

IBM Interact  
Version 9.1.1  
26 novembre 2014

*Notes sur l'édition*



**Important**

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations générales figurant à la section «Remarques», à la page 37.

LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE.

Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. Les informations qui y sont fournies sont susceptibles d'être modifiées avant que les produits décrits ne deviennent eux-mêmes disponibles. En outre, il peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie cependant pas qu'ils y seront annoncés.

Pour plus de détails, pour toute demande d'ordre technique, ou pour obtenir des exemplaires de documents IBM, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial.

Vous pouvez également consulter les serveurs Internet suivants :

- <http://www.fr.ibm.com> (serveur IBM en France)
- <http://www.ibm.com/ca/fr> (serveur IBM au Canada)
- <http://www.ibm.com> (serveur IBM aux Etats-Unis)

*Compagnie IBM France  
Direction Qualité  
17, avenue de l'Europe  
92275 Bois-Colombes Cedex*

Cette édition s'applique à la version 9.1.1 d'IBM Interact et à toutes les éditions et modifications ultérieures jusqu'à mention contraire dans les nouvelles éditions.

© Copyright IBM Corporation 2004, 2014.

---

## Table des matières

|   |           |   |           |
|---|-----------|---|-----------|
| <b>Avis aux lecteurs canadiens . . . . .</b>  | <b>v</b>  | Nouveautés et modifications de la version 9.1.0.2<br>groupe de correctifs 2 . . . . . | 20        |
| <b>Chapitre 1. Configurations requises et<br/>compatibilité du système . . . . .</b>          | <b>1</b>  | Nouvelles fonctions et modifications dans la version<br>9.0.0 . . . . .               | 21        |
| <b>Chapitre 2. Nouvelles fonctionnalités et<br/>modifications apportés à la version 9.1.1</b> | <b>3</b>  | Nouveautés et changements de la version 8.6.0 . . . . .                               | 23        |
| <b>Chapitre 3. Défauts corrigés . . . . .</b>   | <b>7</b>  | Nouveautés et changements de la version 8.5.0 . . . . .                               | 26        |
| <b>Chapitre 4. Problèmes connus . . . . .</b>   | <b>9</b>  | Nouveautés et changements de la version 8.2.0 . . . . .                               | 28        |
| <b>Chapitre 5. Limitations connues . . . . .</b>  | <b>15</b> | <b>Chapitre 7. A propos du package de<br/>rapports IBM Interact . . . . .</b>         | <b>33</b> |
| <b>Chapitre 6. Nouveautés et<br/>modifications des éditions antérieures .</b>                 | <b>19</b> | <b>Avant de contacter le support<br/>technique d'IBM . . . . .</b>                    | <b>35</b> |
| Nouvelles fonctionnalités et changements apportés à<br>la version 9.1.0 . . . . .             | 19        | <b>Remarques . . . . .</b>  | <b>37</b> |
|   |           | Marques . . . . .   | 39        |
|   |           | Règles de confidentialité et conditions d'utilisation                                 | 39        |



---

## Avis aux lecteurs canadiens

Le présent document a été traduit en France. Voici les principales différences et particularités dont vous devez tenir compte.

### Illustrations

Les illustrations sont fournies à titre d'exemple. Certaines peuvent contenir des données propres à la France.

### Terminologie

La terminologie des titres IBM peut différer d'un pays à l'autre. Reportez-vous au tableau ci-dessous, au besoin.

| IBM France                    | IBM Canada             |
|-------------------------------|------------------------|
| ingénieur commercial          | représentant           |
| agence commerciale            | succursale             |
| ingénieur technico-commercial | informaticien          |
| inspecteur                    | technicien du matériel |

### Claviers

Les lettres sont disposées différemment : le clavier français est de type AZERTY, et le clavier français-canadien de type QWERTY.








### OS/2 et Windows - Paramètres canadiens

Au Canada, on utilise :

- les pages de codes 850 (multilingue) et 863 (français-canadien),
- le code pays 002,
- le code clavier CF.

### Nomenclature

Les touches présentées dans le tableau d'équivalence suivant sont libellées différemment selon qu'il s'agit du clavier de la France, du clavier du Canada ou du clavier des États-Unis. Reportez-vous à ce tableau pour faire correspondre les touches françaises figurant dans le présent document aux touches de votre clavier.

| France   | Canada  | Etats-Unis        |
|--|---|-------------------|
|  (Pos1)     |  | Home              |
| Fin  | Fin   | End               |
|  (PgAr)     |  | PgUp              |
|  (PgAv)     |  | PgDn              |
| Inser  | Inser   | Ins               |
| Suppr  | Suppr   | Del               |
| Echap  | Echap   | Esc               |
| Attn   | Intrp   | Break             |
| Impr<br>écran  | ImpEc   | PrtSc             |
| Verr<br>num  | Num   | Num<br>Lock       |
| Arrêt<br>défil   | Défil   | Scroll<br>Lock    |
|  (Verr maj) | FixMaj  | Caps<br>Lock      |
| AltGr  | AltCar  | Alt<br>(à droite) |

## Brevets

Il est possible qu'IBM détienne des brevets ou qu'elle ait déposé des demandes de brevets portant sur certains sujets abordés dans ce document. Le fait qu'IBM vous fournisse le présent document ne signifie pas qu'elle vous accorde un permis d'utilisation de ces brevets. Vous pouvez envoyer, par écrit, vos demandes de renseignements relatives aux permis d'utilisation au directeur général des relations commerciales d'IBM, 3600 Steeles Avenue East, Markham, Ontario, L3R 9Z7.

## Assistance téléphonique

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez commander du matériel, des logiciels et des publications IBM, contactez IBM direct au 1 800 465-1234.

---

## Chapitre 1. Configurations requises et compatibilité du système

IBM® Interact s'exécute dans le cadre de la suite logicielle IBM EMM.

Vous pouvez mettre à niveau vers Interact 9.1.0 à partir de Interact version 8.5.0 ou ultérieure. Pour obtenir des instructions, consultez le *guide d'installation IBM Interact*.

### Où trouver la configuration requise complète et les informations sur la compatibilité ?

Pour la liste des versions des produits IBM compatibles avec ce produit, voir la *matrice de compatibilité des produits IBM 9.1.0* et tout autre document sur ce sujet publié sous Documentation sur le site Web du portail de support IBM : (<https://www.ibm.com/support/entry/portal/documentation>).

Pour la liste des configurations requises pour les tiers pour ce produit, voir le document *Environnements logiciels recommandés et configuration système minimale requise des produits IBM Enterprise* disponible sous **Aide > Documentation produit** lorsque vous êtes connecté à Interact, ainsi que sur le site Web du portail de support IBM : (<https://www.ibm.com/support/entry/portal/documentation>).





---

## Chapitre 2. Nouvelles fonctionnalités et modifications apportés à la version 9.1.1

### Capacité d'ajouter ou de modifier des règles de traitement à l'aide de l'assistant de règle

Vous pouvez utiliser l'assistant de règle pour ajouter ou modifier simultanément plusieurs règles de traitement. Ce nouvel assistant vous guide au cours du processus d'ajout ou de modification des règles de traitement. A partir de cet assistant, vous pouvez sélectionner des offres et des segments à inclure dans les règles que vous générez. Vous pouvez également associer des zones à chaque segment. Vous pouvez également vérifier la syntaxe pour valider des expressions pour les règles par le biais de l'assistant.

### Événements prédéfinis disponibles lorsque des modèles d'événement sont ajoutés

Lorsque vous ajoutez un modèle d'événement dans le **Canal interactif**, vous pouvez faire un choix parmi des événements prédéfinis lorsque vous définissez les événements qui doivent se produire pour remplir votre modèle d'événement. Les événements prédéfinis sont `offerAccepted`, `offerContacted`, `offerRejected`, `offerAcceptedInCategory`, `offerContactedInCategory` et `offerRejectedInCategory`.

Si vous ajoutez `offerAccepted`, `offerContacted` ou `offerRejected`, vous êtes invité à sélectionner une offre qui déclenche la macro. Si vous ajoutez `offerAcceptedInCategory`, `offerContactedInCategory` ou `offerRejectedInCategory`, vous êtes invité à définir les valeurs d'attribut des offres qui ont déclenché les macros. Vous pouvez ajouter chacune de ces macros plusieurs fois avec des offres ou des attributs et valeurs d'offre pour chaque modèle d'événement.

### Exportation de canaux interactifs

Dans Interact, vous pouvez exporter une version de déploiement de canal interactif précédente. Lorsque vous exportez une version de déploiement, vous pouvez envoyer cette exportation au support technique IBM pour traiter les problèmes liés à votre déploiement.

### Nouvelle API JavaScript Interact

Une nouvelle version JavaScript de l'API Interact a été ajoutée. L'API JavaScript permet au client (navigateur) de l'utilisateur final de servir des communications.

### Rapport de modèle d'événement ajouté

Le rapport de modèle d'événement Interact affiche l'activité des modèles d'événement dans les canaux interactifs et leurs catégories. Vous pouvez utiliser ce rapport pour analyser comment les offres personnalisées ont été présentées aux visiteurs via les modèles d'événement. Vous pouvez également analyser comment les modèles d'événement sont déclenchés pour les visiteurs dans les canaux interactifs sur lesquels vous générez un rapport.

Le rapport Modèle d'événement utilise les données qui sont contenus dans des tables de transfert qui sont remplies par des procédures mémorisées. Les procédures mémorisées exécutent une opération d'actualisation delta.

## Configuration d'une agrégation de rapport ETL

L'ETL Interact comporte des options de configuration supplémentaires pour l'agrégation de rapport. Ces options de configuration sont utilisées pour agréger les données ELT afin de fournir l'activité d'état de modèle pouvant être analysée avec le rapport de modèle d'événement.

Les options de configuration suivantes sont disponibles pour le processus d'agrégation de rapport ETL.

- **Enable** : Active ou désactive l'intégration de rapport à ETL.
- **retryAttemptsIfAggregationRunning** : Le nombre de fois où l'ETL tente de vérifier si l'agrégation de rapport est terminée si l'indicateur de verrou est défini.
- **sleepBeforeRetryDurationInMinutes** : Durée de veille, en minutes, entre les tentatives consécutives.
- **aggregationRunningCheckSql** : Cette propriété permet de définir un SQL personnalisé qui peut être exécuté pour déterminer si l'indicateur de verrou d'agrégation de rapport est défini.
- **aggregationRunningCheck** : Active ou désactive la vérification si l'agrégation de rapport s'exécute avant l'exécution de l'ETL.

Ces configurations peuvent être définies dans **Interact | ETL | patternStateETL**.

## Modèles de configuration pour l'auto-apprentissage

Interact comporte maintenant des options de configuration d'auto-apprentissage supplémentaires. Vous pouvez définir **Version** sur 2 pour définir le paramètre d'unité d'exécution et d'enregistrement pour améliorer les performances. Ces paramètres effectuent l'agrégation et la suppression lorsque ces limites de paramètres sont atteintes. **autoAdjustPercentage** peut être utilisé pour définir le pourcentage de données que l'exécution de l'agrégation tente de traiter en fonction des mesures de l'exécution précédente. **excludeAbnormalAttribute** peut être utilisé pour déterminer si ces attributs sont marqués comme étant non valides. S'il est défini sur **IncludeAttribute**, les attributs anormaux sont inclus et marqués comme étant non valides. S'il est défini sur **ExcludeAttribute**, les attributs anormaux sont exclus et marqués comme étant non valides. **numberOfThreads**, **maxLogTimeSpanInMin** et **maxRecords** ont été ajoutés en tant que paramètres pour la configuration d'auto-apprentissage.

Ces configurations peuvent être définies dans **Interact | offerserving | Built-in Learning Config**.

