

IBM Interact
버전 9 릴리스 0
2013년 5월 31일

사용자 가이드

IBM

참고

이 정보와 이 정보가 지원하는 제품을 사용하기 전에, 반드시 111 페이지의 『주의사항』의 정보를 읽으십시오.

이 개정판은 새 개정판에 별도로 명시하지 않는 한, IBM Interact 버전 9, 릴리스 0, 수정 0 및 모든 후속 릴리스와 수정에 적용됩니다.

© Copyright IBM Corporation 2001, 2013.

목차

제 1 장 개요	1	이벤트 참조	33
Interact 이해	2	이벤트 추가	33
Interact 아키텍처	3	카테고리 및 이벤트에 대한 작업	34
Campaign 주요 개념	5	이벤트 패턴에 대한 작업	35
Campaign 정보	5	이벤트 패턴 추가	36
대상 레벨	5	제한조건에 대한 작업	38
캠페인	6	오피 제한조건 추가	38
셀	6	오피 제한조건 편집	39
플로우차트	7	오피 제한조건 활성화 및 비활성화	40
오피	7	오피 제한조건 삭제	40
세션	8	학습 모델에 대한 작업	40
Interact 주요 개념	8	학습 모델 추가	41
디자인 환경	8	학습 모델 편집	41
대화식 채널	8	학습 모델 삭제	41
대화식 플로우차트	8	학습 모델 활성화 및 비활성화	42
상호작용 지점	9	스마트 세그먼트에 대한 작업	42
이벤트	9	세션 작성	42
프로파일	10	대화식 플로우차트 정의	43
런타임 환경	10	오피 정의	43
런타임 세션	11	Interact에 대한 오피 템플릿 작성	44
스마트 세그먼트	11	처리 규칙에 대한 작업	44
접점	11	오피 자격	45
처리 규칙	11	마케팅 점수	45
Interact API	11	처리 규칙 고급 옵션	46
구역	11	상호작용 전략 탭에 대한 작업	47
Interact 사용자	12	처리 규칙 추가 또는 수정	50
Interact 위크플로우	12	상호작용 전략 탭 배포 정보	58
Interact 구현 계획	15	상호작용 전략 참조	60
제 2 장 디자인 환경	17	(선택 가능) 대상 및 제어 셀 지정	60
Interact API 정보	18	셀 코드 재정의	61
대화식 채널에 대한 작업	20	Interact 구성 배포	62
오피를 표시할 최대 횟수	21	제 3 장 대화식 플로우차트 정보	63
대화식 채널 작성	21	대화식 플로우차트 빌드	64
맵핑 테이블 정보	22	대화식 플로우차트 작성	65
대화식 채널 요약 탭	25	대화식 플로우차트 및 데이터 소스	65
구역에 대한 작업	26	테스트 실행 프로파일 테이블	66
대화식 채널에 구역 추가	27	차원 테이블	66
상호작용 지점에 대한 작업	29	대화식 플로우차트 구성	67
상호작용 지점	29	쿼리 및 Interact	67
상호작용 지점 참조	30	데이터 유형 및 저장된 오브젝트 정보	68
이벤트에 대한 작업	30	파생 필드, 사용자 변수, 매크로 및 Interact	69

EXTERNALCALLOUT 사용	70
상호작용 프로세스 정보	70
의사결정 프로세스 정보	70
의사결정 프로세스 구성	71
의사결정 프로세스 브랜치 구성	72
PopulateSeg 프로세스 정보	72
스마트 세그먼트 작성	72
대화식 플로우차트의 샘플 프로세스 정보	73
샘플 프로세스 구성	74
대화식 플로우차트의 선택 프로세스 정보	75
선택 프로세스 구성	75
대화식 플로우차트의 스냅샷 프로세스 정보	76
스냅샷 프로세스 구성	77
대화식 플로우차트 테스트 실행 이해	78
테스트 실행 크기 구성	79
테스트 실행 수행	80
대화식 플로우차트 배포 정보	80
대화식 플로우차트 배포	81
배포 요청 취소	81
대화식 플로우차트 배포 제거	82
제 4 장 일괄처리 플로우차트의 대화식 목록 프로세스 정보	83
대화식 목록 프로세스 상자	83
대화식 목록 프로세스 구성	84
제 5 장 런타임 서버에 대한 배포 이해	89
런타임 서버 이해	91
배포 및 삭제	91
배포 버전화 정보	92
런타임 서버 그룹에 배포	93
배포 제거	94
배포 탭 보기	95
IBM 제품의 테이블 필터링	97

제 6 장 Interact 보고 정보	99
Interact 보고서 데이터	99
Interact 보고서 및 보고 스키마	99
Interact 보고서 보기	100
대화식 채널 분석 탭에서 보고서 보기	101
캠페인 분석 탭에서 Interact 보고서 보기	101
분석 홈에서 Interact 보고서 보기	102
상호작용 지점 성과 보고서 포틀릿 정보	103
채널 배포 기록 보고서 정보(대화식 채널)	103
채널 이벤트 활동 요약 보고서 정보	103
채널 상호작용 지점 성과 요약 보고서 정보	104
채널 처리 규칙 목록 보고서 정보	104
대화식 세그먼트 리프트 분석 보고서 정보	104
채널 배포 기록 보고서 정보(캠페인)	104
대화식 오피 학습 세부 정보 보고서 정보	104
대화식 셀 성과 보고서 정보	105
대화식 오피 성과 보고서 정보	105
대화식 셀 리프트 분석 보고서 정보	105
시간의 경과에 따른 채널 학습 모델 성과 보고서 정보	106
오피 기준 구역 성과 보고서 정보	106
상호작용 지점 기준 필터링	106
이벤트 또는 카테고리 기준 필터링	106
오피 기준 필터링	107
대상 셀별 필터링	107
시간 기준 필터링	107
채널 배포 기록 보고서 필터링	108
채널 처리 규칙 목록 보고서 필터링	108
IBM 기술 지원 담당자에게 문의	109
주의사항	111
상표	113
개인정보 보호정책 및 이용 약관 고려사항	113

제 1 장 개요

Interact는 인바운드 마케팅 채널의 방문자에 대해 개인화된 오퍼를 대상화하는 대화식 엔진입니다. Interact를 행동 지향적이고 엄격하게 이벤트를 기반으로 하며 상황적, 전략적 특성 등을 나타내도록 구성할 수 있습니다. Interact는 기업 마케팅 관리 도구의 IBM® 그룹 내의 모듈이며 IBM EMM과 통합되어 있습니다.

Interact는 온라인 및 오프라인 데이터(고객에 대한 심층 기록 지식 및 현재 고객 활동)를 이용하여 판매를 늘리고 관계를 쌓고 영업 기회를 확보하고 전환율을 늘리고 채널 사용을 최적화하고 방문자 수 감소를 낮추는 실시간 고객 상호작용을 작성할 수 있습니다. 실시간 상호작용을 구동하는 비즈니스 규칙 및 판매 또는 서비스 전략을 설정하고 마케팅 효과에서 비롯되는 지속적인 학습을 반영하도록 이를 수정할 수 있습니다.

IBM 스위트와 완전히 통합된 Interact는 마케팅 조직에 실시간 인바운드 고객 처리 전략과 일반적인 아웃바운드 캠페인을 조정하는 기능을 제공합니다. Interact를 통해 IBM EMM의 기능을 활용하여 실시간 마케팅 효과를 여러 가지 방법으로 강화합니다.

- 다중 채널 작업 활용

모든 고객 접점(웹, 콜센터, 매장 내, 브랜치 등)에서 수집된 정보를 사용하여 고객 및 가망 고객을 충분히 이해하고 일관성 있는 브랜드를 작성하고 고객과의 커뮤니케이션을 최대화합니다.

- 첨단 웹 사이트 개인화 작성

알려진 방문자 및 익명 방문자의 관심을 끌고 동작을 고려하고 교차 판매 오퍼 작성, 편집 콘텐츠 선택, 적합한 서비스 옵션 제공 및 배너 메시지 조정을 통해 방문자와의 상호작용을 개인화합니다.

- 컨택 센터 상호작용 최적화

증가된 수익 생성 및 고객 유지를 위해 컨택 센터의 기능을 활용합니다. 더 스마트해진 IVR(Interactive Voice Response) 탐색, 보류 중인 메시지 선택, 보유 및 교차 판매를 위한 인스턴트 오퍼, 오퍼 우선순위 지정 및 웹 사이트 개입(예: 대화 또는 VoIP)을 제공합니다.

Interact를 사용하여 접점 시스템에 전달되는 실시간 분석 콘텐츠를 제어하고 미세 조정할 수 있습니다. 전략에는 중요하게 생각하는 요소가 포함될 수 있습니다. 이러한 전략은 특정 고객 작업에 대한 응답을 구동하여 웹 사이트의 인스턴트 오퍼 단추부터 콜센터의 교차 판매 기회까지 개인화된 콘텐츠를 구동할 수 있습니다. Interact를 사용하여 중요한 온라인 판매, 마케팅 및 서비스 전략을 제어하고 시장의 변화 또는 기회에 빠르게 응대할 수 있습니다.

Interact 이해

Interact는 고객 대면 시스템(예: 웹 사이트 및 콜센터)과 통합되며 이를 통해 최적의 개인화된 오피 및 방문자 프로파일 정보를 실시간으로 검색하여 대화식 고객 경험을 강화할 수 있습니다. 예를 들어, 고객이 서점 웹 사이트에 로그인하고 사이트를 숙독합니다. Interact는 고객의 우선적인 구매 습관(일본 문학 및 특정 작가의 책)을 재호출합니다. 고객이 Interact와 통합된 페이지로 이동하면 Interact는 이전 상호작용을 기반으로 고객에게 제시할 오피(동일한 작가의 유명한 일본인 이야기 개작)를 선택합니다.

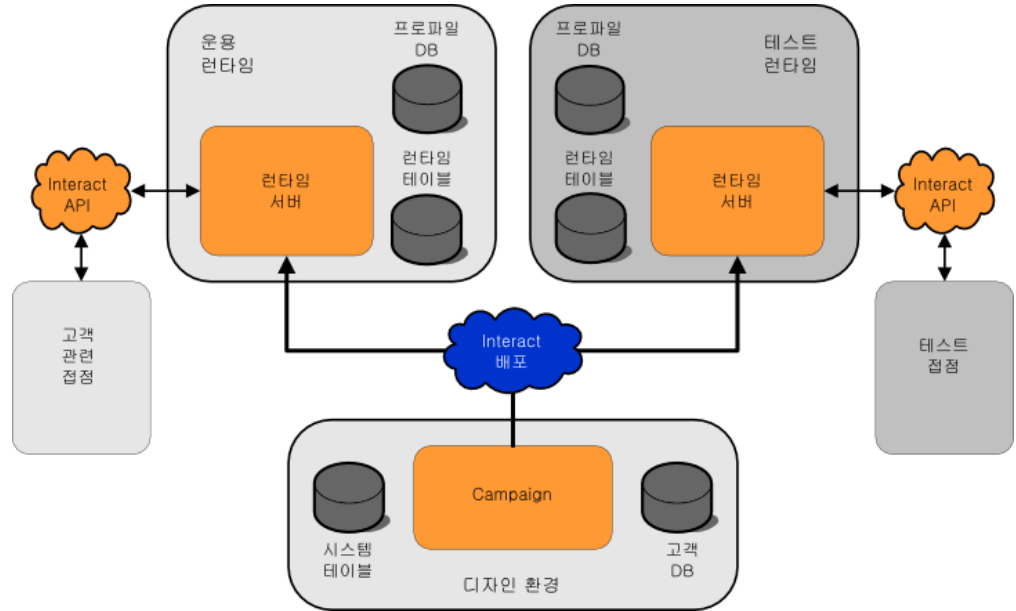
API(Application Programming Interface)를 사용하여 접점과 통합되도록 Interact를 구성합니다. 이 API를 사용하여 접점에서 고객이 사용하는 작업 및 고객의 프로파일 정보를 기준으로 Interact가 고객의 정보를 수집하고 해당 정보에 데이터를 추가하고 오피를 제시하도록 구성합니다.

Interact는 Campaign과 긴밀하게 통합되어 해당 고객에게 지정되는 해당 오피를 정의합니다. 이 통합으로 인해 모든 캠페인에서 모든 Campaign 오피 관리 도구와 함께 동일한 오피를 사용할 수 있습니다. 또한 모든 캠페인에서 모든 컨택 및 응답 기록을 통합할 수 있으며 이메일 및 직접 메일 컨택 등을 사용하여 실시간으로 사용자에게 제시되는 오피에 영향을 미칠 수 있습니다.

다음 절에서는 Interact의 여러 구성요소 및 이러한 구성요소가 함께 작동하는 방식에 대해 설명합니다.

Interact 아키텍처

Interact는 최소 두 개의 주요 구성요소(디자인 환경 및 런타임 환경)으로 구성되어 있습니다. 또한 선택 가능한 테스트 런타임 환경도 있을 수 있습니다. 다음 그림은 상위 레벨의 아키텍처 개요를 설명합니다.

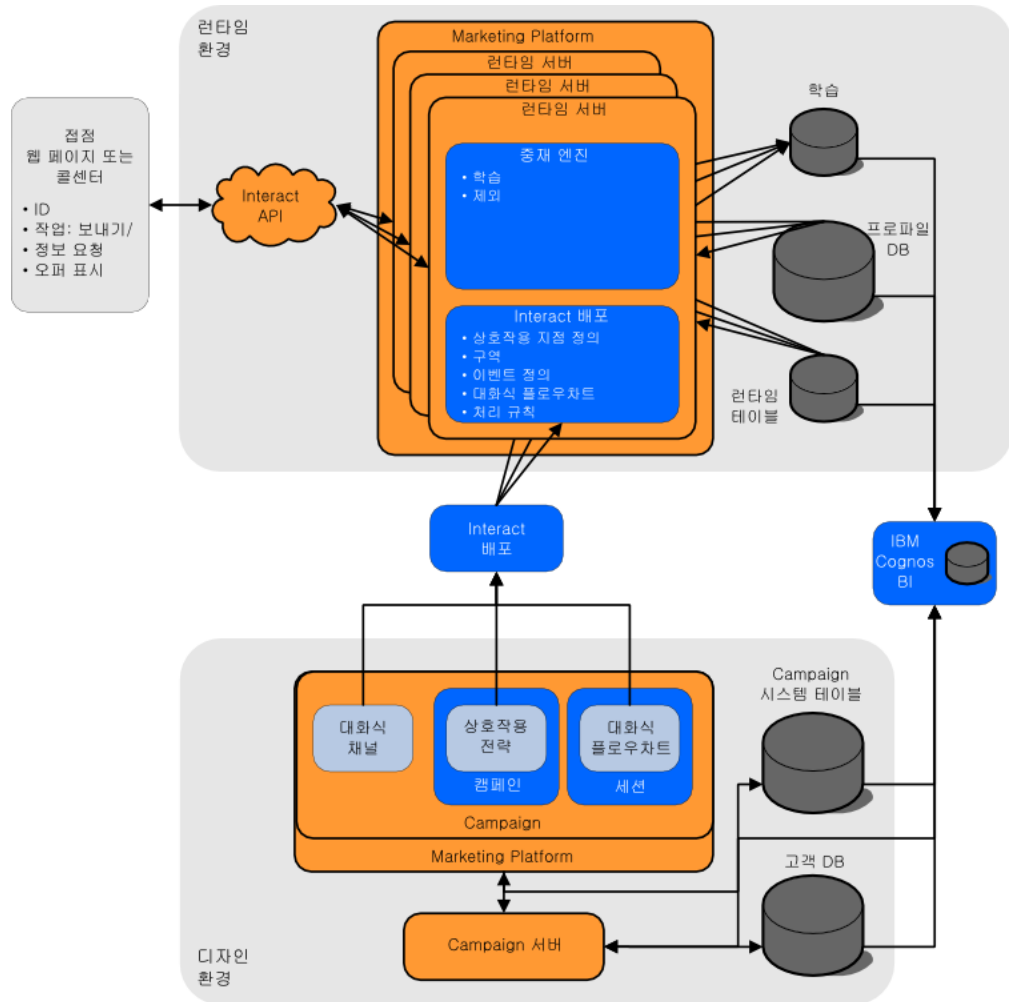


디자인 환경은 Interact 구성의 대부분을 수행하는 위치입니다. 디자인 환경은 Campaign 과 함께 설치되며 Campaign 시스템 테이블 및 고객 데이터베이스를 참조합니다.

Interact가 고객 상호작용을 처리하도록 하려는 방법을 디자인하고 구성한 후 해당 데이터를 테스트를 위한 테스트 런타임 환경 또는 실시간 고객 상호작용을 위한 운영 런타임 환경을 배포합니다.

운영에서 아키텍처는 더 복잡할 수 있습니다. 예를 들어, 런타임 환경에는 성능 요구사항을 충족하기 위해 로드 밸런서에 연결된 여러 개의 런타임 서버가 있을 수 있습니다.

다음 그림은 Interact 환경을 더 자세히 설명합니다.



디자인 환경에서는 대화식 채널을 구성하여 점점의 특정 지점에서 Interact가 수행하는 내용을 정의합니다. 그런 다음 대화식 플로우차트를 작성하여 고객을 여러 세그먼트로 나눕니다. 대화식 플로우차트 내에서 테스트 실행을 수행하여 고객 데이터가 올바르게 세그먼트로 나뉘었는지 확인할 수 있습니다. 다음으로 오퍼를 정의해야 합니다. 그런 다음 상호작용 전략 내에서 오퍼를 세그먼트에 지정합니다. 모든 Interact 구성요소를 일단 구성하면 스테이징 런타임 환경에 구성을 배포할 준비가 됩니다.

Interact 배포는 다음으로 구성됩니다.

- 대화식 채널 및 상호작용 전략을 포함한 Interact 구성 데이터
- 스마트 세그먼트, 오퍼 및 대화식 플로우차트를 포함한 Campaign 데이터 서브세트

Interact 배포의 일부는 아니지만 고객 데이터가 런타임 환경에 필요할 수 있습니다. 이 데이터가 런타임 환경에 사용 가능한지 확인해야 합니다.

스테이징 런타임 환경(고객 대면이 아니라는 점 외에는 운용 런타임 환경과 동일함)에서는 점점에 대한 API 통합을 포함하여 Interact 구성 전체를 테스트할 수 있습니다. 런타임 동안 고객(또는 스테이징 서버의 경우 시스템 테스트 담당자)은 점점에서 작업

을 수행합니다. 이러한 작업은 Interact API를 통해 데이터에 대한 요청 또는 이벤트를 런타임 서버에 보냅니다. 그러면 런타임 서버는 결과에 대해 응답합니다(예: 오피(데이터) 세트 제시 또는 고객을 새 세그먼트(이벤트)로 재세그먼트). 동작에 만족할 때까지 계속 Campaign의 Interact 구성을 수정하고 이를 런타임 환경에 다시 배포할 수 있습니다. 그런 다음 구성을 운용 런타임 환경에 배포할 수 있습니다.

운용 런타임 서버는 통계 및 기록 데이터(예: 컨택 기록 및 응답 기록)를 기록합니다. 구성된 경우, 유틸리티는 컨택 기록 및 응답 기록 데이터를 운영 런타임 서버 그룹의 스테이징 테이블에서 Campaign 컨택 및 응답 기록으로 복사합니다. 이 데이터는 Interact 설치 효과를 판별하고 필요에 따라 구성을 개정하는 데 사용할 수 있는 보고서에 사용됩니다. 이 데이터는 또한 Campaign 및 다른 IBM 제품(예: Contact Optimization)에서도 사용될 수 있으며 실시간 캠페인과 일반 캠페인을 통합합니다. 예를 들어, 고객이 웹 사이트에서 오피를 수락한 경우, 사용자는 Campaign에서 해당 데이터를 사용하여 동일한 오피가 메일로 전송되지 않았는지 확인하거나 전화로 오피에 대한 후속 조치를 수행할 수 있습니다.

다음 절에서는 Campaign 및 Interact의 중요 용어 및 개념에 대해 설명합니다.

Campaign 주요 개념

Interact를 사용하기 전에 숙지해야 하는 몇 가지 Campaign 개념이 있습니다. 다음은 개념에 대한 간단한 설명입니다. 자세한 정보는 *Campaign 사용자 가이드*를 참조하십시오.

Campaign 정보

Campaign은 사용자가 직접 마케팅 캠페인을 디자인하고 실행하고 분석할 수 있는 웹 기반 기업 마케팅 관리(EMM) 솔루션입니다. Campaign은 고객 ID 목록을 선택, 제외, 세그먼트로 나누기 및 샘플링하는 직접 마케팅 프로세스를 지원하는 사용하기 쉬운 그래픽 사용자 인터페이스를 제공합니다.

대상을 선택하면 Campaign을 사용하여 오피를 지정하고 이메일 보내기 등을 통해 마케팅 캠페인을 정의하고 실행할 수 있습니다. 또한 Campaign을 사용하여 캠페인에 대한 응답을 추적하여 출력 목록을 작성하고 컨택 기록에 컨택을 기록하며 다음 캠페인에서 해당 정보를 사용할 수 있습니다.

대상 레벨

대상 레벨은 캠페인이 대상으로 설정할 수 있는 ID 콜렉션입니다. 예를 들어, 캠페인 세트가 대상 레벨 “가정,” “가망 고객,” “고객” 및 “계정”을 사용할 수 있습니다. 각 레벨은 캠페인에 사용 가능한 마케팅 데이터의 특정 보기를 나타냅니다.

대상 레벨은 일반적으로 계층 구조순으로 구성됩니다. 위의 예를 사용하면 다음과 같습니다.

- 가정은 계층 구조의 상위에 있으며 각 가정은 여러 고객 및 하나 이상의 가망 고객을 포함할 수 있습니다.
- 고객은 계층 구조의 다음 위치에 있으며 각 고객은 여러 계정을 보유할 수 있습니다.
- 계정은 계층 구조의 아래쪽에 있습니다.

그 밖의 더 복잡한 대상 계층 구조의 예가 비즈니스 대 비즈니스 환경에 있으며 이러한 환경에서는 대상 레벨이 비즈니스, 회사, 부서, 그룹, 개인, 계정 등에 대해 있어야 합니다.

이러한 대상 레벨은 서로 다른 관계(예: 일대일, 다대일 또는 다대다)에 있을 수 있습니다. 대상 레벨을 정의하면 이러한 개념을 Campaign 내에 표시할 수 있어서 사용자가 대상화를 위해 이러한 서로 다른 대상 간의 관계를 관리할 수 있습니다. 예를 들어, 가망 고객이 한 가정당 여러 명일지라도 한 명으로 메일링을 제한하고자 할 수 있습니다.

캠페인

마케팅에서 캠페인은 마케팅 커뮤니케이션 또는 판매 목표를 달성하기 위해 수행되는 관련 활동 및 프로세스 선택사항입니다. Campaign은 또한 디자인, 테스트, 자동화 및 분석을 용이하게 하는 마케팅 캠페인의 표시인 오브젝트 호출 캠페인을 포함합니다.

캠페인은 캠페인을 실행하기 위한 일련의 작업을 데이터에 대해 수행하도록 디자인한 하나 이상의 플로우차트를 포함할 수 있습니다.

셀

셀은 데이터베이스의 ID 목록(예: 고객 또는 가망 고객 ID)입니다. Campaign에서는 플로우차트에서 데이터 조작 프로세스를 구성하고 실행하여 셀을 작성합니다. 이러한 출력 셀은 동일한 플로우차트(출력 셀을 작성한 프로세스의 다운스트림)의 다른 프로세스에 대한 입력으로도 사용될 수 있습니다. 작성할 수 있는 셀 수에는 제한이 없습니다.

Campaign에서 하나 이상의 오피를 지정하는 셀을 대상 셀이라고 합니다. 대상 셀은 동질적 대상 구성원의 고유한 그룹입니다. 예를 들어, 고가치 고객, 온라인 구매를 선호하는 고객, 정시 지불 계정, 이메일 커뮤니케이션 수신을 선택한 고객 또는 충성스런 반복 구매자에 대해 셀을 작성할 수 있습니다. 각 셀 또는 세그먼트는 성과 보고에서의 비교를 위해 다른 오피 또는 컨택 채널을 사용하여 다르게 처리되거나 다르게 추적될 수 있습니다.

오피를 수신하도록 규정된 ID를 포함하지만 분석 목적을 위한 오피는 수신하지 않도록 제외된 셀을 제어 셀이라고 합니다. Campaign에서 제어는 항상 홀드아웃 제어입니다.

“셀”이라는 용어는 때로 “세그먼트”와 구별 없이 사용되기도 합니다. 전략 세그먼트는 캠페인 플로우차트가 아닌 세션에서 작성된 셀입니다. 전략 세그먼트는 모든 캠페인에

서 사용할 수 있도록 글로벌적으로 사용 가능하다는 점 외에 다른 셀(예: 플로우차트의 세그먼트 프로세스에 의해 작성된 셀)과 동일합니다. 전략 세그먼트는 이를 원래 작성한 플로우차트가 다시 실행될 때까지 정적 ID 목록입니다.

플로우차트

Campaign에서, 플로우차트는 프로세스라는 구성요소로 정의된 대로 데이터에 대해 수행하는 일련의 동작을 나타냅니다. 스케줄러를 통해 또는 정의된 일부 트리거에 대한 응답에서 플로우차트를 수동으로 실행할 수 있습니다.

플로우차트를 사용하여 특정한 마케팅 목표(예: 직접 메일 캠페인에 대해 자격이 부여된 수신인 판별, 이 수신인 그룹에 대한 메일링 목록 생성 및 각 수신인을 하나 이상의 오피와 연관시키기)를 완수할 수 있습니다. 또한 캠페인에 대한 응답자를 추적하고 처리할 수 있으며 캠페인에 대한 ROI(투자수익률)를 계산할 수 있습니다.

각 캠페인 내에서 캠페인을 구현하기 위한 하나 이상의 플로우차트를 디자인하고 필수 데이터 조작 또는 작업을 수행하기 위한 플로우차트를 구성하는 프로세스를 구성합니다.

각 플로우차트에는 다음 요소가 있습니다.

- 이름
- 설명
- 하나 이상의 데이터 소스에서 가져온 하나 이상의 맵핑된 테이블
- 마케팅 논리를 구현하는 상호 연결된 프로세스

오피

오피는 다양한 방법으로 배달할 수 있는 단일 마케팅 메시지를 나타냅니다.

Campaign에서 하나 이상의 캠페인에서 사용할 수 있는 오피를 작성합니다.

오피는 다음과 같은 상태에서 재사용 가능합니다.

- 다른 캠페인에서 재사용
- 다른 특정 시점에서 재사용
- 다른 그룹의 사용자(셀)가 재사용
- 오피의 매개변수화된 필드를 다르게 하여 다른 “버전”으로

컨택 프로세스 중 하나를 사용하여 플로우차트의 대상 셀에 오피를 지정하고 오피를 수신한 고객 및 응답한 고객에 대한 데이터를 캡처하여 캠페인 결과를 추적합니다.

세션

세션은 기본적인 지속성 글로벌 데이터 구조체(예: 전략 세그먼트 및 큐브)가 Campaign 관리자에 의해 작성되고 모든 캠페인에 대해 사용 가능하게 되는 Campaign의 구조체입니다. 캠페인과 마찬가지로 세션도 개별 플로우차트로 구성됩니다.

Interact 주요 개념

이 절에서는 Interact에 대한 작업을 수행하기 전에 이해해야 하는 일부 주요 개념에 대해 설명합니다.

디자인 환경

디자인 환경은 Interact 구성의 대부분을 수행하는 위치입니다. 디자인 환경에서 이벤트, 상호작용 지점, 스마트 세그먼트 및 처리 규칙을 정의합니다. 이러한 구성요소를 구성한 후 이를 런타임 환경에 배포합니다.

디자인 환경은 Campaign 웹 애플리케이션과 함께 설치됩니다.

대화식 채널

대화식 채널은 Campaign에서 인터페이스 방법이 대화식 대화 상자인 접점의 표시입니다. 이 소프트웨어 표시는 대화식 마케팅에 포함된 모든 오브젝트, 데이터 및 서버 자원을 조정하는 데 사용됩니다.

대화식 채널은 상호작용 지점 및 이벤트를 정의하는 데 사용되는 도구입니다. 또한 대화식 채널의 분석 탭에서 해당 대화식 채널에 대한 보고서에 액세스할 수 있습니다.

대화식 채널에는 운용 런타임 및 스테이징 서버 지정도 포함됩니다. 여러 개의 대화식 채널을 작성하여 운용 런타임 및 스테이징 서버 세트가 하나만 있는 경우에는 이벤트 및 상호작용 지점을 구성하거나 고객 대면 시스템을 기준으로 이벤트 및 상호작용 지점을 나눌 수 있습니다.

대화식 플로우차트

대화식 플로우차트는 Campaign 일괄처리 플로우차트와 관련되어 있지만 약간 다릅니다. 대화식 플로우차트는 일괄처리 플로우차트와 동일한 주요 기능(고객을 세그먼트로 알려진 그룹으로 나눔)을 수행합니다. 그러나 대화식 플로우차트의 경우에는 그룹이 스마트 세그먼트입니다. Interact는 동작 이벤트 또는 시스템 이벤트에서 방문자 재세그먼트가 필요함을 표시할 때 이러한 대화식 플로우차트를 사용하여 프로파일을 세그먼트에 지정합니다.

대화식 플로우차트에는 일괄처리 플로우차트 프로세스 서브세트 및 소수의 대화식 플로우차트 특정 프로세스가 포함됩니다.

참고: 대화식 플로우차트는 Campaign 세션에서만 작성될 수 있습니다.

상호작용 지점

상호작용 지점은 접점에서 오피어를 제시하려는 위치입니다. 런타임 환경에 제시하기에 적합한 다른 콘텐츠가 없는 경우를 대비해서 상호작용 지점에는 기본 채우기 콘텐츠가 포함되어 있습니다.

상호작용 지점은 구역으로 구성될 수 있습니다.

이벤트

이벤트는 런타임 환경에서 작업(예: 방문자를 세그먼트에 배치, 오피어 제시 또는 데이터 로깅)을 트리거하는 작업이며 방문자가 수행합니다.

이벤트는 먼저 대화식 채널에서 작성된 후 `postEvent` 메소드를 사용한 Interact API 호출로 트리거됩니다. 이벤트는 Interact 디자인 환경에서 정의된 다음 작업 중 하나 이상을 유도할 수 있습니다.

- **다시 세그먼트화 트리거.** 런타임 환경이 방문자 세션의 현재 데이터를 사용하여, 대화식 채널과 연관된 현재 대상 레벨에 대한 모든 대화식 플로우차트를 다시 실행합니다.

상호작용을 디자인할 때는 특정 플로우차트를 지정하지 않으면 다시 세그먼트화 동작은 이 대화식 채널과 연관된 모든 대화식 플로우차트를 현재 대상 레벨로 다시 실행한다는 점과 모든 플로우차트가 완료될 때까지 오피어 요청이 대기한다는 점을 기억하십시오. 단일 방문 내에서의 과도한 다시 세그먼트화는 고객이 볼 수 있는 형태로 접점의 성능에 영향을 줄 수 있습니다.

Interact API의 요청(예: 대상 변경 등) 또는 고객 동작의 요청(예: 관심 목록 또는 장바구니에 새 항목 추가 등)에 따른 새 데이터와 같이, 중요한 새 데이터가 런타임 세션 오브젝트에 추가된 후에는 고객을 새 세그먼트에 위치시키십시오.

- **오피어 컨택 로그.** 런타임 환경은 데이터베이스 서비스의 권장 오피어에 플래그를 지정하여 컨택 기록에 오피어를 로그합니다.

웹 통합의 경우에는 접점과 런타임 서버 간에 요청 수를 최소화하기 위해 오피어를 요청한 동일한 호출에서 오피어 컨택을 로그하십시오.

접점에서 Interact가 방문자에게 제시한 오피어에 대한 처리 코드를 리턴하지 않는 경우, 런타임 환경은 권장 오피어의 최근 목록을 로그합니다.

- **오피어 수락 로그.** 런타임 환경은 응답 기록에 로그할 데이터베이스 서비스의 선택 오피어에 플래그를 지정합니다.
- **오피어 거부 로그.** 런타임 환경은 응답 기록에 로그할 데이터베이스 서비스의 선택 오피어에 플래그를 지정합니다.

- 사용자 표현식 트리거. 표현식 동작은 함수, 변수, 연산자 및 EXTERNALCALLOUT을 포함, Interact 매크로를 사용하여 정의할 수 있는 동작입니다. 표현식의 리턴 값은 어느 프로파일 속성에든 지정될 수 있습니다.

사용자 표현식 트리거 옆에 있는 편집 아이콘을 클릭하면 표준 사용자 표현식 편집 대화 상자가 나타나며, 이 대화 상자를 사용하여 대상 레벨, 결과를 지정할 선택적 필드 이름 및 표현식 자체의 정의를 지정할 수 있습니다.

- 이벤트 트리거. 이벤트 트리거 동작을 사용하여 이 동작으로 트리거시킬 이벤트의 이름을 입력할 수 있습니다. 이미 정의된 이벤트를 입력하는 경우 이 이벤트는 이 동작이 실행될 때 트리거됩니다. 입력한 이벤트 이름이 없을 경우 이 동작은 지정된 동작으로 해당 이벤트를 작성합니다.

또한 이벤트를 사용하여 postEvent 메소드로 정의된 작업(테이블에 데이터 로그, 학습에 데이터 포함 또는 개별 플로우차트 트리거 포함)을 트리거할 수 있습니다.

디자인 환경에서의 편의를 위해 이벤트는 카테고리 구성될 수 있습니다. 런타임 환경에서 카테고리의 기능적인 용도는 없습니다.

프로파일

프로파일은 런타임 환경에서 사용되는 고객 데이터 세트입니다. 이 데이터는 고객 데이터베이스에서 사용 가능한 고객 데이터의 서브세트, 실시간으로 수집되는 데이터 또는 두 가지의 조합일 수 있습니다. 이 데이터는 다음 용도로 사용됩니다.

- 실시간 상호작용 시나리오에서 고객을 하나 이상의 스마트 세그먼트에 지정합니다.
- 세그먼트로 나누는 기준으로 설정하려는 각 대상 레벨에 대한 프로파일 데이터 세트가 필요합니다. 예를 들어, 위치를 기준으로 세그먼트로 나누는 경우, 보유한 모든 주소 정보 중에서 고객의 우편 번호만 포함할 수 있습니다.
- 오피를 개인화합니다.
 - 학습을 위해 추적할 속성으로 사용합니다.

예를 들어, 방문자의 결혼 여부 및 특정 오피를 수락하는 각 상태의 방문자 수를 모니터링하도록 Interact를 구성할 수 있습니다. 그러면 런타임 환경은 해당 정보를 사용하여 오피 선택사항을 세분화할 수 있습니다.

이 데이터는 런타임 환경 읽기 전용입니다.

런타임 환경

런타임 환경은 점점에 연결하고 상호작용을 수행합니다. 런타임 환경은 점점에 연결된 하나 이상의 런타임 서버로 구성될 수 있습니다.

런타임 환경은 디자인 환경에서 배포된 정보를 Interact API와 조합해서 사용하여 점점에 오피를 제시합니다.

런타임 세션

접점의 각 방문자에 대한 런타임 세션이 런타임 서버에 있습니다. 이 세션은 런타임 환경이 방문자를 세그먼트 및 권장 오퍼에 지정하는 데 사용하는 방문자에 대한 모든 데이터를 보유하고 있습니다.

`startSession` 호출을 사용할 때 런타임 세션을 작성합니다.

스마트 세그먼트

스마트 세그먼트는 특성이 정의된 고객 그룹이라는 점에서 전략 세그먼트와 유사합니다. 그러나 스마트 세그먼트는 ID 목록이 아니라 목록에서 허용되는 ID의 정의입니다. 예를 들어, 스마트 세그먼트는 "계정 잔액이 \$10,000보다 크고 지난 6개월 동안 자동차 대출을 신청했으며 콜로라도에서 사는 모든 고객"이 됩니다. 이러한 정의는 대화식 플로우차트로 표시됩니다. 스마트 세그먼트는 Interact에서만 사용 가능합니다.

접점

접점은 고객과 상호작용할 수 있는 애플리케이션 또는 위치입니다. 접점은 고객이 컨택("인바운드" 상호작용)을 시작하거나 사용자가 고객에게 컨택("아웃바운드" 상호작용)하는 채널일 수 있습니다. 일반적인 예는 웹 사이트 및 콜센터 애플리케이션입니다. Interact API를 사용하여 Interact를 접점과 통합해서 접점에서 고객의 작업을 기준으로 고객에게 오퍼를 제시할 수 있습니다. 접점은 클라이언트 대면 시스템(CFS)이라고도 합니다.

처리 규칙

처리 규칙은 오퍼를 스마트 세그먼트에 지정합니다. 이러한 지정은 사용자가 처리 규칙의 오퍼와 연관시킨 사용자 정의 구역에 의해 추가로 제한됩니다. 예를 들어, "로그인" 구역에 스마트 세그먼트에 지정하는 하나의 오퍼 세트가 있을 수 있으나 "구매 후" 구역에 동일한 세그먼트에 대한 다른 오퍼 세트가 있을 수 있습니다. 처리 규칙은 캠페인의 상호작용 전략 탭에 정의됩니다.

각 처리 규칙에는 마케팅 점수도 있습니다. 고객이 두 개 이상의 세그먼트에 지정되어 두 개 이상의 오퍼가 적용 가능한 경우, 마케팅 점수를 사용하여 Interact가 제안하는 오퍼를 정의할 수 있습니다. 런타임 환경이 제안하는 오퍼는 학습 모듈, 오퍼 제외 목록, 글로벌 및 개별 오퍼 지정의 영향을 받을 수 있습니다.

Interact API

Interact API(Application Programming Interface)는 HTTP를 통한 Java™ 직렬화 또는 SOAP 구현으로서 작동하여 Interact를 접점과 통합할 수 있습니다.

구역

상호작용 지점은 구역으로 구성됩니다. 처리 규칙이 특정 구역에만 적용되도록 제한할 수 있습니다. 모든 "시작" 콘텐츠를 포함하는 구역을 작성하고 "교차 판매" 콘텐츠를 포

합하는 다른 구역을 작성하는 경우, 접점에서 고객이 있는 위치를 기준으로 동일한 세그먼트에 다른 오피 세트를 제시할 수 있습니다.

