pour cette règle uniquement** et cliquez sur **Générer automatiquement**.
 - Saisissez un code de cible en sélectionnant **Utiliser un code généré automatiquement ou saisi à la main et créé uniquement pour cette règle** et en saisissant un nouveau **Code de la population ciblée**.
 - Sélectionnez un code de cible créé dans la liste des populations ciblées à l'aide de la méthode de haut en bas en sélectionnant **Sélectionner ou saisir un code population ciblée créé au préalable**, puis en sélectionnant un code de la liste.
La liste est filtrée en fonction de votre saisie. Par exemple, si vous saisissez ABC, la liste n'affiche que les codes de cible qui commencent par « ABC ».
5. Cliquez sur **Enregistrer et revenir** pour fermer la boîte de dialogue Remplacer le nom et le code de la cible ou cliquez sur **Enregistrer et modifier le suivant** pour modifier le nom et le code de la cible du segment suivant.

Rubriques connexes

- (Facultatif) Attribuer des cibles témoins et des populations ciblées

Tâche 10 : Déployer la configuration IBM Unica Interact

- Déployer la configuration Interact

Déployer la configuration Interact

Lors de la configuration d'Interact, vous avez dû marquer l'onglet Stratégie d'interaction et tous les diagrammes temps réel pour le déploiement. Une fois tous les composants d'Interact configurés dans l'environnement de conception, vous pouvez déployer cette configuration sur un serveur d'exécution.

Consultez [Comprendre le déploiement](#) pour en savoir plus sur le déploiement des canaux interactifs.

Rubriques connexes

- [Comprendre le déploiement](#)
- [Pour déployer sur le groupe de serveurs d'exécution en production](#)
- [Pour déployer sur un groupe de serveurs de test](#)

3 Diagrammes temps réel

- À propos des diagrammes temps réel
- Créer des diagrammes temps réel
- Pour créer des diagrammes temps réel
- Diagrammes temps réel et sources de données
- À propos du processus Interaction
- À propos du processus Décision
- À propos du processus AssocierSeg
- À propos du processus Échantillonnage dans les diagrammes temps réel
- À propos du processus Sélection dans les diagrammes temps réel
- À propos du processus Extraction dans les diagrammes temps réel
- Comprendre l'exécution en mode test de diagrammes temps réel
- À propos du déploiement des diagrammes temps réel

À propos des diagrammes temps réel

Les diagrammes temps réel sont similaires aux diagrammes batch de Campaign lorsqu'ils sont utilisés pour la création de segments stratégiques.

Vous pouvez utiliser des diagrammes batch dans Campaign pour effectuer une séquence d'actions sur vos données pour l'exécution de vos campagnes. Les diagrammes batch sont constitués de processus que vous pouvez configurer pour effectuer la manipulation des données nécessaire à votre campagne. Lorsque vous utilisez des diagrammes batch dans des sessions, vous créez des données permanentes, telles que des segments stratégiques, disponibles pour toutes les campagnes. Un segment stratégique est une liste d'ID créée dans une session et mise à disposition pour toutes les campagnes. Un segment stratégique n'est différent des autres segments (ceux qui sont créés par le processus Segmentation), qu'à ceci près qu'il est disponible centralement et peut servir dans toutes les campagnes.

Les diagrammes temps réel permettent de manière similaire d'affecter des visiteurs aux points de contact des segments. Chaque diagramme temps réel est constitué de processus que vous devez configurer pour affecter les visiteurs aux segments. Les diagrammes temps réel créent également des segments disponibles pour toutes les stratégies d'interaction pour un canal interactif correspondant dans n'importe quelle campagne. Cependant, les segments créés par les diagrammes temps réel diffèrent de ceux des diagrammes batch. Les segments créés par les diagrammes batch correspondent à une liste d'ID tandis que ceux créés par les diagrammes temps réel (appelés segments dynamiques) représentent la définition des clients souhaités dans le segment.

Les diagrammes temps réel sont conçus pour fonctionner en temps réel, avec un seul visiteur à la fois. Une fois le diagramme temps réel déployé sur un serveur d'exécution, une instance de chaque diagramme existe pour chaque visiteur actif pour le point de contact. Chaque visiteur est exécuté via les diagrammes temps réel afin d'être affectés aux segments dynamiques en temps réel. Vous pouvez configurer les diagrammes temps réel pour qu'ils fassent référence aux données de la source de données de production et celles collectées en temps réel depuis le point de contact.

Les diagrammes temps réel peuvent disposer d'un référentiel par diagramme. Il est toutefois possible de disposer de plusieurs diagrammes temps réel par référentiel.

Lorsque vous créez des diagrammes temps réel, gardez à l'esprit que leurs performances sont différentes de celles des diagrammes batch. Ils sont exécutés en temps réel. Si la bannière publicitaire met trop de temps à s'afficher sur votre site Web, le client peut se diriger vers un autre site. Lors de la création des diagrammes temps réel, collaborez avec l'administrateur du point de contact afin de prendre en compte les exigences de la segmentation et des performances du point de contact. Prêtez notamment attention au nombre de diagrammes temps réel à exécuter par référentiel et au nombre de recherches à effectuer dans la base de données.

Étant donné que les diagrammes temps réel s'exécutent sur le serveur d'exécution et non dans l'environnement de conception, vous ne pouvez pas les exécuter dans Campaign. Toutefois, leur exécution en mode test dans Campaign est possible.

Créer des diagrammes temps réel

En général, les diagrammes temps réel débutent par un processus Interaction, suivi d'un processus de manipulation des données, et se terminent par un ou plusieurs processus AssocierSeg. Les processus de manipulation des données (Décision, Sélection et Échantillonnage) vous permettent de créer des segments détaillés. Les processus Décision et Échantillonnage vous permettent de créer une logique d'aiguillage, tandis que le processus Sélection permet d'enrichir les données utilisées lors de la prise de décision et de la segmentation. Le processus Extraction permet de conserver les données de profil, les données de session ou les données calculées en temps réel dans une base de données.

Tous les diagrammes temps réel doivent débuter par le processus Interaction. Le processus Interaction définit également le nombre d'enregistrements de référentiel traités au cours d'une exécution en mode test du diagramme.

Le processus Décision permet de répartir les données entrantes en plusieurs cibles en créant des aiguillages d'après les expressions de condition.

Une fois les données réparties en cibles dans le diagramme, utilisez le processus AssocierSeg. pour désigner les membres des cibles en tant que membres des segments dynamiques.

Vous pouvez utiliser le processus Sélection pour accéder aux requêtes avancées et augmenter la sélection du visiteur. Le processus Sélection vous donne accès aux variables utilisateur, aux champs dérivés, aux macros personnalisées et aux accroches Web. Vous pouvez également inclure des données provenant de tables de dimension disponibles dans votre source de données.

Le processus Échantillonnage propose une sélection restreinte de configurations d'échantillonnage disponibles dans un diagramme batch. Comme pour les diagrammes batch, utilisez le processus Échantillonnage pour créer une ou plusieurs cibles pour différents traitements, groupes témoins ou un sous-ensemble de données de modélisation.

Utilisez le processus Extraction pour écrire les données dans une table de votre source de données. Par exemple, si vous utilisez un processus Sélection pour accéder aux données en temps réel via des accroches Web et des macros personnalisées, utilisez le processus Extraction pour ajouter ces données à votre profil client.

Pour créer des diagrammes temps réel

⚠ Lors de la création d'un diagramme temps réel, n'oubliez pas que vous devez définir son référentiel. Une fois qu'il est créé, il est impossible de modifier le référentiel d'un diagramme.

1. Ouvrez l'onglet **Synthèse** de la session à laquelle vous souhaitez ajouter un diagramme temps réel.

2. Cliquez sur l'icône **Ajouter un diagramme**.

La page Nouveau diagramme s'affiche.

3. Entrez le nom et la description du diagramme.

4. Sélectionnez le type **Diagramme temps réel**.

Les paramètres de configuration des diagrammes temps réel apparaissent.

5. Sélectionnez le **Canal interactif** pour ce diagramme temps réel.

6. Sélectionnez le **Référentiel** pour ce diagramme temps réel.

7. Cliquez sur le bouton **Enregistrer et modifier diagramme**.

La page Modifier diagramme temps réel présente la palette des processus ainsi qu'un espace de travail de diagramme vierge.

Vous pouvez désormais modifier le diagramme temps réel.

Rubriques connexes

- Configurer des diagrammes temps réel

Diagrammes temps réel et sources de données

Comme les diagrammes batch, les diagrammes temps réel permettent de définir les segments auxquels les membres de la cible appartiennent, en fonction des caractéristiques des données qui leur sont associées. Cependant, les données utilisées dans un diagramme temps réel sont différentes de celles d'un diagramme batch.

Les diagrammes batch utilisent les données disponibles dans les bases de données. Les diagrammes temps réel utilisent non seulement les données de profil conservées, mais ils peuvent également utiliser les données de session en temps réel. Ces dernières peuvent comprendre toute extraction au niveau du point de contact. Vous pouvez entre autres inclure la durée pendant laquelle un appelant a été mis en attente, suivre le site Web d'entrée du visiteur ou déterminer la météo de l'endroit où se trouve le visiteur. Les données de profil conservées proviennent des tables de base de données, de la même façon que pour les diagrammes batch. Les données peuvent notamment comprendre l'ensemble des données habituelles sur les visiteurs : nom, numéro de compte, adresse.

Vous pouvez seulement accéder aux données de profil conservées lors de la conception car Campaign n'est connecté à aucun point de contact et ne peut donc pas collecter de données en temps réel. Pour créer des diagrammes temps réel qui référencent les données de session en temps réel et pour effectuer des exécutions de test de ces diagrammes, vous devez disposer d'un échantillon de données de session en temps réel dans la table de profil de l'exécution de test.

Table de profils d'exécution en mode test

La table de profils d'exécution en mode test doit contenir au minimum la liste des ID appropriés pour le référentiel du diagramme. Par exemple, si le référentiel d'un diagramme est le foyer, la table référencée par le processus Interaction doit contenir au moins une liste d'ID de foyer. Vous disposez d'une table de profils d'exécution en mode test pour chaque référentiel. Ces tables sont mappées pour chaque canal interactif.

La table de profils d'exécution en mode test doit également comprendre une colonne pour chaque donnée en temps réel utilisée dans la logique de segmentation. Par exemple, si la personne chargée de la conception du point de contact collecte le nom de la page Web d'entrée d'un visiteur et l'enregistre sous le nom `linkFrom`, une colonne `linkFrom` sera créée dans la table de profils d'exécution en mode test.

La table de profils d'exécution en mode test peut également comprendre d'autres données. Si vous faites référence à toutes les données de profil conservées des tables de dimension, il n'est pas nécessaire d'inclure des copies de ces données dans la table de profils.

Les personnes chargées de la conception des diagrammes temps réel, de la conception et l'intégration du code au point de contact et l'administrateur d'Interact doivent travailler conjointement à la conception de la table de profils d'exécution en mode test. Le concepteur du point de contact doit fournir une liste des données en temps réel disponibles. Le concepteur des diagrammes temps réel doit fournir une liste des

données nécessaires à la segmentation, et une liste des données d'échantillonnage recommandées pour tester la logique de segmentation. L'administrateur Interact doit fournir une liste des paramètres d'optimisation et de configuration qui peuvent affecter la conception du diagramme. Par exemple, si vous essayez d'améliorer les performances en limitant le nombre d'accès à la base de données, vous devez décider conjointement quelles sont les données à inclure dans la table de profils et dans les tables de dimension.