## Configuration d'interception des événements de réponse qui n'ont pas de contacts

Vous pouvez utiliser la configuration **actionOnOrphan** pour déterminer ce qu'il convient de faire avec les événements de réponse qui n'ont pas d'événements de contact correspondants. S'il est défini sur `NoAction`, l'événement de réponse est traité comme si l'événement de contact correspondant était publié. S'il est défini sur `Warning`, l'événement est traité comme si l'événement de contact correspondant était traité, mais un message d'avertissement est écrit dans `interact.log`. S'il est défini sur `Skip`, l'événement de réponse n'est pas traité et un message d'erreur est écrit dans `interact.log`. Le paramètre que vous choisissez ici est effectif que la journalisation d'historique des réponses soit activée ou non.

Cette configuration peut être définie dans **Interact | services | responseHist**.

## IBM ExperienceOne Knowledge Center

A partir de la version 9.1.1, vous pouvez afficher la documentation du produit dans IBM ExperienceOne Knowledge Center, ce qui inclut la documentation de tous les produits de la famille ExperienceOne. Utilisez IBM ExperienceOne Knowledge Center pour :

- faire des recherches dans l'ensemble de la documentation d'un produit.
- faire des recherches dans tous les produits dans la suite.
- ajouter des signets à des rubriques.
- partager des liens vers des rubriques spécifiques.
- accéder au support IBM et aux ressources de formation.

Vous pouvez afficher des tables communes, des informations de traitement des incidents et la documentation de support comme dans les éditions antérieures en sélectionnant le menu **Aide** de chaque produit, comprenant **Aide >**

**Documentation du produit** ou **Aide > Aide pour cette page**. Pour obtenir la documentation sur tous les autres produits IBM, utilisez IBM Knowledge Center à l'adresse <http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/>.



---

## Chapitre 3. Défauts corrigés

Le tableau ci-dessous répertorie les incidents qui sont résolus dans Interact 9.1.1.

| ID incident | Description  |
|-------------|--|
| RTC93970    | Le programme de mise à niveau d'Interact qui s'est terminé avec une erreur non fatale 1.   |
| RTC81299    | Le diagramme interactif a été corrompu lorsqu'il a exécuté un rechargement d'un canal interactif entier.   |
| RTC93990    | La fonctionnalité de rechargement du diagramme interactif n'a pas fonctionné correctement pour les zones dérivées, les variables de session et les variables utilisateur.  |
| RTC80828    | Un message d'erreur tronqué s'est affiché dans la boîte de dialogue <b>Ajouter des modèles d'événement</b> dans l'environnement local italien.   |
| RTC80873    | Un message d'erreur tronqué s'est affiché dans la boîte de dialogue <b>Ajouter des modèles d'événement</b> dans l'environnement local allemand.  |
| RTC80870    | Un point d'exclamation est manquant si le message d'erreur boucle sur une ligne supplémentaire dans l'environnement local portugais brésilien.   |
| RTC176295   | Aucune barre de défilement n'apparaît pas pour la zone déroulante Canal interactif dans la fenêtre contextuelle Configuration de processus de liste des interactions. Si vous disposez de plus de 30 canaux interactifs, vous ne pouvez pas sélectionner un canal qui apparaît en bas de la liste car aucune barre de défilement n'est présente. |



## Chapitre 4. Problèmes connus

Le tableau ci-dessous répertorie les problèmes identifiés dans Interact 9.1.1.

| Problème  | ID problème | Description   |
|---|-------------|---|
| La session de serveur Oracle qui se termine par une erreur fatale lors de l'exécution du rapport de modèle d'événement acir_scripts_ora.sql.                | RTC173574   | Lorsque vous utilisez Oracle Database 11.2.04 pour exécuter le script acir_scripts_ora.sql pour un rapport de modèle d'événement, une exception est émise. L'exécution du script génère une erreur sur la première feuille de travail SQL ouverte. Si vous essayez d'exécuter à nouveau le script dans la même feuille, vous devez ouvrir une nouvelle feuille de travail SQL dans laquelle il s'est exécuté avec succès. Utilisez Oracle Database 12 pour éviter ce problème connu.  |
| ETL ne met pas à jour l'indicateur de processus dans UARI_DELTA_PATTERNS.   | RTC176401   | Pour désactiver l'intégration de rapports avec les rapports ETL for Event Pattern, vous devez modifier le déclencheur TR_AGGREGATE_DELTA_PATTERNS à désactiver dans la table de transfert UACI_ETLPATTERNSTATERUN. Vous devez désactiver l'intégration de rapports avec ETL dans les propriétés de configuration Interact   ETL   patternStateETL   <patternStateETLName>   Report pour désactiver les mises à jour dans la table UARI_DELTA_PATTERN.   |
| L'erreur interne null s'affiche dans la stratégie lorsque l'assistant de règle crée 250 environ   | RTC171779   | Le message d'erreur Erreur interne s'est produite : null s'affiche dans l'assistant de stratégie des règles lorsque vous tentez de sauvegarder un grand nombre de règles (250 ou plus). Toutefois, les règles ont été ajoutées avec succès.<br><br>Ce problème est lié à un scénario d'interblocage WebSphere Application Server/DB2. Vous pouvez définir le niveau s'isolement Read Committed pour réduire le conflit d'accès afin de résoudre ce problème. Pour plus d'informations sur cette configuration, voir <a href="http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/wxsinfo/v7r1/index.jsp?topic=%2Fcom.ibm.websphere.extremescale.prog.doc%2Ftxsloadtrb.html">http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/wxsinfo/v7r1/index.jsp?topic=%2Fcom.ibm.websphere.extremescale.prog.doc%2Ftxsloadtrb.html</a> . |
| La session expire trop tôt lorsque WebSphere eXtreme Scale est configuré  | RTC174705   | Lorsque la gestion du cache eXtreme Scale est utilisée, la longueur de la session expire trop tôt. Tout appel API après StartSession génère une erreur lorsque la requête PostEvent reçue est un ID de session non valide : dk_1.<br><br>Ce problème peut être dû à un conflit entre eXtreme Scale et Oracle JDK. Si vous remplacez le JDK par IBM JDK à la fois dans le fichier InteractWXSServer.sh' / 'InteractWXSServer.bat et le domaine Weblogic, cette fonctionnalité s'exécute correctement.  |
| L'entrée Interact existe encore dans Panneau de configuration\ Programmes\ Programmes et fonctionnalités du système d'exploitation après la désinstallation | RTC173147   | Lorsque vous exécutez UninstallInteract.exe dans le dossier Désinstaller Interact du répertoire d'installation et choisissez <b>Désinstallation complète</b> , vous recevez un message selon lequel tous les éléments ont été désinstallés avec succès. Toutefois, il existe encore une entrée de Interact dans Panneau de configuration\ Programmes\ Programmes et fonctionnalités. Pour résoudre ce problème, choisissez <b>Désinstallation de certaines fonctionnalités</b> au lieu de <b>Désinstallation complète</b> .   |

| Problème  | ID problème | Description  |
|---|-------------|--|
| Le rechargement d'un canal interactif échoue lorsqu'il ne contient pas de modèle  | RTC176923   | <p>Lorsque plusieurs versions d'un canal interactif contiennent des modèles différents dans des versions différentes et que vous rechargez la totalité de ce canal dans la phase de conception, l'erreur suivante s'affiche.</p> <pre>Failed to reload interactive channel. [jcc][t4][102][10040][4.13.127] Batch failure. The batch was submitted, but at least one exception occurred on an individual member of the batch. Use getNextException() to retrieve the exceptions for specific batched elements. ERRORCODE=-4229, SQLSTATE=null</pre> <p>Lorsque vous rechargez le canal interactif qui contient des modèles dans le diagramme, le même message d'erreur s'affiche, mais le diagramme se recharge avec succès avec les données correctes. Toutefois, la version correcte de la stratégie n'est pas rechargée et d'autres modèles issus de la version précédente sont présents dans l'onglet <b>Evénements</b>.</p> <p>Pour éviter ces problèmes, ne rechargez pas un canal interactif qui contient les modèles.</p> <p>D'autres problèmes sont détectés lorsque vous rechargez un canal interactif qui contient des modèles avancés. Lorsque le canal interactif est rechargé, les événements présents dans le modèle avancé ne s'affichent pas dans le modèle dans la section <b>Modèles d'événement</b> de l'onglet <b>Evénements</b>. Dans le diagramme interactif, seul le processus de décision s'affiche ; tous les autres processus sont manquants après le rechargement. Pour une configuration intégrée Opportunity Detect, ne rechargez pas le canal interactif s'il convient des modèles avancés.</p> |
| Vous ne pouvez pas exporter un PDF avec une nouvelle table mappée dans le processus d'instantané pour un environnement local autre que l'anglais. | RTC11682    | Vous devez être capable d'exporter un PDF dans la liste <b>Zones pour instantané</b> dans l'onglet <b>Instantanés</b> avec une nouvelle table mappée. Toutefois, le PDF n'est pas visible ni disponible pour l'exportation dans un environnement local autre que l'anglais.  |
| La suppression d'offre ne fonctionne pas avec le type de réponse  | RTC177564   | La suppression d'offre ne fonctionne pas pour la session croisée lorsque la règle de suppression est définie pour l'acceptation ou le refus de l'offre.  |
| Erreur lors de l'exécution Interact pour RMI avec WebSphere Application Server version 8.0.0.0  | RTC166257   | <p>Il existe une erreur pour l'initialisation du module d'exécution Interact à des fins de surveillance lorsque le protocole de surveillance est défini sur le réglage par défaut, RMI, pour WebSphere Application Server version 8.0.0.0.</p> <p>Il est défini sur JMXMP, s'il fonctionne correctement.</p>   |
| Le programme de désinstallation d'Interact ne supprime pas tous les dossiers du répertoire d'installation.  | RTC177446   | Lorsque vous exécutez le programme de désinstallation d'Interact, il supprime tous les répertoires sous Interact_Home, à l'exception des répertoires Install et Tools.   |
| Les expressions vides dans la règle d'éligibilité <b>Options avancées</b> ou l'expression de score marketing ne sont pas validées                 | RTC177899   | <p>Vous pouvez actuellement sauvegarder les expressions vides. Ainsi, lorsque vous déployez un canal interactif, l'erreur suivante s'affiche car vous ne pouvez pas avoir d'expressions vides.</p> <p>Erreur lors de l'analyse de l'expression : Expression vide</p>   |