Interact 사용자

Interact는 조직 내의 여러 구성원이 사용하도록 디자인되었습니다. Interact가 접점과 마케팅 캠페인 간의 연결 지점이므로 조직의 두 파트 모두와 관련된 구성원은 Interact를 사용하거나 영향을 받습니다.

다음 목록에서는 잠재적 Interact 사용자 역할에 대해 설명합니다. 이러한 의무를 조직의 여러 개인에게 나누어 줄 수도 있고 소수의 사람이 여러 역할을 수행할 수 있습니다.

- 접점을 둘러싼 모든 인프라를 감독하는 사용자. 이 사용자는 디자인 환경의 구성에 적극적으로 관여할 수 없지만 접점 유지 및 운영 확인을 담당하고 Interact API를 사용하여 접점과 런타임 환경 간의 통합을 작성합니다. 이 사용자는 새 구성을 운용 런타임 서버에 배포하는 것을 승인합니다. 또한 이 사용자는 스테이징 서버의 통계 및 보고서를 검토하여 새 구성을 운용 런타임 서버에 배포한 효과를 분석할 수 있습니다.
- Marketing Platform, Campaign 및 Interact를 설치하고 구성하는 사용자. 이 사용자는 런타임 서버 그룹도 설치하고 구성하며 새 구성을 배포하는 단계도 수행할 수 있습니다. 이 사용자는 Interact 관리자로 간주될 수 있습니다.
- 실시간 상호작용을 디자인하는 사용자. 이 사용자는 대화식 채널 및 캠페인 작업을 통해 오피 및 이 오피를 수신해야 하는 고객을 정의합니다. 이 사용자는 런타임 환경에서 실제 구성 단계를 수행할 수는 없지만 구성 내용을 정의하고 많은 시간을 써서 성능 및 ROI를 자세히 설명하는 보고서를 검토합니다.
- 대화식 플로우차트를 작성하여 대화식 채널에 대한 세그먼트 논리를 디자인하는 사용자
- Interact에서 사용되는 데이터를 관리하는 사용자. 이 사용자는 Interact를 '사용'하지 않을 수 있지만 디자인 팀에 반드시 필요합니다. 이 사용자는 세그먼트 논리를 디자인하는 사용자 및 접점을 관리하는 사용자와 함께 작업하여 올바른 데이터가 필요한 위치에 있는지 및 올바르게 형식화되고 인덱스화되어 모든 성능 요구사항을 충족하는지 확인해야 합니다.

Interact 워크플로우

Interact 구성은 다수의 관계자가 수행하는 다단계 반복 프로세스입니다. 아이디어에서 배포까지의 프로세스는 세 개의 주요 구성요소(디자인, 구성 및 테스트)로 구분될 수 있습니다.

- 디자인 — 디자인 단계 동안에는 사용하고 싶은 대화식 마케팅 전략의 유형에 대한 생각을 자유롭게 제시합니다. 접점에서 발생하기를 원하는 사항에 대한 아이디어가

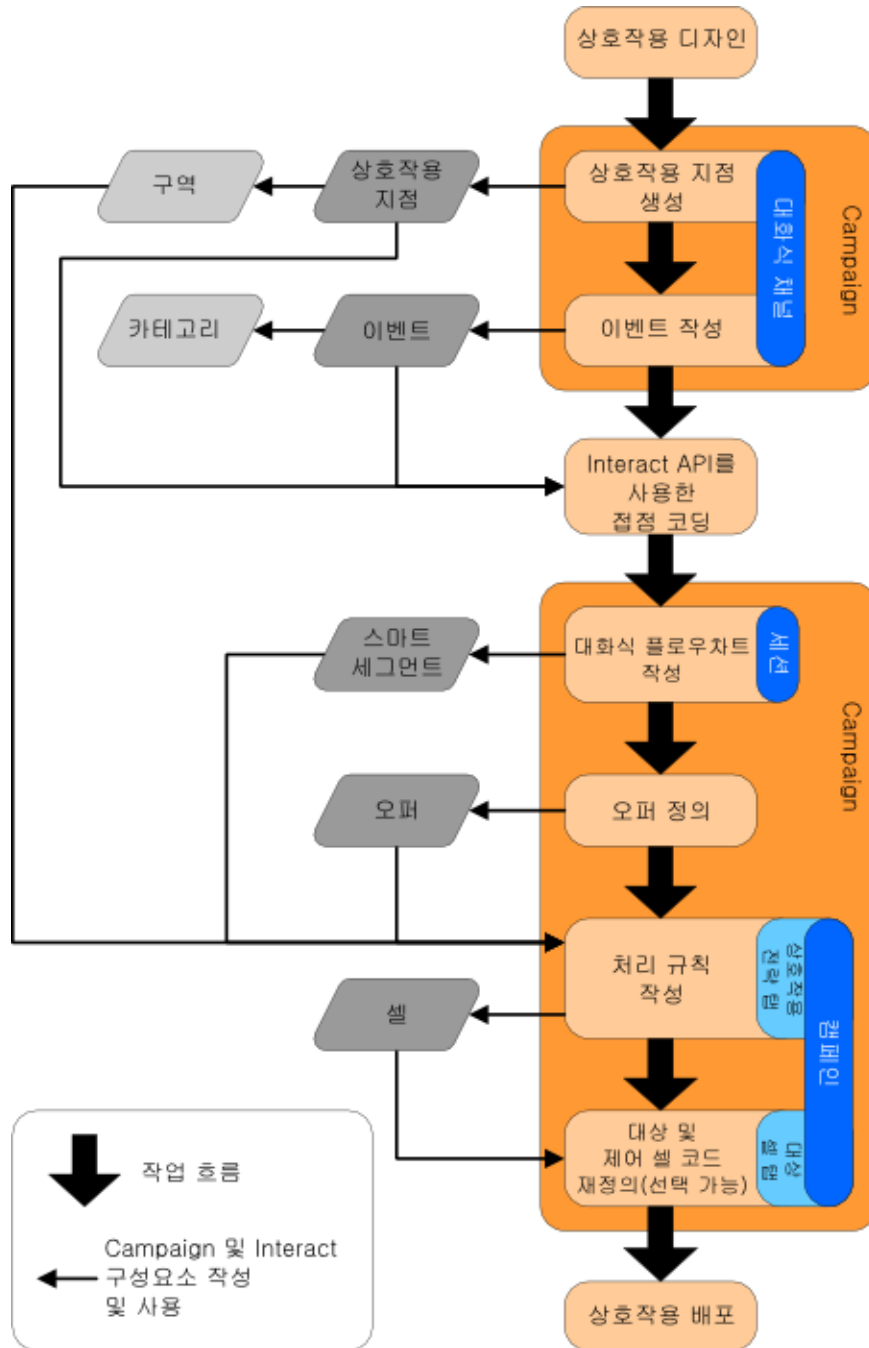
떠오르면 이를 Interact로 구현하는 방법을 결정해야 합니다. 이 브레인스토밍은 접점을 관리하는 담당자와 마케팅 계획을 디자인하는 담당자 간의 협력 활동입니다. 비즈니스 목적 및 대상 메트릭을 사용하여 두 담당자는 상호작용 지점 및 구역 목록과 대략적인 세그먼트 및 제외 전략 목록을 작성할 수 있습니다. 이러한 토론에는 세그먼트를 수행하는 데 필요한 데이터도 포함되어야 합니다.

- **구성** — 구성 단계 동안에는 접점 관리자와 Interact 사용자가 디자인을 구현합니다. Interact 사용자는 오픈 대 세그먼트 지정을 정의하고 디자인 환경 내에서 대화식 채널을 구성하며 접점 관리자는 Interact API를 사용하여 런타임 서버에 대해 작업하도록 접점을 구성합니다. 데이터 관리자는 테스트 및 운용 둘 다에 필요한 데이터 테이블을 구성하고 작성해야 합니다.
- **테스트** — 디자인 환경에서 Interact 구성을 완료하면 여러 구성요소를 스테이징 런타임 환경에 대한 배포용으로 표시합니다. Interact 관리자가 구성을 스테이징 서버에 배포하고 테스트가 시작될 수 있습니다. Interact 구현을 디자인하는 작업에 관련된 모든 팀 구성원은 결과를 검토하여 구성이 디자인된 대로 수행되고 런타임 환경의 성능이 응답 시간 및 처리량에 대해 허용 가능한 한계 내에 있는지 확인합니다.

사용자가 변경 사항을 작성해야 할 수 있으며 추가 테스트가 수행되어야 할 수 있습니다. 모든 관계자가 결과에 만족하면 관리자는 구성을 운용 서버에 대한 배포용으로 표시할 수 있습니다.

이때 접점 관리자도 모든 결과를 검토하여 구성이 고객 대면 시스템에 부정적인 영향을 미치지 않는지 확인할 수 있습니다. 구성이 모든 관계자의 승인을 받으면 이를 운용 런타임 서버에 배포할 수 있습니다.

다음 다이어그램은 샘플 디자인 워크플로우를 보여줍니다. 이 다이어그램은 직선형의 진행 방향을 보여주지만 실제로는 여러 사람이 동시에 서로 다른 구성요소에 대해 작업 중일 수 있습니다. 이는 또한 반복 프로세스입니다. 예를 들어, Interact API를 사용하여 접점이 Interact에 대해 작업하도록 구성하려면 대화식 채널에서 작성된 이벤트를 참조해야 합니다. 접점 관리자는 런타임 환경에서 접점을 구성하기 때문에 추가 이벤트가 필요하다고 인식할 수 있습니다. 그러면 Interact 사용자는 이러한 이벤트를 디자인 환경에서 작성해야 합니다.



첫 번째 작업은 상호작용을 디자인하는 것입니다. 다음으로 대화식 채널에 상호작용 지점, 구역, 이벤트 및 카테고리를 작성하십시오. 점점 관리자는 Interact API와 함께 상호작용 지점 및 이벤트의 이름을 사용하여 점점을 구성합니다.

상호작용 구성을 계속하여 Campaign 세션에 대화식 플로우차트를 작성하고 오퍼를 정의하십시오.

모든 구역, 오피 및 세그먼트를 작성한 후 캠페인의 상호작용 전략 탭에 처리 규칙을 작성할 수 있습니다. 이는 구역마다 오피를 세그먼트에 지정하는 위치입니다. 대상 셀 탭에서 대상 및 제어 셀을 지정하는 데 시간이 소요될 수도 있습니다.

상호작용이 이제 완료되고 테스트를 위해 스테이징 서버에 배포될 수 있습니다.

Interact 구현 계획

Interact 구현을 디자인하려면 여러 구성요소를 조정해야 합니다. 다음 예에서는 Interact 구현을 성공적으로 디자인하기 위해 응답해야 하는 여러 가지 질문을 구성하는 한 가지 방법을 제안합니다. 이러한 질문은 상호작용 구성을 디자인하는 데 필요합니다.

구현 디자인의 첫 번째 단계는 "고객과 어떤 방법으로 어디에서 상호작용하려고 합니까?"를 묻는 것입니다. 이 질문에 대한 응답 수는 무한개에 가깝습니다. 웹 사이트, IVR(Interactive Voice Response) 시스템 또는 POS(Point Of Sale) 시스템과의 통합을 고려 중입니까? 사이트 탐색을 기준으로 배너 광고를 표시하거나 이전 선택사항을 기준으로 추가 선택사항 목록을 표시하거나 현재 구매를 기준으로 할인 쿠폰을 표시하시겠습니까? 대부분의 접점에는 상호작용에 사용 가능한 두 개 이상의 위치가 있으므로 이 질문을 여러 번 해야 할 수 있습니다.

Interact로 수행할 작업을 알면 작성해야 하는 구성의 구성요소를 정의해야 합니다. 작성해야 하는 상호작용 지점 및 이벤트를 정의하려면 접점 관리자와 조정해야 합니다. 또한 제시할 오피, 고객을 세그먼트로 나누는 방법 및 사용할 샘플링, 통합 또는 추적 전략을 고려해야 합니다. 이러한 질문에 대한 응답은 프로파일 데이터베이스에 작성해야 하는 정보를 정의하는 데 도움이 됩니다. 동시에 오피 프리젠테이션을 미세 조정할 수 있도록 공통 목적을 제공하게 되는 구역으로 상호작용 지점을 구성하는 방법을 고려해야 합니다.

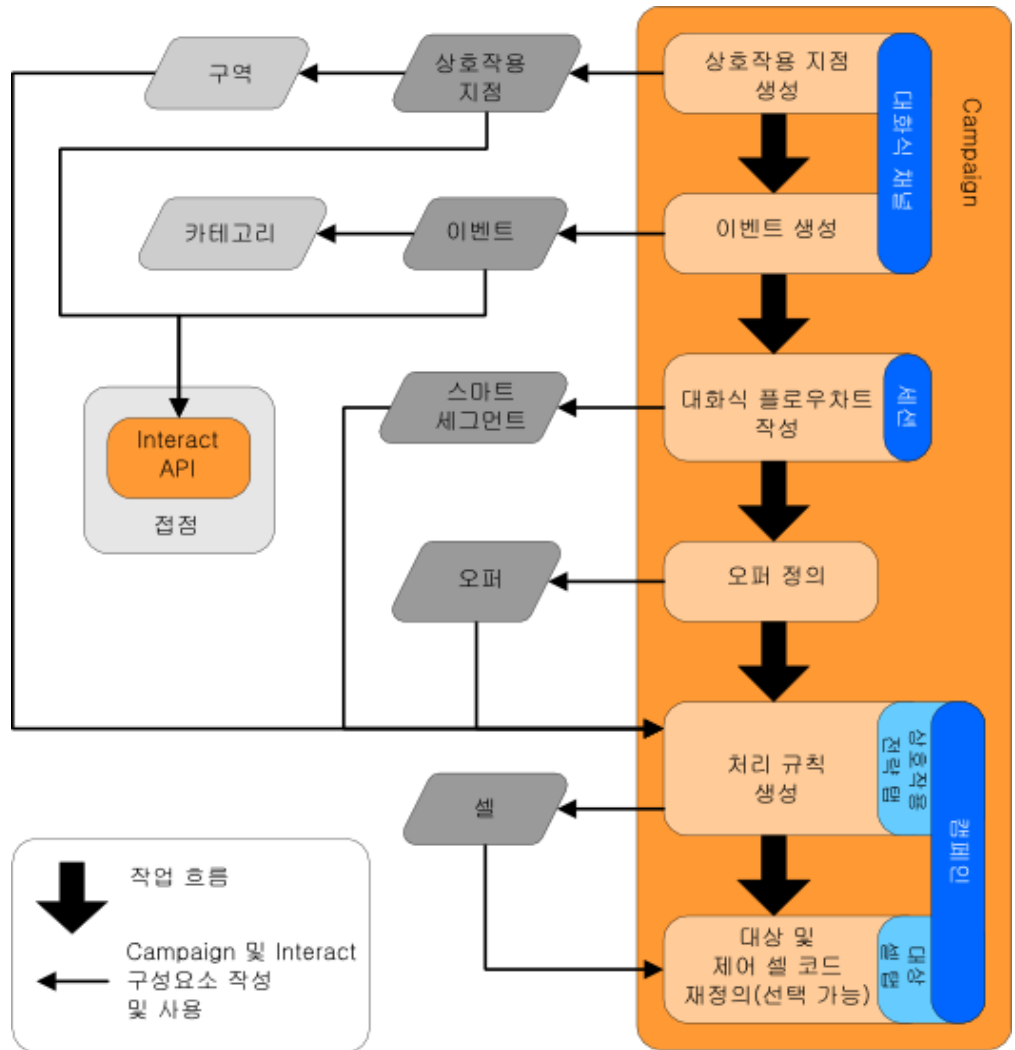
오피 제외, 학습, 개별 오피 지정 및 점수 재정의를 포함하여 구현하려는 몇 가지 선택 가능 기능이 있습니다. 대부분의 이러한 기능에는 특정 데이터베이스 테이블이 필요하며 디자인 환경에서는 구성할 필요가 거의 또는 전혀 없습니다. 이러한 기능에 대한 자세한 정보는 *Interact 관리자 가이드*를 참조하십시오.

성능은 Interact의 중요한 부분이므로 고객을 세그먼트로 나누는 데 필요한 데이터를 고려해야 합니다. 데이터가 데이터베이스에서 검색될 때마다 성능에 영향을 미치므로 런타임 환경에 제공하는 정보를 주의해서 디자인해야 합니다. 고객 데이터 디자인 및 유지보수에 대한 자세한 정보는 *Interact 관리자 가이드*를 참조하십시오.

제 2 장 디자인 환경

Interact 구성 디자인은 조직의 여러 구성원을 포함하는 다단계 프로세스입니다. 이 절에서는 디자인 환경 내에서 필요한 다양한 구성 단계에 초점을 맞춥니다.

Interact 구성의 대부분은 Interact API를 사용하여 접점과의 통합을 설정하는 것으로 구성됩니다. Interact API에 대한 작업과 관련된 세부 정보는 *Interact 관리자 가이드*를 참조하십시오.



앞의 다이어그램은 전체 디자인 워크플로우에서 발췌한 것이며 디자인 환경에서 발생하는 구성의 구성요소만 보여줍니다. 이 다이어그램은 직선형의 진행 방향을 보여주지만 실제로는 여러 사람이 동시에 서로 다른 구성요소에 대해 작업 중일 수 있습니다. 이는 또한 반복 프로세스입니다. 예를 들어, 처리 규칙에 대한 작업을 수행할 때 상호작용

지점 및 구역을 다시 구성해야 된다는 사실을 발견할 수도 있습니다. Interact 구성 작업은 일반 캠페인 작성 및 작업과도 관련되어 있습니다.

샘플 워크플로우에는 다음 단계가 포함될 수 있습니다.

1. 대화식 채널을 작성합니다.
2. 대화식 채널 내에 상호작용 지점을 작성합니다.
3. 대화식 채널 내에 이벤트를 작성합니다.
4. 대화식 플로우차트를 사용하여 스마트 세그먼트를 정의합니다.
5. 오피를 정의합니다.
6. 상호작용 전략 탭에서 처리 규칙을 정의합니다.
7. (선택 가능) 대상 셀 탭에서 대상 및 제어 셀을 재정의합니다.
8. 상호작용을 배포합니다.

이러한 작업이 모두 완료되면 디자인 환경에서 Interact 구성에 필요한 모든 구성요소가 작성됩니다. 이러한 구성을 배포 준비됨으로 표시할 수 있습니다. Interact 관리자가 런타임 서버에 배포하고 접점이 Interact API와 통합되면 Interact 구현이 완료됩니다.

Interact API 정보

접점에 대해 작업하기 위한 Interact 구성은 두 가지 기본 구성요소로 구성됩니다.

- 디자인 환경에서 Interact 구성
- Interact API를 사용하여 런타임 환경에 대해 작업하도록 접점 구성

구성의 이러한 두 가지 구성요소는 두 개의 다른 영역에서 발생하지만 관련되어 있습니다. Interact API는 디자인 환경 내의 여러 구성요소를 참조해야 합니다. 사용자와 Interact API 작업자는 함께 작업하여 이름 지정 규칙, 요소 용도 등을 합의해야 합니다. 이는 반복적인 협업 프로세스입니다. 관계자가 Interact API 및 접점에 대한 작업을 수행할 때 사용자는 추가 이벤트 및 상호작용 지점을 작성해야 할 수 있습니다. 사용자가 디자인 환경에서 상호작용을 디자인할 때 API 작업자에 대해 추가 요구사항이 있을 수 있습니다.

Interact API에서 참조하는 Interact 구성요소가 몇 가지 있습니다. 그러나 다음 세 가지 요소만 이름으로 참조됩니다.

- 대화식 채널
- 상호작용 지점
- 이벤트

Interact API에 대한 작업을 수행할 때 해당 요소는 이름으로 참조해야 합니다. 해당 이름은 일치해야 하지만 대소문자는 구분하지 않습니다. myinteract, myInteract 및 mYiNtErAcT 이름은 모두 일치합니다.

Interact API에서 사용하여 스마트 세그먼트, 캠페인 시작 및 종료 날짜, 오피 및 대화식 플로우차트를 포함하여 상호작용을 강화할 수 있는 Interact 구성의 요소도 있습니다.

런타임 동안 Interact API는 대화식 플로우차트 및 처리 규칙의 정보를 요청하지만 API는 해당 정보를 간접적으로 호출합니다. 예를 들어, API는 대화식 플로우차트를 호출하지 않습니다. 그러나 API는 재세그먼트를 요청하는 이벤트를 호출하여 대화식 채널과 연관된 모든 플로우차트를 실행합니다. 이와 마찬가지로 API가 getOffers 메소드를 사용하여 오피를 요청하면 처리 규칙 참조를 포함하는 일련의 이벤트가 시작됩니다.

Interact API는 Campaign의 다음 요소를 참조합니다.

- 대상 ID
- 대상 레벨
- 사용자 정의 오피 속성
- 오피 코드
- 오피 설명
- 오피 유효 날짜
- 오피 만료 날짜
- 오피 이름
- 오피 처리 코드

이러한 요소는 전체 디자인 환경에서 공유되므로 조직 전체에서 이러한 요소에 대한 표준을 결정해야 합니다. 이 정보의 일부(예: 대상 ID)는 Interact API를 올바르게 호출하기 위해 제공해야 하며 일부(예: 오피 속성)는 API를 사용하여 요청합니다.

또한 Interact API를 사용하여 오피에 대한 점수를 참조할 수 있습니다. 일반적으로 이 점수는 상호작용 전략 탭에서 지정된 마케팅 점수입니다. 이 점수는 Interact에만 관련되어 있으며 전체 Campaign 환경과는 관련이 없습니다. 상호작용 전략 탭에서 마케팅 점수를 수정하거나 재정의할 수 있습니다. Interact API에 대한 자세한 정보는 *Interact 관리자 가이드*를 참조하십시오.

Interact 런타임

다음 절에서는 상호작용 중에 런타임 서버에서 발생하는 상황에 대한 간단한 개요를 제공합니다.

런타임 세션이 시작되면(즉, 방문자가 컨택을 시작하면) Interact API는 startSession 을 트리거합니다. 이 호출은 다음 단계를 포함할 수 있습니다.

1. 새 런타임 세션을 작성합니다.

런타임 세션은 런타임 서버에서 방문자와 연관된 모든 데이터를 포함하는 인스턴스입니다. 이는 알려진 모든 프로파일 데이터 및 런타임에 대한 요청의 결과(예: 세그먼트 멤버십 또는 오피 목록)를 포함합니다.

2. 방문자 프로파일 데이터를 런타임 세션으로 로드합니다.
3. 대화식 채널과 연관된 모든 대화식 플로우차트를 실행하고 방문자를 세그먼트에 배치합니다.

방문자가 점점과 상호작용할 때 Interact API는 이벤트 트리거, 프로파일 정보 요청 및 방문자의 대상 레벨 변경을 포함한 여러 가지 작업을 수행할 수 있습니다. 방문자가 점점의 상호작용 지점에 도달하면 Interact API는 하나 이상의 오피를 요청하거나 이벤트를 트리거할 수 있습니다. 방문자가 로그아웃, 전화 끊기 또는 제한시간 초과를 통해 점점을 벗어나면 런타임 서버는 런타임 세션을 종료합니다.

이는 기본 개요입니다. 활성화하여 학습 모듈과 같은 오피 권장사항에 영향을 미칠 수 있는 선택 가능 기능이 많이 있습니다. 이러한 선택 가능 기능에 대한 자세한 정보는 *Interact 관리자 가이드*를 참조하십시오.

대화식 채널에 대한 작업

대화식 채널은 대화식 마케팅에 포함된 모든 오브젝트, 데이터 및 서버 자원을 조정하는 데 사용되는 클라이언트 대면 점점의 표시입니다. 일반적으로 Interact와 통합하는 각 점점에 대해 하나의 대화식 채널을 작성해야 합니다. 예를 들어, Interact와 통합할 웹 사이트와 콜센터가 하나씩 있는 경우, 두 개의 대화식 채널(각 점점 유형에 하나씩)을 작성하십시오. 그러나 동일한 유형의 점점을 표시하기 위한 용도로 서로 다른 대화식 채널을 작성할 수도 있습니다. 예를 들어, 회사의 여러 브랜드에 대한 웹 사이트가 서로 다른 경우, 각 사이트가 동일한 서버에서 호스트되는 경우에도 각 브랜드에 대해 대화식 채널을 작성하십시오.

대화식 채널은 상호작용 지점, 구역, 이벤트 및 카테고리를 포함하여 상호작용 구성의 여러 구성요소를 구성하는 위치입니다. 대화식 채널은 또한 프로파일 테이블을 맵핑하고 상호작용 프로세스 및 전략을 런타임 서버에 배포하는 위치입니다. 편의를 위해 대화식 채널 요약 탭에서 상호작용 구성의 다른 구성요소(대화식 플로우차트 및 처리 규칙)에 대한 링크를 찾을 수 있습니다.

대화식 채널은 Campaign에서 Interact API와 직접 상호작용하는 Interact 구성의 세 요소 중 하나입니다. API에 `startSession` 메소드를 사용할 때 대화식 채널의 정확한 이름을 사용해야 합니다. 이 이름은 대소문자를 구분하지 않습니다.

조직에 필요한 수만큼 대화식 채널을 보유할 수 있습니다. 상호작용 전략 탭에 대해 서로 다른 캠페인이 동일한 대화식 채널을 참조할 수 있습니다. 예를 들어, 새 휴대 전화에 대한 캠페인이 하나 있고 새 통화 요금제에 대한 캠페인이 하나 있는 경우, 각 캠페인에 웹 사이트 대화식 채널에 대한 상호작용 전략 탭이 있을 수 있습니다. 동일한

캠페인에 여러 개의 상호작용 전략 탭이 있을 수 있으며 각각은 다른 대화식 채널을 참조합니다. 따라서 새 휴대 전화 캠페인에는 웹 사이트에 대한 상호작용 전략 탭과 콜 센터에 대한 상호작용 전략 탭이 있을 수 있습니다.

오퍼를 표시할 최대 횟수

대화식 채널에 대한 설정 중 하나는 **1회 방문 시 오퍼를 표시할 최대 횟수**입니다. 이 설정은 접점이 단일 런타임 세션 동안 단일 방문자에게 단일 오퍼를 표시할 수 있는 횟수를 정의합니다. 이 숫자는 런타임 환경이 오퍼를 권장하는 횟수가 아니라 오퍼가 컨택으로 로그되는 횟수로 추적됩니다. 오퍼 컨택을 로그하지 않는 경우, 런타임 환경은 오퍼가 제시되지 않았다고 가정하므로 최대치가 초과된 경우에도 계속해서 오퍼를 권장합니다.

또한 런타임 환경은 **1회 방문 시 오퍼를 표시할 최대 횟수**를 계산하기 위해 기본 문자열을 오퍼로 간주하지 않습니다. 예를 들어, 모든 상호작용 지점에 동일한 기본 오퍼를 제시하는 동일한 기본 문자열이 있고 네트워크에서 접점이 런타임 서버에 도달할 수 없는 상황이 발생했습니다. 따라서 접점은 상호작용 지점에서 기본 문자열을 표시합니다. 접점이 동일한 오퍼를 여러 번 제시하지만 이는 **1회 방문 시 오퍼를 표시할 최대 횟수**에 계수되지 않습니다.

대화식 채널 작성

1. 캠페인 > 대화식 채널을 선택하십시오.

모든 대화식 채널 페이지가 표시됩니다.

2. 모든 대화식 채널 페이지에서 대화식 채널 추가 아이콘을 클릭하십시오.

대화식 채널 추가/편집 페이지가 표시됩니다.

3. 대화식 채널의 이름 및 설명을 입력하십시오. 여기서 입력하는 이름과 설명은 참조용이며, 각종 창과 보고서에 표시됩니다.
4. 대화식 채널에 대한 보안 정책을 선택하십시오. 보안 정책을 작성하지 않은 경우, 기본 글로벌 정책이 자동으로 선택되며 이를 변경할 수 없습니다.
5. 런타임 서버 그룹 목록에서 이 대화식 채널과 연관시키려는 서버 그룹을 선택하십시오.

Shift+클릭 또는 **Ctrl+**클릭을 사용하여 여러 서버 그룹을 선택할 수 있습니다.

6. 운용 런타임 서버 그룹 목록에서 운용 서버를 선택하십시오.
7. **1회 방문 시 오퍼를 표시할 최대 횟수**를 입력하십시오.
8. 변경 내용 저장을 클릭하십시오.

새 대화식 채널에 대한 대화식 채널 요약 탭이 표시됩니다.

대화식 채널을 편집하려면 대화식 채널 요약 탭에서 요약 편집 아이콘을 클릭하십시오.

참고: 대화식 채널을 작성한 후에는 보안 정책을 편집할 수 없습니다.

대화식 채널을 삭제하려면 모든 대화식 채널 페이지에서 대화식 채널 옆의 선택란을 선택하고 선택된 대상 삭제 아이콘을 클릭하십시오. 대화식 채널을 삭제하면 이와 연관된 모든 상호작용 지점 및 이벤트가 삭제됩니다. 대화식 채널을 삭제할 수 있는지 여부는 대화식 채널의 배포 상태에 따라 결정됩니다.

맵핑 테이블 정보

맵핑 테이블은 Campaign에서 외부 고객 또는 시스템 테이블을 액세스 가능하게 설정하는 프로세스입니다.

테이블 맵핑은 기준, 차원 또는 일반 테이블을 정의하는 데 사용되는 메타데이터입니다. 이는 데이터 소스, 테이블 이름, 테이블 위치, 테이블 필드, 대상 레벨, 데이터에 대한 정보를 포함합니다. 테이블 맵핑은 재사용을 위해 테이블 카탈로그에 저장될 수 있습니다.

대화식 채널에 대한 프로파일 테이블 맵핑

차원 테이블을 맵핑하려면 먼저 프로파일 테이블을 맵핑해야 합니다.

1. 대화식 채널 요약 탭의 맵핑된 프로파일 테이블에 맵핑하려는 대상 레벨에 대해 맵핑 취소됨을 클릭하십시오.

대상 레벨에 대한 프로파일 테이블 맵핑 마법사가 표시됩니다.

2. 대상 레벨에 대한 프로파일 테이블 맵핑 마법사를 완료하십시오.

대상 레벨에 대한 프로파일 테이블 맵핑 마법사는 테이블 맵핑의 유효성을 검사할 때 Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > datasource 특성에 정의된 데이터 소스를 참조합니다. 모든 대화식 채널은 동일한 데이터 소스를 참조해야 합니다. 이 데이터 소스는 테스트 실행 전용입니다.

프로파일 테이블의 맵핑을 편집하려면 맵핑된 프로파일 테이블의 이름을 클릭하고 대상 레벨에 대한 프로파일 테이블 맵핑 마법사를 완료하십시오.

대화식 채널에 대한 차원 테이블 맵핑

차원 테이블을 맵핑하려면 먼저 대화식 채널에 대한 프로파일 테이블을 맵핑해야 합니다.

대상 레벨에 대한 프로파일 테이블 맵핑 마법사는 Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > datasource 특성에 정의된 데이터 소스를 참조합니다.

모든 대화식 채널은 동일한 데이터 소스를 참조해야 합니다.

1. 대화식 채널 요약 탭의 맵핑된 프로파일 테이블 아래에서 프로파일 테이블 이름을 클릭하십시오.

대상 레벨에 대한 프로파일 테이블 맵핑 마법사가 표시됩니다.

2. 새 차원 테이블 맵핑을 클릭하십시오.
3. 대상 레벨에 대한 프로파일 테이블 맵핑 마법사를 완료하십시오.

대상 레벨에 대한 프로파일 테이블 맵핑 마법사

대상 레벨에 대한 프로파일 테이블 맵핑 마법사를 사용하여 대화식 채널에 대한 프로파일 및 차원 테이블을 맵핑할 수 있습니다.

대상 레벨에 대한 프로파일 테이블 맵핑 마법사의 첫 번째 화면에는 맵핑, 편집 또는 맵핑 취소할 수 있는 테이블의 목록이 표시됩니다.

- 조인된 차원 테이블을 프로파일 테이블에 맵핑하려면 새 차원 테이블 맵핑을 클릭하십시오. 대상 레벨에 대한 프로파일 테이블을 정의한 후에만 차원 테이블을 맵핑할 수 있습니다.
- 테이블 맵핑을 편집하려면 편집하려는 테이블을 선택하고 맵핑 편집을 클릭하십시오.
- 테이블을 맵핑 취소하려면 맵핑 취소하려는 테이블을 선택하고 맵핑 취소를 클릭하십시오.

표 1. 맵핑할 테이블 선택

필드	설명
맵핑할 테이블 선택	Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > dataSource 특성으로 정의된 데이터 소스의 모든 테이블 목록입니다. 프로파일 테이블을 맵핑하는 경우, Campaign > partitions > partitionN > AudienceLevels 카테고리에 정의된 대상 ID를 포함하는 테이블을 선택해야 합니다. 각 대상 ID 열은 이름에 대해 이름을 맵핑해야 합니다.
방문 세션이 시작되면 이 데이터를 메모리에 로드합니다.	세션이 시작될 때 대상 구성원과 연관된 레코드를 런타임 세션으로 로드하려면 이 선택란을 선택하십시오. 대화식 채널의 모든 차원 테이블에 대해 이 기능을 선택하는 경우, 런타임 세션 시작 시 선택된 대상 레벨에 대한 모든 데이터베이스 읽기가 발생합니다. 이는 런타임 세션 시작 시 데이터베이스 읽기가 성능에 영향을 미쳐서 런타임 세션의 전체 성능을 향상시킬 수 있으며 그에 따라 런타임 세션 동안의 모든 후속 데이터 요청의 속도가 빨라집니다. setAudience 메소드를 사용하여 테이블에서 데이터를 다시 로드할 수 있습니다. 모든 데이터를 메모리에 로드하면 성능은 향상시킬 수 있지만 시스템에 대한 메모리 요구사항도 증가시킵니다.
IBM 테이블 이름	대화식 플로우차트에 표시되는 테이블의 이름입니다. 테이블 이름이 대화식 플로우차트에 표시되는 방식을 변경하여 플로우차트 디자이너가 올바른 테이블을 선택하기 쉽게 할 수 있습니다. 이름은 비어 있을 수 없으며 문자로 시작해야 하며 영숫자 및 밑줄만 포함할 수 있습니다. 또한 IBM 테이블 이름은 테이블 맵핑 내에서, 대상 레벨마다, 대화식 채널마다 고유해야 합니다.

표 1. 맵핑할 테이블 선택 (계속)

필드	설명
테이블 세부 정보	테이블 세부 정보 필드는 실제 데이터 소스에 표시되는 필드 이름, 대화식 플로우차트에 표시되는 IBM 필드 이름, 필드 유형 및 이 필드가 대상 키 필드인지 여부를 표시합니다. 프로파일 테이블을 맵핑하는 경우, 이 테이블의 대부분은 비활성화됩니다. 대상 ID 필드와 일치하는 필드에서는 대상 키를 선택해야 합니다. 모든 필드에 대해 기본값을 정의할 수 있습니다. 차원 테이블을 맵핑하는 경우, 대상 키 열이 활성화됩니다. 차원 테이블을 기본 테이블에 조인하려는 필드에 대해 대상 키 선택란을 선택하십시오.

프로파일 테이블을 맵핑하는 경우, 맵핑 유효성 검사를 클릭하십시오.

참조 테이블을 맵핑하는 경우, 차원을 기준에 맵핑을 클릭하십시오.

표 2. 차원을 기준에 맵핑

필드	설명
차원 테이블은 다음 기본 테이블과 관계가 있습니다.	이 차원 테이블을 조인하려는 테이블을 선택합니다.
기본 테이블 필드 일치	기본 테이블에서 차원 테이블의 키 필드가 맵핑되는 필드를 선택합니다.
조인 유형	테이블을 조인하려는 방법을 선택합니다. 유효한 선택 사항은 자동 선택됨, Inner 조인 및 Outer 조인입니다.

맵핑 유효성 검사

테이블 맵핑의 유효성을 검사할 때 디자인 환경은 이 대화식 채널과 연관된 모든 대화식 플로우차트, 캠페인 및 학습 구성을 검사하여 변경이 상호작용 구성을 손상시키지 않았는지를 확인합니다. 예를 들어, 대화식 플로우차트에서 필요한 필드를 제거하는 경우, 디자인 환경은 사용자가 런타임 환경에 배포하기 전에 개정되어야 하는 영향받은 플로우차트 목록을 표시합니다.

참고: 맵핑 유효성을 검사하기 위해 Interact는 테스트 실행 Interact 서버를 사용합니다. 구문 검사가 작동하려면 테스트 실행 런타임 서버가 실행 중이어야 합니다.

프로파일 테이블 맵핑을 편집 중이고 테이블 또는 필드 이름이 변경된 경우, Interact는 프로파일 테이블과 관련된 모든 차원 테이블을 맵핑 취소합니다.

참고: 테이블 맵핑을 완료하려면 이 변경 완료를 클릭해야 합니다.

차원 테이블을 추가 또는 편집할 때 스키마가 프로파일 테이블 스키마와 일치하는지 확인하십시오.

대화식 채널 요약 탭

대화식 채널 요약 탭에는 두 가지 주요 섹션(대화식 채널 요약 및 배포 상태)이 포함되어 있습니다.