Tables de dimension

Vous pouvez mapper les tables de dimension pour les diagrammes temps réel. Cependant, vous devez mapper les tables dans le canal interactif, et non pas dans le mappage de la table Campaign disponible dans les *Campaign Settings*. Ces tables de dimension doivent comporter une colonne qui mappe la table de profil. Vous pouvez mapper la table de dimension vers une autre table de dimension. Une table de dimension mappée vers une autre table de dimension doit comporter une colonne qui mappe cette autre table de dimension. Finalement, un ensemble de tables de dimension doit mapper la table de profil. Par exemple, la table de dimension A doit avoir une colonne en commun avec la table de dimension B, qui elle doit avoir une colonne en commun avec la table de dimension C, qui elle doit avoir une colonne en commun avec la table de profil.

Vous pouvez utiliser autant de tables de dimension que vous le souhaitez, mais elles doivent toutes exister dans la même source de données. Toutes les tables de dimension doivent être mappées vers le canal interactif avant que vous ne puissiez travailler dans un diagramme temps réel. Il n'est pas possible de mapper des tables pour récupérer des données dans un diagramme temps réel. (Vous pouvez mapper une table générale et l'utiliser dans un processus d'extraction.)

Vous pouvez avoir plusieurs tables de dimension, mais veuillez cependant à consulter votre administrateur pour vérifier que les exigences en termes de performances sont respectées.

Configurer des diagrammes temps réel

En général, les diagrammes temps réel sont configurés de la même façon que les diagrammes batch. Même si les concepts de base des diagrammes temps réel et des diagrammes batch diffèrent, la méthode d'ajout et de modification des processus est identique pour les deux types de diagramme. Sauf mention contraire, pour plus d'informations générales sur la création de diagrammes, telles que l'ajout de processus, leur renommage, etc., consultez le *Guide utilisateur Campaign*.

- N'oubliez pas qu'il est impossible de modifier le référentiel d'un diagramme temps réel.
- Vous pouvez ou non supprimer un diagramme temps réel en fonction de son statut de déploiement.
- Dans la boîte de dialogue Mappings des tables, cliquez sur **Charger** afin de charger uniquement les tables générales.

Vous devez procéder à tous les mappages de table pour un diagramme temps réel dans le canal interactif associé.

- La bibliothèque de catalogues de tables n'est pas utilisée dans les diagrammes temps réel.

Rubriques connexes

- Déploiement et suppression

Requêtes et Interact

Plusieurs processus des diagrammes temps réel et options avancées des règles de traitement vous permettent de créer des requêtes de sélection de données à partir de votre source de données. Il s'agit en général des mêmes requêtes que dans Campaign. Vous pouvez utiliser l'une des méthodes suivantes pour créer une requête dans des diagrammes temps réel ou les options avancées des règles de traitement :

- Saisie guidée
- Saisie libre
- Macros

Pour en savoir plus sur ces méthodes, consultez le *Guide utilisateur Campaign*.

Les diagrammes temps réel et les options avancées des règles de traitement ne prennent pas en charge le SQL brut.

Les sections suivantes décrivent les différences entre les options disponibles dans les diagrammes temps réel et dans les options avancées des règles de traitement.

À propos des types de donnée et des bibliothèques d'objets

Comme Campaign, Interact prend en charge plusieurs types de donnée pour les bibliothèques d'objets. Les variables utilisateurs, les champs dérivés et les macros peuvent utiliser les types de donnée Nombre, Chaîne et Date. Les constantes de date sont interprétées à l'aide des paramètres de format de date de Campaign.

Interact prend également en charge le type de donnée Vecteur. Les vecteurs sont similaires aux tableaux à l'exception du nombre d'éléments qui varie. Tous les opérateurs disponibles pour Interact peuvent posséder un vecteur pour un ou plusieurs de leurs arguments.

Si :

- $X \text{ [operation] } Y = Z$ où X , Y et Z sont des vecteurs
- S_x , S_y et S_z correspondent à la taille de chaque vecteur
- D_x , D_y et D_z correspondent aux types de données de chaque vecteur, et X et Y doivent contenir le même type de données.

Alors ce qui suit est vrai :

- $S_z = S_x * S_y$
- $D_x = D_y = D_z$

Prenons les deux exemples suivants..

Le tableau suivant indique la manière dont Interact évalue les expressions $IF((X+Y)==10)$ et $IF(NOT((X+Y)==10))$, où $X=\{1, 2, 3\}$ et $Y=\{9, 10, 11\}$.

X	Y	X+Y	(X+Y)==10?	NOT((X+Y)==10)?
1	9	10	True	False
1	10	11	False	True
1	11	12	False	True
2	9	11	False	True
2	10	12	False	True
2	11	13	False	True
3	9	12	False	True
3	10	13	False	True
3	11	14	False	True

Étant donné que le résultat de l'équation doit être True ou False et qu'au moins l'une des opérations est True, le résultat des expressions $IF((X+Y)==10)$ et $IF(NOT((X+Y)==10))$ est True.

Champs dérivés, variables utilisateur, macros et Interact

Bien que vous puissiez créer des expressions dans les diagrammes temps réel et les options avancées des règles de traitement, les composantes ne sont pas toutes disponibles dans les deux requêteurs. Le tableau suivant décrit la composante de requête, indique si elle est disponible dans les diagrammes temps réel ou les options avancées et comprend toute remarque spécifique la concernant.

À moins d'une description dans ce document, consultez le *Guide utilisateur de Campaign* pour en savoir plus sur la création de requêtes.

Objet	Disponible dans un diagramme temps réel	Disponible dans les options avancées	Notes
Champs dérivés	Oui	Non	Vous pouvez utiliser les champs dérivés, les champs dérivés permanents, les champs dérivés enregistrés et les variables utilisateur dans les diagrammes temps réel avec les processus Décision, Sélection et Extraction. Les champs dérivés peuvent contenir des constantes, des variables utilisateur, d'autres champs dérivés ou des macros. Dans un diagramme temps réel, si vous créez un champ dérivé qui doit être disponible en tant que paire nom-valeur dans l'API d'Interact, vous devez ajouter au nom le préfixe défini dans la propriété de configuration <code>SessionVar</code> , par exemple, <code>SessionVar.DerivedFieldName</code> .
les variables utilisateur,	Oui	Non	Les variables utilisateur peuvent uniquement contenir des valeurs numériques ou des chaînes. Les diagrammes temps réel ne prennent pas en charge le type de données <code>None</code> .
IBM Unica Macros	Oui	Oui	<p>Une liste sélective des macros IBM Unica est disponible dans les diagrammes temps réel et les options avancées des règles de traitement. L'environnement de conception répertorie les macros IBM Unica que vous pouvez utiliser dans le requêteur. Pour en savoir plus sur l'utilisation des macros, consultez le <i>Guide utilisateur des macros IBM Unica</i>.</p> <hr/> <p> NUMBER, IS et IN fonctionnent de façon différente dans les diagrammes temps réel et options avancées de Campaign.</p> <hr/> <p>EXTERNALCALLOUT n'est disponible que pour les diagrammes temps réel. Cette fonction permet d'effectuer des appels synchronisés vers les services externes.</p>
Macros personnalisées	Oui	Non	

Utilisation d'EXTERNALCALLOUT

EXTERNALCALLOUT est la nouvelle fonction disponible lors de l'utilisation des macros personnalisées dans les processus Décision, Sélection et Extraction dans des diagrammes temps réel. EXTERNALCALLOUT vous permet d'effectuer un appel synchronisé vers un service externe, par exemple, pour demander le scoring de crédit pour un référentiel donné.

Pour utiliser des appels externes, vous devez écrire le service externe en Java à l'aide de l'interface IAffiniumExternalCallout. Pour en savoir plus sur IAffiniumExternalCallout, consultez le *Guide administrateur d'Interact*.

À propos du processus Interaction

Tous les diagrammes temps réel doivent débiter par le processus Interaction. Le processus Interaction remplit deux objectifs :

- débiter un diagramme temps réel,
- définir la taille de l'échantillon de profils test utilisé par Interact lors de l'exécution en mode test de diagrammes temps réel.

À propos du processus Décision

Le processus Décision constitue le moteur du diagramme temps réel. Il répartit les cibles traitées par le processus en nouvelles cibles d'après des critères configurables. Chaque nouvelle cible crée un aiguillage semblable à un arbre de décision.

Un diagramme temps réel peut contenir autant de processus Décision que nécessaire. Par exemple, le premier processus Décision d'un diagramme temps réel peut créer les cibles ValeurÉlevée, ValeurMoyenne et ValeurFaible. Vous pouvez ensuite utiliser trois autres processus Décision, un pour chacun des premiers segments, afin de les diviser en segments plus précis, par exemple ClientFréquent, Client et ClientRare.

Lorsqu'un diagramme temps réel est exécuté sur le serveur d'exécution, un seul client peut être traité à la fois. L'environnement d'exécution ne traite pas les aiguillages vides et leurs sous-aiguillages.

Le processus Décision ne peut extraire les données qu'à partir d'un processus qui crée des cibles, comme les processus Interaction, Décision, Échantillonnage ou Sélection par exemple.

La configuration du processus Décision s'effectue en deux étapes. Sélectionnez d'abord les cibles sources, puis configurez les aiguillages.

Pour configurer le processus Décision

1. Dans un diagramme temps réel en mode **Édition**, ajoutez un processus Décision à l'espace de travail du diagramme.

2. Connectez le processus Décision à un ou plusieurs processus de manipulation de données.

Les processus de manipulation de données sont les suivants : Interaction, Décision, Échantillonnage et Sélection.

3. Double-cliquez sur le processus Décision.

La fenêtre de configuration du processus s'affiche avec l'onglet Décision.

4. Sélectionnez une cible source dans la liste déroulante **Source**.

5. Sélectionnez l'option **Créer des aiguillages mutuellement exclusifs** pour que les segments créés soient mutuellement exclusifs.

Pour qu'un aiguillage contienne tous les ID client restants, vous devez sélectionner cette même option.

6. Configurez les aiguillages.

7. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet Général pour affecter un nom au processus et saisir des remarques.

Le nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.

8. Cliquez sur **OK**.

Le processus est configuré et apparaît activé dans le diagramme.

Pour configurer les aiguillages du processus Décision

1. Dans l'onglet Décision du processus Décision, procédez comme suit :

- Sélectionnez un aiguillage, puis cliquez sur **Modifier** pour modifier la condition de l'aiguillage.
- Cliquez sur **Ajouter aiguillage** pour créer un aiguillage.
- Sélectionnez un aiguillage, puis cliquez sur **Supprimer** pour supprimer un aiguillage.

2. Dans la fenêtre Modifier ou ajouter un aiguillage, saisissez le **Nom de l'aiguillage**.

3. Si vous ne souhaitez pas créer de requête ou si vous voulez sélectionner tous les clients restants, choisissez l'option **Sélectionner tous les ID client**.

La sélection de l'option Sélectionner tous les ID client est utile si le processus Décision intervient après plusieurs processus de manipulation de données et que les ID client ont déjà été filtrés par les processus précédents.

-
- ✦ Pour sélectionner tous les clients restants, sélectionnez l'option **Aiguillages mutuellement exclusifs** dans la boîte de dialogue Configuration du processus Décision. Dans le cas contraire, l'aiguillage sélectionne tous les ID client connectés au processus Décision.
-

L'option **Sélectionner les ID client dont** est sélectionnée par défaut et le requêteur est actif.

4. Sélectionnez une table dans la liste déroulante **Sélection basée sur**.
5. Créez une condition pour l'aiguillage à l'aide de requêtes.
6. Cliquez sur **OK**.

La fenêtre Ajouter ou modifier un aiguillage se ferme et vous revenez à l'onglet Décision du processus Décision. Vous pouvez poursuivre la configuration des aiguillages ou terminer la configuration du processus Décision.

À propos du processus AssocierSeg

Le processus AssocierSeg. exécute une fonction similaire à celle du processus CréerSeg dans les diagrammes batch. Le processus AssocierSeg. extrait les cibles sources pour les convertir en segments dynamiques. Les segments créés à l'aide du processus AssocierSeg. constituent les segments dynamiques utilisés dans les règles de traitement. Le processus AssocierSeg. est un nœud terminal des diagrammes temps réel.