| Problème  | ID problème          | Description   |
|---|----------------------|---|
| Problème lié à eXtreme Scale et Oracle JDK1.7   | RTC175253            | Un conflit se produit lors de la sérialisation et la désérialisation de <code>java.util.concurrent.ConcurrentHashMap</code> dans eXtreme Scale au cours de l'exécution sur Oracle JDK 1.7. WXS ne peut donc pas renvoyer les objets <code>InteractSession</code> .  |
| Toutes les options sous le menu déroulant <b>Type de modèle</b> sont sélectionnées.   | RTC163602            | Lorsque vous ajoutez un modèle d'événement, toutes les options dans le menu déroulant <b>Type de modèle</b> dans <b>Modèle</b> sont sélectionnées.  |
| Vous pouvez supprimer des modèles d'événement même s'ils sont utilisés.   | RTC167789            | Vous pouvez supprimer des modèles d'événement de l'onglet <b>Événements</b> du canal interactif même s'ils sont utilisés. Par exemple, si le modèle d'événement est mappé dans le diagramme et si le canal interactif est déployé.<br><br>Si vous tentez de déployer un canal interactif avec un modèle d'événement supprimé, l'erreur suivante s'affiche.<br>Une erreur s'est produite lors de la validation du processus <code>Decision1</code> :<br>Symbole(s) non reconnu(s) [ <code>eventpattern.score_weightage</code> ]  |
| Dans <b>Options avancées</b> d'une stratégie d'interaction, les expressions ne valident pas correctement les valeurs null.  | RTC176924            | <code>getOffer</code> génère une erreur lorsqu'une valeur null est utilisée dans une expression dans <b>Options avancées</b> d'une stratégie d'interaction.   |
| Les valeurs de <b>Current Count For This interval</b> dans la page <b>Offer Constraints Admin</b> ne sont pas mises à jour si la définition des contraintes d'offre sont modifiées. | RTC177548            | Si vous modifiez la définition des contraintes d'offre, les valeurs de <b>Current Count For This interval</b> ne changent pas. Toutefois, les valeurs de <b>Current Count For This interval</b> doivent également changer en fonction de la valeur sous <b>Number of Available offer Left for this Instance</b> .   |
| La règle de suppression <code>attribute value = &lt;dynamic&gt;</code> pour une offre liée ne supprime pas une offre dans un scénario de suivi de réponse de session croisée.       | RTC91765             | Une offre dans le scénario de suivi de réponse de session croisée n'est pas supprimée si vous suivez les étapes ci-dessous, la règle de suppression <code>attribute value = &lt;dynamic&gt;</code> pour une offre liée.   |
| L'ordre des entrées des <b>Zones disponibles</b> est modifié dans le processus de sélection sur un diagramme interactif.  | RTC80938,<br>RTC7275 | Lorsque vous modifiez ou affichez un processus de sélection sur un diagramme interactif, l'ordre des entrées de la liste <b>Zones disponibles</b> peut être différente des autres fois. Cette différence est uniquement visuelle, elle n'affecte pas l'opération du processus de sélection ou du diagramme.   |
| Si vous utilisez l'auto-apprentissage, Interact utilise les attributs d'apprentissage les plus récents dans tous les canaux interactifs.  | N/A                  | Les attributs d'apprentissage sont définis pour tous les canaux interactifs. Si vous disposez d'un seul serveur d'exécution Interact pour plusieurs canaux interactifs, le serveur d'exécution Interact utilise les attributs d'apprentissage déployés le plus récemment. Par exemple, prenons le cas d'attributs d'apprentissage de suivi de votre centre d'appels A, B et C, et d'attributs d'apprentissage de suivi de votre site Web C, D et E. Si vous mettez à jour le canal interactif pour votre site Web, les changements apportés à l'attribut d'apprentissage C affectent le centre d'appels et le site Web. |

| Problème   | ID problème            | Description   |
|--|------------------------|---|
| Si vous supprimez un niveau d'audience, l'utilitaire d'historique des contacts et des réponses peut échouer.   | N/A                    | Le module d'historique des contacts et des réponses tente de transférer les données pour tous les niveaux d'audience qui sont répertoriés dans UACI_CHRHAudMap. Si vous supprimez un niveau d'audience, vous devez supprimer toutes les entrées associées de la table UACI_CHRHAudMap, sinon l'utilitaire d'historique des contacts et des réponses échouera.   |
| DB2 peut renvoyer des erreurs qui n'ont pas lieu d'être lorsque vous vous servez d'un utilitaire de chargement de base de données.   | N/A                    | Dans certains cas, l'utilitaire de chargement de base de données renvoie une erreur alors que le chargement s'est terminé avec un avertissement seulement. Par exemple, si la valeur d'une colonne dépasse la largeur de la colonne, elle est tronquée avant le chargement. Dans ce cas, consultez les fichiers journaux de l'utilitaire de chargement de base de données pour vous assurer que les enregistrements n'ont pas été insérés avant que vous ne renommez le répertoire à réexécuter. Vous pouvez déterminer le nombre de lignes qui sont chargées en consultant le fichier db2loader.xxx.log, plus précisément la ligne Number of rows committed = xxx. |
| L'état récapitulatif des événements de canal peut afficher des données incorrectes si vous renommez un événement   | N/A                    | Si vous renommez un événement, il se peut que le nouveau nom ne s'affiche pas correctement dans le rapport.   |
| Le chargeur DB2 ne fonctionne pas avec un nom d'audience non-ASCII.  | DEF054920,<br>RTC7890  | Le chargeur DB2 basé sur des fichiers pour la journalisation dans les historiques de réponses et des contacts n'est pas pris en charge si le niveau d'audience contient des caractères non-ASCII. Pour résoudre ce problème, faites en sorte que les niveaux d'audience utilisent uniquement des caractères ASCII, ou utilisez une mémoire cache au lieu du chargeur basé sur des fichiers.   |
| Impossible de procéder à une exportation depuis un processus d'instantané ou de liste d'adresses vers une table de base de données si la page de codes du nom n'est pas ASCII. | DEF051097,<br>RTC10145 | Lorsque vous exportez des données depuis un processus d'instantané ou de liste d'adresses et que vous sélectionnez <b>Table de base de données</b> comme option pour <b>Exporter vers</b> , si vous indiquez le nom de la nouvelle table avec des caractères non ASCII, l'exportation échoue et le code d'erreur 11506 peut s'afficher. Pour éviter ce problème, n'utilisez que des caractères ASCII pour nommer la table de base de données pour l'exportation.  |
| Impossible d'exporter des zones dérivées permanentes depuis un processus d'instantané si l'environnement local n'est pas l'anglais.  | RTC11682               | Si vous configurez un processus Sélectionner afin de créer une zone dérivée permanente, exécutez ce processus et le connectez en entrée à un processus Instantané, la zone dérivée permanente n'est pas disponible dans la liste <b>Zones pour instantanés</b> dans l'instantané du processus Instantané. Ce problème ne survient que si l'environnement local n'est pas l'anglais.   |
| L'accès à SiteMinder n'est pas pris en charge pour le déploiement de canaux interactifs  | DEF054926,<br>ENH11491 | L'accès à SiteMinder n'est pas pris en charge pour le déploiement de canaux interactifs. Pour le déploiement d'exécution Interact, vous devez utiliser un ID utilisateur et un mot de passe qui ont été créés explicitement dans la base de données Marketing Platform.   |
| Le changement de propriétaires de session et de campagne dans Campaign entraîne l'arrêt du fonctionnement des diagrammes temps réel et des sessions interactives associés.     | DEF055155,<br>RTC11348 | Si vous changez la propriété d'une session ou d'une campagne dans Campaign, les diagrammes temps réel et les sessions interactives ne fonctionnent pas dans Interact.   |

| Problème  | ID problème                        | Description  |
|---|------------------------------------|--|
| Impossible de supprimer une campagne après avoir supprimé la stratégie d'interaction.   | DEF062936                          | <p>Dans certains cas, les utilisateurs ne peuvent pas supprimer une campagne même après la suppression de la stratégie d'interaction à laquelle la campagne est associée. Le fichier ac_web.log contient un message similaire à "DELETE statement conflicted with the REFERENCE constraint "iTrmtRuleInv_FK3". The conflict occurred in database "Automator_UC", table "dbo.UACI_TrmtRuleInv", column 'CellID'" dans ce cas.</p> <p>Dans cette situation, où même le diagramme temps réel voit son déploiement annulé et est supprimé, et la stratégie est supprimée, la campagne ne peut pas être supprimée car elle faisait partie d'une stratégie qui était déployée. Il existe donc des données d'historique pour cette campagne qui sont utilisées pour la génération de rapports. Ce problème sera peut-être traité dans une édition ultérieure.</p> |
| La vérification de syntaxe ne fonctionne pas correctement dans les options avancées pour une table de stratégie d'interaction.                        | RTC65495,<br>APAR65498,<br>PO01220 | Lorsqu'un score de marketing est déterminé pour une offre de la table de stratégie d'interaction dans les options avancées, la vérification de syntaxe peut parfois échouer. Dans ce cas, une erreur survient lors de l'extraction de l'offre à partir de l'appel getOffers d'API après le déploiement.  |
| La règle de suppression attribute value = [auto] pour les offres associées ne fonctionne pas comme prévu dans le suivi de réponse parmi les sessions. | RTC91765                           | <p>Lorsqu'une offre est supprimée à l'aide d'une valeur d'attribut dynamique (attribute value = [auto]) et que le suivi de réponse parmi les sessions est utilisé, il est possible que l'offre ne soit pas supprimée comme prévu.</p> <p>Pour éviter ce problème, utilisez une valeur d'attribut autre que [auto]. Ce problème sera peut-être traité dans une édition ultérieure.</p>  |



## Chapitre 5. Limitations connues

Le tableau ci-dessous répertorie les limitations connues dans Interact 9.1.1.

| Problème   | Numéro    | Description   |
|--|-----------|---|
| Exception de pointeur null lors de la sauvegarde de la stratégie contenant un grand nombre de règles de traitement créées par l'assistant de règle | RTC172332 | Si vous créez environ 900 règle en ajoutant une offre et 900 segments à l'aide de l'assistant de règle et que vous tentez de sauvegarder la stratégie, l'erreur suivante s'affiche.<br>java.lang.NullPointerException   |
| L'annulation du déploiement Interact n'est pas prise en charge avec des canevas avancés (plage de temps limité et plage de temps glissante)        | RTC73521  | V1 n'est pas synchronisé dans le module d'exécution Canevas avancé si vous exécutez le flux de travaux suivant.<br><ol style="list-style-type: none"> <li>1. Créez un canal interactif qui contient uniquement le modèle simple et déployez cette version V1 dans l'environnement d'exécution Interact.</li> <li>2. Ajoutez un type de modèle compteur de modèle avancé (plage de temps limité) dans le canal interactif et utilisez celui-ci dans le diagramme interactif pour remplir le segment qui est basé sur l'état du modèle.</li> <li>3. Déployez ce canal interactif dans l'environnement d'exécution et la version V2 est créée. Celui-ci est reflété dans l'espace de travail Detect workspace.</li> <li>4. Annulez ou redéployez vers la version V1. Une fois le redéploiement terminé, l'espace de travail Opportunity Detect affiche la version V2.</li> </ol> |
| Une zone dérivée permanente n'est pas profilée dans un processus de décision en aval d'un diagramme temps réel.                                    | RTC8870   | Si vous créez une zone dérivée permanente dans un processus de diagramme, puis connectez la sortie de ce processus à un processus de décision afin d'essayer de profiler la zone dérivée permanente, la zone n'est pas profilée.<br><br>Pour résoudre ce problème, profilez la zone dérivée originale.  |
| Les offres dans des règles de traitement n'apparaissent pas dans un rapport Interact   | N/A       | Si vous ne sélectionnez pas des offres créées à partir d'un modèle d'offre avec l'option <b>Permet l'utilisation des offres créées à partir de ce modèle dans des interactions en temps réel</b> sélectionnée, Interact ne peut pas collecter les données correctes pour la génération de rapports.   |
| Des tables de résultat de l'exécution de test ne sont pas supprimées de tables d'exécution de test Interact  | N/A       | Lorsque vous testez un diagramme temps réel, Interact crée quatre tables pour chaque diagramme temps réel. Ces tables ne sont pas supprimées si vous supprimez le diagramme temps réel.   |
| Le client SOAP ne libère pas d'unités d'exécution  | N/A       | Le client SOAP laissent les sockets à l'état CLOSE_WAIT au lieu de les fermer. Il s'agit d'un problème recensé lié au client SOAP Axis2. Pour plus de détails, voir <a href="http://issues.apache.org/jira/browse/AXIS2-2883">http://issues.apache.org/jira/browse/AXIS2-2883</a> .   |
| Impossible d'arrêter une exécution de diagramme temps réel en mode test  | N/A       | Vous ne pouvez pas arrêter ou mettre en pause une exécution de diagramme temps réel en mode test. Les exécutions en mode test sont conçues pour s'exécuter sur un sous-ensemble de données, par exemple, des centaines de lignes. Vous pouvez configurer la taille de votre exécution en mode test dans le processus d'interaction. Pour plus de détails, voir <i>IBM Interact - Guide d'utilisation</i> .  |