대화식 채널 요약

표 3. 대화식 채널 요약 섹션 설명

제목	설명
설명	대화식 채널에 대한 설명입니다. 설명이 자세할수록 다른 디자인 환경의 사용자가 이 특정 대화식 채널의 용도를 더 잘 이해할 수 있습니다. 편집 아이콘을 클릭하고 이때 나타나는 대화 상자의 설명을 수정하여 이 값을 변경할 수 있습니다.
보안 정책	이 대화식 채널에 적용 가능한 보안 정책입니다. 대화식 채널을 작성할 때 이 값이 지정됩니다. 기존 대화식 채널에 대한 보안 정책을 변경할 수는 없습니다.
런타임 서버 그룹	이 대화식 채널에 사용 가능한 런타임 서버 그룹 목록입니다. 편집 아이콘을 클릭하고 이때 나타나는 대화 상자에서 런타임 서버 그룹을 수정하여 이 값을 변경할 수 있습니다.
운용 런타임 서버 그룹	활성 고객 대면 접점에 대해 선택한 런타임 서버 그룹입니다. 편집 아이콘을 클릭하고 이때 나타나는 대화 상자에서 운용 런타임 서버 그룹을 수정하여 이 값을 변경할 수 있습니다.
1회 방문 시 오퍼를 표시할 최대 횟수	1회 방문 시 특정 오퍼를 표시할 최대 횟수를 정의하는 정수입니다. 런타임 환경은 표시할 오퍼를 선택할 때 처리 규칙 및 학습 엔진과 함께 이 숫자를 사용합니다. 편집 아이콘을 클릭하고 이때 나타나는 대화 상자의 값을 수정하여 이 값을 변경할 수 있습니다.
학습 모드	대화식 채널에서 글로벌 학습 모델을 사용하거나, 오퍼 가중치 지정에 마케팅 담당자 점수만 사용하거나, 대화식 채널 새로 만들기 또는 편집 대화 상자에서 지정한 사용자 정의 학습 모델을 사용하는지 여부를 지정합니다.
맵핑된 프로파일 테이블	Campaign에 정의된 각 대상 레벨에 대한 프로파일 테이블의 IBM 이름 및 실제 이름을 표시합니다. 프로파일 테이블을 아직 정의하지 않은 경우, 맵핑 취소됨을 표시합니다. 테이블 이름 또는 맵핑 취소됨은 대상 레벨에 대한 프로파일 테이블 맵핑 마법사에 대한 링크이며 여기에서 대화식 채널에 대한 프로파일 및 차원 테이블을 맵핑할 수 있습니다. 맵핑한 프로파일 테이블 수는 지원되는 대상 레벨 수로 나열됩니다. 접점에 필요한 수보다 많은 대상 레벨이 Campaign에 정의되어 있을 수 있습니다. 모든 대상에 대해 프로파일 테이블을 정의할 필요는 없으며 접점에서 상호작용에 사용하는 대상에 대해서만 정의하면 됩니다.

플로우차트 및 전략

이 섹션에는 이 대화식 채널에서 정의되고 이 채널과 연결된 플로우차트와 대화식 전략이 표시됩니다. 이 섹션에는 다음 옵션이 있습니다.

표 4. 플로우차트 및 전략 섹션 설명

제목	설명
연관된 플로우차트	이 대화식 채널과 연결된 모든 플로우차트의 목록입니다. 여기에 나열된 각각의 플로우차트는 필요에 따라 보거나 편집할 수 있는 플로우차트를 열어줄 링크입니다.
연결된 전략	이 대화식 채널과 연결된 모든 전략의 목록입니다. 여기에 나열된 각각의 전략은 처리 규칙을 보고 편집할 뿐 아니라, 대화식 전략의 배포 여부를 표시하거나 표시 해제할 수 있는 대화식 전략을 열어줄 링크입니다.
처리 규칙 목록 보기	이 대화식 채널용으로 필터링된 채널 처리 규칙 목록 보고서를 표시하는 링크입니다.
배포 기록 보기	이 대화식 채널에 대한 채널 배포 기록 보고서를 표시하는 링크입니다. 배포 탭에서 대화식 채널의 배포 기록을 다른 형식으로 볼 수도 있습니다.
요약 편집	위의 대화식 채널 요약 섹션에서 대부분의 정보를 수정할 수 있는 대화식 채널 요약 대화 상자를 표시합니다. 이는 요약 탭의 맨 위에 있는 편집 아이콘을 클릭하는 것과 같습니다.

구역에 대한 작업

구역을 사용하여 상호작용 지점을 접점의 영역과 같이 나눌 수 있습니다. 처리 규칙을 작성할 때 규칙에 구역을 추가하여 처리 규칙을 더 특정하게 설정할 수 있습니다. 예를 들어, 웹 사이트를 제품 유형(예: 통신사의 전화기 및 통화 요금제)을 기준으로 하는 섹션으로 나누는 경우, 상호작용 지점을 제품 유형과 관련된 구역으로 구성할 수 있습니다. 처리 규칙에서 고객이 보고 있는 구역에 따라 동일한 세그먼트에 다른 오퍼를 지정할 수 있습니다. 예를 들어, 방문자가 통화 요금제 구역에 있는 경우, 방문자에게는 요금이 더싼 새 통화 요금제와 관련된 오퍼만 표시됩니다. 방문자가 접점의 전화기 구역으로 이동하면 새 휴대 전화에 대해 모든 오퍼가 대상화됩니다.

구역 간에 상호작용 지점을 이동할 수 있습니다. 상호작용 지점은 한 번에 하나의 구역에만 속할 수 있는 구성원입니다.

대화식 채널에 구역 추가

방문자를 위한 상호작용 지점을 정의할 때는 이러한 상호작용 지점을 구역에 추가하여 이들을 더욱 전문화시킬 수 있습니다. 각 구역에는 방문자에게 오퍼가 제공되는 방식을 결정하는 고유의 규칙 세트가 있을 수 있습니다.

1. 대화식 채널의 상호작용 지점 탭에서 구역 추가 아이콘을 클릭하십시오.

구역 추가/편집 대화 상자가 표시됩니다.

2. 구역의 이름을 입력하십시오.
3. 구역에 대한 설명을 입력하십시오.

여기에 입력하는 설명은 구역을 저장한 후 대화식 채널의 상호작용 지점 탭에 표시됩니다.

4. 선택적으로, 구역에 적용할 수 있는 더 많은 설정을 표시하려면 고급 기능 링크를 클릭하십시오.

고급 기능을 표시하면 추가하거나 또는 편집하고 있는 구역에 대해 다음 설정을 결정할 수 있습니다.

학습 모드. 학습 모드 섹션은 추가하거나 편집하고 있는 구역에 어느 학습이 적용될지 결정하는 규칙을 작성합니다. 다음 설정 중 하나를 선택할 수 있습니다.

- 대화식 채널에서 상속은 기본 설정이며 Interact에게 대화식 채널에 대해 지정된 학습 모드를 사용하도록 지시합니다.
- 마케팅 담당자의 점수만 사용은 Interact가 오퍼 가중치로 마케팅 담당자의 점수만 사용함을 나타냅니다.
- 사용자 정의 학습 모델 사용은 이름별 드롭 다운 목록에서 지정할 수 있는 사용자 정의 학습 모델을 사용합니다. 이 대화식 채널에 대해 정의한 사용자 정의 학습 모델이 없는 경우 이 옵션은 어둡게 표시되며 선택할 수 없다는 점을 참고하십시오.

이 구역의 규칙 그룹에 대해 다음 방법으로 상이한 학습 규칙 해결은 일부 오퍼가 학습이 사용으로 설정된 소스에 의해 제안되고 다른 오퍼는 학습이 사용 안함으로 설정된 소스에서 제안되는 것과 같은 혼합 학습 시나리오에서 오퍼 정렬 방식 간에 충돌이 있는 상황을 처리합니다. 예를 들어, 각 구역 및 각 처리 규칙은 고유의 학습 규칙을 정의할 수 있으며 처리 규칙 그룹에 대해 정의된 규칙은 구역에 대해 정의된 규칙과 다를 수 있으므로 여기서의 선택이 Interact가 이 충돌을 해결하는 방식을 결정합니다.

전체, 각 대화식 채널, 각 처리 규칙 그룹, 각 구역과 같이, Interact에는 학습을 사용 또는 사용 안함으로 설정할 수 있는 여러 레벨이 있습니다. 이 구역의 규칙 그룹에 대해 다음 방법으로 상이한 학습 규칙 해결 섹션은 충돌에 대해 다음 솔루션을 제공합니다.

- 혼합 - 이 구역의 학습 모드 사용(기본값)은 오퍼의 순서가 기본 제공 학습 스코어에 관계없이, 가장 높은 스코어를 기준으로 우선 선택됨을 나타냅니다.
- 비학습 오퍼 우선순위 지정은 오퍼의 순서로 비학습 오퍼가 먼저 선택되며 그 뒤에 학습 기반 오퍼가 선택됨을 나타냅니다.
- 학습 오퍼 우선순위 지정은 오퍼의 순서로 학습 오퍼가 먼저 선택되며 그 뒤에 비학습 기반 오퍼가 선택됨을 나타냅니다.
- 비학습 오퍼 우선순위 지정: 중복 제거는 비학습 오퍼 우선순위 지정 옵션과 같은 결과를 제공하지만 학습 및 비학습 소스에서 같은 오퍼가 제공된 경우 중복 오퍼를 제거합니다.
- 학습 오퍼 우선순위 지정: 중복 제거는 학습 오퍼 우선순위 지정 옵션과 같은 결과를 제공하지만 학습 및 비학습 소스에서 같은 오퍼가 제공된 경우 중복 오퍼를 제거합니다.

% 무작위는 리턴되는 오퍼가 점수를 고려하지 않고 무작위로 선택될 확률을 지정합니다.

5. 저장 후 돌아가기를 클릭하여 상호작용 지점 탭으로 돌아가거나 저장 및 다른 항목 추가를 클릭하여 상호작용 지점 추가를 계속하십시오.

구역의 이름 또는 설명을 편집하려면 상호작용 지점 탭에서 구역의 이름을 클릭하십시오.

구역을 삭제하려면 상호작용 지점 탭에서 구역 옆의 선택란을 선택하고 선택된 대상 삭제 아이콘을 클릭하십시오. 구역이 처리 규칙에서 사용된 경우에는 이를 삭제할 수 없습니다.

다음 네 개의 규칙 그룹이 있는 구역을 예로 들어 보겠습니다.

- 규칙 그룹 Group1에는 LM1이라는 학습 모듈이 있습니다. LM1에는 점수가 50%인 offer1과 점수가 60%인 offer2가 있습니다.
- 규칙 그룹 Group2에는 학습 모듈이 없습니다.
- 규칙 그룹 Group3은 구역을 상속합니다.
- 규칙 그룹 Group4에는 점수가 65%인 offer3과 점수가 45%인 offer4가 있습니다. 이 규칙 그룹에는 지정된 학습 모델이 없습니다. 이 규칙 그룹에 대해서는 마케팅 담당자의 점수 사용 옵션이 선택되어 있습니다.

이 예에서, 각 특정 구역에 대한 오퍼에는 구성에 따라 학습 또는 비학습을 사용하여 스코어를 평가하는 여러 오퍼가 혼합되어 존재하게 됩니다. 다음 목록에는 일부 시나리오가 설명되어 있습니다.

- 이 구역에 대해 혼합 - 이 구역의 학습 모드 사용(기본값)을 선택하는 경우 오퍼의 순서는 기본 제공 학습 점수에 관계없이 가장 높은 점수를 기준으로 우선 선택됩니다.

다. 위의 규칙 그룹을 사용하면 순서는 65%로 가중된 Offer3, 60%로 가중된 Offer2, 50%로 가중된 Offer1, 그리고 40%로 가중된 Offer4가 됩니다.

- 이 구역에 대해 비학습 오퍼 우선순위 지정을 선택하는 경우 오퍼의 순서는 비학습 오퍼 우선 선택을 기반으로 하므로 위의 규칙 그룹을 사용한 순서는 비학습 오퍼 offer3, 비학습 오퍼 offer4, 학습 오퍼 offer1, 마지막으로 offer2가 됩니다.
- 이 구역에 대해 학습 - 학습 오퍼 우선순위 지정을 선택하는 경우 선택되는 오퍼의 순서는 학습 오퍼 우선 선택을 기반으로 하므로 위의 규칙 그룹을 사용한 순서는 학습 오퍼 offer1, 학습 오퍼 offer2, 비학습 오퍼 offer3, 마지막으로 offer4가 됩니다.
- 이 구역에 대해 비학습 - 비학습 오퍼 우선순위 지정: 중복 제거를 선택하는 경우 결과는 비학습 오퍼 우선순위 지정을 선택할 때와 같지만 결과에서 중복 오퍼가 제거됩니다.
- 이 구역에 대해 학습 오퍼 우선순위 지정: 중복 제거를 선택하는 경우 결과는 학습 오퍼 우선순위 지정을 선택할 때와 같지만 결과에서 중복 오퍼가 제거됩니다.
- % 무작위 관련 필드에 값을 지정하는 경우 이 값은 학습 모드가 사용으로 설정된 경우에만 사용됩니다. 높음 우선순위가 아닌 오퍼는 지정된 백분율에 따라 우선 순위가 지정됩니다.

상호작용 지점에 대한 작업

상호작용 지점은 디자인 환경에서 Interact API와 직접 상호작용하는 Interact 구성의 세 요소 중 하나입니다. 상호작용 지점은 접점에서 사용자가 정보를 요청하는 위치를 식별하는 방법입니다. 모든 상호작용 지점을 몇 개의 구역으로 구성합니다. 처리 규칙에 해당 세그먼트로 이동하는 해당 오퍼를 정의할 때, 구역을 기준으로 이러한 규칙을 정의할 수도 있습니다. 그러므로 접점의 서로 다른 섹션에서는 서로 다른 유형의 오퍼가 사용 가능할 수 있습니다.

Interact API에서 getOffers 또는 postEvent 메소드를 사용할 때마다 상호작용 지점을 참조해야 합니다. Interact API에서 사용되는 상호작용 지점의 이름은 디자인 환경에서 구성된 상호작용 지점의 이름과 일치해야 합니다.

모든 상호작용 지점은 사용 가능한 오퍼가 없는 경우에 접점이 사용할 수 있는 일부 기본 문자열을 포함해야 합니다.

상호작용 지점

1. 대화식 채널의 상호작용 지점 탭에서 상호작용 지점 추가 아이콘을 클릭하십시오.
상호작용 지점 추가/편집 대화 상자가 표시됩니다.
2. 상호작용 지점의 이름을 입력하십시오.
3. 구역을 선택하십시오.

새 구역이 작성되면 상호작용 지점을 새 구역으로 이동할 수 있습니다.

4. 반환할 기본 문자열을 입력하십시오.
5. 상호작용 지점에 대한 설명을 입력하십시오.

이 설명은 상호작용 지점 탭에 표시됩니다.

6. 저장 후 돌아가기를 클릭하여 상호작용 지점 탭으로 돌아가거나 저장 및 다른 항목 추가를 클릭하여 상호작용 지점 추가를 계속하십시오.

상호작용 지점 탭에서 상호작용 지점의 이름을 클릭하여 상호작용 지점을 편집할 수 있습니다.

상호작용 지점 옆의 선택란을 선택하고 이동 대상 아이콘을 클릭하여 상호작용 지점을 다른 구역으로 이동할 수 있습니다.

상호작용 지점 옆의 선택란을 선택하고 선택된 대상 삭제 아이콘을 클릭하여 상호작용 지점을 삭제할 수 있습니다.

상호작용 지점 참조

상호작용 지점 탭에서는 다음 아이콘을 사용합니다.



아이콘(왼쪽에서 오른쪽으로)은 다음 표에 설명되어 있습니다.

아이콘 이름	설명
구역 추가	클릭하면 이 대화식 채널에 새 구역을 추가합니다.
상호작용 지점 추가	클릭하면 이 대화식 채널에 상호작용 지점을 추가합니다.
이동 대상	상호작용 지점을 선택한 후 이 아이콘을 클릭하면 선택한 상호작용 지점을 새 구역으로 이동합니다.
선택된 대상 삭제	상호작용 지점 또는 구역을 선택한 후 이 아이콘을 클릭하면 선택된 대상을 삭제합니다.

이벤트에 대한 작업

이벤트는 방문자를 세그먼트에 위치시키거나, 오피를 제공하거나, 데이터를 로깅하는 것과 같은 런타임 환경에서의 동작을 트리거시키는, 방문자가 취하는 동작입니다. Interact 디자인 환경에서는 이벤트를 Interact API와 직접 상호작용하는 구성의 요소 중 하나로 작성할 수 있습니다. Interact API와 함께 작동하도록 접점을 코딩할 경우 postEvent 메소드를 사용하여 이벤트를 참조합니다. Interact API에서 사용되는 이벤트 이름은 디자인 환경에서 구성된 이벤트 이름과 일치해야 합니다. 이 이름은 대소문자를 구분하지 않습니다.

예를 들면 다음과 같은 이벤트를 작성할 수 있습니다.

- 세션 종료. 방문자의 대화식 세션 종료를 표시합니다.
- 오피 가져오기. 방문자에게 제공할 권장 오피 목록을 요청합니다.
- 프로필 가져오기. 임시 데이터와 프로필 테이블에서 읽은 데이터가 포함된, 세션에 저장되어 있는 방문자 프로필 데이터를 요청합니다.
- 대상 설정. 대화식 세션 내에서 방문자의 대상 레벨을 변경합니다.
- 디버그 설정. 방문자의 대화식 세션에 대한 현재 로깅 레벨을 대체합니다.
- 세션 시작. 방문자의 대화식 세션 시작을 표시합니다.

이벤트는 다음의 미리 정의된 작업 중 하나 이상을 트리거합니다.

- 다시 세그먼트화 트리거. 런타임 환경이 방문자 세션의 현재 데이터를 사용하여, 대화식 채널과 연관된 현재 대상 레벨에 대한 모든 대화식 플로우차트를 다시 실행합니다.

상호작용을 디자인할 때는 특정 플로우차트를 지정하지 않으면 다시 세그먼트화 동작은 이 대화식 채널과 연관된 모든 대화식 플로우차트를 현재 대상 레벨로 다시 실행한다는 점과 모든 플로우차트가 완료될 때까지 오피 요청이 대기한다는 점을 기억하십시오. 단일 방문 내에서의 과도한 다시 세그먼트화는 고객이 볼 수 있는 형태로 점점의 성능에 영향을 줄 수 있습니다.

Interact API의 요청(예: 대상 변경 등) 또는 고객 동작의 요청(예: 관심 목록 또는 장바구니에 새 항목 추가 등)에 따른 새 데이터와 같이, 중요한 새 데이터가 런타임 세션 오브젝트에 추가된 후에는 고객을 새 세그먼트에 위치시키십시오.

- 오피 컨택 로그. 런타임 환경은 데이터베이스 서비스의 권장 오피에 플래그를 지정하여 컨택 기록에 오피를 로그합니다.

웹 통합의 경우에는 점점과 런타임 서버 간에 요청 수를 최소화하기 위해 오피를 요청한 동일한 호출에서 오피 컨택을 로그하십시오.

점점에서 Interact가 방문자에게 제시한 오피에 대한 처리 코드를 리턴하지 않는 경우, 런타임 환경은 권장 오피의 최근 목록을 로그합니다.

- 오피 수락 로그. 런타임 환경은 응답 기록에 로그할 데이터베이스 서비스의 선택 오피에 플래그를 지정합니다.
- 오피 거부 로그. 런타임 환경은 응답 기록에 로그할 데이터베이스 서비스의 선택 오피에 플래그를 지정합니다.
- 사용자 표현식 트리거. 표현식 동작은 함수, 변수, 연산자 및 EXTERNALCALLOUT을 포함, Interact 매크로를 사용하여 정의할 수 있는 동작입니다. 표현식의 리턴 값은 어느 프로필 속성에든 지정될 수 있습니다.

사용자 표현식 트리거 옆에 있는 편집 아이콘을 클릭하면 표준 사용자 표현식 편집 대화 상자가 나타나며, 이 대화 상자를 사용하여 대상 레벨, 결과를 지정할 선택적 필드 이름 및 표현식 자체의 정의를 지정할 수 있습니다.

- **이벤트 트리거.** 이벤트 트리거 동작을 사용하여 이 동작으로 트리거시킬 이벤트의 이름을 입력할 수 있습니다. 이미 정의된 이벤트를 입력하는 경우 이 이벤트는 이 동작이 실행될 때 트리거됩니다. 입력한 이벤트 이름이 없을 경우 이 동작은 지정된 동작으로 해당 이벤트를 작성합니다.

둘 이상의 오피 로그 작업을 포함한 이벤트를 작성하는 경우에는 Interact API가 연관된 오피에 대해 같은 동작을 수행한다는 점을 기억하십시오. 따라서 오피 수락과 오피 거부하는 서로 모순되므로 이 둘을 모두 로그하는 이벤트는 작성하지 마십시오. 그러나 오피 컨택 및 수락을 로그하거나 오피 컨택 및 거부를 로그하는 단일 이벤트를 작성하는 것은 사용자의 환경에서 유용할 수 있습니다.

기본적으로 런타임 환경은 두 가지 유형의 응답(오피 수락 및 오피 거부)을 추적할 수 있습니다. `accept` 및 `reject` 구성 특성을 설정하여 오피 수락 로그 및 오피 거부 로그 이벤트가 기록하는 응답 유형을 수정할 수 있습니다.

Interact API는 API의 이벤트 매개변수를 사용하여 정의한 동작을 트리거시키는 데 이벤트를 사용할 수 있습니다. 이러한 이벤트에는 사용자 정의 테이블에 로그, 여러 응답 유형 추적 및 실행할 특정 플로우차트 지정이 포함됩니다. 시스템 반응이 정의되지 않은 일부 이벤트를 작성하거나 예약된 이벤트 매개변수와 함께 사용하기 위해 동일한 시스템 반응(예: 컨택 로그)이 정의된 일부 이벤트를 작성해야 할 수 있습니다.

오피 수락 로그 작업을 포함한 이벤트를 여러 개(로그하려는 모든 응답 유형에 대해 하나씩) 작성하거나 별도의 응답 유형을 로그하는 데 사용하는 모든 `postEvent` 호출에 대해 사용하는 오피 수락 로그 작업을 포함한 단일 이벤트를 작성할 수 있습니다.

예를 들어, 각 응답 유형에 대해 오피 수락 로그 작업을 포함한 이벤트를 작성합니다. `UA_UsrResponseType` 테이블에 사용자 정의 응답[이름(코드)]인 `Explore(EXP)`, `Consider(CON)` 및 `Commit(CMT)`을 정의합니다. 그런 다음 세 개의 이벤트를 작성하고 이름을 `LogAccept_Explore`, `LogAccept_Consider`, `LogAccept_Commit`으로 지정합니다. 세 개의 이벤트는 모두 동일하지만(오피 수락 로그 동작 보유) 이름은 서로 달라서 Interact API 작업자가 구별할 수 있습니다.

또는 모든 사용자 정의 응답 유형에 대해 사용할, 오피 수락 로그 동작을 포함한 단일 이벤트를 작성할 수 있습니다. 예를 들면 이 이벤트의 이름을 `LogCustomResponse`로 지정하십시오.

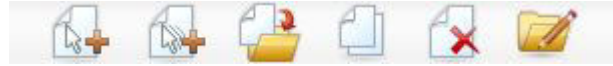
Interact API에 대해 작업할 때 이벤트 간의 기능적인 차이는 없지만, 이름 지정 규칙은 코드를 더 명확하게 해 줍니다. 또한 각 사용자 정의 응답에 별도의 이름을 제공하는 경우, 채널 이벤트 요약 보고서가 더 정확한 정보를 표시합니다.

예약 매개변수 및 postEvent 메소드에 대한 자세한 정보는 *Interact 관리자 가이드*를 참조하십시오.

접점에서 이 모든 이벤트가 발생하는 빈도를 모니터링하려면 103 페이지의 『채널 이벤트 활동 요약 보고서 정보』를 참조하십시오.

이벤트 참조

이벤트 탭에서는 다음 아이콘을 사용합니다.



각 아이콘 위에 마우스 커서를 놓으면 해당 아이콘의 이름을 볼 수 있습니다. 아이콘 (왼쪽에서 오른쪽으로)은 다음 표에 설명되어 있습니다.

아이콘 이름	설명
이벤트 추가	클릭하면 이 대화식 채널에 새 이벤트를 추가합니다.
이벤트 패턴 추가	이 대화식 채널에 새 이벤트 패턴을 정의하려면 클릭하십시오.
선택한 항목을 다음 카테고리로 이동	하나 이상의 이벤트 또는 이벤트 패턴을 선택한 후 이 아이콘을 클릭하여 선택된 항목을 새 카테고리로 이동하십시오.
선택된 항목 복사	하나 이상의 이벤트 또는 이벤트 패턴을 선택한 후 이 아이콘을 클릭하여 선택된 항목을 복제하십시오. Interact는 각 사본의 이름에 숫자 접미부를 자동으로 추가합니다.
선택한 항목 삭제	이벤트 또는 이벤트 패턴을 선택한 후 이 아이콘을 클릭하여 삭제하십시오.
카테고리 관리	이 대화식 채널의 카테고리를 작성하고, 삭제하고, 편집할 수 있는 대화 상자를 열려면 클릭하십시오.

이벤트 추가

1. 대화식 채널 이벤트 탭에서 **이벤트 추가** 아이콘을 클릭하십시오.

이벤트 추가 대화 상자가 나타납니다.

2. 일반 탭에서, 이후 이 이벤트를 식별하는 데 도움을 줄 수 있는 이벤트 이름 및 설명을 입력하십시오.

이 설명은 이벤트 탭에 표시되며 참조용으로만 사용됩니다.

3. 이 이벤트를 분류할 카테고리를 선택하십시오(선택사항).

카테고리는 분류 목적으로만 사용되며 이벤트의 동작 또는 사용에 영향을 주지 않습니다. 이벤트를 작성한 뒤에는 이를 다른 카테고리로 이동할 수 있습니다.

4. 이 이벤트 정의를 계속하려면 동작 탭을 클릭하십시오.

5. 저장 후 돌아가기를 클릭하여 이벤트 탭으로 돌아가거나 저장 및 다른 항목 추가를 클릭하여 이벤트 추가를 계속하십시오.

이벤트 탭에서 이벤트의 이름을 클릭하여 이벤트를 편집할 수 있습니다.

이벤트를 선택하고 선택한 항목을 다음 카테고리로 이동 아이콘을 클릭하여 이벤트를 다른 카테고리로 이동할 수 있습니다.

이벤트를 선택하고 선택한 항목 삭제 아이콘을 클릭하여 이벤트를 삭제할 수 있습니다.

카테고리 및 이벤트에 대한 작업

카테고리는 이벤트 및 이벤트 패턴의 구성 도구입니다. 카테고리는 수백 개가 될 수도 있는 이벤트 또는 이벤트 패턴을 보다 쉽게 관리할 수 있게 해 주는 것 외에는 Interact 구성에 영향을 주지 않습니다.

조직에 적합한 그룹으로 이벤트 및 이벤트 패턴을 구성할 카테고리를 작성하십시오. 예를 들어, 이벤트 용도(예 "resegment" 또는 "logContact") 또는 접점에서 이벤트 패턴이 사용되는 위치(예: "cellPhoneCatalogPage-" 또는 "newCallPlanScript")에 따라 카테고리를 작성할 수 있습니다.

카테고리 사이에서 이벤트 및 이벤트 패턴을 이동시킬 수 있습니다. 각 이벤트 또는 이벤트 패턴은 하나의 카테고리에만 속할 수 있습니다.

카테고리 추가

1. 대화식 채널 이벤트 탭에서 카테고리 관리 아이콘을 클릭하십시오.

카테고리 관리 대화 상자가 나타납니다.

2. 새로 작성을 클릭하여 새 카테고리 대화 상자를 여십시오.
3. 카테고리 이름 및 설명을 입력하십시오.
4. 카테고리 관리 대화 상자로 돌아가려면 확인을 클릭하십시오.
5. 이벤트 탭으로 돌아가려면 닫기를 클릭하고 추가 카테고리를 추가하려면 새로 작성을 클릭하십시오.

카테고리의 이름 또는 설명을 편집하려면 카테고리 관리 대화 상자에서 카테고리를 선택하고 편집을 클릭하십시오.

카테고리를 삭제하려면 카테고리 관리 대화 상자에서 카테고리를 선택하고 삭제를 클릭하십시오.

참고:

이벤트 또는 이벤트 패턴이 포함된 카테고리를 삭제할 경우에는 해당 카테고리에 있는 모든 이벤트 및 이벤트 패턴이 삭제됩니다. 삭제 단추는 주의해서 사용하십시오.

이벤트 패턴에 대한 작업

이벤트 패턴은 방문자 활동의 패턴을 기반으로 오피를 해당 방문자에게 개인화하는 유연한 방식입니다. 이벤트 패턴("동작 트리거"라고도 함)을 사용하면 상호작용 중에 이벤트 또는 이벤트 콜렉션이 발생하는지, 그리고 응답으로서 하나 이상의 조치를 트리거시키는, 이벤트 발생의 지정된 패턴이 만족되었는지 테스트할 수 있습니다.

예를 들어 방문자가 특정 페이지 조합을 보았거나 특정 페이지를 지정된 횟수만큼 방문했을 경우 특정 오피가 제공되도록 하는 이벤트 패턴을 정의할 수 있습니다. 특정 문서 다운로드, 특정 매체 보기, 서로 다른 용어 검색 등과 같은 조치에 대해 테스트할 수 있습니다. 콜센터를 예로 들면 이벤트에는 상호작용의 이유 또는 상호작용 중에 시작된 서비스 요청이 포함될 수 있습니다.

이벤트 패턴은 한 대화식 채널에 한정되도록 정의하거나 모든 대화식 채널에서 사용할 수 있도록 글로벌로 정의할 수 있습니다.

대화식 채널에서 사용 가능한 이벤트 패턴을 정의한 후에는(해당 대화식 채널에서 정의되었든 글로벌이든 상관없이) 이를 대화식 플로우차트에서 사용할 수 있습니다. 선택, 의사결정 또는 세그먼트 채우기 프로세스 상자를 정의하여 이벤트 패턴이 일치했을 경우(이벤트 패턴 상태가 true가 될 때) 방문자가 특정 오피가 지정된 사전 정의된 세그먼트에 포함되도록 할 수 있습니다.

이벤트 패턴은 런타임 환경을 사용한 방문자의 대화식 세션에 다음과 같은 방식으로 영향을 줍니다.

- 대화식 세션이 시작되면 이벤트 패턴 상태가 있을 경우 Interact는 현재 방문자의 대상 ID와 연관된 이전 이벤트 패턴 상태를 로드하려 시도합니다.
- 이벤트가 게시되면 Interact는 해당 이벤트를 사용하는 이벤트 패턴의 상태를 업데이트합니다.
- 이벤트 패턴이 대화식 플로우차트의 실행 중과 같이 세션 중에 사용된 경우에는 이벤트 패턴의 상태가 검색됩니다.
- 세션이 종료되면 방문자의 대상 ID가 알려져 있는 경우(방문자의 프로파일을 프로파일 데이터 소스에서 찾을 수 있는 경우), 이 대상 ID와 연관된 모든 업데이트된 이벤트 패턴의 상태가 데이터베이스에 저장됩니다. 그렇지 않은 경우에는 이벤트 패턴 상태가 버려집니다.

이러한 방식의 장점은 사용자 세션으로부터 이벤트 패턴 상태가 독립적이므로, 이벤트 활동이 발생할 때 대상 ID가 일치하고 두 세션이 활성 상태이면 한 사용자 세션의 이러한 이벤트 활동이 다른 세션에 반영된다는 점입니다.

또한 구성 특성 `interact | services | eventPattern | persistUnknownUserStates`가 TRUE로 설정되어 있지 않거나 세션 매개변수

UACISavePatternStates가 TRUE로 설정되어 있지 않은 한 알 수 없는 사용자에게 대한 이벤트 패턴 상태는 버려진다는 점을 참고하십시오.

참고: 세션 중에 대상 ID가 변경되는 경우 Interact는 새 대상 ID에 대한 저장된 이벤트 패턴 상태를 로드하려 시도합니다. 이전 대상 ID가 알 수 없으며 구성 설정 (interact | services | eventPattern | mergeUnknowUserInSessionStates) 이나 세션 매개변수 UACIMergePatternStates가 true로 설정된 시나리오에서는 같은 세션에서 이전 대상 ID에 속한 사용자 이벤트 활동이 새 대상 ID로 병합됩니다.

이벤트 패턴 추가

대화식 채널 페이지의 이벤트 탭은 방문자 활동 및 동작의 패턴을 식별하기 위한 이벤트 패턴과 이러한 패턴이 식별되었을 때 수행할 특정한 동작을 정의할 수 있는 기능을 제공합니다.

1. 대화식 채널 도구 모음의 이벤트 패턴 추가 아이콘을 클릭하십시오.
2. 이 이벤트 패턴을 분류할 카테고리를 선택하십시오(선택사항). 이 카테고리는 이벤트 패턴이 작동하는 데 영향을 미치지 않으며 분류 목적으로만 사용됩니다.
3. 이 이벤트 패턴의 유효 날짜 범위를 지정하십시오(선택사항). 날짜 필드는 다음과 같은 방식으로 사용됩니다.
 - 날짜가 지정되지 않는 경우 이 이벤트 패턴은 배포되어 있는 한 유효합니다.
 - 시작 날짜만 지정할 경우 이 이벤트 패턴은 이 날짜 및 시간부터 배포 제거될 때까지 유효합니다.
 - 종료 날짜만 지정할 경우 이 이벤트 패턴은 배포 시부터 이 날짜 및 시간까지 유효합니다.
 - 시작 및 종료 시간을 둘 다 지정할 경우 이 이벤트 패턴은 지정된 범위 동안만 유효합니다.
4. 재설정 기간을 특정 분, 시간 또는 날 수로 지정하십시오(선택사항).

재설정 기간은 재설정되기 전까지 해당 패턴이 true(특정 방문자 상호작용에 대해 이벤트 패턴이 만족됨)로 남아 있는 기간을 나타냅니다. 이 재설정 기간이 지나면, 이벤트 패턴이 true로 간주되기 위해서는 해당 패턴의 조건을 다시 만족시켜야 합니다. 재설정 기간의 기본 설정은 1일입니다.

5. 이벤트 패턴이 만족된 것으로 간주(상태가 true)되기 위해 발생해야 하는 하나 이상의 이벤트를 지정하려면 패턴 탭을 사용하십시오.
6. 패턴 유형 드롭 다운 목록의 다음 옵션 중에서 한 이벤트 패턴 평가 방법을 선택하십시오.
 - **전부 일치.** 이 방법을 사용할 경우 이벤트 패턴을 만족시키려면 아래 지정한 모든 이벤트가 발생해야 합니다. 이 옵션을 선택하면 선택된 이벤트 목록에 하나 이상의 이벤트를 추가할 수 있습니다.

- **카운터.** 이 방법을 사용할 경우 테스트로 사용할 하나의 이벤트를 지정할 수 있으나, 이벤트 패턴을 만족시키려면 해당 이벤트가 지정된 횟수만큼 발생해야 합니다. 예를 들면 방문자가 거부 이벤트를 10번 생성시키거나 컨택을 1번 요청하도록 할 수 있습니다. 이 옵션을 선택하면 선택된 이벤트 목록에 하나의 이벤트만 추가할 수 있습니다.
- **가중된 카운터.** 이 방법을 사용할 경우 이벤트 패턴을 만족시키려면 선택된 이벤트의 점수 총계가 지정된 총계에 도달해야 하도록 지정할 수 있습니다. 이 옵션을 사용하면 선택된 이벤트 목록에 여러 이벤트를 추가할 수 있으나, 이벤트 패턴을 만족시키려면 각 이벤트는 발생(전부 일치와 같이)할 뿐만 아니라, 어떤 조합이든 상관없이 지정된 횟수만큼 발생해야 합니다.

예를 들어 두 개의 이벤트와 가중된 카운터 값 10을 선택한 경우 이벤트 패턴은 한 이벤트가 10번 발생하거나, 각 이벤트가 5번 발생하거나, 한 이벤트가 8번, 다른 이벤트가 2번 발생할 경우 만족됩니다.

7. 동작 탭을 사용하여 패턴 탭에 지정된 이벤트 패턴이 만족될 경우 발생하는 동작을 지정하십시오. 다음 목록에서 하나 이상의 수행할 동작을 선택할 수 있습니다.

- **다시 세그먼트화 트리거.** 런타임 환경이 방문자 세션의 현재 데이터를 사용하여, 대화식 채널과 연관된 현재 대상 레벨에 대한 모든 대화식 플로우차트를 다시 실행합니다.

상호작용을 디자인할 때는 특정 플로우차트를 지정하지 않으면 다시 세그먼트화 동작은 이 대화식 채널과 연관된 모든 대화식 플로우차트를 현재 대상 레벨로 다시 실행한다는 점과 모든 플로우차트가 완료될 때까지 오피 요청이 대기한다는 점을 기억하십시오. 단일 방문 내에서의 과도한 다시 세그먼트화는 고객이 볼 수 있는 형태로 점점의 성능에 영향을 줄 수 있습니다.

Interact API의 요청(예: 대상 변경 등) 또는 고객 동작의 요청(예: 관심 목록 또는 장바구니에 새 항목 추가 등)에 따른 새 데이터와 같이, 중요한 새 데이터가 런타임 세션 오브젝트에 추가된 후에는 고객을 새 세그먼트에 위치시키십시오.

- **오피 컨택 로그.** 런타임 환경은 데이터베이스 서비스의 권장 오피에 플래그를 지정하여 컨택 기록에 오피를 로그합니다.

웹 통합의 경우에는 점점과 런타임 서버 간에 요청 수를 최소화하기 위해 오피를 요청한 동일한 호출에서 오피 컨택을 로그하십시오.

점점에서 Interact가 방문자에게 제시한 오피에 대한 처리 코드를 리턴하지 않는 경우, 런타임 환경은 권장 오피의 최근 목록을 로그합니다.

- **오피 수락 로그.** 런타임 환경은 응답 기록에 로그할 데이터베이스 서비스의 선택 오피에 플래그를 지정합니다.
- **오피 거부 로그.** 런타임 환경은 응답 기록에 로그할 데이터베이스 서비스의 선택 오피에 플래그를 지정합니다.

- 사용자 표현식 트리거. 표현식 동작은 함수, 변수, 연산자 및 EXTERNALCALLOUT을 포함, Interact 매크로를 사용하여 정의할 수 있는 동작입니다. 표현식의 리턴 값은 어느 프로파일 속성에도 지정될 수 있습니다.

사용자 표현식 트리거 옆에 있는 편집 아이콘을 클릭하면 표준 사용자 표현식 편집 대화 상자가 나타나며, 이 대화 상자를 사용하여 대상 레벨, 결과를 지정할 선택적 필드 이름 및 표현식 자체의 정의를 지정할 수 있습니다.

- 이벤트 트리거. 이벤트 트리거 동작을 사용하여 이 동작으로 트리거시킬 이벤트의 이름을 입력할 수 있습니다. 이미 정의된 이벤트를 입력하는 경우 이 이벤트는 이 동작이 실행될 때 트리거됩니다. 입력한 이벤트 이름이 없을 경우 이 동작은 지정된 동작으로 해당 이벤트를 작성합니다.

8. 이벤트 패턴 대화 상자를 닫으려면 저장 후 돌아가기를 클릭하고, 이벤트 패턴을 저장하고 새 이벤트 패턴을 작성하려면 저장 및 다른 항목 추가를 클릭하십시오.