N'oubliez pas que les stratégies d'interaction n'acceptent et n'utilisent que les segments dynamiques. Vous ne pouvez pas utiliser de segments stratégiques dans les stratégies d'interaction.

Pour créer des segments dynamiques

1. Dans un diagramme temps réel en mode **Édition**, ajoutez un processus AssocierSeg. à l'espace de travail du diagramme.
2. Connectez le processus AssocierSeg. à un ou plusieurs processus de manipulation de données.

Les processus de manipulation de données sont les suivants : Décision, Échantillonnage et Sélection.

3. Double-cliquez sur le processus AssocierSeg.

La fenêtre de configuration du processus s'affiche avec l'onglet Définition des segments.

4. Sélectionnez une ou plusieurs cibles sources dans la liste déroulante **Source**.
5. Dans la zone Segments générés, sélectionnez une cible source puis un **Nom du segment**.

Pour créer un segment, sélectionnez l'option **Nouveau segment** et renseignez la boîte de dialogue Nouveau segment dynamique. Saisissez un **Nom** et une **Description**, puis sélectionnez le répertoire dans lequel créer le segment. Vous pouvez organiser vos segments dynamiques de la même façon que les segments stratégiques.

6. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet Général pour affecter un nom au processus et saisir des remarques.

Le nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.

7. Cliquez sur **OK**.

Le processus est configuré et apparaît activé dans le diagramme.

À propos du processus Échantillonnage dans les diagrammes temps réel

Dans les diagrammes temps réel, le processus Échantillonnage a la même fonction que dans les diagrammes batch ; il permet de créer une ou plusieurs cibles pour différents traitements, groupes témoins ou un sous-ensemble de données pour la modélisation. Cependant, le processus Échantillonnage des diagrammes temps réel ne contient qu'un sous-ensemble des fonctions du processus Échantillonnage des diagrammes batch. Les fonctions de calcul de l'effectif par échantillon et d'effectif de cible maximum ne sont pas disponibles. Les processus Échantillonnage des diagrammes temps réel offrent également une nouvelle méthode de sélection des échantillons, la fonction d'échantillonnage déterministe.

Dans un diagramme batch, le processus Échantillonnage sélectionne aléatoirement un certain nombre de clients à regrouper en une cible échantillon. Cependant, au cours de l'exécution d'un diagramme temps réel, le processus Échantillonnage n'utilise qu'un seul client à la fois. Lorsque vous définissez le pourcentage d'un échantillon, vous définissez la probabilité qu'un visiteur devienne membre de cette cible.

Lors de la définition des cibles d'échantillon, vous devez en créer au moins deux. Définissez le **pourcentage** d'un échantillon, puis sélectionnez l'option **Tout le reste** pour les autres. Dans le cas contraire, vous obtiendrez des résultats non définis. Par exemple, si vous créez un échantillon de 30 % seulement, les 70 % de visiteurs restants ne sont affectés à aucune cible.

Vous devez connecter le processus Échantillonnage à un processus AssocierSeg. pour terminer la création d'un segment dynamique à utiliser pour l'échantillonnage.

La fonction d'échantillonnage déterministe affecte les visiteurs aux échantillons de façon aléatoire. Cependant, si le même visiteur est sélectionné plusieurs fois dans le diagramme temps réel, il est placé dans la même cible. Si nécessaire, pour garantir la possibilité que les visiteurs puissent être échantillonnés différemment après avoir été placés plusieurs fois dans la même cible, vous devez configurer un délai de réinitialisation et une périodicité pour la fonction d'échantillonnage déterministe.

Si vous créez un diagramme en copiant la fonctionnalité d'un autre diagramme, assurez-vous que le processus Échantillonnage utilise la même fonction d'échantillonnage déterministe que le diagramme temps réel d'origine, à l'aide du champ Clé de hachage. Pour placer les visiteurs dans le même échantillon, utilisez des valeurs identiques dans les deux processus Échantillonnage pour les éléments suivants : effectifs des cibles, Clé de hachage, Date de la première réinitialisation et durée de réinitialisation. Interact détermine dans quelle cible le visiteur doit être placé en fonction de la valeur de la clé Source de hachage et de la date de réinitialisation.

Pour configurer le processus Échantillonnage

1. Dans un diagramme temps réel en mode **Édition**, ajoutez un processus Échantillonnage à l'espace de travail du diagramme.
2. Connectez le processus Échantillonnage à un ou plusieurs processus de manipulation de données.

Les processus de manipulation de données sont les suivants : Décision, Échantillonnage et Sélection. Vous pouvez également connecter le processus Échantillonnage à un processus Interaction.

3. Double-cliquez sur le processus Échantillonnage.
4. Sélectionnez une ou plusieurs cibles sources dans la liste déroulante **Source**.

Toutes les cibles générées par les processus connectés au processus Échantillonnage sont listées dans cette liste déroulante. Si vous souhaitez sélectionner plusieurs cibles sources, sélectionnez l'option **Cibles multiples**. Dans ce cas, la même segmentation est réalisée sur chaque cible source.

5. Déterminez le nombre d'échantillons à créer pour chaque cible source et saisissez ce nombre dans le champ **Nb échant. à générer**.

Par défaut, trois échantillons sont créés pour chaque cible source, avec les noms par défaut « Échantillon 1 », « Échantillon 2 » et « Échantillon 3 ».

6. Sélectionnez chaque échantillon dans la colonne **Nom généré**, puis procédez comme suit :

La section **Modifier cible générée** est activée.

- a. Placez votre curseur dans la boîte de texte **Nom de la cible** et modifiez le nom de l'échantillon.

Vous pouvez utiliser n'importe quelle combinaison de lettres, nombres et espaces. Les points (.) ainsi que les barres obliques (/ ou \) ne sont pas autorisés.

- b. Indiquez la probabilité qu'un visiteur soit affecté à l'échantillon dans le champ % ou sélectionnez la case à cocher **Tout le reste**.

Le pourcentage doit être inférieur à 100.

7. (Facultatif) Modifiez la **Clé de hachage** sous la **Fonction d'échantillonnage déterministe**.

Vous devez modifier la Clé de hachage uniquement si vous souhaitez que ce processus Échantillonnage attribue les visiteurs aux cibles de la même manière qu'un autre processus Échantillonnage. La Clé de hachage doit être une valeur alphanumérique.

8. (Facultatif) Saisissez la **Date de la première réinitialisation** sous la **Fonction d'échantillonnage déterministe**.

Cliquez sur le bouton  pour afficher un calendrier et sélectionner la date.

9. (Facultatif) Saisissez l'intervalle (en nombre de jours) entre les réinitialisations.
10. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet Général pour affecter un nom au processus et saisir des remarques.

Le nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.

11. Cliquez sur **OK**.

Le processus est configuré et apparaît activé dans le diagramme.

Vous devez connecter le processus Échantillonnage à un processus AssocierSeg. pour terminer la création d'un segment dynamique à utiliser pour l'échantillonnage.

À propos du processus Sélection dans les diagrammes temps réel

Dans les diagrammes temps réel, le processus Sélection a la même fonction que dans les diagrammes batch ; il permet de spécifier les données client à utiliser dans le diagramme temps réel. Le processus Sélection des diagrammes temps réel contient un sous-ensemble du processus Sélection des diagrammes batch et ne comprend que les onglets Source et Général.

Le processus Sélection permet de sélectionner des données de votre source de données pour enrichir la table de profils référencée au cours du processus Interaction. Vous avez également accès à des variables utilisateur, champs dérivés et macros. N'oubliez pas que les diagrammes temps réel sont limités à un référentiel. Toutefois, vous pouvez utiliser le processus Sélection pour faire référence à des données dans une table de dimension d'un autre référentiel. Vous pouvez, par exemple, faire référence à une table contenant des données de transaction de foyer dans un diagramme temps réel avec le référentiel client afin de trier les données de foyer par information.

Pour configurer le processus Sélection

1. Dans un diagramme temps réel en mode **Édition**, ajoutez un processus Sélection à l'espace de travail du diagramme.
2. Connectez le processus Sélection à un ou plusieurs processus de manipulation de données.

Les processus de manipulation de données sont les suivants : Interaction, Décision, Échantillonnage et Sélection.

3. Double-cliquez sur le processus Sélection.
4. Sélectionnez une ou plusieurs cibles sources dans la liste déroulante **Source**.

Toutes les cibles générées par les processus connectés au processus Sélection sont répertoriées dans cette liste déroulante. Si vous souhaitez sélectionner plusieurs cibles sources, sélectionnez l'option **Cibles multiples**. Si vous sélectionnez plusieurs cibles sources, les mêmes sélections seront appliquées à chaque cible.
5. Indiquez si vous voulez sélectionner toutes les lignes de la source de données ou si vous préférez filtrer les lignes sur la base de critères spécifiques. Sélectionnez l'une des options suivantes :
 - a. **Sélectionner tous les ID** pour inclure toutes les lignes de données de la source de données dans la liste déroulante Source.
 - b. **Sélectionner les ID dont** pour créer une requête ne sélectionnant que les identifiants correspondant aux critères que vous définissez.
6. Si vous utilisez l'option « Sélectionner ID dont : » pour sélectionner uniquement certains ID en fonction de critères spécifiques, créez une requête.
7. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet Général pour affecter un nom au processus et saisir des remarques ou pour configurer le nom de la cible générée ou le code cible.

Le nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.
8. Cliquez sur **OK**.

Le processus est configuré et apparaît activé dans le diagramme.

À propos du processus Extraction dans les diagrammes temps réel

Le processus Extraction a la même fonction dans les diagrammes temps réel que dans les diagrammes batch ; il permet d'extraire une liste d'ID et de données associées et de les exporter dans une table. Le processus Extraction des diagrammes temps réel contient un sous-ensemble du processus Extraction des diagrammes batch. L'enregistrement n'est possible que dans une table. Il est impossible de trier ou d'ignorer les doublons dans la table, mais, étant que les diagrammes temps réel ne peuvent traiter qu'un enregistrement à la fois, ces fonctions ne sont pas nécessaires.

Processus Extraction et formats de données

Lors de l'enregistrement dans une table existante depuis le processus Extraction, Interact enregistre les données comme décrit dans le tableau suivant.

De	En texte (chaîne)	En nombre (double)	En date (date)
Texte (chaîne)	Valeur d'origine	Double	Format de date simple comme défini dans Propriété de configuration defaultDateFormat
Nombre (double)	Chaîne	Valeur d'origine	Exception
Date (date)	Format de date simple comme défini dans Propriété de configuration defaultDateFormat	Exception	Valeur d'origine

Lorsque vous ajoutez des données à une table qui n'existe pas, l'environnement d'exécution d'Interact crée une table de manière dynamique à l'aide des types de donnée par défaut. Vous pouvez écraser ces types de donnée par défaut en créant une table avec d'autres types de donnée. Pour en savoir plus, consultez le *Guide administrateur d'Interact*.

Pour configurer le processus Extraction

1. Dans un diagramme temps réel en mode **Édition**, ajoutez un processus Extraction à l'espace de travail du diagramme.
2. Connectez le processus Extraction à un ou plusieurs processus de manipulation de données.

Les processus de manipulation de données sont les suivants : Interaction, Décision, Échantillonnage et Sélection.