| Problème  | Numéro                 | Description  |
|---|------------------------|--|
| Les diagrammes temps réel Interact prennent en charge un sous-ensemble de macros Campaign.                          | DEF057366,<br>ENH11494 | De par leur conception, les diagrammes temps réel ne prennent en charge (et ne mettent à disposition pour sélection) qu'un sous-ensemble des macros disponibles dans les diagrammes de traitement par lots. Dans un diagramme temps réel, dans les processus de sélection ou de décision dans lesquels vous voulez utiliser une macro qui n'est pas prise en charge (par exemple, l'opérateur between, comme dans "AGE between 1 and 18"), le message d'erreur "Fonction ou opération non prise en charge" apparaît lorsque vous vérifiez la syntaxe. Il s'agit du comportement attendu. |
| Une exécution en mode test ne change pas la valeur de variables utilisateur en phase de conception.                 | DEF030254              | Si vous effectuez une exécution en mode test d'un diagramme temps réel qui contient une variable utilisateur, la valeur de la variable ne change pas dans l'environnement de conception (IBM Campaign). En phase d'exécution, vous pouvez utiliser une paire nom-valeur de session pour voir la valeur en cours de la variable utilisateur.  |
| La mise en cache répartie dans une architecture hybride n'est pas prise en charge                                   | DEF049665              | Interact ne prend pas en charge la mise en cache répartie dans des architectures qui utilisent une combinaison de systèmes d'exploitation sur des instances différentes de l'environnement d'exécution (par exemple, une instance sous UNIX avec Oracle et une instance sous Windows avec SQL Server). Pour prendre en charge des composants différents, y compris pour des opérations ETL (extraction, transformation et chargement), Interact nécessite que toutes les instances de l'environnement d'exécution soient du même type de système d'exploitation.                         |
| Les options SQL brut ne sont pas prises en charge dans les diagrammes Interact.                                     | DEF049991              | L'utilisation de macros personnalisées avec le type d'expression "Sélection de liste d'ID en SQL brut" ou "Sélection d'ID + valeur en SQL brut" dans des processus d'un diagramme temps réel entraîne une erreur 11324.  |
| Limitation recensée liée au caractère allemand ß  | DEF051037              | Le caractère allemand Eszett ß (Unicode U+00DF) n'est pas pris en charge dans Interact. <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'initialisation d'Interact échoue lorsqu'une audience est mappée à une table qui contient ce caractère.</li> <li>• Un nom de segment admissible qui contient le caractère s'affiche de manière incorrecte lorsque le segment est ajouté à une stratégie d'interaction.</li> </ul>  |
| La table UACI_EligStat consigne des offres avec des dates d'effet qui auraient dû être exclues par effDateBehavior> | DEF054281              | Des offres avec des dates d'effet n'entrant pas dans la période définie par (effectiveDateBehavior + effectiveDateGracePeriodOfferAttr) sont consignées comme des offres admissibles dans la table UACI_EligStat. Le paramètre spécifié dans effectiveDateGracePeriodOfferAttr n'est pas dynamique. Par conséquent, si vous incluez un attribut "Grace_Period" dans effectiveDateGracePeriodOfferAttr et que celui-ci est inclus dans des offres, chaque fois que ce paramètre est changé dans l'offre, cela nécessite un redéploiement du canal interactif.                             |
| La mémoire cache interne et l'état de contrainte sont perdus au redémarrage du serveur d'exécution d'Interact.      | DEF057040              | Si le serveur d'exécution d'Interact est redémarré pour une raison quelconque, l'état de contrainte le plus récent (stocké en mémoire pour des raisons de performance) et toute mémoire cache interne sont perdus.   |

| Problème   | Numéro                  | Description  |
|--|-------------------------|--|
| Les contraintes d'offre ne fonctionnent pas comme prévu lorsque plusieurs règles de contrainte d'offre sont ajoutées dans un canal interactif pour le même ensemble d'offres.  | DEF057081               | Actuellement, Interact ne prend pas en charge l'application de plusieurs contraintes indépendamment sur des intervalles de temps différents pour un déploiement spécifique. Les offres soumises à plusieurs contraintes suivront la contrainte la plus restrictive.  |
| La modification de paramètres de contrainte (tels que la date de début ou le nombre maximal d'offres par intervalle) entraîne des changements quant à la manière dont les offres sont traitées à l'aide de cette contrainte. | DEF057070,<br>DEF057076 | La modification des paramètres peut affecter les résultats de contrainte de plusieurs manières : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La modification d'une contrainte de date de début d'offre peut entraîner la remise à zéro du compteur. Cela se produit car, lorsque la valeur de startTime change, l'intervalle est recalculé et peut produire un intervalle différent. Par conséquent, le compteur peut être réinitialisé.</li> <li>• Dans la page Interact Constraint State, les données <b>Current count for this interval</b> ne sont pas mises à jour si vous remplacez la date de début de la contrainte d'offre par une date antérieure. Ce problème se produit car, lorsque la heure de début est changée, l'intervalle doit également être recalculé. L'état de contrainte est mis à jour correctement après ce recalcul initial.</li> </ul> <p>Pour plus d'informations sur la manière dont les paramètres de contrainte affectent les résultats, voir le <i>guide d'utilisation d'IBM Interact</i>.</p> |
| Lors de l'exécution de l'appel getoffersForMultipleInteractionPoints dans l'API Interact, les besoins d'attribut de niveau supérieur peuvent accepter au plus un attribut.   | DEF057693               | Par exemple, si vous configurez des offres dans un canal interactif et que vous exécutez un appel API getoffersForMultipleInteractionPoints() à l'aide de l'attribut d'offre avec des valeurs OfferType "Compte bancaire" et "Assurance". <p>Pour un segment admissible, 3 offres sont affectées : 2 offres avec un type d'offre "Compte bancaire" et 1 offre de type "Assurance". L'appel API getoffersForMultipleInteractionPoints() suivant produit des résultats <i>incorrects</i> :</p> <pre>{DIP1,3,1,(2,Offertype=Compte bancaire string) (1,Offertype=Assurance string)}</pre> <p>Cet appel renvoie uniquement 2 offres de type "Compte bancaire".</p> <p>L'appel suivant renverrait correctement la sortie souhaitée :</p> <pre>{DIP1,3,1,(3,(2,Offertype=Compte bancaire string) (1,Offertype=Assurance string))}</pre>  |
| Le déploiement aboutit même si un diagramme temps réel contient un processus non configuré   | DEF030956               | Si vous effectuez des changements de configuration qui placent des processus dans des diagrammes temps réel dans un état non configuré et que vous avez déployé le diagramme temps réel dans le passé, le diagramme temps réel sera déployé. Les diagrammes temps réel avec des processus non configurés ne devraient pas être déployés.   |
| Les fichiers de propriétés existants du programme d'installation sont supprimés après l'installation de Marketing Platform en mode silencieux  | DEF042448               | Si une installation précédente en mode interface utilisateur a été exécutée, les fichiers installer.properties et installer_uep.properties sont effacés après l'installation de Platform en mode silencieux.   |

| Problème  | Numéro                  | Description   |
|---|-------------------------|---|
| WebConnector ne sélectionne pas la configuration par défaut lorsqu'il tente d'enregistrer à partir de l'interface graphique.  | DEF052958               | WebConnector ne définit pas les valeurs par défaut pour les zones lors de l'enregistrement à partir de l'interface graphique.   |
| L'exécution en mode test affiche les résultats du premier schéma lorsque 2 schémas sont présents  | DEF054970,<br>DEF055064 | Si plusieurs schémas sont présents, les résultats de l'exécution en mode test proviennent du premier schéma par ordre alphabétique.   |
| La validation de diagramme échoue lorsque le processus Liste d'adresses est configuré   | DEF055021               | "Valider diagramme" ne parvient pas à effectuer la validation si un modèle de diagramme créé à partir d'un diagramme de traitement par lots ayant un processus Liste d'adresses est ajouté dans un diagramme temps réel. "Valider diagramme" affiche "Aucune erreur détectée dans la configuration du diagramme". Pour éviter ce problème, n'incluez pas de modèles de diagramme de traitement par lots dans des diagrammes temps réel.   |
| Le retrait d'un attribut d'apprentissage du modèle supprime les données d'historique pour cet attribut.   | DEF058996               | Ceci se produit dans le cadre de l'auto-maintenance de la fonctionnalité d'apprentissage, pour effacer les données non nécessaires. Si vous souhaitez ajouter à nouveau l'attribut qui a été supprimé, le système d'apprentissage devra repartir à zéro pour cet attribut (au lieu de s'appuyer sur les anciennes données d'historique). Si vous souhaitez conserver l'historique pour un attribut plutôt que de laisser le système le supprimer, ajoutez-le au paramètre global et évitez de l'utiliser en créant un modèle d'apprentissage qui n'utilise pas cet attribut, et affectez-le au niveau Canal interactif. |
| La paramétrisation des offres ne prend pas en charge les zones de type date.  | RTC7354                 | Lorsque vous utilisez la fonction de paramétrisation des offres, si vous utilisez une offre gérée par table, une valeur de date incorrecte apparaît dans l'attribut d'offre. Pour éviter ce problème, n'utilisez pas de zones de date dans les offres paramétrées.  |
| Impossible de sauvegarder un modèle d'événement dont le nom contient des caractères non ASCII.  | RTC66401                | Si vous sauvegardez un modèle d'événement avec un nom contenant des caractères non-ASCII, l'erreur suivante s'affiche et le modèle d'événement n'est pas sauvegardé : "Le nom ne peut contenir que des caractères alphanumériques ou le trait de soulignement (_) et doit commencer par un caractère alphabétique." Pour résoudre ce problème, sauvegardez le modèle d'événement à nouveau, avec un nom respectant les conditions décrites dans le message.   |
| Après le processus de mise à niveau de la version en cours de Interact, un message s'affiche pendant la commande Valider le mappage, indiquant que les déploiements de stratégie précédents sont corrompus. | RTC73575                | A la fin de la mise à niveau, l'édition d'une table de profil mappée en cliquant sur le lien <b>Table de profil mappée</b> d'un canal interactif existant puis en cliquant sur <b>Editer le mappage</b> , puis <b>Valider le mappage</b> affiche l'erreur suivante :<br><br>Echec de la validation. Les déploiements de stratégies précédents ont été corrompus. Veuillez marquer de nouveau les stratégies associées à cet IC pour le déploiement, puis réessayer.<br><br>Pour résoudre ce problème, marquez les stratégies associées au canal interactif pour le déploiement tel que décrit dans le message d'erreur. |



---

## Chapitre 6. Nouveautés et modifications des éditions antérieures

Cette section contient les changements apportés aux éditions antérieures à d'IBM Interact à des fins de référence. Vous trouverez des instructions détaillées sur l'utilisation de ces fonctions dans la documentation Interact.

---

### Nouvelles fonctionnalités et changements apportés à la version 9.1.0

#### Suppression d'offre temps réel Interact

Cette édition de Interact offre des fonctions de gestion de suppression d'offre améliorée pour fournir aux utilisateurs une interface simple permettant de déterminer quand arrêter de proposer une offre spécifique à un visiteur particulier (par exemple, une fois que le visiteur l'a accepté, une fois qu'il l'a rejeté, une fois qu'il l'a vu un certain nombre de fois). Ceci permet de s'assurer que c'est toujours l'offre la plus pertinente qui est présentée aux visiteurs, ce qui permet d'améliorer les taux de réponse. Voir le manuel *Interact - Guide de l'utilisateur* pour plus d'informations.

