

версия 10 выпуск 0
Февраль 2017

*IBM Interact Руководство
пользователя*

IBM

Примечание

Перед тем как использовать данный документ и продукт, описанный в нем, прочтите сведения под заголовком “Замечания” на стр. 141.

Данное издание относится к версии 10, выпуску 0, модификации 0 продукта IBM Interact и ко всем его последующим выпускам и модификациям, пока в новых изданиях не будет указано иное.

© Copyright IBM Corporation 2001, 2017.

Содержание

Глава 1. Обзор IBM Interact 1

Что такое Interact	2
Архитектура Interact	2
Ключевые понятия Campaign	5
О программе Campaign	5
Уровни аудитории	6
Кампании	6
Ячейки	6
Потоковые диаграммы	7
Предложения	7
Сеансы	8
Ключевые понятия Interact	8
Среда разработки	8
Интерактивные каналы	8
Интерактивные потоковые диаграммы	9
Точки взаимодействия	9
События	9
API Interact	10
Профили	10
Среда выполнения	11
Сеансы среды выполнения	11
Интеллектуальные сегменты	11
Точки взаимодействия	11
Правила процедур	11
Иницирированные сообщения	12
Зоны	12
Пользователи Interact	13
Рабочий поток Interact для реализации маркетингового плана	13
Планирование взаимодействия с посетителями	17
Вход в систему IBM Marketing Software	18
Как задать начальную страницу	19
Документация и справка по Interact	19

Глава 2. Создание маркетинговой кампании в среде разработки 21

Информация конфигурации, совместно используемая пользовательским интерфейсом и API Interact	22
Используйте интерактивные каналы для координирования ресурсов точек контакта	24
Ограничьте частоту представления предложения Создание интерактивного канала для координирования ресурсов интерактивной кампании	25
Отображение таблиц	26
Вкладка Сводка для интерактивного канала	31
Группировка точек взаимодействия в зоны	33
Добавление зон для точек взаимодействия в интерактивный канал	33
Создайте точки взаимодействия для взаимодействия посетителя с точкой контакта	36
Добавление точек взаимодействия с посетителем в интерактивный канал точки контакта	36
Справочник по вкладке Точки взаимодействия	37

Определите события, инициируемые действиями посетителей	37
Справка по вкладке События	39
Добавление события и предварительно заданного действия в точку контакта	40
Использование категорий для группировки событий	41
Используйте паттерны событий для персонализации предложений посетителю	41
Типы паттернов событий	42
Как Interact обрабатывает состояния паттерна событий	43
Создание паттерн событий для идентификации паттернов поведения посетителей	44
Используйте ограничения для задания предельного числа представлений предложения	46
Создание ограничения для предложения	46
Изменение ограничения для изменения ситуаций представления предложения	48
Включение или отключение ограничения предложения	48
Удаление более не нужного ограничения	48
Использование моделей обучения для выбора предложений	49
Добавление моделей обучения для настройки предложений для посетителя	49
Редактирование модели обучения	50
Удаление модели обучения	50
Включение и выключение модели обучения	50
Используйте инициируемые сообщения для отправки предложений через различные каналы	51
Рабочий поток среды выполнения инициируемых событий	51
Создание инициируемого сообщения для отправки предложений через различные каналы	53
Использование интеллектуальных сегментов для уточнения предложений	55
Создание сеансов Campaign для интерактивных потоковых диаграмм	55
Определите интерактивную потоковую диаграмму для сегментирования посетителей	56
Определение интерактивных предложений реального времени для посетителей	56
Создание шаблонов предложений для Interact	57
Использование подавления предложений в реальном времени для тонкой настройки предложений для посетителя	58
Работа с правилами процедур	61
Соответствие предложений требованиям	61
Маркетинговая оценка	62
Дополнительные опции правил процедур	63
Работа с вкладкой Стратегия взаимодействия	63
Добавление или изменение правила процедуры	68
Добавление или изменение правил процедур при помощи мастера правил	74
Включение и отключение правил процедур	75

Удаление правил процедур	76
Внедрение вкладок стратегии взаимодействия	77
Экспорт интерактивного канала	78
Стратегия взаимодействия: Справка	79
(Необязательно) Назначение ячеек назначения и контрольных ячеек	80
Переопределение кодов ячеек	80
Внедрение конфигурации Interact	81
Запуск симуляций для проверки ваших сценариев API	81
Создайте базовый сценарий для запуска симуляций	82
Создайте расширенный сценарий для запуска симуляций	84

Глава 3. Интерактивные потоковые диаграммы. 87

Построение интерактивных потоковых диаграмм	88
Создание интерактивных потоковых диаграмм	88
Интерактивные потоковые диаграммы и источники данных	89
Таблица профиля тест-запусков	89
Таблицы измерений	90
Конфигурирование интерактивных потоковых диаграмм	91
Запросы и Interact	91
Типы данных и хранимые объекты	92
Производные поля, пользовательские переменные, макросы и Interact	93
Использование EXTERNALCALLOUT	94
Процесс Взаимодействие	95
Процесс принятия решений	95
Конфигурирование процесса Решение	95
Конфигурирование ветвей процесса Решение	96
Процесс PopulateSeg.	97
Создание интеллектуальных сегментов	97
Процесс Выборка на интерактивных потоковых диаграммах	98
Конфигурирование процесса Выборка	98
Выбрать в интерактивных потоковых диаграммах	100
Конфигурирование процесса Выбор	100
Процесс Снимок в интерактивных потоковых диаграммах	101
Конфигурирование процесса Снимок	101
Как выполняется тест-запуск интерактивной потоковой диаграммы	103
Конфигурирование размера тест-прогона	104
Выполнение тест-запуска	104
Внедрить интерактивные потоковые диаграммы	105
Внедрение интерактивной потоковой диаграммы	105
Отмена требования внедрения	106
Отмена внедрения интерактивной потоковой диаграммы	106

Глава 4. Процесс Список взаимодействий в пакетных потоковых диаграммах. 109

Блок процесса Список взаимодействий	109
Конфигурирование процесса Список взаимодействий	110
Поиск потоковых диаграмм и связанных с потоковой диаграммой объектов	113

Глава 5. Что такое внедрение на серверах среды выполнения 115

Что такое серверы среды выполнения	117
Внедрение и удаление	117
Удаление интерактивного канала	118
Управление версиями внедрения	118
Выполнение внедрения в группу серверов среды выполнения	119
Отмена внедрения	121
Просмотр вкладки Внедрение	122
Применение фильтров к таблицам в продуктах IBM	124

Глава 6. Составление отчетов Interact 127

Данные отчетов Interact	127
Отчеты Interact и схемы отчетов	127
Просмотр отчетов Interact	129
Просмотр отчетов на вкладке Анализ для интерактивного канала	129
Просмотр отчетов Interact из Аналитика Campaign	130
Просмотр отчетов Interact с домашней страницы Analytics	130
Портлет отчета Эффективность точки взаимодействия	131
Отчет Хронология внедрения канала (интерактивный канал)	132
Отчет Сводка интенсивности событий канала	132
Отчет Сводная информация об эффективности для точки взаимодействия с каналом	132
Отчет Перечень правил процедуры канала	132
Отчет Анализ подъема для интерактивного сегмента	133
Отчет Хронология внедрения канала (кампания)	133
Отчет Сведения об обучении для интерактивных предложений	133
Отчеты об эффективности интерактивных ячеек	133
Отчеты об эффективности интерактивных предложений	134
Отчет Анализ подъема для интерактивных ячеек	134
Отчет Эффективность модели обучения канала за период времени	134
Отчет об эффективности зоны по предложениям	134
Отчет Паттерн событий	135
Фильтрация по точкам взаимодействия	135
Фильтр по событиям или категориям	135
Фильтрация по предложениям	136
Фильтрация по ячейкам назначения	136
Фильтрация по времени	136
Фильтрация отчета Хронология внедрения канала	137
Фильтрация отчета Перечень правил процедуры канала	137

**Прежде чем обращаться в службу
технической поддержки IBM 139**

Замечания 141
Товарные знаки. 143

Замечания относительно политики
конфиденциальности и положений об использовании 143

Глава 1. Обзор IBM Interact

IBM® Interact - это интерактивный механизм, который направляет персонализированные предложения посетителям входящих маркетинговых каналов. Можно сконфигурировать Interact так, чтобы он был поведенческим, основанным точно на событиях, ситуационным, стратегическим и т.д. Interact - это модуль в комплекте инструментов IBM Marketing Software.

Что делает Interact

Interact использует полученные в подключенном и отключенном режиме данные, включая углубленные хронологические сведения о покупателях и текущих действиях покупателя для создания взаимодействий с покупателем в реальном времени. Эти взаимодействия способствуют повышению продаж, созданию нужных взаимоотношений, формированию потенциальных сделок, повышению показателей эффективности рекламы, оптимизации использования канала и сокращению издержек. Можно создать бизнес-правила и определить объем продаж или стратегии обслуживания, которые будут стимулировать взаимодействия, происходящие в реальном времени, и модифицировать их с учетом постоянного изучения маркетинговой деятельности.

Используйте Interact для совершенствования вашей маркетинговой деятельности

Используйте Interact, чтобы обеспечить вашу маркетинговую организацию возможностью координировать в реальном времени входящие стратегии для процедур покупателей с вашими традиционными исходящими кампаниями. С Interact вы используете все возможности IBM Marketing Software для совершенствования ваших действий по маркетингу в реальном времени несколькими способами:

- Используйте многоканальные операции.

Используйте информацию из всех точек контактов с покупателями, в том числе из сети, колл-центров, магазинов, отделений, чтобы расширить свое понимание потребностей покупателей и перспектив, создать надежный бренд и максимизировать связи с покупателями.

- Создайте прогрессивную персонализацию на веб-сайте.

Привлекайте известных или анонимных посетителей, изучайте поведение и персонализируйте взаимодействия с ними, выполняя предложения кросс-продаж, выбирая редакционное содержимое, предлагая соответствующие опции услуг и координируя сообщения баннерной сети.

- Оптимизируйте взаимодействия центра контактов.

Используйте мощности своего контакт-центра для повышения прибыли и сохранения покупателей. Обеспечьте лучшую навигацию интерактивных речевых ответов (interactive voice response, IVR), выбор требующих ответа сообщений, постоянные усилия для сохранения покупателей и перекрестных продаж, приоритизацию предложений и активные действия через веб-сайт (такие как чат или речевая связь через интернет).

Используйте Interact для уточнения своих маркетинговых стратегий

Interact используется для управления и точной настройки в реальном времени аналитического контента, представленного системами точек контакта. Стратегии могут включать в себя факторы, которые вы считаете важными. Эти стратегии могут повлиять на конкретные действия покупателей, перенося персонализированный контент из срочного предложения на веб-сайте (ссылка срочного предложения) в центр обработки звонков с возможностью кросс-продажи. Interact предоставляет возможность управления онлайн-продажами, маркетингом и стратегиями услуг, а также позволяет быстро реагировать на потенциальные возможности или изменения вашего рынка.

Что такое Interact

Interact интегрируется с вашими системами взаимодействия с покупателями, такими как веб-сайты и колл-центры, и позволяет получать оптимально персонализированные предложения и информацию профиля посетителей в реальном времени, чтобы обогатить опыт интерактивного взаимодействия с покупателями.

Например, покупатель входит на веб-сайт книжного магазина и использует сайт. Interact находит информацию о предыдущих покупках этого покупателя (японская литература и книги определенного автора). Когда покупатель перейдет на страницу, интегрированную с Interact, Interact выберет предложения, которые нужно представить покупателю (пересказ известного японского романа тем же автором) на основе предыдущих взаимодействий.

Вы конфигурируете Interact для взаимодействия с точками контакта с использованием интерфейса прикладного программирования (application programming interface, API). Используя этот API, вы конфигурируете Interact для сбора информации о покупателе, добавления данных в эту информацию и представления предложений как на основе действий, выполняемых покупателем в точке контакта, так и информации профиля покупателя.

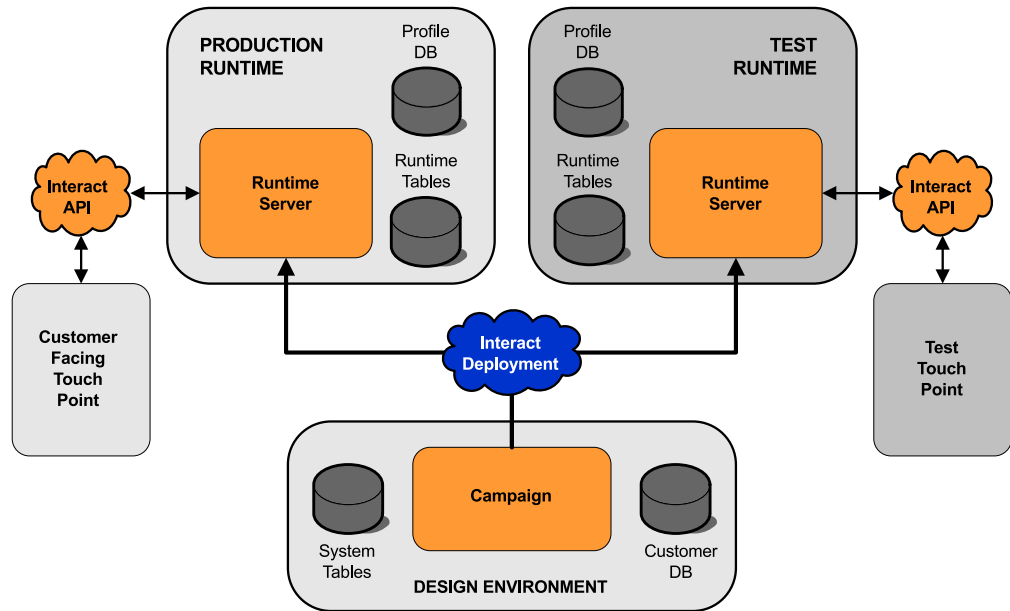
Interact тесно интегрируется с Campaign, чтобы задать предложения, назначаемые тем или иным покупателям. Благодаря этой интеграции можно использовать одинаковые предложения во всех кампаниях, как и все инструменты управления предложениями кампании. Вы также можете интегрировать всю хронологию контактов и ответов для всех ваших кампаний и, например, использовать контакты по электронной почте и прямые почтовые контакты для влияния на предложения, представляемые пользователю в реальном времени.

В следующих разделах описаны различные компоненты Interact и то, как они работают вместе друг с другом.

Архитектура Interact

Понимание архитектуры Interact поможет вам понять, как Interact взаимодействует с точкой взаимодействия с покупателем, серверами среды выполнения и IBM Campaign. Архитектура Interact использует API Interact для взаимодействия со средой разработки, средой выполнения и иногда со средой выполнения тестирования для выполнения требований к эффективности.

Interact состоит, как минимум, из двух основных компонентов: среды разработки и среды выполнения. Также могут быть необязательные среды выполнения тестирования. Ниже представлен рисунок с обзором высокоуровневой архитектуры.

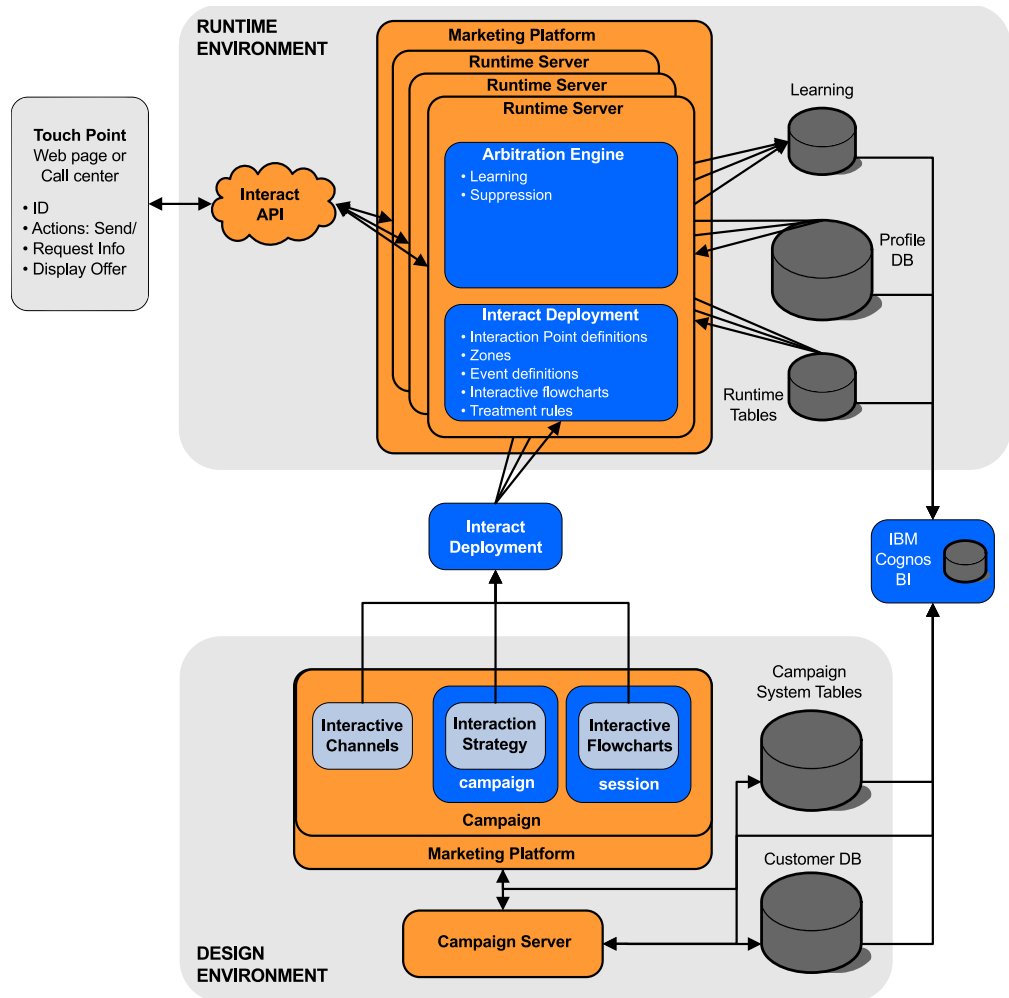


Среда разработки - это среда, в которой вы выполняете большую часть конфигурации Interact. Среда разработки устанавливается вместе с компонентом Campaign и ссылается на системные таблицы Campaign и ваши базы данных покупателей.

После того, как вы разработали и сконфигурировали то, как компонент Interact должен обрабатывать взаимодействия покупателей, вы внедряете эти данные в среду выполнения тестирования или в производственную среду выполнения для взаимодействий покупателей в реальном времени.

В производственной среде архитектура может быть более сложной. Например, у среды выполнения может быть несколько серверов среды выполнения, связанных с балансировщиком нагрузки, чтобы обеспечить соответствие требованиям производительности.

На представленном ниже рисунке более подробно показана среда Interact.



В среде разработки вы указываете, что делает Interact в определенные моменты в вашей точке контакта, конфигурируя интерактивные каналы. После этого вы распределяете покупателей по сегментам, создавая интерактивные потоковые диаграммы. В интерактивных потоковых диаграммах можно выполнить тест-запуски, чтобы подтвердить, что данные покупателей правильно сегментированы. Далее необходимо задать предложения. Затем вы назначите предложения для сегментов в стратегии взаимодействия. После того, как вы сконфигурируете все компоненты Interact, вы готовы внедрить конфигурацию в промежуточную среду выполнения.

Внедрения Interact включают в себя следующее:

- Данные конфигурации компонента Interact, в том числе интерактивные каналы и стратегии взаимодействий
- Подмножество данных Campaign, включая интеллектуальные сегменты, предложения и интерактивные потоковые диаграммы

Пока данные покупателя не стали частью внедрения Interact, они могут понадобиться в среде выполнения. Необходимо убедиться, что эти данные доступны для среды выполнения.

В промежуточной среде выполнения (она во всем подобна производственной среде выполнения, но не взаимодействует с покупателями) можно тестировать всю

конфигурацию Interact, в том числе интеграцию API с вашей точкой контакта. При выполнении покупатель (или, для промежуточного сервера, тот, кто тестирует систему) выполняет в точке контакта некоторые действия. Эти действия позволяют отправить события или требования на данные на сервер среды выполнения с использованием API компонента Interact. После этого сервер среды выполнения отвечает, передавая такие результаты, как представление набора предложений (данных) или пересегментация покупателя в новый сегмент (событие). Можно продолжать менять конфигурацию компонента Interact в Campaign и повторно внедрять его в среду выполнения до тех пор, пока вы не добьетесь нужного поведения. После этого можно внедрить конфигурацию в производственную среду выполнения.

Производственные серверы среды выполнения записывают статистические данные и данные хронологии, такие как хронология контактов и хронология ответов. Если утилита сконфигурирована, она выполнит копирование хронологии контактов и хронологии ответов из промежуточных таблиц группы производственных серверов среды выполнения в хронологию контактов и ответов Campaign. Эти данные используются в отчетах, которые можно использовать для определения эффективности установки компонента Interact и, при необходимости, для модификации конфигураций. Эти данные также могут быть использованы компонентом Campaign и другими продуктами IBM, такими как Contact Optimization, которые интегрируют кампании, происходящие в реальном времени, с традиционными кампаниями. Например, если покупатель принял предложение на веб-сайте, можно использовать эти данные в компоненте Campaign, чтобы гарантировать, что то же самое предложение не будет отправлено по почте, или что за предложением последует ваш телефонный звонок.

В следующих разделах описаны важные условия и понятия в Campaign и Interact.

Ключевые понятия Campaign

Interact интегрируется с IBM Campaign, чтобы задать предложения, которые назначаются покупателям. Интеграция между Interact и Campaign дает возможность использовать одни и те же предложения в нескольких кампаниях и объединить всю хронологию контактов и ответов для всех кампаний.

Прежде чем использовать Interact, вы должны ознакомиться с рядом понятий Campaign. Здесь приводится краткое описание этих понятий. Дополнительную информацию смотрите в публикации *Campaign: Руководство пользователя*.

О программе Campaign

Campaign - это решение, которое дает возможность разрабатывать, выполнять и анализировать кампании прямого маркетинга. В Campaign есть удобный графический пользовательский интерфейс, который поддерживает процессы прямого маркетинга, заключающиеся в выборе, подавлении, сегментировании и выборке примеров списков ID покупателей.

После выбора объектов назначения вы можете при помощи Campaign задать и выполнить свою маркетинговую кампанию путем назначения предложений, отправки электронной почты и т.п. Вы также можете, используя Campaign, отслеживать отчет на кампанию, создавать выходные списки и записывать контакты в хронологию контактов, а затем использовать эту информацию в вашей следующей кампании.

Уровни аудитории

Уровень аудитории - это набор идентификаторов, на которые может быть направлена кампания. Можно задать уровни аудитории, чтобы задать правильный набор аудиторий для кампании.

Например, в наборе кампаний могут использоваться уровни аудитории "Семья", "Перспективный клиент", "Клиент" и "Счет". Каждый из этих уровней соответствует определенному представлению маркетинговых данных, доступных для кампании.

Уровни аудитории, как правило, организованы иерархически. В вышеприведенных примерах:

- Семья находится на вершине иерархии, и в каждой семье может содержаться несколько покупателей и один или несколько потенциальных клиентов.
- Следующим в иерархии идет покупатель, и у каждого покупателя может быть несколько счетов.
- Счет находится в самом низу иерархии.

Однако в средах взаимодействия разных предприятий друг с другом существуют более сложные примеры иерархий аудитории, когда могут понадобиться уровни аудитории для корпораций, компаний, подразделений, групп, физических лиц, счетов и так далее.

У этих уровней аудитории могут быть разные взаимосвязи друг с другом, например, один-один, много-один или много-много. Задавая уровни аудитории, вы позволяете представить эти понятия в Campaign, чтобы пользователи могли управлять взаимосвязями между этими разными уровнями аудитории для фокусирования. Например, хотя может быть несколько перспективных клиентов для семьи, вы можете ограничить почтовые сообщения одним перспективным клиентом на одну семью.

Кампании

В маркетинге, кампания - это набор связанных действий и процессов, выполняемых для достижения целей маркетингового сообщения или продаж. В Campaign также есть объекты, которые называются кампаниями и которые являются представлениями маркетинговых кампаний для упрощения разработки, тестирования, автоматизации и анализа.

Кампании содержат одну или несколько потоковых диаграмм, которые вы разрабатываете, чтобы выполнить последовательность действий с данными для выполнения вашей кампании.

Ячейки

Ячейка - это список идентификаторов (например, ID покупателей или потенциальных покупателей) из вашей базы данных. В Campaign вы создаете ячейки, конфигурируя и запуская процессы управления данными в потоковых диаграммах. Эти выходные ячейки можно также использовать в качестве входных данных для других процессов на той же потоковой диаграмме (после процесса, который их создал).

Число ячеек, которые можно создать, не ограничено. Ячейки, для которых вы назначаете одно или несколько предложений в Campaign, называются ячейками назначения (или целевыми ячейками). Целевая ячейка - это отдельная группа однородных членов аудитории. Например, можно создать ячейки для покупателей высокой значимости, покупателей, которые предпочитают совершать покупки по Интернету, счетов со своевременными платежами, покупателей, которые согласились

получать сообщения по электронной почте, или лояльных повторных покупателей. Каждая созданная вами ячейка или сегмент могут обрабатываться по-разному, с разными предложениями или каналами контактов, или по-разному отслеживаться для сравнения в отчетах об эффективности.

Ячейки, содержащие ID, которые имеют право на получение предложений, но исключаются из получения предложения для выполнения анализа, называются контрольными ячейками. В Campaign контрольные группы всегда остаются заблокированными.

Термин "ячейка" иногда используется как взаимозаменяемый с термином "сегмент". Стратегические сегменты - это ячейки, созданные в сеансе, а не в потоковой диаграмме кампании. Стратегический сегмент ничем не отличается от других ячеек (например, созданных процессом Сегмент в потоковой диаграмме) с тем исключением, что он доступен на глобальном уровне для использования в любой кампании. Стратегический сегмент является статическим списком ID, пока не будет перезапущена потоковая диаграмма, которая первоначально его создала.

Потоковые диаграммы

В Campaign потоковые диаграммы представляют собой последовательности действий, которые вы выполняете с вашими данными, как это определяется строительными блоками, именуемыми *процессами*. Потоковые диаграммы можно запускать вручную, при помощи планировщика или в ответ на какой-либо заданный триггер.

Вы используете потоковые диаграммы для выполнения маркетинговых целей, например, определения соответствующих требованиям участникам для прямой почтовой кампании, генерирования почтового списка для этой группы участников и связывания каждого участника с одним или несколькими предложениями. Также можно отслеживать и обрабатывать респондентов для вашей кампании и вычисления отдачи от капиталовложений для кампании.

В каждой из кампаний вы разрабатываете одну или несколько потоковых диаграмм, чтобы реализовать кампанию, сконфигурировать процессы, составляющие потоковые диаграммы для выполнения необходимых операций или действий с данными.

У каждой потоковой диаграммы есть следующие элементы:

- Имя
- Описание
- Одна или несколько отображенных таблиц из одного или нескольких источников данных
- Взаимосвязанные процессы, реализующие маркетинговую логику

Предложения

Предложение - это одно маркетинговое сообщение, которое можно доставить различными способами.

В Campaign вы создаете предложения, которые можно использовать в одной или нескольких кампаниях.

Предложения можно использовать многократно:

- В разных кампаниях

- В разные моменты времени
- Для разных групп людей (ячеек)
- В виде разных "версий", изменяя параметризованные поля предложения

Вы назначаете предложения точкам взаимодействия в точках контакта, представленных посетителям.

Сеансы

Сеанс - конструкция в Campaign, в которой фундаментальные, хранимые, глобальные конструкции данных (например, стратегические сегменты и кубы) создаются администраторами Campaign, а затем делаются доступными для всех кампаний.

Как и кампании, сеансы также состоят из отдельных потоковых диаграмм.

Ключевые понятия Interact

IBM Interact - это интерактивный механизм, который направляет персонализированные маркетинговые предложения различным аудиториям.

В этом разделе описаны некоторые ключевые понятия, которые вы должны понимать, прежде чем работать с Interact.

Среда разработки

Используйте среду разработки для конфигурирования различных компонентов Interact и внедрения этих компонентов в среду выполнения.

Среда разработки - это среда, в которой вы выполняете значительную часть конфигурирования Interact. В среде разработки вы задаете события, точки взаимодействия, интеллектуальные сегменты и правила процедур. После конфигурирования этих компонентов вы внедряете их в среду выполнения.

Среда разработки устанавливается вместе с веб-программой Campaign.

Интерактивные каналы

Используйте интерактивные каналы в Interact для координации всех объектов, данных и ресурсов серверов, занятых в интерактивном маркетинге.

Интерактивный канал - это представление точки контакта в Campaign, где методом интерфейса является интерактивный диалог. Это программное представление, используемое для координации всех объектов, данных и ресурсов серверов, занятых в интерактивном маркетинге.

Интерактивный канал - это инструмент, который вы используете, чтобы задать точки взаимодействия и события. Вы также можете получить доступ к отчетам для интерактивного канала с вкладки Анализ для этого интерактивного канала.

Интерактивные каналы также содержат назначения производственных серверов среды выполнения и промежуточных серверов. Вы можете создать несколько интерактивных каналов, чтобы организовать события и точки взаимодействия, если у вас есть только один набор производственных серверов среды выполнения и промежуточных серверов, или чтобы разделить события и точки взаимодействия по системам, ориентированным на покупателей.

Интерактивные потоковые диаграммы

Используйте интерактивные потоковые диаграммы, чтобы разделить покупателей на сегменты и назначить профиль сегменту.

Интерактивная потоковая диаграмма связана с пакетной потоковой диаграммой Campaign, но немного отличается от нее. Интерактивная потоковая диаграмма выполняет ту же основную функцию, что и пакетные потоковые диаграммы - делит покупателей на группы, называемые сегментами. Однако в случае интерактивных потоковых диаграмм группы будут интеллектуальными сегментами. Interact использует эти интерактивные потоковые диаграммы для назначения профиля сегменту, когда событие или системное событие указывает, что требуется пересегментация посетителей.

Интерактивные потоковые диаграммы содержат поднабор процессов пакетных потоковых диаграмм, а также несколько процессов, связанных только с интерактивными потоковыми диаграммами.

Примечание: Интерактивные потоковые диаграммы можно создавать только в сеансе Campaign.

Точки взаимодействия

Точка контакта - это место, в котором вы представляете предложение.

Точки взаимодействия содержат содержимое фильтра по умолчанию в тех случаях, когда в среде выполнения нет другого содержимого, которое можно было бы представить. Точки взаимодействия можно организовать в зоны.

События

Событие - это действие, предпринятое посетителем, которое инициирует действие в среде выполнения. Примеры событий: помещение посетителя в сегмент, представление предложения или запись данных в журнал.

События сначала создаются в интерактивном канале, а затем инициируются вызовом в Interact API с использованием метода `postEvent`. Событие может вызвать одно из следующих действий, заданных в среде разработки Interact:

- **Инициировать пересегментацию:** Среда выполнения запускает интерактивные потоковые диаграммы для текущего уровня аудитории, связываемого с интерактивным каналом повторно, при помощи текущих данных в сеансе посетителя.

При разработке взаимодействия, если не указать конкретную потоковую диаграмму, действие пересегментации будет запускать все интерактивные потоковые диаграммы, связанные с этим интерактивным каналом, с текущим уровнем аудитории повторно, и любое требование для предложений будет ожидать, пока все потоковые диаграммы не закончатся. Чрезмерная пересегментация в ходе одного посещения может повлиять на эффективность точки контакта, и это станет видно покупателю.

Поместите покупателя в новый сегмент после добавления новых данные в объект среды выполнения, например, новых данных из требований API Interact (таких как изменение аудитории) или действий покупателей (например, добавления новых элементов в список пожеланий или в корзину для виртуальных покупок).

- **Записать контакт для предложения:** Среда выполнения помечает флагом рекомендуемые предложения для службы базы данных с целью записи этих предложений в журнал хронологии контактов.

В случае веб-интеграций записывайте контакт предложения в том же вызове, в котором вы запрашиваете предложения минимизировать число требований между точкой контакта и сервером среды выполнения.

Если точка контакта не возвращает коды процедур для предложений, представленных посетителю компонентом Interact, среда выполнения запишет в журнал последний список рекомендуемых предложений.

- **Записать принятие предложения:** Среда выполнения помечает флагом выбранное предложение для службы базы данных с целью записи в журнал хронологии ответов.
- **Записать отклонение предложения:** Среда выполнения помечает флагом выбранное предложение для службы базы данных с целью записи в журнал хронологии ответов.
- **Пользовательское выражение триггера:** *Действие выражения* - это действие, которое можно определить при помощи макрокоманд Interact, в состав которых входят функции, переменные и операторы, включая EXTERNALCALLOUT. Вы можете задать возвращаемое значение для любого атрибута профиля.
Когда вы щелкнете по значку изменения рядом с выражением пользователя триггера, появится стандартное диалоговое окно для изменения выражения пользователя, и вы сможете использовать это диалоговое окно, чтобы задать уровень аудитории, необязательное имя поля, для которого следует назначить результаты, и определение самого выражения.
- **Инициировать события:** При помощи действия Инициировать события можно ввести имя события, которое будет инициироваться этим действием. Если вы введете уже заданное событие, это событие будет инициировано при запуске этого действия. Если введенное вами имя события не существует, это действие вызовет создание этого события с заданным действием.

Вы также можете использовать события для инициирования действий, заданных методом `postEvent`, включая запись данных в таблицу, включение данных для обучения или инициирование отдельных потоковых диаграмм.

В среде разработки события можно для вашего удобства организовать в виде категорий. В производственной среде категории не несут никакой функциональной нагрузки.

API Interact

Используйте API Interact для интеграции Interact с точками контакта.

API Interact может работать как сериализация Java™ через HTTP или как реализация SOAP, чтобы интегрировать Interact с точками контакта.

Профили

Профиль - это набор данных о покупателе, используемый средой выполнения. Это может быть подмножество данных о покупателе, имеющееся в вашей базе данных покупателей, и/или данных, собранных в реальном времени.

Данные покупателя используются для следующих целей:

- Чтобы назначить покупателя в один или более интеллектуальных сегментов в сценариях взаимодействия в реальном времени.

Вы должны задать данные профиля для каждого уровня аудитории, на основе которого вы хотите производить сегментирование. Например, если вы сегментируете данные на основе расположения, вы можете из всей имеющейся у вас информации об адресе взять только почтовый индекс покупателя.

- Чтобы персонализировать предложения
 - Как атрибуты для отслеживания при обучении
- Например, можно сконфигурировать Interact для отслеживания семейного положения посетителя и того, сколько посетителей с тем или иным положением приняли данное предложение. После этого среда выполнения может использовать эту информацию для уточнения выбора предложений.

Для среды выполнения эти данные доступны только для чтения.

Среда выполнения

Среда выполнения соединяется с точкой контакта и выполняет взаимодействия. Среда выполнения может состоять из одного или нескольких серверов среды выполнения, соединенных с точкой контакта.

Среда выполнения использует информацию, внедренную из среды разработки, в сочетании с API Interact, чтобы представить предложения для вашей точки контакта.

Сеансы среды выполнения

Сеанс среды выполнения существует на сервере среды выполнения для каждого посетителя вашей точки контакта. В этом сеансе удерживаются все данные для посетителя, которые среда выполнения использует для назначения посетителей для сегментов и выдаче рекомендованных предложений.

Вы создаете сеанс среды выполнения, когда используете вызов `startSession`.

Интеллектуальные сегменты

Интеллектуальный сегмент аналогичен стратегическому сегменту тем, что это группа покупателей с заданными особенностями. Однако вместо списка ID интеллектуальный сегмент является определением того, какие ID допускаются в списке.

Например, может существовать интеллектуальный сегмент "Все покупатели, проживающие в Екатеринбурге, с остатком на счету более 300000 рублей, которые подали заявку на аренду автомобиля за последние 6 месяцев". Эти определения представлены интерактивными потоковыми диаграммами. Интеллектуальные сегменты доступны только в Interact.

Точки взаимодействия

Точка контакта - это программа или место, где вы можете взаимодействовать с покупателем. Точка контакта может служить каналом, в котором покупатель инициирует контакт ("входное" взаимодействие) или в котором вы осуществляете контакт с покупателем ("исходящее взаимодействие").

Типичные примеры: веб-сайты и программы центров обработки звонков. Используя API Interact, вы можете интегрировать Interact с вашими точками контакта, чтобы представлять покупателям предложения на основе их действий в точке контакта. Точки взаимодействия также называются системами, обращенными к клиенту (client-facing system, CFS).

Правила процедур

Правила процедур назначают предложение для интеллектуального сегмента. Эти назначения дополнительно ограничиваются пользовательской зоной, которую вы связали с предложением в правиле процедуры.