이벤트 패턴을 작성하고 나면 이들 패턴은 선택, 의사결정 및 세그먼트 채우기 프로세스 상자의 대화식 플로우차트 및 일괄처리 플로우차트의 대화식 목록 프로세스 상자에 나타나, 디자인 환경에서 사용할 수 있게 됩니다. 이들 플로우차트 프로세스에서는 이벤트 패턴이 식별된 경우 정의한 동작이 실행되고 방문자에게 적절한 오퍼가 제시되도록 쿼리를 정의할 수 있습니다.

제한조건에 대한 작업

오퍼 제한조건은 정의된 기간 동안 오퍼 또는 오퍼 컬렉션이 제시될 수 있는 횟수를 제한하는 방법을 제공합니다. 예를 들어, 미리 정의된 노출 할당량(예: 1일의 특정 노출 수)이 충족된 후 오퍼를 제외하거나 웹 페이지에서 오퍼를 여러 제품군에 분배할 수 있습니다.

Interact의 제한조건 탭을 사용하여 오퍼 제한조건을 작성, 삭제, 활성화 또는 비활성화할 수 있습니다.

오퍼 제한조건 추가

1. 대화식 채널의 제한조건 탭에서 제한조건 추가 아이콘을 클릭하십시오.

제한조건 추가/편집 대화 상자가 표시됩니다.

2. 오퍼 제한조건을 이름을 입력하십시오.
3. 제한조건에 대한 설명을 입력하십시오.

이 설명은 제한조건 탭에 표시되어 이 오퍼 제한조건을 식별합니다.

4. 폴더 내 또는 오퍼 목록 내를 선택한 후 동반되는 드롭 다운 목록에서 원하는 폴더 또는 오퍼 목록을 선택하여 제한조건이 적용되는 오퍼를 지정하십시오.

특정 날짜 및 시간 범위 동안이나 특정 기간 내 최대 횟수만큼 또는 두 경우에서 모두 오피를 사용할 수 있도록 지정할 수 있습니다.

5. 다음 단계를 따라 오피를 사용할 수 있도록 날짜 범위를 지정하십시오.
 - a. 오피 제공 시작 필드를 클릭하고 표시되는 일정 도구를 사용하여 오피를 사용할 수 있는 가장 빠른 날짜를 지정한 후 옆의 드롭 다운 목록을 사용하여 오피를 사용할 수 있는 가장 빠른 시간을 선택하십시오.
 - b. 오피 제공 중단 필드를 클릭하고 표시되는 일정 도구를 사용하여 오피를 사용할 수 있는 마지막 날짜를 지정한 후 옆의 드롭 다운 목록을 사용하여 오피를 사용할 수 있는 가장 최근 시간을 선택하십시오.
6. 선택적으로 단일 기간 내에 오피를 표시할 최대 노출 수를 지정하려면 **고르게 배포** 필드를 완료하십시오.
 - 최대 <number>회 노출(여기서 <number>는 실제로 필요한 최대 횟수) 필드에 오피를 표시할 최대 횟수를 입력하십시오.
 - 기간 드롭 다운 목록을 사용하여 방문자에게 최대 노출 수를 제공하려는 기간을 지정하십시오(예: 시간당, 일당 등).

고르게 배포 필드를 완료하지 않는 경우, Interact 서버는 이 대화식 채널에 대해 평소대로 오피를 사용 가능하게 설정합니다.

7. 선택적으로 오피를 제공할 최대 전체 횟수를 노출 필드에 입력하십시오.

이 필드에 값을 입력하지 않는 경우, 최대 오피 수 제한조건이 적용되지 않습니다.
8. 설정을 클릭하여 정의한 매개변수 내에서 이 오피 제한조건을 활성화하십시오.
9. 저장 후 돌아가기를 클릭하여 제한조건 탭으로 돌아가거나 저장 및 다른 항목 추가를 클릭하여 오피 제한조건 추가를 계속하십시오.

제한조건 탭에서 제한조건의 이름을 클릭하여 제한조건을 편집할 수 있습니다.

이름 옆의 선택란을 선택하고 선택된 대상 삭제 아이콘을 클릭하여 오피 제한조건을 삭제할 수 있습니다.

오피 제한조건 편집

1. 대화식 채널의 제한조건 탭을 클릭하여 제한조건 목록을 표시하십시오.
2. 편집하려는 제한조건을 클릭하십시오.

제한조건 추가/편집 대화 상자가 표시됩니다.

3. 선택적으로 제한조건 이름, 설명 또는 정의 설정을 수정하십시오.
4. 저장 후 돌아가기를 클릭하여 제한조건 탭으로 돌아가거나 저장 및 다른 항목 추가를 클릭하여 변경 내용을 저장하고 새 제한조건을 추가하십시오.

오피 제한조건이 작성된 변경 내용으로 업데이트됩니다.

오피 제한조건 활성화 및 비활성화

오피 제한조건은 사용될 시간 범위와 함께 정의됩니다. 그러나 작동 범위를 다시 정의하지 않은 경우에는 오피 제한조건이 사용되지 않도록 하거나 시작 및 종료 시간 이후에는 오피 제한조건이 고려되지 않도록 비활성화할 경우가 있을 수 있습니다. 제한조건 추가/편집 대화 상자를 사용하여 오피 제한조건을 비활성화 및 활성화할 수 있습니다.

1. 대화식 채널 제한조건 탭에서 편집하려는 제한조건을 클릭하십시오.

제한조건 추가/편집 대화 상자가 표시됩니다.

2. 여기에 정의된 제한사항 없이 선택된 오피가 제공되도록 오피 제한조건을 비활성화하려면 **해제**를 클릭하십시오.
3. 오피 제한조건을 활성화하려면 **설정**을 클릭하십시오.
4. 저장 후 돌아가기를 클릭하여 제한조건 탭으로 돌아가거나 저장 및 다른 항목 추가를 클릭하여 다른 제한조건을 추가하십시오.

오피 제한조건 삭제

참고: 일단 제한조건을 삭제하면 복구할 수 없습니다.

1. 삭제하려는 제한조건 옆의 선택란을 선택하십시오.
2. 선택된 대상 삭제를 클릭하십시오.
3. 삭제를 확인하십시오.

Interact가 선택된 제한조건을 삭제합니다.

학습 모델에 대한 작업

Interact에는 방문자의 실시간 동작을 모니터링하여 대화식 플로우차트에 영향을 주고 제시할 오피를 선택하는 데 도움을 주는 기본 제공 학습 모듈이 있습니다. 또한 학습 설정을 구성하여 대화식 채널 레벨에서 속성을 지정할 수 있어서 각 대화식 채널에 고유의 사용자 정의 학습 모델 세트가 있을 수 있습니다. 이를 "자가 학습"이라고도 합니다.

참고: 자가 학습 기능을 사용할 수 있으려면 먼저 Interact 환경에 대해 글로벌적으로 기본 제공 학습을 활성화해야 합니다. 학습 모듈 활성화에 대한 정보 및 일반적인 학습에 대한 추가 정보는 *IBM Interact 관리자 가이드*를 참조하십시오.

Interact의 자가 학습 탭을 사용하여 대화식 채널에 대한 학습 모델을 작성, 삭제, 편집, 활성화 또는 비활성화할 수 있습니다.

학습 모델 추가

1. 대화식 채널의 자가 학습 탭에서 모델 추가 아이콘을 클릭하십시오.

학습 모델 추가/편집 대화 상자가 표시됩니다.

2. 학습 모델의 이름을 입력하십시오.
3. 학습 모델에 대한 설명을 입력하십시오.

이 설명은 자가 학습 탭에 표시되어 이 학습 모델을 식별합니다.

4. 예측 가능한 관심 속성 목록에 방문자 속성을 추가하여 학습 모델의 정의를 완료하십시오.

이 목록은 방문자에게 제시할 최상의 오퍼를 판별하기 위해 Interact가 모니터링하도록 하려는 방문자 속성을 지정합니다. 학습 및 학습 속성에 대한 자세한 설명은 *IBM Interact 관리자 가이드*의 *Interact 기본 제공 학습 개요*를 참조하십시오.

5. 활성화를 클릭하여 정의한 매개변수 내에서 이 학습 모델을 활성화하십시오.
6. 저장 후 돌아가기를 클릭하여 자가 학습 탭으로 돌아가거나 저장 및 다른 항목 추가를 클릭하여 학습 모델 추가를 계속하십시오.

자가 학습 탭에서 학습 모델의 이름을 클릭하여 학습 모델을 편집할 수 있습니다.

이름 옆의 선택란을 선택하고 선택된 대상 삭제 아이콘을 클릭하여 학습 모델을 삭제할 수 있습니다.

학습 모델 편집

1. 대화식 채널의 자가 학습 탭을 클릭하여 학습 모델 목록을 표시하십시오.
2. 편집하려는 학습 모델의 이름을 클릭하십시오.

학습 모델 추가/편집 대화 상자가 표시됩니다.

3. 선택적으로 학습 모델의 이름, 설명 또는 정의 설정을 수정하십시오.
4. 저장 후 돌아가기를 클릭하여 자가 학습 탭으로 돌아가거나 저장 및 다른 항목 추가를 클릭하여 변경 내용을 저장하고 새 학습 모델을 추가하십시오.

학습 모델이 작성된 변경 내용으로 업데이트됩니다.

학습 모델 삭제

참고: 학습 모델은 일단 삭제하면 복구할 수 없습니다.

1. 삭제하려는 학습 모델 옆의 선택란을 선택하십시오.
2. 선택된 대상 삭제를 클릭하십시오.
3. 삭제를 확인하십시오.

Interact가 선택된 학습 모델을 삭제합니다. 현재 사용 중인 학습 모델은 삭제할 수 없습니다.

학습 모델 활성화 및 비활성화

이후에 필요할 때 다시 사용할 수 있도록 학습 모델을 완전히 삭제하지 않고 학습 채널에서 사용할 수 없게 하려는 경우가 있을 수 있습니다. 학습 모델 추가/편집 대화 상자를 사용하여 학습 모델을 비활성화 및 활성화할 수 있습니다.

1. 대화식 채널 자가 학습 탭에서 편집하려는 학습 모델의 이름을 클릭하십시오.


학습 모델 추가/편집 대화 상자가 표시됩니다.

2. 대화식 채널에서 더 이상 사용 가능하지 않도록 학습 모델을 비활성화하려면 비활성화를 클릭하십시오.
3. 학습 모델을 활성화하려면 활성화를 클릭하십시오.
4. 저장 후 돌아가기를 클릭하여 자가 학습 탭으로 돌아가거나 저장 및 다른 항목 추가를 클릭하여 추가 사용자 정의 학습 모델을 작성하십시오.

스마트 세그먼트에 대한 작업

Interact는 처리 규칙에서 스마트 세그먼트를 사용하여 오피를 방문자에게 지정합니다. 전략 세그먼트와 다르게 Campaign 세션에서만 스마트 세그먼트를 작성할 수 있습니다. 스마트 세그먼트를 작성하려면 대화식 플로우차트를 사용해야 합니다.

일단 스마트 세그먼트를 작성하면 전략 세그먼트를 구성한 대로 스마트 세그먼트를 구성할 수 있습니다.

Campaign의 세그먼트 페이지에서 세그먼트에 대해 작업할 때  아이콘을 사용하여 스마트 세그먼트를 구별할 수 있습니다.

세션 작성

대화식 플로우차트는 Campaign 세션에서만 사용 가능합니다. 대화식 플로우차트에 대해 하나 이상의 세션을 작성해야 합니다. 세션에서 플로우차트와 연관될 대화식 채널의 경우 세션에 대해 동일한 보안 정책을 사용하십시오.

세션에는 일괄처리 및 대화식 플로우차트 조합이 포함될 수 있습니다. 세션에 두 유형의 플로우차트가 모두 포함되어 있으며 세션 요약 페이지에서 실행 아이콘을 클릭하고 모두 실행을 선택하는 경우, 일괄처리 플로우차트만 실행됩니다. 디자인 환경에서는 대화식 플로우차트를 실행할 수 없으며 테스트 실행만 수행할 수 있습니다.

대화식 플로우차트 정의

대화식 플로우차트는 상호작용에 대한 세그먼트 논리를 제공합니다. 런타임 환경에서 방문자의 런타임 세션을 작성할 때 첫 번째 단계 중 하나는 방문자에 대한 모든 사용 가능한 프로필 정보를 가져와서 대화식 채널과 연관된 모든 대화식 플로우차트 전체에서 실행하는 것입니다. 이는 방문자를 영(0)개 이상의 스마트 세그먼트에 배치합니다. 그러면 런타임 환경은 이러한 세그먼트를 사용하여 처리 규칙으로 정의한 오퍼를 권장합니다.

재세그먼트 트리거 작업을 포함한 이벤트를 사용하여 모든 플로우차트에서 프로필 정보를 다시 실행할 수 있습니다.

Campaign 세션 내부에서만 대화식 플로우차트를 작성할 수 있습니다.

대화식 플로우차트 작성에 대한 세부 정보는 63 페이지의 제 3 장 『대화식 플로우차트 정보』를 참조하십시오.

오퍼 정의

이를 아직 완료하지 않은 경우, Interact가 권장할 수 있는 오퍼를 작성해야 합니다.

중요사항: Interact는 현재 오퍼 목록을 지원하지 않습니다.

오퍼를 작성할 때 Interact API가 오퍼에서 다음 정보를 참조할 수 있음을 기억하십시오.

- 사용자 정의 오퍼 속성
- 오퍼 코드
- 오퍼 설명
- 오퍼 유효 날짜
- 오퍼 만료 날짜
- 오퍼 이름
- 오퍼 처리 코드

Campaign의 오퍼를 접점의 오퍼(예: 배너 광고에 대한 HTML 코드)에 맵핑하는 경우, 이름 지정 규칙에 사용 가능한 정보를 유념하십시오. 예를 들어, 모든 배너 광고를 참조하기 쉽게 오퍼 코드와 동일한 이름의 파일에 저장할 수 있습니다.

오퍼 수락 또는 거부를 로그하는 `postEvent` 호출을 작성할 때 오퍼 처리 코드를 포함시켜야 합니다. 그러나 세션 간 응답 추적을 활성화한 경우에는 처리 코드, 오퍼 코드 또는 사용자 환경에 특정한 사용자 코드가 일치할 수 있습니다. 세션 간 응답 추적에 대한 자세한 내용은 *Interact 관리자 가이드*를 참조하십시오.

Interact API의 nameValuePair 클래스를 사용하여 사용자 정의 오피 속성에서 데이터를 검색하거나 정의할 수 있습니다.

오피 폐기를 포함하여 처리 규칙에서 사용되는 오피를 변경하는 경우, 변경 사항을 서버 그룹에 적용하려면 서버 그룹과 연관된 모든 대화식 채널을 다시 배포해야 합니다.

Interact에 대한 오피 템플릿

Interact에서 사용되는 모든 오피에 대해 IP ID 및 IPName 오피 속성을 활성화해야 합니다. 이러한 속성이 존재해야 하며 런타임 동안 자동으로 채워져서 사용자가 정의한 기본 IP ID 또는 IP 이름 속성을 겹칩니다. IP ID는 내부 ID이고 IP 이름은 오피와 연관된 상호작용 지점에 대한 이름입니다. 이 데이터는 보고에 필요합니다. 이 템플릿에서 작성된 오피를 실시간 상호작용에 사용할 수 있습니다. 활성화하지 않은 경우에는 오피를 계속 처리 규칙에 사용할 수 있습니다. 그러나 Interact가 해당 오피를 보고서에 포함시킬 수는 없습니다.

오피 템플릿에 오피 유효 날짜 및 오피 만료 날짜가 포함된 경우, 플로우차트 실행 날짜를 기준으로 날짜를 정의할 수 있습니다. 예를 들어, 오피 유효 날짜를 플로우차트 실행 날짜로 정의할 수 있습니다. 그러면 오피는 유효 날짜 며칠 뒤에 만료될 수 있습니다. 대화식 플로우차트의 경우, 플로우차트 실행 날짜는 런타임 환경이 프리젠테이션을 위해 접점에 오피를 권장하는 시점입니다.

Interact에 대한 오피 템플릿 작성

1. 다음 예외를 제외하고 *Campaign 관리자 가이드*의 지침을 따르십시오.
2. 단계 1/3: 메타데이터, 이 템플릿에서 작성된 오피를 실시간 상호작용에 사용할 수 있습니다. 선택란을 선택하십시오.
3. 단계 3/3: 기본값, **IP ID** 및 **IP 이름**의 기본값을 정의하십시오.

IP ID 기본값에는 모든 정수를 입력하고 IP 이름에는 모든 문자열을 입력할 수 있습니다. 값은 런타임 환경에 의해 올바른 데이터로 자동으로 채워집니다. 그러나 디자인 환경에는 기본값이 필요합니다.

처리 규칙에 대한 작업

처리 규칙은 Interact가 오피를 제시하는 데 사용되는 기본 지침입니다. 처리 규칙은 구역을 기준으로 스마트 세그먼트에 오피를 지정하는 위치입니다. 또한 각 규칙에 마케팅 점수를 추가하여 학습 엔진 내에서 오피에 가중치를 추가할 수 있습니다.

참고: 처리 규칙에 추가적인 영향을 미치거나 처리 규칙을 재정의하는 데 사용할 수 있는 여러 선택 가능 기능이 있습니다. Interact 오피 제공에 대한 자세한 정보는 *Interact 관리자 가이드*를 참조하십시오.

처리 규칙은 스마트 세그먼트를 기준으로 구성됩니다. 각 세그먼트에 개수에 상관없이 오피어를 지정합니다. 오피어를 세그먼트에 지정한 후 오피어가 적용 가능한 구역을 정의할 수 있습니다. 동일한 오피어를 동일한 세그먼트에 여러 번 지정할 수 있으며 다른 구역에 지정할 수 있습니다.

스마트 세그먼트를 삭제하거나 오피어를 폐기하는 경우, Campaign은 해당 세그먼트 또는 오피어를 포함하는 처리 규칙을 비활성화합니다.

스마트 세그먼트는 캠페인 내의 셀에 맵핑됩니다. 상호작용 전략 탭에서 각 스마트 세그먼트와 연관된 셀 코드를 편집할 수 있습니다.

이 템플릿에서 작성된 오피어를 실시간 상호작용에 사용할 수 있습니다. 활성화되어 있는 오피어 템플릿에서 작성된 오피어만 선택해야 합니다. 그렇지 않은 경우, 보고서 데이터가 정확하지 않습니다.

처리 규칙은 캠페인의 상호작용 전략 탭에 정의됩니다. 탭의 맨 위에 있는 상호작용 전략 복사 아이콘을 사용하여 한 캠페인에서 다른 캠페인으로 상호작용 전략을 복사할 수 있습니다.

오피어 자격

처리 규칙은 Interact가 방문자에게 적합한 오피어를 판별하는 데 사용하는 방법의 첫 번째 레벨입니다. Interact에는 오피어 대 방문자 지정을 강화하기 위해 구현할 수 있는 여러 선택 가능 기능이 있습니다.

- 오피어 제외
- 글로벌 오피어
- 개별 오피어 지정
- 점수 재정의
- 학습

처리 규칙을 작성하기 전에 Interact 관리자에게 사용 가능한 오피어 자격 기능을 확인하십시오. 예를 들어, 점수 재정의 테이블을 사용하여 마케팅 점수를 재정의하는 경우, 모든 처리 규칙에 대해 마케팅 점수를 기본값에서 변경할 필요가 없습니다.

오피어 자격 기능에 대한 자세한 정보는 *Interact 관리자 가이드*를 참조하십시오.

마케팅 점수

모든 처리 규칙에는 슬라이더로 표시되는 마케팅 점수가 포함되어 있습니다. 기본 점수는 50입니다. 점수가 높을수록 Interact가 권장되는 오피어를 선택할 가능성이 높습니다. 여러 캠페인에서 처리 규칙을 구성한 방법에 따라 동일한 스마트 세그먼트에 지정된 다중 오피어가 있을 수 있습니다. Interact는 마케팅 점수를 사용하여 단일 요청에 대해 다중 오피어가 사용 가능한 경우 표시되는 오피어를 판별할 수 있습니다. 예를 들어, 오피어에

대한 요청이 마케팅 점수가 30인 오퍼 A와 마케팅 점수가 80인 오퍼 B 중에서 선택해야 하는 경우, Interact는 오퍼 B를 제시합니다.

둘 이상의 최고 점수 오퍼의 점수가 같을 경우 Interact는 일치하는 오퍼 중에서 오퍼를 무작위로 선택하여 동률을 해결합니다. 이는 같은 구역에서 여러 번 상호작용하는 한 방문자가 각 상호작용에서 다른 오퍼를 볼 가능성을 높여 줍니다. 원하는 경우에는 interact | offerServing | offerTieBreakMethod 구성 특성을 수정하여 이 동작을 변경할 수 있다는 점을 참고하십시오. 세부사항은 *Interact 관리자 안내서*의 "Interact 런타임 구성 특성" 부록을 참조하십시오.

동일한 오퍼를 점수가 다른 동일한 세그먼트에 지정한 경우(예: 동일한 대화식 채널에 대해 두 개의 다른 캠페인이 처리 규칙을 작성할 수 있음), Interact는 더 높은 점수를 사용합니다.

또한 처리 규칙에 대한 고급 옵션을 사용하여 마케팅 점수를 정의할 수 있습니다. 마케팅 점수를 정의하기 위해 IBM 매크로, 오퍼 속성, 세션 변수, 차원 테이블 및 고객 프로파일의 값을 사용하여 표현식을 빌드할 수 있습니다.

점수 재정의 테이블에 데이터를 제공하여 상호작용 전략 탭에서 작성된 마케팅 점수에 대한 변경 내용을 재정의할 수 있습니다. 점수 재정의 테이블을 사용하여 IBM PredictiveInsight, Contact Optimization 또는 일부 기타 모델링 소프트웨어에서 생성된 점수를 쉽게 가져올 수 있습니다. 점수 재정의 테이블에서는 점수를 100보다 크게 정의할 수 있습니다.

기본 제공 학습을 활성화한 경우, 마케팅 점수가 학습 알고리즘에서 사용됩니다.

점수 재정의 테이블 작업에 대한 세부 정보는 *Interact 관리자 가이드*를 참조하십시오.

처리 규칙 고급 옵션

고급 옵션을 사용하여 처리 규칙을 확장할 수 있습니다. 표현식을 추가하여 처리 규칙이 적용 가능한지 여부를 판별하거나 마케팅 점수를 재정의할 수 있습니다.

오퍼 자격에 대한 표현식을 처리 규칙 내부에 직접 작성하면 대화식 플로우차트 외부에서 오퍼 대상을 제어할 수 있습니다. 일부 규칙은 세그먼트 레벨보다 이 레벨에서 더 쉽게 관리할 수 있습니다. 예를 들어, offer.dynamic.ownProductX='yes' 표현식을 작성할 수 있습니다. 즉, 오퍼 속성 ownProductX가 yes이면 이 처리 규칙을 사용하십시오. 이 예제에서는 특정 오퍼를 포함할 수 있거나 X 제품을 이미 소유한 사용자의 오퍼에 대해 다른 점수를 보유할 수 있습니다. 아주 특정한 처리 규칙(예: 오퍼 속성 또는 일을 기준으로 특정 오퍼를 지정)을 빌드할 수 있습니다.

또한 마케팅 점수를 정의하거나 조정하는 표현식을 작성할 수도 있습니다. 예를 들어, profileTable.dimensionTable.scoreAdj * MarketerScore는 scoreAdj 열의 값과 처리 규칙에 대한 슬라이더로 정의된 현재 마케팅 점수를 곱합니다.

상호작용 전략 탭에 대한 작업

상호작용 전략 탭은 캠페인에서 실시간 상호작용에 대한 오퍼를 지정하는 위치입니다. 상호작용 전략 탭을 작성할 때 이를 대화식 채널에 지정합니다.

참고: 각 캠페인의 대화식 채널당 하나의 상호작용 전략 탭이 있을 수 있습니다. 세 개의 대화식 채널이 있는 경우, 단일 캠페인에 세 개 이하의 상호작용 전략 탭이 있을 수 있으며 각 탭은 서로 다른 대화식 채널에 지정되어야 합니다.

상호작용 전략 탭을 포함하는 캠페인을 조직에 필요한 수만큼 작성할 수 있습니다. 예를 들어, 새 당좌 예금 계정에 대한 캠페인과 자동 대출에 대한 캠페인이 있는 경우, 두 캠페인 모두 콜센터에 대해 동일한 대화식 채널을 참조할 수 있습니다. 상호작용 전략 탭을 복사하거나 이동할 수 없습니다.

상호작용 전략 탭에는 두 개의 주요 섹션(배포 영역 및 처리 규칙 영역)이 포함되어 있습니다. 배포 영역은 처리 규칙의 배포 상태를 표시합니다. 처리 규칙은 오퍼를 세그먼트에 지정하는 위치입니다.

상호작용 전략 탭이 있는 캠페인

캠페인의 요약 탭은 캠페인과 연관된 세그먼트 및 오퍼를 표시합니다. 처리 규칙에 의해 캠페인에 추가된 오퍼는 세 가지 조건이 충족되는 경우에만 캠페인 요약 탭에 표시됩니다. 첫째, 상호작용 전략을 배포해야 합니다. 둘째, 런타임 환경에서 디자인 환경으로 데이터를 전송하도록 컨택 및 응답 기록 모듈을 구성해야 합니다. 셋째, 런타임 환경에서 디자인 환경으로의 데이터 전송이 완료되어야 합니다. 예를 들어, 컨택 및 응답 기록 모듈을 두 시간마다 실행되도록 구성합니다. 그런 다음 상호작용 전략 탭을 캠페인에 추가합니다. 오퍼가 캠페인 요약 탭에 표시되지 않습니다. 상호작용 전략 탭을 배포합니다. 오퍼는 계속 캠페인 요약 탭에 표시되지 않습니다. 두 시간 후 컨택 및 응답 기록 모듈이 다음 데이터 전송을 완료하면 오퍼가 캠페인 요약 탭에 표시됩니다.

스마트 세그먼트는 캠페인 요약 탭에 표시되지 않습니다.

상호작용 전략 탭 작성

상호작용 전략 탭을 작성하기 전에 먼저 대화식 채널을 작성해야 합니다.

1. 두 가지 방법 중 하나로 상호작용 전략 탭을 캠페인에 추가할 수 있습니다.
 - 새 캠페인을 작성할 때 상호작용 전략 저장 및 추가를 클릭합니다.
 - 기존 캠페인의 요약 탭을 볼 때 상호작용 전략 추가 아이콘을 클릭합니다.

새 상호작용 전략 페이지가 표시됩니다.

2. 상호작용 전략 탭의 이름 및 설명을 입력하십시오.
3. 상호작용 전략 탭에 대한 대화식 채널을 선택하십시오.

4. 저장 및 처리 규칙 작성을 클릭하십시오. 저장 및 처리 규칙 작성 단추를 클릭하면 대화식 전략에서 변경하고 변경한 내용을 저장할 수 있는 편집 모드로 들어갑니다. 처리 규칙 추가 및 수정에 관한 자세한 정보는 50 페이지의 『처리 규칙 추가 또는 수정』을 참조하십시오.
5. 대화식 전략 편집 모드를 종료하고 보기 전용 상호작용 전략 탭으로 돌아가려면 처리 규칙 작성을 완료했을 때 저장 및 종료를 클릭하거나 취소를 클릭하십시오.

특성 편집 아이콘을 클릭하여 상호작용 전략 탭의 이름 및 설명을 나중에 편집할 수 있습니다. 대화식 전략이 연결되어 있는 대화식 채널은 변경할 수 없습니다.

이후에 전략 편집 아이콘을 클릭하여 상호작용 전략 탭을 수정할 수 있습니다.

상호작용 전략 삭제 아이콘을 클릭하여 상호작용 전략을 삭제할 수 있습니다. 상호작용 전략을 삭제할 수 있는지 여부는 이 상호작용 전략 탭과 연관된 대화식 채널의 배포 상태에 따라 결정됩니다.

상호작용 전략 탭 보기

캠페인에 그와 연관된 상호작용 전략 탭이 하나 이상 있을 때는 언제든지 각각의 탭을 통해 상호작용 전략의 현재 세부 설정과 배포 상태를 볼 수 있고, 편집 모드로 들어가 지 않고 배포할 상호작용 전략을 표시할 수도 있습니다. 이 절에서는 보기 전용 모드에 있는 동안 볼 수 있는 정보를 설명합니다.

대화식 채널 정보

대화식 채널의 경우 필드에는 이 상호작용 전략 탭이 연관된 대화식 채널이 표시됩니다. 연관된 대화식 채널의 요약 탭으로 바로 이동하려면 대화식 채널의 이름을 클릭하십시오.

배포 정보

상호작용 전략 탭에는 배포 정보를 제공하는 두 개의 필드가 있습니다.




- 배포 상태. 배포 상태 단추는 아직 배포되지 않음, 배포됨, 마지막 배포 날짜, 마지막 배포 제거 날짜 등과 같이 상호작용 전략 탭의 현재 상태를 표시합니다.
- 배포 작업. 배포 작업 단추를 클릭하여 이 상호작용 전략의 현재 상태에 따라 전략에서 취할 조치를 지정하십시오. 선택 사항은 다음과 같습니다.
 - 배포용으로 표시. 현재 상태가 "아직 배포되지 않음"인 경우, 이 단추를 클릭하여 배포할 상호작용 전략을 표시할 수 있습니다.
 - 배포 제거용으로 표시. 현재 상태가 "배포됨"인 경우, 이 단추를 클릭하여 배포 제거할 상호작용 전략을 표시할 수 있습니다.
 - 배포 요청 취소. 배포용으로 표시를 클릭한 경우, 이 단추를 클릭하면 그 요청을 실행 취소할 수 있습니다.

- 배포 제거 요청 취소. 배포 제거용으로 표시를 클릭한 경우, 이 단추를 클릭하면 그 요청을 실행 취소할 수 있습니다.

처리 규칙 보기

상호작용 전략 탭에는 전략에 사용 가능한 처리 규칙의 전체 목록이 포함됩니다. 이 목록을 사용하여 다음과 같은 방식으로 처리 규칙을 볼 수 있습니다.

표 5. 상호작용 전략 보기 옵션. 상호작용 전략 보기 옵션

보기 옵션	설명
보기 기준 메뉴	(해당 세그먼트에 대한 구역, 오피 및 기타 옵션과 함께) 세그먼트별로 그룹화되거나 (해당 구역에 대한 세그먼트, 오피 및 기타 옵션과 함께) 구역별로 그룹화된 처리 규칙의 목록을 볼 수 있습니다.
셀 자가 학습 설정 아이콘()	해당 세그먼트에 대한 자가 학습 설정의 읽기 전용 뷰를 보려면 이 아이콘을 클릭하십시오. 세그먼트별로 보고 있을 때만 보기 전용 모드에서 이 아이콘을 사용할 수 있습니다.
대화식 셀 성과 보고서 보기 아이콘 ()	해당 세그먼트에 대한 오피 기준 대화식 셀 성과 보고서를 보려면 이 아이콘을 클릭하십시오.
열 필터링으로 특정 값 생략	기본적으로, 테이블에는 특정 세그먼트 또는 구역에 대한 모든 값이 표시됩니다. 열 표제에 필터 아이콘 ()이 함께 표시되어 있으면 이 아이콘을 클릭하여 표시하려는 유형의 특정 항목만 선택할 수 있습니다. 열 필터 사용에 관한 자세한 정보는 97 페이지의 『IBM 제품의 테이블 필터링』을 참조하십시오.
보기 전용 처리 규칙 설정.	활성/비활성, 마케팅 담당자 점수, 고급 옵션 및 매개변수가 있는 오피 속성을 포함한 다른 모든 처리 규칙 정보에 대해, 처리 규칙을 작성할 때와 똑같이 정보를 보거나 아이콘을 클릭하여 추가 정보를 볼 수 있지만, 모든 정보는 보기 전용으로서 변경할 수는 없다는 제한이 있습니다.

상호작용 전략 탭에 있는 정보를 수정하려면 전략 편집 아이콘을 클릭하여 편집 모드로 들어가십시오.

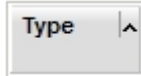
관련 태스크:

『IBM 제품의 테이블 정렬』

IBM 제품의 테이블 정렬:

IBM 제품에서 정보 테이블을 볼 때, 하나의 열 값이나 열 값의 조합을 바탕으로 정보를 오름차순이나 내림차순으로 정렬하도록 테이블 뷰를 사용자 정의하는 기능이 지원될 수도 있습니다. 이 절에서는 테이블에서 정렬 옵션이 지원될 때 이런 옵션을 식별하고 사용하는 방법을 설명합니다.

여기서 설명하는 단계는 열 표제별 정렬이 지원되는 테이블에만 적용됩니다. 이 기능이 지원되는 테이블을 식별하려면 마우스 포인터를 열 표제 위로 움직이십시오. 다음 예제에 표시된 것처럼 정렬 제어가 나타나는 경우, 테이블에서는 열 표제를 기준으로 한 정렬을 지원합니다.



아래에 설명한 것처럼, 열 표제 오른쪽의 제어는 이 열의 정렬 순서를 표시합니다.

1. 단일 열을 사용하여 테이블의 정렬 순서를 결정하려면 열 표제에 있는 다음 제어 중 하나를 클릭하십시오.

정렬 아이콘	설명
	선택한 열을 사용하여 테이블을 오름차순으로 정렬합니다.
	선택한 열을 사용하여 테이블을 내림차순으로 정렬합니다.
	이 열을 사용하여 테이블 정렬을 취소합니다.

2. 선택적으로, 마우스를 하나 이상의 추가 열로 움직이고 오름차순 또는 내림차순 아이콘을 클릭하여 추가 열 값을 기준으로 정렬합니다("2"는 두 번째 정렬, "3"은 세 번째 정렬을 표시하는 식임).

사용자가 추가하는 각 정렬 레벨은 지정하는 순서대로 테이블의 데이터에 적용됩니다. 예를 들어, 날짜를 기본 정렬 열로, 시간을 보조 정렬 열로 선택한 경우 테이블의 모든 행이 날짜순으로 정렬되고 같은 날짜 값 내에서 각 행은 시간순으로 정렬됩니다.

3. 테이블 정렬 순서에 영향을 주는 열을 지우려면 "x"가 나타날 때까지 열에 있는 정렬 아이콘을 클릭한 다음 "x"를 클릭하십시오.

처리 규칙 추가 또는 수정

처리 규칙을 작성하기 전에 먼저 스마트 세그먼트 및 오피를 작성해야 합니다.

또한, 편집 모드에서 대화식 전략 탭을 보고 있어야 합니다. 편집 모드로 들어가려면 대화식 전략 탭에서 전략 편집 아이콘을 클릭하십시오.

참고: 배포용으로 표시된 경우에는 전략을 편집할 수 없습니다.

1. 상호작용 전략 탭에서 규칙 추가() 아이콘을 클릭하십시오.

규칙 추가 패널이 표시됩니다.


참고:

규칙 추가 패널에서 처리 규칙을 정의하는 테이블로 오브젝트를 끌면 끌고 있는 오브젝트의 색상이 빨간색에서 녹색으로 바뀝니다. 녹색은 특정 위치에 있는 세그먼트를 목록에 놓을 수 있음을 표시하고, 빨간색은 그 위치에 세그먼트를 놓을 수 없음을 표시합니다. 처리 규칙에서 오브젝트를 놓을 수 있는 위치에 대한 설명은 각 오브젝트에 대한 설명을 참조하십시오.


2. 규칙 추가 패널의 **사용 가능한 세그먼트** 탭에서 세그먼트를 선택하고 이를 규칙 테이블로 끌어서 세그먼트를 규칙에 추가하십시오. 규칙 테이블로 다수의 세그먼트를 끌면 다수의 규칙이 자동으로 작성됩니다.

적합한 세그먼트 열로만 세그먼트를 끌어 놓을 수 있습니다. 규칙 순서는 중요하지 않습니다.

규칙에 세그먼트를 추가한 후, 세그먼트 이름 옆에 있는 다음 아이콘을 클릭할 수 있습니다.

- 자가 학습 설정 아이콘()을 사용하면 처리 규칙에서 이 세그먼트에 적용될 학습 모델을 확인할 수 있습니다. 기본적으로 학습 모델은 각 구역에서 상속되지만, 이 대화 상자를 사용하여 마케팅 점수나 사용자 정의 학습 모델을 대신 적용해야 하는 것으로 지정할 수 있습니다. 세부 정보는 40 페이지의 『학습 모델에 대한 작업』을 참조하십시오.

세그먼트 이름을 클릭하고 이때 나타나는 메뉴에서 이 세그먼트에 대한 자가 학습 재정의 선택하여 자가 학습 설정을 보고 변경할 수도 있습니다.

- 보고서 보기 아이콘()이 표시되면 이 전략에 대한 오피 기준 대화식 셀 성과 보고서를 볼 수 있습니다.

3. 처리 규칙에 구역을 추가하려면 규칙 추가 패널에서 **사용 가능한 구역** 탭을 클릭하십시오.

사용 가능한 구역 탭은 특정 세그먼트에서 오피를 지정할 수 있는 구역을 포함합니다.

4. 규칙 추가 패널의 **사용 가능한 구역** 탭에서 하나 이상의 구역을 선택하고 이를 규칙 테이블로 끌어서 구역을 규칙에 추가하십시오.

다수의 구역을 선택하면 테이블에 놓은 각각의 구역에서 고유한 처리 규칙이 작성됩니다.

특정 세그먼트에 대해 적합한 구역 열로 오피를 끌어 놓을 수 있습니다. 또는 세그먼트 자체로 끌어 놓아도 같은 작업이 수행됩니다. 구역 순서는 중요하지 않습니다.

적합한 구역 옆에서 구역의 이름을 클릭하고 포함하려는 각 구역 옆에 있는 선택란을 선택하여 어떤 지점에서든 세그먼트에 있는 구역을 수정하거나, 모든 구역을 선택하여 선택한 구역이 모든 구역을 포괄하도록 수정할 수 있습니다. 모든 구역 항목을 수정하여 개별 구역을 선택할 때, 사용자가 선택한 특정 구역에 대해 개별 처리 규칙이 자동으로 작성됩니다.

5. 처리 규칙에 오퍼를 추가하려면 규칙 추가 패널에서 **사용 가능한 오퍼** 탭을 클릭하십시오.

이 처리 규칙의 일부로 권장할 수 있는 오퍼를 포함한 사용 가능한 오퍼 탭이 나타납니다.

6. 규칙 추가 패널의 **사용 가능한 오퍼** 탭에서 오퍼를 선택하고 이를 규칙 테이블로 끌어서 오퍼를 규칙에 추가하십시오.