3. Double-cliquez sur le processus Extraction.
4. Sélectionnez une ou plusieurs cibles sources dans la liste déroulante **Source**.
Toutes les cibles générées par les processus connectés au processus Extraction sont répertoriées dans cette liste déroulante. Si vous souhaitez sélectionner plusieurs cibles sources, sélectionnez l'option **Cibles multiples**. Si vous sélectionnez plusieurs cibles sources, les mêmes sélections seront appliquées à chaque cible.
5. Sélectionnez une table dans la liste **Exporter vers**.
Si une table n'existe pas, sélectionnez Nouvelle table mappée et suivez les instructions de création de table du *Guide administrateur de Campaign*.
6. Sélectionnez une option spécifiant le mode de traitement des mises à jour dans la table générée :

- a. **Ajouter aux données exist** pour ajouter les nouvelles informations de contact à la fin de la table. Il s'agit de la méthode recommandée pour les tables de base de données.
 - b. **Remplacer tous les enreg.** : Remplacer les données existantes de la table par les nouvelles informations.
 - c. **Mettre à jour les enreg.** : Dans les champs à extraire, mettre à jour les valeurs correspondant à l'exécution actuelle du processus.
7. Sélectionnez les champs qui sont copiés par le processus Extraction.
- a. Les champs de la table apparaissent dans la liste Champs à exporter de la colonne Champ table. Vous pouvez rechercher automatiquement les champs correspondants en cliquant sur l'option **Corresp. >>**. Les champs qui correspondent exactement aux noms de champs de la table sont automatiquement ajoutés dans la liste Champs à exporter. Si plusieurs champs correspondent, seul le premier est pris en compte.
 - b. Vous pouvez sélectionner manuellement les champs à inclure.
 - a. Dans la liste **Champs éligibles**, sélectionnez les champs que vous souhaitez inclure dans votre sortie.

Vous pouvez sélectionner plusieurs champs non contigus en utilisant la combinaison **Ctrl+Clic** ou une série de champs contigus à l'aide de la combinaison **Maj+Clic**.

- b. Déplacez les champs sélectionnés dans la liste **Champs à extraire** en cliquant sur **Ajouter >>**.
 - c. Vous pouvez modifier manuellement les appariements en cliquant sur **<< Suppr.** ou **Ajouter >>**.
 - d. Si vous le souhaitez, vous pouvez réorganiser les champs de la liste Champs à extraire en sélectionnant un champ et en cliquant sur la flèche **montante** ou **descendante** pour le déplacer vers le haut ou le bas.
8. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet Général pour affecter un nom au processus et saisir des remarques ou pour configurer le nom de la cible générée ou le code cible.

Le nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.

9. Cliquez sur **OK**.

Le processus est configuré et apparaît activé dans le diagramme.

Comprendre l'exécution en mode test de diagrammes temps réel

Les diagrammes temps réel sont conçus pour être exécutés sur un serveur d'exécution pour un seul visiteur à la fois. Vous pouvez, cependant, les tester dans Campaign pour vous assurer qu'ils créent et affectent les visiteurs aux segments appropriés.

Les exécutions en mode test des diagrammes temps réel vérifient uniquement la logique de segmentation. Pour procéder à un test complet des diagrammes temps réel et de leur interaction avec le point de contact, vous devez les déployer sur un serveur d'exécution en mode test.

La méthode de test des diagrammes temps réel est la même que celle utilisée pour les diagrammes batch : il s'agit de l'exécution en mode test. Bien que les résultats puissent sembler identiques (chaque segment se voit affecter un certain nombre de membres), la méthode d'affectation des membres par le diagramme est différente. Lors de l'exécution en mode test d'un diagramme temps réel, l'environnement de conception utilise un environnement d'exécution. L'environnement d'exécution traite chaque ligne de la table de profils en tant que visiteur, et les visiteurs du diagramme sont exécutés un à un.

L'environnement d'exécution fait référence aux données client des tables référencées dans les diagrammes temps réel et à l'ensemble des données en temps réel des paramètres d'événement, des appels externes, etc. Lors d'une exécution en mode test, l'environnement de conception n'a pas accès aux données en temps réel. Il utilise donc les données disponibles dans la table d'exécution en mode test. Vous devez collaborer avec l'administrateur Interact afin d'ajouter des échantillons de données au profil d'exécution en mode test. Ceux-ci permettront de tester correctement vos diagrammes temps réel. Par exemple, si vous définissez la logique de segmentation qui distingue les membres d'un référentiel en fonction du premier chiffre de leur code postal, assurez-vous que le profil d'exécution en mode test comporte une entrée pour chaque chiffre possible.

Par défaut, le processus Interaction limite le nombre d'entrées dans la table de profils utilisée lors d'une exécution en mode test. Vous pouvez toutefois définir le nombre d'enregistrements selon vos besoins. L'environnement de conception sélectionne les premiers enregistrements dans l'ordre des ID de référentiel. Par exemple, si vous limitez l'exécution en mode test à cinq enregistrements, il utilise les cinq premiers enregistrements de la table de profils, triés par ID de référentiel.

 Les diagrammes temps réel ne sont pas optimisés pour fonctionner avec des milliers d'enregistrements. Une exécution en mode test peut par conséquent prendre plusieurs minutes.

Vous ne pouvez consulter que les résultats de la dernière exécution en mode test. L'environnement de conception supprime toutes les données de l'exécution en mode test précédente lorsqu'une nouvelle exécution est lancée. Si l'exécution en mode test porte sur plus de 1 000 entrées ou si vous souhaitez afficher les données de l'exécution en mode test après avoir fermé la fenêtre, les données sont enregistrées dans les tables suivantes dans la base de données définie par `testRunDataSource`.

- `TestAttr_n` : contient les données du rapport Tester les données de l'attribut d'exécution, à savoir, toutes les données de la table de profils pour chaque ID de référentiel.
- `TestCount_n` : contient les données du rapport Tester le nombre de cibles d'exécution, à savoir, le nombre de membres dans chaque cible.

- `TestError_n` : contient les données du rapport Tester les erreurs d'exécution, à savoir, toutes les erreurs survenues au cours de l'exécution en mode test, le cas échéant.
- `TestSeg_n` : contient les données du rapport Tester les données du segment d'attribution, à savoir, l'ID de référentiel et le segment affecté.

Le suffixe `_n` correspond à l'ID du diagramme. Vous pouvez déterminer l'ID du diagramme en consultant la table `UA_Flowchart` dans les tables du système Campaign.

Pour configurer la taille de l'exécution en mode test

1. Dans un diagramme temps réel en mode **Édition**, double-cliquez sur le processus Interaction.
La fenêtre de configuration du processus s'affiche avec l'onglet Source.
2. Sélectionnez l'option **limiter les enregistrements en entrée à**, puis saisissez le nombre d'enregistrements.
3. Cliquez sur **OK**.

Pour effectuer une exécution en mode test

Les exécutions en mode test fonctionnent différemment selon s'il s'agit de diagrammes temps réel ou de diagrammes batch. Il est impossible d'interrompre, puis de reprendre ou d'arrêter l'exécution en mode test d'un diagramme temps réel.

1. Dans un diagramme temps réel en mode **Édition**, cliquez sur **Exécuter** et sélectionnez **Tester exécution diagramme**.

L'environnement de conception utilise l'environnement d'exécution défini dans la propriété de configuration `serverGroup` avec les données de la source de données en mode test pour exécuter le diagramme temps réel en mode test.

Une boîte de dialogue d'état de l'exécution en mode test s'affiche.

2. Une fois l'exécution en mode test terminée, cliquez sur **Afficher résultats** pour les consulter.

Ces résultats sont répartis en quatre tables :

- **Tester les données du segment d'attribution** : indique l'ID du référentiel et le segment affecté.
- **Tester les données de l'attribut d'exécution** : affiche toutes les données de la table de profils pour chaque ID de référentiel.
- **Tester le nombre de cibles d'exécution** : indique le nombre de membres dans chaque cible.

- **Tester les erreurs d'exécution** : le cas échéant, affiche les erreurs survenues au cours de l'exécution en mode test.

Comme pour les diagrammes batch, l'exécution en mode test indique le nombre de membres dans chaque cible générée par le processus. Puisque les processus de fin ne génèrent pas de cible pour un autre processus, aucun chiffre n'est indiqué. Par exemple, créez un diagramme simple, Interaction > Décision > AssocierSeg. Après une exécution en mode test, le processus Interaction présente le nombre de membres dans la cible générée en-dessous de la coche bleue indiquant la réussite de l'exécution. Ce nombre doit correspondre à la taille de l'exécution en mode test. Le processus Décision indique le nombre de membres dans chaque cible. Si le processus Décision crée trois cibles, trois nombres séparés par des points-virgules (;) sont obtenus, par exemple 29;11;10. Puisque le processus AssocierSeg. ne génère pas de cible pour un autre processus, rien ne s'affiche.

À propos du déploiement des diagrammes temps réel

Une fois le diagramme temps réel configuré, vous devez le marquer pour le déploiement. Lorsque vous marquez un diagramme temps réel pour le déploiement, une notification s'affiche sur le canal interactif associé. Elle indique qu'il peut être déployé sur un groupe de serveurs d'exécution à des fins de tests ou sur le groupe de serveurs d'exécution en production.

Lorsqu'un diagramme temps réel est marqué pour le déploiement, il n'est pas possible de le modifier. Si vous devez apporter des modifications avant le déploiement, vous pouvez annuler la requête de déploiement. Le diagramme est alors retiré de la liste des éléments en attente de déploiement.

Lorsqu'un diagramme temps réel n'a plus aucune utilité, vous pouvez le marquer pour l'annulation du déploiement. La demande de retrait est alors ajoutée à la file d'attente de déploiement. Lors du déploiement de modifications suivant, le diagramme temps réel est supprimé du serveur Interact. Les règles de traitement contenant les segments dynamiques créés par le diagramme supprimé persistent. Cependant, puisque l'absence de diagramme temps réel empêche l'affectation d'un visiteur à ce segment, aucun visiteur ne sera jamais affecté aux segments créés par le diagramme supprimé.

Pour déployer un diagramme temps réel

1. Affichez le diagramme temps réel à marquer pour le déploiement.

Vous devez afficher le diagramme. Il est impossible de marquer un diagramme pour le déploiement en mode Édition.

Les diagrammes temps réel sont disponibles dans les sessions uniquement.

2. Cliquez sur **Sélectionner pour le déploiement**.

Le diagramme temps réel est alors marqué pour le déploiement. Il est ajouté à la liste des éléments en attente de déploiement de l'onglet Synthèse du canal interactif. Il est impossible de modifier un diagramme temps réel marqué pour le déploiement.

Les modifications apportées à ce diagramme temps réel seront incluses lors du prochain déploiement du canal interactif.

Pour annuler une demande de déploiement

1. Affichez le diagramme temps réel dont le déploiement doit être annulé.

Vous devez afficher le diagramme. Il est impossible d'annuler le déploiement pour un diagramme en mode Édition.

Les diagrammes temps réel sont disponibles dans les sessions uniquement.

2. Cliquez sur **Annuler la requête de déploiement**.

Le diagramme temps réel n'est plus marqué pour le déploiement. Il est supprimé de la liste des éléments en attente de déploiement de l'onglet Synthèse du canal interactif. Vous pouvez désormais modifier le diagramme temps réel.

Pour annuler le déploiement d'un diagramme temps réel

Si les segments dynamiques créés par un diagramme temps réel ne vous sont plus d'aucune utilité, vous pouvez annuler le déploiement de ce diagramme. Cela permet de supprimer du serveur d'exécution toutes les références au diagramme.

Cette option n'est disponible que si vous avez préalablement déployé le diagramme.

1. Affichez le diagramme temps réel à marquer pour l'annulation du déploiement.

Vous devez afficher le diagramme. Il est impossible de marquer un diagramme pour l'annulation du déploiement en mode Édition.

Les diagrammes temps réel sont disponibles dans les sessions uniquement.

2. Cliquez sur **Marquer pour le non-déploiement**.

Le diagramme temps réel est marqué pour l'annulation du déploiement. La demande de suppression des données est ajoutée à la liste des éléments en attente de déploiement de l'onglet Synthèse du canal interactif. Il est impossible de modifier un diagramme temps réel marqué pour l'annulation du déploiement.

Toutes les références à ce diagramme temps réel seront supprimées des serveurs d'exécution lors du prochain déploiement du canal interactif.