Например, у вас может быть один набор предложений, назначенный для интеллектуального сегмента в зоне "входа", и другой набор предложений для того же сегмента - в зоне "после покупки". Правила процедур должны быть заданы на вкладке стратегии взаимодействия кампании.

У каждого правила процедуры также есть маркетинговая оценка. Если покупатель назначен более чем в один сегмент, в связи с чем доступно более одного предложения, маркетинговая оценка поможет определить, какое предложение рекомендует Interact. На то, какие предложения будет рекомендовать среда разработки, можно повлиять за счет модуля обучения, списка подавления предложений, а также глобальных и отдельных назначений предложений.

Инициированные сообщения

Инициированные сообщения позволяют доставлять предложения на канал, отличающийся от того, на который было отправлено требование в Interact. Эти предложения инициированы заранее заданными событиями или паттернами событий пользователя.

В Interact события посылаются для ID аудитории, иницирующего заранее заданное правило уведомления. Это правило приводит к передаче выбранного предложения для этого ID аудитории по отличающемуся исходящему каналу. Входящий канал, иницировавший это сообщение, не получает предложений из Interact в результате инициированного размещения события. Однако то же самое предложение можно все еще вернуть во входящий канал как результат вызова API `getOffers` или `getOffersForMultipleInteractionPoints`.

События и паттерны событий - это два типа триггеров, используемых на потоковой диаграмме инициированных сообщений.

После того как будет инициировано событие или паттерн событий, условия пригодности определяют, какой метод выбора предложений используется и какой канал используется для доставки предложения. Можно выбрать соответствие требованиям уровня аудитории и добавить условия на основе соответствующих требованиям сегментов, атрибутов профиля и атрибутов сеанса.

Надо также задать критерии предложения. Доступна опция автоматического выбора альтернативы лучшего предложения или опция выбора лучшего предложения в списке предложений.

Выбрав предложения для инициированных сообщений, нужно указать как минимум один выходной канал для этих предложений. Кроме того, можно добавить фактор задержки для канала, чтобы отправлять сообщения в момент, отстоящий на вычисленное время от момента срабатывания триггера. Фактор задержки задается от момента выполнения события или шаблона событий до момента доставки предложения. Если фактор задержки не задан, сообщение отправляется, как только оно было инициировано.

Зоны

Точки взаимодействия организованы в зоны. Вы можете ограничить правило процедуры, так чтобы оно применялось только к определенной зоне.

Если вы создадите зону, содержащую все "приветственное" содержимое, и другую зону для содержимого "кросс-продаж", вы сможете представить другой набор предложений для того же сегмента, основываясь на том, где находится покупатель в точке контакта.

Пользователи Interact

В Interact можно создать роли пользователей и добавить для каждой роли пользователей одного или нескольких пользователей. В ролях могут быть общие пользователи.

Interact используется многими сотрудниками в организации. Так как Interact является точкой соединения между вашими точками контакта и проводимыми вами маркетинговыми кампаниями, физические лица, вовлеченные в эти две области вашей организации, будут либо использовать компонент Interact, либо этот компонент будет на них воздействовать.

В следующем списке представлены потенциальные пользовательские роли Interact. Эти обязанности могут быть распределены между несколькими физическими лицами в вашей организации, или несколько физических лиц могут выполнять несколько ролей.

- Пользователь, который наблюдает за всей инфраструктурой, находящейся вокруг точки контакта. Хотя этот пользователь может не затрагивать активно какую-либо конфигурацию в среде разработки, он отвечает за то, чтобы точки контакта гарантированно оставались в состоянии готовности к работе, и записывает интеграцию между точкой контакта и средой выполнения с использованием API Interact. Этот пользователь утверждает внедрение новых конфигураций на производственные серверы среды выполнения. Он также может проверить статистические данные и отчеты на промежуточных серверах, чтобы проанализировать влияние внедрения новых конфигураций на производственных серверах среды выполнения.
- Пользователь, который устанавливает и конфигурирует Marketing Platform, Campaign и Interact. Этот пользователь также устанавливает и конфигурирует группы серверов среды выполнения и также может выполнить шаги по внедрению новых конфигураций. Его можно считать администратором Interact.
- Пользователь, который разрабатывает взаимодействия, происходящие в реальном времени. Этот пользователь задает предложения и то, какие пользователи должны получить эти предложения, работая с интерактивными каналами и кампаниями. Хотя данный пользователь может и не выполнять фактические шаги по конфигурированию в среде выполнения, он задает, что это за конфигурации, и тратит много времени на проверку отчетов, детализируя производительность и ROI.
- Пользователь, который разрабатывает логику сегментации для интерактивных каналов, создавая интерактивные потоковые диаграммы.
- Пользователь, который управляет данными, используемыми компонентом Interact. Это физическое лицо может даже и не 'использовать' компонент Interact, но оно принимает непосредственное участие в вашей бригаде разработки. Этот сотрудник должен работать вместе с пользователем, который разрабатывает логику сегментации, и с пользователем, управляющим точкой контакта, чтобы гарантировать, что правильные данные будут находиться в нужном месте, будут правильно сформатированы и индексированы и будут отвечать требованиям производительности.

Рабочий поток Interact для реализации маркетингового плана

При конфигурировании Interact вы используете рабочий поток для подробного описания процесса от идеи до внедрения. Конфигурирование компонента Interact представляет собой многошаговый итерационный процесс, в котором задействовано

много физических лиц. Весь процесс от идеи до внедрения включает в себя разработку, конфигурирование, тестирование, пересмотр и внедрение.

Процесс рабочего потока

В рабочем потоке есть несколько шагов по реализации маркетинговой стратегии в Interact:

1. Разработайте взаимодействие. На стадии разработки команда идентифицирует точки взаимодействия, зоны, события и категории в интерактивном канале. Администратор Interact использует имена точек взаимодействия и событий и конфигурирует точку контакта при помощи API Interact. Пользователь Interact применяет пользовательский интерфейс для ввода компонентов в систему.
2. Сконфигурируйте взаимодействие. Структура системы конфигурируется в Campaign и Interact. Использование интерактивных потоковых диаграмм в Campaign, API Interact и пользовательский интерфейс Interact. Пользователи Campaign и Interact участвуют в конфигурировании, как и администратор Interact, который работает с API Interact.
3. Протестируйте взаимодействие. Пользователь и администратор Interact создают компоненты взаимодействия в Interact. Затем администратор Interact внедряет их на промежуточный сервер для тестирования.
4. Рассмотрите взаимодействие. После тестирования взаимодействия снова пересмотрите его перед внедрением.
5. Внедрите взаимодействие. Администратор внедряет взаимодействие на производственный сервер.

Разработайте взаимодействие

На фазе разработки вы устраиваете мозговой штурм относительно того, какие типы маркетинговых процессов взаимодействия вы хотели бы использовать. При наличии стратегии взаимодействия с клиентами в точке контакта необходимо определить, как реализовать эту стратегию при помощи Interact.

Этот мозговой штурм объединяет усилия сотрудников, которые:

- Управляют точкой контакта с помощью API Interact
- Работают с пользовательским интерфейсом Interact
- Разрабатывают маркетинговый план

Используя бизнес-цели и целевые показатели, они могут создать список точек, зон взаимодействия и список (в грубом приближении) стратегий подавления и сегментации. На этих встречах по разработке определяются также данные, которые необходимы для выполнения сегментации.

Конфигурирование взаимодействия

На фазе конфигурирования администратор точки контакта и пользователь Interact реализуют результаты разработки. Пользователь Interact определяет назначения предложение-сегмент и конфигурирует интерактивный канал при помощи пользовательского интерфейса в среде разработки. Администратор Interact конфигурирует API Interact, чтобы точка контакта работала с сервером среды выполнения. Администратор данных конфигурирует и создает таблицы данных, которые нужны и для тестирования, и для производства.

Тестирование взаимодействия

После того как взаимодействие сконфигурировано в среде разработки Interact, вы отмечаете разнообразные компоненты для внедрения в промежуточные среды выполнения. Администратор компонента Interact внедряет конфигурацию на промежуточных серверах, и теперь можно начать тестирование.

Все участники команды, участвовавшие в разработке взаимодействия, просматривают результаты, чтобы убедиться, что:

- Сконфигурированное взаимодействие работает согласно проекту
- Производительность среды выполнения находится в допустимых пределах для времени ответа и пропускной способности

Разработчикам может потребоваться изменить проект, и потребуется провести дополнительное тестирование. После того, как все будет удовлетворено результатами, менеджер может отметить конфигурацию для внедрения на производственных серверах.

Анализ взаимодействия

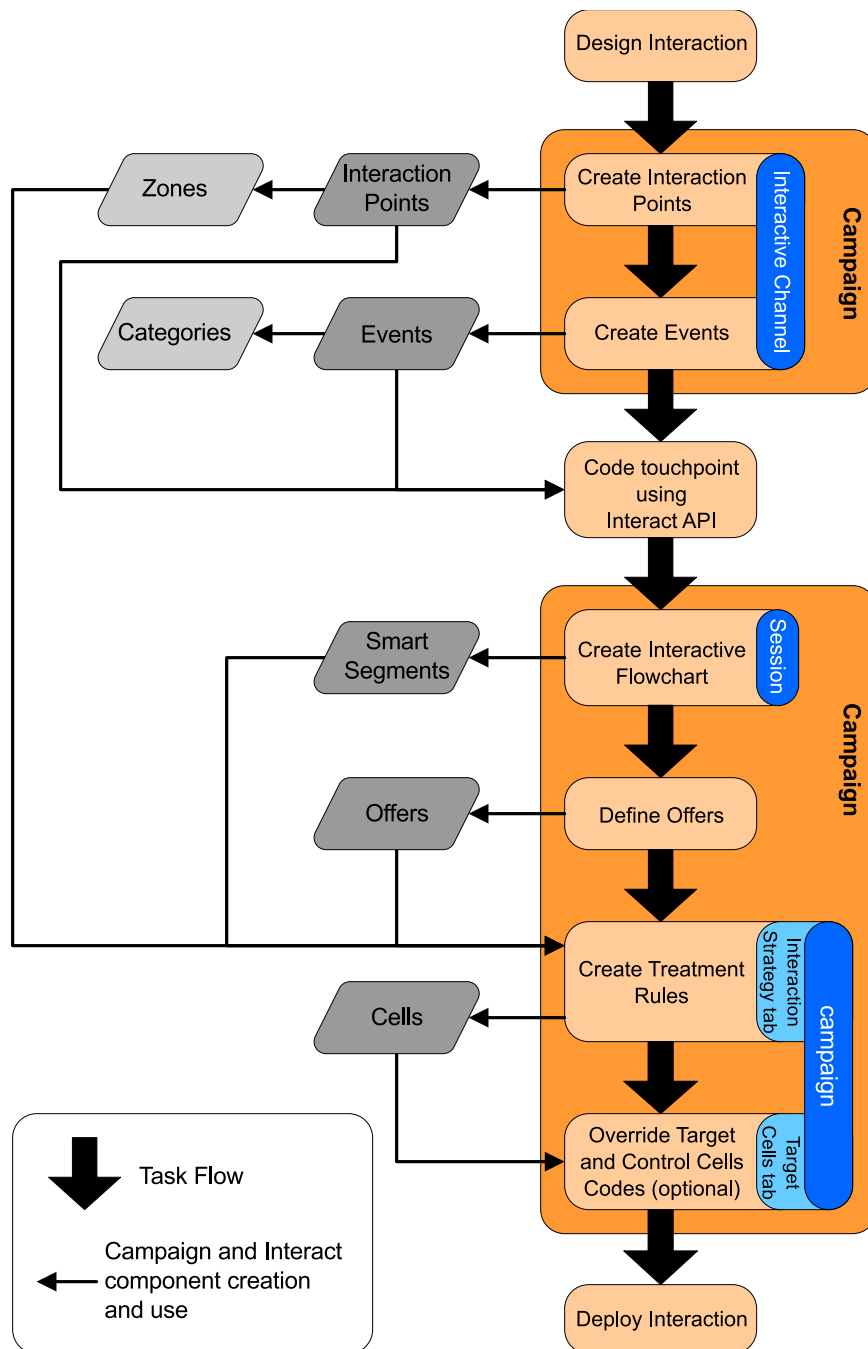
После тестирования менеджер точки контакта может также проверить все результаты, чтобы убедиться, что конфигурация не будет оказывать никакого отрицательного воздействия на систему, с которой взаимодействует покупатель.

Внедрение взаимодействия

После одобрения конфигурации всеми сторонами ее можно внедрить на производственных серверах среды выполнения.

Диаграмма рабочего потока проекта

На диаграмме ниже показан пример рабочего потока разработки.



Хотя на этой диаграмме показана линейная последовательность, на практике много сотрудников работают с разными компонентами одновременно. Этот процесс также является итерационным. Например, чтобы использовать API Interact и сконфигурировать точку контакта для работы Interact, администратор должен ссылаться на события, созданные в интерактивном канале. Так как администратор Interact конфигурирует точку контакта в среде времени выполнения, он может понять, что требуется больше событий. После утверждения этих событий командой разработки пользователь Interact создает их в среде разработки.

Планирование взаимодействия с посетителями

При планировании дизайна реализации Interact нужно рассмотреть следующие факторы: стратегии, которые вы используете для взаимодействия с покупателями, и данные, которые требуются для сегментирования покупателей. При разработке реализации Interact требуется координация нескольких компонентов.

Определите, как взаимодействовать с посетителями

Первый шаг разработки реализации - спросить: "Как и где я хочу взаимодействовать с моими покупателями?"

Для этого вопроса есть практически неограниченное число ответов, например:

- Вы собираетесь производить интеграцию с веб-сайтом, системой интерактивного голосового ответа (interactive voice response, IVR) или системой кассового терминала (POS)?
- Вы хотите показывать рекламные баннеры, основанные на навигации внутри сайта, список вариантов дальнейшего выбора, основанных на предыдущих выбранных позициях, или скидочные купоны, основанные на текущих покупках?

У большинства точек контактов есть несколько положений, доступных для взаимодействия, поэтому может потребоваться задать этот вопрос несколько раз.

Определите компоненты для конфигурирования в Interact

После командной идентификации стратегии вы перечисляете и определяете, какие компоненты конфигурации Interact пользователь создает в Interact. Пользователь Interact должен координировать свою работу с администратором Interact, чтобы определить, какие точки взаимодействия и события должны быть созданы при помощи API Interact.

Команда должна рассмотреть также вопросы о том, какие предложения представлять, как сегментировать посетителей и какие стратегии выборки, интеграции или отслеживания использовать. Ответы на эти вопросы помогут определить, какую информацию создать в базе данных профилей. В то же время рассмотрите вопрос, как организовать точки взаимодействия по группам или зонам, которые будут предназначаться для достижения общей цели, точной настройки представления предложений.

Оценка дополнительных опций

Есть несколько дополнительных возможностей, в том числе подавление предложений, обучение, индивидуальные назначения предложений и переопределение оценок, реализовать которые решит команда. Для большинства из этих функций нужны конкретные таблицы баз данных; может также потребоваться или не потребоваться выполнить некоторые задачи по конфигурированию среды разработки. Дополнительную информацию об этих функциях смотрите в публикации *Interact: Руководство администратора*.

Вопросы производительности

Так как производительность - это часть Interact, команда должна рассмотреть данные, требующие сегментации покупателей. Так как на производительность влияет всякое получение данных из базы данных, тщательно спроектируйте информацию, предоставляемую для сред выполнения. Дополнительную информацию о разработке и поддержании данных покупателей смотрите в *Руководстве администратора Interact*.

Вход в систему IBM Marketing Software

Используйте для входа в IBM Marketing Software следующую процедуру.

Прежде чем начать

Вам понадобится следующее:

- Соединение с внутренней сетью для доступа к серверу IBM Marketing Software.
- Поддерживаемый браузер, установленный на вашем компьютере.
- Имя пользователя и пароль для входа в систему IBM Marketing Software.
- URL для доступа к IBM Marketing Software в вашей сети.

Это следующий URL:

`http://хост.домен.ком:порт/unica`

где

хост - это компьютер, на котором установлен Marketing Platform.

домен.ком - это домен, в котором находится хост-компьютер.

порт - это номер порта ожидания сервера прикладных программ Marketing Platform.

Примечание: В следующей процедуре предполагается, что вы входите в систему с учетной записью с правами доступа Администратор для Marketing Platform.

Процедура

Откройте в браузере URL IBM Marketing Software.

- Если IBM Marketing Software интегрирован с Windows Active Directory или с платформой управления доступом в веб-систему, и вы вошли в эту систему, то откроется страница сводной панели по умолчанию. Ваш вход в систему будет завершен.
- Если вы видите экран входа в систему, то войдите в систему с идентификационными данными по умолчанию. В среде с одним разделом используйте `asm_admin` и пароль `password`. В среде с несколькими разделами используйте `platform_admin` и пароль `password`.
Вас попросят изменить пароль. Можно ввести существующий пароль, но для улучшения защиты лучше выбрать новый.
- Если IBM Marketing Software сконфигурирован для использования SSL, то при первом входе в систему вас могут попросить принять цифровой сертификат безопасности. Нажмите **Да**, чтобы принять сертификат.

Если вход в систему выполнен успешно, то IBM Marketing Software открывает страницу сводной панели по умолчанию.

Результаты

С разрешениями по умолчанию, назначенными учетным записям администратора Marketing Platform, вы можете выполнять администрирование учетных записей и защиты, используя опции в меню **Параметры**. Чтобы выполнить задачи администрирования высшего уровня для IBM Marketing Software, нужно войти в систему как **platform_admin**.

Как задать начальную страницу

Начальная страница - это страница, которая появляется, когда вы входите в систему IBM Marketing Software. Начальная страница по умолчанию - это сводная панель по умолчанию, но вы легко можете задать другую начальную страницу.

Если вы не хотите, чтобы при вашем первом входе в систему IBM Marketing Software появлялась страница сводной панели, вы можете выбрать в качестве своей начальной страницы одну из страниц установленных продуктов IBM.

Чтобы задать просматриваемую вами страницу в качестве начальной страницы, выберите **Параметры > Задать текущую страницу как домашнюю**. Страницы, доступные для выбора в качестве начальной страницы, определяются каждым продуктом IBM Marketing Software и вашими разрешениями в IBM Marketing Software.

На любой просматриваемой вами странице, если включена опция **Задать текущую страницу как домашнюю**, вы сможете задать страницу в качестве своей начальной страницы.

Документация и справка по Interact

В продукте Interact предоставляется документация и справка для пользователей, администраторов и разработчиков.

Используйте следующую таблицу для получения информации о том, как приступить к работе с Interact:

Таблица 1. Как начать работу

Задача	Документация
Просмотреть список новых функций, известных проблем и обходных путей	<i>IBM Interact: Замечания по выпуску</i>
Узнаете о структуре базы данных Interact	<i>IBM Interact: системные таблицы и словарь данных</i>
Установить или обновить Interact и внедрить веб-программу Interact	Одно из следующих руководств: <ul style="list-style-type: none">• <i>IBM Interact Руководство по установке</i>• <i>IBM Interact Руководство по обновлению</i>
Реализуйте отчеты IBM Cognos, поставленные вместе с продуктом Interact	<i>Руководство по установке и настройке отчетов IBM Marketing Software</i>

Используйте следующую таблицу для получения информации о том, как сконфигурировать и использовать Interact:

Таблица 2. Настройка и использование системы Interact

Задача	Документация
<ul style="list-style-type: none">• Управление пользователями и ролями• Управление источниками данных• Конфигурирование дополнительных функций обслуживания предложений Interact• Мониторинг эффективности среды выполнения и управление средой выполнения	<i>IBM Interact: Руководство администратора</i>

Таблица 2. Настройка и использование системы Interact (продолжение)

Задача	Документация
<ul style="list-style-type: none"> Работа с интерактивными каналами, событиями, моделями обучения и предложениями Создание и внедрение интерактивных потоковых диаграмм Просмотр отчетов Interact 	<i>IBM Interact: Руководство пользователя</i>
Использование макрокоманд Interact	<i>Макрокоманды IBM для IBM Marketing Software: Руководство пользователя</i>
Настройка компонентов для получения оптимальной эффективности	<i>IBM Interact: Руководство по настройке</i>

Используйте следующую таблицу для получения информации о том, как получить помощь при возникновении проблем, связанных с использованием Interact:

Таблица 3. Получить справку

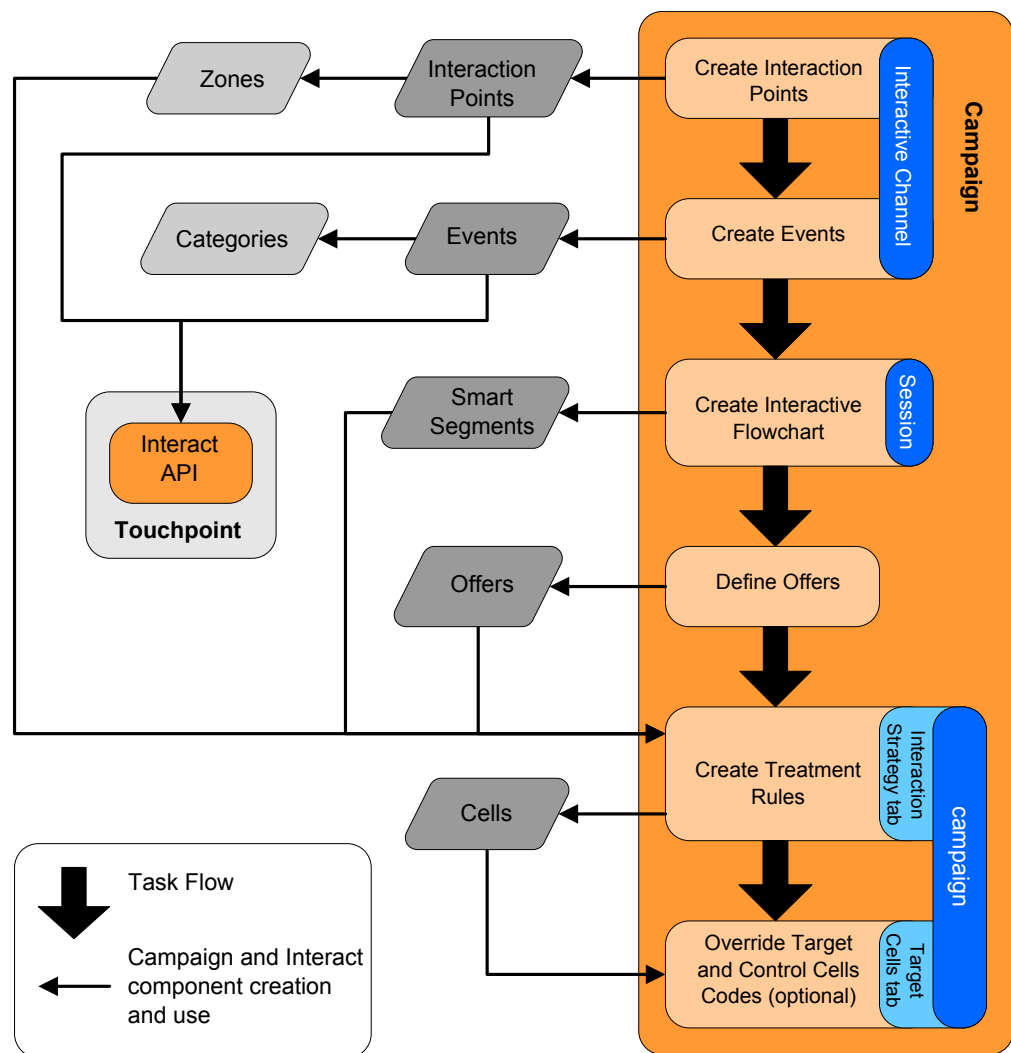
Задача	Инструкции
Открыть онлайн-справку	<ol style="list-style-type: none"> Выберите Справка > Справка для этой страницы, чтобы открыть контекстно-зависимую тему справки. Щелкните по значку Показать навигацию в окне справки, чтобы увидеть полную справку. <p>Чтобы просматривать контекстную электронную справку, требуется веб-доступ. За дополнительной информацией относительно того, как получить доступ к центру знаний IBM и установить его на локальном компьютере, чтобы вы смогли вызывать электронную документацию, обращайтесь в службу поддержки IBM .</p>
Получить файлы PDF	<p>Используйте любой из следующих способов:</p> <ul style="list-style-type: none"> Выберите Справка > Документация по продукту, чтобы получить доступ к файлам PDF Interact. Выберите Справка > Вся документация по программному обеспечению IBM Marketing, чтобы получить доступ ко всей имеющейся документации.
Получить поддержку	Перейдите на веб-страницу http://www.ibm.com/support , чтобы получить доступ к порталу поддержки IBM Support Portal.

Глава 2. Создание маркетинговой кампании в среде разработки

Разработка конфигурации Interact - многошаговый процесс, в котором участвует множество людей в вашей организации. Чтобы сконфигурировать интерактивную маркетинговую кампанию, вы работаете с пользовательским интерфейсом Interact, API Interact и потоковыми диаграммами Campaign.

Диаграмма рабочего потока

Эта диаграмма представляет собой выборку из полного рабочего потока разработки и показывает только задачи конфигурации, выполняемые вами в среде разработки.



На этой диаграмме показана линейная прогрессия даже при том, что несколько сотрудников могут одновременно работать с различными компонентами. Этот процесс также является итерационным. Например, при работе с правилами процедур вы можете обнаружить, что необходима реорганизация точек и зон взаимодействия.

Работа с конфигурациями компонента Interact также связана с созданием традиционных кампаний и работой с ними.

Рабочий поток примера

Пример рабочего потока может содержать следующие шаги:

1. Создать интерактивный канал для удержания ресурсов для точки контакта с посетителем.
2. Создать точки контакта, используемые посетителем для взаимодействия с точкой контакта.
3. Создать события, инициирующие действия при выборе посетителем вариантов в точке контакта.
4. При помощи интерактивных потоковых диаграмм задать интеллектуальные сегменты для назначения предложений посетителям.
5. Определить предложения, представляемые посетителю.
6. Определить правила процедур для уточнения предложений, представляемых посетителю.
7. (Необязательно) Переопределить содержимое ячеек назначения и управляющих ячеек, назначаемых сегментам.
8. Внедрить взаимодействие.

После того, как администратор Interact внедрит конфигурации на серверах среды выполнения, и точки контакта будут интегрированы с API Interact, реализация Interact будет завершена.

Информация конфигурации, совместно используемая пользовательским интерфейсом и API Interact

В конфигурировании Interact для работы с точкой контакта участвуют два компонента Interact. Пользовательский интерфейс Interact, где определяется конфигурация в среде разработки. API Interact, конфигурируемый администратором Interact для работы точки контакта в среде выполнения.

Хотя эти два компонента конфигурации реализуются в двух разных областях, они связаны друг с другом. API Interact должен ссылаться на несколько элементов конфигурации в среде разработки. Вы и те, кто работает с API Interact, должны работать согласованно, чтобы договориться о правилах именовании, о цели элемента и т.д. Разработка - это итерационный и совместный процесс. Так как сотрудник работает с API и точкой взаимодействия Interact, вам может понадобиться создать больше событий и точек взаимодействия. Поскольку вы выполняете разработку взаимодействия в среде разработки, у вас может появиться больше требований к сотруднику, работающему с API.

Элемент, совместно используемый по имени

На несколько элементов конфигурации Interact ссылается API Interact. Однако по именам называются только следующие три элемента:

- Интерактивные каналы
- Точки взаимодействия
- события

При работе с API Interact необходимо ссылаться на эти элементы по именам. Эти имена должны совпадать, но регистр символов в них не учитывается. Совпадают все

имена `myInteract`, `myInteract` и `myIntErAcT`.

Требования информации API Interact и среды выполнения

В среде выполнения API Interact запрашивает информацию из интерактивных потоковых диаграмм и правил процедур, однако API запрашивает информацию опосредовано. Например, API никогда не вызывает интерактивную потоковую диаграмму. Однако именно API вызывает событие с требованием пересегментации, которая вся запускается из интерактивных потоковых диаграмм, связанных с интерактивным каналом. Аналогично этому, когда API запрашивает предложения с использованием метода `getOffers`, запускается последовательность событий, включающая в себя ссылки на правила процедур.

Совместно используемые элементы кампаний

В конфигурации Interact могут использоваться несколько элементов Campaign. Эти элементы можно использовать в API Interact для расширения состава взаимодействия, включая интеллектуальные сегменты, даты начала и окончания кампаний, предложения и интерактивные потоковые диаграммы.

API Interact используется для ссылки на следующие элементы Campaign:

- ID аудитории
- Уровень аудитории
- Пользовательские атрибуты предложения
- Код предложения
- Описание предложения
- Дата вступления предложения в силу
- Дата окончания действия предложения
- Имя предложения
- Код процедуры предложения

Поскольку эти элементы используются совместно во всей среде разработки, вы должны определить стандарты для этих элементов в вашей организации. Часть информации необходимо задавать, чтобы правильно вызывать API Interact (например, ID аудитории), а другую часть информации надо запрашивать с использованием API, например, атрибуты предложений.

Можно также сделать ссылку на оценку предложения с использованием API Interact. В целом эта оценка - маркетинговая оценка, назначенная стратегии взаимодействия. Эта оценка подходит только для компонента Interact, а не для всей среды Campaign. Маркетинговую оценку можно изменить или переопределить. Дополнительную информацию об API Interact смотрите в публикации *Interact: Руководство администратора*.

Взаимодействия API Interact в среде выполнения

При запуске сеанса среды выполнения, то есть, когда посетитель инициирует контакт, API Interact инициирует `startSession`. Этот вызов может включать в себя:

1. Создание сеанса среды выполнения.

Сеанс среды выполнения представляет собой экземпляр на сервере среды выполнения, содержащем все связанные с посетителем данные. Этот экземпляр

включает в себя все известные данные профиля и результаты всех требований к серверу среды выполнения, такие как вхождение в сегменты или список предложений.

2. Загрузка данных профиля посетителя в сеанс среды выполнения.
3. Запуск всех интерактивных потоковых диаграмм, связанных с интерактивным каналом, и вставка посетителя в сегменты.

Когда посетитель взаимодействует с точкой контакта, API Interact может выполнить несколько действий, в том числе инициацию событий, требование информации профиля и изменение уровня аудитории посетителя. Когда посетитель достигнет точки контакта, API Interact сможет запросить один или несколько предложений или инициировать событие. Когда посетитель покинет точку контакта, выйдя из системы, повесив телефонную трубку или исчерпав время ожидания, сервер среды выполнения завершит сеанс среды выполнения.

Используйте интерактивные каналы для координации ресурсов точек контакта

Интерактивный канал - это представление точки контакта, обращенной к клиенту, которое используется для координации всех объектов, данных и ресурсов серверов, занятых в интерактивном маркетинге.

Рекомендации

В общем случае создайте интерактивный канал для каждой точки контакта, которую вы интегрируете с компонентом Interact. Например, если есть веб-сайт и колл-центр, которые надо интегрировать с Interact, создайте два интерактивных канала: по одному для каждого типа точки контакта.

Возможно также, вы захотите создать различные интерактивные каналы для представления однотипных точек контакта. Например, если у вас есть разные веб-сайты для разных брендов в вашей компании, создайте интерактивный канал для каждого бренда, даже если оба сайта размещены на одном и том же сервере.

Интерактивные каналы и другие компоненты

Интерактивные каналы находятся там, где вы организуете и конфигурируете несколько компонентов конфигурации взаимодействия, включая точки, зоны, события и категории взаимодействия. Интерактивный канал также находится там, где вы отображаете таблицы профиля и внедряете процессы и стратегии взаимодействия на серверах среды выполнения. На вкладке **Сводка** можно найти ссылки на другие компоненты конфигурации взаимодействия (интерактивные потоковые диаграммы и правила процедур).

Интерактивные каналы и API Interact

Интерактивные каналы являются одним из трех элементов конфигурации компонента Interact в Campaign, которые непосредственно взаимодействуют с API Interact. При использовании в API метода `startSession` нужно использовать точное имя интерактивного канала. Регистр символов в имени не учитывается.

Число используемых интерактивных каналов

Можно иметь столько интерактивных каналов, сколько требуется для вашей организации. На один и тот же интерактивный канал для стратегии взаимодействия

могут ссылаться различные кампании. К стратегиям взаимодействия для интерактивного канала обращаются с вкладки **Сводка** этого интерактивного канала.

Например, у вас есть одна кампания для новых сотовых телефонов и другая кампания для новых тарифных планов, и у каждой кампании есть стратегия взаимодействия для интерактивного канала веб-сайта. У одной и той же кампании может быть несколько интерактивных стратегий, каждая из которых будет ссылаться на свой собственный интерактивный канал. Так, у кампании новых сотовых телефонов может быть стратегия взаимодействия для веб-сайта и стратегия взаимодействия для колл-центра.

Ограничьте частоту представления предложения

Можно задать максимальное число представлений предложения посетителю в одном сеансе среды выполнения. Строки по умолчанию, которые вы вводите для предложений, представляемых посетителю независимо от его действий, не учитываются.

Задайте максимальное число представлений предложения

Можно задать, сколько раз контактная точка может выводить одно предложение для одного посетителя во время одного сеанса среды выполнения. Это число отслеживается числом раз, когда предложение было записано как контакт, а не числом раз, когда среда выполнения рекомендует предложение. Если контакты для предложения никогда не записываются в журнал, среда выполнения предполагает, что предложение не представлено, и поэтому продолжает рекомендовать это предложение, даже если превышен указанный максимум.

Строки по умолчанию, не учитываемые в качестве предложений

Кроме того, среда выполнения не рассматривает строки по умолчанию как предложения для вычисления максимального числа раз, которое может быть показано предложение. Например, у всех точек взаимодействия есть одна и та же строка по умолчанию, представляющая одно и то же предложение по умолчанию, а в сети что-то произошло, из-за чего точка контакта не может получить доступ к серверу среды выполнения. В этом случае точка контакта покажет строку по умолчанию для точек взаимодействия. Хотя эта точка контакта и представляет одно и то же предложение несколько раз, но ни одно из этих представлений предложения не учитывается.

Создание интерактивного канала для координации ресурсов интерактивной кампании

Используйте интерактивный канал для координации всех объектов, данных и ресурсов серверов, занятых в интерактивном маркетинге. Задайте политику безопасности для канала. Можно создать политику безопасности или использовать политику безопасности по умолчанию.

Прежде чем начать

Чтобы выполнить эту задачу, сначала нужно собрать такую информацию:

1. Имя интерактивного канала.
2. Описание интерактивного канала.
3. Политика безопасности, применимая к интерактивному каналу. Если вы не создали никаких политик безопасности, будет автоматически выбрана глобальная

политика безопасности, и вы не сможете ее изменить. Изменить политику безопасности для интерактивного канала после создания интерактивного канала нельзя.

4. группа серверов для интерактивного канала.
5. Производственный сервер для интерактивного канала.
6. Максимальное число раз, которое нужно выводить предложение посетителю в одном сеансе на этом интерактивном канале.

Об этой задаче

Создайте интерактивный канал для координирования ресурсов под стратегию интерактивной кампании. Создайте интерактивный канал до того, как создать любые другие ресурсы под стратегию интерактивной кампании. Созданные интерактивные каналы можно редактировать или удалять.

Чтобы отредактировать интерактивный канал, щелкните по значку **Изменить сводку** на вкладке **Сводка**.

Процедура

1. Выберите **Campaign >Интерактивные каналы**.
Откроется страница Все интерактивные каналы.
2. Щелкните по значку **Добавить интерактивный канал** на странице Все интерактивные каналы.
Откроется диалоговое окно **Сводка по интерактивному каналу**.
3. Введите имя и описание интерактивного канала в поля **Имя** и **Описание**. Имя и описание, которые вы здесь введете - это справочная информация, и она показывается в окнах и отчетах.
4. Выберите значение в поле **Политика безопасности** для интерактивного канала.
5. Выберите в списке **Группы серверов среды выполнения** группы серверов, которые вы хотите связать с этим интерактивным каналом.
Можно выбрать несколько групп серверов, щелкая по элементам мышью при нажатой клавише **Shift** или **Ctrl**.
6. Выберите производственный сервер из списка **Производственные группы серверов среды выполнения**.
7. Введите числовое значение в поле **Сколько раз (максимально) следует представить любое предложение в ходе одного посещения**.
8. Нажмите **Сохранить и вернуться**.

Дальнейшие действия

Чтобы удалить интерактивный канал, включите переключатель рядом с интерактивным каналом на странице Все интерактивные каналы и щелкните по значку **Удалить**. При удалении интерактивного канала вы удаляете все связанные с ним точки взаимодействия и события. Возможность удаления интерактивного канала зависит от его состояния внедрения.

Для поиска интерактивного канала используйте поле **Искать в интерактивных каналах**.

Отображение таблиц

Отображение таблиц - это процесс, позволяющий сделать таблицы внешнего покупателя или системные таблицы доступными в IBM Campaign.