#### Prise en charge de solutions de cache IBM WebSphere eXtreme Scale

Cette édition de Interact prend maintenant en charge d'autres solutions de cache pour améliorer les performances des déploiements large volume : la solution de cache ehCache intégrée qui a toujours été fournie continue de fonctionner. En outre, pour les plus grandes installations, une solution de cache IBM WebSphere eXtreme Scale a maintenant été implémentée.

En installant l'option facultative Interact Adapter for eXtreme Caching sur chaque serveur d'exécution, vous pouvez utiliser la mise en cache WebSphere eXtreme Scale pour stocker et gérer les données contextuelles session et profil client durant les opérations temps réel. Voir le manuel *Interact Tuning Guide* pour plus d'informations.

#### Intégration à IBM Interact Advanced Patterns pour plus de modèles d'événements complexes et de meilleures décisions de marketing temps réel

Grâce à l'intégration à IBM Interact Advanced Patterns, Interact prend maintenant en charge la reconnaissance de modèles d'événements plus complexes durant les décisions temps réel pour améliorer la pertinence des offres et des messages. Pour plus d'informations, voir le manuel *Interact - Guide d'administration* et la documentation Interact Advanced Patterns.

#### Amélioration de l'installation et de la mise à niveau d'IBM EMM

Les améliorations apportées à l'installation et à la mise à niveau sont les suivantes :

- Les guides d'installation de tous les produits ont été réécrits et réorganisés en guides d'installation et de mise à niveau distincts, pour faciliter la recherche et l'utilisation des informations.

- Les programmes d'installation ont été enrichis. Ils décrivent de manière plus précise les informations à saisir et les étapes des différentes phases de l'installation.
- Les programmes d'installation contiennent désormais des liens directs aux guides d'installation et de mise à niveau des produits, au format PDF ou HTML.

## Configuration pour le contrôle de la collecte des statistiques d'apprentissage

Dans les éditions précédentes de Interact, les statistiques d'apprentissage étaient collectées pour toutes les offres renvoyées par l'appel `getOffers`. Pour améliorer la collecte des statistiques d'apprentissage et la précision des données rassemblées, les modifications suivantes ont été apportées à cette édition :

- Pour toutes les offres renvoyées dans un appel `getOffers`, si les offres sont déterminées par l'auto-apprentissage, les contacts et les réponses sont maintenant comptés en statistiques d'apprentissage et exécutés via l'agrégateur d'apprentissage.
- Pour toutes les offres renvoyées dans un appel `getOffers`, si les offres ne sont pas déterminées par l'auto-apprentissage, les contacts et les réponses ne sont pas comptés en statistiques d'apprentissage et ils ne sont pas exécutés via l'agrégateur d'apprentissage.

Si l'apprentissage est globalement désactivé, aucun attribut d'apprentissage n'est consigné pour les traitements.

Pour consigner les attributs d'apprentissage de tous les traitements, qu'ils soient déterminés ou non par l'auto-apprentissage, activez le paramètre de configuration **`interact | offerServing | alwaysLogLearningAttributes`**. L'activation de ce paramètre correspond au comportement des versions antérieures de Interact. (RTC65426, RTC56978)

---

## Nouveautés et modifications de la version 9.1.0.2 groupe de correctifs 2

Vous pouvez éventuellement installer Interact 9.1.0 groupe de correctifs 2 sur l'installation de base 9.1.0 afin d'intégrer certaines nouvelles fonctions.

### Processus ETL de modèle d'événement autonome

Dans Interact, toutes les données de modèle d'événement d'un ID audience sont stockées sous forme de collection unique dans les tables de la base de données d'exécution. Pour effectuer des requêtes SQL ou une génération de rapports basée sur les modèles d'événement, ce nouveau processus ETL est requis pour décomposer la collections de données de modèle d'événement en tables dans une base de données cible. Pour ce faire, le processus ETL autonome prend les données de modèle d'événement dans les tables de la base de données d'exécution Interact, les traite selon la planification que vous avez indiquée, puis les stocke dans la base de données cible où elles sont disponibles pour les requêtes SQL ou une génération de rapports supplémentaires.

### Modifications du schéma système pour le processus ETL

Le processus ETL de modèle d'événement autonome stocke les données de modèle d'événement traitées dans une base de données cible en vue d'une utilisation ultérieure dans des requêtes SQL ou la génération de rapports. Le base de données

cible doit être mise à jour avec quatre nouvelles tables requises pour le stockage des données. Ces tables sont décrites ici pour référence et servent à extraire les données dans votre processus de génération de rapports.

## Dédoublonnage des offres dans les attributs d'offre

Grâce à l'API Interact, deux appels API fournissent les offres : `getOffers` et `getOffersForMultipleInteractionPoints`. `getOffersForMultipleInteractionPoints` peut empêcher le retour des offres en double au niveau d'*OfferID*, mais ne peut pas dédoubler les offres dans la catégorie d'offre. Ainsi, pour qu'Interact ne renvoie qu'une seule offre de chaque catégorie d'offre, vous deviez auparavant faire appel à une solution de contournement. Grâce à l'introduction de deux nouveaux paramètres dans l'appel D'API `startSession`, il est désormais possible de dédoubler les offres dans les attributs d'offre, comme la catégorie.

---

## Nouvelles fonctions et modifications dans la version 9.0.0

### Gestion des événements comportementaux d'Interact

Désormais, Interact peut personnaliser des offres en fonction de modèles d'activité de visiteur appelés *modèles d'événement*. L'utilisation de modèles d'événement (aussi appelés "déclencheurs de comportement") permet de tester si un événement ou une collection d'événements survient au cours d'une interaction, et si le modèle d'occurrences d'événement est satisfait, de déclencher en réponse une ou plusieurs actions.

Par exemple, sur un site Web, un modèle d'événement peut inclure toute combinaison de pages visitées (y compris le nombre de fois qu'une page est visitée), de documents téléchargés, de supports affichés et de termes de recherche utilisés. Ou bien, dans un centre d'appels, des événements tels que la raison de l'interaction ou la demande de service réelle initiée lors de l'interaction (comme un changement d'adresse ou une demande d'informations sur un produit) peuvent permettre d'identifier un modèle d'événement pouvant déclencher une action. Ensemble, tous ces événements identifient un certain modèle de comportement, et ces modèles d'événement peuvent désormais déclencher des actions dans une session Interact. Les actions déclenchées peuvent aussi inclure un appel externe.

L'implémentation de modèles d'événement inclut également une fonction appelée *événements déclencheur*. Un événement déclencheur est un événement qui est déclenché par un autre événement ou modèle d'événement. En d'autres termes, un événement peut, dans le cadre des actions qu'il peut effectuer, déclencher un autre événement. L'événement déclencheur peut être un événement déjà défini (dans l'onglet Événements d'Interact) ou un événement reconnu dans le cadre d'un modèle et traité comme un événement avec l'action spécifiée. Par exemple, vous pouvez utiliser la fonction d'événement déclenché si l'événement `KitchenAppliancePageVisited` survient. Vous pouvez décider que l'une des actions déclenchées par cet événement est également l'exécution de l'événement `KitchenRenovationsPageVisited` (ou d'autres événements), ainsi que de ses actions consécutives.

Vous pouvez utiliser des événements standard et des événements déclencheur dans les définitions de modèles d'événement. Une fois créés, les modèles d'événement sont disponibles en vue de leur utilisation dans les diagrammes temps réel.

Pour prendre connaissance des modifications qui sont implémentées pour la prise en charge des modèles d'événement, voir l'onglet Evénements pour un canal interactif.

(RTC616, RTC716, RTC717, RTC718, RTC719)

## Présentation aléatoire des offres

Dans les éditions précédentes d'Interact, lorsque plusieurs offres dans un même groupe de règles dans l'onglet Stratégie sont associées au même score, Interact renvoie l'offre dont l'ID d'offre est le plus petit. Dans cette édition, Interact présente les offres dont le score est égal de façon aléatoire, de sorte qu'il est moins probable qu'un visiteur voie la même offre au cours de plusieurs interactions.

La présentation aléatoire des offres est activée par défaut, mais est contrôlée par la propriété de configuration `Interact | offerserving | offerTieBreakMethod` sur le serveur d'exécution d'Interact. (RTC621)

## Prise en charge de l'API REST

Les éditions précédentes d'Interact permettent l'accès à leur interface de programme d'application (API) via SOAP et la sérialisation Java™ sur HTTP. Dans cette édition, Interact prend en charge une approche de messagerie supplémentaire reposant sur les normes de l'industrie et appelée REST (Representational State Transfer). L'implémentation *RESTful* (conforme aux contraintes REST) qui est utilisée par l'API Interact vous permet d'échanger des messages JSON structurés sur HTTP avec des temps de réponse courts et des besoins faibles en matière de ressources et de traitement.

Il existe deux classes Interact propres à l'API REST : `RestClientConnector`, qui sert de classe auxiliaire pour la connexion à une instance d'exécution Interact via REST au format JSON, et `RestFieldConstants`, qui décrit le format sous-jacent du message JSON utilisé pour les demandes et les réponses de l'API.

Une fois que vous avez installé le serveur de phase de conception d'Interact, un exemple de client REST est mis à disposition dans le répertoire `Interact_Home/samples/javaApi/InteractRestClient.java`. Cet exemple de code est simple, mais il constitue un bon point de départ pour comprendre comment l'API REST est utilisée.

Pour une description complète des classes de l'API REST ainsi que d'autres informations sur l'API Interact, voir la documentation Javadoc installée sur le serveur d'exécution dans `Interact_Home/docs/apiJavaDoc`.

(RTC721)

## Modifications WSDL

Au fur et à mesure des nouvelles éditions de Interact, le support de langage WSDL (Web Services Description Language) utilisé pour décrire les services web disponibles a été mis à jour. Pour obtenir les informations les plus récentes concernant WSDL, vous pouvez voir les fichiers XML dans votre répertoire de base Interact à l'emplacement suivant :

- `<Interact_home>/conf/InteractService.wsdl`
- `<Interact_home>/conf/InteractAdminService.wsdl`

Faites notamment attention aux modifications suivantes :

- Dans Interact 8.6.0.2 et ultérieure, les améliorations rendent le langage WSDL SOAP API incompatible avec les versions précédentes.
- Dans Interact 8.6.0.3, le langage WSDL est légèrement différent de la version 8.6.0.2. Cependant, WSDL 8.6.0.2 fonctionne avec Interact 8.6.0.3 sans modifications.
- Consultez les fichiers readme du groupe de correctifs des versions 8.6.0.2 et 8.6.0.3 pour plus de détails sur les modifications WSDL spécifiques concernant `NameValuePairImpl` et les paramètres obligatoires `minOccurs` (tels que `relyOnExistingSession` et `debug`).

---

## Nouveautés et changements de la version 8.6.0

### Intégration d'Interact avec IBM Digital Recommendations pour des recommandations de produit

Interact peut désormais combiner son approche sophistiquée pour offrir une personnalisation avec les solutions de recommandation de produit évolutives IBM Digital Recommendations afin de fournir des informations optimales sur les offres et les produits dans les interactions client.

Vous pouvez maintenant personnaliser vos pages Web pour appeler d'abord Interact pour les offres à présenter à un visiteur, puis utiliser un appel API pour envoyer un ID catégorie de produit à Digital Recommendations afin d'extraire les recommandations de produit les plus populaires pour cette offre. Par exemple, vous pouvez configurer une page pour qu'Interact fournisse la meilleure offre pour le visiteur spécifique (moins 10 % sur tous les appareils), tandis que Digital Recommendations propose les recommandations de meilleur produit pour cette offre (les appareils domestiques les plus populaires pour l'ID catégorie).