4 IBM Unica Interact dans les diagrammes batch

- À propos du processus Liste d'interaction dans les diagrammes batch
- Processus Liste d'interaction
- Pour configurer le processus Liste d'interaction

À propos du processus Liste d'interaction dans les diagrammes batch

Vous pouvez utiliser des diagrammes batch dans IBM Unica Campaign pour effectuer une séquence d'actions sur vos données pour l'exécution de vos campagnes. Les diagrammes batch sont composés de processus que vous configurez pour exécuter la véritable manipulation de données requise pour votre campagne. IBM Unica Interact offre une intégration avec les diagrammes batch de Campaign pour vous aider à déterminer la liste des offres adaptées à un référentiel ou type de référentiel spécifique.

Si Interact est installé, le processus Liste d'interaction est disponible dans les diagrammes batch. Similaires aux processus Télémarketing et Liste d'offres, le processus Liste d'interaction vous permet de spécifier les offres adaptées aux visiteurs de votre site interactif. Ce qui vous donne la capacité de cibler les offres aux niveaux de tous les référentiels, de cibler les membres de tous les référentiels spécifiques ou de supprimer les offres des membres des référentiels spécifiques à l'aide des fonctions conditionnées par les tables.

Processus Liste d'interaction

Le processus Liste d'interaction est un processus de diagramme batch qui n'est disponible que si IBM Unica Interact est installé sur votre serveur Campaign. Utilisez ce processus dans un diagramme batch pour déterminer les offres adaptées aux clients sur le serveur d'exécution Interact, notamment les choix suivants :

- Suppression d'offres à un niveau individuel ("liste noire")
- Affectation d'offres à un niveau individuel ("liste blanche" ou remplacement de score)
- Affectation d'offres à un référentiel (offres globales ou par défaut)
- Affectation d'offres par une requête SQL personnalisée

Le serveur d'exécution dispose d'un accès au résultat de ce processus lorsque vous déployez la campagne interactive. Notez qu'un diagramme batch peut contenir plusieurs instances de processus Liste d'interaction.

Lorsque vous utilisez le processus Liste d'interaction, vous devez connaître les concepts suivants :

- [À propos du processus Liste d'interaction dans les diagrammes batch](#)

Tâches que vous pouvez effectuer à partir de cette page :

- [Configuration du processus Liste d'interaction](#)

Pour configurer le processus Liste d'interaction

1. Dans un diagramme batch en mode **Édition**, ajoutez un processus Liste d'interaction à l'espace de travail du diagramme.

Notez que le processus Liste d'interaction n'est disponible dans un diagramme batch que si IBM Unica Interact est installé sur votre serveur Campaign.

2. Connectez le processus Liste d'interaction à un ou plusieurs processus de manipulation de données, tels que Échantillonnage ou Sélection.
3. Double-cliquez sur le processus Liste d'interaction dans le diagramme.

La boîte de dialogue de configuration de processus s'affiche.

4. Dans l'onglet **Exécution**, spécifiez les détails concernant l'exécution de la cible de votre liste de contacts.
 - a. Utilisez la liste déroulante **Type de liste d'offres** pour spécifier le type de filtre d'offres à configurer pour ce processus :
 - **Liste noire (Suppression d'offres)** — désigne les offres à supprimer pour qu'elles ne soient pas proposées à un référentiel spécifique. Cela vous permet d'interdire la présentation de certaines offres à des visiteurs spécifiques, en fonction du segment de référentiel auquel le visiteur accède.
 - **Liste blanche (Remplacement du score)** — indique qu'Interact doit toujours proposer une offre à un référentiel spécifique quel que soit le score marketing qui pourrait faire en sorte qu'Interact rende l'offre disponible ou non.
 - **Offres globales (Offres par défaut)** — définit les offres devant être proposées (similaire à la liste blanche) à un type de référentiel global, c'est-à-dire, une offre par défaut que chaque visiteur d'un référentiel spécifique pourrait visualiser, quel que soit le segment dont il pourrait être membre.
 - **Filtres d'offres (Offres par SQL)** — Vous permet de fournir une requête SQL pour déterminer les offres à proposer aux visiteurs spécifiés. Cette option vous permet, par exemple, de présenter une offre en fonction de la préférence d'un visiteur spécifique.

Notez que si vous sélectionnez ce type de liste d'offres, la cible de ce processus est déterminé par votre requête SQL et la liste déroulante **Source/Référentiel** est grisée et ne peut être sélectionnée.

Le **Type de liste d'offres** que vous spécifiez permet de déterminer le comportement du processus Liste d'interaction, ainsi que les options disponibles dans la boîte de dialogue de configuration, comme indiqué plus bas.

- b. Dans la zone de liste déroulante **Canal interactif**, spécifiez les points d'interaction, les événements et d'autres paramètres qui pourraient s'appliquer au processus Liste d'interaction que vous définissez.

Cette liste déroulante répertorie automatiquement les canaux interactifs que vous avez définis comme décrit dans [Utiliser des canaux interactifs](#).

- c. (**Liste blanche** ou **Liste noire** uniquement). Dans la liste déroulante **Source**, spécifiez les cellules sources à utiliser comme source de données de la liste de contacts. Pour utiliser plusieurs cellules (comme plusieurs segments sources), cliquez sur le bouton des points de suspension (...) en regard du champ **Source**, puis sélectionnez les cellules sources à utiliser dans la boîte de dialogue Sélectionner les cibles à utiliser.

Notez que si vous sélectionnez plusieurs cellules sources lors de cette étape, toutes les cellules sources sélectionnées doivent avoir le même référentiel.

-
- ✦ Si le processus de contact n'est pas connecté à un processus fournissant des cibles générées, aucune cible ne peut être sélectionnée dans la liste déroulante **Source**. Pour y remédier, fermez la boîte de dialogue de configuration du processus et connectez le processus Liste d'interaction à un processus de sortie, puis reprenez le processus de configuration.
-

- d. (**Offre globale** uniquement) Utilisez la liste déroulante **Référentiel** pour spécifier le type de référentiel pour lequel vous souhaitez que le processus Liste d'interaction soit appliqué.
- e. Utilisez la liste déroulante **Source de données cible** pour indiquer la source de données à laquelle vous souhaitez accéder en écriture pour la cible à partir de ce processus.
- f. Entrez la table de la base de données d'accès en écriture dans le champ **Nom de la table**.

La table spécifiée est créée automatiquement lors de l'exécution du processus, si elle n'existe pas déjà.

- g. Pour spécifier les champs accessibles en écriture dans la table Liste des offres à chaque exécution du processus, cliquez sur le bouton des points de suspension (...) en regard du champ **Nom de la table**.

La boîte de dialogue Options de personnalisation s'affiche. L'ensemble des champs prédéfinis accessibles en écriture dans la table s'affiche dans la liste **Champs à historiser**.

- Dans la liste **Champs éligibles**, sélectionnez les champs que vous souhaitez inclure dans votre sortie.

Vous pouvez utiliser les Champs générés IBM Unica Campaign en développant la liste **Champs générés IBM Unica Campaign** ou utiliser des champs dérivés en cliquant sur le bouton **Champs dérivés**.

- Pour coupler un champ éligible avec un champ déjà répertorié dans la liste **Champs à historiser**, sélectionnez le champ éligible puis sélectionnez un champ dans la liste **Champs à historiser** et cliquez sur **Ajouter**.
 - Pour ajouter un champ éligible à la liste **Champs à historiser** sans le coupler avec un champ existant, cliquez sur la ligne vide après la dernière entrée dans le champ **Champs à historiser**, puis cliquez sur **Ajouter**.
 - Supprimez des champs de la liste **Champs à historiser** en les sélectionnant et en cliquant sur **<<Enlever**.
 - Si vous le souhaitez, réorganisez les champs de la liste **Champs à historiser** en sélectionnant un champ et en cliquant sur la flèche **montante** ou **descendante** pour le déplacer vers le haut ou vers le bas de la liste.
 - Si vous le souhaitez, cliquez sur le bouton **Champs dérivés** pour créer une nouvelle variable générée dans la table.
- h. Sélectionnez une option spécifiant le mode de traitement des mises à jour dans la table générée :
- **Ajouter aux données exist.** — chaque exécution de ce processus ajoute les données générées à la table que vous avez spécifiée dans le champ **Nom de la table**.
 - **Remplacer tous les enreg.** — chaque exécution de ce processus supprime les données contenues dans la table avant d'écrire les nouvelles données générées.
5. Pour affecter une ou plusieurs offres ou listes d'offres à chaque cible définie dans le processus, cliquez sur l'onglet **Traitement**.

L'interface **Affecter des offres aux cibles** apparaît.

Le mode de configuration des données générées dans l'onglet Traitement dépend du **type de liste d'offres** sélectionné dans l'onglet Exécution.

- a. **Liste noire (Suppression d'offres)** — pour chaque cible affichée dans la table, cliquez sur la colonne **Offre** pour effectuer une sélection dans la liste déroulante des offres disponibles, ou cliquez sur **Affecter offres**. Utilisez la boîte de dialogue Affecter offres pour sélectionner une ou plusieurs offres à supprimer des cibles sources (visiteurs) spécifiées dans l'onglet Exécution de ce processus.
- b. **Liste blanche (Remplacement du score)** — pour chaque cible affichée dans la table, cliquez sur la colonne **Offre** pour effectuer une sélection dans la liste des offres disponibles, ou cliquez sur **Affecter offres**. Utilisez la boîte de dialogue Affecter offres pour sélectionner une ou plusieurs offres à présenter aux cibles sources (visiteurs) spécifiées dans l'onglet Exécution de ce processus, même si le score marketing n'aurait pas présenter cette offre aux visiteurs.

- c. **Offres globales (Offres par défaut)** — pour chaque cible affichée dans la table, cliquez sur la colonne **Offre** pour effectuer une sélection dans la liste des offres disponibles, ou cliquez sur **Affecter offres**. Utilisez la boîte de dialogue Affecter offres pour sélectionner les offres à proposer à tous les visiteurs du type de référentiel sélectionné dans l'onglet Exécution de ce processus, quel que soit leur segment d'appartenance.
- d. **Filtre des offres (Filtrer par SQL)** — cliquez sur le bouton Offre par SQL pour créer une expression SQL qui permettra au serveur d'exécution Interact de sélectionner les offres à présenter à un ensemble de visiteurs. Utilisez la boîte de dialogue Créer une offre par SQL qui s'affiche comme suit :
 - Sélectionnez un nom de modèle SQL dans la liste déroulante **SQL** ou entrez un nouveau nom dans ce champ pour le modèle, si vous en définissez un nouveau.
 - Fournissez le contenu de la requête SQL dans le champ **Modèle SQL**.
 - Cliquez sur **Vérifier syntaxe** pour vérifier la validité de votre expression. Notez que **Vérifier syntaxe** utilise le serveur d'exécution Interact en mode test pour procéder à la validation. Le serveur d'exécution en mode test doit exécuter Vérifier syntaxe.

Pour en savoir plus sur l'utilisation de la boîte de dialogue Créer une offre par SQL, consultez [Création de requêtes avec SQL](#) dans le Guide utilisateur d'IBM Unica Campaign .

6. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet **Général** pour nommer le processus et/ou saisir des remarques.

Le nom apparaît sur le processus dans le diagramme. Les remarques apparaissent lorsque vous placez le curseur de la souris sur le processus dans le diagramme.

7. Cliquez sur **OK** pour terminer la configuration du processus Liste d'interaction.

Le processus est configuré et apparaît activé dans le diagramme. Vous pouvez le tester pour vérifier qu'il produit les résultats escomptés.