Отображение таблицы - это метаданные, используемые, чтобы задать базу, измерение или общую таблицу. Оно содержит информацию об источнике данных, имя и расположение таблицы, поля таблицы, уровни аудитории и данные. Отображения таблиц можно сохранять для последующего использования в каталогах таблиц.

10.0.0.2

Когда вы обращаетесь к отображению таблиц, отображенные таблицы выводятся на основе иерархии таблиц. Изначально выводятся таблицы базовых записей. Раскройте таблицу базовых записей (родительскую), чтобы посмотреть таблицы измерений (дочерние).

Доступ к уровням аудитории из Campaign в стратегии взаимодействия

Для доступа к уровням аудитории из Campaign в стратегии взаимодействия, отобразите таблицу профиля на интерактивный канал. Используйте вкладку **Сводка**, чтобы отобразить таблицу профиля для интерактивного канала. Для выполнения этой задачи используйте мастер **Отобразить таблицы профиля для уровня аудитории**.

Прежде чем начать

Чтобы выполнить эту задачу, сначала нужно собрать такую информацию для мастера **Отобразить таблицы профиля для уровня аудитории**:

1. Имя таблицы, которую нужно отобразить. Эта таблица содержит идентификатор аудитории, определенный в категории Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > datasource
2. Загружать ли данные в память, когда запускается интерактивный сеанс посетителя.
3. Имя Interact, выводимое в интерактивных потоковых диаграммах.
4. Имя поля подробностей таблицы, выводимое в интерактивных потоковых диаграммах.

Об этой задаче

Прежде чем вы сможете отображать какие-либо таблицы измерений, вы должны отобразить таблицу профиля.

Когда мастер **Отобразить таблицы профиля для уровня аудитории** проверяет отображение таблиц, он обращается к источнику данных, определенному в свойстве Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > datasource. Чтобы задать ваш источник данных, включите в свойство OwnerForTableDisplay в категории Campaign > partitions > partitionN > dataSources владельца схемы той таблицы профиля, которая используется для тестового запуска интерактивной потоковой диаграммы. Все интерактивные каналы должны ссылаться на один и тот же источник данных. Этот источник данных предназначен только для тест-запусков.

Чтобы отредактировать отображение таблиц профиля, щелкните по имени таблицы в области **Отображенная таблица профиля** и заполните поля в мастере **Отобразить таблицы профиля для уровня аудитории**.

Процедура

1. На вкладке **Сводка** интерактивного канала щелкните по уровню аудитории, который нужно отобразить, в области **Отображенная таблица профиля**.
Откроется мастер **Отобразить таблицы профиля для уровня аудитории**.
2. Заполните поля в мастере **Отобразить таблицы профиля для уровня аудитории**.

Доступ к таблице измерений из Campaign в стратегии взаимодействия

Для доступа к таблице измерений из Campaign в стратегии взаимодействия, отобразите таблицу измерений, присоединенную к таблице профиля, на интерактивный канал. Используйте вкладку **Сводка** интерактивного канала, чтобы отобразить таблицу измерений. Для выполнения этой задачи используйте **Мастер по отображению таблиц для уровня аудитории**.

Прежде чем начать

Прежде чем вы сможете отобразить таблицы измерений, вы должны отобразить таблицы профиля для интерактивного канала.

Чтобы выполнить эту задачу, сначала нужно собрать такую информацию для **Мастера по отображению таблиц для уровня аудитории** :

1. Имя таблицы измерений, которую нужно отобразить.
2. Имя таблицы, на которую отображается таблица измерений.
3. Поля в базовой таблице, на которую отображаются ключевые поля таблицы измерений.
4. Тип объединения таблиц. Допустимы автоматический выбор, внутреннее объединение или внешнее объединение.

Об этой задаче

Мастера по отображению таблиц для уровня аудитории использует источник данных, определенный в свойстве Кампания > разделы > раздел *N* > Interact > потоковая диаграмма > источник данных.

Все интерактивные каналы должны ссылаться на один и тот же источник данных.

Процедура

1. В окне Сводка для интерактивного канала на вкладке **Сводка** щелкните по имени таблице профиля в области **Отображенная таблица профиля**.
Откроется **Мастер по отображению таблиц для уровня аудитории**.
2. Выберите **Отобразить новую таблицу измерения**.
3. Заполните поля в **Мастере по отображению таблиц для уровня аудитории**.

Мастер по отображению таблиц для уровня аудитории

Мастер по отображению таблиц для уровня аудитории используется отображения таблиц профилей и измерений из Campaign на ваш интерактивный канал.

Требования

Когда вы работаете с мастером и:

- Проверяете отображение, Interact использует ваш сервер Interact тест-запуска. Сервер среды выполнения тест-запуска должен работать так, чтобы функционировала опция Проверить синтаксис.
- Добавляете или редактируете таблицу измерений, её схема должна соответствовать схеме таблиц профилей.

Доступные задачи

Используйте мастер для выполнения задач по отображению таблиц:

Задачи	Поток
Отобразить новую таблицу профиля	<ol style="list-style-type: none">1. Нажмите кнопку Неотображённые для уровня аудитории, который вы хотите отобразить.2. Заполните поля для таблицы профилей.3. Выберите Проверить отображение, чтобы проверить отображение.4. Выберите Завершить это изменение, чтобы закончить отображение.
Отобразить новую таблицу измерения	<p>Отобразить таблицы измерений можно только после того, как вы задали таблицу профиля для уровня аудитории.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Выберите Отобразить новую таблицу измерения.2. Заполните поля для таблицы измерений.3. Выберите Завершить это изменение, чтобы закончить отображение. <p>Вы не проверяете это отображение.</p>
Редактировать отображение таблиц	<p>Если вы редактируете отображение таблицы профилей и изменяете имена таблицы или полей, Interact отменяет отображение всех таблиц измерений, связанных с этой таблицей профилей.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Выберите таблицу, которую вы хотите изменить.2. Измените поля для таблицы.3. Если вы изменяете таблицу профилей, выберите Проверить отображение, чтобы проверить отображение.4. Выберите Завершить это изменение, чтобы сохранить изменения отображения.
Отменить отображение таблицы	<ol style="list-style-type: none">1. Выберите таблицу, для которой вы хотите отменить отображение.2. Щелкните по Отменить отображение.3. Выберите Завершить это изменение, чтобы сохранить внесённые изменения.

Поля, используемые при выборе таблицы профилей для отображения

В следующей таблице приведены и описаны поля, используемые при выборе таблицы профилей для отображения:

Таблица 4. Выбрать таблицу, которую надо отобразить

Поле	Описание
Выберите таблицу профиля для отображения	<p>Этот список - список всех таблиц в источнике данных, определяемом свойством Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > dataSource.</p> <p>При отображении таблицы профиля необходимо выбрать таблицу, в которой содержится ID аудитории, заданный в категории Кампания > разделы > разделN > AudienceLevels. Каждый столбец ID аудитории отображает имя отображения для имени.</p>
Загрузить эти данные в памяти, когда начнется сеанс посещения	<p>Выберите этот переключатель, чтобы загрузить запись, связанную с членом аудитории, в сеанс среды выполнения при запуске сеанса. При выборе этой функции для всех таблиц измерений в интерактивном канале все операции чтения базы данных будут происходить для выбранного уровня аудитории в начале сеанса среды выполнения. Процесс чтения базы данных в начале сеанса среды выполнения, ускоряющий обработку всех последующих требований данных во время сеанса среды выполнения, может повысить общую производительность среды выполнения. Можно перезагрузить данные из таблиц с использованием метода setAudience. При загрузке всех данных в память метод может повысить производительность, но при этом он также повышает требования к памяти для системы.</p>
Interact базы данных	<p>Имя таблицы в том виде, в каком оно появляется на интерактивных диаграммах. Можно изменить то, как имя таблицы будет показано на интерактивных потоковых диаграммах, чтобы облегчить строителям потоковых диаграмм выбор правильных таблиц. Имя не может быть пустым, должно начинаться с буквы и может содержать только алфавитно-цифровые символы и символы подчеркивания. Имя таблицы Interact также должно быть уникальным в отображении таблицы по отношению к уровню аудитории и интерактивному каналу.</p>
Сведения о таблице	<p>В поле Подробности таблицы выводится информация для поля:</p> <ul style="list-style-type: none"> Имя поля, выводимое на реальном источнике данных. InteractИмя поля, выводимое в интерактивных потоковых диаграммах. Поле Тип. Является ли это поле Ключевым полем аудитории. <p>При отображении таблицы профиля большая часть этой таблицы выключена. У полей, соответствующих полям ID аудитории, включен переключатель Ключевое поле аудитории. Можно задать значения По умолчанию для каждого поля.</p> <p>При отображении таблицы измерений столбец Ключевое поле аудитории включен. Включите переключатель Ключевое поле аудитории для полей, по которым вы хотите объединить таблицу измерений с базовой таблицей.</p>

Поля, используемые при отображении таблицы измерений на базовую таблицу профилей

В следующей таблице приведены и описаны поля, используемые при выборе таблицы для отображения:

Таблица 5. Отобразить измерения в базу

Поле	Описание
Таблица измерения связана со следующей базовой таблицей	Выберите таблицу, с которой нужно объединить данную таблицу измерений.
Соответствующее поле базовой таблицы	Выберите поля в базовой таблице, на которые будут отображены ключевые поля в таблице измерений.
Тип объединения	Выберите, как вы хотите объединить таблицы. Допустимые варианты выбора: Автоматический выбор , Внутреннее объединение и Внешнее объединение .

Вкладка Сводка для интерактивного канала

Вкладка **Сводка** используется для просмотра сводки параметров для интерактивного канала.

Вкладка **Сводка** содержит три основных раздела: **Сводка для интерактивного канала**, **Связанные потоковые диаграммы** и **Связанные стратегии**.

В разделах **Связанные потоковые диаграммы** и **Связанные стратегии** показаны потоковые диаграммы и стратегии, определенные и связанные с этим интерактивным каналом.

Разделы и поля вкладки Сводка

В следующей таблице приведены и описаны разделы и поля вкладки **Сводка**.

Таблица 6. Описание поля в интерактивном канале на вкладке Сводка.

Поле	Описание
Просмотр перечня правил процедур	Ссылка, выводящая отчет Перечень правил процедуры канала, отфильтрованный для этого интерактивного канала.
Просмотр хронологии внедрения	Ссылка, которая позволяет вызвать отчет Хронология внедрения канала для данного интерактивного канала. Хронологию внедрения интерактивного канала также можно просмотреть в другом формате на его вкладке внедрения.
Изменить сводку	Выводит диалоговое окно Сводка для интерактивного канала , где можно изменить большую часть информации для вкладки Сводка интерактивного канала.
Описание	Описание интерактивного канала. Чем подробнее описание, чем легче будет другим пользователям среды разработки понять цели данного интерактивного канала. Это значение можно изменить, щёлкнув по значку Изменить сводку и изменив описание в выводимом диалоговом окне.
Политика безопасности	Политика безопасности, применимая к данному интерактивному каналу. Это значение указывается при создании интерактивного канала. Изменить политику безопасности для существующего интерактивного канала нельзя.

Таблица 6. Описание поля в интерактивном канале на вкладке Сводка. (продолжение)

Поле	Описание
Группы серверов среды выполнения	<p>Список групп серверов среды выполнения, доступных для данного интерактивного канала.</p> <p>Это значение можно изменить, щёлкнув по значку Изменить сводку и изменив группы серверов среды выполнения в выводимом диалоговом окне.</p>
Группа серверов производственной среды выполнения	<p>Группа серверов среды выполнения, выбранная для оперативной точки контакта, с которой взаимодействует покупатель.</p> <p>Это значение можно изменить, щёлкнув по значку Изменить сводку и изменив группу серверов производственной среды выполнения в выводимом диалоговом окне.</p>
Сколько раз (максимально) следует представить любое предложение в ходе одного посещения	<p>Целое число, задающее максимальное число показов конкретного предложения в течение одного посещения. В среде выполнения это число используется вместе с правилами процессов и механизмом обучения при выборе предложений, которые надо показать на экране.</p> <p>Это значение можно изменить, щёлкнув по значку Изменить сводку и изменив значение в выводимом диалоговом окне.</p>
Режим обучения	<p>Используется ли в интерактивном канале глобальная модель обучения, оценки маркетолога только для взвешивания предложений или пользовательская модель обучения, заданная вами в диалоговом окне Создать интерактивный канал или Редактировать интерактивный канал.</p>
Отображенная таблица профиля	<p>Имя компонента Interact и фактическое имя таблицы профиля для каждого уровня аудитории, заданного в компоненте Campaign.</p> <p>Если никакие таблицы профилей не определены, эта таблица пуста.</p> <p>Имя таблицы представляет собой ссылку на Мастер по отображению таблиц для уровня аудитории, в котором можно отобразить таблицы профилей и измерений для интерактивного канала.</p> <p>Число отображенных таблиц профиля представлено как число поддерживаемых уровней аудитории. У вас может быть больше уровней аудитории, заданных в Campaign, чем это необходимо для точки контакта. Вам не надо задавать таблицы профиля для всех аудиторий; нужно задать эти таблицы только для аудиторий, используемых для взаимодействия в точках контакта.</p>
Связанные потоковые диаграммы	<p>Список всех потоковых диаграмм, связанных с этим интерактивным каналом.</p> <p>Каждая содержащаяся в списке потоковая диаграмма - это ссылка, позволяющая открыть потоковую диаграмму, чтобы просмотреть ее или изменить нужным вам образом.</p>

Таблица 6. Описание поля в интерактивном канале на вкладке Сводка. (продолжение)

Поле	Описание
Связанные стратегии	<p>Список всех стратегий, связанных с этим интерактивным каналом.</p> <p>Каждая приведённая здесь стратегия представляет собой ссылку, открывающую стратегию взаимодействия, где можно просмотреть и отредактировать правила процедур. Стратегию взаимодействия можно также пометить для внедрения или снять с неё эту метку.</p>

Группировка точек взаимодействия в зоны

Зоны используются для разделения точек взаимодействия на схожие области в точке контакта. При помощи зон правила процедур можно сделать более конкретными. Вы можете перемещать точки взаимодействия из одной зоны в другую. Точка взаимодействия может быть членом только одной зоны одновременно.

Например, вы разделяете свой веб-сайт на разделы по типам продуктов, таким как тарифные планы и телефоны телекоммуникационной компании. Вы организуете свои точки взаимодействия в зоны, связанные с типами продуктов. В правилах процедур вы назначаете различные предложения в один и тот же сегмент в зависимости от зоны, которую просматривает покупатель. При нахождении посетителя в зоне тарифных планов он будет видеть только предложения, связанные с новыми тарифными планами с лучшими расценками. Когда посетитель перейдет в зону телефонов в точке контакта, все предложения будут посвящены новым сотовым телефонам.

Добавление зон для точек взаимодействия в интерактивный канал

Когда вы задаете точки взаимодействия для ваших посетителей, вы можете дополнительно специализировать эти точки взаимодействий, добавив их в зоны. У каждой зоны есть свой собственный набор правил, которые определяют то, как предложения будут представлены посетителям. Щелкните по значку **Добавить зону** на вкладке **Точки взаимодействия** в окне Интерактивный канал, чтобы добавить зону.

Процедура

- Щелкните по значку **Добавить зону** на вкладке **Точки взаимодействия**.
Появится диалоговое окно **Добавить/изменить зону**.
- Введите имя зоны в поле **Имя**.
- Введите описание зоны в поле **Описание**.
Введенное здесь описание будет выводиться на вкладке **Точки взаимодействия** в окне Интерактивный канал после того, как вы сохраните зону.
- Необязательно: Щелкните по ссылке **Дополнительные возможности**, чтобы вывести дополнительные настройки, которые можно применить к зоне.
Если вы вызовете дополнительные функции, вы сможете задать для зоны, которую вы добавляете или изменяете, следующие параметры:
В разделе **Режим обучения** задаются правила, по которым обучение применяется к создаваемой или редактируемой вами зоне. Можно выбрать любой из следующих параметров:

- **Наследовать от интерактивного канала** - это значение по умолчанию, оно указывает Interact использовать режим обучения, заданный для интерактивного канала.
- **Использовать только оценки маркетолога** задает, что как веса предложений Interact использует только оценки маркетолога.
- **Применить пользовательскую модель обучения** задает использование пользовательской модели обучения, которую можно выбрать по имени из выпадающего списка. Если для этого интерактивного канала не определены пользовательские модели обучения, эта опция затемнена и недоступна для выбора.

Для групп правил в этой зоне разрешить неунифицированные правила обучения путем - позволяет обработать ситуацию, когда существует конфликт между тем, как производится сортировка предложений в сценарии смешанного обучения, например, когда некоторые предложения рекомендуются источниками, в которых включено обучение, а другие предложения рекомендуются источниками, в которых обучение выключено. Например, поскольку каждая зона и каждая группа правил обучения может задать свое собственное правило обучения и правило, заданное для группы правил обучения, может отличаться от правила, заданного для зоны, представленные здесь варианты могут указывать, как Interact будет разрешать этот конфликт.

В Interact есть несколько разных уровней, при которых обучение можно включить или выключить: на глобальном уровне для каждого интерактивного канала, для каждой группы правил процедур и для каждой зоны. Варианты в разделе **Для групп правил в этой зоне разрешить неунифицированные правила обучения путем** представлены следующие способы разрешения конфликта:

- **Комбинированный - Использовать режим обучения для этой зоны (по умолчанию)** задает, что последовательность предложений выбирается с учетом режима обучения, определенного для этой зоны. Это значение переопределяет настройки в отдельных правилах.
- **Приоритизация предложений, не связанных с обучением** задает, что последовательность предложений начинается с предложений, не связанных с обучением, а далее идут предложения с учетом обучения.
- **Приоритизация предложений, связанных с обучением** задает, что последовательность предложений начинается с предложений, связанных с обучением, а далее идут предложения без учета обучения.
- **Приоритизация предложений, не связанных с обучением: дедупликация** дает те же результаты, что опция **Приоритизация предложений, не связанных с обучением**, но устраняется дублирование одних и тех же предложений из источников, связанных с обучением и не связанных с обучением.
- **Приоритизация предложений связанных с обучением: дедупликация** дает те же результаты, что опция **Приоритизация предложений связанных с обучением**, но устраняется дублирование одних и тех же предложений из источников, связанных с обучением и не связанных с обучением.

% случайных - задает вероятность случайной выборки возвращаемого предложения без учета оценок. Кроме того, можно воспользоваться параметром `percentRandomSelection` в разделе `Campaign | partitions | partition[n] | Interact | learning` и глобально сконфигурировать процент случаев, когда модуль обучения выдвигает случайное предложение. Если задать **% случайных** здесь, он переопределит глобальную настройку.

5. Нажмите кнопку **Сохранить и вернуться**, чтобы вернуться на вкладку Точки взаимодействия, или кнопку **Сохранить и добавить еще**, чтобы продолжить добавление точек взаимодействия.

Результаты

Чтобы изменить имя или описание зоны, щелкните по имени зоны на вкладке **Точки взаимодействия**.

Чтобы удалить зону, включите переключатель рядом с зоной на вкладке **Точки взаимодействия** и щелкните по значку **Удалить**. Нельзя удалить зону, пока она используется в правиле процедуры.

Пример

Допустим, что у вас есть зона с четырьмя группами правил:

- У группы правил Group1 есть модуль обучения с именем LM1. Модуль LM1 содержит предложение offer1 с оценкой 50% и предложение offer2 с оценкой 60%.
- У группы правил Group2 нет модуля обучения.
- Группа правил Group3 наследуется для зоны.
- Группа правил Group4 содержит предложение offer3 с оценкой 65% и предложение offer4 с оценкой 45%. Для этой группы правил не назначено никакой модели обучения. Для этой группы правил выбирается опция **Использовать оценку маркетолога**.

В этом примере для предложений каждой конкретной зоны выводится комбинация предложений, представленных после вычисления оценок, связанных с обучением или не связанных с обучением, в зависимости от конфигурации. В следующем списке описаны некоторые сценарии:

- Если для этой зоны выбрано **Комбинированный - Использовать режим обучения для этой зоны (по умолчанию)**, последовательность предложений начинается с высших оценок независимо от оценки встроенного обучения. При использовании вышеприведенных групп правил последовательность будет иметь вид: предложение Offer3, взвешенное при 65%, предложение Offer2, взвешенное при 60%, предложение Offer1, взвешенное при 50% и предложение Offer4, взвешенное при 40%.
- Если для этой зоны выбрано **Приоритизация предложений, не связанных с обучением**, последовательность предложений начинается с предложений, не связанных с обучением, так что последовательность, использующая пример групп правил, будет такая: offer3 без обучения, offer4 без обучения, offer1 с обучением и, наконец, offer2.
- Если для этой зоны выбрано **Приоритизация предложений, связанных с обучением**, последовательность предложений начинается с предложений, связанных с обучением, так что последовательность, использующая пример групп правил, будет такая: offer1 с обучением, offer2 с обучением, offer3 без обучения, и, наконец, offer4.
- Если для этой зоны выбрано **Приоритизация предложений, не связанных с обучением: дедупликация**, результаты будут те же, что при выборе **Приоритизация предложений, не связанных с обучением**, но устраняется дублирование одних и тех же предложений.
- Если для этой зоны выбрано **Приоритизация предложений, связанных с обучением: дедупликация**, результаты будут те же, что при выборе **Приоритизация предложений, связанных с обучением**, но устраняется дублирование одних и тех же предложений.
- Если задать значение в поле **Отнесенные к % случайных**, предложения, кроме высокоприоритетных, будут приоритизироваться согласно заданному проценту.

Создайте точки взаимодействия для взаимодействия посетителя с точкой контакта

Точка взаимодействия - это то место, где в точке контакта вы затребуете информацию. Вы организуете все точки взаимодействия в зоны. Если вы задали, какие предложения идут в те или иные сегменты в правилах процедур, вы также можете задать эти правила по зонам. Поэтому у вас могут быть разные типы предложений, доступных для разных разделов вашей точки контакта.

Каждая точка взаимодействия должна содержать какую-либо строку по умолчанию, которую точка контакта сможет использовать, если не окажется доступных предложений.

Точки взаимодействия и API Interact

Точка взаимодействия - это один из трех элементов конфигурации Interact в среде разработки, который непосредственно взаимодействует с API Interact. Независимо от того, используете ли вы метод `getOffers` или `postEvent` в API Interact, вы должны ссылаться на точку взаимодействия. Имя точки взаимодействия, используемой в API Interact, должно совпадать с именем точки взаимодействия, сконфигурированным в среде разработки.

Добавление точек взаимодействия с посетителем в интерактивный канал точки контакта

Выполните эту задачу, чтобы добавить место, где посетитель взаимодействует с вашей точкой контакта. Щелкните по значку **Добавить точки взаимодействия** на вкладке **Точки взаимодействия** в окне Интерактивный канал, чтобы добавить точку взаимодействия.

Об этой задаче

Можно отредактировать точку взаимодействия, щелкнув по имени точки взаимодействия на вкладке **Точки взаимодействия**.

Можно переместить точку взаимодействия в другую зону после создания, включив переключатель рядом с точкой взаимодействия и щелкнув по значку **Переместить**.

Можно удалить точку взаимодействия, включив переключатель рядом с точкой взаимодействия и щелкнув по значку **Удалить**.





Процедура

1. Щелкните по **Добавить точки взаимодействия** на вкладке **Точки взаимодействия**.
Появится диалоговое окно **Добавить/изменить точку взаимодействия**.
2. Введите имя точки взаимодействия в поле **Имя**.
3. Выберите зону в поле **Зона**.
4. Введите **Возвращаемую строку по умолчанию**.
5. Введите описание точки взаимодействия в поле **Описание**.
Это описание выводится на вкладке **Точки взаимодействия**.
6. Нажмите кнопку **Сохранить и вернуться**, чтобы вернуться на вкладку **Точки взаимодействия**, или кнопку **Сохранить и добавить еще**, чтобы продолжить добавление точек взаимодействия.

Справочник по вкладке Точки взаимодействия

На вкладке **Точки взаимодействия** есть несколько значков, с помощью которых управляют точками взаимодействия.

В следующей таблице приведены и описаны значки, используемые для управления точками взаимодействия:

Имя значка	Описание
Добавить зоны 	Щелкните, чтобы добавить зону в этот интерактивный канал.
Добавить точки взаимодействия 	Щелкните, чтобы добавить точку взаимодействия в этот интерактивный канал.
Переместить 	Выберите точки взаимодействия, а затем щелкните по этому значку, чтобы переместить выбранные точки взаимодействия в новую зону.
Удалить - 	Выберите точки взаимодействия или зоны, а затем щелкните по этому значку, чтобы их удалить.

Определите события, инициируемые действиями посетителей

Событие представляет собой действие, выполняемое посетителем и инициирующее действие в среде выполнения. Действие может вставлять посетителя в сегмент, представлять предложение или записывать в журнал данные. В среде разработки Interact можно создать событие как один из элементов конфигурации, взаимодействующих непосредственно с API Interact.

Примеры событий

Например, можно создать любое из следующих событий:

- Завершение сеанса. Отметить конец интерактивного сеанса посетителя.
- Получить предложение. Затребовать список рекомендуемых предложений, чтобы представить их посетителю.
- Получить профиль. Затребовать данные профиля посетителя, хранимые в сеансе, включая временные данные и данные, читаемые в таблице профилей.
- Задать аудиторию. Изменить уровень аудитории посетителя в интерактивном сеансе.
- Задать отладку. Переопределить текущий уровень записи в журнал для интерактивного сеанса посетителя.
- Запустить сеанс. Отметить начало интерактивного сеанса посетителя.

Именование событий и API Interact

При создании кода точки контакта для работы с API Interact вы используете метод `postEvent`, чтобы ссылаться на события. Имя события, используемого в API компонента Interact, должно совпадать с именем события, сконфигурированным в среде разработки. Имя события должно начинаться с буквенного символа. Следующие символы могут быть буквами, десятичными цифрами (половинной или полной ширины) или знаками подчеркивания. Регистр символов в этом имени не учитывается.

Мониторинг событий

Чтобы проследить за тем, как все эти события происходят в точке контакта, смотрите раздел “Отчет Сводка интенсивности событий канала” на стр. 132.

Заранее заданные действия

Событие инициирует одно или несколько из следующих предварительно заданных действий:

- **Инициировать пересегментацию:** Среда выполнения запускает интерактивные потоковые диаграммы для текущего уровня аудитории, связываемого с интерактивным каналом повторно, при помощи текущих данных в сеансе посетителя.

При разработке взаимодействия, если не указать конкретную потоковую диаграмму, действие пересегментации будет запускать все интерактивные потоковые диаграммы, связанные с этим интерактивным каналом, с текущим уровнем аудитории повторно, и любое требование для предложений будет ожидать, пока все потоковые диаграммы не закончатся. Чрезмерная пересегментация в ходе одного посещения может повлиять на эффективность точки контакта, и это станет видно покупателю.

Поместите покупателя в новый сегмент после добавления новых данные в объект среды выполнения, например, новых данных из требований API Interact (таких как изменение аудитории) или действий покупателей (например, добавления новых элементов в список пожеланий или в корзину для виртуальных покупок).

- **Записать контакт для предложения:** Среда выполнения помечает флагом рекомендуемые предложения для службы базы данных с целью записи этих предложений в журнал хронологии контактов.

В случае веб-интеграций записывайте контакт предложения в том же вызове, в котором вы запрашиваете предложения минимизировать число требований между точкой контакта и сервером среды выполнения.

Если точка контакта не возвращает коды процедур для предложений, представленных посетителю компонентом Interact, среда выполнения запишет в журнал последний список рекомендуемых предложений.

- **Записать принятие предложения:** Среда выполнения помечает флагом выбранное предложение для службы базы данных с целью записи в журнал хронологии ответов.
- **Записать отклонение предложения:** Среда выполнения помечает флагом выбранное предложение для службы базы данных с целью записи в журнал хронологии ответов.
- **Пользовательское выражение триггера:** *Действие выражения* - это действие, которое можно определить при помощи макрокоманд Interact, в состав которых входят функции, переменные и операторы, включая EXTERNALCALLOUT. Вы можете задать возвращаемое значение для любого атрибута профиля.
Когда вы щелкнете по значку изменения рядом с выражением пользователя триггера, появится стандартное диалоговое окно для изменения выражения пользователя, и вы сможете использовать это диалоговое окно, чтобы задать уровень аудитории, необязательное имя поля, для которого следует назначить результаты, и определение самого выражения.
- **Инициировать события:** При помощи действия Инициировать события можно ввести имя события, которое будет инициироваться этим действием. Если вы введете уже заданное событие, это событие будет инициировано при запуске этого действия. Если введенное вами имя события не существует, это действие вызовет создание этого события с заданным действием.

События, запись в журнал и API Interact

Если создать событие с несколькими действиями записи в журнал предложения, API Interact будет выполнять для связанного предложения одно и то же действие. По этой причине не создавайте событие, записывающее в журнал и принятие предложения, и отклонение предложения, поскольку они противоречат друг другу. Однако создание одного события для записи контакта и принятия предложения или контакта и отклонения предложения могут быть полезными для среды.

По умолчанию, среда выполнения может отслеживать два типа ответов: принятие предложения и отклонение предложения. Можно изменить типы ответов, которые записывают события Записать принятие предложения и Записать отклонение предложения, задав свойства конфигурации принять и отклонить.

API Interact также может использовать события, чтобы инициировать действия, которые вы задаете с использованием параметров событий в API. Эти события включают в себя запись в пользовательскую таблицу, отслеживание нескольких типов ответов и указание на конкретную потоковую диаграмму, которую надо запустить. Вам может понадобиться создать несколько событий без заданной реакции системы или несколько событий с одинаковой реакцией системы (например, события Записать контакт) для использования с зарезервированными параметрами событий.

Вам может понадобиться создать несколько событий с действием Записать принятие предложения: по одному для каждого типа ответов для записи в журнал, или одно событие с действием Записать принятие предложения для каждого вызова `postEvent`, используемого для записи отдельных типов ответов.

Например, создайте событие с действием Записать принятие предложения для каждого типа ответа. Вы задаете следующие пользовательские ответы в таблице `UA_UsrResponseType` [в качестве имени (код)]: Исследовать (EXP), Рассмотреть (CON) и Принять (CMT). После этого вы создаете три события и присваиваете им имена `LogAccept_Explore`, `LogAccept_Consider` и `LogAccept_Commit`. Все три события являются абсолютно одинаковыми (с действием Записать принятие предложения), но у них разные имена, чтобы тот, кто работает с API Interact, мог их различать.

Или можно создать одно событие с действием Записать принятие предложения, используемое для всех пользовательских типов ответов. Например, присвойте ему имя `LogCustomResponse`.







При работе с API Interact нет никаких функциональных различий между событиями, но правила именования могут сделать код более понятным. Также, если присвоить каждому пользовательскому ответу отдельное имя, в отчете Сводная информация об интенсивности событий канала будут показаны более точные данные.

Дополнительную информацию о зарезервированных параметрах и методе `postEvent` смотрите в публикации *Interact: Руководство администратора*.

Справка по вкладке События

На вкладке **События** есть несколько значков, с помощью которых можно управлять событиями.

В следующей таблице приведены и описаны значки, используемые для управления событиями:

Имя значка	Описание
Добавить события 	Щелкните, чтобы добавить событие в этот интерактивный канал.
Добавить паттерны событий 	Щелкните, чтобы задать новый паттерн событий для этого интерактивного канала.
Управление категориями 	Щелкните, чтобы открыть диалоговое окно, в котором можно создать, удалить и изменить категории в данном интерактивном канале.
Переместить 	Выберите одно или несколько событий или паттернов событий, а затем щелкните по этому значку, чтобы переместить выбранные элементы в новую категорию.
Копировать 	Выберите одно или несколько событий или паттернов событий, а затем щелкните по этому значку, чтобы дублировать выбранные элементы. Interact автоматически добавит числовой суффикс к имени каждой копии.
Удалить 	Выберите события или паттерны событий, а затем щелкните по этому значку, чтобы их удалить.

Добавление события и предварительно заданного действия в точку контакта

Эта задача служит для добавления события и предварительно заданного действия, предпринимаемого, когда посетитель инициирует событие.

Об этой задаче

Можно отредактировать событие, щелкнув по имени этого события на вкладке **События**.

Можно переместить событие в другую категорию, выбрав событие и щелкнув по значку **Переместить**.

Можно удалить событие, выбрав это событие и щелкнув по значку **Удалить**.

Процедура

- Щелкните по значку **Добавить события** на вкладке **События**.
Появится диалоговое окно **Добавить событие**.
- На вкладке **Общие** введите имя и описание этого события, по которым вам будет удобно его узнавать.
Описание появляется на вкладке событий и предназначено только для вашей справки.
- Необязательно: Выберите категорию, к которой нужно отнести это событие.
Категории нужны только для ваших организационных целей, и они не влияют на операцию или использование событий. Вы можете перемещать события в другие категории после их создания.
- Щелкните по вкладке **Действия**, чтобы продолжить определение этого события.
- На вкладке **Действия** выберите действие, которое нужно связать с этим событием.
- Нажмите кнопку **Сохранить и вернуться**, чтобы вернуться на вкладку **События**, или кнопку **Сохранить и добавить еще**, чтобы продолжить добавление событий.

Использование категорий для группировки событий

Категории - это способ организации для событий и паттернов событий. Категории никак не влияют на конфигурацию Interact; они только упрощают управление сотнями событий или паттернов событий.

Вы создаете категории, чтобы организовать события и паттерны событий в те группы, которые имеют смысл для вашей организации. Например, вы можете создать категории на основе цели события (например, "resegment" или "logContact") или не основе того, где событие или паттерн события используется в точке контакта (например, "cellPhoneCatalogPage" или "newCallPlanScript").

Вы можете перемещать события или паттерны событий из одной категории в другую. Каждое событие или паттерн событий может быть членом только одной категории.

Создание категории для группировки событий

Используйте вкладку **События**, чтобы добавить категорию.

Об этой задаче

Чтобы изменить имя или описание категории, выберите категорию в диалоговом окне **Управление категориями** и нажмите кнопку **Изменить**.

Чтобы удалить категорию, выберите категорию в диалоговом окне **Управление категориями** и щелкните по **Удалить**.

Прим.: Если вы удалите категорию, содержащую события или паттерны событий, все события и паттерны событий в категории также будут удалены. Используйте кнопку **Удалить** с осторожностью.

Процедура

1. Щелкните по значку **Управление категориями** на вкладке **События**.
Появится диалоговое окно **Управление категориями**.
2. Щелкните по **Создать**, чтобы открыть диалоговое окно **Новая категория**.
3. Введите **Имя** и **Описание**.
4. Нажмите кнопку **ОК**, чтобы вернуться в диалоговое окно **Управлять категориями**.
5. Нажмите кнопку **Закрыть**, чтобы вернуться на вкладку **События**, или **Создать**, чтобы добавить дополнительные категории.

Используйте паттерны событий для персонализации предложений посетителю

Паттерн событий - это гибкий метод персонализации предложений на основе паттернов действий посетителей. Когда поведение посетителя соответствует созданному вами паттерну событий, этот паттерн инициирует заданные действия. Паттерны событий иногда называются 'бихевиористические триггеры'.

Паттерны событий отражают действия посетителей и общие характеристики поведения посетителей

Данные паттерна событий относятся к конкретному идентификатору аудитории и к разным интерактивным сеансам. Состояния паттерна события загружаются в начале каждого интерактивного сеанса посетителя и сохраняются при завершении каждого интерактивного сеанса.

Типы паттернов событий и интерактивные потоковые диаграммы

Когда вы задаете паттерн событий, вы связываете его с одним интерактивным каналом. Определив паттерны событий, доступные для интерактивного канала, вы сможете использовать паттерны в своей интерактивной потоковой диаграмме.

Можно определить блоки процессов в потоковой диаграмме, и тогда, если обнаруживается соответствие паттерну событий, посетитель включается в заранее определенный сегмент, которому назначаются определенные предложения.

Примеры

Вот некоторые примеры событий, которые можно использовать в паттернах событий, чтобы делать покупателю релевантные предложения.

- Посетитель сайта просматривает заданное сочетание страниц или посещает определенные страницы заданное число раз.
- Посетитель сайта скачивает определенные документы или просматривает определенные мультимедийные материалы.
- Представитель колл-центра вводит определенную причину вызова или определенную заявку на услуги по результатам вызова.

Типы паттернов событий

Паттерны событий служат для проверки возникновения одного или нескольких событий во время взаимодействия. В случае выполнения критериев заданного паттерна событий инициируется одно или несколько действий. Использование паттернов событий не обязательно.

Типы паттернов

Возможны следующие типы паттернов событий.

- **Соответствие всем:** Паттерн оценивается как true, если произошли все заданные события.

При выборе этой опции можно добавить одно или несколько событий в список **Выбранные события**.