다중 오퍼를 선택하여 규칙 테이블로 끌 수도 있습니다.

특정 구역에 대해 권장되는 오퍼 열로 오퍼를 끌어 놓을 수 있습니다. 또는 구역 자체로 끌어 놓아도 같은 작업이 수행됩니다. 규칙 순서는 중요하지 않으나 목록에서 이미 오퍼로 끌었으므로 그 오퍼 아래에 규칙이 삽입됩니다.


다중 오퍼를 처리 규칙에 추가할 수 있으며, Interact는 각 오퍼에 대한 처리 규칙을 자동으로 복제합니다.

7. 특정 처리 규칙에 대한 마케팅 점수를 수정하려면 마케팅 담당자 점수 옆에서 슬라이더를 조정하십시오. 다수의 처리 규칙에 대한 마케팅 점수를 한 번에 수정하려면 수정하려는 각 처리 규칙 옆에 있는 선택란을 선택한 다음, 선택한 규칙 편집 > 고급 옵션을 선택하십시오.

8. 규칙 자격을 정의하거나 마케팅 점수를 재정의하기 위해 고급 옵션을 추가하려면

처리 규칙에서 점수 슬라이더 오른쪽에 있는 고급 옵션 아이콘()을 클릭하거나, 수정하려는 고급 옵션을 가진 다수의 구역을 선택한 후 선택한 규칙 편집 > 고급 옵션을 선택하십시오. 슬라이더를 사용하여 마케팅 점수를 처리 규칙에 지정하십시오. 고급 규칙 자격 옵션을 정의하는 옵션을 보려면 다음 표현식이 참인 경우 이 규칙이 적합한 것으로 간주합니다. 또는 다음 표현식을 마케팅 점수로 사용합니다. 옆에 있는 단일 선택 단추를 클릭하십시오. 고급 규칙 정의에 관한 자세한 정보는 53 페이지의 『처리 규칙에 고급 옵션 추가』를 참조하십시오.

9. 처리 규칙에 대해 매개변수가 있는 오퍼를 지정하려면 오퍼 속성 옆에서 매개변수가

있는 오퍼 속성 아이콘()을 클릭하거나 하나 이상의 처리 규칙 옆에 있는 선택란을 선택하고 선택한 규칙 편집 > 매개변수가 있는 오퍼를 선택하십시오. 이때 나타나는 대화 상자를 사용하여 55 페이지의 『처리 규칙에 매개변수가 있는 오퍼 속성 추가』의 설명에 따라 매개변수가 있는 오퍼 속성 이름과 값을 지정하십시오.

10. 상호작용 전략 탭 편집을 완료했을 때 보기 전용 모드로 돌아가려면 저장 및 종료 버튼을 클릭하고, 변경사항을 저장하고 계속 편집하려면 저장을 클릭하십시오.

언제든 취소를 클릭하면 변경사항을 버리고 보기 전용 모드로 돌아갈 수 있습니다.


동일한 오퍼를 동일한 구역의 동일한 세그먼트에 추가하는 경우 중복을 방지하기 위해 경고를 수신합니다. 이 경고를 무시하도록 선택할 수 있습니다.

트리 보기 또는 목록 보기에서 세그먼트 및 오퍼를 볼 수 있습니다. 트리 보기는 각 세그먼트 또는 오퍼 페이지에서 작성한 폴더 구조로 세그먼트 또는 오퍼를 표시합니다. 목록 보기는 이름 기준 알파벳순으로 세그먼트 또는 오퍼를 표시합니다. 소스 플로우차트 및 마지막 실행 열은 모든 스마트 세그먼트에 대해 비어 있습니다. 이름, 설명 또는 코드를 기준으로 세그먼트 및 오퍼를 검색할 수도 있습니다. 세그먼트에 대한 검색은 스마트 세그먼트만 표시해야 합니다.

성능 통계 아래의 보기 링크를 클릭하여 세그먼트에 대한 오퍼 기준 대화식 셀 성과 보고서를 볼 수 있습니다. 이 템플릿에서 작성된 오퍼를 실시간 상호작용에 사용할 수 있습니다.가 활성화되어 있지 않은 오퍼를 선택하면 보고를 위한 데이터가 수집되지 않습니다.


처리 규칙에 고급 옵션 추가

처리 규칙 자격을 정의하거나 마케팅 점수를 재정의하는 표현식을 작성할 수 있습니다.

1. 아직 상호작용 전략 탭을 편집하지 않은 경우 이 탭을 클릭하고 상호작용 전략 편집 탭 아이콘을 클릭하여 편집 모드로 들어가십시오. 보기 전용 모드에 있을 때는 아래 단계에 따라 고급 옵션을 볼 수는 있지만 변경할 수는 없습니다.
2. 고급 옵션을 추가하려는 대상 처리 규칙을 하나 이상 선택한 후 다음 단계 중 하나를 수행하십시오.
 - a. 고급 옵션을 추가하려면 처리 규칙에서 점수 슬라이더의 오른쪽에 있는 고급 옵션 아이콘()을 클릭하십시오.

참고:

규칙 추가 패널이 표시될 때 설정됨, 마케팅 담당자 점수, 고급 옵션 및 오퍼 속성(매개변수가 있는 오퍼 속성) 열과 아이콘은 표시되지 않습니다. 규칙을 편집

할 때 이런 열을 보려면 닫기 아이콘()을 클릭하십시오.

- b. 하나 이상의 적합한 구역의 이름을 선택한 후 선택한 규칙 편집 > 고급 옵션을 클릭하십시오.

고급 옵션 패널이 표시됩니다. 기본적으로 마케팅 점수 값을 사용해야 함을 나타내는 고급 옵션을 사용하지 않습니다.가 선택되어 있습니다. 하지만, 여기서 설명한 단계에 따라 설정을 재정의할 수 있습니다.

3. 다음 표현식이 참인 경우 이 규칙이 적합한 것으로 간주합니다.를 선택하여 자격 규칙을 작성하거나 다음 표현식을 마케팅 점수로 사용합니다.를 선택하여 마케팅 점수를 재정의하십시오.

고급 옵션을 비활성화하려면 고급 옵션을 사용하지 않습니다.를 선택하십시오. 이는 표현식을 삭제하지 않습니다.

4. 표현식을 작성하십시오.

표현식을 빌드하는 데 도움이 되도록 모든 사용 가능한 함수, 변수 및 연산자가 나열됩니다.

구문 검사를 클릭하여 표현식이 유효한지 판별할 수 있습니다.

참고: 구문 검사는 유효성 검사를 위해 테스트 실행 Interact 런타임 서버를 사용합니다. 구문 검사가 작동하려면 테스트 실행 런타임 서버가 실행 중이어야 합니다.

5. 고급 옵션 편집을 마쳤으면 확인을 클릭하여 대화 상자를 닫고 변경 내용을 저장하십시오.

처리 규칙 고급 옵션 표현식:

처리 규칙을 필터링하기 위한 부울 표현식 또는 마케팅 담당자의 점수에 대한 재정의의 계산을 위한 표현식을 작성할 수 있습니다. 그러나 표현식 빌딩 블록 수는 제한되어 있습니다.

중요사항: 사용자 정의 매크로, 파생 필드 및 사용자 변수는 처리 규칙 고급 옵션에 사용할 수 없습니다.

다음 빌딩 블록을 사용할 수 있습니다.

- Interact에서 지원되는 IBM 매크로

Interact에서 지원되는 IBM 매크로 목록은 *IBM 매크로 사용자 가이드*를 참조하십시오.

- 오피 속성
- 세션 변수
- 차원 테이블
- 프로필 데이터
- 마케팅 담당자 점수

마케팅 점수에 대해 부울 표현식을 정의하는 경우, true는 1이 되고 false는 0이 됩니다. 부울 표현식에 대해 숫자 표현식을 정의하는 경우, 0은 false이고 다른 모든 값은 true입니다.

사용자에게 사용 가능한 다양한 빌딩 블록을 사용한 규칙 필터링 및 점수 계산 모두에 대한 표현식의 몇 가지 예는 다음과 같습니다.

다음 표현식이 참인 경우 이 규칙이 적합한 것으로 간주합니다.

```
profileTable.accountType != 'Gold' ||
    profileTable.dimensionTable.accountBalance > 5000
Offer.Static.EffectiveDateFlag = 0
Offer.Dynamic.OfferColor = 'Blue'
EXTERNAL_CALLOUT('GetPrimeRate') <= 6.9
```

이 예에서 GetPrimeRate 외부 콜아웃은 웹 사이트로 이동하고 현재 최우대 대출 금리를 수집하는 Java 프로그램입니다.

다음 표현식을 마케팅 점수로 사용합니다.

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

다음 예에서 마케팅 담당자의 점수는 고객의 라이프사이클(고객이 오피에 대해 즉각 반응할 전체적인 가능성 및 이 고객에게 제공하려는 회사의 바람을 나타냄), 회사가 특정 종류의 제품을 이 특정 개인에게 제공하려고 한다는 미리 결정된 사실 및 회사의 입장에서 오피 수락이 고객의 계정에 추가하게 되는 전체적인 가치를 고려합니다.

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

고객 속성:

```
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
```

오피 속성:

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

처리 규칙에 매개변수가 있는 오피 속성 추가

임의의 처리 규칙 또는 처리 규칙 세트에 대해, 프로파일 데이터를 바탕으로 런타임에 오피 속성의 값을 매개변수로 표시할 수 있습니다. 전략 탭에서 지원되는 대화 상자를 사용하여 상수나 표현식으로 오피 속성을 매개변수로 표시하는 맵핑을 작성할 수 있습니다.

니다. 전략이 올바르게 배포된 후, 사용자가 작성한 맵핑은 런타임 환경에서 반환된 오퍼의 오퍼 속성 값을 재정의하는 데 사용됩니다.


이 작업에서는 전략 탭에서 매개변수로 표시할 수 있는 속성으로 오퍼를 이미 정의했고 정의하려는 처리 규칙에 하나 이상의 오퍼를 이미 할당한 것으로 가정합니다.

오퍼가 요청되면 Interact 런타임에서 요청을 평소와 같이 처리하지만, 해당 오퍼가 반환되기 직전에 런타임이 적용되는 전략 처리 규칙을 바탕으로 해당 오퍼의 속성을 매개변수로 표시해야 할지 결정합니다. 매개변수가 있는 오퍼의 경우, 런타임은 적절한 속성 맵핑을 검색 및 평가하여 그 결과를 리턴 값으로 반환합니다.

참고:


런타임에서 처리 규칙 설정과 테이블 기반 기능(예: 일괄처리 플로우차트의 Interact Process Box)을 모두 바탕으로 하여 오퍼 속성이 매개변수로 표시되는 것으로 확인한 경우, 평가 순서는 화이트 리스트가 첫째이고, 그 다음에는 차례대로 전략 처리 규칙과 offerBySQL 쿼리 결과이며, 이전의 조건을 사용할 수 없는 경우 기본 오퍼가 마지막입니다.

전략 탭에서 두 가지 방법 중 하나로 매개변수가 있는 오퍼 속성 설정을 작성하고 보고 편집할 수 있습니다.

1. 아직 상호작용 전략 탭을 편집하지 않은 경우 이 탭을 클릭하고 상호작용 전략 편집 탭 아이콘을 클릭하여 편집 모드로 들어가십시오. 보기 전용 모드에 있을 때는 여기서 설명하는 단계에 따라 오퍼 속성 매개변수화 설정을 볼 수는 있지만 변경할 수는 없습니다.
2. 오퍼 속성 매개변수화 설정을 추가하려는 대상 처리 규칙을 하나 이상 선택한 후 다음 단계 중 하나를 수행하십시오.
 - a. 처리 규칙에서 점수 슬라이더 및 고급 옵션 아이콘 오른쪽에 있는 오퍼 속성 매개변수화 아이콘()을 클릭하십시오.

참고:

규칙 추가 패널이 표시될 때 설정됨, 마케팅 담당자 점수, 고급 옵션 및 오퍼 속성(매개변수가 있는 오퍼 속성) 열과 아이콘은 표시되지 않습니다. 규칙을 편집

할 때 이런 열을 보려면 닫기 아이콘()을 클릭하십시오.

- b. 편집 모드에서 전략 탭을 보고 있는 경우 하나 이상의 적합한 구역의 이름 또는 하나 이상의 적합한 세그먼트의 이름을 선택한 후 선택한 규칙 편집 > 매개변수가 있는 오퍼를 클릭하십시오.

매개변수가 있는 오피 속성 패널이 나타나는데, 여기에는 속성 이름 옆의 각 속성과 속성 값 옆에서 해당 속성에 사용되는 현재 값이 표시됩니다. 기본적으로, 속성의 기본값이 표시됩니다. 하지만, 다음 단계에 따라 이런 값을 재정의할 수 있습니다.

- 속성 값 옆에서 현재 표시되어 있는 값을 클릭하십시오.
- 이때 나타나는 대화 상자를 사용하여 해당 오피 속성에 대한 리터럴 상수를 입력하거나 제공되는 식 작성기를 사용하여 표현식을 작성하십시오.

표현식을 빌드하는 데 도움이 되도록 모든 사용 가능한 함수, 변수 및 연산자가 나열됩니다.

구문 검사를 클릭하여 표현식이 유효한지 판별할 수 있습니다.

참고: 구문 검사는 유효성 검사를 위해 테스트 실행 Interact 런타임 서버를 사용합니다. 구문 검사가 작동하려면 테스트 실행 런타임 서버가 실행 중이어야 합니다.

- 고급 옵션 편집을 마쳤으면 확인을 클릭하여 대화 상자를 닫고 변경 내용을 저장하십시오.

처리 규칙 활성화 및 비활성화

처리 규칙을 삭제하지 않고 활성화 및 비활성화할 수 있습니다. 상호작용 전략 탭이 로딩을 완료할 때까지 규칙을 활성화하거나 비활성화할 수 없습니다.

세그먼트 또는 오피를 클릭하여 컨텍스트 메뉴를 볼 수 있습니다.

참고:

규칙 추가 패널이 표시될 때 설정됨, 마케팅 담당자 점수, 고급 옵션 및 오피 속성(매개변수가 있는 오피 속성) 옆과 아이콘은 표시되지 않습니다. 규칙을 편집할 때 이런 열

을 보려면 닫기 아이콘()을 클릭하십시오.

- 수정하려는 처리 규칙을 포함한 상호작용 전략 탭을 여십시오.
- 전략 편집 아이콘을 클릭하여 편집 모드로 들어가십시오.
- 다음 방법 중 어느 것이든 사용하여 처리 규칙을 수정하십시오.

작업	프로시저
단일 규칙 활성화	확인 표시가 녹색으로 바뀌고 흐려지지 않을 때까지 규칙 활성화 아이콘을 클릭하십시오.
특정 오피를 포함하는 모든 규칙 활성화	오피를 클릭하고 이 오피와 관련된 모든 규칙 활성화를 선택하십시오.
특정 세그먼트(셀)를 포함하는 모든 규칙 활성화	세그먼트를 클릭하고 이 세그먼트에 대해 모든 규칙 활성화를 선택하십시오.
단일 규칙 비활성화	회색(흐린) 확인 표시가 표시될 때까지 규칙 활성화 아이콘을 클릭하십시오.

작업	프로시저
특정 오퍼를 포함하는 모든 규칙 비활성화	오퍼를 클릭하고 이 오퍼와 관련된 모든 규칙 비활성화를 선택하십시오.
특정 세그먼트(셀)를 포함하는 모든 규칙 비활성화	세그먼트를 클릭하고 이 세그먼트에 대해 모든 규칙 비활성화를 선택하십시오.

4. 처리 규칙의 활성화 또는 비활성화를 완료한 경우 변경사항을 저장하고 편집 모드에 그대로 있으려면 저장을 클릭하고, 변경사항을 저장하고 보기 전용 모드로 돌아가려면 저장 및 종료를 클릭하십시오.

처리 규칙 삭제

더 이상 필요하지 않은 처리 규칙을 삭제할 수 있습니다.

세그먼트 또는 오퍼를 클릭하여 컨텍스트 메뉴를 열 수 있습니다.

세그먼트에 대해 모든 규칙을 삭제하면 처리 규칙 테이블에서 세그먼트도 제거합니다.

1. 수정하려는 처리 규칙을 포함한 상호작용 전략 탭을 여십시오.
2. 전략 편집 아이콘을 클릭하여 편집 모드로 들어가십시오.
3. 다음 방법 중 어느 것이든 사용하여 처리 규칙을 삭제하십시오.

작업	프로시저
단일 규칙 삭제	오퍼를 클릭하고 이 규칙 삭제를 선택하십시오.
오퍼와 관련된 모든 규칙 삭제	오퍼를 클릭하고 이 오퍼와 관련된 모든 규칙 삭제를 선택하십시오.
세그먼트(셀)에 대해 모든 규칙 삭제	세그먼트를 클릭하고 이 세그먼트에 대해 모든 규칙 삭제를 선택하십시오.

4. 처리 규칙의 삭제를 완료한 경우 변경사항을 저장하고 편집 모드에 그대로 있으면 저장을 클릭하고, 변경사항을 저장하고 보기 전용 모드로 돌아가려면 저장 및 종료를 클릭하십시오.

상호작용 전략 탭 배포 정보

상호작용 전략 탭 구성을 완료한 후, 다음 단계는 전략 탭을 배포용으로 표시하는 것입니다. 상호작용 전략 탭을 배포용으로 표시하면 이 상호작용 전략 탭을 테스트 또는 운용을 위해 런타임 서버 그룹에 배포할 수 있다는 알림이 이 상호작용 전략 탭과 연관된 대화식 채널에 표시됩니다.

상호작용 전략 탭이 배포용으로 표시되면 전략 탭을 편집할 수 없습니다. 상호작용 전략 탭이 배포되기 전에 추가로 변경해야 하는 경우, 배포 요청을 취소할 수 있습니다. 그러면 배포 보류 중인 항목 목록에서 전략 탭이 제거되고, 여기서 필요에 따라 수정할 수 있습니다.

상호작용 전략 탭이 더 이상 필요하지 않으면 이를 배포 제거하도록 표시할 수 있습니다. 이는 폐기 요청을 배포 큐에 추가합니다. 다음에 모든 변경 내용이 배포되면 상호작용 전략 탭 및 모든 해당 처리 규칙이 런타임 서버에서 제거됩니다.

상호작용 전략 탭을 배포용으로 표시

대화식 채널에 대해 필요에 따라 상호작용 전략 작성 및 수정을 완료하면 이를 배포용으로 표시할 준비가 됩니다.

1. 배포용으로 표시하려는 상호작용 전략과 연관된 대화식 채널의 요약 페이지를 확인하십시오.
2. 요약 페이지의 연관된 전략 영역에서 배포용으로 표시하려는 상호작용 전략을 클릭하십시오.

상호작용 전략 탭이 표시됩니다.

3. 배포용으로 표시 단추를 클릭하십시오.

상호작용 전략이 배포용으로 표시됩니다. 대화식 채널 요약 페이지의 배포 대기 중인 항목 목록에 상호작용 전략이 추가됩니다.

참고:

배포용으로 표시된 상호작용 전략은 편집할 수 없습니다.

다음에 대화식 채널을 배포할 때 이 상호작용 전략 탭에 대한 변경 내용이 포함됩니다.

보고서가 설치되어 있고 대화식 채널 요약 탭의 아래쪽에 있는 배포 기록 보기를 클릭하는 경우, 대화식 채널 배포 기록 보고서를 보고 배포 결과를 확인할 수 있습니다.

배포 요청 취소

1. 배포를 취소하려는 상호작용 전략 탭을 확인하십시오.
2. 배포 요청 취소를 클릭하십시오.

상호작용 전략 탭이 더 이상 배포용으로 표시되지 않습니다. 대화식 채널 요약 탭의 배포 대기 중인 항목 목록에서 상호작용 전략 탭이 제거됩니다. 이제 상호작용 전략 탭을 편집할 수 있습니다.

배포 기록 보기를 클릭하는 경우 보고서가 설치되어 있으면 대화식 채널 배포 기록 보고서를 볼 수 있습니다.

상호작용 전략 탭을 배포 제거용으로 표시

상호작용 전략 탭에 의해 작성된 스마트 세그먼트가 더 이상 필요하지 않은 경우, 전략 탭을 배포 제거할 수 있습니다. 이는 런타임 서버에서 전략 탭의 모든 참조를 제거합니다.

이 옵션은 이전에 상호작용 전략 탭을 배포한 경우에만 사용 가능합니다.

1. 배포 제거용으로 표시하려는 상호작용 전략 탭을 확인하십시오.
2. 배포 제거용으로 표시를 클릭하십시오.

상호작용 전략 탭이 배포 제거용으로 표시됩니다. 대화식 채널 요약 탭의 배포 대기 중인 항목 목록에 데이터 제거 요청이 추가됩니다. 배포 제거용으로 표시된 상호작용 전략 탭은 편집할 수 없습니다.

다음에 대화식 채널을 배포할 때 이 상호작용 전략 탭에 대한 모든 참조가 런타임 서버에서 제거됩니다.

배포 기록 보기를 클릭하는 경우 보고서가 설치되어 있으면 대화식 채널 배포 기록 보고서를 볼 수 있습니다.

상호작용 전략 참조

상호작용 전략 탭에서는 다음 아이콘을 사용합니다.



아이콘(왼쪽에서 오른쪽으로)은 다음 표에 설명되어 있습니다.

아이콘 이름	설명
전략 편집	클릭하면 새 처리 규칙을 이 상호작용 전략에 추가합니다.
특성 편집	클릭하면 상호작용 전략의 이름 및 설명을 편집합니다. 대화식 채널은 변경할 수 없습니다.
상호작용 전략 삭제	이 아이콘을 클릭하면 이 상호작용 전략 탭을 삭제합니다.
플로우차트 추가	이 아이콘을 클릭하면 새 일괄처리 플로우차트를 이 캠페인에 추가합니다. 대화식 플로우차트를 추가하려면 세션에 이를 작성해야 합니다.
상호작용 전략 추가	이 아이콘을 클릭하면 새 상호작용 전략을 이 캠페인에 추가합니다.
상호작용 전략 복사	이 상호작용 전략의 복사본을 새로 작성하려면 (보기 전용 모드에서) 이 아이콘을 클릭하십시오. 이 아이콘을 클릭하면 복사본의 대상을 지정할 수 있는 대화 상자가 나타납니다.

(선택 가능) 대상 및 제어 셀 지정

상호작용 전략 탭은 캠페인의 일부이므로 대상 셀 스프레드시트도 이용할 수 있습니다. 대상 셀 스프레드시트(TCS)는 각 캠페인에 대해 해당 캠페인 내의 모든 셀과 셀의 세부 정보(지정된 오피 포함)를 표시하는 스프레드시트 유형의 기능입니다.

TCS는 상호작용 전략과 일괄처리 플로우차트에 대해 서로 약간 다르게 작동합니다. 하향식 접근 방식과 상향식 접근 방식을 모두 사용할 수 있습니다. 상호작용 전략 탭에서

처리 규칙에 의해 생성되는 셀은 TCS의 아래쪽 셀이 됩니다. 일괄처리 플로우차트의 경우와 동일하게 하향식 접근 방식을 사용할 수 있습니다. 그러나 이때 상호작용 전략 탭에서의 오퍼 대 셀 지정은 TCS에 표시되지 않습니다. 또한 처리 규칙에 사용하기 위해 TCS에서 오퍼를 셀에 지정할 수도 없습니다. 실시간 상호작용을 위해 오퍼를 셀에 지정하려면 상호작용 전략 탭을 사용해야 합니다.

Marketing Operations TCS에서는 상호작용 전략에서 사용되는 셀을 승인할 필요가 없습니다.

또한 제어 셀은 실시간 상호작용을 위해 다르게 작동합니다. 예를 들어, 웹 사이트에서는 항상 "오퍼"를 제시해야 합니다. 그렇지 않으면 페이지 레이아웃이 손상될 수 있습니다. 제어 셀에 대한 오퍼는 일반적인 오퍼가 아니라 간단한 브랜딩 이미지일 수 있습니다. 보고서가 설치된 경우에 사용 가능한 보고서는 실시간 상호작용을 위해 제어 셀에 대해 보고하지 않습니다.

대상 셀 스프레드시트에 대한 자세한 정보는 *Campaign 사용자 가이드*를 참조하십시오.

셀 코드 재정의

처리 규칙을 작성할 때 Campaign은 세그먼트를 셀에 맵핑합니다. 필요한 경우, 셀 이름 또는 셀 코드를 재정의할 수 있습니다.

1. 셀 코드를 편집하려는 세그먼트를 클릭하십시오.
2. 이 셀 이름 또는 코드 재정의를 선택하십시오.

셀 이름 및 코드 재정의 대화 상자가 표시됩니다.

3. 대상 셀 이름을 편집하십시오.
4. 다음과 같이 셀 코드를 변경하십시오.
 - 이 규칙에 대해서만 작성된 자동 생성 또는 손으로 입력한 코드 사용을 선택하고 자동 생성을 클릭하여 Campaign 셀 코드 생성자를 사용하여 새 셀 코드를 작성하십시오.
 - 이 규칙에 대해서만 작성된 자동 생성 또는 손으로 입력한 코드 사용을 선택하고 새 대상 셀 코드를 입력하여 셀 코드를 입력하십시오.
 - 미리 작성된 대상 셀 코드 선택 또는 입력을 선택하고 목록에서 코드를 선택하여 하향식 방법으로 대상 제어 스프레드시트(TCS)에서 작성된 셀 코드를 선택하십시오.

입력한 내용을 기준으로 목록이 필터링됩니다. 예를 들어, ABC를 입력하면 목록에는 "ABC"로 시작하는 셀 코드만 표시됩니다.

5. 저장 후 돌아가기를 클릭하여 셀 이름 및 코드 재정의 대화 상자를 닫거나 저장 및 다음 편집을 클릭하여 다음 세그먼트의 셀 이름 및 코드를 편집하십시오.

Interact 구성 배포

Interact 구성을 구성할 때 상호작용 전략 탭 및 모든 대화식 플로우차트를 배포용으로 표시해야 합니다. Interact 구현에 대한 모든 구성이 디자인 환경에서 완료되면 구성을 런타임 서버에 배포할 준비가 됩니다.

대화식 채널 배포에 대한 세부 정보는 89 페이지의 제 5 장 『런타임 서버에 대한 배포 이해』를 참조하십시오.

제 3 장 대화식 플로우차트 정보

대화식 플로우차트는 전략 세그먼트 작성에 사용될 때 Campaign 일괄처리 플로우차트와 유사합니다.

Campaign의 일괄처리 플로우차트를 사용하여 캠페인을 실행하기 위한 일련의 작업을 데이터에 대해 수행합니다. 일괄처리 플로우차트는 캠페인에 필요한 실제 데이터 조작을 수행하도록 구성된 프로세스로 구성됩니다. 세션에서 일괄처리 플로우차트를 사용할 때 모든 캠페인에 대해 글로벌적으로 사용 가능한 지속성 데이터 구조체(예: 전략 세그먼트)를 작성합니다. 전략 세그먼트는 세션에서 작성된 ID 목록이며 모든 캠페인에 대해 사용 가능하게 설정됩니다. 전략 세그먼트는 모든 캠페인에서 사용할 수 있도록 글로벌적으로 사용 가능하다는 점 외에 다른 세그먼트(예: 세그먼트 프로세스에 의해 작성된 세그먼트)와 동일합니다.

대화식 플로우차트는 점점의 방문자를 세그먼트에 지정하는 것과 유사한 목적을 이행합니다. 각 대화식 플로우차트는 방문자를 세그먼트에 지정하도록 구성된 프로세스로 구성됩니다. 대화식 플로우차트는 또한 모든 캠페인에서 대응하는 대화식 채널에 대한 모든 상호작용 전략에 글로벌적으로 사용 가능한 세그먼트를 작성합니다. 그러나 대화식 플로우차트에서 작성된 세그먼트는 일괄처리 플로우차트에서 작성된 세그먼트와는 다릅니다. 일괄처리 플로우차트에서 작성된 세그먼트는 ID 목록입니다. 대화식 플로우차트에서 작성된 세그먼트(스마트 세그먼트)는 세그먼트에 있어야 하는 고객에 대한 정의입니다.

대화식 플로우차트는 실시간으로 작동하며 한 번의 하나의 방문자에 대해 작업합니다. 대화식 플로우차트를 런타임 서버에 배포하면 각 플로우차트의 인스턴스가 점점에 대한 모든 활성 방문자에 대해 존재합니다. 각 방문자는 대화식 플로우차트를 통과하면서 실시간으로 스마트 세그먼트에 지정됩니다. 대화식 플로우차트가 운용 데이터 소스의 데이터 및 점점에서 실시간으로 수집된 데이터를 참조하도록 구성할 수 있습니다.

대화식 플로우차트에는 플로우차트당 하나의 대상 레벨이 있습니다. 그러나 대상 레벨마다 대화식 플로우차트는 여러 개 있을 수 있습니다.

대화식 플로우차트를 디자인할 때 대화식 플로우차트 성과는 일괄처리 플로우차트 성과와 다르다는 사실을 기억하십시오. 이러한 플로우차트는 실시간으로 실행됩니다. 전체 광고를 웹 사이트에 로드하는 데 시간이 너무 오래 소요되는 경우, 고객은 다른 사이트로 이동할 수 있습니다. 플로우차트를 디자인할 때 점점 관리자와 함께 작업하여 세그먼트 요구사항과 점점 성능 요구사항의 균형을 맞춰야 합니다. 점점 관리자와 논의해야 하는 일부 디자인 고려사항에는 대상 레벨당 실행되는 대화식 플로우차트 수와 데이터베이스 룩업이 필요한 횟수가 포함됩니다.

대화식 플로우차트는 디자인 환경이 아니라 런타임 서버에서 실행되므로 Campaign에서는 대화식 플로우차트를 실행할 수 없습니다. 그러나 Campaign 내에서 대화식 플로우차트의 테스트 실행은 수행할 수 있습니다.

대화식 플로우차트 빌드

일반 대화식 플로우차트는 상호작용 프로세스에서 시작해서 데이터 조작 프로세스를 거쳐 최소 하나 이상의 PopulateSeg 프로세스로 끝납니다. 데이터 조작 프로세스(의사결정, 선택 및 샘플)에서 세부 세그먼트를 작성할 수 있습니다. 의사결정 및 샘플 프로세스에서는 분기 논리를 작성할 수 있으며 선택 프로세스는 의사결정 및 세그먼트에서 고려되는 데이터를 강화하는 데 사용됩니다. 스냅샷 프로세스에서는 프로파일 데이터, 세션 데이터 또는 실시간으로 계산된 데이터를 데이터베이스에 유지할 수 있습니다.

모든 대화식 플로우차트는 상호작용 프로세스로 시작해야 합니다. 상호작용 프로세스는 또한 플로우차트의 테스트 실행 중에 처리되는 대상 레코드 수를 정의합니다.

의사결정 프로세스에서는 조건식을 기준으로 브랜치를 작성하여 입력을 여러 셀로 나눌 수 있습니다.

입력을 플로우차트 셀로 구분한 후 PopulateSeg 프로세스를 사용하여 셀의 구성원을 스마트 세그먼트의 구성원으로 지정하십시오.

선택 프로세스를 통해 고급 쿼리에 액세스하여 방문자 선택사항을 기능 보강할 수 있습니다. 선택 프로세스는 사용자 변수, 파생 필드, 사용자 정의 매크로 및 웹 콜아웃에 대한 액세스를 제공합니다. 또한 데이터 소스에서 사용 가능한 차원 테이블의 데이터를 포함할 수도 있습니다.

샘플 프로세스는 일괄처리 플로우차트에서 사용 가능한 샘플 구성의 제한된 선택사항을 제공합니다. 일괄처리 플로우차트에서와 마찬가지로 샘플 프로세스를 사용하여 모델링을 위해 다른 처리, 제어 그룹 또는 데이터 서브세트에 대해 하나 이상의 셀을 작성하십시오.

스냅샷 프로세스를 사용하여 데이터 소스의 테이블에 데이터를 작성하십시오. 예를 들어, 선택 프로세스를 사용하여 웹 콜아웃 및 사용자 정의 매크로를 통해 실시간 데이터에 액세스하는 경우, 스냅샷 프로세스를 사용하여 해당 데이터를 고객 프로파일에 추가하십시오.

대화식 플로우차트 작성

중요사항: 대화식 플로우차트를 작성할 때 플로우차트의 대상 레벨을 정의해야 함을 기억하십시오. 플로우차트를 작성한 후에는 플로우차트의 대상 레벨을 변경할 수 없습니다.

1. 대화식 플로우차트를 추가하려는 세션의 요약 탭을 여십시오.
2. 플로우차트 추가 아이콘을 클릭하십시오.

새 플로우차트 페이지가 표시됩니다.

3. 플로우차트의 이름 및 설명을 입력하십시오.
4. 대화식 플로우차트 플로우차트 유형을 선택하십시오.

대화식 플로우차트를 선택하면 대화식 플로우차트에 대한 구성 설정이 표시됩니다.

5. 이 대화식 플로우차트에 대한 대화식 채널을 선택하십시오.
6. 이 대화식 플로우차트에 대한 대상 레벨을 선택하십시오.
7. 플로우차트 저장 및 편집을 클릭하십시오.

대화식 플로우차트 편집 페이지에 프로세스 팔레트 및 빈 플로우차트 작업공간이 표시됩니다.

이제 대화식 플로우차트를 편집할 수 있습니다.

대화식 플로우차트 및 데이터 소스

일괄처리 플로우차트와 마찬가지로 대화식 플로우차트를 사용하여 대상 구성원과 연관된 데이터의 특성을 기준으로 대상 구성원이 속하는 세그먼트를 정의합니다. 그러나 대화식 플로우차트에서 사용하는 데이터는 일괄처리 플로우차트에서 사용하는 데이터와는 다릅니다.

일괄처리 플로우차트는 데이터베이스에서 사용 가능한 데이터를 사용합니다. 대화식 플로우차트 또한 데이터베이스의 지속 프로파일 데이터를 사용하지만 실시간 세션 데이터도 사용할 수 있습니다. 실시간 세션 데이터는 접점에서 추출할 수 있는 데이터를 포함할 수 있습니다. 방문자가 대기 상태로 얼마나 있었는지를 포함하고 방문자가 어느 웹사이트를 통해 들어왔는지를 추적하며 방문자가 있는 곳의 날씨를 어떤지 등을 알 수 있습니다. 지속 프로파일 데이터는 일괄처리 플로우차트와 유사하게 데이터베이스 테이블에서 생성됩니다. 이 데이터에는 방문자에 대해 보유하고 있는 모든 일반적인 데이터, 이름, 계정 번호, 주소 등이 포함될 수 있습니다.

디자인 시간 동안에는 지속 프로파일 데이터에만 액세스할 수 있습니다. Campaign은 접점에 연결되어 있지 않으며 따라서 실시간 세션 데이터를 수집하지 않습니다. 실시간

세션 데이터를 참조하는 대화식 플로우차트를 작성하고 대화식 플로우차트의 테스트 실행을 수행하려면 테스트 실행 프로파일 테이블에 샘플 실시간 세션 데이터가 있어야 합니다.

테스트 실행 프로파일 테이블

최소한 테스트 실행 프로파일 테이블은 플로우차트의 대상 레벨에 적당한 ID 목록을 포함해야 합니다. 예를 들어, 플로우차트의 대상 레벨이 가정인 경우 상호작용 프로세스가 참조하는 테이블은 최소한 가정 ID 목록을 포함해야 합니다. 각 대상 레벨에 대한 테스트 실행 프로파일 테이블이 있습니다. 해당 테이블은 각 대화식 채널에 대해 맵핑됩니다.

테스트 실행 프로파일 테이블에는 또한 세그먼트 논리에서 사용하는 각각의 실시간 세션 데이터 조각에 대한 열이 포함됩니다. 예를 들어, 점점 디자이너가 방문자가 들어온 웹 페이지의 이름을 수집하여 linkFrom이라는 이름으로 저장하는 경우, 테스트 실행 프로파일 테이블에 linkFrom이라는 열이 있게 됩니다.

테스트 실행 프로파일 테이블에는 다른 데이터도 포함될 수 있습니다. 그러나 차원 테이블의 모든 지속 프로파일 데이터를 참조하는 경우에는 프로파일 테이블에 지속 프로파일 데이터 사본을 포함할 필요가 없습니다.

대화식 플로우차트를 디자인하는 디자이너, 접점과의 통합을 디자인하고 코딩하는 담당자 및 Interact 관리자가 모두 함께 작업하여 테스트 실행 프로파일 테이블을 디자인해야 합니다. 점점 디자이너는 사용 가능한 실시간 세션 데이터 목록을 제공해야 합니다. 플로우차트 디자이너는 세그먼트에 필요한 데이터 목록 및 세그먼트 논리 테스트에 권장되는 샘플 데이터 목록을 제공해야 합니다. Interact 관리자는 플로우차트 디자인에 영향을 미칠 수 있는 모든 최적화 및 구성 설정 목록을 제공해야 합니다. 예를 들어, 데이터베이스에 액세스하는 횟수를 제한하여 성능을 향상시키려는 경우, 프로파일 테이블에 있는 데이터와 차원 테이블에 있는 데이터를 판별해야 합니다.

차원 테이블

대화식 플로우차트에 대해 차원 테이블을 맵핑할 수 있지만 Campaign Settings에서 사용 가능한 Campaign 테이블 맵핑 내에서가 아니라 대화식 채널에서 테이블을 맵핑해야 합니다. 이러한 차원 테이블에는 프로파일 테이블에 맵핑되는 열이 있어야 합니다. 차원 테이블을 다른 차원 테이블에 맵핑할 수 있습니다. 다른 차원 테이블에 맵핑되는 차원 테이블에는 다른 차원 테이블에 맵핑되는 열이 있어야 합니다. 결과적으로 차원 테이블 체인이 프로파일 테이블에 맵핑되어야 합니다. 예를 들어, 차원 테이블 A는 차원 테이블 B와 열을 공유해야 하고 차원 테이블 B는 차원 테이블 C와 열을 공유해야 하며 차원 테이블 C는 프로파일 테이블과 열을 공유해야 합니다.

여러 개의 차원 테이블을 보유할 수 있으나 모두 동일한 데이터 소스에 있어야 합니다. 대화식 플로우차트에서 작업을 시작하기 전에 먼저 대화식 채널에서 모든 차원 테이블

이 맵핑되어야 합니다. 대화식 플로우차트 내에서 데이터를 검색하기 위해서는 테이블을 맵핑할 수 없습니다. (스냅샷 프로세스에서 사용하기 위해서는 일반 테이블을 맵핑할 수 있습니다.)