Pour plus d'informations, reportez-vous au *guide d'administration d'IBM Interact* et à l'exemple d'application installé dans `<Interact_home>/samples/IntelligentOfferIntegration`, disponible en tant que démonstration et point de départ pour vos propres pages Web.

(ENH11607)

### Nouveautés pour la gestion du déploiement et la gestion de versions

Pour les canaux interactifs, les informations de déploiement ont été déplacées dans un onglet Déploiement distinct. L'onglet Déploiement fournit une interface utilisateur étendue pour la gestion des déploiements, avec notamment les fonctions suivantes :

- **Vue et annulation de déploiements actifs.** La vue de déploiement actif fournit des informations immédiates sur le déploiement en cours et vous permet d'annuler le déploiement sélectionné si nécessaire.
- **Vue des changements en attente.** Les modifications en attente vous permettent de voir quels changements sont marqués pour un déploiement mais pas encore déployés, et vous permet de déployer ces modifications ou uniquement les paramètres globaux pour le groupe de serveurs ciblé selon les besoins.

- **Annulation de déploiements précédents.** La section Historique de déploiement vous permet de sélectionner et redéployer des versions précédentes d'un déploiement, ou de recharger et modifier des composants précédents (diagrammes et onglets de stratégie).
- **Rechargement et modification des composants de phase de conception précédents.** Vous pouvez utiliser l'onglet Déploiement pour recharger des canaux interactifs, des diagrammes et des stratégies interactives à partir de déploiements précédents pour les voir ou les modifier avant de les redéployer.
- **Vues personnalisées.** Filtrez la liste de l'historique de déploiement pour afficher uniquement les informations que vous souhaitez. Par exemple, filtrez tous les déploiements sauf pour un groupe de serveurs particulier ou pour les déploiements qui ont abouti. Vous pouvez trier également les listes sur des colonnes spécifiques ou sur plusieurs combinaisons de colonnes pour voir les informations de déploiement qui répondent exactement à vos besoins.

(ENH11608)

## Améliorations de l'apprentissage externe

Dans les éditions précédentes, l'apprentissage préconfiguré Interact ne pouvait pas être utilisé avec les besoins d'apprentissage personnalisés. Désormais, certaines fonctions de mise en oeuvre d'apprentissage préconfiguré Interact sont accessibles via un nouvel ensemble d'appels API pour vous permettre d'utiliser des méthodes d'auto-apprentissages dans votre algorithme d'apprentissage externe. Pour plus d'informations, consultez les fichiers Javadoc installés dans `/<Interact_home>/docs/learningOptimizerJavaDocs`. (ENH11609)

## Service de données de profil : données de profil hiérarchiques extraites via EXTERNALCALLOUT

Vous pouvez désormais utiliser la fonction d'API EXTERNALCALLOUT pour importer des données de profil hiérarchiques dans des sessions d'exécution Interact. Cela vous permet d'extraire des données de différentes sources, y compris des services Web. (ENH11610)

## Améliorations de l'onglet Stratégie d'interaction

La conception de l'onglet Stratégie d'interaction a été modifiée pour y ajouter des fonctions et étendre sa convivialité. Les améliorations sont les suivantes :

- **Nouvelles options de vue.** Il est maintenant beaucoup plus facile de gérer un grand nombre de règles, d'offres, de zones, de segments, etc., en utilisant le filtrage des listes et les sélections multiples de segments et de zones.
- **Application d'options à de nombreuses règles de traitement en même temps.** Vous pouvez désormais sélectionner plusieurs segments ou zones dans la liste pour affecter les mêmes ensemble d'options avancées, personnalisation de modèle d'apprentissage et attributs d'offre paramétrés à toutes les règles de traitement en même temps.
- **Activation, désactivation, suppression de nombreuses règles de traitement en même temps.** Les mêmes fonctions de sélection permettent d'activer, de désactiver et de supprimer plusieurs règles de traitement en une seule opération.
- **Interface par glisser-déposer.** L'interface par glisser-déposer a été étendue et permet désormais d'ajouter à des règles des zones, en plus des segments et des offres. Vous pouvez également sélectionner et faire glisser plusieurs éléments en même temps vers la liste de règles.

- Nouvelles vues : vous pouvez désormais afficher les règles de traitement par segment ou par zone, et vous disposez de nouvelles informations et fonctions de filtrage.
- Ajout de la possibilité de copier une stratégie d'interaction dans une autre campagne par le biais de l'icône Copier la stratégie d'interaction.
- Retrait de la fonctionnalité d'enregistrement automatique pour éviter les changements non souhaités. Vous devez maintenant enregistrer explicitement vos changements dans l'onglet de stratégie, ou annuler les modifications non souhaitées.

(ENH11611)

## Offres paramétrées étendues

Vous pouvez utiliser la paramétrisation d'offre pour personnaliser une offre générique selon les individus à l'aide d'attributs qui sont spécifiques à l'individu et à la session. Vous pouvez désormais configurer des offres paramétrées dans l'onglet Stratégie, dans le cadre d'une règle de traitement une fois qu'une offre est mappée à un segment et une zone. Les valeurs d'offres paramétrées seront spécifiques à la règle de traitement.

Notez qu'à l'aide des nouvelles fonctions de l'onglet de stratégie, vous pouvez sélectionner plusieurs règles de traitement et modifier des paramètres communs en même temps.

Vous pourrez également définir les valeurs paramétrées à l'aide des offres globales, de la liste blanche et des tables OffersBySQL.

(ENH11612)

## Améliorations des rapports

Les améliorations de rapport suivantes ont été fournies avec cette édition, si vous utilisez le package de rapports Interact facultatif :

- **Rapport des performances de zone par offre.** Ce rapport, disponible en sélectionnant **Outils d'analyse > Outils d'analyse des campagnes**, en cliquant sur **Interact Reports**, puis sur **Zone Performance**, vous permet de voir les performances des offres par zone.
- **Filtre du rapport de performances des cibles interactives.** Le rapport de performances des cibles interactives (Interact Cell Performance) a été étendu pour que vous puissiez l'exécuter uniquement pour les éléments que vous sélectionnez, afin de vous aider à améliorer le taux de réponse de vos stratégies interactives. Cette amélioration vous permet de filtrer les données sur un code de cible spécifique et d'obtenir un rapport plus ciblé que le rapport d'origine.

(ENH11254, ENH11253)

## Protocole RMI sécurisé

Interact fournit actuellement deux méthodes pour extraire les statistiques JMX : RMI et JMXMP (configurables par le biais de la configuration de Marketing Platform). Auparavant, seul JMXMP permettait un accès sécurisé (nécessitant un nom d'utilisateur et un mot de passe Marketing Platform pour extraire les statistiques JMX). Avec cette édition, ce niveau de sécurité est désormais aussi pris en charge pour RMI.

Vous pouvez configurer le protocole RMI sécurisé dans les paramètres de configuration Marketing Platform dans la page Interact | de suivi, en définissant protocol sur RMI et enableSecurity sur TRUE.

(ENH11488)

---

## Nouveautés et changements de la version 8.5.0

### Zone de processus Liste d'interaction ajoutée aux diagrammes de traitement par lots dans Campaign

Une nouvelle zone de processus a été ajoutée aux diagrammes de traitement par lots Campaign pour permettre aux utilisateurs de définir facilement les tables contenant les offres candidates traitées par le serveur d'exécution Interact. La nouvelle zone de processus, appelée Liste d'interaction, fonctionne d'une manière similaire à une zone de processus Liste d'appels ou Liste d'adresses. Utilisez la zone de processus Liste d'interaction dans un diagramme de traitement par lots pour déterminer les offres qui seront proposées aux clients par le serveur d'exécution, avec notamment les options suivantes :

- Suppression de l'offre à un niveau individuel ("liste noire")
- Affectation d'offre à un niveau individuel ("liste blanche" ou annulation du score)
- Affectation d'offre à un niveau d'audience (offres globales, ou par défaut)
- Affectation d'offre par requête SQL personnalisée

Le serveur d'exécution a accès à la sortie générée par ce processus lorsque vous déployez la campagne interactive. Notez qu'un diagramme de traitement par lots peut contenir plusieurs instances de la zone de processus Liste d'interaction.

(ENH10375)

### Apprentissage étendu (ENH10650, ENH10651, ENH10652, ENH10654)

La fonctionnalité d'apprentissage Interact a été étendue comme suit :

- Outre le modèle d'apprentissage Global existant déjà dans Interact, vous pouvez maintenant activer et personnaliser des attributs d'apprentissage au niveau canal interactif, zone et groupe de règles. Chacun de ces niveaux peut avoir son propre ensemble de modèles d'apprentissage. Cette fonctionnalité est également appelée "auto-apprentissage". Les paramètres globaux pour l'apprentissage sont hérités dans l'ordre suivant : global, canal interactif, zone, groupe de règles, chacun des niveaux suivants ayant la possibilité d'ajouter ou de remplacer les paramètres hérités.

- Mode Observation d'apprentissage.

Auparavant, Interact ne pouvait pas collecter des statistiques d'apprentissage sauf si l'apprentissage avait été activé spécifiquement. A compter de cette édition, le mode Observation d'apprentissage permet à Interact de collecter des statistiques d'apprentissage en fonction d'un modèle d'apprentissage prédéfini (y compris le modèle Global) même si vous n'utilisez pas l'apprentissage Interact pour l'arbitrage des offres.

- Rapports d'auto-apprentissage. (ENH10653)

Un nouveau rapport a été ajouté pour prendre en charge le nouveau modèle d'auto-apprentissage décrit ci-dessus. Les spécialistes du marketing peuvent désormais exécuter le rapport d'analyse de rapport de modèle d'apprentissage



(Learning Model Report Analysis) dans l'environnement de phase de conception Interact pour comparer les performances de deux modèles d'apprentissage sur une période spécifiée.

### **Connecteur Web (ENH09370)**

Le connecteur Web active des pages Web pour exécuter des appels à Interact pour une personnalisation d'offre en temps réel sans devoir implémenter des appels Java ou SOAP de bas niveau vers le serveur Interact. Le connecteur Web gère l'arbitrage des offres, la présentation et l'historique des contacts/réponses par le biais de deux processus clés : Chargement de page qui fournit à la page Web des offres personnalisées et Clic sur offre qui capture les clics sur les offres et les redirige vers la page d'arrivée spécifiée.

Sur la page Web lors du chargement, le code JavaScript intégré effectue une liaison au connecteur Web qui utilise alors l'API Interact pour renvoyer une liste d'offres personnalisée qui est ajoutée à votre page Web sous la forme de code HTML ou d'autres fragments de balisage si nécessaire. Lorsqu'un utilisateur clique sur un lien, celui-ci est transmis au connecteur Web qui utilise Interact pour déterminer l'URL cible correcte vers laquelle l'utilisateur est alors redirigé.

### **Connecteur de message (ENH10655, ENH10656, ENH10657)**

Le connecteur de message Interact permet à l'e-mail (et aux autres médias électroniques) d'effectuer des appels à Interact pour la personnalisation des offres lors de l'ouverture et des clics, et pour déterminer l'arbitrage des offres et l'historique de contacts/réponses par le biais de balises <img> (pour extraire des offres personnalisées pour la messagerie électronique à l'ouverture) et de balises <href> qui capturent les clics afin de rediriger l'utilisateur vers des pages d'exportation.

### **Contraintes d'offre (ENH10646, ENH10647)**

La fonctionnalité de contraintes d'offre permet aux organisations de limiter le nombre de fois où une offre ou une collection d'offres peut être présentée pendant des périodes définies. Par exemple, vous voudrez peut-être supprimer une offre une fois qu'un quota d'impressions prédéfini (tel qu'un certain nombre d'impressions au cours d'une journée) aura été atteint, ou répartir uniformément les impressions sur une période donnée.