- **Счетчик:** Паттерн становится истинным, если заданные входные события произошли заданное число раз.

Например, вы можете потребовать, чтобы посетитель сгенерировал событие отказа 10 раз или чтобы посетитель один раз затребовал контакт.

- **Взвешенный счетчик:** всем заданным событиям назначаются рейтинги, и паттерн становится истинным, если достигается заданный общий рейтинг.

В отличие от опции Соответствие всем, возникновение всех указанных событий не обязательно; соответствие критериям паттерна определяется общим рейтингом.

Пример

Например, предположим, что вы задаете паттерн так:

- Вы выбираете инициирующие условия и назначаете им следующие оценки:
 - Инициирующее условие 1 получает оценку 1.
 - Инициирующее условие 2 получает оценку 2.
- Для Взвешенный счетчик вы задаете значение 10.

Паттерн события вычисляется как true в любом из следующих случаев:

- Иницилирующее условие 1 произошло 10 раз.
- Иницилирующее условие 1 произошло два раза, а иницилирующее условие 2 - четыре раза.
- Иницилирующее условие 2 произошло пять раз.

Как Interact обрабатывает состояния паттерна событий

Паттерны событий отвечают на интерактивный сеанс посетителя со средой выполнения, обновляя их состояния и статусы и передавая их в среду выполнения для обработки.

Interact загружает, отслеживает и хранит следующую информацию о паттерне событий:

- В начале сеанса Interact пытается загрузить любые прошлые состояния паттерна событий, связанные с идентификатором аудитории текущего посетителя, если они существуют.
- Во время сеанса при отправке события Interact обновляет состояние любого паттерна, использующего это событие. Если паттерн событий применяется во время сеанса, например, при выполнении интерактивной потоковой диаграммы, состояние этого паттерна извлекается и обновляется.
- В конце сеанса состояния сохраняются или отбрасываются. Если идентификатор аудитории найден в источнике данных профиля, состояния всех тех измененных паттернов событий, которые связаны с идентификатором аудитории посетителя, сохраняются. В противном случае состояния паттернов событий отбрасываются.

Сохранение состояний для неизвестных идентификаторов аудитории

По умолчанию при завершении сеанса состояние каждого паттерна событий для неизвестного пользователя отбрасывается. Чтобы изменить это, задайте значение TRUE для любого из следующих параметров:

- Свойство конфигурации `interact | services | eventPattern | persistUnknownUserStates`
- Параметр сеанса `UACISavePatternStates`

Когда идентификатор аудитории изменяется в сеансе

Если идентификатор аудитории изменен во время сеанса, Interact пытается загрузить сохраненные состояния паттернов событий для нового идентификатора аудитории.

В некоторых ситуациях идентификатор аудитории изменяется во время сеанса с неизвестного на известный. Например, кто-то заходит на сайт, добавляет элементы в корзину, а затем регистрируется в системе, чтобы сделать заказ. В этих случаях события действий, выполненных начальным идентификатором аудитории, можно объединить с событиями действий, выполненных новым идентификатором аудитории. Чтобы объединять эти состояния, задайте значение TRUE для одного из следующих параметров:

- Свойство конфигурации `interact | services | eventPattern | persistUnknownUserStates`
- Параметр сеанса `UACISavePatternStates`

Состояния паттерна событий не зависят от сеанса

Состояния паттерна событий сохраняются с идентификатором аудитории посетителя. Событие действий пользователя в одном сеансе отражается в другом сеансе, если идентификаторы аудитории в этих сеансах совпадают и оба сеанса активны в момент события.

Создание паттерн событий для идентификации паттернов поведения посетителей

Создайте паттерны событий, определяющие паттерны операций и поведения посетителей и выполняющие заданные действия в случае идентификации этих паттернов. Для добавления паттерна событий служит значок **Добавить паттерн событий** на вкладке **События**.

Об этой задаче

Созданные вами паттерны событий становятся доступными в среде разработки, появляясь на интерактивных потоковых диаграммах в блоках процессов **Select**, **Decision** и **PopulateSeg**, а также в блоке процесса **Interact list** на пакетных потоковых диаграммах. В этих процессах потоковых диаграмм можно определить запросы, чтобы при идентификации паттернов событий выполнять определенные действия и показывать посетителю соответствующие предложения.

Процедура

1. Щелкните по значку **Добавить паттерн событий** на вкладке **События**.
2. На странице **Общие** задайте имя паттерна, описание, даты начала и завершения, а также укажите, активировать ли этот паттерн.

Примечание: Имя паттерна события может содержать только буквенные символы ASCII, цифры и символы подчеркивания.

3. На странице **Паттерн** укажите тип паттерна и выберите одно или несколько событий, при которых паттерн событий переводится в состояние true.

Кроме того, доступны заранее определенные события `offerAccepted`, `offerContacted`, `offerRejected`, `offerAcceptedInCategory`, `offerContactedInCategory` и `offerRejectedInCategory`. Если вы добавите `offerAccepted`, `offerContacted` или `offerRejected`, вам предложат выбрать предложение, инициирующее макрос. Если вы добавите `offerAcceptedInCategory`, `offerContactedInCategory` или `offerRejectedInCategory`, вам предложат задать значения атрибутов предложений, инициируемые макрокомандой. Можно добавить каждую из этих макрокоманд несколько раз с разными предложениями или атрибутами и значениями предложений для каждого паттерна событий.

Можно отредактировать макрокоманды `eventInCategory`, щелкнув дважды по макрокоманде в списке **Выбранные события**.

Примечание: Заранее определенные события недоступны для событий POST.

Задайте увеличенный промежуток времени, в течение которого паттерн остается в состоянии true, прежде чем состояние будет сброшено и события снова начнут оцениваться.

4. На странице **Действия** определите необходимые действия в случае выполнения критериев паттерна событий.
5. Нажмите кнопку **Сохранить и вернуться**, чтобы закрыть диалоговое окно Паттерн событий, или кнопку **Сохранить и добавить еще**, чтобы сохранить паттерн событий и создать еще один.

Поля, при помощи которых конфигурируются паттерны событий

Сконфигурируйте паттерны событий на вкладке **События**.

Некоторые типы паттернов и поля доступны, только если разрешены расширенные паттерны посредством интеграции Interact с Interact Advanced Patterns.

Дополнительную информацию смотрите в публикации *IBM Interact Advanced Patterns* и *IBM Interact: Руководство по интеграции*.

В этой таблице перечисляются и описываются поля в диалоговом окне **Добавить паттерн событий**.

Таблица 7. Поля в диалоговом окне **Добавить паттерн событий**

Поля	Описание
вкладка Общие	
Имя	Введите описательное имя для паттерна событий. Это имя выводится в списке Паттерны событий на вкладке События .
Переключатель Включить	Включите этот переключатель, когда паттерн событий будет готов к использованию.
Категория	Дополнительно можно указать категорию паттерна событий. Категория никак не влияет на то, как функционирует паттерн событий; она используется исключительно для организационных целей. Эта категория выводится в списке Паттерны событий на вкладке События .
Описание	Дополнительно можно задать описание паттерна событий. Это описание выводится в списке Паттерны событий на вкладке События .
Время Начальная дата и Конечная дата	(Необязательно) Задайте диапазон дат, в течение которого паттерн событий должен оставаться действительным. Поля дат используются следующими способами: <ul style="list-style-type: none"> • Если даты не указаны, то паттерн событий будет действителен все время, пока он внедрен. • Если указать только начальную дату, паттерн событий будет действителен с этой даты и времени до тех пор, пока будет оставаться внедренным. • Если вы укажете только конечную дату, паттерн событий будет действителен с момента своего внедрения до указанного дня и часа. • Если вы зададите и начальную, и конечную дату, паттерн событий будет действителен только в течение заданного диапазона времени. Следующее применяется к расширенным паттернам. <ul style="list-style-type: none"> • Если не указана конечная дата, то в качестве конечной даты используется 30 января 2099 года. • Если не указана начальная дата, то в качестве начальной даты используется 26 декабря 2000 года.
Вкладка Паттерн	

Таблица 7. Поля в диалоговом окне **Добавить паттерн событий** (продолжение)

Поля	Описание
Тип паттерна	<p>Выберите, как будет оцениваться паттерн. Возможные типы: Соответствие всем, Счетчик и Взвешенный счетчик. Для паттернов типа Счетчик и Взвешенный счетчик сконфигурируйте дополнительные поля:</p> <ul style="list-style-type: none"> Счетчик В поле Паттерн срабатывает, если число случаев выбранного события \geq задайте, сколько раз должны произойти события, чтобы паттерн был оценен как true. Взвешенный счетчик В поле Паттерн срабатывает, если общий рейтинг = укажите общий рейтинг, который должен быть достигнут для взвешенных событий, чтобы паттерн оценивался как true. <p>Если включены расширенные паттерны, для каждого из трех основных паттернов доступны версии с временем цикла и с ограничением по времени.</p>
Доступные события и Выбранные события	Выберите события в списке, который определили во время разработки Interact. Щелкайте по кнопкам со стрелками, чтобы добавить события как критерии или удалить их из критериев.
Продлить состояние true на дополнительный: интервал времени	В этом поле можно указать, сколько времени паттерн должен оставаться в состоянии true после выполнения условий. По истечении этого времени будет задано состояние паттерна false, и паттерн вновь начнет проверять события.
События должны происходить за интервал времени	<p>Задайте интервал времени, для которого оцениваются события.</p> <p>Это поле применяется только к расширенным паттернам.</p>
Вкладка Действия	
Действие	<p>Выберите одно или несколько действия для выполнения. Можно использовать функцию Условия для тестирования значений с заранее заданными параметрами событий.</p> <p>Описание событий в этом списке смотрите в разделе “Определите события, инициируемые действиями посетителей” на стр. 37.</p>

Используйте ограничения для задания предельного числа представлений предложения

Ограничения предложения - это способ ограничить число раз, которое предложение или набор предложений могут быть представлены в течение заданного периода времени. Например, возможно, захотите подавить предложение по достижении заранее заданного числа представлений за один день или распределить предложения на веб-странице по различным линиям продуктов.

На вкладке Ограничения в Interact вы можете создавать, удалять, разрешать или запрещать ограничение предложения.

Создание ограничения для предложения

Используйте эту задачу, чтобы задать диапазон дат и времени для представления предложения. Вы можете задать также, сколько раз предложение будет показываться в заданном диапазоне дат и времени. Для добавления ограничения предложения используйте вкладку **Ограничения**.

Об этой задаче

Ограничение можно изменить, щелкнув по его имени на вкладке **Ограничения**.

Ограничение предложения можно удалить, включив переключатель рядом с его именем и щелкнув по значку **Удалить**.

Процедура

1. Щелкните по значку **Добавить ограничения** на вкладке **Ограничения** интерактивного канала.
Появится диалоговое окно **Добавить/изменить ограничение...**
2. Введите **Имя** для ограничения предложения.
3. Введите **Описание** для ограничения.
Это описание появляется на вкладке **Ограничения**, чтобы указать на данное ограничение предложения.
4. Укажите предложения, к которым будут применяться ограничения, выбрав их **в папке** или **в списке предложений**. Используйте сопутствующий выпадающий список для выбора нужной вам папки или списка предложений.
Можно указать, что предложения будут доступны в конкретном диапазоне дат и времени и/или вплоть до максимального количества представлений за конкретный период времени.
5. Укажите диапазон дат, в течение которых предложения можно сделать доступными:
 - a. Щелкните по полю **Начать отправку предложений после** и используйте открывшийся календарь для указания самой ранней даты, когда предложения могут стать доступными. Используйте выпадающий список рядом с полем **Начать отправку предложений после**, чтобы выбрать самое раннее время, после которого предложения могут стать доступными.
 - b. Щелкните по полю **Прекратить отправку предложений после** и используйте открывшийся календарь для указания самой поздней даты, до которой предложения могут стать доступными. Используйте выпадающий список рядом с полем **Прекратить отправку предложений после**, чтобы выбрать время, после которого они становятся недоступными.
6. Необязательно: Введите желательное максимальное число представлений предложений в поле **Число экземпляров**.
Если не ввести значение в это поле, ограничение максимального числа предложений не применяется.
7. Необязательно: Заполните поля **Распределить равномерно по**, чтобы указать максимальное число копий предложений для показа за один период времени.
 - Введите максимальное число, сколько раз вы хотите выводить предложения, в поле **не более <число> экземпляров** (заменяя **<число>** на нужное вам максимальное значение).
 - Используйте выпадающий список **за период**, чтобы указать период времени, в течение которого вы хотите представить посетителям максимальное число экземпляров предложений. Например, за час, за день.Если не заполнить поля **Распределить равномерно**, сервер Interact сделает предложения доступными в обычном режиме для данного канала взаимодействия.
8. Нажмите кнопку **Включить**, чтобы активизировать это ограничение предложения с заданными параметрами.

9. Нажмите кнопку **Сохранить и вернуться**, чтобы вернуться на вкладку Ограничения, или **Сохранить и добавить еще**, чтобы продолжить добавление ограничений предложения

Изменение ограничения для изменения ситуаций представления предложения

Можно изменить имя, описание или параметры определения ограничения.

Процедура

1. Щелкните по вкладке **Ограничения** интерактивного канала для просмотра списка ограничений.
2. Щелкните по имени ограничения, которое надо изменить.
Откроется диалоговое окно **Добавить/изменить ограничения**.
3. Измените **Имя**, **Описание** или параметры определения ограничения.
4. Нажмите кнопку **Сохранить и вернуться**, чтобы вернуться на вкладку **Ограничения**, или **Сохранить и добавить еще**, чтобы сохранить изменения и добавить другое ограничение.

Включение или отключение ограничения предложения

Иногда нужно выполнить предложения без ограничений или с ограничениями для определенной продолжительности. В этом случае можно выключить и включить ограничения.

Об этой задаче

Ограничения предложения определяются с диапазоном времени, когда они используются. Однако в некоторых случаях вам может потребоваться сделать так, чтобы ограничение предложения:

- Не использовалось без переопределения диапазона действия
- Не рассматривалось совсем

Отключение и включение ограничений предложений можно выполнить в диалоговом окне **Добавить/изменить ограничение**.

Процедура

1. Щелкните по имени ограничения, которое вы хотите изменить, на вкладке **Ограничения**.
Появится диалоговое окно **Добавить/изменить ограничение...**
2. Для отключения ограничения предложения, чтобы выбранные предложения отправлялись без определенных здесь условий, нажмите кнопку **Отключить**.
3. Чтобы включить ограничение предложения, нажмите на **Включить**.
4. Нажмите кнопку **Сохранить и вернуться**, чтобы вернуться на вкладку Ограничения, или **Сохранить и добавить еще**, чтобы добавить другое ограничение.

Удаление более не нужного ограничения

Если ограничение предложения не нужно, его можно удалить.

Об этой задаче

Примечание: После удаления ограничения восстановить его невозможно.

Процедура

1. Включите переключатель рядом с ограничениями, которые вы хотите удалить.
2. Нажмите кнопку **Удалить**.
3. Подтвердите удаление.

Использование моделей обучения для выбора предложений

В Interact есть встроенный модуль обучения, отслеживающий поведение ваших посетителей в реальном времени, влияя на интерактивные потоковые диаграммы, и помогая выбрать предложения для представления. Можно также, сконфигурировав параметры обучения, назначить атрибуты на уровне интерактивного канала, чтобы у каждого интерактивного канала мог быть свой собственный набор пользовательских моделей обучения. Использование пользовательских моделей обучения называется также "самообучением".

Прежде, чем можно будет использовать возможность Самообучение, нужно включить поддержку встроенного обучения глобально для используемой среды Interact. Информацию о том, как разрешить модуль обучения, и дополнительные сведения об обучении в целом, смотрите в публикации *IBM Interact: Руководство администратора*.

На странице Самообучение в Interact можно создать, удалить, отредактировать, включить или отключить модель обучения для интерактивного канала.

Добавление моделей обучения для настройки предложений для посетителя

Можно добавить модели обучения для мониторинга действий посетителей, посещающих веб-сайт. На основе предыдущих действий посетителей можно определить лучшие предложения для них.

Об этой задаче

Модель обучения можно изменить, щелкнув по ее имени на вкладке **Самообучение**.

Модель обучения можно удалить, включив переключатель рядом с ее именем и щелкнув по значку **Удалить**.

Процедура

1. Щелкните по значку **Добавить модель** на вкладке **Самообучение** интерактивного канала.
Откроется диалоговое окно **Добавить/изменить модель обучения**.
2. Введите имя модели обучения в поле **Имя**.
3. Введите описание модели обучения в поле **Описание**.
Это описание для данной модели обучения выводится на вкладке **Самообучение**.
4. Завершите определение модели обучения, добавив атрибуты посетителя в список **Предиктивные атрибуты, представляющие интерес**.
Этот список задает, какие атрибуты посетителей должен отслеживать компонент Interact, чтобы определить наилучшие предложения, которые нужно представить посетителям. Подробное описание обучения и атрибутов обучения смотрите в *Обзоре встроенного обучения Interact в Руководстве администратора IBM Interact*.
5. Нажмите кнопку **Включить**, чтобы активизировать данную модель обучения в пределах заданных параметров.

6. Нажмите кнопку **Сохранить и вернуться**, чтобы вернуться на вкладку **Самообучение**, или кнопку **Сохранить и добавить еще**, чтобы продолжить добавление моделей обучения.

Редактирование модели обучения

Можно редактировать параметры модели обучения, такие как имя, описание и атрибуты посетителя.

Процедура

1. Щелкните по вкладке **Самообучение** интерактивного канала для просмотра списка моделей обучения.
2. Щелкните по имени модели обучения, которую надо изменить.
Откроется диалоговое окно **Добавить/изменить модель обучения**.
3. Необязательно: Измените **Имя**, **Описание** или параметры определения модели обучения.
4. Нажмите кнопку **Сохранить и вернуться**, чтобы вернуться на вкладку **Самообучение**, или **Сохранить и добавить еще**, чтобы сохранить изменения и добавить другую модель обучения.

Удаление модели обучения

Удалите модели обучения, которые больше не используются. После удаления модели обучения восстановить ее невозможно.

Об этой задаче

После удаления модели обучения восстановить ее невозможно.

Нельзя удалить модель обучения, если она используется.

Процедура

1. Выберите переключатель рядом с моделью обучения, которую вы хотите удалить.
Можно выбрать несколько моделей обучения.
2. Нажмите кнопку **Удалить**.
3. Подтвердите удаление.

Включение и выключение модели обучения

Вместо того, чтобы удалять модель изучения, ее можно отключить, чтобы она была недоступна в канале обучения. Чтобы модель обучения вновь стала доступна в канале обучения, ее можно включить.

Процедура

1. Щелкните по имени модели обучения, которую надо включить или отключить, на вкладке **Самообучение**.
Откроется диалоговое окно **Добавить/изменить модель обучения**.
2. Необязательно: Нажмите кнопку **Отключить**, чтобы отключить модель обучения, сделав ее недоступной в интерактивном канале.
3. Необязательно: Нажмите кнопку **Включить**, чтобы включить модель обучения.
4. Нажмите кнопку **Сохранить и вернуться**, чтобы вернуться на вкладку **Самообучение**, или **Сохранить и добавить еще**, чтобы создать пользовательскую модель обучения.

Используйте иницируемые сообщения для отправки предложений через различные каналы

С помощью иницируемых сообщений предложения можно доставлять по каналу, иному чем канал, по которому было отправлено требование в Interact. Эти предложения иницированы заранее заданными событиями или паттернами событий пользователя.

В Interact события посылаются для ID аудитории, иницирующего заранее заданное правило уведомления. Это правило приводит к передаче выбранного предложения для этого ID аудитории по отличающемуся исходящему каналу. Входящий канал, иницировавший это сообщение, не получает предложений из Interact в результате иницированного размещения события. Однако то же самое предложение можно все еще вернуть во входящий канал как результат вызова API `getOffers` или `getOffersForMultipleInteractionPoints`.

Существует два типа триггеров или точек входа правил, используемых в потоке обработки иницируемых сообщений. Если точка входа является паттерном событий, правило обрабатывается при выполнении условия. Если точка входа является событием, правило обрабатывается при размещении события.

Как только точка входа правила иницирована, условия пригодности определяют правила для конкретного ID аудитории. Можно выбрать соответствие требованиям уровня аудитории и добавить условия на основе соответствующих требованиям сегментов, атрибутов профиля и атрибутов сеанса.

На вкладке **Иницируемые сообщения** можно задать критерии предложения. Доступна опция автоматического выбора альтернативы лучшего предложения и опция выбора лучшего предложения в списке предложений. При выборе опции **Автоматически выбрать следующее лучшее предложение** можно выбрать зону для предложения. Если выбрать все зоны, будут использоваться только стратегические правила, применяемые ко всем зонам. Если выбрать конкретную зону, будут использоваться только стратегические правила, соответствующие этой зоне. При выборе опции **Выбрать лучшее предложение в списке** нужно будет добавить предложения для Interact для возможности их выбора при инициации предложения.

После выбора предложений для иницируемых сообщений можно задать каналы для этих предложений. Каналы предопределены в свойстве **Campaign | partitions | partition[n] | Interact | outboundChannels**. Можно также выбрать отправку предложений через **Предпочтительный канал покупателя**. Для канала можно добавить фактор задержки, чтобы доставка предложений всегда задерживалась на это заданное время с момента события или паттерна событий.

Рабочий поток среды выполнения иницируемых событий

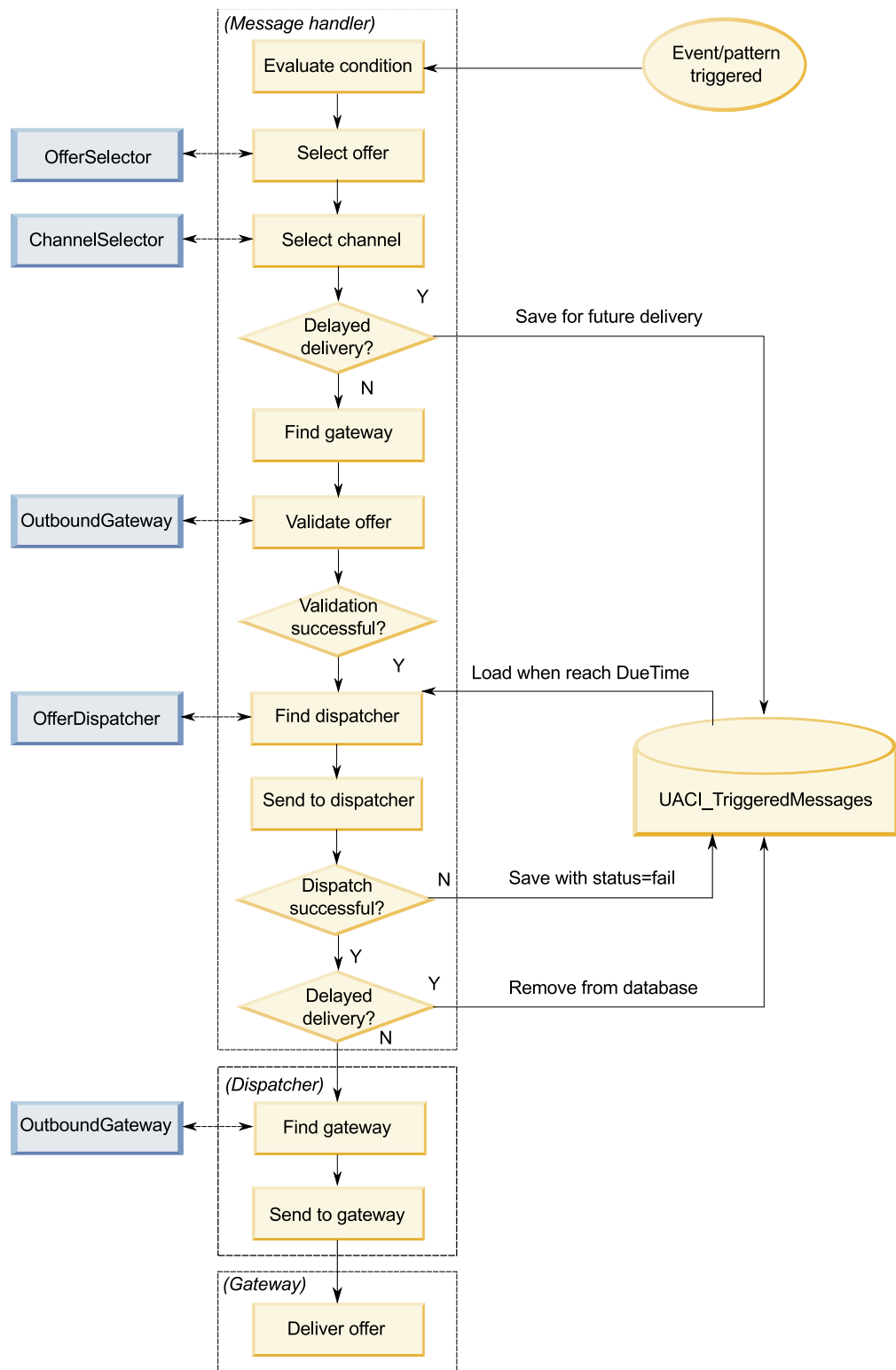
В среде выполнения Interact выполняется следующий рабочий поток среды выполнения иницируемых событий.

1. При инициализации события или паттерна событий вызывается обработчик сообщений. Этот обработчик сообщений представляет собой тип действия события.
2. Обработчик сообщений оценивает условие пригодности сообщения. Результат определяет доставляемое предложение и выходные шлюзы-кандидаты для отправки предложения.
 - a. Если предложение конфигурируется для доставки через выбранный канал позднее, оно сохраняется в таблице `UACI_TriggeredMessages`.

- b. В противном случае предложение доставляется немедленно.
3. Затем обработчик сообщений определяет диспетчер на основе канала.
4. Информация о предложении и данные сеанса передаются диспетчеру.
5. Диспетчер добавляет предложение в очередь для выбранного шлюза.
6. Когда сторона потребителя (которая может работать или не работать на другой JVM, если диспетчер представляет собой очередь службы JMS) получает предложение, она вызывает шлюзы для отправки предложения.
7. Периодически поток проверяет базу данных на задержанные предложения, загружает их с целью доставки и отправляет предложения диспетчерам, соответствующим каналам, которые были определены на шаге 2.

Если в пунктах 1 - 5 или 7 происходит ошибка, предложение сохраняется в базе данных с состоянием, помеченным как FAIL (ОТКАЗ). Если никаких ошибок не происходит, предложение считается доставленным успешно.

Если ошибка происходит на шаге 6, обработка зависит от реализации потребителя и/или шлюза. Однако если потребитель работает также на одном и том же сервере прикладных программ, ошибка записывается в журнал.



Создание инициируемого сообщения для отправки предложений через различные каналы

При помощи следующих действий создаётся инициируемое сообщение для отправки предложений через каналы, иные чем входящий канал.

Процедура

1. На вкладке **Иницилируемые сообщения** в интерактивном канале нажмите кнопку **Добавить иницилируемое сообщение**, чтобы создать иницилируемое сообщение.
2. Щёлкните по значку **Триггер** на потоковой диаграмме, чтобы определить триггеры для доставки предложения. Можно выбрать один из двух типов триггеров: паттерн события и событие. Если выбрать триггер типа паттерна события, правило будет обрабатываться при выполнении условия паттерна события. Если выбрать триггер типа события, правило будет обрабатываться при размещении события. Для каждого типа триггера типа нужно выбрать триггер в заранее заданном списке.
3. Далее щёлкните по значку **Соответствие требованиям**, чтобы задать условия пригодности для иницилируемых сообщений. Условие пригодности определяет, какое действие будет выполняться после выполнения условия. Выполняемые действия включают в себя принятие решений: какой применять метод выбора предложений и какой канал использовать для доставки предложения. Каждое правило соответствия требованиям оценивается как true или false. Если не ввести никаких условий пригодности для ветви, соответствие требованиям будет всегда оцениваться как true.

Выберите для условия пригодности уровень аудитории.

Нажать кнопку **Добавить**, чтобы добавить условие. В качестве типа условия можно выбрать соответствующие требованиям сегменты, атрибуты профиля и атрибуты сеанса. Соответствующие требованиям сегменты позволяют включить в условие пригодности любые сегменты, связанные с этим интерактивным каналом и уровнем аудитории, если он задан. Атрибуты профиля позволяют включить в условие пригодности любые данные профиля. Если уровень аудитории задан, будут доступны все поля в отображенной базовой таблице профилей. В противном случае будут доступны все поля во всех отображенных базовых таблицах профилей. Атрибуты сеанса позволяют ввести любой параметр сеанса для передачи в механизм Interact при помощи метода startSession. Затем выберите тему, оператор, значение и условие AND/OR.

Примечание: Если тип условия - строка, а значение - строковый литерал, то текст, вводимый для поля **Значение**, нужно заключить в двойные кавычки (""). Если значение - числовое или переменная, его не надо заключать в двойные кавычки. Например, если **Тип условия** - атрибуты профиля, а **Предмет** - COUNTRY, для поля **Значение** можно использовать USA.

Примечание: Interact в настоящее время не поддерживает синтаксис ТАБЛИЦА.ПОЛЕ_ИЗМЕРЕНИЯ >/=< СКАЛЯРНОЕ_ЗНАЧЕНИЕ. Interact поддерживает для полей таблицы измерений операторы IN и NOT IN. Этот синтаксис не поддерживается потому, что значения в поле таблицы измерений обычно являются собранием, а собрание потенциально различных значений было бы ошибочно автоматически сравнивать с одним значением.

Примечание: Отображение таблицы профилей из интерактивного канала можно отменить, даже если атрибуты профиля используются в правиле соответствия требованиям иницилируемого сообщения.

Закончив работу, нажмите кнопку **Применить**.

Щёлкнув по знаку "плюс" (+) над значком **Соответствие требованиям**, можно добавить несколько условий пригодности для различных уровней аудитории.

4. Щёлкните по значку **Предложение**, чтобы задать параметры для предложений, отправляемых клиентам. Можно выбрать **Автоматически выбрать следующее лучшее предложение** или **Выбрать лучшее предложение из списка**.

При выборе **Автоматически выбрать следующее лучшее предложение** можно выбрать зону для предложения. Любая зона применяется ко всем зонам также, как и любая конкретная зона, назначенная на вкладке **Сводка**. Если выбрать любые зоны, будут использоваться только стратегические правила, применяемые ко всем зонам. Если выбрать конкретную зону, будут использоваться только стратегические правила, соответствующие этой зоне. Закончив выбор зоны, нажмите кнопку **Применить**.

При выборе **Выбрать лучшее предложение из списка** нажмите кнопку **Добавить**, чтобы создать список предложений для этой ветви иницируемых сообщений. Для каждого предложения выберите имя предложения в заранее заданном списке предложений и задайте для этого предложения оценку маркетолога. Закончив создание списка предложений, нажмите кнопку **Применить**.

- Щёлкните по значку **Канал**, чтобы задать каналы для доставки предложений. Затем нажмите кнопку **Добавить**, чтобы создать канал. Выберите имя канала в заранее заданном списке. Каналы определяются в свойстве **Campaign | partitions | partition[n] | Interact | outboundChannels**. Можно также выбрать **Предпочтительный канал покупателя** для отправки вашего предложения по каналу, указанному вашим покупателем в качестве своего предпочтительного канала. Чтобы использовать **Предпочтительный канал покупателя**, нужно добавить в таблицу базы данных профилей столбец с информацией о предпочтительном канале для покупателей. Если для канала будет использоваться **Предпочтительный канал покупателя**, нужно создать параметр **profileChannelAttribute**.

Для доставки предложений можно добавить постоянное время задержки. Если оно задано, доставка будет всегда задерживаться на определённое время с момента выполнения в среде выполнения этого иницируемого сообщения. В случае выбора нескольких каналов их порядок в списке будет соответствовать порядку рассмотрения каналов во время выполнения.

Закончив создание каналов, нажмите кнопку **Применить**.


- После ввода ветвей иницируемых сообщений нажмите кнопку **Сохранить**.

Использование интеллектуальных сегментов для уточнения предложений

Interact использует интеллектуальные сегменты в правилах процедур для назначения предложений посетителям. В отличие от стратегических сегментов, вы можете создавать интеллектуальные сегменты только в сеансах Campaign. Чтобы создать интеллектуальные сегменты, нужно использовать интерактивные потоковые диаграммы.

После создания интеллектуальных сегментов вы можете организовать их точно так же, как вы организуете стратегические сегменты.

При работе с сегментами на странице Сегменты в Campaign вы можете распознать

интеллектуальные сегменты по следующему значку: .

Создание сеансов Campaign для интерактивных потоковых диаграмм

Интерактивные потоковые диаграммы доступны только в сеансах Campaign. Вы должны создать хотя бы один сеанс для ваших интерактивных потоковых диаграмм. Используйте одну и ту же политику безопасности для сеанса и для интерактивного канала, который связан с потоковыми диаграммами в сеансе.

Сеансы могут содержать комбинацию пакетных и интерактивных потоковых диаграмм. Если сеанс содержит оба типа потоковых диаграмм, а вы нажмете на значок **Запустить** и выберете **Запустить все** на странице Сводная информация о сеансе, то запустятся только пакетные потоковые диаграммы.

Запустить интерактивные потоковые диаграммы из среды разработки нельзя; можно выполнить только тест-запуски.

Определите интерактивную потоковую диаграмму для сегментирования посетителей

Интерактивные потоковые диаграммы обеспечивают логику сегментирования для вашего взаимодействия. При создании сеанса среды выполнения для посетителя среда выполнения берёт всю доступную информацию о профиле для посетителя и пропускает ее через все интерактивные потоковые диаграммы, связанные с интерактивным каналом. Эта фильтрация помещает посетителя в интеллектуальные сегменты (их может быть ноль или больше). Затем среда выполнения использует эти сегменты для представления предложений, как то определяют правила процедур.

Вы можете заново пропустить информацию о профиле через все потоковые диаграммы, используя событие с действием запуска пересегментации.

Интерактивные потоковые диаграммы можно создавать только внутри сеансов Campaign.

Подробную информацию о создании интерактивных потоковых диаграмм смотрите в разделе Глава 3, “Интерактивные потоковые диаграммы”, на стр. 87.

Определение интерактивных предложений реального времени для посетителей

На основе шаблонов, определяемых вами в Campaign, можно сконфигурировать интерактивные предложения в реальном времени, представляемые Interact посетителям.

Важное замечание: Interact в настоящее время не поддерживает списки предложений.

Требования к шаблонам предложений для Interact

При определении шаблонов предложений для использования при создании интерактивных предложений следует знать следующие требования:

- Нужно разрешить атрибуты предложения ID точки взаимодействия (Interaction Point - IP) и Имя точки взаимодействия для всех предложений, использующихся Interact. Эти атрибуты должны существовать, и они автоматически подставляются во время выполнения, перезаписывая все заданные по умолчанию атрибуты ID IP или Имя IP. ID IP - это внутренний ID, а Имя IP - это имя точки взаимодействия, связанной с предложением. Эти данные необходимы для отчета.
- Если не включить опцию **Разрешить использование предложений, созданных на основе этого шаблона, во взаимодействиях в реальном времени** при определении шаблона предложения, можно продолжать использовать предложения, определяемые по этому шаблону, с правилами процедур. Для использования с предложениями доступно подавление предложений. Однако Interact не сможет включить эти предложения в отчеты.
- Если шаблон предложения содержит дату вступления в силу и дату окончания срока действия предложения, можно задать даты, относящиеся к параметру **Дата**

запуска потоковой диаграммы. Например, можно указать, чтобы датой вступления в силу предложения была дата запуска потоковой диаграммы. В этом случае предложение может пропустить на несколько дней после дня вступления его в силу. Для интерактивных потоковых диаграмм параметр **Дата запуска потоковой диаграммы** - это время, рекомендуемое средой выполнения для передачи предложения в точку контакта для презентации.

Предложения и правила именования

Поскольку предложения в Campaign отображаются на предложения в вашей контактной точке, важно помнить информацию, доступную в составе соглашений об именовании. Например, возможно, вы захотите сохранить для дальнейших ссылок всю баннерную рекламу в файлах с именем, совпадающим с кодом предложения.

Предложения и правила процедур

При изменении предложений, используемых в правилах процедур, включая вывод предложений из использования, требуется повторное внедрение всех интерактивных каналов, связанных с группой серверов. Изменения вступят в силу после повторного внедрения интерактивных каналов в группе серверов.

Предложения и API Interact

При создании вами предложений API Interact может ссылаться на следующую информацию в предложении:

- Пользовательские атрибуты предложения
- Код предложения
- Описание предложения
- Дата вступления предложения в силу
- Дата окончания действия предложения
- Имя предложения
- Код процедуры предложения

При создании вызова `postEvent`, который записывает в журнал принятие или отклонение предложения, необходимо включить код процедуры предложения. Однако, если включить отслеживание ответов между сеансами, можно получить соответствие для кода процедуры, кода предложения или пользовательского кода именно вашей среды. Подробную информацию об отслеживании ответов между сеансами смотрите в публикации *Interact: Руководство администратора*.