5 Déployer sur des serveurs d'exécution

- Comprendre le déploiement
- Comprendre les serveurs d'exécution
- Déploiement et suppression
- Pour déployer sur le groupe de serveurs d'exécution en production
- Pour déployer sur un groupe de serveurs de test
- Annuler le déploiement

Comprendre le déploiement

Le déploiement désigne la façon dont vous transférez l'ensemble de la configuration définie dans l'environnement de conception vers les groupes de serveurs d'exécution. Le déploiement est regroupé par canal interactif. Lorsque vous déployez un canal interactif, vous envoyez toutes les données associées à ce canal vers le groupe de serveurs d'exécution sélectionné. C'est pourquoi vous devez définir les serveurs d'exécution en production et les serveurs d'exécution en mode test lors de la création de canaux interactifs.

Le premier déploiement contient les données suivantes :

- Tous les diagrammes temps réel associés au canal interactif marqués pour le déploiement
Les segments dynamiques sont inclus.
- Toutes les stratégies d'interaction associées au canal interactif marquées pour le déploiement
Ceci inclut les règles de traitement, qui comprennent les offres.
- Tous les événements, zones et points d'interaction définis dans le canal interactif
- D'autres données requises non spécifiques aux canaux interactifs, notamment les définitions de référentiels, une configuration d'apprentissage intégrée, d'autres définitions d'attributs d'offres, des définitions de macros personnalisées, des informations de mappage de l'historique des réponses et des contacts, et des dates de début et de fin de campagnes.

Interact envoie les informations suivantes au serveur d'exécution sélectionné lors du déploiement suivant du canal interactif.

- Toutes les données associées au canal interactif, notamment les points d'interaction et les événements.
- Tous les diagrammes temps réel et stratégies d'interaction modifiés associés au canal interactif marqués pour le déploiement.
- La dernière version déployée de tous les diagrammes temps réel et stratégies d'interaction contenus dans les déploiements précédents et non marqués pour l'annulation du déploiement.
- Toutes les autres données requises non spécifiques aux canaux interactifs.

Si un diagramme temps réel ou une stratégie d'interaction est marqué pour annulation du déploiement, Interact désactive toutes les données et les références aux diagrammes et aux stratégies correspondants du serveur d'exécution.

 Une fois un canal interactif déployé sur un serveur d'exécution Interact, ce dernier est alors associé à cet environnement de conception particulier, ainsi qu'à la partition Campaign. Le déploiement échouera si vous tentez d'utiliser une nouvelle fois le même serveur d'exécution en y associant un nouvel environnement de conception. Ceci peut être le cas si vous procédez à une installation Campaign intermédiaire et à une installation Campaign de production.

Le déploiement se déroule en quatre étapes.

1. Configurez et marquez tous les diagrammes temps réel associés à un canal interactif pour le déploiement.
2. Configurez et marquez tous les onglets de stratégie associés à un canal interactif pour le déploiement.
3. Configurez l'onglet Événements et points d'interaction du canal interactif.
4. Déployez les données depuis l'onglet Synthèse du canal interactif.

Lorsque vous marquez un diagramme temps réel ou une stratégie d'interaction pour le déploiement ou l'annulation du déploiement, ils demeurent marqués et ne peuvent être modifiés jusqu'à leur déploiement sur un serveur de production. La table suivante indique l'état marqué pour déploiement d'une stratégie d'interaction pour toutes les actions effectuées dans l'environnement de conception.

Étape	État marqué	Action dans l'environnement de conception
1	Marqué pour le déploiement et verrouillé contre toute modification.	Marquer une stratégie d'interaction pour le déploiement.
2	Marqué pour le déploiement et verrouillé contre toute modification.	Déployer ailleurs sur un groupe de serveurs intermédiaires. Les tests sur le serveur intermédiaire indiquent que des changements sont nécessaires au niveau des règles de traitement.

Étape	État marqué	Action dans l'environnement de conception
3	Modification possible	Annuler la requête de déploiement de la stratégie d'interaction afin de procéder aux modifications.
4	Marqué pour le déploiement et verrouillé contre toute modification.	Marquer la stratégie d'interaction pour le déploiement une fois les changements effectués.
5	Marqué pour le déploiement et verrouillé contre toute modification.	Redéployer ailleurs sur un groupe de serveurs intermédiaires. Réussite du test des règles de traitement modifiées. Le canal interactif est à présent prêt pour la production.
6	Modification possible	Déployer sur le groupe de serveurs de production.

Quand procéder au déploiement

Vous pouvez procéder au déploiement du canal interactif après avoir apporté des modifications aux données suivantes.

- Diagrammes temps réel
- Canaux interactifs
- Stratégies d'interaction
- Définitions des référentiels
- Configuration de l'apprentissage intégré
- Définitions des attributs d'offres
- Définitions de macros personnalisées
- Informations relatives au mappage de l'historique des réponses et des contacts
- Dates de début et de fin de campagnes
- Retrait d'offres

Lorsque vous apportez des modifications aux autres données requises non spécifiques aux canaux interactifs, vous devez déployer une nouvelle fois tous les canaux interactifs associés au groupe de serveurs afin que les changements soient appliqués.

Comprendre les serveurs d'exécution

Les serveurs d'exécution sont les moteurs de votre implémentation Interact. Ils écoutent et répondent aux requêtes du point de contact via l'API d'Interact. Lorsque votre point de contact demande une offre, c'est le serveur d'exécution qui la fournit.

Interact fonctionne avec les groupes de serveurs. Un groupe de serveurs contient un ou plusieurs serveurs d'exécution. Si vous disposez de plusieurs serveurs d'exécution, vous pouvez les configurer de façon à améliorer les performances en utilisant un équilibreur de charge. Votre point de contact doit être configuré pour communiquer avec ces serveurs d'exécution.

Vous pouvez disposer de plusieurs groupes de serveurs. Par exemple, un groupe pour votre centre d'appels et un autre pour votre site Web. Vous pouvez également disposer d'un groupe de test et d'un autre groupe qui fonctionne avec un véritable point de contact en relation avec les clients. Chaque canal interactif ne peut disposer que d'un seul et unique groupe de serveurs de production.

Une fois que votre interaction est conçue et configurée dans l'environnement de conception, et que votre point de contact fonctionne avec l'API d'Interact, vous pouvez envoyer ou déployer les données d'interaction vers le serveur d'exécution. Lorsque vous avez déployé les données d'interaction vers le serveur d'exécution, vous pouvez tester le comportement du point de contact avec Interact.

Déploiement et suppression

Pour éviter de supprimer de façon involontaire des données requises pour le fonctionnement d'un serveur d'exécution Interact, les objets Interact sont verrouillés lors du déploiement d'une configuration d'interaction. Lorsque vous déployez une configuration d'interaction, vous ne pouvez supprimer aucun onglet de stratégie d'interaction, diagramme temps réel ou canal interactif associés à la configuration d'interaction tant que vous n'avez pas annulé le déploiement des objets sur tous les groupes de serveurs.

Si vous marquez une stratégie d'interaction ou un diagramme temps réel pour l'annulation du déploiement, puis que vous déployez un canal interactif sur tous les groupes de serveurs contenant la stratégie d'interaction ou le diagramme temps réel, vous pouvez les supprimer.

Vous pouvez supprimer les canaux interactifs, diagrammes temps réel ou stratégies d'interaction d'un canal interactif si vous annulez le déploiement de ce dernier sur tous les groupes de serveurs.

Par exemple, vous avez un canal interactif A contenant le diagramme temps réel A et la stratégie d'interaction A. Vous déployez le canal interactif A sur le groupe de serveurs en mode test et le groupe de serveurs en production. Vous réalisez que le diagramme temps réel A est incorrect et créez alors le diagramme temps réel B. Vous marquez le diagramme temps réel A pour l'annulation du déploiement et le diagramme temps réel B pour le déploiement. Vous procédez au déploiement sur un groupe de serveurs en mode test. Il vous est impossible de supprimer le diagramme temps réel A car il est toujours déployé sur le groupe de serveurs en production. Vous pouvez supprimer le diagramme temps réel A après l'avoir déployé sur le groupe de serveurs en production. Vous réalisez par la suite qu'il est nécessaire de modifier la structure de votre configuration d'interaction. Vous créez le canal interactif B, la stratégie d'interaction B et le diagramme temps réel C. Vous déployez cette configuration d'interaction sur le groupe de serveurs en mode test et sur le groupe de serveurs en production. Vous

annulez également le déploiement du canal interactif A, de la stratégie d'interaction A et du diagramme temps réel B sur le groupe de serveurs en production. Vous ne pouvez pas supprimer ces objets car ils sont tous déployés ailleurs. Une fois le déploiement du canal interactif A, de la stratégie d'interaction A et du diagramme temps réel B annulé au niveau du groupe de serveurs en mode test, vous pouvez supprimer tous ces objets.

Pour déployer sur le groupe de serveurs d'exécution en production

Cette procédure déploie sur le groupe de serveurs d'exécution défini comme Groupes de serveurs d'exécution en production pour le canal interactif. Si vous souhaitez déployer sur un groupe de serveurs de test, vous devez utiliser l'option **Déployer ailleurs**.

Vous devez confirmer que tous les diagrammes temps réel, onglets Stratégie d'interaction, points d'interaction, zones et événements ont été testés et approuvés avant le déploiement sur un groupe de serveurs d'exécution en production en relation avec des clients en temps réel.

1. Accédez au canal interactif que vous souhaitez déployer.

L'onglet Synthèse du canal interactif s'affiche.

2. Cliquez sur **Déployer sur les serveurs de production**.

La boîte de dialogue Déployer sur les serveurs de production s'affiche.

3. Confirmez que vous avez vérifié les conditions requises en sélectionnant les cases à cocher.

Le bouton **Déployer les modifications** ne devient actif que lorsque vous avez confirmé les conditions requises.

4. Cliquez sur **Déployer les modifications**.

5. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe pour l'utilisateur Interact sur le serveur d'exécution et cliquez sur **Connexion au serveur**.

Si vous procédez à plusieurs déploiements dans une même session utilisateur IBM Unica Marketing, les données de connexion du serveur d'exécution sont mises en cache afin que vous n'ayez pas à les saisir à nouveau.

Les données sont déployées sur le groupe de serveurs d'exécution en production sélectionné. Vous pouvez consulter les résultats dans le rapport Historique de déploiement des canaux interactifs.

Pour déployer sur un groupe de serveurs de test

Cette procédure permet de procéder à un déploiement sur n'importe quel groupe de serveurs d'exécution, excepté sur le groupe de serveurs défini comme Groupes de serveurs d'exécution en production pour le canal interactif. Si vous souhaitez procéder à un déploiement sur le groupe de serveurs d'exécution en production, vous devez utiliser l'option **Déployer sur les serveurs de production**.

Une fois que vous avez créé un déploiement stable, n'apportez aucune modification au canal interactif, aux diagrammes temps réel ou aux stratégies d'interaction associés à ce déploiement afin d'envoyer la même configuration aux serveurs de production.

1. Accédez au canal interactif que vous souhaitez déployer.

L'onglet Synthèse du canal interactif s'affiche.

2. Cliquez sur **Déployer ailleurs**.

La boîte de dialogue Déployer ailleurs s'affiche.

3. Sélectionnez le groupe de serveurs sur lequel déployer les modifications.
4. Confirmez que vous avez vérifié les conditions requises en sélectionnant les cases à cocher.

Le bouton **Déployer les modifications** ne devient actif que lorsque vous avez confirmé les conditions requises.

5. Cliquez sur **Déployer les modifications**.
6. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe pour l'utilisateur Interact sur le groupe de serveurs d'exécution et cliquez sur **Connexion au serveur**.

Si vous procédez à plusieurs déploiements dans une même session utilisateur IBM Unica Marketing, les données de connexion du serveur d'exécution sont mises en cache afin que vous n'ayez pas à les saisir à nouveau.

Les données sont déployées sur le groupe de serveurs d'exécution en non-production sélectionné. Vous pouvez consulter les résultats dans le rapport Historique de déploiement des canaux interactifs.

Annuler le déploiement

Vous pouvez annuler un déploiement en mettant un canal interactif ou un point de contact hors ligne.