### **Dédoublonnage des offres (ENH10649)**

La stratégie de dédoublonnage des offres améliore l'efficacité avec laquelle Interact supprime les offres en double des demandes pour plusieurs points d'interaction. Pour ce faire, un nouvel appel a été ajouté à l'API Interact appelée `getOffersForMultipleInteractionPoints`, qui extrait une liste d'offres couvrant une liste de points d'interaction spécifiés. L'appel API indique également si le serveur Interact doit appliquer le dédoublonnage à la liste renvoyée.

### **Améliorations des performances dans tout Interact**

De nombreuses améliorations de performance ont été mises en oeuvre dans tout IBM Interact, impliquant certains des domaines suivants :

- Mise en cache de la session d'historique de contacts et autres écritures dans le cache fichier (ENH10959, DEF059773, DEF059774)

- Traitement plus efficace des entrées de l'historique des réponses en double dans les requêtes ETL (DEF055886)
- Traitement de la mémoire amélioré pour l'apprentissage (DEF059772)
- Traitement plus efficace de l'agrégation d'apprentissage en général (DEF057236)
- Extension des performances d'OfferBySQL (DEF055126)

---

## Nouveautés et changements de la version 8.2.0

### Améliorations de la place de marché des offres

Les améliorations suivantes ont été effectuées dans Interact 8.2.0 pour prendre en charge un grand nombre d'offres.

- Possibilité d'utiliser des requêtes SQL pour obtenir l'ensemble souhaité d'offres candidates. OffersBySQL permet aux utilisateurs de configurer SQL pour interroger une ou plusieurs tables dans lesquelles des listes d'offres ou des offres ont été insérées, en phase d'exécution.
- Nouvel outil de ligne de commande pour le déploiement d'offres candidates. Un diagramme de traitement par lots de campagne peut être configuré pour s'exécuter périodiquement. Lorsque l'exécution du diagramme se termine, un déclencheur peut être appelé pour initialiser le déploiement des offres dans la table OffersBySQL.

### Comment utiliser la fonctionnalité OffersBySQL

Les étapes de base pour utiliser la fonctionnalité OffersBySQL sont les suivantes :

1. Organisez les offres dans des dossiers ou des listes d'offres.
2. A l'aide des fonctions de traitement par lots de Campaign ou de tout autre processus ETL externe, remplissez la table UACI\_ICBatchOffers avec la liste finale des offres candidates.
3. Déployez le canal interactif à l'aide d'un déclencheur.
4. Côté exécution :

Configurez SQL pour l'appel en créant un modèle SQL sous la configuration : Interact/profile/audienceLevels/<réfèrentiel>/offers By Raw SQL.

- SQL peut contenir des références à des noms de variable faisant partie des données de session (profil) du visiteur. Par exemple, "select \* from MyOffers where category = \${preferredCategory}" s'appuie sur la session contenant une variable nommée preferredCategory.
- SQL doit être configuré pour interroger les tables d'offres générées dans l'étape 2 ci-dessus.

L'exécution du code SQL aura lieu pour chaque appel startSession si la fonctionnalité offersBySQL est activée.

Pour que l'exécution ait lieu pour chaque appel getOffers, un événement postEvent peut être appelé avant getOffers avec le paramètre UACIQueryOffersBySQL défini sur 1. L'appel getOffers (ainsi que tous les appels getOffers suivants) exécutera le code SQL.

Pour exécuter un autre code SQL, définissez la valeur du paramètre UACIOffersBySQLTemplate sur le nom du modèle SQL préféré.

## A propos de l'outil de ligne de commande

L'outil de ligne de commande (runDeployment.sh/.bat) figure dans le répertoire d'installation de l'environnement d'exécution Interact tools/deployment. La syntaxe du script est simplement : runDeployment <fichier\_propriétés> pour chaque combinaison de déploiement canal interactif/groupe de serveurs.

Un exemple de fichier de propriétés appelé deployment.properties présentant tous les paramètres possibles est disponible dans le dossier tools/deployment.

## Nouveaux paramètres de configuration

Ces nouveaux paramètres de configuration ont été introduits dans Interact 8.2 pour prendre en charge la fonctionnalité OffersBySQL.

Tableau 1. Nouveaux paramètres de configuration de phase de conception

| Nom de chemin  | Description  | Valeur par défaut |
|--|--|-------------------|
| Interact/whitelist/<réfèrentiel>/offersBySql/defaultCellCode | Code de cible par défaut utilisé pour toute offre de la ou des tablesOffersBySQL ayant une valeur NULL dans la colonne de code de cible (ou si la colonne de code de cible est manquante). Cette valeur doit être un code de cible valide. | Aucune            |

Tableau 2. Nouveaux paramètres de configuration de phase d'exécution

| Nom de chemin   | Description  | Valeur par défaut |
|---|--|-------------------|
| profile/audienceLevels/<réfèrentiel>/offers By Raw SQL/enableOffersByRawSQL | Indicateur booléen permettant d'activer la fonction offersBySQL pour ce niveau d'audience.   | FALSE             |
| profile/audienceLevels/<réfèrentiel>/offers By Raw SQL/cacheSize            | Taille du cache utilisé pour stocker les résultats des requêtes OfferBySQL.<br>REMARQUE : L'utilisation du cache peut avoir un impact négatif si les résultats de requête sont uniques pour la plupart des sessions. | -1 (désactivé)    |
| profile/audienceLevels/<réfèrentiel>/offers By Raw SQL/cacheLifeInMinutes   | Nombre de minutes avant que le système vide la cache pour éviter les données périmées.   | -1 (désactivé)    |
| profile/audienceLevels/<réfèrentiel>/offers By Raw SQL/defaultSQLTemplate   | Nom du modèle SQL à utiliser s'il n'est pas spécifié via l'API.  | Aucune            |
| profile/audienceLevels/<réfèrentiel>/offers By Raw SQL/<modèle_SQL>/name    | Nom du modèle SQL.   | Aucune            |

## Nouvelle macro Distance

La nouvelle macro Distance, disponible dans IBM Campaign et IBM Interact, prend en charge le calcul de la distance entre deux points géographiques, lorsque deux paires de coordonnées de latitude et longitude sont fournies. Pour plus d'informations, consultez le *guide d'utilisation des macros IBM IBM EMM*.

## Possibilité de définir le paramètre fetchSize JDBC lors de l'extraction d'enregistrements à partir de tables de transfert.

Un nouveau paramètre de configuration, `fetchSize`, a été ajouté pour permettre de définir la taille d'extraction JDBC lors de l'extraction d'enregistrements à partir de tables de transfert.

Le chemin d'accès au paramètre dans Configuration Manager dans Marketing Platform est `Affinium | Campaign | partitions | partition1 | Interact | contactAndResponseHistTracking | fetchSize`

L'installation de la version 8.2 ajoute automatiquement ce paramètre à votre configuration.

Pour ce qui concerne plus particulièrement les bases de données Oracle, définissez le paramètre sur le nombre d'enregistrements que JDBC devrait récupérer lors de chaque parcours sur le réseau. Pour des lots de 100 000 ou plus, essayez 10 000. Veillez à ne pas définir une taille trop importante, car cela aurait un impact sur l'utilisation de la mémoire qui pourrait s'avérer préjudiciable pour des gains négligeables.

## Améliorations du script ETL d'historique des contacts et des réponses Interact

Les améliorations suivantes ont été effectuées dans Interact 8.2.0 :

1. Possibilité d'indiquer une taille de lot (batch) plus importante pour les opérations ETL (extraction, transformation et chargement) à l'aide de la nouvelle propriété de configuration `maxJDBCFetchBatchSize`.  
Les enregistrements CH/RH seront lus à partir de la source de données d'exécution Interact en blocs de la taille spécifiée dans la propriété `maxJDBCFetchChunkSize`, puis écrits dans la source de données Campaign.  
Par exemple, pour traiter deux millions et demi d'enregistrements d'historique des contacts par jour, vous devrez définir `maxJDBCFetchBatchSize` sur un nombre supérieur à deux millions et demi afin que tous les enregistrements de la journée puissent être traités. `maxJDBCFetchChunkSize` et `maxJDBCInsertBatchSize` doivent être définis sur des valeurs plus petites, par exemple, 50 000 et 10 000 respectivement. Certains enregistrements du jour suivant seront également traités, mais conservés jusqu'au jour d'après.
2. Possibilité de planifier une exécution ETL  
Vous disposez désormais d'une option permettant d'exécuter l'opération ETL (extraction, transformation et chargement) une fois par jour, avec la possibilité d'indiquer une fenêtre de temps préférée pour l'exécution. L'opération ETL démarrera lors de l'intervalle de temps spécifié et traitera au plus le nombre d'enregistrements spécifié avec `maxJDBCFetchBatchSize`.
3. Option permettant de conserver des enregistrements d'historique des contacts et des réponses

Une option est désormais disponible pour conserver des enregistrements d'historique des contacts et des réponses

#### 4. Notification de l'achèvement de l'opération ETL

Vous pouvez maintenant indiquer un chemin d'accès absolu vers un script qui s'exécute lorsque l'opération d'extraction, de transformation et de chargement (ETL) se termine. Quatre arguments sont transmis au script de notification d'achèvement : heure de début, heure de fin, nombre total d'enregistrements CH traités et nombre total d'enregistrements RH. L'heure de début et l'heure de fin sont des valeurs numériques représentant le nombre de millisecondes écoulées depuis 1970.

**Remarque :** Si l'opération d'extraction, de transformation et de chargement prend plus de 24 heures pour s'exécuter et rate l'heure de début du jour suivant, elle saute ce jour et s'exécute à l'heure planifiée le jour d'après. Par exemple, si l'opération ETL est configurée pour s'exécuter entre 1:00 et 3:00 et que le processus démarre à 1:00 le lundi et se termine à 2:00 le mardi, l'exécution suivante, planifiée initialement pour 1:00 le mardi, sera sautée et l'opération ETL suivante démarrera à 1:00 le mercredi.

**Remarque :** La planification de l'opération ETL ne tient pas compte du passage à l'heure d'été. Par exemple, s'il est planifié que l'opération ETL s'exécute entre 01h00 et 03h00, elle pourrait s'exécuter à 00h00 ou à 02h00 lors du passage à l'heure d'été.