Можно использовать класс `nameValuePair` API Interact, чтобы задать данные или получить их из пользовательских атрибутов предложений.

Создание шаблонов предложений для Interact

Используйте шаблоны предложений для создания в реальном времени предложений, содержащих содержательную информацию для сегмента аудитории. Вы создаете шаблоны предложений в Campaign и используете их в Interact.

Процедура

1. Следуйте инструкциям в публикации *Campaign: Руководство администратора* со следующими исключениями:

2. На шаге 1 из 3: Метаданные включите переключатель **Разрешить использование предложений, созданных на основе этого шаблона, во взаимодействиях в реальном времени.**
3. На шаге 3 из 3: Значения по умолчанию, задайте значения по умолчанию для **ID точки взаимодействия** и **Имя точки взаимодействия**.
Для значения по умолчанию **ID точки взаимодействия** можно ввести любое целое число, а для **Имени точки взаимодействия** - любую строку. Среда выполнения автоматически исправит данные, подставив правильные значения; однако для среды разработки требуется значение по умолчанию.

Использование подавления предложений в реальном времени для тонкой настройки предложений для посетителя

Подавление предложений - это еще один способ тонкой настройки предложений, которые Interact представляет посетителям. Определите правила подавления предложений, если нужно отменить предъявление некоторого предложения для повторного просмотра посетителями, так как они: приняли или отклонили это предложение; получили это предложение больше заданного числа раз.

Например, вы представили предложение по сниженной цене на планшетные компьютеры посетителю, который отклоняет предложение. Если вы решили, что посетитель больше не интересуется планшетными компьютерами, то вы можете подавить это предложение для этого посетителя в течение следующих 30 дней. Если вы также решили, что пользователь, отклоняющий планшетные компьютеры, не интересуется и интеллектуальными телефонами, то вы можете подавить связанные предложения на тот же промежуток времени.

Можно также задать промежуток времени, по истечении которого предложение снова будет подходящим для этого посетителя. Ограничение по времени для подавления гарантирует, что по прошествии определенного времени посетитель снова сможет увидеть предложение.

Interact применяет подавление предложений в режиме реального времени, после того, как будет выполнена персонализация предложения для посетителя. Каждое подходящее предложение сравнивается перед представлением со списком подавлений предложений, и все совпавшие предложения исключаются из списка подходящих для этого посетителя.

Можно задать подавление предложения для любого предложения, основанного на шаблоне, в котором выбрано **Разрешить использование предложений, созданных на основе этого шаблона, во взаимодействиях в реальном времени.**

Правила для подавления предложений в реальном времени

При конфигурировании подавления предложений в реальном времени в IBM Interact нужно указать, как нужно обрабатывать предложение, если посетитель принял предложение, отклонил предложение или получил предложение больше указанного числа раз; подавление может быть также основано на том, подавлено ли предложение.

Когда Interact оценивает предложение для представления посетителю, персонализация предложения выполняется как обычно, а затем каждое подходящее предложение сравнивается со списком подавлений предложений, чтобы определить совпадение. Если обнаружено совпадение предложения, то оно не представляется посетителю, и вместо него представляется другое соответствующее предложение.

В следующей таблице описаны методы, которыми Interact может подавлять предложения.

Таблица 8. Правила подавления предложений

Правило	Описание
Принятие предложения	<p>Принятие предложения - это предложение, получившее любой ответ, записанный как ответ принятия. По умолчанию ответ посетителя может инициировать действие "принять" для предложения, но можно задать в качестве действий принятия другие типы ответов.</p> <p>Если вы задаете предложения для взаимодействий в реальном времени, то подавление предложения, основанное на принятии, задается в разделе При принятии предложения.</p> <p>Полный список типов ответов, доступных для правила подавления, задается в таблице UA_UsrResponseType в системных таблицах IBM Campaign. Дополнительную информацию смотрите в публикации <i>IBM Campaign: Руководство администратора</i>.</p>
Отклонение предложения	<p>Отклонение предложения - это предложение, получившее любой ответ, записанный как ответ отклонения. По умолчанию ответ посетителя может инициировать действие "отклонить" для предложения, но можно задать в качестве действий отклонения другие типы ответов.</p> <p>Если вы задаете предложения для взаимодействий в реальном времени, то подавление предложения, основанное на отклонении, задается в разделе При отклонении предложения.</p> <p>Полный список типов ответов, доступных для правила подавления, задается в таблице UA_UsrResponseType в системных таблицах IBM Campaign. Дополнительную информацию смотрите в публикации <i>IBM Campaign: Руководство администратора</i>.</p>
Усталость от предложения	<p>Если предложение было представлено посетителю определенное число раз, то предложение подавляется для предотвращения усталости от предложения, когда предложение показывается столько раз, что его больше не замечают.</p> <p>Если вы задаете предложения для взаимодействий в реальном времени, то подавление предложения, основанное на числе представлений, задается в разделе При представлении предложения.</p>

Таблица 8. Правила подавления предложений (продолжение)

Правило	Описание
Подавление связанных предложений	<p>Для любого подавления (При принятии предложения, При отклонении предложения или При представлении предложения) можно также подавить остальные предложения, связанные с текущим предложением. Предложение связано, если у атрибута предложения, заданного в шаблоне предложения, есть соответствующее значение в подавляемом предложении.</p> <p>Например, вы можете подавлять предложение, принятое посетителями, для которых значение атрибута "Средний доход ответа" меньше 1000 рублей. Подавляя другие предложения, основанные на этом атрибуте, в которых атрибут имеет то же значение, вы можете подавить другие малоценные предложения тому же посетителю.</p> <p>Если предложение связано с другими предложениями, принятыми, отклоненными или представленными слишком много раз, то предложение больше не представляется.</p> <p>Учитывайте следующие рекомендации, которые относятся к соответствию атрибутов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Если в правиле предложения заданы имя и значение атрибута, то предложения с этим атрибутом, в которых значение атрибута совпадает со сконфигурированным значением, подавляются на сконфигурированное время. • Если в правиле предложения задано только имя атрибута, то все предложения с этим атрибутом, в которых значение атрибута совпадает со значением в отправляемом предложении, подавляются на сконфигурированное время. <p>Если предложение не связано с интерактивным каналом, его правила подавления предложения не будут внедрены с этим интерактивным каналом. Чтобы подавление связанного предложения работало между интерактивными каналами, предложение, для которого определено правило подавления, должно быть задано в правиле обработки для всех интерактивных каналов, для которых внедряется это правило подавления.</p>

Для каждого из описанных выше правил можно дополнительно применить ограничение по времени для подавления предложения, чтобы предложение было подавлено для конкретного числа дней. Если ограничение по времени не задано, то

предложение для этого посетителя подавляется постоянно.

Работа с правилами процедур

Правила процедур - это основные инструкции, используемые Interact для представления предложений. Правила процедур находятся там, где вы назначаете предложения для интеллектуальных сегментов по зоне. Можно также добавить маркетинговую оценку для каждого правила, чтобы повысить вес предложения в механизме обучения.

Существует несколько необязательных функций, которые можно использовать, чтобы в дальнейшем повлиять на правила процедур или переопределить их. Дополнительную информацию о предоставлении предложений компонента Interact смотрите в публикации *Interact: Руководство администратора*.

Правила процедур организованы по интеллектуальному сегменту. Вы назначаете любое число предложений для каждого сегмента. После назначения предложений для сегмента можно задать зону, в которой это предложение может быть применено. Можно несколько раз назначить одно и то же предложение для одного и того же сегмента и назначить их для разных зон.

Если удалить интеллектуальный сегмент или вывести предложение из использования, то Campaign запретит все правила процедур, содержащие этот сегмент или предложение.

Интеллектуальные сегменты отображаются в ячейки в кампании. Можно изменить коды ячеек, связанные с каждым интеллектуальным сегментом, на вкладке стратегии взаимодействий.

Предложения, созданные на основе шаблоне предложения, следует выбирать только при выбранном переключателе **Разрешить использование предложений, созданных на основе этого шаблона, во взаимодействиях в реальном времени**. В ином случае данные отчета будут неточными.

Правила процедур должны быть заданы на вкладке стратегии взаимодействия кампании. Вы можете скопировать стратегии взаимодействий из одной кампании в другую, используя значок Копировать стратегию взаимодействий в верхней части вкладки.

Соответствие предложений требованиям

Правила процедур - это первый уровень методов, которые Interact использует, чтобы определить, какие предложения подходят для посетителя. В Interact есть несколько необязательных функций, которые вы можете реализовать, чтобы обогатить ваши назначения предложений для посетителей:

Ниже перечислены дополнительные функции в Interact, которые можно использовать для обогащения назначений предложений посетителям:

- Подавление предложений
- Глобальные предложения
- Назначения отдельных предложений
- Переопределение оценки
- Обучение

Прежде чем создавать правила процедур, узнайте у администратора Interact, какие функции соответствия предложений требований вам доступны. Например, если вы используете таблицу переопределения оценки для переопределения маркетинговой оценки, вам, возможно, не потребуются изменять маркетинговые оценки, задаваемые по умолчанию, для всех правил процедур.

Дополнительную информацию о функциях соответствия предложений требованиям смотрите в публикации *Interact: Руководство администратора*.

Маркетинговая оценка

Каждое правило процедуры содержит маркетинговую оценку, представленную движком. Оценка по умолчанию равна 50. Чем выше оценка, тем выше вероятность того, что Interact выберет это предложение для рекомендации. В зависимости от того, как вы сконфигурировали правила процедур для нескольких кампаний, у вас может быть назначено несколько предложений для одних и тех же интеллектуальных сегментов.

Interact использует маркетинговую оценку, чтобы помочь определить, какое предложение появится, если для одного требования окажется доступно несколько предложений. Например, если требование для предложений должно сделать выбор между предложением А с маркетинговой оценкой 30 и предложением В с маркетинговой оценкой 80, Interact представит предложение В.

Если у двух и более предложений с наивысшей оценкой оценка окажется одинаковой, Interact разорвет связь между предложениями, выполнив случайную выборку из совпадающих предложений. Это может гарантировать, что один посетитель, взаимодействующий с одной и той же зоной несколько раз, с большей вероятностью увидит разные предложения при каждом взаимодействии. Этот режим можно изменить, изменив свойство конфигурации Interact | offerServing | offerTieBreakMethod. Подробную информацию смотрите в приложении "Свойства конфигурации среды выполнения Interact" в публикации *Interact: Руководство администратора*.

Если вы назначили одно и то же предложение для одного и того же сегмента с разными оценками (две разные кампании могут, например, создать правила процедур для одного и того же интерактивного канала), то Interact использует высшую оценку.

Вы также можете задать маркетинговую оценку, используя дополнительные опции для правила процедуры. Вы можете построить выражение, используя макросы IBM, атрибуты предложения, переменные сеанса, таблицы измерений и любые значения в профиле покупателя, чтобы задать маркетинговую оценку.

Вы можете переопределить любые изменения в маркетинговой оценке, внесенные на вкладке стратегии взаимодействия, введя данные в таблицу переопределения оценки. Используя таблицу переопределения оценки, вы можете легко импортировать оценки, сгенерированные в IBM PredictiveInsight, Contact Optimization или в других программах моделирования. В таблице переопределения оценки таблице можно задать оценки свыше 100.

Если вы разрешили встроенное обучение, то маркетинговая оценка используется в алгоритмах обучения.

Подробную информацию о работе с таблицей переопределения оценки смотрите в публикации *Interact: Руководство администратора*.

Дополнительные опции правил процедур

Вы можете усовершенствовать правила процедур за счет дополнительных опций. Вы можете добавить выражение, либо чтобы определить, применимо ли правило процедуры, либо чтобы переопределить маркетинговую оценку.

Правила процедур для предложений вне интерактивных потоковых диаграмм

Вы записываете выражения для соответствия предложений требованиям непосредственно в правилах процедур, чтобы управлять выбором предложений в качестве назначения из-вне интерактивных потоковых диаграмм. Управлять некоторыми правилами на этом уровне может быть проще, чем на уровне сегментации.

Например, можно записать выражение `offer.dynamic.ownProductX = 'yes'`; то есть если атрибут предложения `ownProductX` - `yes`, следует использовать это правило процедуры. В этом примере вы можете включить конкретное предложение, либо у вас может быть другая оценка предложения для людей, уже являющихся владельцами продукта X. Например, вы можете построить конкретные правила процедур, назначив конкретные предложения, основанные на атрибутах предложения или дне недели.

Правила процедур для корректировки маркетинговых оценок

Также можно написать выражения, чтобы задать или скорректировать маркетинговую оценку.

Например, `profileTable.dimensionTable.scoreAdj * MarketerScore`, чтобы умножить значение столбца `scoreAdj` на текущую маркетинговую оценку, заданную ползунком для правила процедуры.

Работа с вкладкой Стратегия взаимодействия

Вкладка стратегии взаимодействия - это часть кампании, во время которой назначаются предложения для взаимодействий в реальном времени. При создании вкладки стратегии взаимодействия вы назначаете ее для интерактивного канала.

Можно создать столько кампаний, содержащих вкладки стратегии взаимодействий, сколько требуется для вашей организации. Например, если у вас есть кампания для новых текущих счетов и другая - для кредитов на приобретение автотранспортных средств, обе кампании могут ссылаться на колл-центр одного и того же интерактивного канала. Копировать или перемещать вкладки стратегии взаимодействия нельзя.

Примечание: У вас может быть одна вкладка стратегии взаимодействия на один интерактивный канал и на одну кампанию. Если есть три интерактивных канала, у вас не может быть больше трех вкладок стратегии взаимодействия в одной кампании, и каждая из этих вкладок должна быть назначена для своего интерактивного канала.

Вкладка стратегии взаимодействия содержит два основных раздела: область внедрения и область правил процедур. Область внедрения показывает состояние внедрения правил процедур. Правила процедур - это область, где вы назначаете предложения для сегментов.

На странице стратегии взаимодействия можно использовать **Быстрый поиск** для поиска зон, сегментов и деревьев предложений. Для поиска зон можно также использовать функциональную возможность **Расширенный фильтр**.

Кампании с вкладками стратегии взаимодействия

На вкладке сводной информации о кампаниях показаны сегменты и предложения, связанные с кампанией. Предложения, добавленные в кампанию с использованием правил процедур, будут показаны на вкладке сводной информации, только если соблюдены три условия. Во-первых, необходимо внедрить стратегию взаимодействия. Во-вторых, необходимо сконфигурировать модуль хронологии контактов и ответов для передачи данных из среды выполнения в среду разработки. В-третьих, передача данных из среды выполнения в среду разработки должна быть завершена. Например, вы конфигурируете модуль хронологии контактов и ответов так, чтобы он запускался каждые два часа. Затем вы добавляете вкладку стратегии взаимодействия в кампанию. Предложения не будут показаны на вкладке сводной информации о кампании. После этого вы внедряете вкладку стратегии взаимодействия. Предложения все еще не показаны на вкладке сводной информации о кампании. Через два часа, после того, как модуль хронологии контактов и ответов завершит следующую передачу данных, предложения будут показаны на вкладке сводной информации о кампании.

Интеллектуальные сегменты не будут показаны на вкладке сводной информации о кампании.

Создание вкладки Стратегия взаимодействия

Создать вкладку Стратегия взаимодействий можно во время создания кампании или во время просмотра вкладки **Сводная информация** существующей кампании.

Прежде чем начать

Прежде чем создавать вкладки стратегии взаимодействий, вы должны создать интерактивный канал.

Процедура

1. Вкладку стратегии взаимодействия можно добавить в кампанию одним из двух способов:
 - При создании кампании щелкнуть по **Сохранить и добавить стратегию взаимодействия**.
 - При просмотре вкладки **Сводка** существующей кампании щелкнуть по значку **Добавить стратегию взаимодействия**.Откроется новая страница стратегии взаимодействий.
2. Введите имя и описание вкладки Стратегия взаимодействий в поля **Имя** и **Описание**.
3. Выберите **Интерактивный канал** для вкладки стратегии взаимодействия.
4. Выберите **Сохранить и создать правила процедур**. Щелчок по **Сохранить и создать правила процедур** переводит вас в режим редактирования стратегии взаимодействия, в котором можно вносить и сохранять изменения. Информацию о том, как добавить и изменить правила процедур, смотрите в разделе “Добавление или изменение правила процедуры” на стр. 68.
5. Нажмите кнопку **Сохранить и завершить работу**, когда завершите создание правил процедур, или кнопку **Отмена**, чтобы выйти из режима редактирования интерактивной стратегии и вернуться на вкладку просмотра стратегии взаимодействия.

Результаты

Можно отредактировать имя и описание для вкладки стратегии взаимодействия позже, щелкнув по значку **Изменить свойства**. Нельзя изменить интерактивный канал, с которым связана стратегия взаимодействий.

Можно отредактировать вкладку стратегии взаимодействия позже, щелкнув по значку **Изменить стратегию**.

Можно удалить стратегию взаимодействия, щелкнув по значку **Удалить стратегию взаимодействия**. Возможность удаления стратегии взаимодействий зависит от состояния внедрения интерактивного канала, связанного с этой вкладкой Стратегия взаимодействий.

Просмотр вкладки Стратегия взаимодействия

Если с кампанией связана одна или несколько вкладок стратегий взаимодействий, вы можете увидеть каждую вкладку, чтобы узнать о текущих подробных параметрах и состоянии внедрения стратегии взаимодействий, а также можете пометить стратегию взаимодействий для внедрения, не переходя в режим изменения. В этом разделе представлена информация, которую вы можете увидеть в режиме только просмотра.

Информация по интерактивному каналу

В поле **Для интерактивного канала** показан интерактивный канал, с которым связана данная вкладка стратегии взаимодействия. Щелкните по имени интерактивного канала, чтобы перейти непосредственно на вкладку Сводка для связанного интерактивного канала.

Быстрый поиск - Информация

Функция быстрого поиска доступна для дерева зон, сегментов и предложений на вкладке Стратегия взаимодействия. Кроме того, функция расширенный фильтр доступна для зон.

Информация о внедрении




На вкладке стратегии взаимодействия есть два поля, содержащие информацию о внедрении:

- Состояние внедрения. Кнопка **Состояние внедрения** показывает текущее состояние на вкладке стратегии взаимодействия, например, Еще не внедрено, Внедрено, дата последнего внедрения, дата последней отмены внедрения и так далее.
- Действие внедрения. Нажмите кнопку действия внедрения, чтобы указать, какое действие следует выполнить с данной стратегией взаимодействий в зависимости от ее текущего состояния. Возможные варианты:
 - **Пометить для внедрения**. Если состояние - "Еще не внедрено", вы можете нажать эту кнопку, чтобы пометить стратегию взаимодействий для внедрения.
 - **Пометить для отмены внедрения**. Если состояние - "Внедрено", вы можете нажать эту кнопку, чтобы пометить стратегию взаимодействий для отмены внедрения.
 - **Отменить требование внедрения**. Если вы щелкнули по **Пометить для внедрения**, вы можете отменить это требование, нажав эту кнопку.
 - **Отменить требование отмены внедрения**. Если вы щелкнули по **Пометить для отмены внедрения**, можно отменить это требование, нажав эту кнопку.

Просмотр правил процедур

На вкладке стратегии взаимодействия содержится полный список правил процедур, доступных для стратегии. Этот список можно использовать для просмотра правил процедур следующими способами:

Таблица 9. Опции представления стратегии взаимодействия. Опции представления стратегии взаимодействия

Опция просмотра	Описание
Меню Представление по	Позволяет увидеть список правил процедур, сгруппированных по сегментам (вместе с зонами, предложениями и другими опциями для этого сегмента), или сгруппированных по зонам (вместе с сегментами, предложениями и другими опциями для этой зоны).
Значок Параметры самообучения ячейки ()	Щелкните по этому значку, чтобы увидеть представление параметров самообучения для этого сегмента, доступное только для чтения. Этот значок доступен в режиме только просмотра, только если вы производите просмотр по сегментам.
Значок Просмотр отчета об эффективности интерактивной ячейки ()	Щелкните по этому значку, чтобы увидеть отчет Эффективность интерактивной ячейки по предложениям для этого сегмента.
Применение фильтров к столбцам, чтобы пропустить те или иные значения	По умолчанию, в таблице показаны все значения для конкретных сегментов или зон. Если заголовок столбца сопровождается значком фильтра (), вы можете щелкнуть по этому значку, чтобы выбрать только конкретные элементы этого типа для воспроизведения. Дополнительную информацию об использовании фильтров столбцов смотрите в разделе “Применение фильтров к таблицам в продуктах IBM ” на стр. 124.
Просмотр параметров правила процедуры	Остальную информацию о правиле процедуры, включая Использовать, Оценка маркетологов, Дополнительные опции и Атрибуты предложения , можно просматривать (и щелкать по значкам для просмотра дополнительной информации) таким же образом, как при создании правил процедур, с тем ограничением, что вся информация доступна только для просмотра и недоступна для изменений.

Чтобы изменить какую-либо информацию на вкладке стратегии взаимодействия, перейдите в режим редактирования, щелкнув по значку **Изменить стратегию**.

Задачи, связанные с данной:

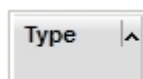
“Сортировка таблиц в продуктах IBM ” на стр. 67

Сортировка таблиц в продуктах IBM :

Когда вы просматриваете таблицы с информацией в продуктах IBM , могут быть доступны функции, позволяющие настроить представление таблицы так, чтобы производилась сортировка информации в восходящем или в нисходящем порядке на основе значения в столбце или на основе комбинации значений столбцов. В данном разделе рассказывается, как идентифицировать и использовать опции сортировки, если они доступны в таблице.

Об этой задаче




Описанные здесь шаги применимы только к таблицам, в которых поддерживается сортировка на основе заголовков столбцов. Чтобы определить таблицу, в которой поддерживается эта функция, установите указатель мыши на заголовок столбца. Если на экране есть элемент управления сортировкой, как показано в следующем примере, таблица поддерживает сортировку на основе заголовка столбца:



В элементе управления справа от заголовка столбца указан порядок сортировки для этого столбца, как это показано в таблице ниже.

Процедура

1. Чтобы задать порядок сортировки для таблицы, используя один столбец, щелкните по одному из следующих элементов управления в заголовке столбца:

Значок сортировки	Описание
	Позволяет произвести сортировку таблицы в восходящем порядке с использованием выбранного столбца.
	Позволяет произвести сортировку таблицы в нисходящем порядке с использованием выбранного столбца.
	Позволяет отменить сортировку таблицы на основе данного столбца.

2. (Необязательно) Установите указатель мыши на один или несколько дополнительных столбцов и щелкните по значку По восходящей или По нисходящей, чтобы произвести сортировку на основе дополнительных значений столбцов ("2" указывает на вторичную сортировку, "3" - на третичную и т.п.). Каждый добавляемый вами уровень сортировки применяется к данным в таблице в том порядке, в каком вы их назначаете. Например, если вы выбрали столбец Дата как первичный столбец сортировки, а столбец Время - как вторичный столбец сортировки, все строки в таблице будут рассортированы по дате, а в рамках идентичных значений дат каждая строка будет рассортирована по времени.
3. Чтобы убрать столбец из порядка сортировки, влияющего на таблицу, щелкните по значку сортировки в столбце, пока не появится значок "x", а затем щелкните по значку "x".

Добавление или изменение правила процедуры

Используйте панель **Добавить правила** на вкладке стратегия взаимодействия, чтобы добавить или изменить правило процедуры.


Прежде чем начать

Перед созданием правил процедур нужно создать интеллектуальные сегменты и предложения.

Вы также должны просматривать стратегию взаимодействия в режиме изменения. Чтобы войти в режим редактирования, щелкните по значку **Изменить стратегию** на вкладке интерактивной стратегии.

Примечание: Если стратегия взаимодействий помечена для внедрения, то изменить ее нельзя.

Процедура

1. На вкладке стратегии взаимодействия щелкните по значку **Добавить правила** ().

Откроется панель **Добавить правила**.


Примечание:

При перетаскивании объекта с панели **Добавить правила** в таблицу, где определяется правило процедуры, цвет этого объекта изменяется с красного на зеленый. Зеленый цвет указывает на то, что вы можете сбросить сегмент в конкретном месте списка; красный указывает на то, что сбросить сегмент в этом месте нельзя. Пояснение относительно того, куда можно сбрасывать объекты для правила процедуры, смотрите в описании каждого объекта.


2. Добавьте сегмент в правило, выбрав сегмент на вкладке **Доступные сегменты** панели **Добавить правила** и перетащив в таблицу правил. При перетаскивании нескольких сегментов в таблицу правил автоматически создаются несколько правил.

Сегменты можно перетаскивать только в столбец **Отвечающие требованиям сегменты**. Порядок правил не имеет значения.

После добавления сегмента в правило вы можете щелкнуть по следующим значкам рядом с именем сегмента:

- Значок **Параметры самообучения** () позволяет задать модель обучения, которая применяется к данному сегменту в правиле процедур. По умолчанию модель обучения наследуется из каждой зоны, но это диалоговое окно можно использовать, чтобы указать, что вместо нее можно применить маркетинговые оценки или пользовательскую модель обучения. Дополнительные сведения смотрите в разделе “Использование моделей обучения для выбора предложений” на стр. 49.

Можно также просмотреть и изменить настройки самообучения, щелкнув по имени сегмента и выбрав **Переопределить самообучение для этого сегмента** в открывшемся меню.

- Если выведен значок **Просмотреть отчет** (), то для этой стратегии можно просмотреть отчет Эффективность интерактивных ячеек по предложениям.
3. Чтобы добавить зоны в правило процедуры, щелкните по вкладке **Доступные зоны** на панели **Добавить правила**.

Откроется вкладка **Доступные зоны**, содержащая зоны, которые можно назначать предложениям в конкретных сегментах.

4. Добавьте зону в правило, выбрав одну или несколько зон на вкладке **Доступные зоны** панели **Добавить правила** и перетащив в таблицу правил.

Если вы выберете несколько зон, каждая зона, которую вы перетащите в таблицу, создаст уникальное правило процедуры.

Можно перетаскивать предложения в столбец **Отвечающие требованиям зоны** для конкретного сегмента или в сам сегмент, что означает то же самое действие. Порядок зон не имеет значения.

Можно изменить зоны в сегменте в любой момент, щелкнув по имени зоны в столбце **Отвечающие требованиям зоны** и включив переключатель рядом с каждой зоной, которую нужно добавить, или выбрав **Все зоны**, чтобы изменить выбранную зону, охватив все зоны. Когда вы изменяете запись **Все зоны**, чтобы выбрать отдельные зоны, автоматически создаются отдельные правила процедур для выбранных вами зон.

5. Чтобы добавить предложения в правило процедуры, щелкните по вкладке **Доступные предложения** на панели **Добавить правила**.

Откроется вкладка **Доступные предложения**, содержащая предложения, которые можно рекомендовать в рамках этого правила процедуры.

6. Добавьте предложение в правило, выбрав предложение на вкладке **Доступные предложения** панели **Добавить правила** и перетащив в таблицу правил.


Также можно выбрать несколько предложений и перетащить их на вкладку правил.

Можно перетаскивать предложения в столбец **Рекомендуемые предложения** для конкретной зоны или в саму зону, что означает то же самое действие. Порядок правил не имеет значения; однако, перетаскивая правило на предложение, которое уже есть в списке, вы вставляете это правило под этим предложением.


Вы можете добавить несколько предложений в правило процедуры, и Interact автоматически продублирует правило процедуры для каждого предложения.

7. Чтобы изменить маркетинговую оценку для конкретного правила процедуры, передвиньте ползунок в столбце **Оценка маркетеров**. Чтобы изменить маркетинговую оценку сразу для нескольких правил процедур, включите переключатель рядом с каждым правилом процедуры, которое нужно изменить, и затем выберите **Редактировать выбранные правила > Дополнительные опции**.

8. Чтобы добавить дополнительную опцию, определяющую соответствие правила или перопределяющую маркетинговую оценку, щелкните по значку

дополнительных опций (), расположенному справа от ползунка оценки в правиле процедуры, или выберите несколько зон, для которых нужно изменить дополнительные опции, и затем выберите **Редактировать выбранные правила > Дополнительные опции**. Используйте ползунок, чтобы назначить маркетинговую оценку для правила процедур. Щелкните по радиокнопкам рядом с опциями **Считать это правило соответствующим требованиям, если следующее выражение разрешается в true** или **Использовать следующее выражение в качестве маркетинговой оценки**, чтобы увидеть опции, позволяющие задать параметры соответствия дополнительного правила требованиям. Информацию о том, как задать дополнительные правила, смотрите в разделе “Добавление дополнительных опций в правило процедур” на стр. 70.

9. Чтобы задать параметризованные предложения для правила процедуры,

щелкните по значку **Параметризованные атрибуты предложения** () в столбце **Атрибуты предложения** или включите переключатель рядом с одним или несколькими правилами и выберите **Редактировать выбранные правила >**

Параметризованные предложения. В открывшемся диалоговом окне задайте имена и значения параметризованных атрибутов предложения, как это описано в разделе “Как добавить параметризованные атрибуты предложения в правило процедур” на стр. 72.

10. Завершив редактирование на вкладке Стратегия взаимодействия, нажмите кнопку **Сохранить и завершить работу**, чтобы вернуться в режим просмотра, или на кнопку **Сохранить**, чтобы сохранить изменения и продолжить редактирование. Вы можете в любой момент отбросить ваши изменения и вернуться в режим только просмотра, нажав на **Отмена**.

Дальнейшие действия

Вы получите предупреждение, если добавите одно и то же предложение в один и тот же сегмент для одной и той же зоны (кроме опции Все зоны), чтобы не допустить дублирования. Можно выбрать опцию Пропустить данное предупреждение.

Просмотреть сегменты и предложения можно в представлении дерева или представлении списка. В представлении дерева показаны сегменты или предложения в структуре папки, которую вы создаете в соответствующем сегменте или на странице предложений. В представлении списка показаны сегменты или предложения в алфавитном порядке по имени. Столбцы **Исходная потоковая диаграмма** и **Последний запуск** пусты для всех интеллектуальных сегментов. Можно также выполнить поиск сегментов и предложений по имени, описанию или коду. В результате поиска сегментов могут быть показаны только интеллектуальные сегменты.

Можно просмотреть отчет Эффективность интерактивных ячеек по предложениям для сегмента, нажав на ссылку **Представление** под параметром Статистика эффективности. Если вы выберете предложения, для которых не включена опция **Разрешить использование предложений, созданных на основе этого шаблона, во взаимодействиях в реальном времени**, для отчета не будут собраны никакие данные.


Добавление дополнительных опций в правило процедур

Щелкните по значку **Изменить стратегию взаимодействий** на вкладке стратегии взаимодействий, чтобы добавить дополнительные опции в правило процедуры.

Об этой задаче

Вы можете написать выражение, чтобы задать соответствие требованиям для правил процедур или переопределить маркетинговую оценку.

Процедура

1. Если вы еще не изменяете вкладку стратегии взаимодействий, щелкните по вкладке и щелкните по значку вкладки **Изменить стратегию взаимодействий**, чтобы перейти в режим изменения. Если вы находитесь в режиме только просмотра, вы сможете просмотреть, но не изменить, дополнительные опции, выполнив описанные здесь шаги:
2. Выберите одно или несколько правил процедур, для которых вы хотите добавить дополнительные опции, а затем выполните одно из следующих действий:
 - a. Щелкните в правиле процедур по значку дополнительных опций (), расположенному справа от ползунка оценки, чтобы добавить дополнительные опции.

Примечание:

Столбцы и значки **Использовать**, **Оценка маркетологов**, **Дополнительные опции** и **Атрибуты предложения** (Параметризованные атрибуты предложения) не видны, когда видна панель **Добавить правила**. Чтобы увидеть эти столбцы при

изменении правила, щелкните по значку **Закрыть** ().

- b. Выберите имя одной или нескольких зон, соответствующих требованиям, затем выберите **Редактировать выбранные правила > Дополнительные опции**.

Откроется панель **Дополнительные опции**. По умолчанию выбрана опция **Не использовать дополнительные опции**, указывая на то, что следует использовать значения маркетинговой оценки. Однако вы можете переопределить этот параметр, выполнив описанные здесь шаги:

3. Выберите **Считать это правило соответствующим требованиям, если следующее выражение разрешается в true**, чтобы создать правило соответствия требованиям, или **Использовать следующее выражение в качестве маркетинговой оценки**, чтобы переопределить маркетинговую оценку.

Чтобы выключить дополнительные опции, выберите **Не использовать дополнительные опции**. При этом никакие выражения не удаляются.

4. Задайте выражение в поле **Выражение**.

Будут перечислены все доступные функции, переменные и операторы, чтобы помочь вам построить выражение.

Вы можете щелкнуть по **Проверить синтаксис**, чтобы определить, является ли выражение допустимым.

Примечание: В опции **Проверить синтаксис** используется проверочный тест-запуск сервера среды выполнения Interact. Чтобы опция **Проверить синтаксис** могла функционировать, сервер среды выполнения тест-запуска должен работать.

5. Когда завершите изменение дополнительных опций, нажмите **ОК**, чтобы закрыть диалоговое окно и сохранить изменения.

Выражения дополнительных опций правил процедур:

Можно записать логическое выражение, чтобы выполнить фильтр правил процедур, или выражение для вычисления переопределения для оценки маркетолога. Однако у вас будет ограниченное число блоков построения выражения.

Важное замечание: Пользовательские макросы, производные поля и пользовательские переменные недоступны для дополнительных опций правил процедур.

Ниже представлены доступные блоки построения.

- Макросы IBM , поддерживаемые компонентом Interact
Список макросов IBM , поддерживаемых компонентом Interact, смотрите в публикации *IBM : Руководство пользователя макросов*.
- Атрибуты предложения
- Переменные сеанса
- Таблицы измерений
- Данные профиля
- Оценка маркетеров

Если задать логическое выражение для маркетинговой оценки, значение true разрешается в 1, а false - в 0. Если задать числовое выражение для логического выражения, значение 0 будет интерпретироваться как false, а все другие значения - как true.

Примечание: Ваша производительность может быть затронута при использовании выражения со значением EXTERNALCALLOUT в расширенных настройках ваших правил процедуры. Например, если существует 100 правомочных предложений (каждое с расширенной установкой EXTERNALCALLOUT), такое взаимодействие должно оставить по приоритетам до наилучшего предложения, а затем оценить каждую опцию и потенциал 100 внешних выносок для выполнения запроса getOffers.

Здесь представлены несколько примеров выражений для применения фильтра правил и для вычисления оценки с использованием различных доступных блоков построения.

Считать это правило соответствующим требованиям, если следующее выражение разрешается в true

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

В данном примере внешняя ссылка GetPrimeRate - это программа Java, которая переходит на веб-сайт и собирает данные о текущей базисной процентной ставке.

Использовать следующее выражение в качестве маркетинговой оценки

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

В следующем примере оценка маркетолога принимает во внимание жизненный цикл покупателя (который представляет собой вероятность того, что он ответит на предложения, и желание компании продавать товары данному покупателю), заранее заданный факт, что компания желает продать определенные классы продуктов данному физическому лицу, и общее значение, которое, с точки зрения компании, будет добавлено к счету покупателя в случае принятия им предложения.

Вычисленная оценка маркетолога =
[sLifeCycle] *
[wClassA] *
[(wShortTermVal * vShortTerm) + (wLongTermVal * vLongTerm)]

Пользовательские атрибуты:

```
wShortTermVal = global weighting towards short term value = 1  
wLongTermVal = global weighting towards long term value = 0.7  
wClassA = customer weighting towards product class A = 1.2  
sLifeCycle = customer life cycle score = 1.5  
1 - Адаптация  
1.5 - Стабилизирован  
0.2 - Риск  
0 - Выход
```

Атрибуты предложения:

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

Как добавить параметризованные атрибуты предложения в правило процедур

Для любого правила процедуры или набора правил процедур можно параметризовать значения некоторых атрибутов предложения во время выполнения на основе данных профиля. Используя диалоговое окно, доступ к которому можно получить с вкладки стратегии, можно создать отображения, параметризующие атрибуты предложений с использованием констант или выражений. После успешного

внедрения стратегии созданные отображения будут использоваться в среде выполнения для переопределения значений атрибутов предложений или возвращенных предложений.

Прежде чем начать

Убедитесь, что вы задали предложения с атрибутами, которые можно параметризовать на вкладке стратегии, и что вы назначили одно или несколько предложений для правил процедуры, которые вы создаете.


Об этой задаче

Если затребованы предложения, среда выполнения Interact будет обрабатывать требования как обычно, но прежде чем возвращать эти предложения, среда выполнения определит, нужно ли параметризовать какие-либо атрибуты этих предложений на основе применимых правил процедур стратегии. Для параметризованных предложений среда выполнения получает соответствующие отображения атрибутов, оценивает их и возвращает результат в качестве возвращаемых значений.