여러 개의 차원 테이블을 보유할 수 있지만 점점 관리자와 함께 작업하여 성능 요구사항을 충족하는지 확인하십시오.

대화식 플로우차트 구성

일반적으로 대화식 플로우차트는 일괄처리 플로우차트와 동일한 방식으로 구성됩니다. 일괄처리 플로우차트와 비교할 때 대화식 플로우차트의 배경 개념은 다르다는 점을 고려해야 하지만 일괄처리 플로우차트에서와 동일한 방법으로 대화식 플로우차트에서 프로세스를 추가하고 편집합니다. 여기에서 설명하는 한 가지 예외를 제외하고 일반 플로우차트 작성(예: 프로세스 추가, 프로세스 이름 변경 등)과 관련된 세부 정보는 *Campaign 사용자 가이드*를 참조하십시오.

- 대화식 플로우차트에서는 대상 레벨을 변경할 수 없습니다.
- 대화식 플로우차트를 삭제할 수 있는지 여부는 대화식 플로우차트의 배포 상태에 따라 결정됩니다.
- 테이블 맵핑 대화 상자에 액세스하는 경우, 로드를 클릭하면 일반 테이블만 로드됩니다.

대화식 플로우차트와 연관된 대화식 채널에서 대화식 플로우차트에 대한 모든 테이블 맵핑을 수행해야 합니다.

- 저장된 테이블 카탈로그는 대화식 플로우차트에서 사용되지 않습니다.

쿼리 및 Interact

대화식 플로우차트 및 처리 규칙 고급 옵션의 여러 프로세스를 사용하여 데이터 소스에서 데이터를 선택하기 위한 쿼리를 작성할 수 있습니다. 이는 일반적으로 Campaign과 동일한 쿼리입니다. 다음 방법 중 하나를 사용하여 대화식 플로우차트 또는 처리 규칙 고급 옵션에서 쿼리를 작성할 수 있습니다.

- 포인트 및 클릭
- 텍스트 생성기
- 매크로

이러한 방법에 대한 세부 정보는 *Campaign 사용자 가이드*를 참조하십시오.

- 대화식 채널에 대해 정의된 모든 이벤트 패턴(날짜 범위 바깥의 이벤트 패턴 포함)의 상태에 대한 액세스를 제공하는 이벤트 패턴 비교. 쿼리에 이벤트 패턴을 포함시키면 동작 로직과 다른 세그먼트 로직을 결합시킬 수 있으며, 패턴 상태만 사용하여 동작 세그먼트를 정의할 수도 있습니다.

이벤트 패턴 상태의 잠정적인 값은 다음 정수 값 중 하나로 제공됩니다.

표 6. 이벤트 패턴 상태

이벤트 패턴 상태	설명
1	패턴 조건이 만족되었음(패턴이 true)
0	패턴 조건이 만족되지 않았음(패턴이 false)
-1	패턴이 만료되었음(유효한 날짜 범위를 벗어남)
-2	패턴이 사용 설정되어 있지 않음(이벤트 패턴 정의 대화 상자에서 사용으로 설정됨 선택란을 선택하지 않음)

대화식 플로우차트 및 처리 규칙 고급 옵션은 원시 SQL을 지원하지 않습니다.

다음 절에서는 대화식 플로우차트 및 처리 규칙의 고급 옵션에서 사용 가능한 옵션의 차이에 대해 설명합니다.

데이터 유형 및 저장된 오브젝트 정보

Campaign과 같이 Interact는 저장된 오브젝트에 대해 여러 가지 데이터 유형을 지원합니다. 사용자 변수, 파생 필드 및 매크로는 모두 숫자, 문자열 및 날짜 데이터 유형을 사용할 수 있습니다. 날짜 상수는 Campaign의 날짜 형식 설정을 사용하여 해석됩니다.

Interact는 벡터 데이터 유형도 지원합니다. 벡터는 요소 수가 변수인 점 외에는 배열과 유사합니다. Interact에 사용 가능한 모든 연산자는 하나 이상의 인수에 대해 벡터를 보유할 수 있습니다.

다음은 고려해 보십시오.

- $X [operation] Y = Z$ 여기서 X, Y 및 Z는 벡터임
- S_x, S_y, S_z 는 각 벡터의 크기임
- D_x, D_y, D_z 는 각 벡터의 데이터 유형이고 X 및 Y는 동일한 데이터 유형을 포함해야 합니다.

그러면 다음이 참입니다.

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

다음 두 가지 예를 검토하십시오.

다음 표는 Interact가 $IF((X+Y)==10)$ 및 $IF(NOT((X+Y)==10))$ 표현식을 평가하는 방법을 보여줍니다. 여기서 $X=\{1,2,3\}$ 이고 $Y=\{9,10,11\}$ 입니다.

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

X	Y	X+Y	(X+Y)==10?	NOT((X+Y)==10)?
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

등식은 true 또는 false로 평가되어야 하고 작업 중 하나 이상은 true로 평가되기 때문에 표현식 IF((X+Y)==10) 및 IF(NOT((X+Y)==10))의 결과는 모두 true입니다.

파생 필드, 사용자 변수, 매크로 및 Interact

처리 규칙에 대해 대화식 플로우차트 및 고급 옵션에서 표현식을 작성할 수 있지만 모든 빌딩 블록이 두 쿼리 빌더 모두에서 사용 가능하지는 않습니다. 다음 표에서는 쿼리 빌딩 블록, 쿼리 빌딩 블록이 대화식 플로우차트에서 사용 가능한지 또는 고급 옵션에서 사용 가능한지 여부 및 특수한 참고사항에 대해 설명합니다.

여기에서 별도로 설명한 경우를 제외하고 쿼리 빌드에 대한 자세한 내용은 *Campaign 사용자 가이드*를 참조하십시오.

오브젝트	대화식 플로우차트에서 사용 가능	고급 옵션에서 사용 가능	참고사항
파생 필드	예	아니오	의사결정, 선택 및 스냅샷 프로세스에 대화식 플로우차트의 파생 필드, 지속성 파생 필드, 저장된 파생 필드 및 사용자 변수를 사용할 수 있습니다. 파생 필드는 상수, 사용자 변수, 다른 파생 필드 및 매크로를 포함할 수 있습니다. Interact API에서 이름값 쌍으로 사용 가능하게 하려는 파생 필드를 대화식 플로우차트에서 작성하는 경우, SessionVar 구성 특성에 정의된 접두부를 이름 앞에 붙여야 합니다(예: SessionVar.DerivedFieldName).
사용자 변수	예	아니오	사용자 변수는 숫자 또는 문자열만 포함할 수 있습니다. 대화식 플로우차트는 None 데이터 유형은 지원하지 않습니다.

오브젝트	대화식 플로우차트에서 사용 가능	고급 옵션에서 사용 가능	참고사항
IBM 매크로	예	예	IBM 매크로의 선택 목록은 대화식 플로우차트 및 처리 규칙에 대한 고급 옵션에서 사용 가능합니다. 디자인 환경은 쿼리 빌더에 사용 가능한 IBM 매크로를 나열합니다. 매크로 사용에 대한 세부 정보는 <i>IBM 매크로 사용자 가이드</i> 를 참조하십시오. 참고: NUMBER, IS 및 IN은 대화식 플로우차트 및 고급 옵션에서와 Campaign에서 다르게 작동합니다. EXTERNALCALLOUT은 대화식 플로우차트에서만 사용 가능합니다. 이 함수를 사용하여 외부 서비스에 대한 동기 콜아웃을 작성할 수 있습니다.
사용자 정의 매크로	예	아니오	

EXTERNALCALLOUT 사용

EXTERNALCALLOUT은 대화식 플로우차트의 의사결정, 선택 및 스냅샷 프로세스에서 사용자 정의 매크로에 대해 작업할 때 사용 가능한 함수입니다. EXTERNALCALLOUT을 사용하여 외부 서비스에 대한 동기 호출을 작성해서 특정 대상 레벨에 대한 신용 점수 요청과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

외부 콜아웃을 사용하려면 IAffiniumExternalCallout 인터페이스를 사용하여 Java로 외부 서비스를 작성해야 합니다. IAffiniumExternalCallout에 대한 자세한 내용은 *Interact 관리자 가이드*를 참조하십시오.

상호작용 프로세스 정보

모든 대화식 플로우차트는 상호작용 프로세스로 시작해야 합니다. 상호작용 프로세스는 두 가지 목적을 이행합니다.

- 대화식 플로우차트를 시작합니다.
- 대화식 플로우차트의 테스트 실행을 수행할 때 Interact가 사용하는 테스트 프로파일 샘플의 크기를 정의합니다.

의사결정 프로세스 정보

의사결정 프로세스는 대화식 플로우차트의 중요한 요소입니다. 의사결정 프로세스는 구성 가능한 조건을 기준으로 프로세스에 전달된 셀을 새 셀로 나눕니다. 각 새 셀은 의사결정 트리와 같은 브랜치를 작성합니다.

대화식 플로우차트에는 필요한 수만큼 의사결정 프로세스가 포함될 수 있습니다. 예를 들어, 대화식 플로우차트의 첫 번째 의사결정 프로세스가 HighValue, MediumValue 및

LowValue 셀을 작성할 수 있습니다. 그런 다음, 세 개의 추가 의사결정 프로세스(첫 번째 세그먼트 각각에 대해 하나씩)가 있어서 이를 더 세분화된 세그먼트 (예: FrequentShopper, Shopper 및 RareShopper)로 나눌 수 있습니다.

대화식 플로우차트가 런타임 서버에서 실행될 때 한 번에 하나의 고객에 대해서만 플로우차트가 실행됩니다. 브랜치가 비어 있는 경우, 런타임 환경은 해당 브랜치 및 해당 하위 브랜치를 모두 처리하지 않습니다.

의사결정 프로세스는 셀을 작성하는 프로세스(예: 상호작용, 의사결정, 샘플 또는 선택 프로세스)에서만 입력을 가져올 수 있습니다.

의사결정 프로세스 구성은 2단계 프로세스입니다. 첫째, 입력 셀을 선택해야 하고, 둘째, 브랜치를 구성해야 합니다.

의사결정 프로세스 구성

1. 편집 모드의 대화식 플로우차트에서 의사결정 프로세스를 플로우차트 작업공간에 추가하십시오.
2. 의사결정 프로세스를 하나 이상의 데이터 조작 프로세스에 연결하여 의사결정 프로세스에 입력을 제공하십시오.

데이터 조작 프로세스에는 상호작용, 의사결정, 샘플 또는 선택이 포함됩니다.

3. 의사결정 프로세스를 두 번 클릭하십시오.

의사결정 탭을 표시하는 프로세스 구성 창이 나타납니다.

4. 입력 드롭 다운 목록에서 소스 셀을 선택하십시오.
5. 작성된 세그먼트가 상호 배타적이도록 하려면 상호 배타적 브랜치 작성을 선택하십시오.

브랜치가 나머지 모든 고객 ID를 포함하도록 하려면 상호 배타적 브랜치 작성을 선택해야 합니다.

6. 브랜치를 구성하십시오.
7. (선택 가능) 일반 탭을 클릭하여 프로세스에 이름 및 참고사항을 지정하십시오.

이름이 플로우차트의 프로세스에 표시됩니다. 참고사항은 플로우차트의 프로세스 위에 마우스를 놓으면 표시됩니다.

8. 확인을 클릭하십시오.

프로세스가 구성되고 플로우차트에 활성화된 상태로 표시됩니다.

의사결정 프로세스 브랜치 구성

1. 의사결정 탭의 의사결정 프로세스에서 다음 중 하나를 수행하십시오.
 - 브랜치 조건을 편집하려면 브랜치를 선택하고 편집을 클릭하십시오.
 - 새 브랜치를 작성하려면 브랜치 추가를 클릭하십시오.
 - 브랜치를 삭제하려면 브랜치를 선택하고 제거를 클릭하십시오.
2. 브랜치 편집 또는 추가 창에서 브랜치 이름을 입력하십시오.
3. 쿼리를 작성하지 않거나 나머지 모든 고객을 선택하지 않으려는 경우, 모든 고객 ID 선택을 선택하십시오.

모든 고객 ID 선택을 선택하면 이 의사결정 프로세스가 여러 데이터 조작 프로세스 뒤에 있고 이전 프로세스에서 고객 ID가 이미 필터링된 경우에 유용합니다.

참고: 나머지 모든 고객을 선택하려면 의사결정 프로세스 구성 대화 상자에서 상호 배타적 브랜치를 선택해야 합니다. 상호 배타적 브랜치를 선택하지 않는 경우, 이 브랜치는 의사결정 프로세스와 연관된 모든 고객 ID를 선택합니다.

고객 ID 선택 조건이 기본적으로 선택되고 쿼리 빌더가 활성화됩니다.

4. 선택 기준 드롭 다운 목록에서 테이블을 선택하십시오.
5. 쿼리를 사용하여 브랜치 조건을 작성하십시오.
6. 확인을 클릭하십시오.

브랜치 추가 또는 편집 창이 닫히고 의사결정 프로세스의 의사결정 탭으로 돌아갑니다. 브랜치 구성을 계속하거나 의사결정 프로세스 구성을 완료할 수 있습니다.

PopulateSeg 프로세스 정보

PopulateSeg 프로세스는 일괄처리 플로우차트의 CreateSeg 프로세스와 유사한 기능을 수행합니다. PopulateSeg 프로세스는 입력 셀을 가져와서 스마트 세그먼트로 만듭니다. PopulateSeg 프로세스로 작성하는 세그먼트가 처리 규칙에서 사용하는 스마트 세그먼트입니다. PopulateSeg 프로세스는 대화식 플로우차트의 터미널 노드입니다.

상호작용 전략에서는 스마트 세그먼트만 사용할 수 있다는 점을 기억하십시오. 상호작용 전략에서 전략 세그먼트는 사용할 수 없습니다.

스마트 세그먼트 작성

1. 편집 모드의 대화식 플로우차트에서 PopulateSeg 프로세스를 플로우차트 작업공간에 추가하십시오.
2. PopulateSeg 프로세스를 하나 이상의 데이터 조작 프로세스에 연결하여 PopulateSeg 프로세스에 입력을 제공하십시오.

데이터 조작 프로세스에는 의사결정, 샘플 또는 선택이 포함됩니다.

3. PopulateSeg 프로세스를 두 번 클릭하십시오.

프로세스 구성 창이 표시되고 세그먼트 정의 탭이 표시됩니다.

4. 입력 드롭 다운 목록에서 하나 이상의 소스 셀을 선택하십시오.
5. 결과 세그먼트 영역에서 입력 셀을 선택하고 세그먼트 이름을 선택하십시오.

새 세그먼트를 작성하려는 경우, 새 세그먼트를 선택하고 새 스마트 세그먼트 대화 상자를 완료하십시오. 이름 및 설명을 입력하고 세그먼트를 작성하려는 세그먼트 폴더를 선택하십시오. 전략 세그먼트를 구성하는 방법과 동일하게 스마트 세그먼트를 구성할 수 있습니다.

6. (선택 가능) 일반 탭을 클릭하여 프로세스에 이름 및 참고사항을 지정하십시오.

이름이 플로우차트의 프로세스에 표시됩니다. 참고사항은 플로우차트의 프로세스 위에 마우스를 놓으면 표시됩니다.

7. 확인을 클릭하십시오.

프로세스가 구성되고 플로우차트에 활성화된 상태로 표시됩니다.

대화식 플로우차트의 샘플 프로세스 정보

대화식 플로우차트의 샘플 프로세스는 일괄처리 플로우차트의 샘플 프로세스와 동일한 용도로 사용되어 모델링을 위해 다른 처리, 제어 그룹 또는 데이터 서브세트에 대해 하나 이상의 셀을 작성합니다. 그러나 대화식 플로우차트 샘플 프로세스는 일괄처리 플로우차트의 샘플 프로세스에 있는 기능의 서브세트만 포함합니다. 샘플 크기 계산기 및 최대 셀 크기는 제거됩니다. 또한 대화식 플로우차트 샘플 프로세스에는 새로운 샘플 선택 메소드인 결정적 해시 함수가 있습니다.

일괄처리 플로우차트에서 샘플 프로세스는 샘플 셀에 있을 일부 고객 수를 무작위로 선택합니다. 그러나 대화식 플로우차트에서는 런타임 동안 샘플 프로세스가 한 번에 한 사람의 고객에 대해서만 작업합니다. 샘플에 대해 %을 정의하면 방문자가 해당 셀의 구성원이 될 확률을 정의합니다.

샘플 셀을 정의할 때 두 개 이상의 셀을 작성해야 합니다. 한 샘플에 대해서는 %을 정의하고 다른 샘플에 대해서는 나머지 모두를 선택하십시오. 이를 수행하지 않으면 정의되지 않은 결과를 얻게 됩니다. 예를 들어, 30%의 샘플만 한 개 작성하면 나머지 70%의 방문자는 셀에 지정되지 않습니다.

샘플링에 사용할 스마트 세그먼트 작성을 완료하려면 샘플 프로세스를 PopulateSeg 프로세스에 연결해야 합니다.

결정적 해시 함수는 방문자를 샘플에 무작위로 지정합니다. 그러나 동일한 방문자가 대화식 플로우차트를 두 번 이상 통과하면 방문자는 동일한 셀에 배치됩니다. 원하는 경우, 일정 기간 동안 방문자가 동일한 셀에 반복 배치된 후 다르게 샘플링될 수 있게 하려면 결정적 해시 함수에 대한 재설정 시간 및 주기성을 구성해야 합니다.

다른 플로우차트의 기능을 복사하는 플로우차트를 작성하는 경우, 샘플 프로세스가 해시 시드를 사용하여 결정적 해시 함수를 원래의 대화식 플로우차트와 동일하게 사용하는 것을 확인할 수 있습니다. 방문자를 동일한 샘플 그룹에 배치하려면 두 샘플 프로세스에서 동일한 셀 수, 해시 시드, 첫 번째 재설정 날짜 및 재설정 기간을 사용하십시오. Interact는 해시 입력 시드 및 재설정 날짜를 사용하여 방문자가 배치될 셀을 판별합니다.

샘플 프로세스 구성

1. 편집 모드의 대화식 플로우차트에서 샘플 프로세스를 플로우차트 작업공간에 추가하십시오.
2. 샘플 프로세스를 하나 이상의 데이터 조작 프로세스에 연결하여 샘플 프로세스에 입력을 제공하십시오.

데이터 조작 프로세스에는 의사결정, 샘플 또는 선택이 포함됩니다. 샘플 프로세스를 상호작용 프로세스에 연결할 수도 있습니다.

3. 샘플 프로세스를 두 번 클릭하십시오.
4. 입력 드롭 다운 목록에서 하나 이상의 소스 셀을 선택하십시오.

샘플 프로세스에 연결된 모든 프로세스의 모든 출력 셀이 드롭 다운 목록에 나열됩니다. 둘 이상의 소스 셀을 사용하려면 다수의 셀 옵션을 선택하십시오. 둘 이상의 소스 셀이 선택된 경우, 각 소스 셀에서 동일한 샘플링이 수행됩니다.

5. 각 입력 셀에 대해 작성하려는 샘플 수를 판별하고 샘플/출력 셀 수 필드에 해당 숫자를 입력하십시오.

기본적으로 각 입력 셀에 대해 3개의 샘플이 작성되며 기본 이름은 “샘플1”, “샘플2” 및 “샘플3”입니다.

6. 출력 이름 열 아래에서 각 샘플을 선택하고 다음을 수행하십시오.

출력 셀 편집 섹션이 활성화됩니다.

- a. 셀 이름 텍스트 상자에 커서를 놓고 내용을 입력하여 샘플 이름을 수정하십시오.

문자, 숫자 및 공백의 조합을 사용할 수 있습니다. 마침표(.) 또는 슬래시(/ 또는 \)는 사용할 수 없습니다.


- b. % 필드에 방문자가 샘플에 지정되는 확률을 입력하거나 나머지 모두 선택란을 선택하십시오.

%는 100.00보다 작습니다.

7. (선택 가능) 결정적 해시 함수 아래에서 해시 시드를 변경하십시오.

다른 샘플 프로세스와 동일한 방식으로 이 샘플 프로세스가 방문자를 셀에 지정하려는 경우에만 해시 시드를 변경해야 합니다. 해시 시드는 영숫자 값이어야 합니다.

8. (선택 가능) 결정적 해시 함수 아래에서 첫 번째 재설정 날짜를 입력하십시오.

일정에서 날짜를 선택하려면 생략 단추()를 클릭하십시오.

9. (선택 가능) 재설정과 재설정 사이의 일 수를 입력하십시오.

10. (선택 가능) 일반 탭을 클릭하여 프로세스에 이름 및 참고사항을 지정하십시오.

이름이 플로우차트의 프로세스에 표시됩니다. 참고사항은 마우스를 플로우차트의 프로세스 위에 놓으면 표시됩니다.

11. 확인을 클릭하십시오.

프로세스가 구성되고 플로우차트에 활성화된 상태로 표시됩니다.

샘플링에 사용할 스마트 세그먼트 작성을 완료하려면 샘플 프로세스를 PopulateSeg 프로세스에 연결해야 합니다.

대화식 플로우차트의 선택 프로세스 정보

대화식 플로우차트의 선택 프로세스는 일괄처리 플로우차트의 선택 프로세스와 동일한 용도로 사용되어 대화식 플로우차트에서 사용할 고객 데이터를 지정합니다. 대화식 플로우차트 선택 프로세스는 일괄처리 플로우차트 선택 프로세스의 서브셋을 포함합니다. 이는 소스 및 일반 탭만 포함합니다.

선택 프로세스를 통해 데이터 소스에서 데이터를 선택하여 상호작용 프로세스에서 참조한 프로파일 테이블의 기능을 보강할 수 있습니다. 또한 사용자 변수, 파생 필드 및 매크로에 액세스할 수 있습니다. 대화식 플로우차트의 대상 레벨은 하나로 제한됩니다. 그러나 선택 프로세스를 사용하여 다른 대상 레벨의 차원 테이블에 있는 데이터를 참조할 수 있습니다. 예를 들어, 가정 데이터의 정보를 기준으로 정렬하기 위해 대상 레벨이 고객인 대화식 플로우차트에서 가정 트랜잭션 데이터를 포함한 테이블을 참조할 수 있습니다.

선택 프로세스 구성

1. 편집 모드의 대화식 플로우차트에서 선택 프로세스를 플로우차트 작업공간에 추가하십시오.
2. 선택 프로세스를 하나 이상의 데이터 조작 프로세스에 연결하여 선택 프로세스에 입력을 제공하십시오.

데이터 조작 프로세스에는 의사결정, 상호작용, 샘플 또는 선택이 포함됩니다.

3. 선택 프로세스를 두 번 클릭하십시오.
4. 입력 드롭 다운 목록에서 하나 이상의 소스 셀을 선택하십시오.

선택 프로세스에 연결된 모든 프로세스의 모든 출력 셀이 드롭 다운 목록에 나열됩니다. 둘 이상의 소스 셀을 사용하려면 다수의 셀 옵션을 선택하십시오. 둘 이상의 소스 셀이 선택된 경우, 각 소스 셀에서 동일한 선택 작업이 수행됩니다.

5. 데이터 소스의 모든 행을 선택하려는지 또는 지정된 조건을 기준으로 행을 필터링하려는지 여부를 판별하십시오. 다음 옵션 중 하나를 선택하십시오.
 - a. 모든 ID 선택 - 입력 드롭 다운 목록에 데이터 소스의 모든 데이터 행을 포함시킵니다.
 - b. ID 선택 조건 - 사용자가 정의한 조건을 기준으로 특정 ID만 선택하기 위한 쿼리를 작성합니다.
6. ID 선택 조건을 사용하여 지정된 조건을 기준으로 특정 ID만 선택하는 경우, 쿼리를 작성하십시오.
7. (선택 가능) 일반 탭을 클릭하여 프로세스에 이름 및 참고사항을 추가하거나 출력 셀 이름 또는 셀 코드를 구성하십시오.

이름이 플로우차트의 프로세스에 표시됩니다. 참고사항은 마우스를 플로우차트의 프로세스 위에 놓으면 표시됩니다.

8. 확인을 클릭하십시오.

프로세스가 구성되고 플로우차트에 활성화된 상태로 표시됩니다.

대화식 플로우차트의 스냅샷 프로세스 정보

대화식 플로우차트의 스냅샷 프로세스는 일괄처리 플로우차트의 스냅샷 프로세스와 동일한 용도로 사용되어 ID 목록 및 연관된 데이터를 캡처하여 테이블로 내보냅니다. 대화식 플로우차트 스냅샷 프로세스는 일괄처리 플로우차트 스냅샷 프로세스의 서브세트를 포함합니다. 테이블에만 저장할 수 있습니다. 테이블에서 중복 항목을 정렬하거나 건너뛸 수 없지만 대화식 플로우차트는 한 번에 하나의 레코드만 처리하기 때문에 이러한 기능이 반드시 필요하지는 않습니다.

스냅샷 및 데이터 형식

스냅샷 프로세스에서 기존 테이블에 저장하는 경우, Interact는 다음 표에 설명된 대로 데이터를 저장합니다.

원본	텍스트로(문자열)	숫자로(Double)	날짜로(날짜)
텍스트(문자열)	원래 값	Double	defaultDateFormat 구성 특성에 정의된 대로 SimpleDateFormat
숫자(Double)	문자열	원래 값	예외 처리
날짜(날짜)	defaultDateFormat 구성 특성에 정의된 대로 SimpleDateFormat	예외 처리	원래 값

아직 없는 테이블에 작성하는 경우, *Interact* 런타임 환경은 기본 데이터 유형을 사용하여 테이블을 동적으로 작성합니다. 대체 데이터 유형 테이블을 작성하여 이러한 기본 데이터 유형을 재정의할 수 있습니다. 세부 정보는 *Interact* 관리자 가이드를 참조하십시오.

스냅샷 프로세스 구성

1. 편집 모드의 대화식 플로우차트에서 스냅샷 프로세스를 플로우차트 작업공간에 추가하십시오.
2. 스냅샷 프로세스를 하나 이상의 데이터 조작 프로세스에 연결하여 스냅샷 프로세스에 입력을 제공하십시오.

데이터 조작 프로세스에는 의사결정, 상호작용, 샘플 또는 선택이 포함됩니다.

3. 스냅샷 프로세스를 두 번 클릭하십시오.
4. 입력 드롭 다운 목록에서 하나 이상의 소스 셀을 선택하십시오.

스냅샷 프로세스에 연결된 모든 프로세스의 모든 출력 셀이 드롭 다운 목록에 나열됩니다. 둘 이상의 소스 셀을 사용하려면 다수의 셀 옵션을 선택하십시오. 둘 이상의 소스 셀을 선택한 경우, 각 소스 셀에 동일한 스냅샷 동작이 수행됩니다.

5. 내보낼 위치 목록에서 테이블을 선택하십시오.

테이블이 없는 경우, 새로 맵핑된 테이블을 선택하고 *Campaign* 관리자 가이드에서 새 테이블 작성에 대한 지침을 따르십시오.

6. 출력 테이블에 대한 업데이트가 처리되는 방법을 지정하는 옵션을 선택하십시오.
 - a. 기존 데이터에 추가 — 새 정보를 테이블 끝에 추가합니다. 데이터베이스 테이블에 대해 권장되는 방법입니다.
 - b. 모든 레코드 대체 — 테이블에서 모든 기존 데이터를 제거하고 새 정보로 대체합니다.
 - c. 레코드 업데이트 — 스냅샷에 지정된 모든 필드가 프로세스의 현재 실행 값으로 업데이트됩니다.

7. 스냅샷 프로세스에 의해 작성되는 필드를 지정하십시오.
 - a. 테이블의 필드는 테이블 필드 열 아래의 내보낼 필드 목록에 표시됩니다. 일치 >>를 클릭하여 일치 필드를 자동으로 찾을 수 있습니다. 테이블 필드 이름과 정확하게 일치하는 필드가 내보낼 필드 목록에 자동으로 추가됩니다. 여러 개의 일치 필드가 있는 경우 첫 번째 일치가 사용됩니다.
 - b. 포함할 필드를 수동으로 선택할 수 있습니다.
 - a. 후보 필드 목록에서 출력에 포함할 필드를 선택하십시오.

 Ctrl+클릭을 사용하여 한 번에 여러 개의 필드를 선택하거나 Shift+클릭을 사용하여 연속 필드 범위를 선택할 수 있습니다.
 - b. 추가>>를 클릭하여 선택한 필드를 스냅샷 필드 목록으로 이동하십시오.
 - c. <<제거 또는 추가>>를 클릭하여 쌍을 수동으로 수정할 수 있습니다.
 - d. 원하는 경우, 필드를 선택하고 하나 위로 또는 하나 아래로 클릭하여 목록에서 필드를 위로 또는 아래로 이동하여 스냅샷 필드 목록의 필드를 다시 정렬하십시오.
8. (선택 가능) 일반 탭을 클릭하여 프로세스에 이름 및 참고사항을 추가하거나 출력 셀 이름 또는 셀 코드를 구성하십시오.

 이름이 플로우차트의 프로세스에 표시됩니다. 참고사항은 마우스를 플로우차트의 프로세스 위에 놓으면 표시됩니다.
9. 확인을 클릭하십시오.

 프로세스가 구성되고 플로우차트에 활성화된 상태로 표시됩니다.

대화식 플로우차트 테스트 실행 이해

대화식 플로우차트는 한 번에 하나의 방문자에 대해 런타임 서버에서 실행되도록 작성되었습니다. 그러나 대화식 플로우차트를 Campaign에서 테스트하여 대화식 플로우차트가 방문자를 작성하고 이를 예상 세그먼트에 지정하는지 확인할 수 있습니다.

대화식 플로우차트 테스트 실행은 세그먼트 논리만 검사합니다. 대화식 플로우차트 및 대화식 플로우차트가 접점과 상호작용하는 방식을 전체적으로 테스트하려면 대화식 플로우차트를 테스트 런타임 서버에 배포해야 합니다.

대화식 플로우차트 테스트 방법은 일괄처리 플로우차트 테스트와 동일합니다. 즉, 테스트 실행을 수행하는 것입니다. 결과가 유사해보일 수는 있지만(각 세그먼트에 일부 구성원 수가 지정됨) 플로우차트가 구성원을 지정하는 방법은 다릅니다. 대화식 플로우차트의 테스트 실행을 수행할 때 디자인 환경은 런타임 환경을 사용합니다. 런타임 환경은 프로파일 테이블의 각 행을 방문자로 처리하고 플로우차트 전체에서 각 방문자를 한 번에 하나씩 실행합니다.

런타임 환경은 대화식 플로우차트에서 참조한 테이블에 제공되고 모두 이벤트 매개변수, 외부 콜아웃 등에서 사용 가능한 실시간 데이터인 고객 데이터를 참조합니다. 테스트 실행 동안 디자인 환경은 실제 실시간 데이터에 액세스할 수 없습니다. 디자인 환경은 테스트 실행 테이블에서 사용 가능한 데이터를 사용합니다. 사용자는 Interact 관리자와 함께 작업하여 대화식 플로우차트를 올바르게 테스트할 테스트 실행 프로파일에 샘플 데이터를 추가해야 합니다. 예를 들어, 우편 번호의 첫 번째 숫자를 기준으로 대상 구성원을 구분하는 세그먼트 논리를 정의하는 경우, 각각의 가능한 첫 번째 숫자에 대해 테스트 실행 프로파일에 하나의 항목이 있는지 확인하십시오.

기본적으로 상호작용 프로세스는 테스트 실행에서 사용되는 프로파일 테이블의 입력 레코드 수를 제한하지만 필요에 따라 사용되는 레코드 수를 조정할 수 있습니다. 디자인 환경은 대상 ID 순서로 레코드의 첫 번째 번호를 선택합니다. 예를 들어, 테스트 실행을 5개 레코드로 제한하는 경우, 디자인 환경은 테스트 실행 프로파일 테이블에서 대상 ID를 기준으로 정렬된 처음 5개 레코드를 사용합니다.

참고: 대화식 플로우차트는 수천 개의 레코드를 사용하여 실행되도록 최적화되어 있지 않습니다. 많은 수의 레코드를 처리하는 테스트 실행을 시작하는 경우, 테스트 실행이 완료되는 데 몇 분이 소요될 수 있습니다.

마지막 테스트 실행의 결과만 볼 수 있습니다. 새 테스트 실행이 시작되면 디자인 환경은 이전 테스트의 모든 데이터를 삭제합니다. 테스트 실행에 1000개가 넘는 항목이 있는 경우 또는 테스트 실행 창을 닫은 후 테스트 실행 데이터를 볼 수 있도록 테스트 실행 데이터는 testRunDataSource에 정의된 데이터베이스의 다음 테이블에 저장됩니다.

- TestAttr_n — 테스트 실행 속성 데이터 보고서의 데이터, 즉, 각 대상 ID에 대한 프로파일 테이블의 모든 데이터를 포함합니다.
- TestCount_n — 테스트 실행 셀 수 보고서의 데이터, 즉, 각 셀의 구성원 수를 포함합니다.
- TestError_n — 테스트 실행 오류 보고서의 데이터, 즉, 테스트 실행에서 오류가 발생한 경우의 모든 오류를 포함합니다.
- TestSeg_n — 테스트 실행 세그먼트 데이터 보고서의 데이터, 즉, 대상 ID 및 지정된 세그먼트를 포함합니다.

접미부 _n은 플로우차트 ID를 표시합니다. Campaign 시스템 테이블에서 UA_Flowchart 테이블을 검사하여 플로우차트 ID를 판별할 수 있습니다.

테스트 실행 크기 구성

1. 편집 모드의 대화식 플로우차트에서 상호작용 프로세스를 두 번 클릭하십시오.

프로세스 구성 창이 표시되고 입력 탭이 표시됩니다.

2. 다음으로 입력 레코드 제한을 선택하고 레코드 수를 입력하십시오.

3. 확인을 클릭하십시오.

테스트 실행 수행

대화식 플로우차트 테스트 실행은 일괄처리 플로우차트 테스트 실행과 다르게 작동합니다. 대화식 플로우차트 테스트 실행을 일시 중지 후 다시 시작하거나 중지할 수 없습니다.

1. 편집 모드의 대화식 플로우차트에서 실행을 클릭하고 플로우차트 실행 테스트를 선택하십시오.

디자인 환경은 테스트 실행 데이터 소스의 모든 데이터와 함께 serverGroup 구성 특성에 정의된 런타임 환경을 사용하여 대화식 플로우차트를 실행합니다.

테스트 실행 상태 대화 상자가 열립니다.

2. 테스트 실행이 완료되면 결과 보기를 클릭하여 결과를 확인하십시오.

테스트 실행 결과는 네 개의 테이블로 구성됩니다.

- 테스트 실행 세그먼트 데이터 — 대상 ID 및 지정된 세그먼트를 표시합니다.
- 테스트 실행 속성 데이터 — 각 대상 ID에 대한 프로파일 테이블의 모든 데이터를 표시합니다.
- 테스트 실행 셀 수 — 각 셀의 구성원 수를 표시합니다.
- 테스트 실행 오류 — 테스트 실행에서 오류가 발생한 경우의 모든 오류를 표시합니다.

일괄처리 플로우차트와 마찬가지로 테스트 실행은 프로세스에 의해 출력된 각 셀에 구성원 수를 채웁니다. 후속 작업이 없는 프로세스는 셀을 다른 프로세스에 출력하지 않으므로 숫자가 채워지지 않습니다. 예를 들어, 단순 플로우차트인 상호작용 > 결정 > PopulateSeg를 작성하십시오. 테스트 실행 후 상호작용 프로세스는 프로세스가 성공적으로 실행되었음을 표시하는 파란색 체크 표시 아래에 있는 출력 셀에 구성원 수를 표시합니다. 이 숫자는 테스트 실행 크기와 동일해야 합니다. 의사결정 프로세스는 각 셀에 구성원 수를 표시합니다. 의사결정 프로세스가 세 개의 셀을 작성하는 경우, 세미콜론(;)으로 구분된 세 개의 숫자가 있습니다(예: 29;11;10). PopulateSeg 프로세스는 셀을 다른 프로세스에 출력하지 않으므로 구성원을 표시하지 않습니다.

대화식 플로우차트 배포 정보

대화식 플로우차트 구성을 완료하면 플로우차트를 배포용으로 표시해야 합니다. 대화식 플로우차트를 배포용으로 표시하면 이 대화식 플로우차트를 테스트를 위한 런타임 서버 그룹 또는 운용 런타임 서버 그룹에 배포할 수 있다는 알림이 이 대화식 플로우차트와 연관된 대화식 채널에 표시됩니다.

대화식 플로우차트가 배포용으로 표시되면 플로우차트를 편집할 수 없습니다. 대화식 플로우차트가 배포되기 전에 추가로 변경해야 하는 경우, 배포 요청을 취소할 수 있습니다. 그러면 배포 보류 중인 항목 목록에서 플로우차트가 제거됩니다.

대화식 플로우차트가 더 이상 필요하지 않으면 이를 배포 제거용으로 표시할 수 있습니다. 이는 폐기 요청을 배포 큐에 추가합니다. 다음에 모든 변경 내용이 배포되면 대화식 플로우차트가 Interact 서버에서 제거됩니다. 제거된 플로우차트에 의해 작성된 스마트 세그먼트를 포함하는 처리 규칙은 계속 있지만 해당 세그먼트에 방문자를 지정하는 대화식 플로우차트가 없기 때문에 제거된 플로우차트에 의해 작성된 세그먼트에는 방문자가 지정되지 않습니다.

대화식 플로우차트 배포

1. 배포용으로 표시하려는 대화식 플로우차트를 확인하십시오.

플로우차트를 확인해야 합니다. 편집 모드에서는 플로우차트를 배포용으로 표시할 수 없습니다.

대화식 플로우차트는 세션에서만 사용 가능합니다.

2. 배포용으로 표시를 클릭하십시오.

대화식 플로우차트가 배포용으로 표시됩니다. 대화식 채널 요약 탭의 배포 대기 중인 항목 목록에 대화식 플로우차트가 추가됩니다. 배포용으로 표시된 대화식 플로우차트는 편집할 수 없습니다.

다음에 대화식 채널을 배포할 때 이 대화식 플로우차트에 대한 변경 내용이 포함됩니다.

배포 요청 취소

1. 배포를 취소하려는 대화식 플로우차트를 확인하십시오.