### Les dates de début/d'effet des offres sont désormais prises en compte dans Interact

Deux nouveaux paramètres de configuration ont été ajoutés pour permettre la gestion du comportement de la date de début/d'effet avec les offres. Ces deux paramètres se trouvent dans le chemin suivant de Configuration Manager dans Marketing Platform :

Affinium > Interact > offerServing

Tableau 3. Récapitulatif des changements de la date de début/d'effet

| Nom du paramètre      | Description   |
|-----------------------|---|
| effectiveDateBehavior | <p>Ce paramètre est une configuration globale qui a un impact sur toutes les offres. Par défaut, il est défini sur 0 (utiliser la date d'effet).</p> <p>Les valeurs possibles sont :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• -1 -- Ignorer la date d'effet (équivalent au comportement antérieur à cette amélioration)</li><li>• 0 -- Utiliser la date d'effet (valeur par défaut)</li><li>• &gt;0 -- Délai de grâce (nombre de jours ajoutés à la date du jour. Si la date d'effet est postérieure à la date d'effet la date calculée (date du jour plus le délai de grâce), l'offre sera filtrée)</li></ul> |

Tableau 3. Récapitulatif des changements de la date de début/d'effet (suite)

| Nom du paramètre                  | Description   |
|-----------------------------------|---|
| effectiveDateGracePeriodOfferAttr | <p>Ce paramètre permet d'affecter à chaque offre créée à partir d'un modèle une valeur de délai de grâce différente. Il est mappé à un attribut d'offre personnalisé pour définir le nombre de jours avant la date d'effet à laquelle une offre peut être traitée.</p> <p>La valeur est le nom de l'attribut personnalisé créé dans le modèle d'offre, et la valeur par défaut est blanche ou sans valeur.</p> <p>Si effectiveDateGracePeriodOfferAttr est défini, Interact recherche l'attribut nommé dans chaque offre. Si une offre contient l'attribut nommé, Interact lit la valeur et détermine le délai de grâce.</p> <p>Si une offre ne contient pas l'attribut nommé ou si effectiveDateGracePeriodOfferAttr n'est pas défini, Interact utilise le paramètre effectiveDateBehavior.</p> <p>Pour configurer effectiveDateGracePeriodOfferAttr :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Créez un attribut d'offre personnalisé Campaign.</li> <li>2. Définissez la valeur de effectiveDateGracePeriodOfferAttr sur le nom du nouvel attribut d'offre personnalisé.</li> <li>3. Affectez l'attribut d'offre personnalisé à chaque modèle d'offre pour lequel vous souhaitez indiquer un délai de grâce.</li> <li>4. Dans les offres créées à partir du modèle d'offre, définissez cet attribut sur le nombre de jours à ajouter à la date du jour pour autoriser un délai de grâce.</li> </ol> |

---

## Chapitre 7. A propos du package de rapports IBM Interact

Le package de rapports Interact contient des schéma de production de rapports que vous pouvez utiliser pour procéder au suivi des performances des campagnes, des offres et des cibles, basé sur le canal interactif et d'autres mesures (indicateurs) spécifiques à Interact.

Le package de rapports contient les fonctions suivantes :

- Des schémas et des modèles de schéma qui sont référencés dans Marketing Platform pendant l'installation. Ils décrivent les attributs et les indicateurs qui représentent le schéma de production de rapports du produit et comprennent :
  - Cinq schémas de base qui constituent le socle du schéma de production de rapports (sans attributs personnalisés)
  - Un modèle de schéma à partir duquel vous pouvez créer de nouveaux schémas
- Des modèles et des rapports IBM Cognos personnalisables destinés à être à déployés sur un serveur IBM Cognos BI
- Une documentation de référence qui décrit le modèle et les rapports IBM Cognos.

La documentation de référence des packages de rapports n'est plus disponible sur le serveur de documentation qui contient les versions PDF de la documentation produit. Vous pouvez accéder à la documentation de référence des packages de rapports après avoir installé les schéma de production de rapports sur la machine sur laquelle Marketing Platform est installé. La documentation de référence se trouve dans un sous-répertoire du répertoire Cognos10, sous l'installation du package de rapports.

Les rapports Interact extraient les données de trois sources de données :

- Tables système Interact (environnement de conception)
- Base de données d'apprentissage Interact
- Base de données d'exécution Interact

### Schéma de production de rapports

Les schémas sont les suivants :

- Le schéma Vues Interact fournit les vues d'attributs standard des tables système de l'environnement de conception Interact (campagne, offre, cible, TreatmentRuleInv, etc.).
- Le schéma de performance Interact permet de mesurer les performances depuis le niveau campagne ou canal interactif pour une combinaison d'autres dimensions : offres, cibles, segments, points d'interaction, et dans le temps (heures/dernières 24 heures ou jours/sept derniers jours). Les indicateurs sont divisés en mesures de contact et indicateurs de réponse.
- L'historique de déploiement est utilisé par les rapports pour fournir des informations sur les déploiements de canal interactif.
- Le schéma de vues d'exécution Interact est utilisé par les rapports pour extraire l'admissibilité, les statistiques et l'activité des événements à partir des tables système d'exécution.

- Les statistiques d'admissibilité sont récapitulées par les dimensions suivantes : canal interactif, point d'interaction, offres, cibles et temps.

Les statistiques par défaut sont récapitulées par les dimensions suivantes : canal interactif, point d'interaction et segment.

L'activité des événements est récapitulée par heure et par jour.

- Le schéma de vue d'apprentissage Interact est utilisé par les rapports pour extraire les données de la base de données d'apprentissage Interact.

## Modèle

Le package contient un modèle pour le schéma de performance Interact pour vous permettre de créer d'autres schéma de production de rapports pour les niveaux d'audience supplémentaires.

## Rapports

Les rapports suivants sont accessibles à partir de la section d'analyse de la campagne et de l'onglet d'analyse de la campagne :

- Historique des déploiements de canal
- Performances de la cible interactive au cours du temps
- Performances de cible interactive par offre
- Performances des offres interactives au cours du temps
- Performances d'offre interactive par cible
- Détails de formation à l'offre interactive
- Analyse de l'évolution des cibles interactives
- Performances du modèle de formation du canal au cours du temps
- Rapport des performances de zone par offre

Les rapports suivants sont accessibles à partir de l'onglet d'analyse du canal interactif :

- Historique des déploiements de canal
- Récapitulatif d'activité des événements du canal
- Récapitulatif des performances au point d'interaction du canal
- Analyse de l'évolution des segments interactifs
- Performances du modèle de formation du canal au cours du temps
- Rapport des performances de zone par offre

Les rapports de tableau de bord disponibles sont les suivants :

- Performances du point d'interaction



---

## Avant de contacter le support technique d'IBM

Si vous rencontrez un problème que vous ne parvenez pas à résoudre en consultant la documentation, le correspondant désigné pour le support technique de votre entreprise peut contacter le support technique d'IBM. Utilisez les instructions de cette section pour garantir la résolution efficace de votre problème.

Si vous n'êtes pas le correspondant désigné pour le support technique dans votre société, contactez l'administrateur IBM pour plus d'informations.

**Remarque :** L'assistance technique n'écrit pas et ne crée pas de scripts d'API. Pour obtenir une aide à l'implémentation de nos offres API, contactez IBM Professional Services.

### Informations à réunir

Avant de contacter le support technique d'IBM, rassemblez les informations suivantes :

- Brève description de la nature du problème rencontré
- Messages d'erreur détaillés s'affichant lorsque le problème se produit
- La liste des étapes complètes permettant de reproduire l'erreur.
- Fichiers journaux, fichiers de session, fichiers de configuration et fichiers de données connexes
- Les informations sur l'environnement de votre système et de votre produit , que vous pouvez obtenir en procédant comme indiqué dans la section "Informations système".

### Informations système

Lorsque vous appellerez le support technique d'IBM, vous devrez sans doute fournir des informations relatives à votre environnement.

Si le problème rencontré ne vous empêche pas de vous connecter, vous trouverez la plupart de ces informations sur la page A propos de, qui fournit des informations sur les applications IBM installées.

Pour accéder à la page A propos de, sélectionnez **Aide > A propos de**. Si vous ne pouvez pas accéder à la page A propos de, recherchez un fichier `version.txt` situé dans le répertoire d'installation de votre application.

### Informations de contact du support technique d'IBM

Pour savoir comment contacter le support technique IBM, consultez le site Web de support technique IBM : ([http://www.ibm.com/support/entry/portal/open\\_service\\_request](http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request)).

**Remarque :** Pour entrer une demande de support, vous devez vous connecter avec un compte IBM. Ce compte doit être lié à votre numéro de client IBM. Pour en savoir plus sur l'association de votre compte avec votre numéro client IBM, voir **Ressources de support > Soutien de logiciels autorisés** sur le portail de support.



---

## Remarques

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

IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise de ce document ne vous accorde aucun droit de licence sur ces brevets ou demandes de brevet. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

IBM Director of Licensing  
IBM Corporation  
North Castle Drive  
Armonk, NY 10504-1785  
U.S.A.

Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à :

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

Les informations sur les licences concernant les produits utilisant un jeu de caractères double octet peuvent être obtenues par écrit à l'adresse suivante :

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

Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni, ni dans aucun pays dans lequel il serait contraire aux lois locales. LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.

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

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

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

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

IBM Corporation  
170 Tracer Lane  
Waltham, MA 02451  
U.S.A.

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

Le logiciel sous licence décrit dans ce document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions du Livret contractuel (LC7), des Conditions internationales d'utilisation de logiciels IBM ou de tout autre accord équivalent.

Les données de performance indiquées dans ce document ont été déterminées dans un environnement contrôlé. Par conséquent, les résultats peuvent varier de manière significative selon l'environnement d'exploitation utilisé. Certaines mesures évaluées sur des systèmes en cours de développement ne sont pas garanties sur tous les systèmes disponibles. En outre, elles peuvent résulter d'extrapolations. Les résultats peuvent donc varier. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si ces données sont applicables à leur environnement d'exploitation.

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

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être changée ou annulée sans préavis, et doit être considérée uniquement comme un objectif.

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

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

#### LICENCE DE COPYRIGHT :

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

Si vous visualisez ces informations en ligne, il se peut que les photographies et illustrations en couleur n'apparaissent pas à l'écran.

---

## Marques

IBM, le logo IBM et [ibm.com](http://ibm.com) sont des marques d'International Business Machines Corp. dans de nombreux pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web "Copyright and trademark information" à l'adresse [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

---

## Règles de confidentialité et conditions d'utilisation

Les Logiciels IBM, y compris les Logiciels sous forme de services ("Offres Logiciels") peuvent utiliser des cookies ou d'autres technologies pour collecter des informations sur l'utilisation des produits, améliorer l'acquis utilisateur, personnaliser les interactions avec celui-ci, ou dans d'autres buts. Un cookie est une donnée qu'un site Web peut envoyer à votre navigateur et qui peut ensuite être stockée sur votre ordinateur sous la forme d'une balise identifiant ce dernier. Bien souvent, aucune information personnelle identifiable n'est collectée par les Offres Logiciels. Si la présente Offre Logiciels utilise des cookies pour collecter des informations personnelles identifiables, des informations spécifiques sur cette utilisation sont fournies ci-dessous.

Selon la configuration déployée, la présente Offre Logiciels peut utiliser des cookies de session et des cookies persistants destinés à collecter le nom et le mot de passe des utilisateurs pour les fonctions de gestion des sessions et d'authentification, pour faciliter l'utilisation des produits, ou pour d'autres objectifs de suivi de l'utilisation ou fonctionnels. Ces cookies peuvent être désactivés mais leur désactivation élimine également la fonctionnalité qu'ils activent.

Diverses juridictions régulent la collecte d'informations personnelles via les cookies et autres technologies similaires. Si les configurations déployées de cette Offre Logiciels vous permettent, en tant que client, de collecter des informations

permettant d'identifier les utilisateurs par l'intermédiaire de cookies ou par d'autres techniques, vous devez solliciter un avis juridique sur la réglementation applicable à ce type de collecte, notamment en termes d'information et de consentement.

IBM demande à ses clients (1) de fournir un lien clair et visible vers les conditions d'utilisation et la politique de protection des renseignements personnels du site Web du Client, ainsi qu'un lien vers la collecte de données et les pratiques d'utilisation d'IBM et du Client, (2) de signaler que les cookies et les images de pistage (clear gifs/web beacons) sont copiés sur l'ordinateur du visiteur par IBM au nom du Client, et de fournir une explication sur l'objectif et l'utilisation de ces technologies, et (3) selon les conditions requises par la loi, d'obtenir le consentement des visiteurs du site Web avant de placer les cookies et les images de pistage déposés par le Client ou par IBM au nom du Client sur leurs machines.

Pour plus d'informations sur l'utilisation à ces fins des différentes technologies, y compris celle des cookies, consultez les Points principaux de la Déclaration IBM de confidentialité sur Internet à l'adresse <http://www.ibm.com/privacy/details/us/> en section entitled "Cookies, Web Beacons and Other Technologies."