Примечание: Если среда выполнения определит, что атрибут предложения параметризован на основе и параметров правила процедуры, и на основе функции, управляемой таблицей (например, блока Процесс Interact на пакетной потоковой диаграмме), порядком, в котором они будут оцениваться, сначала будет пустой лист, затем - правила процедуры стратегии, затем - результаты запроса offerBySQL, а затем, если предшествующие критерии окажутся недоступны - предложения по умолчанию.

Вы можете создать, просмотреть и изменить параметризованные параметры атрибутов предложений с использованием одного из двух методов на вкладке стратегии.

Процедура

1. Если вы еще не изменяете вкладку стратегии взаимодействий, щелкните по вкладке и щелкните по значку вкладки **Изменить стратегию взаимодействий**, чтобы перейти в режим изменения. Если вы находитесь в режиме только просмотра, вы сможете просмотреть, но не изменить, параметры параметризации атрибутов предложения, выполнив описанные здесь шаги:
2. Выберите одно или несколько правил процедур, для которых вы хотите добавить параметры параметризации атрибутов предложения, а затем выполните одно из следующих действий:
 - a. Щелкните по значку параметризации атрибутов (), расположенному справа от ползунка оценки и значка дополнительных опций, в правиле процедуры.

Примечание:

Столбцы и значки **Использовать**, **Оценка маркетологов**, **Дополнительные опции** и **Атрибуты предложения** (Параметризованные атрибуты предложения) не видны, когда видна панель **Добавить правила**. Чтобы увидеть эти столбцы при изменении правила, щелкните по значку **Заккрыть** ().

- b. Если вы просматриваете вкладку стратегии в режиме изменения, выберите имя одной или нескольких зон, соответствующих требованиям, либо один или несколько сегментов, а затем выберите **Изменить выбранные правила > Параметризованные предложения**.

Откроется панель Параметризованные атрибуты предложения, в которой в столбце **Имя атрибута** показан каждый атрибут, а в столбце **Значение атрибута** - текущее значение этого атрибута. По умолчанию, показаны значения по умолчанию для атрибутов. Однако вы можете переопределить эти значения, выполнив описанные здесь шаги:

3. В столбце **Значение атрибута** щелкните по показанному в настоящий момент значению.
4. Используйте открывшееся диалоговое окно, чтобы ввести константу-литерал для этого атрибута предложений или создать выражение, используя предоставленный построитель выражений.

Будут перечислены все доступные функции, переменные и операторы, чтобы помочь вам построить выражение.

Вы можете щелкнуть по Проверить синтаксис, чтобы определить, является ли выражение допустимым.

Примечание: В опции **Проверить синтаксис** используется проверочный тест-запуск сервера среды выполнения Interact. Чтобы опция Проверить синтаксис могла функционировать, сервер среды выполнения тест-запуска должен работать.

5. Когда завершите изменение дополнительных опций, нажмите **ОК**, чтобы закрыть диалоговое окно и сохранить изменения.

Добавление или изменение правил процедур при помощи мастера правил


Используйте панель **Мастер правил** на вкладке стратегия взаимодействия, чтобы добавить или изменить правила процедур. Этим методом можно одновременно добавить несколько правил процедур.

Прежде чем начать

Перед созданием правил процедур нужно создать интеллектуальные сегменты и предложения.

Вы также должны просматривать стратегию взаимодействия в режиме изменения. Чтобы войти в режим редактирования, щелкните по значку **Изменить стратегию** на вкладке интерактивной стратегии.

Процедура

1. On an interaction strategy tab, click the **Rule wizard**  .
2. Выберите предложения, которые нужно включить в правила, генерируемые при помощи **Мастера правил**. Можно воспользоваться поиском предложений или просмотреть список доступных предложений. Выбрав нужные предложения, нажмите кнопку **Далее**.
3. Выберите сегменты, которые будут включены в генерируемые правила. Можно воспользоваться поиском сегментов или просмотреть список доступных сегментов. Выбрав нужные сегменты, нажмите кнопку **Далее**.
4. Свяжите зоны с каждым сегментом, выбранным для включения в генерируемые правила. По умолчанию, выбрано **Все зоны**. Можно назначить разные зоны

одному выбранному сегменту или группе сегментов. Выберите нужные сегменты в списке, затем свяжите их с нужными зонами. Свяжав зоны с каждым выбранным сегментом, нажмите кнопку **Далее**.

5. В блоке **Изменить дополнительные опции правила** можно скорректировать маркетинговую оценку. Кроме того, можно включить поддержку выражений и добавить выражения правил. Щелкните по **Проверить синтаксис**, чтобы проверить правильность всех выражений, прежде чем продолжить работу. Затем щелкните по **Далее**. Изменения применены ко всем созданным и измененным правилам.
6. Измените параметризованные атрибуты, которые являются общими для ваших выбранных предложений. Щелкните по каждому значению, чтобы отредактировать атрибут предложения. Щелкните по **Проверить синтаксис**, чтобы проверить правильность всех выражений, прежде чем продолжить работу. Затем щелкните по **Далее**. Изменения применены ко всем созданным и измененным правилам.
7. Задайте поведение мастера для процесса генерирования правил. Можно внести изменения в существующие правила. Кроме того, можно изменить представление результата мастера и показать только правила, созданные или обновленные **Мастером правил**.
8. Нажмите кнопку **Готово**, чтобы применить правила.

Дальнейшие действия

Просмотреть сегменты и предложения можно в представлении дерева или представлении списка. В представлении дерева показаны сегменты или предложения в структуре папки, которую вы создаете в соответствующем сегменте или на странице предложений. В представлении списка показаны сегменты или предложения в алфавитном порядке по имени. Столбцы **Исходная потоковая диаграмма** и **Последний запуск** пусты для всех интеллектуальных сегментов. Можно также выполнить поиск сегментов и предложений по имени, описанию или коду. В результате поиска сегментов могут быть показаны только интеллектуальные сегменты.

Можно просмотреть отчет Эффективность интерактивных ячеек по предложениям для сегмента, нажав на ссылку **Представление** под параметром Статистика эффективности. Если вы выберете предложения, для которых не включена опция **Разрешить использование предложений, созданных на основе этого шаблона, во взаимодействиях в реальном времени**, для отчета не будут собраны никакие данные.


Включение и отключение правил процедур

Можно включить и выключить правила процедур, не удаляя их. До завершения загрузки стратегии взаимодействия ни включить, ни выключить правила процедур нельзя.

Об этой задаче

Вы можете увидеть меню, щелкнув по сегменту или предложению.

Примечание:

Столбцы и значки **Использовать**, **Оценка маркетологов**, **Дополнительные опции** и **Атрибуты предложения** (Параметризованные атрибуты предложения) не видны, когда видна панель **Добавить правила**. Чтобы увидеть эти столбцы при изменении правила, щелкните по значку **Заккрыть** ().

Процедура

1. Откройте вкладку стратегии взаимодействий, содержащую правила процедуры, которые вы хотите изменить.
2. Щелкните по значку **Изменить стратегию**, чтобы перейти в режим изменения.
3. Измените правила процедур любым из следующих методов:

Действие	Порядок действий
Включить одно правило	Щелкните по значку Включить правила , добейтесь, чтобы отметка стала зеленой (и не затененной).
Разрешить все правила, содержащие конкретное предложение	Щелкните по предложению и выберите Включить все правила, включающие в себя данное предложение .
Разрешить все правила, содержащие конкретный сегмент (ячейку)	Щелкните по сегменту и выберите Включить все правила для этого сегмента .
Выключить одно правило	Щелкните по значку Включить правило , добейтесь, чтобы отметка стала серой (затененной).
Запретить все правила, содержащие конкретное предложение	Щелкните по предложению и выберите Выключить все правила, включающие в себя данное предложение .
Запретить все правила, содержащие конкретный сегмент (ячейку)	Щелкните по сегменту и выберите Выключить все правила для этого сегмента .

4. Когда закончите включать или выключать правила процедур, нажмите на **Сохранить**, чтобы сохранить изменения и остаться в режиме изменений, либо нажмите на **Сохранить и закрыть**, чтобы сохранить изменения и вернуться в режим просмотра.

Удаление правил процедур

Вы можете удалить правила процедур, которые вам больше не нужны. Вы можете открыть меню, щелкнув по сегменту или предложению. При удалении всех правил для сегмента из таблицы правил процедур также удаляется этот сегмент.

Процедура

1. Откройте вкладку стратегии взаимодействий, содержащую правила процедуры, которые вы хотите изменить.
2. Щелкните по значку **Изменить стратегию**, чтобы перейти в режим изменения.
3. Удалите правила процедур следующими методами:

Действие	Порядок действий
Удалить одно правило	Щелкните по предложению и выберите Редактировать выбранные правила > Удалить правила .
Удалить все правила, включающие предложение	Щелкните по предложению и выберите Удалить все правила, включающие в себя данное предложение .
Удалить все правила для сегмента (ячейки)	Щелкните по сегменту и выберите Удалить все правила для этого сегмента .

4. Когда закончите удалять правила процедур, нажмите на **Сохранить**, чтобы сохранить изменения и остаться в режиме изменений, либо нажмите на **Сохранить и закрыть**, чтобы сохранить изменения и вернуться в режим только просмотра.

Внедрение вкладок стратегии взаимодействия

По завершении конфигурирования вкладки стратегии взаимодействия в качестве следующего шага нужно пометить вкладку стратегии для внедрения. Когда вы помечаете вкладку стратегии взаимодействия для внедрения, в интерактивном канале, связанном с этой вкладкой стратегии взаимодействия, появляется уведомление о том, что ее можно внедрить в группе серверов среды выполнения для тестирования или производства.

Если вкладка стратегии взаимодействия помечена для внедрения, вы не сможете ее изменять. Если вам нужно внести дополнительные изменения перед внедрением вкладки стратегии взаимодействия, вы можете отменить требование внедрения. При этом вкладка стратегии будет удалена из списка элементов, ожидающих внедрения, и вы сможете изменить ее нужным вам образом.

Когда вкладка стратегии взаимодействия больше не будет нужна, вы можете ее пометить для аннулирования внедрения. При этом в очередь внедрения будет добавлено требование вывода из использования. При следующем внедрении всех изменений вкладка стратегии взаимодействия и все ее правила процедур будут удалены с сервера среды выполнения.

Маркировка вкладки стратегии взаимодействия для внедрения

После создания и изменения стратегии взаимодействий, требуемой для интерактивного канала, ее можно пометить для внедрения.

Прежде чем начать

Для интерактивного канала должна быть создана стратегия взаимодействий.

Процедура

1. Откройте для просмотра сводную страницу для интерактивного канала, связанного со стратегией взаимодействий, которую вы хотите пометить для внедрения.
2. На вкладке **Связанные стратегии** на вкладке **Сводка** щелкните по интерактивной стратегии, которую нужно пометить для внедрения.
Откроется интерактивная вкладка стратегии.
3. Нажмите кнопку **Пометить для внедрения**.

Результаты

Стратегия взаимодействия будет отмечена для внедрения. Стратегия взаимодействий будет добавлена в список элементов, ожидающих внедрения на странице сводной информации интерактивного канала.

Примечание:

Изменить стратегию взаимодействия, которая помечена для внедрения, нельзя.

В следующий раз, когда вы будете внедрять интерактивный канал, при этом будут включены изменения данной стратегии взаимодействий.

Если у вас есть установленные отчеты, при щелчке по **Посмотреть хронологию внедрения** в верхней части вкладки **Сводка** интерактивного канала, можно вывести отчет Хронология внедрения интерактивного канала и увидеть результаты внедрения.

Как отменить требование внедрения

Для отмены требования внедрения используйте вкладку Стратегия взаимодействий.

Процедура

1. Откройте вкладку стратегии взаимодействий, для которой вы хотите отменить внедрение.
2. Щелкните по **Отменить требование внедрения**.

Результаты

Вкладка Стратегия взаимодействия больше не будет отмечена для внедрения. Вкладка стратегии взаимодействий будет удалена из списка элементов, ожидающих внедрения на вкладке сводной информации интерактивного канала. Теперь вы можете изменить вкладку стратегии взаимодействия.

Если вы щелкнете по **Посмотреть хронологию внедрения**, можно увидеть Хронология внедрения интерактивного канала, при условии, что у вас есть установленные отчеты.

Маркировка вкладки стратегии взаимодействия для отмены внедрения

Если вам больше не требуются интеллектуальные сегменты, созданные вкладкой стратегии взаимодействий, вы можете отменить вкладку стратегии. При этом будут удалены все ссылки на вкладку стратегии с сервера среды выполнения. Эта опция доступна, только если вы ранее внедрились вкладку стратегии взаимодействия.

Процедура

1. Откройте вкладку стратегии взаимодействий, которую вы хотите пометить для отмены внедрения.
2. Щелкните по **Отметить для отмены внедрения**.

Результаты

Вкладка Стратегия взаимодействия будет отмечена для отмены внедрения. Требование удаления данных будет добавлено в список элементов, ожидающих внедрения на вкладке сводной информации интерактивного канала. Изменить вкладку стратегии взаимодействия, которая помечена для отмены внедрения, нельзя.

В следующий раз, когда вы будете внедрять интерактивный канал, все ссылки на эту вкладку стратегии взаимодействий будут удалены с серверов среды выполнения.

Если вы щелкнете по **Посмотреть хронологию внедрения**, можно увидеть Хронология внедрения интерактивного канала, при условии, что у вас есть установленные отчеты.

Экспорт интерактивного канала

В Interact можно экспортировать более раннюю версию внедрения интерактивных каналов. При экспорте версии внедрения можно отправить этот экспорт в службу технической поддержки IBM, чтобы устранить все ошибки в вашем внедрении.

Можно экспортировать версию внедрения интерактивного канала из раздела **Хронология внедрения** вкладки **Внедрение** в Интерактивном канале. При экспорте интерактивного канала он по умолчанию сохраняется как ExportIC.exp.

Выключенные объекты не экспортируются как часть пакета экспорта.




Интерактивный канал экспортируется в следующей структуре.




- Зависимые объекты
 - Кампании
 - Предложения
- Глобальные данные
 - Пользовательские макрокоманды
 - Уровни аудитории
 - Отображение определений атрибутов предложения
 - Конфигурация обучения
 - Отображение таблиц CH RH
 - Паттерны событий
- Интерактивные каналы
 - Интерактивные потоковые диаграммы
 - Стратегии
 - Ссылки на унаследованные глобальные события
 - Профили
 - Предложения при помощи SQL
 - Модуль обучения
 - Потоковые диаграммы взаимодействия
 - Зоны
 - Информация о внедрении
 - Ограничения
 - Предложения по таблицам
 - Группы серверов
- Другие экспортируемые объекты
 - Ссылки предложения
 - Ссылки кампании
 - Предложения по ячейкам SQL по умолчанию
 - Сегменты
 - Ячейки по умолчанию предложений по умолчанию
 - Конфигурация обнаружения
 - Ячейки назначения

Стратегия взаимодействия: Справка

С помощью таблицы в этом разделе объясняются значки на вкладке стратегий взаимодействия.

Значки (слева направо) описаны в следующей таблице.

Имя значка	Описание
Изменить стратегию 	Щелкните, чтобы добавить новые правила процедур в эту стратегию взаимодействия.
Изменить свойства 	Щелкните, чтобы изменить имя и описание стратегии взаимодействия. Изменить интерактивный канал нельзя.
Удалить стратегию взаимодействия 	Щелкните по этому значку, чтобы удалить данную вкладку стратегии взаимодействия.

Имя значка	Описание
Добавить потоковую диаграмму 	Щелкните по этому значку, чтобы добавить пакетную потоковую диаграмму для этой кампании. Напоминание: Чтобы добавить интерактивные потоковые диаграмм, их нужно создать их в сеансе.
Добавить стратегию взаимодействия 	Щелкните по этому значку, чтобы добавить стратегию взаимодействия для этой кампании.
Копировать стратегию взаимодействия в 	Щелкните по этому значку (в режиме только просмотра), чтобы создать копию данной стратегии взаимодействия. Когда вы щелкнете по этому значку, появится диалоговое окно, в котором можно будет задать пункт назначения для копии.

(Необязательно) Назначение ячеек назначения и контрольных ячеек

Поскольку вкладка стратегии взаимодействий является частью кампании, вы можете также воспользоваться преимуществом электронной таблицы ячеек назначения. Электронная таблица ячейки назначения (Target Cell Spreadsheet, TCS) - это функция типа электронных таблиц для каждой кампании, в которой показаны все ячейки, а также сведения о них, включая назначенные предложения.

TCS в сочетании со стратегиями взаимодействий функционирует немного не так, как в случае пакетных потоковых диаграмм. Можно использовать как подход сверху вниз, так и подход снизу вверх. Ячейки, сгенерированные правилами процедур на вкладке стратегии взаимодействий, станут нижними ячейками в TCS. Подход сверху вниз можно использовать так же, как и в случае пакетных потоковых диаграмм. Однако теперь назначение предложения для ячейки с вкладки стратегии взаимодействий не появится в TCS. Вы также не можете назначить предложение для ячейки в TCS для использования в правилах процедур; вы должны использовать вкладку стратегии взаимодействия, чтобы назначать предложения для ячеек во взаимодействиях в реальном времени.

Утверждать ячейки, используемые в стратегиях взаимодействий в Marketing Operations TCS не нужно.

Контрольные ячейки также по-другому работают во взаимодействиях в реальном времени. Например, на веб-сайте вы всегда должны представить "предложение", иначе схема страницы может оказаться нарушена. Предложением для контрольной ячейки может быть простое изображение бренда, а не традиционное предложение. Отчеты (они доступны, если вы установили отчеты) не будут сообщать информацию для контрольных ячеек для взаимодействий в реальном времени.

Дополнительную информацию об электронной таблице ячеек назначения смотрите в публикации *Campaign: Руководство пользователя*.

Переопределение кодов ячеек

При создании правила процедуры Campaign отображает сегменты в ячейки. Если потребуется, вы сможете переопределить имя ячейки или код ячейки.

Процедура

1. Щелкните по сегменту, для которого вы хотите изменить код ячейки.
2. Выберите **Переопределить имя и код ячейки**.
Появится диалоговое окно **Переопределить имя и код ячейки**.
3. Отредактируйте **Имя ячейки назначения**.
4. Измените код ячейки следующим образом:
 - Сгенерируйте новый код ячейки, используя генератор кодов ячеек в Campaign; для этого выберите **Использовать автоматически сгенерированный или введенный вручную код, созданный только для этого правила** и щелкните по **Сгенерировать автоматически**.
 - Введите код ячейки, выбрав **Использовать автоматически сгенерированный или вручную введенный код, созданный только для этого правила** и введя новый **Код ячейки назначения**.
 - Выберите код ячейки, созданный в электронной таблице назначения (Target Control Spreadsheet, TCS) по нисходящему методу, для чего щелкните по **Выберите или введите код ранее созданной ячейки назначения** и выберите код из списка.
К списку применяется фильтр на основе того, что вы вводите. Например, если вы введете ABC, то в списке появятся только коды ячеек, начинающиеся с "ABC".
5. Нажмите кнопку **Сохранить и вернуться**, чтобы закрыть диалоговое окно **Переопределить имя и код ячейки**, или **Сохранить и изменить следующий**, чтобы отредактировать имя и код ячейки следующего сегмента.

Внедрение конфигурации Interact

Когда вы задаете конфигурацию Interact, вы должны пометить вкладку стратегии взаимодействия и все интерактивные потоковые диаграммы для внедрения. По завершении реализации всей конфигурации Interact в среде разработки вы будете готовы к внедрению конфигурации на сервере среды выполнения.

Подробную информацию о внедрении интерактивных каналов смотрите в разделе Глава 5, “Что такое внедрение на серверах среды выполнения”, на стр. 115.

Запуск симуляций для проверки ваших сценариев API

Вы можете запускать симуляции во время разработки, чтобы было удобно проверить события, паттерны событий и стратегии, заданные вами для интерактивного канала, и убедиться, что во время выполнения вы получаете ожидаемые вами результаты.

На вкладке **Симулятор** в интерактивном канале можно создать сценарии для проверки различных сочетаний API во время разработки Interact.

Можно создавать, запускать, сохранять и копировать базовые и расширенные сценарии.

Базовые сценарии имитируют API `startSession` и `getOffer`. В случае базовых сценариев вы можете задать им, описание, уровень аудитории, ID аудитории, зону и число предложений для вашего сценария. После запуска симуляции предложения, возвращаемые API `getOffer`, выводятся на вкладке **Результаты симуляции**. Можно просмотреть имя предложения, описание, код предложения, код процедуры, оценку и атрибуты предложения.

Расширенные сценарии могут проверять API `startSession`, `getOffers`, `postEvent`, `getProfile` и `endSession`. В сценарии можно указать последовательность выполнения и добавить несколько API `getOffers` и `postEvent`. На вкладке **Результаты симуляции** можно просмотреть результаты выполнения для добавленных в сценарий методов API.

Журнал для последнего запуска выводится на вкладке **Журнал**.

В симуляциях используется группа тест-серверов среды выполнения, задаваемая в свойстве **Campaign | partitions | partition[n] | Interact | simulator**. Поэтому интерактивный канал, подлежащий симуляции, следует внедрить в группу серверов, указанную в этом свойстве конфигурации.

Симуляция возможна только для методов API Java.

Создайте базовый сценарий для запуска симуляций

Создайте базовый сценарий для проверки методов API `startSession` и `getOffer` во время разработки, гарантирующий возврат этими методами ожидаемых результатов.


Об этой задаче

Процедура

1. На вкладке **Симулятор** в интерактивном канале нажмите кнопку **Создать базовый сценарий** на **Палитре сценариев**.
2. Введите имя для базового сценария.
3. Введите описание.
4. Выберите уровень аудиторией в выпадающем списке.
5. Выберите ID аудитории.

Можно или ввести ID аудитории вручную или искать ID аудитории.

- a. Чтобы найти ID аудитории в таблице профилей при помощи опции поиска,

щёлкните по значку . По умолчанию выводятся только первые 10 записей и 20 столбцов таблицы.

Симулятор использует для загрузки записей профилей и выполнения поиска ID аудиторий базу данных серверов и профилей, определенную в свойстве **Campaign | partitions | partition[n] | Interact | serverGroups | [набор serverGroup для симулятора] | prodUserDataSource**. Это свойство `prodUserDataSource` должно быть сконфигурировано в точности так, как свойство **Interact | general | serverGroups | prodUseDataSource**, чтобы ID аудитории, задаваемый во время определения сценария, существовал при запуске симуляции. Таблица профилей, отображаемая на вкладке **Сводка для интерактивного канала** из базы данных времени разработки, должна представлять собой поднабор таблицы профилей в базе данных времени выполнения.

- b. Нажмите кнопку **Добавить условие**, чтобы задать критерии поиска. Если добавить несколько условий, они будут обработаны в результатах поиска как объединенные оператором AND.
- c. Нажмите кнопку **Найти**, чтобы заполнить результаты для критериев поиска.
- d. На вкладке **Выбрать столбцы для вывода** можно выбрать конкретные столбцы для вывода в результатах поиска, для чего в выпадающем списке надо выбрать **Показать все**, **Показать выбранные** или **Показать невыбранные**.

Для поиска в отфильтрованном списке используйте **Атрибуты поиска**. При выборе атрибута или отмене его выбора таблица результатов поиска обновляется немедленно.

- e. Выделите запись, соответствующую вашим критериям, и нажмите кнопку **Выбрать**. Этот ID аудитории будет добавлен в сценарий.

Если никакой записи, соответствующей вашим критериям поиска, найдено не будет, можно создать временную запись с определением сценария для сопоставления с критериями. Этого определения сценария не будет в вашей базе данных. Interact создаст временную запись, соответствующую вашим условиям поиска. Текстовое поле с ID аудитории будет показано как **Временная запись**.

Временная запись всегда создается с анонимным ID аудитории независимо от того, что было задано в условиях поиска. Сценарий может быть сохранён с условиями **Временной записи**, перезагружен и запущен с сохранённой **Временной записью**, но эта **Временная запись** в таблице профилей не создаётся. Она сохраняется только с определением сценария в виде пар имя - значение. Если выбрать запись профиля, существующую в таблице профилей, **Временная запись** будет удалена из определения сценария.

6. Выберите **Зону** из выпадающего списка. Поскольку все точки взаимодействия в зоне ведут себя одинаково, Interact выбирает первую точку IP (Interaction Point - точка взаимодействия) в выбранной зоне и задаёт её в качестве параметра IP в API `getOffers`. В выпадающем списке выводятся только зоны, для которых определены точки взаимодействия (IP).
7. Введите **Число предложений** для их возврата сценарием. Если не ввести это число предложений, Interact возвратит все предложения, назначенные в стратегии.
8. Выберите **Сохранить**, чтобы добавить этот сценарий к вашим сохранённым сценариям. На вкладке **Сохранённые сценарии** можно также отредактировать, скопировать или удалить ранее сохранённые сценарии.
9. Выберите **Запустить**, чтобы протестировать этот сценарий.

Симуляция запустится в другом потоке. Можно будет по-прежнему просмотреть или отредактировать сценарии симуляции, но пока предыдущее выполнение не завершится, запустить другое выполнение будет нельзя.

Примечание: Нельзя выполнить несохранённый сценарий. При создании или редактировании сценария его нужно сохранить перед тем, как этот сценарий можно будет запустить с внесёнными изменениями. При попытке запустить несохранённый сценарий вместо него будет запущен последний сохранённый сценарий.

10. При необходимости нажмите кнопку **Прервать**, чтобы прервать выполнение симуляции.

Результаты

По завершении выполнения можно просмотреть возвращённые предложения метода `getOffers` на вкладке **Результаты симуляции**. Можно просмотреть имя предложения, описание, код предложения, код процедуры и оценку. Можно просмотреть дополнительный атрибут, щёлкнув по значку в столбце **Просмотреть атрибут**. По умолчанию результаты выводятся по высшей оценке.

На вкладке **Журнал** можно также просмотреть записанные в журнал результаты для выполнения сценария. Выводятся записи журнала только для последнего выполнения сценария. Журналы, выводимые на этой вкладке - те же, что и записываемые в файл `interact.log`, но на этой вкладке журналы отфильтрованы по ID сеансов и отметкам времени запуска симуляций. Уровень записи в журнал определяется файлом `interact_log4j.properties`.

Создайте расширенный сценарий для запуска симуляций

Создайте расширенный сценарий для проверки сразу нескольких методов API во время разработки, гарантирующий возврат этими методами ожидаемых результатов.

Об этой задаче


В расширенных сценариях можно проверить API `startSession`, `getOffers`, `postEvent`, `getProfile` и `endSession`.

Процедура

1. На вкладке **Симулятор** в интерактивном канале нажмите кнопку **Создать расширенный сценарий** на **Палитре сценариев**.
2. На вкладке **Общие** добавьте для сценария имя и описание.
3. На вкладке **Определение сценария** введите ID сеанса для расширенного сценария. Этот ID сеанса будет совместно использоваться для всех API. Если не определить ID сеанса, он будет создан во времени выполнения и использоваться в пакетном выполнении API.
4. Нажмите кнопку **Добавить API**, чтобы выбрать для сценария метод `startSession`, `getOffers`, `postEvent`, `getProfile` или `endSession`.
5. Добавьте метод `startSession`.
 - a. Выберите уровень аудитории в выпадающем списке.
 - b. Выберите ID аудитории.

Можно или ввести ID аудитории вручную или искать ID аудитории.

Чтобы найти ID аудитории в таблице профилей при помощи опции поиска,

щёлкните по значку . Нажмите кнопку **Добавить условие**, чтобы задать критерии поиска. Если добавить несколько условий, они будут обработаны в результатах поиска как объединенные оператором AND. Нажмите кнопку **Найти**, чтобы заполнить результаты для критериев поиска. На вкладке **Выбрать столбцы для вывода** можно выбрать конкретные столбцы для вывода в результатах поиска. При выборе атрибута или отмене его выбора таблица результатов поиска обновляется немедленно. Выделите запись, соответствующую вашим критериям, и нажмите кнопку **Выбрать**. Этот ID аудитории будет добавлен в сценарий.

Симулятор использует для загрузки записей профилей и выполнения поиска ID аудиторий базу данных серверов и профилей, определенную в свойстве **Campaign | partitions | partition[n] | Interact | serverGroups | [набор serverGroup для симулятора] | prodUserDataSource**. Это свойство `prodUserDataSource` должно быть сконфигурировано в точности так, как свойство **Interact | general | serverGroups | prodUseDataSource**, чтобы ID аудитории, задаваемый во время определения сценария, существовал при запуске симуляции. Таблица профилей, отображаемая на вкладке **Сводка для интерактивного канала** из базы данных времени разработки, должна представлять собой поднабор таблицы профилей в базе данных времени выполнения.

- c. Включите переключатель для использования существующего сеанса или включения флага отладки, если вы хотите включить одну из этих опций для метода `startSession`.
- d. Добавьте параметры для API. Введите имя и значение для параметра. Можно также выбрать заранее заданные параметры в выпадающем списке **Имя**. Выберите в выпадающем списке тип. Чтобы добавить этот параметр, щёлкните по значку галочки.

6. Добавьте метод `getOffers`. Выберите в выпадающем списке **Зона** и добавьте **Число предложений**. Если не добавить **Число предложений**, по умолчанию будут возвращены все предложения, назначенные в стратегии.
7. Добавьте метод `postEvent`. Добавьте имя события и параметры для этого метода. Можно также выбрать заранее заданные параметры в выпадающем списке **Имя**.
8. Добавьте метод `getProfile`. Конфигурировать этот API не требуется.
9. Добавьте метод `endSession`. Конфигурировать этот API не требуется.
10. Можно изменить порядок методов API при помощи стрелок вверх и вниз. Методы `getOffers` и `postEvent` можно добавить в сценарий несколько раз и упорядочить их должным образом. Кроме того, если вы решите, что не хотите включать API в симуляцию, этот API можно удалить.
11. Выберите **Сохранить**, чтобы добавить этот сценарий к вашим сохраненным сценариям. На вкладке **Сохраненные сценарии** можно также отредактировать, скопировать или удалить ранее сохраненные сценарии.
12. Выберите **Запустить**, чтобы протестировать этот сценарий.
Симуляция запустится в другом потоке. Можно будет по-прежнему просмотреть или отредактировать сценарий симуляции, но пока предыдущее выполнение не завершится, запустить другое выполнение будет нельзя.

Примечание: Нельзя выполнить несохраненный сценарий. При создании или редактировании сценария его нужно сохранить перед тем, как этот сценарий можно будет запустить с внесёнными изменениями. При попытке запустить несохранённый сценарий вместо него будет запущен последний сохраненный сценарий.

13. При необходимости нажмите кнопку **Прервать**, чтобы прервать выполнение симуляции.

Результаты

По завершении выполнения результаты можно просмотреть на вкладке **Результаты симуляции**. Результаты выводятся в том же порядке, что и методы API на вкладке **Определение сценария**.

На вкладке **Журнал** можно также просмотреть записанные в журнал результаты для выполнения сценария. Выводятся записи журнала только для последнего выполнения сценария. Журналы, выводимые на этой вкладке - те же, что и записываемые в файл `interact.log`, но на этой вкладке журналы отфильтрованы по ID сеансов и отметкам времени запуска симуляций. Уровень записи в журнал определяется файлом `interact_log4j.properties`.

Глава 3. Интерактивные потоковые диаграммы

Интерактивные потоковые диаграммы аналогичны пакетным потоковым диаграммам компонента Campaign при их использовании для создания стратегических сегментов.

Пакетные потоковые диаграммы в Campaign используются для выполнения последовательности действий с вашими данными для выполнения вашей кампании. Пакетные потоковые диаграммы состоят из процессов, которые вы конфигурируете для выполнения фактических операций с данными, необходимых для вашей кампании. При использовании пакетных потоковых диаграмм в сеансах вы создаете хранимые конструкции данных, такие как стратегические сегменты, доступные на глобальном уровне для всех кампаний. Стратегический сегмент - это список ID, созданный в сеансе и сделанный доступным для всех кампаний. Стратегический сегмент ничем не отличается от других сегментов (например, созданных процессом Сегмент) с тем исключением, что он доступен на глобальном уровне для использования в любой кампании.

Интерактивные потоковые диаграммы выполняют аналогичные задачи по назначению посетителей для точек контакта в сегменты. Каждая интерактивная потоковая диаграмма состоит из процессов, которые вы конфигурируете, чтобы назначить посетителей в сегменты. Интерактивные потоковые диаграммы также создают сегменты, доступные на глобальном уровне для всех стратегий взаимодействия для соответствующего интерактивного канала в любой кампании. Однако, сегменты, созданные интерактивными потоковыми диаграммами, отличаются от тех, которые созданы в пакетных потоковых диаграммах. Сегменты, созданные пакетными потоковыми диаграммами представляют собой список ID. Сегменты, созданные интерактивными потоковыми диаграммами (они называются интеллектуальными сегментами) - это определение того, какие покупатели должны находиться в сегменте.

Интерактивные потоковые диаграммы предназначены для функционирования в реальном времени, работая одновременно с одним посетителем. После внедрения интерактивной потоковой диаграммы на сервере среды выполнения, для каждого активного посетителя будет существовать по одному экземпляру каждой потоковой диаграммы. Каждый посетитель проходит через интерактивные потоковые диаграммы, чтобы быть назначенным для интеллектуальных сегментов в реальном времени. Можно сконфигурировать интерактивные потоковые диаграммы, чтобы делать ссылку на данные в производственном источнике данных и данных, собранных в реальном времени в точке контакта.

У интерактивных потоковых диаграмм может быть один уровень аудитории на одну потоковую диаграмму. Однако у вас может быть много интерактивных потоковых диаграмм для одного уровня аудитории.

При разработке интерактивных потоковых диаграмм помните, что производительность интерактивных потоковых диаграмм отличается от производительности пакетных потоковых диаграмм. Эти потоковые диаграммы будут запущены в реальном времени. Если для загрузки хорошо подготовленной рекламы на вашем веб-сайте покупателю придется потерять много времени, он может уйти на другой сайт. При разработке потоковых диаграмм вы должны работать в тандеме с администратором точки контакта, гармонично сочетая требования к сегментированию с требованиями к производительности точки

контакта. Некоторые замечания по разработке следует обсудить с администратором точки контакта, например, число интерактивных потоковых диаграмм, которые надо запустить на один уровень аудиторией, и число запросов поиска базы данных.

Так как интерактивные потоковые диаграммы работают на сервере среды выполнения, а не в среде разработки, нельзя запустить интерактивную потоковую диаграмму в компоненте Campaign. Однако можно выполнить тест-запуск интерактивной потоковой диаграммы в Campaign.

Построение интерактивных потоковых диаграмм

Типичные интерактивные потоковые диаграммы начинаются с процесса Взаимодействие, далее в них идут процессы управления данными, и завершаются они хотя бы одним процессом PopulateSeg. Процессы работы с данными Решение, Выбрать и Выборка можно использовать для создания подробных сегментов. Процессы Решение и Выборка позволяют создать логику разветвления, а процесс Выбрать можно использовать для обогащения данных, рассматриваемых при принятии решений и сегментировании. Процесс Снимок позволяет сохранить в базе данных данные профиля, данные сеанса или вычисленные данные в реальном времени.

Все интерактивные потоковые диаграммы должны начинаться с процесса Взаимодействие. Процесс Взаимодействие также задает число записей аудиторией, обрабатываемых во время тест-запуска потоковой диаграммы.

Процесс Решение позволяет разделить ввод на разные ячейки, создавая ветки на основе условных выражений.

После разделения входных данных на ячейки потоковой диаграммы используйте процесс PopulateSeg, чтобы назначить членов ячеек членами интеллектуальных сегментов.

Вы можете использовать процесс Выбрать, чтобы получить доступ к расширенным запросам для расширения выбора посетителей. Процесс Выбрать обеспечивает доступ к пользовательским переменным, производным полям, пользовательским макросам и внешним веб-вызовам. Вы также можете включить данные из таблиц измерений, имеющихся в источнике данных.

Процесс Выбрать дает ограниченный выбор примеров конфигураций, доступных в пакетной потоковой диаграмме. Как и в случае пакетных потоковых диаграмм, используйте процесс Пример, чтобы создать одну или несколько ячеек для разных процедур, контрольных групп или подмножеств данных для моделирования.

Используйте процесс Снимок, чтобы записать данные в таблицу в вашем источнике данных. Например, если вы используете процесс Выбрать для доступа к данным в реальном времени за счет веб-вызовов и пользовательских макросов, используйте процесс Снимок, чтобы добавить эти данные в профиль покупателя.

Создание интерактивных потоковых диаграмм

Чтобы добавить интерактивную потоковую диаграмму, используйте вкладку **Сводная информация** для сеанса.