Lorsque vous annulez un déploiement, Interact désactive les données du déploiement précédent sur le serveur d'exécution sélectionné.

1. Dans Campaign, accédez au canal interactif dont vous souhaitez annuler le déploiement.

2. Cliquez sur **Non déploiement pour tous, production** ou **Non déploiement pour tous, ailleurs**.
3. Confirmez que vous avez vérifié les conséquences en sélectionnant la case à cocher.

Le bouton **Annuler le déploiement du canal interactif** ne devient actif que lorsque vous avez confirmé les conséquences.

4. Cliquez sur **Annuler le déploiement du canal interactif**.
5. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe pour l'utilisateur Interact sur le serveur d'exécution Interact et cliquez sur **Connexion au serveur**.

Si vous procédez à plusieurs déploiements dans une même session utilisateur Campaign, les données de connexion du serveur d'exécution Interact sont mises en cache afin que vous n'ayez pas à les saisir à nouveau.

Les données sont désactivées sur le groupe de serveurs d'exécution Interact sélectionné. Vous pouvez consulter les résultats dans le rapport Historique de déploiement des canaux interactifs. L'annulation d'un déploiement ne supprime pas les données utilisées dans les rapports.

Si vous annulez le déploiement de l'ensemble des canaux interactifs et de leurs données associées sur un serveur d'exécution Interact, ce dernier n'est pas dissocié de l'environnement de conception.

6 Création de rapports IBM Unica Interact

- À propos de la création de rapports Interact
- Données des rapports Interact
- Rapports et schémas de création de rapports Interact 8.0.0
- Affichage des rapports Interact
- À propos du portlet de rapports de performances des points d'interaction
- Rapports Interact disponibles dans l'onglet Analyse du canal interactif
- Rapports Interact disponibles dans l'onglet Analyse de la campagne
- Filtrer les rapports

À propos de la création de rapports Interact

Interact est intégré dans les rapports IBM Unica Marketing. Les rapports IBM Unica Marketing fournissent les schémas de création de rapports et les outils de maintenance nécessaires à l'intégration d'Interact à IBM Cognos 8 BI, et à l'exécution et à la maintenance des rapports Cognos disponibles dans Interact.

Données des rapports Interact

La création de rapports Interact requiert trois ensembles de données : les données de votre environnement de conception, les données de votre environnement d'exécution en production et les données du module d'apprentissage. Par exemple, le rapport Synthèse des performances des offres du canal requiert des données de la source de données Campaign pour les données sur les offres et des données de l'historique des contacts et des réponses du serveur d'exécution en production.

Afin de ne pas ralentir les performances de l'environnement de production, l'environnement d'exécution enregistre l'historique des contacts et des réponses dans des tables intermédiaires. Interact fournit un module d'historique des contacts et des réponses qui copie les données du serveur d'exécution vers l'environnement de conception afin que les rapports contiennent les données appropriées. Si vous ne configurez pas cet utilitaire, les rapports contiendront des données erronées.

Plusieurs rapports requièrent des données spécifiques relatives aux offres. Pour assurer la présence des données correctes, vous devez utiliser des offres créées à partir d'un modèle d'offre et activer l'option **Permet l'utilisation des offres créées à partir de ce modèle dans des interactions en temps réel.**

Rubriques connexes

- Définir des offres

Rapports et schémas de création de rapports Interact 8.0.0

Vous pouvez personnaliser les schémas de création de rapport du package de rapports d'Interact 8.0.0 comme suit :

- Définition de périodes pour les rapports de performances
- Configuration du référentiel pour les rapports de performances
- Création de schémas de création de rapports de performances supplémentaires pour des référentiels supplémentaires

Le tableau suivant met en correspondance les rapports IBM Cognos 8 BI fournis dans le package de rapports Interact et les schémas de création de rapports IBM Unica qui les prennent en charge.

	Schéma Vue interactive	Schéma Vue des performances Interact	Canal interactif/ historique de déploiement de la campagne	Schéma Vues d'exécution Interact	Schéma Vue Apprentissage Interact
Campagne - Historique de déploiement du canal interactif	X		X		
Campagne - Performances des cibles interactives par période	X	X		X	
Campagne - Performances des cibles interactives par offre	X	X		X	

	Schéma Vue interactive	Schéma Vue des performances Interact	Canal interactif/ historique de déploiement de la campagne	Schéma Vues d'exécution Interact	Schéma Vue Apprentissage Interact
Performances des offres interactives par période	X	X		X	
Campagne - Performances des offres interactives par cible	X	X		X	
Campagne - Détails d'apprentissage des offres interactives	X				X
Analyse de l'évolution des cibles interactives	X	X		X	X
Canal interactif - Historique de déploiement des canaux	X		X		
Canal interactif - Synthèse des activités d'événement du canal	X			X	
Canal interactif - Synthèse des performances des points d'interaction du canal	X	X		X	
Canal interactif - Inventaire des règles de traitement du canal	X				

	Schéma Vue interactive	Schéma Vue des performances Interact	Canal interactif/ historique de déploiement de la campagne	Schéma Vues d'exécution Interact	Schéma Vue Apprentissage Interact
Analyse de l'évolution des segments interactifs	X	X		X	
Performances du point d'interaction	X	X		X	

Affichage des rapports Interact

L'intégration d'Interact aux rapports permet d'exécuter des rapports Cognos depuis Campaign. Certains rapports contiennent des liens vers d'autres rapports afin de fournir des informations supplémentaires.

Puisque les rapports Interact existent dans Campaign, consultez les instructions génériques sur l'affichage des rapports dans le *Guide utilisateur Campaign*.

Vous pouvez personnaliser tous les exemples de rapports disponibles dans le système de rapports Interact et ajouter par exemple des référentiels supplémentaires. Pour en savoir plus sur la personnalisation des exemples de rapports Interact, consultez le *Guide administrateur de Marketing Platform*.

Rubriques connexes

- Pour afficher des rapports Interact à partir de la page Outils d'analyse
- Pour consulter des rapports Interact à partir de l'onglet Analyse de la campagne
- Pour consulter des rapports dans l'onglet Analyse du canal interactif

Pour consulter des rapports dans l'onglet Analyse du canal interactif

Les rapports suivants sont disponibles dans l'onglet Analyse du canal interactif :

- Historique de déploiement des canaux
- Synthèse des activités d'événement du canal
- Synthèse des performances des points d'interaction du canal
- Analyse de l'évolution des segments interactifs du canal
- Inventaire des règles de traitement du canal interactif

1. Sélectionnez un **Type de rapport** dans l'onglet Analyse du canal interactif.

Le rapport s'affiche.

2. Si nécessaire, sélectionnez des filtres pour le rapport.

Par exemple, sélectionnez le point d'interaction à afficher pour le rapport Synthèse des performances des points d'interaction du canal.

Rubriques connexes

- Pour filtrer par offre
- Pour filtrer par population ciblée
- Pour filtrer par période
- Pour filtrer le rapport Historique de déploiement des canaux
- Pour filtrer le rapport Inventaire des règles de traitement du canal

Pour consulter des rapports Interact à partir de l'onglet Analyse de la campagne

Les rapports suivants sont disponibles dans l'onglet Analyse de la campagne :

- Historique de déploiement des canaux
- Analyse de l'évolution des cibles interactives
- Performances des cibles interactives par offre
- Performances des cibles interactives par période
- Détails d'apprentissage relatifs aux offres interactives
- Performances des offres interactives par cible
- Performances des offres interactives par période

1. Sélectionnez un **Type de rapport** dans l'onglet Analyse de la campagne.

Le rapport s'affiche.

2. Si nécessaire, sélectionnez des filtres pour le rapport.

Par exemple, sélectionnez la cible à afficher pour le rapport Performances des cibles interactives par offre.

Rubriques connexes

- Pour filtrer par offre
- Pour filtrer par population ciblée
- Pour filtrer par période

Pour afficher des rapports Interact à partir de la page Outils d'analyse

Les rapports suivants sont disponibles dans le dossier Rapports Interact de la zone Analyse :

- Historique de déploiement des canaux
 - Analyse de l'évolution des cibles interactives
 - Performances des cibles interactives par offre
 - Performances des cibles interactives par période
 - Détails d'apprentissage relatifs aux offres interactives
 - Performances des offres interactives par cible
 - Performances des offres interactives par période
1. Sélectionnez le dossier **Rapports Interact** à partir de la page **Outils d'analyse**.
 2. Sélectionnez le rapport à afficher.
La fenêtre Paramètres du rapport s'affiche.
 3. Sélectionnez la campagne dont vous souhaitez afficher les données.
Le rapport s'affiche.
 4. Si nécessaire, sélectionnez des filtres pour le rapport.
Par exemple, sélectionnez la cible à afficher pour le rapport Performances des cibles interactives par offre.

Rubriques connexes

- Pour filtrer par offre
- Pour filtrer par population ciblée
- Pour filtrer par période

À propos du portlet de rapports de performances des points d'interaction

Le seul rapport spécifique d'Interact disponible à partir du tableau de bord est le portlet de rapports de performances des points d'interaction. Ce portlet indique le nombre d'offres acceptées pour chaque point d'interaction sur une période de sept jours. L'analyse de ce rapport vous permet de déterminer les emplacements marketing de pointe sur votre canal interactif afin de mieux concevoir les campagnes ultérieures.

Ce rapport du tableau de bord est défini pour pointer vers le canal interactif dont l'ID est 1. Pour changer l'ID du canal interactif vers lequel pointe ce rapport, consultez le *Guide administrateur de Marketing Platform*.

Rapports Interact disponibles dans l'onglet Analyse du canal interactif

- [À propos du rapport Historique de déploiement des canaux \(canal interactif\)](#)

- À propos du rapport Synthèse de l'activité des événements du canal
- À propos du rapport Synthèse des performances des points d'interaction du canal
- À propos du rapport Récapitulatif des règles de traitement du canal
- À propos du rapport d'analyse de l'évolution des segments interactifs

À propos du rapport Historique de déploiement des canaux (canal interactif)

Le rapport Historique de déploiement des canaux de l'onglet Analyse du canal interactif est un journal d'audit permettant de suivre les modifications apportées aux serveurs d'exécution. Vous pouvez filtrer ce rapport pour afficher les serveurs d'exécution, les campagnes ou l'utilisateur à l'origine du déploiement.

Le nom de la campagne, de la stratégie d'interaction, de la session et du diagramme correspondent à des liens pointant vers les éléments correspondants. Pour revenir au rapport, cliquez sur le bouton de retour de votre navigateur.

Ce rapport est également disponible dans l'onglet Analyse de la campagne et le dossier Rapports Interact de la page Outils d'analyse.

Rubriques connexes

- Pour filtrer le rapport Historique de déploiement des canaux
- À propos du rapport Historique de déploiement des canaux (campagne)

À propos du rapport Synthèse de l'activité des événements du canal

Le rapport Synthèse de l'activité des événements du canal permet de suivre l'activité des événements déployés d'un canal interactif. Vous pouvez filtrer le rapport et afficher toutes les catégories, une seule catégorie, tous les événements ou un seul événement. Vous pouvez comparer la fréquence d'un événement au cours des dernières 24 heures ou des 7 derniers jours. Le rapport indique également l'heure ou le jour de pointe et l'heure ou le jour creux pour un événement. Vous pouvez utiliser les données de pointe pour déterminer les meilleures méthodes d'optimisation des ressources de traitement ou pour planifier vos stratégies marketing selon le trafic prévu. L'identification des périodes creuses vous permet de planifier l'exécution des déploiements aux moments les moins perturbants.

Rubriques connexes

- Pour filtrer par période
- Pour filtrer par événement ou catégorie

À propos du rapport Synthèse des performances des points d'interaction du canal

Le rapport Synthèse des performances des points d'interaction du canal mesure les performances de chaque point d'interaction du canal interactif pour tous les segments et offres. L'analyse de ce rapport vous permet de déterminer les emplacements marketing de pointe sur votre canal interactif afin de mieux concevoir les campagnes ultérieures.