플로우차트를 확인해야 합니다. 편집 모드에서는 플로우차트의 배포를 취소할 수 없습니다.

대화식 플로우차트는 세션에서만 사용 가능합니다.

2. 배포 요청 취소를 클릭하십시오.

대화식 플로우차트가 더 이상 배포용으로 표시되지 않습니다. 대화식 채널 요약 탭의 배포 대기 중인 항목 목록에서 대화식 플로우차트가 제거됩니다. 이제 대화식 플로우차트를 편집할 수 있습니다.

대화식 플로우차트 배포 제거

대화식 플로우차트에 의해 작성된 스마트 세그먼트가 더 이상 필요하지 않은 경우, 플로우차트를 배포 제거할 수 있습니다. 이는 런타임 서버에서 플로우차트의 모든 참조를 제거합니다.

이 옵션은 이전에 플로우차트를 배포한 경우에만 사용 가능합니다.

1. 배포 제거용으로 표시하려는 대화식 플로우차트를 확인하십시오.

플로우차트를 확인해야 합니다. 편집 모드에서는 플로우차트를 배포 제거용으로 표시할 수 없습니다.

대화식 플로우차트는 세션에서만 사용 가능합니다.

2. 배포 제거용으로 표시를 클릭하십시오.

대화식 플로우차트가 배포 제거용으로 표시됩니다. 대화식 채널 요약 탭의 배포 대기 중인 항목 목록에 데이터 제거 요청이 추가됩니다. 배포 제거용으로 표시되는 대화식 플로우차트는 편집할 수 없습니다.

다음에 대화식 채널을 배포할 때 이 대화식 플로우차트에 대한 모든 참조가 런타임 서버에서 제거됩니다.

제 4 장 일괄처리 플로우차트의 대화식 목록 프로세스 정보

IBM Campaign의 일괄처리 플로우차트를 사용하여 캠페인을 실행하기 위한 일련의 작업을 데이터에 대해 수행합니다. 일괄처리 플로우차트는 캠페인에 필요한 실제 데이터 조작을 수행하도록 구성된 프로세스로 구성됩니다. IBM Interact는 Campaign 일괄처리 플로우차트와 통합되어 특정 대상 또는 대상 유형에게 제공될 수 있는 오퍼 목록을 판별할 수 있습니다.

Interact가 설치되면 대화식 목록 프로세스가 일괄처리 플로우차트에서 사용 가능합니다. 통화 목록 및 오퍼 목록 프로세스와 마찬가지로 대화식 목록 프로세스를 사용하여 대화식 사이트의 해당 방문자에게 제공되는 해당 오퍼를 지정할 수 있습니다. 이는 오퍼를 전체 대상 레벨에 대한 대상으로 설정하거나 특정 개별 대상 구성원을 대상으로 설정하거나 테이블 구동 기능을 사용하여 특정 대상 구성원의 오퍼를 제외하는 기능을 제공합니다.

대화식 목록 프로세스 상자

대화식 목록 프로세스 상자는 IBM Interact가 사용자의 Campaign 서버에 설치되어 있는 경우에만 사용 가능한 일괄처리 플로우차트 프로세스입니다. 일괄처리 플로우차트의 대화식 목록 프로세스 상자를 사용하여 다음 선택 사항을 포함해서 Interact 런타임 서버가 고객에게 제공할 오퍼를 판별할 수 있습니다.

- 개별 레벨의 오퍼 제외("블랙 리스트")
- 개별 레벨의 오퍼 지정("화이트 리스트" 또는 점수 재정의)
- 대상 레벨의 오퍼 지정(글로벌(기본) 오퍼)
- 사용자 정의 SQL 쿼리 기준 오퍼 지정

런타임 서버는 사용자가 대화식 캠페인을 배포할 때 이 프로세스의 출력에 액세스할 수 있습니다. 일괄처리 플로우차트는 대화식 목록 프로세스 상자의 여러 인스턴스를 포함할 수 있습니다.

대화식 목록 프로세스에 대해 작업하는 경우, 다음 개념을 숙지해야 합니다.

- 제 4 장 『일괄처리 플로우차트의 대화식 목록 프로세스 정보』

이 페이지에서 수행할 수 있는 작업은 다음과 같습니다.

- 84 페이지의 『대화식 목록 프로세스 구성』

대화식 목록 프로세스 구성

1. 편집 모드 of 일괄처리 플로우차트에서 대화식 목록 프로세스를 플로우차트 작업공간에 추가하십시오.

대화식 목록 프로세스는 IBM Interact가 사용자의 Campaign 서버에 설치되어 있는 경우에만 일괄처리 플로우차트에서 사용 가능합니다.

2. 하나 이상의 데이터 조작 프로세스(예: 샘플 또는 선택)에 대화식 목록 프로세스를 연결하여 대화식 목록 프로세스에 입력을 제공하십시오.
3. 플로우차트에서 대화식 목록 프로세스를 두 번 클릭하십시오.

프로세스 구성 대화 상자가 표시됩니다.

4. 실행 탭에서 목록 출력의 실행 세부 정보를 지정하십시오.
 - a. 오피 목록 유형 드롭 다운 목록을 사용하여 이 프로세스가 사용하도록 구성할 오피 필터 유형을 지정하십시오.
 - 블랙 리스트(오피 제외) — 특정 대상에게 제공되지 않도록 제외할 오피를 나타냅니다. 이 필터 유형을 사용하여 방문자가 속하는 대상의 세그먼트를 기준으로 오피가 특정 방문자에게 표시되지 않도록 할 수 있습니다.
 - 화이트 리스트(점수 재정의) — Interact가 특정 대상에게 항상 오피를 제공해야 함을 나타냅니다. 그렇지 않은 경우에 마케팅 점수로 인해 Interact가 오피를 사용 가능하게 설정하는지 여부와는 무관합니다.
 - 글로벌 오피(기본 오피) — 전체 대상 유형에 대해 제공되어야 하는 오피(화이트 리스트와 유사)를 정의합니다. 즉, 지정된 대상의 모든 방문자에게 표시되어야 하는 기본값입니다. 그렇지 않은 경우에 해당 방문자가 속할 수 있는 세그먼트와는 무관합니다.
 - 오피 필터(SQL 기준 오피) — 지정된 방문자에게 제공될 오피를 판별하기 위한 SQL 쿼리를 제공할 수 있습니다. 이 옵션을 사용하여 특정 방문자 환경 설정을 기준으로 오피를 제공하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다.

이 오피 목록 유형을 선택하는 경우, 이 프로세스에 대한 입력은 SQL 쿼리로 판별되며 입력/대상 드롭 다운 목록은 흐려지고 선택할 수 없습니다.

여기에 지정하는 오피 목록 유형은 대화식 목록 프로세스의 동작 및 아래에 설명된 대로 이 구성 대화 상자에서 사용 가능한 옵션을 판별합니다.

- b. 대화식 채널 드롭 다운 목록에서 정의 중인 대화식 목록 프로세스에 적용해야 하는 상호작용 지점, 이벤트 및 기타 설정을 지정하는 대화식 채널을 선택하십시오.

이 드롭 다운 목록은 Interact 디자인 시간 환경 내에서 이미 정의한 대화식 채널을 자동으로 나열합니다.

- c. (화이트 리스트 또는 블랙 리스트만 해당) 입력 드롭 다운 목록에서 컨택 목록의 데이터 소스로 사용할 입력 셀을 지정하십시오. 두 개 이상의 셀(예: 다수의 입력 세그먼트)을 사용하려면 입력 필드 옆의 생략(...) 단추를 클릭한 후 표시되는 사용할 셀 선택 대화 상자를 사용하여 사용할 입력 셀을 선택하십시오.

이 단계에서 여러 입력 셀을 선택하는 경우, 선택하는 모든 입력 셀의 대상 레벨이 동일해야 합니다.

참고: 컨택 프로세스가 출력 셀을 제공하는 프로세스에 연결되어 있지 않은 경우, 입력 드롭 다운 목록에서 선택할 셀이 없습니다. 이를 수정하려면 프로세스 구성 대화 상자를 닫고 대화식 목록 프로세스를 출력 프로세스에 연결하십시오.

- d. (글로벌 오피만 해당) 대상 드롭 다운 목록을 사용하여 이 대화식 목록 프로세스를 적용할 대상 유형을 지정하십시오.
- e. 대상 데이터 소스 드롭 다운 목록을 사용하여 이 프로세스의 출력을 쓸 데이터 소스를 표시하십시오.
- f. 테이블 이름 필드에 이 프로세스의 출력을 쓸 데이터베이스 테이블을 입력하십시오.

지정한 테이블이 아직 없는 경우, 프로세스가 실행될 때 자동으로 작성됩니다.

- g. 이 프로세스가 실행될 때마다 지정된 오피 목록 테이블에 작성되는 필드를 지정하려면 테이블 이름 필드 옆의 생략(...) 단추를 클릭하십시오.

개인화 옵션 대화 상자가 표시됩니다. 테이블에 작성될 미리 정의된 필드 세트가 기록할 필드 목록에 표시됩니다.

- 후보 필드 목록에서 출력에 포함할 필드를 선택하십시오.

IBM Campaign 생성 필드 목록을 펼쳐서 **IBM Campaign** 생성 필드를 사용하거나 파생 필드 단추를 클릭하여 파생 필드를 사용할 수 있습니다.

- 후보 필드를 기록할 필드 목록에 이미 나열되어 있는 필드와 쌍으로 지정하려면 후보 필드를 선택한 후 기록할 필드 목록에서 필드를 선택한 다음 추가 >>를 클릭하십시오.
- 후보 필드를 기존 필드와 쌍으로 지정하지 않고 기록할 필드 목록에 추가하려면 기록할 필드 목록의 마지막 항목 뒤에 있는 빈 줄을 클릭한 후 추가 >>를 클릭하십시오.
- 기록할 필드 목록에서 필드를 선택하고 <<제거를 클릭하여 제거하십시오.
- 원하는 경우, 기록할 필드 목록에서 필드를 선택하고 하나 위로 또는 하나 아래로 클릭하여 해당 필드를 목록에서 위로 또는 아래로 이동하여 목록의 필드를 다시 정렬하십시오.

- 원하는 경우, 파생 필드 단추를 클릭하여 출력을 테이블에 제공하기 위한 새 변수를 작성하십시오.
 - h. 출력 테이블에 대한 업데이트가 처리되는 방법을 지정하는 옵션을 선택하십시오.
 - 기존 데이터에 추가 — 이 프로세스가 실행될 때마다 테이블 이름 필드에 지정한 테이블에 출력 데이터가 추가됩니다.
 - 모든 레코드 대체 — 이 프로세스가 실행될 때마다 새 출력 데이터를 쓰기 전에 테이블에서 모든 데이터를 제거합니다.
5. 이 프로세스에서 정의된 각 대상 셀에 하나 이상의 오피 또는 오피 목록을 지정하려면 처리 방법 탭을 클릭하십시오.

셀에 오피 지정 인터페이스가 표시됩니다.

처리 방법 탭에서 출력을 구성하는 방법은 실행 탭에서 선택한 오피 목록 유형에 따라 다릅니다.

- a. **블랙 리스트(오피 제외)** — 테이블에 표시되는 각 대상 셀에 대해 오피 열을 클릭하여 사용 가능한 오피 드롭 다운 목록에서 선택하거나 오피 지정을 클릭하십시오. 오피 지정 대화 상자를 사용하여 이 프로세스의 실행 탭에서 지정한 입력 셀(방문자)에 대해 제외할 하나 이상의 오피를 선택하십시오.
- b. **화이트 리스트(점수 재정의)** — 테이블에 표시되는 각 대상 셀에 대해 오피 열을 클릭하여 사용 가능한 오피 드롭 다운 목록에서 선택하거나 오피 지정을 클릭하십시오. 오피 지정 대화 상자를 사용하여 이 프로세스의 실행 탭에서 지정한 입력 셀(방문자)에 제공할 하나 이상의 오피를 선택하십시오(마케팅 점수로 는 해당 오피가 방문자에게 제공되지 않는 경우도 관계없음).
- c. **글로벌 오피(기본 오피)** — 테이블에 표시되는 각 대상 셀에 대해 오피 열을 클릭하여 드롭 다운 목록에서 원하는 오피를 선택하거나 오피 지정을 클릭하십시오. 오피 지정 대화 상자를 사용하여 이 프로세스의 실행 탭에서 선택한 대상 유형의 모든 방문자에게 제공할 오피를 선택하십시오(방문자가 속한 세그먼트와 관계없음).
- d. **오피 필터(SQL 기준 필터)** — SQL 기준 오피 단추를 클릭하여 Interact 런타임 서버가 방문자 세트에게 제공할 오피를 선택할 수 있는 SQL 표현식을 작성하십시오. 다음과 같은 방법으로 표시되는 SQL 기준 오피 작성 대화 상자를 사용하십시오.
 - **SQL** 드롭 다운 목록에서 기존 SQL 템플릿 이름을 선택하거나 새 템플릿 이름을 정의하는 경우 템플릿에 대해 이 필드에 새 이름을 입력하십시오.
 - **SQL** 템플릿 필드에 SQL 쿼리의 콘텐츠를 제공하십시오.
 - **구문 검사**를 클릭하여 표현식이 유효한지 판별하십시오. 구문 검사는 유효성 검사를 위해 테스트 실행 Interact 런타임 서버를 사용합니다. 구문 검사가 작동하려면 테스트 실행 런타임 서버가 실행 중이어야 합니다.

SQL 기준 오피 작성 대화 상자 사용에 대한 자세한 정보는 IBM Campaign 사용자 가이드의 *SQL*을 사용하여 쿼리 작성을 참조하십시오.

6. (선택 가능) 일반 탭을 클릭하여 프로세스에 이름 및/또는 참고사항을 지정하십시오.

이름이 플로우차트의 프로세스에 표시됩니다. 참고사항은 플로우차트의 프로세스 위에 마우스를 놓으면 표시됩니다.

7. 확인을 클릭하여 대화식 목록 프로세스 구성을 완료하십시오.

프로세스가 구성되고 플로우차트에 활성화된 상태로 표시됩니다. 프로세스를 테스트하여 예상하는 결과를 반환하는지 확인할 수 있습니다.

제 5 장 런타임 서버에 대한 배포 이해

배포는 디자인 환경에서 정의한 모든 구성을 런타임 서버 그룹에 전송하는 방법입니다. 배포는 대화식 채널을 기준으로 그룹화됩니다. 대화식 채널을 배포할 때 대화식 채널과 연관된 모든 데이터를 선택된 런타임 서버 그룹에 보냅니다. 이는 대화식 채널을 작성할 때 운용 런타임 서버 및 비운용(테스트) 런타임 서버를 정의해야 하기 때문입니다.

첫 번째 배포는 다음 데이터를 포함합니다.

- 배포용으로 표시된 대화식 채널과 연관된 모든 대화식 플로우차트

이는 스마트 세그먼트를 포함합니다.

- 배포용으로 표시된 대화식 채널과 연관된 모든 상호작용 전략

이는 오피도 포함하는 처리 규칙을 포함합니다.

- 대화식 채널에 정의된 모든 이벤트, 구역 및 상호작용 지점
- 대상 레벨 정의, 기본 제공 학습 구성, 오피 속성 정의, 사용자 정의 매크로 정의, 컨택 및 응답 기록 맵핑 정보, 캠페인 시작 및 종료 날짜를 포함하는 대화식 채널에 특정하지 않은 기타 필수 데이터

대화식 채널의 모든 후속 배포에서 Interact는 다음을 선택된 런타임 서버에 보냅니다.

- 상호작용 지점 및 이벤트를 포함한 대화식 채널과 연관된 모든 데이터
- 배포용으로 표시된 대화식 채널과 연관된 모든 편집된 대화식 플로우차트 및 상호작용 전략
- 배포용으로 표시되지 않은 이전 배포에 포함된 모든 대화식 플로우차트 및 상호작용 전략의 마지막 배포 버전
- 대화식 채널에 특정하지 않은 기타 모든 필수 데이터

대화식 플로우차트 또는 상호작용 전략이 배포용으로 표시된 경우, Interact는 런타임 서버에서 배포 제거된 플로우차트 및 전략에 대한 모든 데이터 및 참조를 비활성화합니다.

참고: 대화식 채널을 Interact 런타임 서버에 일단 배포하면 런타임 서버는 이제 Campaign 파티션을 포함한 해당 특정 디자인 환경과 연관됩니다. 동일한 런타임 서버를 새 디자인 환경과 연관시켜서 해당 런타임 서버를 재사용하려고 시도하면 배포가 실패합니다. 이 시나리오는 스테이징 Campaign 설치 및 운용 Campaign 설치가 있는 경우에 발생할 수 있습니다.

배포는 4단계 프로세스입니다.

1. 배포용 대화식 채널과 연관된 모든 대화식 플로우차트를 구성하고 표시합니다.

2. 배포용 대화식 채널과 연관된 모든 전략 탭을 구성하고 표시합니다.
3. 대화식 채널의 이벤트 및 상호작용 지점 탭을 구성합니다.
4. 대화식 채널 배포 탭에서 데이터를 배포합니다.

대화식 플로우차트 또는 상호작용 전략을 배포용 또는 배포 제거용으로 표시하면 운영 서버에 배포할 때까지 표시된 상태를 유지하고 편집에 대해 잠겨 있는 상태를 유지합니다. 다음 표에서는 디자인 환경에서 작업을 수행할 때 상호작용 전략의 배포용으로 표시된 상태에 대해 설명합니다.

단계	표시된 상태	디자인 환경에서의 작업
1	배포용으로 표시되고 편집에 대해 잠겨 있음	상호작용 전략을 배포용으로 표시합니다.
2	배포용으로 표시되고 편집에 대해 잠겨 있음	스테이징 서버 그룹과 다른 위치에 배포합니다. 스테이징 서버에 대한 테스트는 처리 규칙이 변경되어야 함을 표시합니다.
3	편집에 사용 가능함	변경 사항을 작성하기 위해 상호작용 전략에 대한 배포 요청을 취소합니다.
4	배포용으로 표시되고 편집에 대해 잠겨 있음	상호작용 전략을 변경한 후 상호작용 전략을 다시 배포용으로 표시합니다.
5	배포용으로 표시되고 편집에 대해 잠겨 있음	스테이징 서버 그룹과 다른 위치에 다시 배포합니다. 개정된 처리 규칙에 대한 테스트가 성공하고 대화식 채널이 운용 준비되었다고 판별합니다.
6	편집에 사용 가능함	운영 서버 그룹에 배포합니다.

배포 시점

다음 데이터 중 일부를 변경하면 대화식 채널을 배포해야 합니다.

- 대화식 플로우차트
- 대화식 채널
- 상호작용 전략
- 대상 레벨 정의
- 기본 제공 학습 구성
- 오피 속성 정의
- 사용자 정의 매크로 정의
- 컨택 및 응답 기록 맵핑 정보
- 캠페인 시작 및 종료 날짜
- 오피 폐기

대화식 채널에 특정하지 않은 기타 필수 데이터를 변경하는 경우, 변경 내용을 적용하려면 서버 그룹과 연관된 모든 대화식 채널을 다시 배포해야 합니다.

런타임 서버 이해

런타임 서버는 Interact 구현의 중요한 요소입니다. 런타임 서버는 Interact API를 통해 점점의 요청을 청취하고 응답합니다. 점점에서 오피를 요청하는 경우, 오피로 응답하는 것은 런타임 서버입니다.

Interact는 서버 그룹에 대해 작업합니다. 서버 그룹은 하나 이상의 런타임 서버를 포함합니다. 여러 개의 런타임 서버가 있는 경우, 성능 향상을 위해 해당 런타임 서버가 로드 밸런서에 대해 작업하도록 구성할 수 있습니다. 점점은 이러한 런타임 서버와 통신하도록 구성되어야 합니다.

여러 개의 서버 그룹이 있을 수 있습니다. 콜센터에 대한 그룹과 웹 사이트에 대한 그룹이 하나씩 있을 수 있습니다. 또한 테스트용 그룹과 활성화된 고객 대면 점점에 대해 작업하는 그룹도 하나씩 있을 수 있습니다. 각 대화식 채널에는 하나의 운용 서버 그룹만 있을 수 있습니다.

디자인 환경에서 상호작용 디자인 및 구성을 완료하고 점점에 대한 Interact API 코드 작업을 완료하면 상호작용 데이터를 런타임 서버에 보낼(또는 배포할) 준비가 된 것입니다. 상호작용 데이터를 런타임 서버에 배포한 후 점점이 Interact에 대해 작업하는 방식에 대한 테스트를 시작할 수 있습니다.

배포 및 삭제

Interact 런타임 서버가 올바르게 실행되는 데 필요한 데이터를 뜻하지 않게 제거하지 않도록 하기 위해 상호작용 구성 배포에서는 Interact 오브젝트를 삭제할 수 없게 잠급니다. 상호작용 구성을 일단 배포하면 모든 서버에서 오브젝트를 배포 제거할 때까지 상호작용 구성과 연관된 모든 상호작용 전략 탭, 대화식 플로우차트 또는 대화식 채널을 삭제할 수 없습니다.

상호작용 전략 또는 대화식 플로우차트를 배포 제거용으로 표시한 후 상호작용 전략 또는 대화식 플로우차트를 포함한 모든 서버 그룹에 대화식 채널을 배포하는 경우, 상호작용 전략 또는 대화식 플로우차트를 삭제할 수 있습니다.

대화식 채널을 배포한 모든 서버 그룹에서 대화식 채널을 배포 제거하는 경우, 모든 상호작용 전략, 대화식 플로우차트 또는 대화식 채널을 삭제할 수 있습니다.

예를 들어, 대화식 플로우차트 A와 상호작용 전략 A를 포함하는 대화식 채널 A가 있습니다. 대화식 채널 A를 테스트 서버 그룹과 운용 서버 그룹에 배포합니다. 대화식 플로우차트 A가 부적당함을 인식하고 대화식 플로우차트 B를 작성합니다. 대화식 플로우차트 A를 배포 제거용으로 표시하고 대화식 플로우차트 B를 배포용으로 표시합니다. 이를 테스트 서버 그룹에 배포합니다. 대화식 플로우차트 A는 운용 서버 그룹에 계속 배포되어 있기 때문에 삭제할 수 없습니다. 운용 서버 그룹에 배포한 후 대화식 플로우차트 A를 삭제할 수 있습니다. 시간 경과 후 상호작용 구성을 재구성해야 함을 인식합

니다. 대화식 채널 B, 상호작용 전략 B 및 대화식 플로우차트 C를 작성합니다. 이 상호작용 구성을 테스트 서버 그룹 및 운용 서버 그룹에 배포합니다. 또한 대화식 채널 A, 상호작용 전략 A 및 대화식 플로우차트 B를 운용 서버 그룹에서 배포 제거합니다. 모든 오브젝트가 어딘가에 배포되어 있기 때문에 모든 오브젝트를 삭제할 수 없습니다. 대화식 채널 A, 상호작용 전략 A 및 대화식 플로우차트 B를 테스트 서버 그룹에서 배포 제거하면 대화식 채널 A, 상호작용 전략 A 및 대화식 플로우차트 B에서 삭제할 수 있습니다.

배포 버전화 정보

IBM Interact는 여러 가지 이유로 사용자가 입력하는 설명이나 이름과 함께, 모든 배포 버전에 대한 정보를 유지하고 버전 번호를 지정합니다. 첫째, 향후 참조할 수 있도록 배포 레코드가 유지보수되도록, 배포가 이루어진 시간, 데이터를 배포한 사용자, 배포 성공 여부 등을 추적할 수 있습니다. 둘째, Interact는 재배포 또는 디자인 시간으로 다시 로드하여 향후 수정을 위한 기초로 삼기 위해 앞으로 사용할 수 있도록 배포 상태를 유지합니다.

각 버전에 대한 정보

대화식 채널 또는 설정을 배포할 때, 배포 중인 버전의 이름을 SalesPortal_1, SalesPortal_2 등과 같이 지정해야 합니다. 순차적 버전 번호도 자동으로 할당됩니다. 배포에 대한 설명을 선택적으로 입력할 수도 있습니다. 배포의 유형 및 상태와 같은 추가 상태 정보 외에도, 이 모든 정보를 대화식 채널 배포 탭의 배포 기록 섹션에서 얻을 수 있습니다.

어떤 시점에서든, 배포 기록 섹션에서 배포 버전을 선택하고 해당 버전을 그대로 다시 배포하거나(필요한 경우 이전 배포 버전으로 되돌릴 수 있음) 향후 수정을 위한 시작 위치로서 해당 배포에서 디자인 시간 환경으로 요소를 다시 로드할 수 있습니다.

참고: 어떤 버전을 다시 배포(배포 버전으로 롤백)하는 방법은 주의하여 사용해야 합니다. 예를 들어, 최초 배포 시점에 존재했던 캠페인 오브젝트 또는 오피가 더 이상 존재하지 않거나 올바르지 않을 수 있습니다. 이전 배포 버전의 작동을 테스트한 후 운용 환경에서 사용하십시오.

버전화 작업

각 배포에 대한 히스토리 정보를 보는 것 외에도, 과거 배포 버전에 대해 다음 두 가지 작업을 수행할 수 있습니다.

표 7. 배포 탭에서의 버전 작업

작업	설명
재배포	과거의 특정 배포 버전을 지정된 서버 그룹에 배포하여 보류 중인 대화식 채널을 배포하는 것과 같은 단계를 따르고 같은 정보를 제공할 수 있습니다.
디자인 시간 환경에 개별 플로우차트와 전략을 다시 로드	지정된 플로우차트와 대화식 전략을 디자인 시간에 다시 로드하여 이를 추가적인 변경을 위한 기초로 삼을 수 있습니다. 다시 로드할 개별 플로우차트나 전략을 선택하거나, 전체 대화식 채널을 다시 로드할 수 있습니다.

런타임 서버 그룹에 배포

이 프로시저는 대화식 채널을 위한 런타임 개발, 테스트 또는 운용 서버 그룹에 배포됩니다.

활성화된 고객 대면 운용 런타임 서버 그룹에 배포하기 전에 먼저 모든 대화식 오피, 대화식 플로우차트, 상호작용 전략 탭, 상호작용 지점, 구역 및 이벤트가 테스트되었고 승인되었음을 확인해야 합니다.

또한, 일단 안정적 배포를 작성하면 배포 시 동일한 구성을 (운용 서버와 같은) 다음 서버 그룹으로 보내기 위해 이 배포와 연관된 대화식 채널, 대화식 플로우차트 및 상호작용 전략을 변경하지 않아야 합니다.

1. 배포하려는 대화식 채널의 배포 탭으로 이동하십시오.

대화식 채널 배포 탭이 표시됩니다.

2. 대화식 채널 변경 내용 배포를 클릭하십시오.

대화식 채널 변경 내용 배포 대화 상자가 표시됩니다.

3. 변경 내용을 배포할 서버 그룹 선택 드롭 다운 목록을 사용하여 배포할 개발, 테스트 또는 운용 서버 그룹을 지정하십시오.
4. Portal_CustomerCheck_6과 같은 값이나 배포 기록 및 기타 보고서에서 자신에게 의미 있는 다른 값을 이 배포 버전의 버전 이름으로 입력하십시오.
5. 이 배포와 관련된 의사결정과 목적을 추적하는 데 도움이 되도록 배포 기록 및 기타 보고서에 자신에게 의미 있는 정보를 이 배포에 대한 설명으로 입력하십시오(선택사항).
6. 현재 글로벌 설정도 배포 선택란을 선택하거나 선택 취소하십시오(선택사항). 이 선택란은 기본적으로 선택되어 있으며, 학습 구성 설정, 오피 속성 정의, 대상 레벨 맵핑 및 사용자 정의 매크로를 포함하는 글로벌 설정을 배포합니다. 이런 설정을 배포하면 같은 서버 그룹에 이미 배포되어 있는 다른 대화식 채널에 영향을 줄 수 있기 때문에, 이 선택란을 선택 취소하여 서버 그룹의 기존 설정을 이미 구성되어 있는 그대로 남겨두고 싶을 수도 있습니다.

7. 선택란을 선택하여 필수 구성요소를 확인했음을 확인하십시오.

모든 필수 구성요소를 확인해야 변경 내용 배포 단추가 활성화됩니다.

8. 변경 내용 배포를 클릭하십시오.
9. 런타임 서버의 Interact 사용자에게 대해 사용자 이름 및 비밀번호를 입력하고 서버 로그인을 클릭하십시오.

동일한 IBM EMM 사용자 세션 동안 여러 배포를 수행하는 경우에는 런타임 서버에 대한 로그인 데이터가 캐시되므로 다시 입력할 필요가 없습니다.

또한 Windows 통합 로그인이 설치에 대해 활성화되어 있는 경우에도 여기에 입력한 신임 정보는 IBM Marketing Platform 내에 정의되어 있어야 합니다. Windows 통합 로그인 신임 정보는 배포 권한 부여에 사용되지 않습니다.

데이터가 선택된 런타임 서버 그룹에 배포됩니다. 결과는 배포 탭의 배포 기록 섹션과 대화식 채널 배포 기록 보고서를 통해 볼 수 있습니다.

배포 제거

대화식 채널 또는 접점을 오프라인으로 가져오는 경우, 배포를 배포 제거할 수 있습니다.

배포 제거할 때 Interact는 선택된 런타임 서버에서 이전 배포의 데이터를 비활성화합니다.

참고: 대부분의 경우, 배포 제거하면 대화식 채널에 대한 규칙이 사실상 해제되므로 운용 서버에서 배포 제거하지는 마십시오. 그 대신, 데이터를 정정하고 변경사항을 배포하거나 배포 기록 섹션에서 재배포 기능을 사용하여 배포된 설정을 이전 버전으로 바꾸십시오.

1. Campaign에서 배포 제거하려는 대화식 채널의 배포 탭으로 이동하십시오.
2. 활성 배포 섹션에서 특정 서버 그룹에 대한 배포를 선택하고 배포 제거를 클릭하십시오.

이 단추를 클릭하면 런타임 서버 그룹에서 상호작용 구성을 제거하는 프로세스를 시작합니다. 운용 서버 그룹에 대한 배포인 경우, 운용 서버는 고객 대면 시스템이기 때문에 변경 내용을 운용 서버에 보낼 준비가 되었는지를 확인하기 위한 안전 장치가 있습니다. 이 단추의 빨간색 경고 아이콘은 운용 서버 그룹에 배포되지 않은 변경 내용이 있음을 표시합니다.

3. 배포 설명 필드에 배포 제거 이유를 설명하는 내용을 입력하십시오(선택사항).
4. 선택란을 선택하여 결과를 확인했음을 확인하십시오.

결과를 확인해야 대화식 채널 배포 제거 단추가 활성화됩니다.

5. 대화식 채널 배포 제거를 클릭하십시오.
6. Interact 런타임의 유효한 Interact 사용자에게 대해 사용자 이름 및 비밀번호를 입력하고 서버 로그인을 클릭하십시오.

동일한 Campaign 사용자 세션 동안 여러 배포를 수행하는 경우에는 Interact 런타임에 대한 로그인 데이터가 캐시되므로 다시 입력할 필요가 없습니다.

데이터가 선택된 Interact 런타임 서버 그룹에서 비활성화됩니다. 결과는 배포 탭의 배포 기록 섹션 또는 대화식 채널 배포 기록 보고서에서 볼 수 있습니다. 배포 제거는 보고서에 사용된 데이터를 제거하지 않습니다.

Interact 런타임 서버에서 모든 대화식 채널 및 연관된 데이터를 배포 제거하는 경우, 이로 인해 런타임 서버가 디자인 환경에서 연관 해제되지는 않습니다.

배포 탭 보기

각각의 대화식 채널에는 이 대화식 채널의 활성 배포에 대한 상세 정보를 보고, 대화식 채널의 배포 상태에 대해 보류 중인 변경사항을 보고, 과거 배포 기록을 확인할 수 있는 탭이 포함됩니다. 배포 탭을 사용하여 대화식 채널 설정을 배포, 다시 배포 및 배포 취소할 수도 있습니다. 이 절에서는 배포 탭에서 볼 수 있는 내용에 대해 설명합니다.

활성 배포

이 섹션에는 정의한 각 서버 그룹에서 어떤 배포가 활성인지에 대한 정보가 있습니다. 예를 들어, 테스트 서버 그룹에 대화식 채널의 한 버전이 배포되어 있고, 운용 서버 그룹에는 완전히 테스트가 끝난 다른 버전의 대화식 채널이 배포되어 있을 수 있습니다.

보류 중인 변경사항

보류 중인 변경사항은 배포용으로 표시되었지만 아직 배포되지 않은 구성요소입니다. 보류 중인 변경사항 섹션의 제목은 보류 중인 배포에 의해 많은 오브젝트가 어떻게 변경될지 표시합니다.

이 절에서는 보류 중인 플로우차트와 전략만 나열할 뿐, 상호작용 지점 또는 기타 설정 보류 중 배포에 대한 항목은 포함되지 않습니다. 여기서 배포하거나 글로벌 설정만 배포할 수 있습니다. 이 테이블에는 다음 정보가 포함됩니다.

- 유형 — 플로우차트, 대화식 전략 등, 테이블에서 이 항목이 나타내는 변경 유형을 표시합니다.
- 배포 대기 중인 변경 — 변경을 포함한 대화식 플로우차트 또는 상호작용 전략에 대한 링크입니다.
- 변경 소스 — 변경을 포함한 세션 또는 캠페인에 대한 링크입니다.

- 변경 유형 — 변경이 새로 생성되었는지(추가/업데이트) 또는 취소되었는지(배포 제거) 여부
- 요청 날짜 — 변경이 배포용으로 표시된 날짜 및 시간입니다.
- 대기 시간 — 변경이 배포용으로 표시된 이후로 경과한 시간입니다. 이 값이 자동으로 새로 고침이 되는 것은 아니지만, 페이지를 다시 로드하거나 새로 고침 단추를 클릭할 때 업데이트됩니다.
- 요청자 — 변경을 배포용으로 표시한 Interact 사용자의 사용자 이름입니다.

항목이 비활성화된 경우, 항목은 이전 배포에 들어 있었지만 배포용으로 표시되지 않았습니다. 예를 들어, 원래 배포에 대화식 플로우차트 A 및 B와 상호작용 전략 C 및 D가 포함되어 있습니다. 상호작용 전략 C를 변경하고 이를 배포용으로 표시합니다. 운용 배포를 대기 중인 변경 목록에 A, B, C 및 D가 표시되지만 C만 검은색입니다. A, B 및 D는 비활성화되어 있습니다. 대화식 플로우차트 B를 변경하지만 배포용으로 표시하지 않습니다. 지금 배포하면 Interact는 원래 A, B 및 D와 새 버전의 C를 배포합니다. 플로우차트 B의 새 버전은 배포용으로 표시되지 않았기 때문에 Interact는 이를 사용하지 않습니다.

배포 기록

Interact에서 캡처된 모든 배포 기록은 여기서 표시된 임의의 열 유형을 기준으로 정렬하고 볼 수 있습니다. 서버 그룹과 상태를 기준으로 여기에 표시되는 정보를 필터링할 수도 있습니다. 예를 들어, 운용 서버 그룹에 배포되는 대화식 채널만 표시하도록 열 필터를 사용할 수도 있습니다.

배포 기록 섹션에는 다음 정보가 포함됩니다.

- 버전 이름 — 대화식 채널 변경사항 배포 또는 글로벌 설정만 배포 대화 상자에서 이 배포 버전에 할당한 이름입니다.
- 버전 번호 — 이 배포 버전에 할당되는 번호입니다.
- 작업 — 모든 글로벌 설정으로 대화식 채널 배포, 글로벌 설정만 배포 등과 같은 배포 유형입니다.
- 글로벌 설정 — 배포에 글로벌 설정이 포함되었는지 여부입니다(확인 표시는 포함되었음을 표시함). 글로벌 설정 상태를 정렬할 수는 없습니다.
- 배포 설명 — 배포 시 배포 대화 상자에 입력한 설명입니다.
- 날짜 — 배포 날짜와 시간입니다.
- 서버 그룹 — 배포를 보낸 대상 서버 그룹의 이름입니다.
- 사용자 — 배포를 요청한 사용자 계정의 이름입니다.
- 상태 — 배포 성공 또는 실패 여부를 나타냅니다. "실패" 상태의 배포를 디자인 시점에 다시 배포하거나 다시 로드할 수는 없습니다.

- 대화식 채널 이름 — 배포 시 대화식 채널의 이름입니다. 배포 이후로 대화식 채널의 이름을 바꾼 경우 이 이름은 업데이트되지 않습니다.

이 목록의 페이지당 표시할 최대 행 수(5, 10, 20 등)를 결정하는 페이지 제어와 목록의 시작, 목록의 이전 페이지와 다음 페이지, 목록의 끝으로 이동하기 위한 링크도 있습니다.

관련 태스크:

『IBM 제품의 테이블 필터링』

49 페이지의 『IBM 제품의 테이블 정렬』

IBM 제품의 테이블 필터링



IBM 제품에서 정보 테이블을 볼 때, 하나의 열 값이나 열 값의 조합을 바탕으로 테이블 뷰에 특정 정보를 포함하거나 생략(필터링)하는 기능이 지원될 수도 있습니다. 이 절에서는 테이블에서 필터링 옵션이 지원될 때 이런 옵션을 식별하고 사용하는 방법을 설명합니다.

여기서 설명하는 단계는 열 표제별 필터링이 지원되는 테이블에만 적용됩니다. 이 기능이 지원되는 테이블을 식별하려면 열 표제에 다음 아이콘이 있는지 찾아보십시오.



이 아이콘이 회색이면 필터링을 사용할 수 있지만 현재 이 열에서는 사용되지 않음을 표시합니다. 이 아이콘의 다른 상태에 대해서는 아래의 설명을 참조하십시오.

표 8. 열 필터 상태 아이콘

필터 아이콘	설명
	열 표제 옆에 이 아이콘이 나타나면 그 열이나 열의 값을 사용하는 필터가 테이블에서 현재 활성 상태가 아니라는 뜻입니다. 필터링을 시작하려면 이 아이콘을 클릭하십시오.
	열 표제 옆에 이 아이콘이 나타나면 그 열이나 열의 값을 사용하는 필터가 테이블에서 현재 활성 상태라는 뜻입니다. 필터를 보거나 수정하거나 제거하려면 이 아이콘을 클릭하십시오.