Прежде чем начать

Важное замечание: При создании интерактивных потоковых диаграмм помните, что надо определить уровень аудитории для потоковой диаграммы. После создания потоковой диаграммы вы не можете изменить для нее уровень аудитории.

Процедура

1. Откройте вкладку **Сводка** для сеанса, в который вы хотите добавить интерактивную потоковую диаграмму.
2. Щелкните по значку **Добавить потоковую диаграмму**.
Откроется страница Свойства потоковой диаграммы.
3. Введите имя и описание для потоковой диаграммы.
4. Выберите тип потоковой диаграммы - **Стандартная пакетная потоковая диаграмма**.
Когда вы выбираете **Стандартная пакетная потоковая диаграмма**, выводятся параметры конфигурации для интерактивных потоковых диаграмм.
5. Выберите интерактивный канал для данной интерактивной потоковой диаграммы.
6. Выберите **Уровень аудитории** для данной интерактивной потоковой диаграммы.
7. Выберите **Сохранить и изменить потоковую диаграмму**.
Страница Изменить стандартную пакетную потоковую диаграмму содержит палитру процессов и пустое рабочее пространство потоковой диаграммы.

Результаты

Теперь вы можете изменить интерактивную потоковую диаграмму.

Интерактивные потоковые диаграммы и источники данных

Как и пакетные потоковые диаграммы, интерактивные потоковые диаграммы используются, чтобы задать сегменты, к которым принадлежат члены аудитории, на основе характеристик данных, связанных с сегментами. Однако данные, используемые в интерактивных потоковых диаграммах, отличаются от данных, используемых в пакетных потоковых диаграммах.

В пакетных потоковых диаграммах используются данные, доступные в базах данных. В интерактивных потоковых диаграммах также используются сохраненные данные профиля из базы данных, но в них также можно использовать данные сеанса в реальном времени. Данные сеанса в реальном времени могут включать в себя все, что вы извлекаете из точки контакта. Можно включить данные о том, как долго инициатор вызова оставался на удержании вызова, отследить веб-сайт, с которого посетитель пришел, определить погоду в месте расположения посетителя и т.д. Сохраненные данные профиля передаются из таблиц баз данных, также как и в потоковых диаграммах. Эти данные могут включать в себя все имеющиеся обычные данные о посетителе: имя, номер счета, адрес и так далее.

Таблица профиля тест-запусков

На стадии разработки у вас есть доступ только к сохраненным данным профиля. Компонент Campaign не связан с точкой контакта и поэтому не может собирать данные сеанса в реальном времени. Чтобы создать интерактивные потоковые диаграммы, основывающиеся на данных сеанса реального времени, и выполнить тест-запуски интерактивных потоковых диаграмм, у вас должны быть образцы данных сеанса реального времени в таблице профиля тест-запусков.

Как минимум, таблица профиля тест-запусков должна содержать список ID, соответствующих уровню аудитории данной потоковой диаграммы. Например, если уровнем аудитории для потоковой диаграммы является Семейство, таблица, на которую ссылается процесс Взаимодействие, должна содержать хотя бы список ID семейств. У вас есть таблица профиля тест-запусков для каждого уровня аудитории. Эти таблицы отображаются для каждого интерактивного канала.

Таблица профиля тест-запусков также содержит столбец для каждой части данных сеанса среды выполнения, который вы используете в логике сегментирования. Например, если разработчик точки контакта собирает имя веб-страницы, откуда приходят посетитель, и хранит его с именем `linkFrom`, в таблице профиля тест-запусков есть столбец с именем `linkFrom`.

В таблице профиля тест-запусков также могут быть другие данные. Допустим, что вы ссылаетесь на все сохраненные данные профиля в таблицах измерений, однако вы не должны включать копии сохраненных данных профиля в таблицу профиля.

Для разработки таблицы профиля тест-запусков должны совместно работать сотрудник, разрабатывающий интерактивные потоковые диаграммы, сотрудник, разрабатывающий и кодирующий интеграцию с точкой контакта, и администратор Interact. Разработчик точки контакта должен передать список доступных данных сеанса в реальном времени. Разработчик потоковой диаграммы должен передать список необходимых данных для сегментирования и список рекомендуемых примеров данных для проверки логики сегментирования. Администратор Interact должен представить список всех оптимизаций и параметров конфигурации, которые могут повлиять на разработку потоковой диаграммы. Например, если вы пытаетесь повысить производительность, ограничив количество обращений к базе данных, необходимо совместно определить, какие данные присутствуют в таблиц профилей и какие - в таблицах измерений.

Таблицы измерений

Можно отобразить таблицы измерений для интерактивных потоковых диаграмм. Однако нужно отображать таблицы в интерактивном канале, а не в отображении таблиц Campaign, доступном в поле Параметры кампании.

В таблицах измерений должен быть столбец, отображающийся в таблицу профиля. Вы можете отобразить таблицу измерения в другую таблицу измерения. У таблицы измерения, отображенной в другую таблицу измерения, должен быть столбец, отображающийся в другую таблицу измерения. Цепь таблиц измерений должна в конце концов отображаться в таблицу профиля. Например, таблица измерения А должна совместно использовать столбец с таблицей измерения В, таблица измерения В должна совместно использовать столбец с таблицей измерения С, а таблица измерения С должна совместно использовать столбец с таблицей профиля.

У вас может быть много таблиц измерений, однако все они должны существовать в одном и том же источнике данных. Прежде чем вы начнете работать в интерактивной потоковой диаграмме, все таблицы измерений должны быть отображены в интерактивный канал. Отобразить таблицы для получения данных в интерактивной потоковой диаграмме нельзя. (Можно отобразить общую таблицу для использования в сочетании с процессом Снимок.)

Хотя у вас может быть много таблиц измерений, работайте вместе с администратором точки взаимодействия, чтобы убедиться, что выполнены требования, касающиеся производительности.

Конфигурирование интерактивных потоковых диаграмм

В общем случае, интерактивные потоковые диаграммы конфигурируются так же, как и пакетные потоковые диаграммы. Хотя вам нужно принимать во внимание отличия понятий, связанных с интерактивными потоковыми диаграммами и пакетными потоковыми диаграммами, вы добавляете и изменяете процессы в интерактивной потоковой диаграмме так же, как и в случае пакетной потоковой диаграммы.

За исключением упомянутого здесь исключения, смотрите информацию о общих шагах по созданию потоковых диаграмм, например, добавлению процессов, переименованию процессов и т.п., в публикации *Campaign: Руководство пользователя*.

- Помните, что вы не можете изменить уровень аудитории на интерактивной потоковой диаграмме.
- То, можете ли вы удалить интерактивную потоковую диаграмму, зависит от ее состояния внедрения.
- Если вы получите доступ к диалоговому окну **Отображение таблиц** и щелкнете по **Загрузить**, будут загружены только общие таблицы.

Вы должны выполнять все отображения таблиц для интерактивной потоковой диаграмме в интерактивном канале, связанном с потоковой диаграммой.

- Сохраненные каталоги таблиц в интерактивных потоковых диаграммах не используются.

Запросы и Interact

Несколько процессов в интерактивных потоковых диаграммах и дополнительные опции в правилах процедур позволяют создавать запросы для выбора данных из источника данных. В целом, это те же самые запросы, что и в *Campaign*.

Для создания запроса в интерактивных потоковых диаграммах или дополнительных опциях правил процедур можно использовать любой из следующих методов:

- Указать и щелкнуть
- Построитель текстов
- Макрокоманды

Подробную информацию об этих методах смотрите в публикации *Campaign: Руководство пользователя*.

- Сопоставление паттернов событий, которое обеспечивает доступ к состоянию каждого паттерна событий, заданному для интерактивного канала (включая паттерны событий вне диапазона дат). Включение паттернов событий в запрос позволяет вам скомбинировать другую логику сегментации с поведенческой (бихевиористической) логикой, или вы можете использовать состояние паттерна отдельно, чтобы задать бихевиористический сегмент.

Потенциальные значения для состояния паттерна событий представлены в виде целого числа с одним из следующих значений:

Таблица 10. Состояние паттернов событий

Состояние паттерна событий	Описание
1	Состояние паттерна выполнено (паттерн оценивается как true)
0	Состояние паттерна не выполнено (паттерн оценивается как false)
-1	Срок действия паттерна истек (находится вне допустимого диапазона дат)
-2	Паттерн не включен (переключатель Включен не выбран в диалоговом окне определения паттерна событий)

Интерактивные потоковые диаграммы и дополнительные опции правил процедур не поддерживают чистый SQL.

В следующих разделах описаны все различия между опциями в интерактивных потоковых диаграммах и дополнительными опциями в правилах процедур.

Типы данных и хранимые объекты

Как и Campaign, Interact поддерживает несколько типов данных для сохраняемых объектов. Пользовательские переменные, производные поля и макросы - все они могут использовать типы данных Число, Строка и Дата. Константы дат интерпретируются с использованием параметров формата дат Campaign.

Interact также поддерживает тип данных Вектор. Векторы аналогичны массивам с тем исключением, что число элементов является переменным. У всех операторов, доступных для Interact, вектор может быть хотя бы одним из их аргументов.

Если дано следующее:

- X [операция] $Y = Z$, где X , Y и Z - это векторы
- S_x , S_y , S_z - это размер каждого вектора
- D_x , D_y , D_z - это типы данных для каждого вектора, а X и Y должны содержать данные одного и того же типа.

T будет справедливо следующее:

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

Возьмем следующие два примера.

В приведенной ниже таблице показано, как Interact оценивает выражения $IF((X+Y)==10)$ и $IF(NOT((X+Y)==10))$, где $X=\{1,2,3\}$ и $Y=\{9,10,11\}$.

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

Поскольку уравнение должно оцениваться либо как true, либо как false, и, как минимум одна из операций оценивается как true, результатом обоих выражений $IF((X+Y)==10)$ и $IF(NOT((X+Y)==10))$ будет true.

Производные поля, пользовательские переменные, макросы и Interact

Когда вы создаете выражения в интерактивных потоковых диаграммах и дополнительных опциях для правил процедур, ни в одном из двух построителей запросов нет строительных блоков. В таблице в этом разделе описан строительный блок запроса, указано, есть ли он в интерактивных потоковых диаграммах или дополнительных опциях, а также представлены все специальные замечания.

Если не указано иное, то дополнительную информацию о построении запросов смотрите в публикации *Campaign: Руководство пользователя*.

Объект	Доступно в интерактивной потоковой диаграмме	Доступно в доп. опциях	Примечания
Производные поля	Да	Нет	Можно использовать производные поля, хранимые производные поля и пользовательские переменные в интерактивных потоковых диаграммах с использованием процессов Решение, Выбрать и Снимок. Производные поля могут содержать константы, пользовательские переменные, другие производные поля и макросы. При создании производного поля в интерактивной потоковой диаграмме, которое должно быть доступным в виде пары имя-значение в API Interact, необходимо перед именем поставить префикс, заданный в свойстве конфигурации <code>SessionVar</code> , например, <code>SessionVar.DerivedFieldName</code> .
Пользов. переменные	Да	Нет	Пользовательские переменные могут содержать только числовые значения или строки. Интерактивные потоковые диаграммы не поддерживают тип данных Нет. Текущее значение не поддерживается для пользовательских переменных.

Объект	Доступно в интерактивной потоковой диаграмме	Доступно в доп. опциях	Примечания
Макросы IBM	Да	Да	<p>Список выбора макросов компонента IBM доступен для использования в интерактивных потоковых диаграммах и дополнительных опциях для правил процедур. Среда разработки предоставляет список доступных макросов компонента IBM в построителе запросов. Подробную информацию об использовании макросов смотрите в публикации <i>IBM : Руководство пользователя по макросам</i>.</p> <p>Примечание: Макросы NUMBER, IS и IN ведут себя по-другому в интерактивных потоковых диаграммах и дополнительных опциях, в отличие от Campaign.</p> <p>Примечание: Ваша производительность может быть затронута при использовании выражения со значением EXTERNALCALLOUT в расширенных настройках ваших правил процедуры. Например, если существует 100 правомочных предложений (каждое с расширенной установкой EXTERNALCALLOUT), такое взаимодействие должно расставить по приоритетам до наилучшего предложения, а затем оценить каждую опцию и потенциал 100 внешних выносок для выполнения запроса getOffers.</p>
Пользов. макрокоманды	Да	Нет	<p>Необработанный SQL, выбор идентификатора списка, или необработанный SQL + выбор идентификатора списка используются для оценки пользовательских типов макросов, которые не поддерживаются в интерактивных потоковых диаграммах.</p>

Использование EXTERNALCALLOUT

EXTERNALCALLOUT - это функция, доступная только при работе с пользовательскими макрокомандами в процессах Решение, Выбрать и Снимок на интерактивных потоковых диаграммах. EXTERNALCALLOUT можно использовать для выполнения синхронного вызова внешней службы (например, затребовать оценку кредита для конкретного уровня аудитории).

Чтобы использовать внешние вызовы, нужно написать внешнюю службу на языке Java, используя интерфейс IAffiniumExternalCallout. Более подробные сведения о IAffiniumExternalCallout смотрите в публикации *Interact: Руководство администратора*.

Процесс Взаимодействие

Все интерактивные потоковые диаграммы должны начинаться с процесса Взаимодействие. Процесс Взаимодействие можно использовать, чтобы запустить интерактивную потоковую диаграмму и чтобы задать размер выборки профиля тестирования, который Interact использует при выполнении тест-запуска интерактивных потоковых диаграмм.

Процесс принятия решений

Процесс Решение является основополагающим компонентом интерактивной потоковой диаграммы. Процесс Решение разделяет ячейки, переданные в процесс, на новые ячейки на основе конфигурируемых критериев. Каждая новая ячейка создает ветвь аналогично тому, как это происходит в дереве решения.

Интерактивная потоковая диаграмма может содержать столько процессов Решение, сколько понадобится. Например, первый процесс Решение в интерактивной потоковой диаграмме может создать ячейки HighValue, MediumValue и LowValue. После этого у вас может быть еще три процесса Решение: по одному для каждого первого сегмента, чтобы разделить их на более точные сегменты, например, на FrequentShopper, Shopper и RareShopper.

Если интерактивная потоковая диаграмма запущена на сервере среды выполнения, только один покупатель за один раз пройдет через потоковую диаграмму. Если ветвь пустая, среда выполнения не будет обрабатывать эту ветвь и ее дочерние ветви.

Процесс Решение может брать входные данные только из процесса, в котором создаются ячейки, например, из процесса Взаимодействие, Решение, Выборка или Выбрать.

Конфигурирование процесса Решение состоит из двух шагов. Сначала необходимо выбрать входные ячейки, а затем - сконфигурировать ветви.

Конфигурирование процесса Решение

Конфигурирование процесса Решение - это двухступенчатый процесс: сначала нужно выбрать входные ячейки, а затем сконфигурировать ветви.

Процедура

1. Откройте интерактивную потоковую диаграмму для изменения (щелкните по

Правка  в панели инструментов потоковой диаграммы).

2. Перетащите процесс Решение из палитры на потоковую диаграмму.
3. Задайте входные данные для процесса Решение, связав его с одним или несколькими процессами обработки данных.

К процессам управления данными относятся Взаимодействие, Решение, Выборка или Выбрать.

4. Дважды щелкните по процессу Решение.

Откроется диалоговое окно **Конфигурация процесса Решение** и будет показана вкладка **Решение**.

5. Выберите исходную ячейку в выпадающем списке **Ввод**.
6. Если вы хотите, чтобы созданные сегменты были взаимоисключающими, включите переключатель **Взаимоисключающие ветви**.

Если вы хотите, чтобы ветвь содержала все ID остальных покупателей, вы обязательно должны выбрать опцию **Взаимоисключающие ветви**.

7. Сконфигурируйте ветви.
8. Необязательно: Выберите вкладку **Общие**, чтобы присвоить процессу имя и добавить примечания.
Это имя появляется в процессе в потоковой диаграмме. Примечания появляются при установке указателя мыши на процесс на потоковой диаграмме.
9. Нажмите **ОК**.

Результаты

Процесс сконфигурирован, и он будет показан на потоковой диаграмме как включенный.

Конфигурирование ветвей процесса Решение

Сконфигурируйте ветвь в процессе Решение, чтобы использовать интерактивную потоковую диаграмму. Процесс Решение создает ветви, разделяя ячейки, переданные в процесс, на новые ячейки на основе конфигурируемых критериев.

Процедура

1. На вкладке **Решение** процесса Решение выполните одно из следующих действий:
 - Выберите ветвь и нажмите на **Изменить**, чтобы изменить условие ветви.
 - Щелкните по **Добавить ветвь...**, чтобы создать ветвь.
 - Выберите ветвь и нажмите на **Удалить**, чтобы удалить ветвь.
2. В диалоговом окне **Изменить ветвь** или **Новая ветвь** введите имя ветви.
3. Если вы не хотите создать запрос или выбрать всех оставшихся покупателей, выберите **Выбрать все остальные записи**.

Выбор опции **Выбрать все остальные записи** полезен, если данный процесс Решение происходит после нескольких процессов обработки данных, и ID покупателей уже отфильтрованы в предыдущих процессах.

Примечание: Чтобы выбрать всех оставшихся покупателей, необходимо выбрать **Взаимоисключающие ветви** в диалоговом окне **Конфигурация процесса Решение**. Если вы не выберете опцию **Взаимоисключающие ветви**, эта ветвь выберет все ID покупателей, связанные с процессом Решение.

Опция **Выбрать ID покупателей с** выбирается по умолчанию, и построитель запросов является активным.

4. Выберите таблицу в выпадающем списке **Выбрать на основе**.
5. Создайте условие для ветви с использованием запросов.
6. Нажмите **ОК**.

Результаты

Диалоговое окно закрывается, и вы вернетесь на вкладку **Решение** процесса Решение. Можно продолжать конфигурировать ветви или завершить конфигурирование процесса Решение.

Процесс PopulateSeg


Процесс PopulateSeg выполняет функцию, аналогичную процессу CreateSeg в пакетных потоковых диаграммах: процесс PopulateSeg принимает входные ячейки и превращает их в интеллектуальные сегменты. Сегменты, созданные при помощи процесса Заполнить сегмент - это интеллектуальные сегменты, используемые в правилах процедур. Процесс PopulateSeg - это терминальный узел интерактивных потоковых диаграмм.

Помните, что только интеллектуальные сегменты можно использовать в стратегиях взаимодействия. Использовать стратегические сегменты в стратегиях взаимодействия нельзя.

Создание интеллектуальных сегментов

Для стратегий взаимодействия нужно создать интеллектуальные сегменты. Использовать стратегические сегменты в стратегиях взаимодействия нельзя.

Процедура

1. Откройте интерактивную потоковую диаграмму для изменения (щелкните по **Правка**  в панели инструментов потоковой диаграммы).
2. Перетащите процесс PopulateSeg из палитры на потоковую диаграмму.
3. Задайте входные данные для процесса PopulateSeg, связав его с одним или несколькими процессами обработки данных.

К процессам управления данными относятся Решение, Выборка или Выбрать.

4. Дважды щелкните по процессу PopulateSeg.
Откроется диалоговое окно **Конфигурация процесса PopulateSeg** и по умолчанию будет показана вкладка **Сегменты результатов**.
5. Выберите одну или несколько исходных ячеек в выпадающем списке **Ввод**.
6. В разделе **Сегменты результатов** выберите **Входная ячейка** и выберите значение в поле **Имя сегмента**.

Если вы хотите создать сегмент, выберите **Новый сегмент** и заполните поля в диалоговом окне **Новый интеллектуальный сегмент**. Введите значения в поля **Имя** и **Описание** и выберите папку сегментов, в которой вы хотите создать сегмент. Интеллектуальные сегменты можно организовать так же, как вы организуете стратегические сегменты.

Примечание: Использовать в именах интеллектуальных сегментов специальные символы нельзя.

7. Необязательно: Выберите вкладку **Общие**, чтобы присвоить процессу имя и добавить примечания.

Это имя появляется в процессе в потоковой диаграмме. Примечания показываются при установке указателя мыши на процесс на потоковой диаграмме.

8. Нажмите **ОК**.

Результаты

Процесс сконфигурирован, и он будет показан на потоковой диаграмме как включенный.

Процесс Выборка на интерактивных потоковых диаграммах

Процесс Выборка в интерактивных потоковых диаграммах выполняет ту же задачу процессов Выборка в пакетных потоковых диаграммах: чтобы создать одну или несколько ячеек для разных процедур, контрольных групп или подмножеств данных для моделирования. Однако процесс Выборка для интерактивных потоковых диаграмм содержит только подмножество функций процесса выборки пакетных потоковых диаграмм. Функция вычисления размера выборки и функция Максимально допустимый размер ячейки будут удалены. Процессы выборки интерактивных потоковых диаграмм также содержат новый метод выбора - детерминистическую функцию хэширования.

В пакетных потоковых диаграммах процесс Выборка случайным образом выбирает несколько покупателей для примера ячейки. Однако на интерактивных потоковых диаграммах в среде выполнения процесс Выборка работает с одним покупателем одновременно. Если задать % для выборки, вы тем самым зададите вероятность того, что покупатель станет членом этой ячейки.

Задавая ячейки выборки, вы должны создать, как минимум, две ячейки. Задайте % для одной выборки и выберите **Все остальные** для другой. Если этого не сделать, вы получите неопределенные результаты. Например, если создать только одну выборку с 30%, остальные 70% посетителей не будут назначены ни для какой ячейки.

Необходимо соединить процесс Выборка с процессом Заполнить сегмент, чтобы выполнить создание интеллектуального сегмента, который вы используете для процесса выборки.


Детерминистическая функция хэширования позволяет случайным образом назначать посетителей для выборок. Однако, если один и тот же посетитель пройдет через интерактивную потоковую диаграмму больше одного раза, этот посетитель будет помещен в одну и ту же ячейку. Если вы хотите сделать так, чтобы посетители подлежали выборке другим способом после того, как их несколько раз помещали в одну и ту же ячейку, вы можете сконфигурировать период времени для детерминистической функции хэширования. (Настройте дату первого сброса и число дней между сбросами.)

При создании потоковой диаграммы, которая копирует функциональность другой потоковой диаграммы, используя поле Значения рандомизации хэширования, можно гарантировать, что в процессе выборки будет использована та же детерминистическая функция хэширования, которая использовалась в исходной интерактивной потоковой диаграмме. Чтобы поместить посетителей в одной и той же группе выборки, используйте такое же число ячеек, то же начальное значение хэширования, ту же дату первого сброса и тот же период сброса в обоих процессах Выборка. В компоненте Interact используется начальное значение входных данных хэширования и дата сброса, чтобы определить, в какую ячейку будет помещен посетитель.


Конфигурирование процесса Выборка

Для конфигурирования процесса Выборка используйте интерактивную потоковую диаграмму в режиме Изменить.

Процедура

1. Откройте интерактивную потоковую диаграмму для изменения (щелкните по **Правка**  в панели инструментов потоковой диаграммы).



2. Перетащите процесс Выборка из палитры на потоковую диаграмму.
3. Задайте входные данные для процесса Выборка, связав его с процессом обработки данных.
К процессам управления данными относятся Решение, Выборка или Выбрать. Вы также можете связать процесс Выборка с процессом Взаимодействие.
4. Дважды щелкните по процессу Выборка.
5. Выберите исходную ячейку в выпадающем списке **Ввод**.
Все выходные ячейки любого процесса, связанного с процессом Выборка, перечислены в выпадающем списке.
6. Определите число выборок, которые вы хотите создать для каждой из входных ячеек, и введите это число в поле **Число выборок/выходных ячеек**.
По умолчанию, для каждой входной ячейки создается три выборки с именами по умолчанию Sample1, Sample2 и Sample3.
7. Выберите каждую выборку под столбцом **Выходное имя** и выполните следующие действия:
 - a. Дважды щелкните по выходному текстовому полю имени и введите значение, чтобы изменить имя выборки.
Можно использовать любую комбинацию букв, цифр и пробелов. Не используйте никаких точек (.) или косых черт (/ или \).
 - b. Введите значение вероятности того, что посетитель будет назначен для выборки, в поле **Размер** или включите переключатель **Все остальные**.
Значение % должно быть меньше 100,00.
8. Необязательно: Измените **Значение рандомизации хэширования** под опцией **Детерминистическая функция хэширования**.
Вам понадобится изменить Значение рандомизации хэширования, только если вы захотите, чтобы данный процесс Выборка назначил посетителей для ячеек тем же способом, что и другой процесс Выборка. Значение рандомизации хэширования должно быть алфавитно-цифровым.
9. Необязательно: Введите параметр **Дата первого сброса** под опцией **Детерминистическая функция хэширования**.
Нажмите кнопку с многоточием , чтобы выбрать дату на календаре.
10. Необязательно: Введите число дней между сбросами.
11. Необязательно: Выберите вкладку **Общие**, чтобы присвоить процессу имя и добавить примечания.
Это имя появляется в процессе в потоковой диаграмме. Примечания появляются при установке указателя мыши на процесс на потоковой диаграмме.
12. Нажмите **ОК**.

Результаты

Процесс сконфигурирован, и он будет показан на потоковой диаграмме как включенный.

Необходимо соединить процесс Выборка с процессом Заполнить сегмент, чтобы выполнить создание интеллектуального сегмента, который вы используете для процесса выборки.

Выбрать в интерактивных потоковых диаграммах


Цели процесса Выбрать в интерактивных потоковых диаграммах такие же, как и у процессов Выбрать в пакетных потоковых диаграммах - задать данные о покупателе, которые вы хотите использовать в интерактивной потоковой диаграмме. Процесс Выбрать на интерактивных потоковых диаграммах содержит подмножество процессов Выбрать для пакетных потоковых диаграмм; он содержит только вкладки Источник и Общие.

Вы можете использовать процесс Выбрать, чтобы выбрать данные из источника данных для расширения таблицы профиля, на которую ссылается процесс Взаимодействие. У вас также есть доступ к пользовательским переменным, производным полям и макросам. Помните, что интерактивные потоковые диаграммы ограничены одним уровнем аудитории. Однако можно использовать процесс Выбрать, чтобы сослаться на данные в таблице измерения на другом уровне аудитории. Например, вы можете сослаться на таблицу с данными о транзакциях для семей в интерактивной потоковой диаграмме с сортировкой на основе уровня аудитории покупателей в данных о семьях.


Конфигурирование процесса Выбор

Для конфигурирования процесса Выбрать используйте интерактивную потоковую диаграмму в режиме Изменить.

Процедура

1. Откройте интерактивную потоковую диаграмму для изменения (щелкните по **Правка**  в панели инструментов потоковой диаграммы).



2. Перетащите процесс Выбрать  из палитры на потоковую диаграмму.
3. Задайте входные данные для процесса Выбрать, связав его с процессом обработки данных.

К процессам управления данными относятся Решение, Взаимодействие, Выборка или Выбор.

4. Дважды щелкните по процессу Выбрать.
5. Выберите исходную ячейку в выпадающем списке **Ввод**.
Все выходные ячейки любого процесса, связанного с процессом Выбрать, перечислены в выпадающем списке.
6. Определите, хотите ли вы выбрать все строки из источника данных, или вы хотите применить к строкам фильтр на основе заданных критериев. Выберите одну из следующих опций.
 - a. **Выбрать ID <покупателей>**, чтобы включить все строки данных из источника данных в выпадающем списке Ввод.
 - b. **Выбрать ID <покупателей> с**, чтобы создать запрос для выбора только определенных ID на основе заданных вами критериев.
7. Если вы выберете опцию **Выбрать ID <покупателей> с**, чтобы выбрать только отдельные ID на основе заданных вами критериев, создайте запрос.
8. Необязательно: Щелкните по вкладке **Общие**, чтобы добавить имя и примечания для процесса или сконфигурировать значение **Имя выходной ячейки** или **Код ячейки**.
Это имя появляется в процессе в потоковой диаграмме. Примечания появляются при установке указателя мыши на процесс на потоковой диаграмме.
9. Нажмите **ОК**.

Результаты

Процесс сконфигурирован, и он будет показан на потоковой диаграмме как включенный.

Процесс Снимок в интерактивных потоковых диаграммах

Цели процесса Снимок в интерактивных потоковых диаграммах аналогичны целям, стоящим перед процессами Снимок в пакетных потоковых диаграммах - записать список ID и связанных данных и экспортировать их в таблицу. Процесс Снимок интерактивных потоковых диаграмм содержит подмножество процессов Снимок пакетных потоковых диаграмм. Сохранить данные можно только в таблице. Однако вы также не можете упорядочить или пропустить дубликаты записей в таблице, так как интерактивные потоковые диаграммы обрабатывают только по одной записи одновременно, и эти функции вам не понадобятся.

Форматы снимка и данных

При сохранении в существующую таблицу из процесса Снимок Interact сохраняет данные в том виде, как они описаны в следующей таблице.


С	в текст (строку)	в число (двойное значение)	в дату (дата)
Текст (строка)	Исходное значение	Двойной	SimpleDateFormat как определено в свойстве конфигурации defaultDateFormat
Число (двойное значение)	Строчное	Исходное значение	Генерирует исключение
Дата (дата)	SimpleDateFormat как определено в свойстве конфигурации defaultDateFormat	Генерирует исключение	Исходное значение

При записи в таблицу, которая еще не существует, среда выполнения Interact создает таблицу с использованием типов данных по умолчанию. Можно переопределить эти типы данных по умолчанию, создав таблицу альтернативных типов данных. Дополнительную информацию смотрите в публикации *Interact: Руководство администратора*.

Конфигурирование процесса Снимок

Вы можете использовать интерактивную потоковую диаграмму для конфигурирования процесса Снимок.


Процедура

1. Откройте интерактивную потоковую диаграмму для изменения (щелкните по **Правка**  в панели инструментов потоковой диаграммы).



2. Перетащите процесс Снимок из палитры на потоковую диаграмму.
3. Задайте входные данные для процесса Снимок, связав его с процессом обработки данных.

К процессам управления данными относятся Решение, Взаимодействие, Выборка или Выбор.

4. Дважды щелкните по процессу Снимок.
5. Выберите исходную ячейку в выпадающем списке **Ввод**.
Все выходные ячейки любого процесса, связанного с процессом Снимок, перечислены в выпадающем списке.
6. Выберите таблицу в списке **Экспорт в**.
Если таблица не существует, то выберите **Создать отображенную таблицу** и следуйте инструкциям по созданию таблицы в публикации *IBM Campaign: Руководство администратора*.
7. Выберите опцию, чтобы указать, как будут обрабатываться обновления выходной таблицы:
 - a. **Присоединить к существующим данным** - Позволяет присоединять новую информацию в конец таблицы. Это - рекомендуемый метод для таблиц базы данных.
 - b. **Заменить все записи**- Позволяет удалить все существующие данные из таблицы и заменить их новой информацией.
 - c. **Обновить записи** — Все поля, заданные для снимка, обновляются с использованием значений, полученных при текущем выполнении процесса.
8. Задайте поля, которые будут записываться процессом Снимок.
 - a. Поля в таблице показаны в списке **Поля-кандидаты** под столбцом **Имя поля**. Вы можете автоматически находить подходящие поля, щелкая по кнопке . Поля, содержащие точные соответствия для имен полей таблицы, будут автоматически добавлены в список **Поля для снимка**. Если подходит несколько полей, берется первое вхождение.
 - b. Вы можете вручную выбрать поля для включения.
 - a. Выберите в списке **Поля-кандидаты** поля, которые вы хотите включить в выходную информацию.
Можно выбрать несколько полей сразу, щелкая по полям мышью при **нажатой клавише ctrl**, либо выбрать диапазон идущих подряд полей, **нажав клавишу shift** и щелкнув мышью по первому и последнему полям в диапазоне.
 - b. Переместите выбранные поля в список **Поля для снимка**, нажав на кнопку **Добавить>>**.
 - c. Вы можете вручную изменить пары, нажав на кнопку **<<Удалить** или **Добавить>>**.
 - d. Если нужно, переупорядочите поля в списке **Поля для снимка**, выбрав поле и нажав на **Вверх на 1** или на **Вниз на 1**, чтобы переместить его вверх или вниз в списке.
9. Необязательно: Щелкните по вкладке **Общие**, чтобы добавить имя и примечания для процесса или сконфигурировать значение **Имя процесса**.
Это имя появляется в процессе в потоковой диаграмме. Примечания показываются при установке указателя мыши на процесс на потоковой диаграмме.
10. Нажмите **ОК**.

Результаты

Процесс сконфигурирован, и он будет показан на потоковой диаграмме как включенный.

Как выполняется тест-запуск интерактивной потоковой диаграммы

Тест-запуски интерактивных потоковых диаграмм проверяют логику сегментации интерактивной потоковой диаграммы. Интерактивные потоковые диаграммы предназначены для запуска на сервере среды выполнения с одним посетителем одновременно. Однако можно протестировать их в компоненте Campaign, чтобы интерактивная потоковая диаграмма создавала и назначала посетителей в нужный сегмент. Чтобы выполнить полное тестирование интерактивных потоковых диаграмм и то, как интерактивная потоковая диаграмма взаимодействует с точкой контакта, необходимо внедрить интерактивную потоковую диаграмму на тест-сервере среды выполнения.

Метод тестирования интерактивных потоковых диаграмм такой же как тестирование пакетных потоковых диаграмм, то есть, выполнение тест-запуска. Результаты могут показаться похожими (для каждого сегмента назначается несколько членов), но потоковая диаграмма назначает членов другим способом. При выполнении тест-запуска интерактивной потоковой диаграммы среда разработки использует среду выполнения. Среда выполнения обращается с каждой строкой таблицы профиля как с посетителем, пропуская каждого посетителя по одному за один раз через потоковую диаграмму.

Среда выполнения дает ссылку на данные покупателя, предоставленные в таблицах, на которые есть ссылка в потоковых диаграммах, и на все данные в реальном времени, доступные в параметрах событий, внешних ссылках и т.д. При выполнении тест-запуска у среды разработки нет доступа к фактическим данным в реальном времени. Среда разработки использует данные, имеющиеся в таблице тест-запусков. Вы должны работать вместе с администратором Interact, чтобы добавить пример данных в профиль тест-запуска, который правильно протестирует интерактивные потоковые диаграммы. Например, если задать логику сегментации, которая разделит членов аудитории на основе первой цифры их почтового индекса, убедитесь, что у вас есть одна запись в профиле тест-запуска для каждой возможной первой цифры.

По умолчанию, процесс взаимодействия ограничивает число входных записей в таблице профиля, используемой в тест-запуске, но вы можете настроить должным образом нужное число записей. Среда разработки выбирает первое число записей в соответствии с ID аудитории. Например, если ограничить тест-запуск до пяти записей, среда разработки будет использовать первые пять записей в таблице профилей тест-запусков, упорядоченных по ID аудиторий.

Примечание: Интерактивные потоковые диаграммы не оптимизированы, чтобы запускать тысячи записей. Если запустить тест-запуск, чтобы обработать большое число записей, для выполнения тест-запуска может потребоваться несколько минут.

Можно просмотреть результаты только последнего тест-запуска. Среда разработки удаляет все данные предыдущего тест-запуска при запуске нового тест-запуска. Если в тест-запуске есть больше 1000 записей или если вам нужно просмотреть данные о тест-запуске после закрытия окна тест-запусков, имейте в виду, что данные о тест-запусках хранятся в таблицах, приведенных ниже, в базе данных, заданной опцией `testRunDataSource`.

- `TestAttr_n`: Содержит ID аудиторий для тест-запуска.
- `TestCount_n`: Содержит данные для отчета Число ячеек тест-запуска, то есть, число членов в каждой ячейке.
- `TestError_n`: Содержит данные для отчета Ошибки тест-запуска, то есть, все ошибки, которые могут возникнуть в тест-запуске.


- **TestSeg_n**: Содержит данные для отчета Данные о сегментах тест-запуска, то есть, ID аудитории и назначенный сегмент.

Суффикс **_n** указывает на ID потоковой диаграммы. Можно определить ID потоковой диаграммы, изучив таблицу **UA_Flowchart** в системных таблицах **Campaign**.

Конфигурирование размера тест-прогона

Вы можете сконфигурировать размер тест-прогона (тест-запуска) процесса взаимодействия.

Процедура

1. Откройте интерактивную потоковую диаграмму для изменения (щелкните по **Изменить**  в панели инструментов потоковой диаграммы) и дважды щелкните по процессу **Взаимодействие**.
Появится диалоговое окно **Конфигурация процесса Взаимодействие**, где будет показана вкладка **Ввод**.
2. Выберите опцию **Ограничить входные записи** и введите число записей.
3. Нажмите **ОК**.



Выполнение тест-запуска

Для выполнения тест-запуска используйте интерактивную потоковую диаграмму в режиме **Изменить**.

Об этой задаче

Функция тест-запуска интерактивных потоковых диаграмм работает не так, как тест-запуск пакетных потоковых диаграмм. Приостановить и перезапустить или остановить тест-запуск интерактивной потоковой диаграммы нельзя.