Vous pouvez filtrer le rapport et afficher tous les points d'interaction ou un seul point d'interaction. Ce rapport indique le nombre d'offres affichées, acceptées et refusées pour le point d'interaction.

Rubriques connexes

- Pour filtrer par période
- Pour filtrer par point d'interaction

À propos du rapport Récapitulatif des règles de traitement du canal

Le rapport Récapitulatif des règles de traitement du canal répertorie les règles de traitement associées à un canal interactif. Vous pouvez filtrer cette liste par populations ciblées, zones et campagnes. Vous pouvez utiliser ce rapport comme un outil de diagnostic lors de l'analyse du comportement marketing pour une cible, une zone ou une campagne donnée.

Les noms de la campagne et de la stratégie d'interaction constituent des liens vers les éléments correspondants. Le nom de l'offre est un lien vers le rapport Performances des offres interactives par période, filtré d'après cette offre. Pour revenir au rapport Récapitulatif des règles de traitement du canal, cliquez sur le bouton de retour de votre navigateur.

Rubriques connexes

- Pour filtrer le rapport Inventaire des règles de traitement du canal

À propos du rapport d'analyse de l'évolution des segments interactifs

Ce type de rapport indique les améliorations de performances réalisées grâce à l'utilisation du module d'apprentissage intégré d'Interact. Le rapport d'analyse de l'évolution des segments interactifs affiche le taux d'acceptation des offres par segment dynamique, en comparant les offres présentées de manière aléatoire aux offres présentées par le module d'apprentissage intégré d'Interact. Ces valeurs sont affichées par périodes, et il est donc possible de voir si les tendances s'améliorent ou non, et d'utiliser ces informations pour affiner vos stratégies marketing.

Ce rapport est disponible uniquement si vous utilisez le module d'apprentissage intégré d'Interact.

Rapports Interact disponibles dans l'onglet Analyse de la campagne

- À propos du rapport Historique de déploiement des canaux (campagne)
- À propos du rapport Détails d'apprentissage relatifs aux offres interactives
- À propos des rapports Performances des cibles interactives
- À propos des rapports Performances des offres interactives
- À propos du rapport d'analyse de l'évolution des cibles interactives

À propos du rapport Historique de déploiement des canaux (campagne)

Le rapport Historique de déploiement des canaux de l'onglet Analyse de la campagne présente les données de déploiement relatives aux stratégies d'interaction et aux canaux interactifs associés pour la campagne.

Le nom de la campagne, de la stratégie d'interaction, de la session et du diagramme correspondent à des liens pointant vers les éléments correspondants. Pour revenir au rapport, cliquez sur le bouton de retour de votre navigateur.

Ce rapport est disponible depuis l'onglet Analyse du canal interactif.

Rubriques connexes

- À propos du rapport Historique de déploiement des canaux (canal interactif)

À propos du rapport Détails d'apprentissage relatifs aux offres interactives

Le rapport Détails d'apprentissage relatifs aux offres interactives présente la totalité des attributs d'apprentissage suivis à l'aide du module d'apprentissage intégré. Chaque diagramme indique la probabilité qu'un visiteur réponde à l'offre spécifiée s'il présente une valeur spécifique pour un attribut d'intérêt donné. Vous pouvez utiliser ce rapport pour analyser ce qu'apprend le module d'apprentissage pour ensuite modifier les attributs suivis ou vos affectations d'offres à des segments.

Pour afficher les données dans le rapport Détails d'apprentissage relatifs aux offres interactives, vous devez sélectionner une offre. Par défaut, aucune donnée n'est affichée.

Ce rapport n'est pas disponible si vous effectuez un apprentissage externe.

Rubriques connexes

- Pour filtrer par offre

À propos des rapports Performances des cibles interactives

Les rapports Performances des cibles interactives existent en deux versions : la présentation par période ou par offre. Ces rapports mesurent les performances des populations ciblées dans leurs scénarios marketing entrants pour une campagne donnée. Lorsque vous filtrez par population ciblée, le tri s'effectue selon la cible affectée au segment dynamique de votre règle de traitement. Vous pouvez trier ces rapports par population ciblée spécifique ou afficher l'ensemble des cibles. Ces rapports indiquent le nombre d'offres présentées, acceptées et refusées par population ciblée et par période ou par offre. Ils couvrent toutes les populations ciblées associées aux règles de traitement d'une stratégie d'interaction d'une campagne.

Rubriques connexes

- Pour filtrer par période
- Pour filtrer par population ciblée

À propos des rapports Performances des offres interactives

Les rapports Performances des offres interactives existent en deux versions : la présentation par période ou par offre. Ces rapports mesurent les performances des offres dans leurs scénarios marketing entrants pour une campagne donnée. Vous pouvez trier ces rapports par offre spécifique ou afficher l'ensemble des offres. Ces rapports indiquent le nombre de présentation, acceptation et refus d'une offre au cours d'une période ou pour une population ciblée (segment). Ils couvrent toutes les offres associées aux règles de traitement d'une campagne.

Rubriques connexes

- Pour filtrer par période
- Pour filtrer par offre

À propos du rapport d'analyse de l'évolution des cibles interactives

Ce type de rapport indique les améliorations de performances réalisées grâce à l'utilisation du module d'apprentissage intégré d'Interact. Le rapport d'analyse de l'évolution des cibles interactives affiche le taux d'acceptation des offres pas cible, en comparant les offres présentées de manière aléatoire aux offres présentées par le module d'apprentissage intégré d'Interact. Ces valeurs sont affichées par périodes, et il est donc possible de voir si les tendances s'améliorent ou non, et d'utiliser ces informations pour affiner vos stratégies marketing.

Ce rapport est disponible uniquement si vous utilisez le module d'apprentissage intégré d'Interact.

Filtrer les rapports

- Pour filtrer par point d'interaction
- Pour filtrer par événement ou catégorie
- Pour filtrer par offre
- Pour filtrer par population ciblée
- Pour filtrer par période
- Pour filtrer le rapport Historique de déploiement des canaux
- Pour filtrer le rapport Inventaire des règles de traitement du canal

Pour filtrer par point d'interaction

Vous pouvez filtrer le rapport $\mu\mu$ Synthèse des performances des points d'interaction du canal par point d'interaction.

Pour filtrer un rapport par point d'interaction, sélectionnez le point servant de critère de tri des données dans la liste **Point d'interaction**. Pour sélectionner tous les points d'interaction, choisissez **Point d'interaction**.

Le rapport se charge à nouveau automatiquement pour n'afficher que les données sélectionnées.

Pour filtrer par événement ou catégorie

Vous pouvez filtrer le rapport Synthèse des activités d'événement du canal par événement et catégorie.

Pour filtrer un rapport par catégorie, sélectionnez la catégorie servant de critère de tri des données dans la liste **Sélection d'une catégorie**. Pour sélectionner toutes les catégories, choisissez **Catégorie**.

Pour filtrer un rapport par événement, sélectionnez l'événement servant de critère de tri des données dans la liste **Sélection d'un événement**. Pour sélectionner tous les événements, choisissez **Nom d'événement**. Lors du nouveau chargement du rapport, si vous avez sélectionné une catégorie, la liste Sélection d'un événement affiche les événements de la catégorie sélectionnée uniquement.

Le rapport se charge à nouveau automatiquement pour n'afficher que les données sélectionnées.

Pour filtrer par offre

Vous pouvez filtrer les rapports suivants par offre :

- Détails d'apprentissage relatifs aux offres interactives
- Performances des offres interactives par cible
- Performances des offres interactives par période

Pour filtrer un rapport par offre, sélectionnez l'offre servant de critère de tri des données dans la liste **Offre**. Pour sélectionner toutes les offres, choisissez **ID offre**.

Le rapport se charge à nouveau automatiquement pour n'afficher que les données sélectionnées.

Pour filtrer par population ciblée

Vous pouvez filtrer les rapports suivants par population ciblée :

- Performances des cibles interactives par offre
- Performances des cibles interactives par période

Lorsque vous filtrez par population ciblée, le tri s'effectue selon la cible affectée au segment dynamique de votre règle de traitement.

Pour filtrer un rapport par population ciblée, sélectionnez la population ciblée servant de critère de tri des données dans la liste **Population ciblée**. Pour sélectionner toutes les cibles, choisissez **ID cible**.

Le rapport se charge à nouveau automatiquement pour n'afficher que les données sélectionnées.

Pour filtrer par période

Vous pouvez filtrer les rapports suivants par période :

- Performances des cibles interactives par période
- Performances des offres interactives par période
- Synthèse des activités d'événement du canal
- Synthèse des performances des points d'interaction du canal

Pour filtrer un rapport par date, sélectionnez une date d'expiration pour les sept derniers jours, puis cliquez sur **Actualiser**. Vous pouvez saisir une date ou en sélectionner une dans le calendrier.

Pour filtrer un rapport par heure, sélectionnez une heure d'expiration pour les 24 dernières heures, puis cliquez sur **Actualiser**. La valeur par défaut est 12:00 AM. Elle permet d'afficher les données de la veille. Si vous décochez la case, le rapport utilise l'heure actuelle sur le serveur de rapport Cognos.

S'il n'existe pas de données pour une date ou une heure donnée, le graphique n'affiche aucune donnée. Dans les graphiques linéaires, la tendance ne passe que par les dates qui présentent des données. Par exemple, pour les points de données suivants : 6/1 (100), 6/2 (aucune donnée) et 6/3 (50). La ligne ira de 100 (6/1) à 50 (6/3). Il est possible qu'elle passe par ~75 (6/2) mais il ne s'agit alors pas d'un point de données réel. Lorsqu'il n'existe qu'un seul point de données, aucune ligne n'apparaît puisque le point ne peut être connecté à aucun autre élément.

Pour filtrer le rapport Historique de déploiement des canaux

Vous pouvez filtrer le rapport Historique de déploiement des canaux de l'onglet Analyse du canal interactif à l'aide des éléments suivants :

- **Destination du déploiement** : les groupes de serveurs sur lesquels le canal interactif a été déployé
- **Campagnes mises à jour par modification** : les campagnes contenant les stratégies d'interaction associées au canal interactif
- **Propriétaire du déploiement** : les utilisateurs IBM Unica à l'origine du déploiement du canal interactif

Pour filtrer le rapport, sélectionnez les critères de tri des données, puis cliquez sur **Actualiser**. Il est possible de sélectionner plusieurs critères par liste à l'aide de la combinaison de touches **CTRL + clic**. Pour sélectionner tous les critères, cliquez sur **Sélectionner tout**. L'option **Désélectionner tout** affiche les mêmes données que **Sélectionner tout**, en effet, aucun filtre n'est appliqué.

Le rapport ne se charge pas tant que vous n'avez pas cliqué sur **Actualiser**. Le rapport affiche alors uniquement les données sélectionnées.

Pour filtrer le rapport Inventaire des règles de traitement du canal

Vous pouvez filtrer le rapport Inventaire des règles de traitement du canal selon les éléments suivants :

- **Populations ciblées** : les cibles affectées aux segments dynamiques des règles de traitement associées au canal interactif
- **Zones** : les zones du canal interactif
- **Campagnes** : les campagnes contenant des stratégies d'interaction associées au canal interactif

Pour filtrer le rapport, sélectionnez les critères de tri des données, puis cliquez sur **Actualiser**. Il est possible de sélectionner plusieurs critères par liste à l'aide de la combinaison de touches **CTRL + clic**. Pour sélectionner tous les critères, cliquez sur **Sélectionner tout**. L'option **Désélectionner tout** affiche les mêmes données que **Sélectionner tout**, en effet, aucun filtre n'est appliqué.

Le rapport ne se charge pas tant que vous n'avez pas cliqué sur **Actualiser**. Le rapport affiche alors uniquement les données sélectionnées.