1. 단일 열을 사용하여 테이블을 필터링하려면 열 표제에 있는 필터 아이콘을 클릭하십시오. 이 아이콘을 클릭하면 테이블을 필터링할 수 있는 모든 값을 표시하는 필터 대화 상자가 나타납니다. 기본적으로, 모든 값이 선택되어 있으며 이는 이 필터 기준을 바탕으로 테이블에서 현재 아무런 정보도 생략되어 있지 않음을 표시합니다.
2. 이 대화 상자를 사용하여 테이블에 표시하려는 값을 선택하고 표시장치에서 생략하려는 값 옆에 있는 선택란을 선택 취소하십시오.

예를 들어, 상태 열을 필터링한다면 테이블에 "실패" 상태의 항목만 표시하기 위해 실패 선택란을 선택하고 나머지 선택란은 모두 선택 취소할 수 있을 것입니다.

3. 테이블에 표시할 모든 값을 한 번에 선택하려면 대화 상자 맨 위의 필터링 기준 선택란을 선택하십시오.
4. 테이블에 표시할 수 있는 모든 값을 선택 취소하려면 필터링 기준 선택란을 선택 취소하십시오.

이는 수많은 가능한 값 중에서 몇 개의 값만 표시하려는 경우에 유용합니다. 모든 선택란을 한 번에 선택 취소한 후 표시하려는 값만 선택하면 되기 때문입니다.

5. 변경한 사항을 적용하고 지정한 대로 필터링된 테이블을 보려면 필터를 클릭하십시오.
6. 테이블에서 열의 필터를 완전히 제거하려면 필터 제거를 클릭하십시오. 이는 모든 선택란을 선택하는 것과 같은 효과가 있습니다.

둘 이상의 열을 필터링하면 필터가 결합됩니다. 예를 들어, 몇몇 서버 그룹뿐 아니라 상태 값도 걸러내는 경우 결과가 결합되어 표시하기로 선택하고 지정된 상태 값이 있는 서버 그룹만 표시하게 됩니다.

제 6 장 Interact 보고 정보

Interact는 IBM EMM 보고와 통합됩니다. IBM EMM 보고서는 Interact를 지원되는 버전의 IBM Cognos® BI와 통합하고 Interact에서 사용 가능한 Cognos 보고서를 실행하고 유지보수하는 데 필요한 보고 스키마 및 관련 유지보수 도구를 제공합니다.

Interact 보고서 데이터

Interact 보고에는 보고할 세 가지 데이터 세트(디자인 환경의 데이터, 운용 런타임 환경의 데이터 및 학습 모듈의 데이터)가 필요합니다. 예를 들어, 채널 오피 성과 요약 보고서에는 오피 관련 데이터에 대한 Campaign 데이터 소스의 데이터 및 운용 런타임 서버의 컨택 및 응답 기록 데이터가 필요합니다.

운용 환경의 성능을 저해하지 않기 위해 런타임 환경은 모든 컨택 및 응답 기록을 스테이징 테이블에 저장합니다. 보고서가 올바른 데이터를 보유하도록 Interact는 런타임 서버의 데이터를 디자인 환경에 복사하는 컨택 및 응답 기록 모듈을 제공합니다. 이 유틸리티를 구성하지 않으면 보고서의 데이터는 올바르지 않습니다.

일부 보고서에는 오피와 관련된 특정 데이터가 필요합니다. 보고서가 올바른 데이터를 포함하도록 하려면 이 템플릿에서 작성된 오피를 실시간 상호작용에 사용할 수 있습니다.가 활성화되어 있는 오피 템플릿으로 작성한 오피만 사용해야 합니다.

Interact 보고서 및 보고 스키마

Interact 보고서 패키지의 보고 스키마를 다음과 같은 방법으로 사용자 정의할 수 있습니다.

- 성과 보고서에 대한 일정 기간 지정
- 성과 보고서에 대한 대상 레벨 구성
- 추가 대상 레벨에 대한 추가 성과 보고 스키마 작성

다음 표에서는 Interact 보고서 패키지에 제공된 개별 IBM Cognos BI 보고서를 이를 지원하는 IBM 보고 스키마에 맵핑합니다.

	대화식 보기 스키마	Interact 성과 보기 스키마	대화식 채널 / 캠페인 배포 기록	Interact 런타임 보기 스키마	Interact 학습 보기 스키마
캠페인 - 대화식 채널 배포 기록	X		X		

	대화식 보기 스키마	Interact 성과 보기 스키마	대화식 채널 / 캠페인 배포 기록	Interact 런타임 보기 스키마	Interact 학습 보기 스키마
캠페인 - 시간경과 후 대화식 셀 성과	X	X		X	
캠페인 - 오픈 기준 대화식 셀 성과	X	X		X	
캠페인 - 시간경과 후 대화식 오픈 성과	X	X		X	
캠페인 - 셀별 대화식 오픈 성과	X	X		X	
캠페인 - 대화식 오픈 학습 세부 정보	X				X
대화식 셀 리프트 분석	X	X		X	X
대화식 채널 - 채널 배포 기록	X		X		
대화식 채널 - 채널 이벤트 활동 요약 보고서	X			X	
대화식 채널 - 채널 상호작용 지점 성과 요약	X	X		X	
대화식 채널 - 채널 처리 규칙 목록	X				
대화식 세그먼트 리프트 분석	X	X		X	
상호작용 지점 성과	X	X		X	

Interact 보고서 보기

Interact를 보고서와 통합하면 Campaign 내에서 Cognos 보고서를 실행할 수 있습니다. 일부 보고서에는 다른 보고서에 대한 링크가 포함되어 있어서 추가 정보를 제공합니다.

Interact 보고서는 Campaign 내에 있으므로 보고서 보기에 대한 일반 지침은 Campaign 사용자 가이드를 참조하십시오.

Interact 보고서 패키지와 함께 사용 가능한 모든 예시 보고서를 사용자 정의(예: 추가 대상 레벨 추가)할 수 있습니다. Interact 예시 보고서를 사용자 정의하는 방법에 대한 세부 정보는 *Marketing Platform 관리자 가이드*를 참조하십시오.

대화식 채널 분석 탭에서 보고서 보기

다음 보고서는 대화식 채널 분석 탭에서 사용 가능합니다.

- 채널 배포 기록
- 채널 이벤트 활동 요약
- 채널 상호작용 지점 성과 요약
- 채널 대화식 세그먼트 리포트 분석
- 시간의 경과에 따른 채널 학습 모델 성과
- 대화식 채널 처리 규칙 목록

1. 대화식 채널 분석 탭에서 보고서 유형을 선택하십시오.

추가 구성이 필요하지 않은 경우 보고서가 나타납니다.

2. 보고서가 나타난 후 구성 옵션이 있는 경우 보고서에 대한 필터를 선택하고 새로 고침을 클릭하십시오.

예를 들어, 채널 상호작용 지점 성과 요약 보고서에 대해 표시할 상호작용 지점 또는 종료 날짜 및 시간을 선택하십시오. 다른 보고서에서는 필터링에 사용할 특정 채널 데이터 또는 날짜 범위를 선택할 수도 있습니다.

3. 시간의 경과에 따른 채널 학습 모델 성과 보고서와 마찬가지로, 보고서가 생성되기 전에 구성 옵션으로 들어가야 하는 경우 원하는 보고서 필터와 옵션을 선택한 후 보고서 아래쪽에 있는 다음 또는 완료 단추를 클릭하십시오.

선택된 보고서가 표시됩니다.

캠페인 분석 탭에서 Interact 보고서 보기

다음 보고서는 캠페인 분석 탭에서 사용 가능합니다.

- 채널 배포 기록
- 시간의 경과에 따른 채널 학습 모델 성과
- 대화식 셀 리포트 분석
- 오피 기준 대화식 셀 성과
- 시간경과 후 대화식 셀 성과
- 대화식 오피 학습 세부 정보
- 셀별 대화식 오피 성과
- 시간경과 후 대화식 오피 성과

1. 캠페인 분석 탭에서 보고서 유형을 선택하십시오.

추가 구성이 필요하지 않은 경우 보고서가 나타납니다.

2. 보고서가 나타난 후 구성 옵션이 있는 경우 보고서에 대한 필터를 선택하고 새로 고침을 클릭하십시오.

예를 들어, 오피 기준 대화식 셀 성과 보고서에 대해 표시할 셀을 선택하십시오.

3. 시간의 경과에 따른 채널 학습 모델 성과 보고서와 마찬가지로, 보고서가 생성되기 전에 구성 옵션으로 들어가야 하는 경우 원하는 보고서 필터와 옵션을 선택한 후 보고서 아래쪽에 있는 다음 또는 완료 단추를 클릭하십시오.

선택된 보고서가 표시됩니다.

분석 홈에서 Interact 보고서 보기

다음 보고서는 캠페인 분석 영역의 Interact 보고서 폴더에서 사용 가능합니다.

- 채널 배포 기록
- 시간의 경과에 따른 채널 학습 모델 성과
- 대화식 셀 리포트 분석
- 오피 기준 대화식 셀 성과
- 시간경과 후 대화식 셀 성과
- 대화식 오피 학습 세부 정보
- 셀별 대화식 오피 성과
- 시간경과 후 대화식 오피 성과

캠페인 분석 영역의 Interact Reports 폴더에서 Zone Performance 폴더를 클릭하면 추가 보고서를 사용할 수 있습니다.

- 오피 기준 구역 성과 보고서
 1. 분석 > 캠페인 분석을 선택하십시오.
 2. **Interact Reports** 폴더를 선택하십시오. 선택적으로, 구역 성과 보고서 목록을 보려면 Zone Performance 폴더를 클릭하십시오.
 3. 표시할 보고서를 선택하십시오.

보고서 매개변수 창이 표시됩니다.

4. 데이터를 보려는 캠페인을 선택하고 보고서 생성을 클릭하십시오.

추가 구성이 필요하지 않은 경우 보고서가 나타납니다.

5. 보고서가 나타난 후 구성 옵션이 있는 경우 보고서에 대한 필터를 선택하고 새로 고침을 클릭하십시오.

예를 들어, 오피 기준 대화식 셀 성과 보고서에 대해 표시할 셀을 선택하십시오.

6. 시간의 경과에 따른 채널 학습 모델 성과 보고서와 마찬가지로, 보고서가 생성되기 전에 구성 옵션으로 들어가야 하는 경우 원하는 보고서 필터와 옵션을 선택한 후 보고서 아래쪽에 있는 다음 또는 완료 단추를 클릭하십시오.

선택된 보고서가 표시됩니다.

상호작용 지점 성과 보고서 포틀릿 정보

대시보드에서 사용 가능한 Interact 특정 보고서는 상호작용 지점 성과 보고서 포틀릿 뿐입니다. 이 포틀릿은 7일 동안 상호작용 지점마다 수락되는 오피 수를 보여줍니다. 이후에 캠페인을 디자인하는 데 도움이 되도록 이 보고서를 분석하여 대화식 채널의 최대 마케팅 위치를 판별할 수 있습니다.

이 대시보드 보고서는 ID가 1인 대화식 채널을 가리키도록 정의됩니다. 이 보고서가 가리키는 대화식 채널의 ID를 변경하려면 *Marketing Platform 관리자 가이드*를 참조하십시오.

채널 배포 기록 보고서 정보(대화식 채널)

대화식 채널 분석 탭의 채널 배포 기록 보고서는 모든 런타임 서버에 대한 변경 내용을 추적하기 위한 감사 로그입니다. 런타임 서버, 캠페인 또는 배포를 수행한 사용자를 기준으로 이 보고서를 필터링할 수 있습니다.

캠페인, 상호작용 전략, 세션 및 플로우차트 이름은 캠페인, 상호작용 전략, 세션 및 대화식 플로우차트에 대한 링크입니다. 보고서로 돌아가려면 브라우저의 뒤로 단추를 사용하십시오.

이 보고서는 캠페인 분석 탭 및 분석 홈의 Interact 보고서 폴더에서도 사용 가능합니다.

채널 이벤트 활동 요약 보고서 정보

채널 이벤트 활동 요약 보고서를 사용하여 대화식 채널에 대해 배포된 이벤트의 활동을 추적할 수 있습니다. 모든 카테고리, 특정 카테고리, 모든 이벤트 또는 단일 이벤트를 기준으로 보고서를 필터링할 수 있습니다. 지난 24시간 동안 또는 지난 7일 동안의 이벤트 발생 빈도를 비교할 수 있습니다. 보고서는 또한 이벤트의 최대 시간 또는 일 및 가장 느린 시간 또는 일도 알려줍니다. 최대 데이터를 사용하여 처리 중인 자원을 최적화하는 가장 좋은 방법을 판별하거나 예상 트래픽을 중심으로 마케팅 전략을 계획할 수 있습니다. 가장 느린 시간을 알면 가장 적게 방해받는 시간에 배포가 발생하도록 계획할 수 있습니다.

채널 상호작용 지점 성과 요약 보고서 정보

채널 상호작용 지점 성과 요약 보고서는 모든 오피 및 세그먼트에 대해 대화식 채널에서 각 상호작용 지점의 성과를 측정합니다. 이후에 캠페인을 디자인하는 데 도움이 되도록 이 보고서를 분석하여 대화식 채널의 최대 마케팅 위치를 판별할 수 있습니다.

모든 상호작용 지점 또는 단일 상호작용 지점을 기준으로 이 보고서를 필터링할 수 있습니다. 보고서는 해당 상호작용 지점에 대해 표시, 수락 및 거부된 오피 수를 표시합니다.

채널 처리 규칙 목록 보고서 정보

채널 처리 규칙 목록 보고서는 대화식 채널과 연관된 모든 처리 규칙의 목록입니다. 대상 셀, 구역 및 캠페인을 조합하여 이 목록을 필터링할 수 있습니다. 특정 셀, 구역 또는 캠페인을 중심으로 마케팅 동작을 조사할 때 이 보고서를 진단 도구로 사용할 수 있습니다.

캠페인 및 상호작용 전략 이름은 캠페인 또는 상호작용 전략에 대한 링크입니다. 오피 이름은 해당 오피를 기준으로 필터링된 시간경과 후 대화식 오피 성과에 대한 링크입니다. 채널 처리 규칙 목록 보고서로 돌아가려면 브라우저의 뒤로 단추를 사용하십시오.

대화식 세그먼트 리포트 분석 보고서 정보

리포트 분석 보고서는 Interact 기본 제공 학습을 사용하여 작성되는 성능 향상을 보여줍니다. 대화식 세그먼트 리포트 분석 보고서는 스마트 세그먼트를 기준으로 오피 수락 비율을 보여주고 무작위로 제시되는 오피와 Interact 기본 제공 학습이 제시하는 오피를 비교합니다. 이 보고서는 이러한 값을 시간 경과에 따라 보여주므로 개선되거나 악화되는 추세를 확인하고 해당 정보를 사용하여 마케팅 전략을 구체화할 수 있습니다.

이 보고서는 Interact 기본 제공 학습을 사용하는 경우에만 채워집니다.

채널 배포 기록 보고서 정보(캠페인)

캠페인 분석 탭의 채널 배포 기록 보고서는 이 캠페인에 대한 모든 상호작용 전략 및 연관된 대화식의 배포 데이터를 표시합니다.

캠페인, 상호작용 전략, 세션 및 플로우차트 이름은 캠페인, 상호작용 전략, 세션 및 대화식 플로우차트에 대한 링크입니다. 보고서로 돌아가려면 브라우저의 뒤로 단추를 사용하십시오.

이 보고서는 대화식 채널 분석 탭에서 사용 가능합니다.

대화식 오피 학습 세부 정보 보고서 정보

대화식 오피 학습 세부 정보 보고서는 기본 제공 학습 모듈을 사용하여 추적 중인 모든 학습 속성을 표시합니다. 각 차트는 제공된 관심 속성에 특정 값이 있는 경우 방문

자가 지정된 오피에 응답할 가능성을 보여줍니다. 이 보고서를 사용하여 학습 모듈이 학습 중인 내용을 분석하고 이를 사용하여 추적하는 속성 또는 오피 대 세그먼트 지정을 수정할 수 있습니다.

대화식 오피 학습 세부 정보 보고서에 데이터를 표시할 오피를 선택해야 합니다. 기본적으로 데이터가 표시되지 않습니다.

이 보고서는 외부 학습을 사용 중인 경우에는 사용할 수 없습니다.

대화식 셀 성과 보고서 정보

대화식 셀 성과 보고서에는 두 가지 변형(시간경과 후 및 오피 기준)이 있습니다. 해당 보고서는 제공된 캠페인에 대한 해당 인바운드 마케팅 시나리오에서 대상 셀의 성과를 측정합니다. 대상 셀을 기준으로 필터링하는 경우, 처리 규칙에서 스마트 세그먼트에 지정된 셀을 기준으로 필터링합니다. 모든 셀 또는 특정 대상 셀을 기준으로 해당 보고서를 정렬할 수 있습니다. 이 보고서는 시간경과 후 또는 오피 기준으로 대상 셀에 의해 제시, 수락 및 거부된 오피 수를 표시합니다. 이 보고서는 캠페인 내의 상호작용 전략에서 처리 규칙과 연관된 모든 대상 셀에 적용됩니다.

상호작용 전략 탭에서 링크를 클릭하여 이런 보고서를 표시하면 대상 셀을 기준으로 보고서가 자동으로 필터링됩니다. 분석 > 캠페인 분석 메뉴에서 링크를 사용하여 이런 보고서를 표시하면 보고서에 모든 대상 셀이 포함되지만, 보고서가 나타난 후 특정 셀을 필터링할 수 있습니다.

대화식 오피 성과 보고서 정보

대화식 오피 성과 보고서에는 두 가지 변형(시간경과 후 및 오피 기준)이 있습니다. 해당 보고서는 제공된 캠페인에 대한 해당 인바운드 마케팅 시나리오에서 오피의 성과를 측정합니다. 모든 오피 또는 특정 오피를 기준으로 해당 보고서를 정렬할 수 있습니다. 이 보고서는 시간경과 후 또는 대상 셀(세그먼트)을 기준으로 오피가 제시, 수락 및 거부된 횟수를 표시합니다. 이 보고서는 캠페인에서 처리 규칙과 연관된 모든 오피에 적용됩니다.

대화식 셀 리프트 분석 보고서 정보

리프트 분석 보고서는 Interact 기본 제공 학습을 사용하여 작성되는 성능 향상을 보여줍니다. 대화식 셀 리프트 분석 보고서는 셀을 기준으로 오피 수락 비율을 보여주고 무작위로 제시되는 오피와 Interact 기본 제공 학습이 제시하는 오피를 비교합니다. 이 보고서는 이러한 값을 시간 경과에 따라 보여주므로 개선되거나 악화되는 추세를 확인하고 해당 정보를 사용하여 마케팅 전략을 구체화할 수 있습니다.

이 보고서는 Interact 기본 제공 학습을 사용하는 경우에만 채워집니다.

시간의 경과에 따른 채널 학습 모델 성과 보고서 정보

채널 학습 모델 성과 보고서는 특정한 기간에 각 학습 모델의 효과를 판별하는 데 도움을 주기 위해 해당 기간 동안 두 채널 학습 모델의 성과를 비교합니다.

대화식 채널의 분석 탭에서 이 보고서를 선택하면 현재 대화식 채널에 대해 보고서가 자동으로 생성됩니다. 분석 > 캠페인 분석 > 상호작용 보고서를 선택하여 보고서를 생성하는 경우, 보고서에서 적용하려는 대화식 채널을 선택할 수 있습니다. 특정 날짜 범위에 대해 이 보고서를 필터링할 수 있고, 특정 사용자 클릭/승인 특성에 대해 보고서를 필터링할 수 있으며, 원한다면 응답 없음/거부 특성에 대해서도 가능합니다.

오피 기준 구역 성과 보고서 정보

오피 기준 구역 성과 보고서는 상호작용 지점별로 필터링된 대화식 셀 성과 보고서입니다. 이 보고서를 통해 구역별로 오피가 수행되는 방식을 볼 수 있습니다.

분석 > 캠페인 분석을 선택한 다음 상호작용 보고서와 구역 성과 보고서를 차례로 클릭하면 오피 기준 구역 성과 보고서를 볼 수 있습니다. 보고서를 열 때 구역 드롭 다운 목록을 사용하여 성과 차트를 보려는 구역을 지정할 수 있습니다. 보고서가 생성된 후, 다른 상호작용 지점을 선택하고 보고서를 다시 제출하여 성과 데이터를 업데이트할 수 있습니다.

상호작용 지점 기준 필터링

상호작용 지점을 기준으로 채널 상호작용 지점 성과 요약 보고서를 필터링할 수 있습니다.

상호작용 지점을 기준으로 보고서를 필터링하려면 상호작용 지점 목록에서 데이터를 필터링하려는 기준 상호작용 지점을 선택하십시오. 모든 상호작용 지점을 선택하려면 상호작용 지점을 선택하십시오.

보고서가 자동으로 다시 로드되고 선택한 데이터만 표시합니다.

이벤트 또는 카테고리 기준 필터링

이벤트 및 카테고리를 기준으로 채널 이벤트 활동 요약 보고서를 필터링할 수 있습니다.

카테고리를 기준으로 보고서를 필터링하려면 카테고리 선택 목록에서 데이터를 필터링하려는 기준 카테고리를 선택하십시오. 모든 카테고리를 선택하려면 카테고리를 선택하십시오.

이벤트를 기준으로 보고서를 필터링하려면 **이벤트 선택** 목록에서 데이터를 필터링하려는 기준 이벤트를 선택하십시오. 모든 이벤트를 선택하려면 **이벤트 이름**을 선택하십시오. 카테고리를 선택한 경우, 보고서가 다시 로드되면 이벤트 선택 목록에 선택된 카테고리만의 이벤트가 표시됩니다.

보고서가 자동으로 다시 로드되고 선택한 데이터만 표시합니다.

오피 기준 필터링

오피를 기준으로 다음 보고서를 필터링할 수 있습니다.

- 대화식 오피 학습 세부 정보
- 셀별 대화식 오피 성과
- 시간경과 후 대화식 오피 성과

오피를 기준으로 보고서를 필터링하려면 **오피** 목록에서 데이터를 필터링하려는 기준 오피를 선택하십시오. 모든 오피를 선택하려면 **오피 ID**를 선택하십시오.

보고서가 자동으로 다시 로드되고 선택한 데이터만 표시합니다.

대상 셀별 필터링

대상 셀별로 다음 보고서를 필터링할 수 있습니다.

- 오피 기준 대화식 셀 성과
- 시간경과 후 대화식 셀 성과

대상 셀을 기준으로 필터링하는 경우, 처리 규칙에서 스마트 세그먼트에 지정된 셀을 기준으로 필터링합니다.

대상 셀을 기준으로 보고서를 필터링하려면 **대상 셀** 목록에서 데이터를 필터링하려는 기준 대상 셀을 선택하십시오. 모든 셀을 선택하려면 **셀 ID**를 선택하십시오.

보고서가 자동으로 다시 로드되고 선택한 데이터만 표시합니다.

시간 기준 필터링

시간을 기준으로 다음 보고서를 필터링할 수 있습니다.

- 시간경과 후 대화식 셀 성과
- 시간경과 후 대화식 오피 성과
- 채널 이벤트 활동 요약
- 채널 상호작용 지점 성과 요약

날짜를 기준으로 보고서를 필터링하려면 마지막 7일 범위에 대해 종료 날짜를 선택하고 새로 고침을 클릭하십시오. 날짜를 입력하거나 일정 목록에서 날짜를 선택할 수 있습니다.

시간을 기준으로 보고서를 필터링하려면 마지막 24시간 범위에 대해 종료 시간을 선택하고 새로 고침을 클릭하십시오. 기본값은 12:00 AM입니다. 이는 어제의 데이터를 표시합니다. 선택란을 지우면 보고서는 Cognos 보고서 서버의 현재 시간을 사용합니다.

특정 날짜 또는 시간에 대한 데이터가 없으면 그래프는 데이터를 표시하지 않습니다. 선 그래프에서는 데이터가 없으면 데이터를 포함하는 날짜에서만 추세가 연결됩니다. 예를 들어, 6/1(100), 6/2(데이터 없음) 및 6/3(50)이라는 데이터 점이 있습니다. 선은 6/1의 100에서 6/3의 50으로 연결됩니다. 선이 6/2의 ~75를 통과할 수도 있지만 이는 실제 데이터 점이 아닙니다. 또한 데이터 점이 하나만 있는 경우에는 연결할 점이 없기 때문에 선이 표시되지 않습니다.

채널 배포 기록 보고서 필터링

다음은 기준으로 대화식 채널 분석 탭의 채널 배포 기록 보고서를 필터링할 수 있습니다.

- 배포 대상 — 이 대화식 채널을 배포한 서버 그룹
- 변경을 기준으로 업데이트된 캠페인 — 이 대화식 채널과 연관된 상호작용 전략을 포함하는 캠페인
- 배포 소유자 — 이 대화식 채널을 배포한 IBM 사용자

보고서를 필터링하려면 데이터를 필터링하려는 기준 조건을 선택하고 새로 고침을 클릭하십시오. **CTRL+**클릭을 사용하여 목록당 다수의 조건을 선택할 수 있습니다. 모든 조건을 선택하려면 모두 선택을 클릭하십시오. 모두 선택 취소를 선택하면 필터가 없음을 나타내며 모두 선택과 동일한 데이터를 표시합니다.

새로 고침을 클릭할 때까지 보고서는 로드되지 않습니다. 보고서는 다시 로드되면 선택한 데이터만 표시합니다.

채널 처리 규칙 목록 보고서 필터링

다음은 기준으로 채널 처리 규칙 목록 보고서를 필터링할 수 있습니다.

- 대상 셀 — 이 대화식 채널과 연관된 처리 규칙의 스마트 세그먼트에 지정된 셀
- 구역 — 이 대화식 채널의 구역
- 캠페인 — 이 대화식 채널과 연관된 상호작용 전략을 포함하는 캠페인

보고서를 필터링하려면 데이터를 필터링하려는 기준 조건을 선택하고 새로 고침을 클릭하십시오. **CTRL+**클릭을 사용하여 목록당 다수의 조건을 선택할 수 있습니다. 모든 조건을 선택하려면 모두 선택을 클릭하십시오. 모두 선택 취소를 선택하면 필터가 없음을 나타내며 모두 선택과 동일한 데이터를 표시합니다.

새로 고침을 클릭할 때까지 보고서는 로드되지 않습니다. 보고서는 다시 로드되면 선택한 데이터만 표시합니다.

IBM 기술 지원 담당자에게 문의

문서를 참조해도 문제점을 해결할 수 없는 경우, 회사의 전담 지원 담당자가 IBM 기술 지원 담당자와의 통화를 기록할 수 있습니다. 문제가 효율적이고 성공적으로 해결되었는지 확인하려면, 호출을 로깅하기 전에 정보를 수집합니다.

회사의 전담 지원 담당자가 아닌 경우에는 IBM 관리자에게 문의하여 정보를 얻을 수 있습니다.

정보 수집

IBM 기술 지원에 문의하기 전에 다음 정보를 수집해야 합니다.

- 문제점의 특성에 대한 간단한 설명
- 해당 문제점이 발생할 때 표시되는 자세한 오류 메시지
- 문제점을 재현할 수 있는 자세한 단계
- 관련 로그 파일, 세션 파일, 구성 파일 및 데이터 파일
- "시스템 정보"에서 설명한 방법에 따라 얻을 수 있는 제품 및 시스템 환경에 대한 정보

시스템 정보

IBM 기술 지원 담당자와 통화할 때 환경 정보를 요청하는 경우가 있습니다.

문제점 때문에 로그인에 불가능한 경우 외에는, IBM 애플리케이션에 대한 정보를 제공하는 제품 정보 페이지에서 이러한 정보 대부분을 얻을 수 있습니다.

도움말 > 제품 정보를 선택하여 제품 정보 페이지에 액세스할 수 있습니다. 제품 정보 페이지에 액세스할 수 없는 경우에는 각 애플리케이션의 설치 디렉토리 아래에 있는 version.txt 파일을 보고 모든 IBM 애플리케이션의 버전 번호를 알 수 있습니다.

IBM 기술 지원 담당자에게 문의

IBM 기술 지원 담당자에게 문의하는 방법은 IBM 제품 기술 지원 웹 사이트 (http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request)를 참조하십시오.

참고: 지원 요청을 입력하려면 IBM 계정으로 로그인해야 합니다. 가능하다면 이 계정은 IBM 고객 번호에 링크되어야 합니다. 사용자 계정을 IBM 고객 번호와 연관시키는 방법을 자세히 학습하려면 지원 포털에 있는 **지원 지원 > 권한 부여된 소프트웨어 지원**을 참조하십시오.

주의사항

이 정보는 미국에서 제공되는 제품 및 서비스용으로 작성된 것입니다.

IBM은 다른 국가에서 이 책에 기술된 제품, 서비스 또는 기능을 제공하지 않을 수도 있습니다. 현재 사용할 수 있는 제품 및 서비스에 대한 정보는 한국 IBM 담당자에게 문의하십시오. 이 책에서 IBM 제품, 프로그램 또는 서비스를 언급했다고 해서 해당 IBM 제품, 프로그램 또는 서비스만을 사용할 수 있다는 것을 의미하지는 않습니다. IBM의 지적 재산을 침해하지 않는 한, 기능상으로 동등한 제품, 프로그램 또는 서비스를 대신 사용할 수도 있습니다. 그러나 비IBM 제품, 프로그램 또는 서비스의 운영에 대한 평가 및 검증은 사용자의 책임입니다.

IBM은 이 책에서 다루고 있는 특정 내용에 대해 특허를 보유하고 있거나 현재 특허 출원 중일 수 있습니다. 이 책을 제공한다고 해서 특허에 대한 라이선스까지 부여하는 것은 아닙니다. 라이선스에 대한 의문사항은 다음으로 문의하십시오.

135-700

서울특별시 강남구 도곡동 467-12, 군인공제회관빌딩

한국 아이.비.엠 주식회사

고객만족센터

전화번호: 080-023-8080

2바이트(DBCS) 정보에 관한 라이선스 문의는 한국 IBM 고객만족센터에 문의하거나 다음 주소로 서면 문의하시기 바랍니다.

Intellectual Property Licensing

Legal and Intellectual Property Law

IBM Japan, Ltd.

19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku

Tokyo 103-8510, Japan

다음 단락은 현지법과 상충하는 영국이나 기타 국가에서는 적용되지 않습니다. IBM은 타인의 권리 비침해, 상품성 및 특정 목적에의 적합성에 대한 묵시적 보증을 포함하여 (단, 이에 한하지 않음) 명시적 또는 묵시적인 일체의 보증 없이 이 책을 "현상태대로" 제공합니다. 일부 국가에서는 특정 거래에서 명시적 또는 묵시적 보증의 면책사항을 허용하지 않으므로, 이 사항이 적용되지 않을 수도 있습니다.

이 정보에는 기술적으로 부정확한 내용이나 인쇄상의 오류가 있을 수 있습니다. 이 정보는 주기적으로 변경되며, 변경된 사항은 최신판에 통합됩니다. IBM은 이 책에서 설명한 제품 및/또는 프로그램을 사전 통지 없이 언제든지 개선 및/또는 변경할 수 있습니다.

이 정보에서 언급되는 비IBM의 웹 사이트는 단지 편의상 제공된 것으로, 어떤 방식으로든 이들 웹 사이트를 옹호하고자 하는 것은 아닙니다. 해당 웹 사이트의 자료는 본 IBM 제품 자료의 일부가 아니므로 해당 웹 사이트 사용으로 인한 위험은 사용자 본인이 감수해야 합니다.

IBM은 귀하의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 적절하다고 생각하는 방식으로 귀하가 제공한 정보를 사용하거나 배포할 수 있습니다.

(1) 독립적으로 작성된 프로그램과 기타 프로그램(본 프로그램 포함)간의 정보 교환 및
(2) 교환된 정보의 상호 이용을 목적으로 본 프로그램에 관한 정보를 얻고자 하는 라이선스 사용자는 다음 주소로 문의하십시오.

135-700

서울특별시 강남구 도곡동 467-12, 군인공제회관빌딩

한국 아이.비.엠 주식회사

고객만족센터

이러한 정보는 해당 조건(예를 들면, 사용료 지불 등)하에서 사용될 수 있습니다.

이 정보에 기술된 라이선스가 부여된 프로그램 및 프로그램에 대해 사용 가능한 모든 라이선스가 부여된 자료는 IBM이 IBM 기본 계약, IBM 프로그램 라이선스 계약(IPLA) 또는 이와 동등한 계약에 따라 제공한 것입니다.

본 문서에 포함된 모든 성과 데이터는 제어된 환경에서 산출된 것입니다. 따라서 다른 운영 환경에서 얻어진 결과는 상당히 다를 수 있습니다. 일부 성능은 개발 단계 시스템에서 측정되었을 수 있으므로 이러한 측정치가 일반적으로 사용되고 있는 시스템에서도 동일하게 나타날 것이라고는 보증할 수 없습니다. 또한 일부 성능은 추정을 통해 추측되었을 수도 있으므로 실제 결과는 다를 수 있습니다. 이 책의 사용자는 적용 가능한 데이터를 본인의 특정 환경에서 검증해야 합니다.

비IBM 제품에 관한 정보는 해당 제품의 공급업체, 공개 자료 또는 기타 범용 소스로부터 얻은 것입니다. IBM에서는 이러한 비IBM 제품을 반드시 테스트하지 않았으므로, 이들 제품과 관련된 성능의 정확성, 호환성 또는 기타 주장에 대해서는 확인할 수 없습니다. 비IBM 제품의 성능에 대한 의문사항은 해당 제품의 공급업체에 문의하십시오.

IBM이 제시하는 방향 또는 의도에 관한 모든 언급은 특별한 통지 없이 변경될 수 있습니다.

여기에 나오는 모든 IBM의 가격은 IBM이 제시하는 현 소매가이며 통지 없이 변경될 수 있습니다. 실제 판매가는 다를 수 있습니다.

이 정보에는 일상의 비즈니스 운영에서 사용되는 자료 및 보고서에 대한 예제가 들어 있습니다. 이들 예제에는 개념을 가능한 완벽하게 설명하기 위하여 개인, 회사, 상표 및 제품의 이름이 사용될 수 있습니다. 이들 이름은 모두 가공의 것이며 실제 기업의 이름 및 주소와 유사하더라도 이는 전적으로 우연입니다.

저작권 라이선스:

이 정보에는 여러 운영 플랫폼에서의 프로그래밍 기법을 보여주는 원어로 된 샘플 응용프로그램이 들어 있습니다. 귀하는 이러한 샘플 프로그램의 작성 기준이 된 운영 플랫폼의 응용프로그램 프로그래밍 인터페이스(API)에 부합하는 응용프로그램을 개발, 사용, 판매 또는 배포할 목적으로 추가 비용 없이 이들 샘플 프로그램을 어떠한 형태로든 복사, 수정 및 배포할 수 있습니다. 이러한 샘플 프로그램은 모든 조건하에서 완전히 테스트된 것은 아닙니다. 따라서 IBM은 이러한 프로그램의 신뢰성, 서비스 가능성 또는 기능을 보증하거나 진술하지 않습니다. 본 샘플 프로그램은 일체의 보증 없이 "현상태 대로" 제공됩니다. IBM은 귀하의 샘플 프로그램 사용과 관련되는 손해에 대해 책임을 지지 않습니다.

이 정보를 소프트카피로 확인하는 경우에는 사진과 컬러 삽화가 제대로 나타나지 않을 수도 있습니다.

상표

IBM, IBM 로고 및 ibm.com[®]은 전세계 여러 국가에 등록된 International Business Machines Corp.의 상표 또는 등록상표입니다. 기타 제품 또는 서비스 이름은 IBM 또는 타사의 상표입니다. 현재 IBM 상표 목록은 웹의 『저작권 및 상표 정보』 (www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)에 있습니다.

개인정보 보호정책 및 이용 약관 고려사항

SaaS(Software as a Service) 솔루션을 포함한 IBM 소프트웨어 제품(이하 "소프트웨어 오피어링")은 제품 사용 정보를 수집하거나 최종 사용자의 사용 경험을 개선하거나 최종 사용자와의 상호 작용을 조정하거나 그 외의 용도로 쿠키나 기타 다른 기술을 사용할 수 있습니다. 쿠키는 웹 사이트에서 귀하의 브라우저로 전송된 후 사용자의 컴퓨터를 식별하는 태그로 귀하의 컴퓨터에 저장될 수 있는 데이터 조각입니다. 많은 경우, 이 쿠키로는 개인정보가 수집되지 않습니다. 귀하가 사용 중인 소프트웨어 오피어링이 쿠키 및 유사한 기술을 통해 귀하가 개인 정보를 수집할 수 있도록 하는 경우 IBM은 아래 세부사항에 대해 귀하에게 통지합니다.

이 소프트웨어 오피링은 배치된 구성에 따라 세션 관리, 사용자 편리성 개선, 기타 사용량의 추적이나 기능적인 용도로 각 사용자의 이름과 개인 정보를 수집하는 세션 및 지속적 쿠키를 사용할 수 있습니다. 쿠키를 사용하지 못하도록 할 수 있지만 이 경우 쿠키를 통해 사용 가능한 기능도 제거됩니다.

여러 관할권에서는 쿠키 및 유사 기술을 통한 개인 정보의 수집을 규제하고 있습니다. 이 소프트웨어 오피링에 배치된 구성이 쿠키 및 기타 기술을 통한 최종 사용자의 개인 정보 수집 기능을 고객인 귀하에게 제공하는 경우, 귀하는 통지와 동의를 제공하기 위한 요건을 포함하여 그러한 정보 수집과 관련된 법률에 대한 법률 자문을 스스로 구해야 합니다.

IBM은 고객에게 다음을 요구합니다. 고객은 (1) 고객의 웹 사이트 이용 약관(예: 개인 정보 보호정책)에 관한 명확하고 눈에 잘 띄는 링크(IBM과 고객 각각의 정보 수집 및 이용 규정에 관한 링크 포함)를 제공하고 (2) 고객 대신 IBM이 방문자의 컴퓨터에 관련 기술의 목적에 대한 설명과 함께 쿠키와 GIF/웹 비콘을 배치한다고 알리며 (3) 법률에서 요구하는 경우, 고객이나 고객을 대신하는 IBM이 웹 사이트 방문자의 디바이스에 쿠키와 GIF/웹 비콘을 배치하기 전에 웹 사이트 방문자의 동의를 득하여야 합니다.

해당 용도의 쿠키를 포함하여 다양한 기술의 사용에 대한 자세한 정보는 "쿠키, 웹 비콘 및 기타 기술"이라는 제목의 IBM 온라인 개인정보 보호정책(<http://www.ibm.com/privacy/details/us/en>) 부분을 참조하십시오.