Процедура

1. Откройте интерактивную потоковую диаграмму для изменения (щелкните по **Правка**  в панели инструментов потоковой диаграммы).
2. Щелкните по значку **Выполнить**  на панели инструментов потоковой диаграммы и выберите **Тест-запуск потоковой диаграммы**.
Среда разработки использует среду времени выполнения, заданную в свойстве конфигурации **serverGroup** со всеми данными в источнике данных тест-запуска для проверки интерактивной потоковой диаграммы.
Откроется диалоговое окно состояния тест-запуска.
3. Когда тест-запуск завершится, выберите **Просмотр результатов**, чтобы просмотреть результаты.

Результаты

Результаты тест-запуска состоят из четырех таблиц:

- **Данные сегмента тест-запуска**. ID аудитории и назначенный сегмент.
- **Данные атрибутов тест-запуска**. Все данные в таблице профиля для каждого ID аудитории.
- **Число ячеек тест-запуска**. Число членов в каждой ячейке.
- **Ошибки тест-запуска**. Все ошибки, если они произошли в тест-запуске.

Аналогично пакетным потоковым диаграммам тест-запуск также заполняет число членов в выводе каждой ячейки для процесса. Поскольку процессы без успешного завершения не выводят ячейки в другой процесс, число не подставляется. Например, создайте простую потоковую диаграмму: Взаимодействие > Решение > PopulateSeg. После тест-запуска процесс Взаимодействие покажет число членов в своей выходной ячейке под синей галочкой, указывающей на то, что процесс выполнен успешно. Это число должно совпадать со значением **размер тест-запуска**. Процесс Решение покажет число членов в каждой ячейке. Если процесс Решение создаст три ячейки, будут три числа, разделенные точкой с запятой (;), например, 29;11;10. Поскольку процесс PopulateSeg не выводит ячейки в другой процесс, он не покажет никаких чисел.

Внедрить интерактивные потоковые диаграммы

По завершении конфигурирования интерактивной потоковой диаграммы нужно пометить потоковую диаграмму для внедрения. Когда вы пометите потоковую диаграмму для внедрения, в интерактивном канале, связанном с этой интерактивной потоковой диаграммой, появляется уведомление о том, что ее можно внедрить в группе серверов среды выполнения для тестирования или в производственной группе серверов среды выполнения.

Если потоковая диаграмма помечена для внедрения, вы не сможете ее изменять. Если вам нужно внести дополнительные изменения перед внедрением интерактивной потоковой диаграммы, вы можете отменить требование внедрения. При этом потоковая диаграмма будет удалена из списка элементов, ожидающих внедрения.

Если интерактивная потоковая диаграмма больше не будет нужна, вы можете ее пометить для аннулирования внедрения. При этом в очередь внедрения будет добавлено требование вывода из использования. При следующем внедрении всех изменений интерактивная потоковая диаграмма будет удалена с сервера Interact. Правила процедур, содержащие интеллектуальные сегменты, созданные удаленной вами потоковой диаграммой, все еще существуют, поэтому, раз нет интерактивной потоковой диаграммы для назначения посетителя для этого сегмента, никакие посетители никогда не будут назначены для сегментов, созданных удаленной вами потоковой диаграммой.

Внедрение интерактивной потоковой диаграммы

Внедрить потоковую диаграмму можно при просмотре потоковой диаграммы.

Прежде чем начать

Убедитесь, что потоковая диаграмма не находится в режиме изменения.

Процедура

1. Откройте интерактивную потоковую диаграмму, которую вы хотите пометить для внедрения.

Потоковая диаграмма должна находиться в режиме просмотра. Пометить потоковую диаграмму для внедрения в режиме изменения нельзя.

Интерактивные потоковые диаграммы доступны только в сеансах.

2. Щелкните по **Отметить для внедрения**.

Результаты

Интерактивная потоковая диаграмма будет помечена для внедрения. Интерактивная потоковая диаграмма будет добавлена в список элементов, ожидающих внедрения на

вкладке сводной информации интерактивного канала. Изменить интерактивную потоковую диаграмму, которая помечена для внедрения, нельзя.

В следующий раз, когда вы будете внедрять интерактивный канал, при этом будут включены изменения данной интерактивной потоковой диаграммы.

Отмена требования внедрения

Отменяя требование внедрения, вы удаляете интерактивную потоковую диаграмму из списка элементов, ожидающих внедрения. Затем вы можете изменить потоковую диаграмму.

Процедура

1. Просмотрите интерактивную потоковую диаграмму, внедрение которой вы хотите отменить.

Потоковая диаграмма должна находиться в режиме просмотра. Отменить внедрение потоковой диаграммы в режиме изменения нельзя.

Интерактивные потоковые диаграммы доступны только в сеансах.

2. Щелкните по **Отменить требование внедрения**.

Результаты

Интерактивная потоковая диаграмма больше не помечена для внедрения. Интерактивная потоковая диаграмма будет удалена из списка элементов, ожидающих внедрения на вкладке сводной информации интерактивного канала. Теперь вы можете изменить интерактивную потоковую диаграмму.

Отмена внедрения интерактивной потоковой диаграммы

Если вам больше не требуются интеллектуальные сегменты, созданные интерактивной потоковой диаграммой, вы можете аннулировать внедрение потоковой диаграммы. При этом будут удалены все ссылки на потоковую диаграмму с сервера среды выполнения.

Прежде чем начать

- У вас есть внедренная потоковая диаграмма.
- Интерактивная потоковая диаграмма не находится в режиме редактирования.

Процедура

1. Откройте интерактивную потоковую диаграмму, которую вы хотите пометить для отмены внедрения.

Потоковая диаграмма должна находиться в режиме просмотра. Пометить потоковую диаграмму для отмены внедрения в режиме изменения нельзя.

Интерактивные потоковые диаграммы доступны только в сеансах.

2. Щелкните по **Отметить для отмены внедрения**.

Результаты

Интерактивная потоковая диаграмма будет помечена для отмены внедрения. Требование удаления данных будет добавлено в список элементов, ожидающих внедрения на вкладке сводной информации интерактивного канала. Изменить интерактивную потоковую диаграмму, которая помечена для отмены внедрения, нельзя.

В следующий раз, когда вы будете внедрять интерактивный канал, все ссылки на эту интерактивную потоковую диаграмму будут удалены с серверов среды выполнения.

Глава 4. Процесс Список взаимодействий в пакетных потоковых диаграммах

Если компонент Interact установлен, процесс Список взаимодействий будет доступен в пакетных потоковых диаграммах. Аналогично процессам Список вызовов и Список предложений, процесс Список взаимодействий позволяет указать, какие предложения будут переданы тем или иным посетителям на вашем интерактивном сайте. Это даст вам возможность выбрать в качестве объекта назначения конкретных физических лиц - членов аудитории, или подавить предложения для определенных членов аудитории с использованием функций, управляемых таблицами.

Пакетные потоковые диаграммы в IBM Campaign используются для выполнения последовательности действий с вашими данными для выполнения вашей кампании. Пакетные потоковые диаграммы состоят из процессов, которые вы конфигурируете для выполнения фактических операций с данными, необходимых для вашей кампании. IBM Interact обеспечивает интеграцию с пакетными потоковыми диаграммами Campaign, чтобы помочь определить список предложений, которые можно передать конкретной аудитории или типу аудитории.

Блок процесса Список взаимодействий

Блок процесса Список взаимодействий - это процесс пакетной потоковой диаграммы, доступной только, если компонент IBM Interact установлен на сервере Campaign.

Используйте блок процесса Список взаимодействий пакетной потоковой диаграммы для определения предложений, которые передаются покупателям сервером среды выполнения Interact, в том числе следующие варианты:

- Подавление предложений на уровне физического лица ("черный список")
- Назначение предложений на уровне физического лица ("белый список" или переопределение оценки)
- Назначение предложений на уровне аудитории (глобальные предложения или предложения по умолчанию)
- Назначение предложений по пользовательскому запросу SQL

У сервера среды выполнения есть доступ к выходным данным из этого процесса, если вы внедряете интерактивную кампанию. Пакетная потоковая диаграмма может содержать несколько экземпляров блока процесса Список взаимодействий. Если вы используете блок процесса Список взаимодействий в пакетной потоковой диаграмме и используете несколько групп серверов с различными производственными источниками данных, указывающими на разные производственные базы данных, вы должны экспортировать таблицы во все производственные базы данных, сконфигурированные во всех группах серверов. Однако, если блок процесса Список взаимодействий экспортирует или создает таблицу только в одной производственной базе данных одной группы серверов, внедрение интерактивного канала завершится неудачно для другой группы серверов, в которой не была экспортирована или создана таблица.

При работе с процессом Список взаимодействий нужно знать следующие понятия:

- Глава 4, "Процесс Список взаимодействий в пакетных потоковых диаграммах"


Задачи, которые можно выполнить с этой страницы:


- “Конфигурирование процесса Список взаимодействий”

Конфигурирование процесса Список взаимодействий

В пакетной потоковой диаграмме сеанса добавьте процесс Список взаимодействий в рабочее пространство потоковой диаграммы.

Процедура

1. Откройте пакетную потоковую диаграмму для изменения (щелкните по **Правка**  в панели инструментов потоковой диаграммы).

2. Перетащите процесс Список взаимодействий  из палитры на потоковую диаграмму.

Процесс Список взаимодействий доступен в пакетной потоковой диаграмме, если IBM Interact установлен на сервере Campaign.

3. Задайте входные данные для процесса Список взаимодействий, связав его с одним или несколькими процессами обработки данных, например, Выборка или Выбрать.
4. Дважды щелкните по процессу Список взаимодействий на потоковой диаграмме. Откроется окно конфигурирования процесса.
5. На вкладке **Исполнение** задайте сведения об исполнении для выходных данных списка.
 - a. Используйте выпадающий список **Тип списка предложений**, чтобы задать тип фильтра предложений, для использования которого вы конфигурируете данный процесс:

- **Черный список (Подавление предложений)** - здесь указаны предложения, которые надо подавлять, чтобы не предоставлять их какой-то определенной аудитории. Это позволит не допустить, чтобы предложения были показаны тем или иным посетителям в зависимости от того, к какому сегменту аудитории данный посетитель принадлежит.
- **Белый список (Переопределение оценки)** - указывает, что компонент Interact всегда должен отправлять предложение конкретной аудитории независимо от того, будет маркетинговая оценка иным образом заставлять компонент Interact сделать предложение доступным.
- **Глобальные предложения (Предложения по умолчанию)** - задает предложения, которые можно предложить (так же как и в белом списке) типу Вся аудитория; то есть, это предложение по умолчанию, которое может увидеть каждый посетитель в конкретной аудитории, независимо от того, к какому сегменту аудитории он принадлежит.
- **Фильтры предложений (Предложения по SQL)** - Позволяют задать запрос SQL, чтобы определить, какие предложения будут отправлены конкретным посетителям. Эта опция позволит, например, отправить предложение на основе предпочтения конкретного посетителя.

Если выбрать этот тип списка предложений, то входные данные для этого процесса будут определены по вашему запросу SQL, а выпадающий список **Ввод/Аудитория** будет показан блеклым, и его нельзя будет выбрать.

Тип списка предложений, который вы задаете, определяет режим работы процесса Список взаимодействий и опции, доступные в данном диалоговом окне конфигурации, о чем будет сказано ниже:

- b. В выпадающем списке **Интерактивный канал** выберите интерактивный канал, который задает точки взаимодействия, события и другие параметры, которые следует применить к задаваемому вами процессу Список взаимодействий.

В этом выпадающем списке автоматически представлены интерактивные каналы, которые уже заданы в среде разработки Interact.

- c. (Только **Белый список** или **Черный список**) В выпадающем списке **Выбор** задайте входные ячейки (которые следует использовать в качестве источника данных для списка контактов. Чтобы использовать больше одной ячейки (например, несколько входных сегментов), нажмите на кнопку с многоточием



рядом с полем **Выбрать**. Затем используйте появившееся диалоговое окно **Выбрать ячейки, которые нужно использовать** и выберите нужные вам входные ячейки.

При выборе нескольких входных ячеек на этом шаге у всех выбранных ячеек должен быть один и тот же уровень аудитории.

Примечание: Если процесс контакта не связан с процессом, который предоставляет выходные ячейки, то в выпадающем списке **Выбор** не будет ячеек для выбора. Чтобы это исправить, закройте диалоговое окно конфигурации процесса и объедините процесс Список взаимодействий с выходным процессом, а затем снова начните процесс конфигурирования. В списке взаимодействий следует использовать только активный и внедренный код ячеек.

- d. (Только **Глобальное предложение**) Используйте выпадающий список **Уровень аудитории**, чтобы задать тип аудитории, к которому вы хотите применить данный процесс Список взаимодействий.
- e. Используйте выпадающий список **Источник данных назначения**, чтобы указать источник данных, в который надо записать выходные данные этого процесса.
- f. Введите имя таблицы баз данных, в которую надо записать выходные данные этого процесса, в поле **Имя таблицы**.

Задаваемая таблица будет создана автоматически при запуске процесса (если ее еще нет).

- g. Чтобы задать поля, записываемые в заданную таблицу списка предложений (OfferList) при каждом запуске данного процесса, нажмите на кнопку с



многоточием () рядом с полем **Имя таблицы**.

Появится диалоговое окно **Опции персонализации**. В списке **Поля для вывода** появится заранее заданный набор полей, которые будут записаны в таблицу.

- Выберите в списке **Поля-кандидаты** поля, которые вы хотите включить в выходную информацию.

Вы можете использовать поля, сгенерированные продуктом IBM Campaign, расширяя список **Поля, сгенерированные продуктом IBM Campaign**, или использовать производные поля, нажав кнопку **Производные поля**.

- Чтобы создать пару из поля-кандидата и поля, которое уже представлено в списке **Поля для вывода**, выберите поле-кандидат, а затем выберите поле в списке **Поля-кандидаты** и щелкните по **Добавить>>**.
- Чтобы добавить поле-кандидат в список **Поля для записи в журнал**, не связывая его с уже существующим полем, щелкните по пустой строке после последней записи в списке **Поля-кандидаты** и нажмите на кнопку **Добавить>>**.
- Удалите поля из списка **Поля для вывода**, выбрав их и нажав **<<Удалить**.

- Если нужно, переупорядочите поля в списке **Поля для вывода**, выбрав поле и нажав на **Вверх на 1** или на **Вниз на 1**, чтобы переместить его вверх или вниз в списке.
 - Если нужно, то щелкните по кнопке **Производные поля**, чтобы создать переменную для предоставления выходных данных в таблицу.
- h. Выберите опцию, чтобы указать, как будут обрабатываться обновления выходной таблицы:
- **Присоединить к существующим данным** - При каждом запуске этого процесса в таблицу, которую вы задали в поле **Имя поля**, будут добавляться выходные данные.
 - **Заменить все записи** - При каждом запуске этого процесса перед записью новых выходных данных из таблицы будут удаляться все данные.
6. Чтобы назначить одно или несколько предложений или списков предложений для каждой ячейки назначения, заданной в этом процессе, щелкните по вкладке **Процедура**.

Откроется интерфейс **Назначить предложения для ячеек**.

Способ, с помощью которого вы конфигурируете выходные данные на вкладке Процедуры, зависит от параметра **Тип списка предложений**, выбранного на вкладке Исполнение.

- a. **Черные списки (Подавление предложений)** - Для каждой целевой ячейки, показанной в таблице, щелкните по столбцу **Предложение**, чтобы выбрать предложение из списка доступных предложений, или щелкните по **Назначить предложения....** Используйте диалоговое окно Назначить предложения, чтобы выбрать одно или несколько предложений, которые вы хотите подавить, для входных ячеек (посетителей), заданных на вкладке Исполнение этого процесса.
- b. **Белые списки (Переопределение оценок)** - Для каждой целевой ячейки, показанной в таблице, щелкните по столбцу **Предложение**, чтобы выбрать предложение из списка доступных предложений, или щелкните по **Назначить предложения....** Используйте диалоговое окно Назначить предложения, чтобы выбрать одно или несколько предложений, которые вы хотите представить входным ячейкам (посетителям), заданным на вкладке Исполнение данного процесса, даже если маркетинговая оценка не задает представление этого предложения посетителю никаким другим способом.
- c. **Глобальные предложения (предложения по умолчанию)** - Для каждой целевой ячейки, показанной в таблице, щелкните по столбцу **Предложение**, чтобы выбрать нужные предложения в выпадающем списке, или щелкните по **Назначить предложения....** Используйте диалоговое окно Назначить предложения, чтобы выбрать предложения, которые вы хотите представить всем посетителям типа аудитории, выбранного на вкладке Исполнение для этого процесса, независимо от сегмента, в который они попадают.
- d. **Фильтр предложений (Фильтр по SQL)** - Нажмите на кнопку Предложение по SQL, чтобы создать выражение SQL, которое позволит серверу среды выполнения Interact выбрать предложения, которые вы хотите представить набору посетителей. Используйте диалоговое окно Создать предложение по SQL, которое можно открыть следующими способами:
- Выберите имя существующего шаблона SQL в выпадающем списке **SQL** или введите новое имя в поле для шаблона, если вы задаете новый шаблон.
 - Задайте содержимое запроса SQL в поле **Шаблон SQL**.
 - Щелкните по **Проверить синтаксис**, чтобы определить, является ли выражение допустимым. В опции **Проверить синтаксис** используется

проверочный тест-запуск сервера среды выполнения Interact. Чтобы опция Проверить синтаксис могла функционировать, сервер среды выполнения тест-запуска должен работать.

Примечание: При использовании SQL-сервера, **Поверить синтаксис** не показывает ошибки в вашем выражении, даже когда ваше выражение недопустимо. Если ваше выражение недопустимо, тестовый прогон потоковой диаграммы потерпит неудачу, даже если был выполнен с помощью **Проверить синтаксис**.

Дополнительную информацию об использовании диалогового окна Создать предложение на основе SQL смотрите в разделе *Создание запросов с использованием SQL* в публикации *IBM Campaign Руководство пользователя*.

7. Необязательно: Выберите вкладку **Общие**, чтобы присвоить процессу имя или добавить примечания.
Это имя появляется в процессе в потоковой диаграмме. Примечания показываются при установке указателя мыши на процесс на потоковой диаграмме.
8. Нажмите кнопку **ОК**, чтобы завершить конфигурирование процесса Список взаимодействий.

Результаты

Процесс сконфигурирован, и он будет показан на потоковой диаграмме как включенный. Вы можете проверить процесс, чтобы убедиться, что он возвращает ожидаемые вами результаты.

Поиск потоковых диаграмм и связанных с потоковой диаграммой объектов

Используйте опцию **Поиск в потоковых диаграммах**, чтобы найти потоковую диаграмму или связанный с потоковой диаграммой объект, введя один или более символов в качестве критериев поиска.

Об этой задаче

Связанные с потоковыми диаграммами объекты включают в себя имена потоковых диаграмм и блоков процессов, сведения о конфигурации, описания, пользовательские переменные, таблицы базы данных пользователя, сегменты, связанные предложения и все прочие объекты, хранящиеся в файлах сеансов кампании (.ses). При выполнении поиска производится поиск во всех потоковых диаграммах во всех кампаниях на текущем разделе. Регистр символов при поиске не учитывается. Например, при поиске термина "Покупатель" можно найти базы данных пользователей, блоки процессов и назначенные предложения, содержащие слово "покупатель".

Процедура

1. Щелкните по **Поиск потоковых диаграмм** из любого доступного расположения:
 - На странице **Все кампании** или **Все сеансы**
 - С любой вкладки потоковой диаграммы в режиме представления
2. Когда откроется диалоговое окно **Поиск потоковых диаграмм**, введите свои критерии поиска.

Если вы щелкнете по кнопке **Поиск**, не вводя никаких критериев, результаты поиска будут содержать все потоковые диаграммы.

3. Используйте область Результаты поиска, чтобы исследовать результаты и (необязательно) перейти к потоковой диаграмме. Например, можно щелкнуть по имени потоковой диаграммы, чтобы открыть эту потоковую диаграмму в режиме просмотра.

Если вы хотите увидеть список всех блоков процессов, содержащих критерии поиска, разверните ячейку в столбце **Соответствующие блоки процессов** или используйте значки **Развернуть все/Свернуть все** на панели инструментов Результаты поиска.

4. Результаты поиска сохраняются, даже если вы закроете диалоговое окно. Поэтому вы можете переходить к различным потоковым диаграммам, и вы все равно сможете получить доступ к существующим результатам поиска. Результаты останутся, пока вы не щелкнете по **Очистить результаты** в диалоговом окне или не выполните другой поиск.

Глава 5. Что такое внедрение на серверах среды выполнения

Внедрение - это то, как вы передаете конфигурацию, заданную вами в среды разработки, в группы серверов среды выполнения. Внедрение группируется на основе интерактивного канала. При внедрении интерактивного канала вы отправляете все данные, связанные с интерактивным каналом, в выбранную группу серверов среды выполнения. Поэтому при создании интерактивных каналов необходимо задать серверы производственной среды выполнения и серверы непроизводственной среды (тест-среды) выполнения.

Важное замечание: Для внедрения интерактивного канала нужна роль `InteractAdminRole`.

Первое внедрение содержит следующие данные:

- Все интерактивные потоковые диаграммы, связанные с интерактивным каналом, уже помеченным для внедрения.
Здесь входят интеллектуальные сегменты.
- Все стратегии взаимодействия, связанные с интерактивным каналом, уже отмеченным для внедрения.
Здесь входят правила процедур, которые также включают в себя предложения.
- Все события, зоны и точки взаимодействия, заданные в интерактивном канале.
- Другие необходимые данные, не относящиеся к интерактивным каналам, в том числе, определения уровней аудитории, встроенная конфигурация обучения, определения атрибутов предложений, определения пользовательских макросов, информация об отображении хронологии контактов и ответов и начальные и конечные даты кампании.

Во всех последующих внедрениях интерактивного канала `Interact` отправляет на выбранный сервер среды выполнения следующие данные:

- Все данные, связанные с интерактивным каналом, в том числе точки взаимодействия и события.
- Все измененные интерактивные потоковые диаграммы и стратегии взаимодействия, связанные с интерактивным каналом, помеченным для внедрения.
- Последнюю внедренную версию всех интерактивных потоковых диаграмм и стратегий взаимодействия, содержащихся в предыдущих внедрениях, не помеченных для аннулирования внедрения.
- Все другие необходимые данные, не относящиеся к интерактивным каналам.

Если интерактивный канал или стратегия взаимодействия помечены для аннулирования внедрения, компонент `Interact` выключит все данные и ссылки на невнедренные потоковые диаграммы и стратегии на сервере среды выполнения.

Примечание: После внедрения интерактивного канала на сервере среды выполнения `Interact` этот сервер среды выполнения становится связанным с данной конкретной средой разработки, в том числе с разделом `Campaign`. Если попытаться повторно использовать тот же сервер среды выполнения, связав его с новой средой разработки, внедрение завершится неудачно. Этот сценарий может возникнуть, если есть промежуточная установка компонента `Campaign` и производственная установка компонента `Campaign`.

Внедрение - это процесс, состоящий из четырех шагов.

1. Сконфигурировать и пометить все интерактивные потоковые диаграммы, связанные с интерактивным каналом для внедрения.
2. Сконфигурировать и пометить все вкладки стратегии, связанные с интерактивным каналом для внедрения.
3. Сконфигурировать вкладку событий и точек взаимодействия интерактивного канала.
4. Внедрить данные с вкладки внедрения по интерактивному каналу.

Если пометить интерактивную потоковую диаграмму или стратегию взаимодействия для внедрения или аннулирования внедрения, они останутся помеченными и заблокированными для изменений до тех пор, пока вы не внедрите их на производственном сервере. В таблице, представленной ниже, показано помеченное для внедрения состояние стратегии взаимодействия при выполнении действий в среде разработки.

Шаг	Помеченное состояние	Действие в среде разработки
1	Помеченные для разработки и заблокированные для изменений.	Пометить стратегию взаимодействия для внедрения.
2	Помеченные для внедрения и заблокированные для изменений	Внедрить где-либо в группе промежуточных серверов. Тестирование на промежуточном сервере показывает, что правила процедур нуждаются в изменениях.
3	Доступны для изменений	Отменить требование внедрения для стратегии взаимодействия, чтобы внести изменения.
4	Помеченные для внедрения и заблокированные для изменений	После того, как вы внесете изменения в стратегии взаимодействия, пометьте ее для внедрения еще раз.
5	Помеченные для внедрения и заблокированные для изменений	Внедрить где-либо в группе промежуточных серверов. Тестирование с использованием модифицированных правил процедур закончилось успешно, и вы определяете, что интерактивный канал готов к производству.
6	Доступны для изменений	Внедрить в группе производственных серверов.

Когда внедрять

Необходимо внедрить интерактивный канал при изменении любых из перечисленных ниже данных.

- Интерактивные потоковые диаграммы
- Интерактивные каналы
- Стратегии взаимодействия
- Определения уровня аудитории
- Встроенная конфигурация обучения
- Определения атрибутов предложений
- Определения пользовательских макрокоманд
- Информация об отображении хронологии контактов и ответов

- Начальные и конечные даты кампании
- Вывод предложений из использования

Если внести изменения в любые другие необходимые данные, не относящиеся к интерактивным каналам, то, чтобы изменения вступили в силу, нужно будет снова внедрить все интерактивные каналы, связанные с группой серверов.

Что такое серверы среды выполнения

Серверы среды выполнения - это основные рабочие компоненты вашей реализации Interact. Серверы среды выполнения принимают требования и отвечают на требования от точек контакта через API Interact. Когда точка контакта запрашивает предложение, это предложение поступает от сервера среды выполнения.

Interact работает с группами серверов. Группа серверов содержит один или несколько серверов среды выполнения. Если у вас несколько серверов среды выполнения, вы можете сконфигурировать их для работы с балансировщиком нагрузки, чтобы обеспечить более высокую эффективность. Ваша точка контакта должна быть сконфигурирована для взаимодействия с этими серверами среды выполнения.

У вас может быть несколько групп серверов. У вас может быть одна группа для колл-центра и одна - для вашего веб-сайта. У вас также может быть одна группа для тестирования и одна - работающая в реальной точке контакта, имеющей дело с покупателями. У каждого интерактивного канала может быть только одна производственная группа серверов.

Когда вы завершите разработку и конфигурирование взаимодействия в среде разработки и закончите работу над кодом API Interact в вашей точке контакта, вы будете готовы к отправке или внедрению данных взаимодействия на сервере среды выполнения. После внедрения данных взаимодействия на сервере среды выполнения вы можете начать тестировать работу точки контакта с Interact.

Внедрение и удаление

Чтобы гарантировать, что вы не удалите случайно данные, необходимые для правильной работы сервера среды выполнения Interact, при внедрении конфигурации взаимодействий объекты Interact блокируются, чтобы вы не смогли их удалить. После внедрения конфигурации взаимодействия вы не сможете удалить никакую вкладку стратегии взаимодействий, интерактивную диаграмму или интерактивный канал, связанные с конфигурацией взаимодействия, пока объект не будет удален из всех групп серверов.

Если вы пометите стратегию взаимодействий или интерактивную потоковую диаграмму для удаления, а затем внедрите интерактивный канал на все группы серверов, содержащие стратегию взаимодействий или интерактивную потоковую диаграмму, то вы сможете удалить стратегию взаимодействий или интерактивную потоковую диаграмму.

Если вы удалите интерактивный канал со всех групп серверов, в которых вы внедрили интерактивный канал, вы сможете удалить все стратегии взаимодействий, интерактивные потоковые диаграммы или интерактивные каналы.

Например, у вас есть интерактивный канал А, содержащий интерактивную потоковую диаграмму А и стратегию взаимодействий А. Вы внедряете интерактивный канал А в группе серверов Тест и в группе серверов Производство. Вы понимаете, что интерактивная потоковая диаграмма А не подходит, поэтому вы

создаете интерактивную потоковую диаграмму В. Вы помечаете интерактивную потоковую диаграмму А для удаления, а интерактивную потоковую диаграмму В для внедрения. Вы внедряете потоковую диаграмму в группе серверов Тест. Вы не сможете удалить интерактивную потоковую диаграмму А, так как она все еще внедрена в группе серверов Производство. После внедрения в группе серверов Производство вы сможете удалить интерактивную потоковую диаграмму А. Через некоторое время вам нужно реструктуризировать конфигурацию взаимодействия. Вы создаете интерактивный канал В, стратегию взаимодействий В и интерактивную потоковую диаграмму С. Вы внедряете эту конфигурацию взаимодействий в группе серверов Тест и в группе серверов Производство. Вы также удаляете интерактивный канал А, стратегию взаимодействий А и интерактивную потоковую диаграмму В из группы серверов Производство. Вы не можете удалить никакие объекты, так как все они где-либо внедрены. После удаления интерактивного канала А, стратегии взаимодействий А и интерактивной потоковой диаграммы В в группе серверов Тест вы сможете удалить интерактивный канал А, стратегию взаимодействий А и интерактивную потоковую диаграмму В.

Удаление интерактивного канала

После внедрения конфигурации взаимодействия вы не сможете удалить интерактивный канал, связанный с конфигурацией взаимодействия, пока не удалите объект из всех групп серверов, что гарантированно не позволит случайно удалить требуемые данные с сервера среды выполнения.

Об этой задаче

Поэтому для возможности удаления интерактивного канала сначала нужно отменить внедрение всех связанных объектов.

Процедура

1. Щелкните по связанной стратегии на вкладке сводки для интерактивного канала. Пометьте связанную стратегию взаимодействия для отмены внедрения.
2. Щелкните по связанной потоковой диаграмме на вкладке сводки для интерактивного канала. Пометьте связанную потоковую диаграмму Interact для отмены внедрения.
3. Выберите **Просмотр хронологии внедрения** на вкладке сводки для интерактивного канала. Если все отложенные изменения будут помечены знаком **X**, нажмите кнопку **Повторное внедрение**. После успешного повторного внедрения переходите к следующему шагу.
4. Выделите группу серверов, нажмите кнопку **Отменить внедрение**. Кнопка **Отменить внедрение** доступна, только если предыдущие действия выполнены успешно. После успешной отмены внедрения переходите к следующему шагу.
5. Удалите связанный интерактивный канал.
6. Удалите связанную потоковую диаграмму.
7. В списке **Все интерактивные каналы** выделите интерактивный канал и удалите его.

Управление версиями внедрения

IBM Interact сохраняет информацию о каждом внедрении и присваивает ему номер версии вместе с любым введенным вами описанием или именем, по нескольким причинам. Во-первых, чтобы убедиться, что запись о внедрении сохраняется для последующей ссылки и вы смогли отслеживать, когда произошло внедрение, кто из пользователей внедрил данные, было ли внедрение успешным, или нет, и т.п. Во-вторых, Interact сохраняет состояние внедрения, чтобы убедиться, что оно будет

доступно в будущем при повторном внедрении или обратной загрузке во время разработки для использования в качестве основы для дальнейших изменений.

Информация о каждой версии

Если вы внедряете интерактивный канал или параметры, вы должны присвоить имя внедряемой вами версии, например, SalesPortal_1, SalesPortal_2 и т.п. Последовательный номер версии также назначается автоматически. Кроме того, вы можете (необязательно) ввести описание внедрения. Вся эта информация вместе с дополнительной информацией о состоянии (например, тип внедрения и его состояние) доступна в разделе Хронология внедрения на вкладке внедрения интерактивного канала.

В любой момент вы можете выбрать версию внедрения в разделе Хронология внедрения и либо заново внедрить ее как есть (что позволит вам восстановить предыдущее внедрение, если потребуется), либо заново загрузить элементы из этого внедрения в среду разработки в качестве отправной точки для дальнейших изменений.

Примечание: Повторное внедрение версии (откат версии внедрения) следует использовать с осторожностью. Например, объекты кампании или предложений, которые существовали во время исходного внедрения, могут больше не существовать или могут оказаться недействительными. Проверьте поведение предыдущей версии внедрения, прежде чем использовать ее в производственной среде.

Действия поддержки версий

Помимо просмотра хронологической информации о каждом внедрении существует два действия, которые можно выполнить для прошлых версий внедрения:

Таблица 11. Действия версий на вкладке Внедрение

Действие	Описание
Повторная загрузка	Позволяет внедрить конкретную версию прошлого внедрения в указанной группе серверов, выполняя те же шаги в передавая ту же информацию, что и при внедрении отложенного интерактивного канала.
Повторная загрузка отдельных потоковых диаграмм и стратегий в среду разработки	Позволяет заново загрузить указанные потоковые диаграммы и стратегии взаимодействия во время разработки, чтобы можно было использовать их как основу для дополнительных изменений. Можно выбрать отдельные потоковые диаграммы или стратегии, чтобы загрузить их заново, или можно заново загрузить весь интерактивный канал.

Выполнение внедрения в группу серверов среды выполнения

Эта процедура внедряется в группе серверов среды выполнения, тест-группе серверов или в производственной группе серверов для интерактивного канала.

Прежде чем начать

Прежде чем производить внедрение в работающую группу производственных серверов среды выполнения, взаимодействующих с покупателями, нужно убедиться, что все интерактивные предложения, интерактивные потоковые диаграммы, вкладки стратегии взаимодействий, точки взаимодействий, зоны и события были протестированы и утверждены.

Кроме того, после создания устойчивого внедрения нельзя вносить никаких изменений в интерактивный канал, интерактивные потоковые диаграммы и стратегии, связанные с данным внедрением, чтобы не отправлять одну и ту же конфигурацию на следующую группу серверов (например, на производственные серверы).

Если у вас есть какие-либо новые или измененные потоковые диаграммы или сеансы, нужно перейти к ним и пометить их для внедрения вручную перед внедрением остальной части канала. Если не сделать этого, ваши изменения не будут включены в это внедрение.

Процедура

1. Перейдите на вкладку **Внедрение** интерактивного канала, который вы хотите внедрить.
Появится вкладка **Внедрение**.
2. Нажмите кнопку **Внедрить изменения интерактивного канала**.
Появится диалоговое окно **Внедрить изменения интерактивного канала**.
3. Используйте выпадающий список **Выберите группу серверов, в которой будут внедрены изменения**, чтобы задать группу серверов внедрения, проверки или производства, на которой вы хотите произвести внедрение.
4. Введите имя версии для этой версии внедрения, например, Portal_CustomerCheck_6 или другое значение, которое будет вам понятно в хронологии внедрения и в других отчетах.
5. Необязательно: Введите для этого внедрения описание, которое будет вам понятно в хронологии внедрения и других отчетах, что поможет отслеживать решения и цели после этого внедрения.
6. Необязательно: Включите или выключите переключатель **Также внедрить текущие глобальные параметры**. Этот переключатель выбран по умолчанию и обеспечивает внедрение глобальных параметров, которые содержат параметры конфигурации обучения, определения атрибутов предложений, отображения уровней аудитории и пользовательские макросы. Поскольку внедрение этих параметров может повлиять на другие интерактивные каналы, которые уже внедрены в той же группе серверов, вы можете щелкнуть целесообразным отменить выбор этого переключателя, чтобы оставить существующие параметры в группе серверов в том виде, в каком они уже сконфигурированы.
7. Подтвердите, что вы проверили предварительные требования, включив соответствующие переключатели.
Кнопка **Внедрить изменения** кнопка не станет активной, пока вы не подтвердите все предварительные требования.
8. Нажмите кнопку **Внедрить изменения**.
9. Введите имя пользователя и пароль для пользователя Interact на сервере среды выполнения и нажмите **Войти в систему сервера**.

Если вы выполняете несколько внедрений во время одного и того же сеанса пользователя IBM Marketing Software, данные входа в систему для сервера среды выполнения будут кэшированы, поэтому вам не надо будет вводить их повторно.

Кроме того, учтите, что вводимые вами учетные данные должны уже быть заданы в IBM Marketing Platform, даже если для вашей установки уже включен интегрированный вход в систему Windows. Учетные данные для интегрированного входа в систему Windows не используются для авторизации внедрений.

Результаты

Данные внедряются в выбранную группу серверов среды выполнения. Результаты можно просмотреть в разделе **Хронология внедрения** вкладки **Внедрение** и при помощи отчета **Хронология внедрения**.

Отмена внедрения

Чтобы отменить внедрение, сделайте следующее:

Об этой задаче

Если вы отключаете от системы интерактивный канал или точку контакта, вы можете отменить внедрение.

При отмене внедрения Interact отключает данные от предыдущих внедрений с выбранного сервера среды выполнения.

Примечание: В большинстве случаев следует избегать отмены внедрения с производственного сервера, поскольку при отмене внедрения фактически выключаются правила для интерактивного канала. Вместо этого исправьте данные и внедрите внесённые изменения или, применив возможность **Повторное внедрение** в разделе **Хронология внедрения**, замените внедрённые значения параметров на предыдущую версию.

Процедура

1. Перейдите на вкладку **Внедрение** интерактивного канала, внедрение которого вы хотите отменить.
2. В разделе **Активные внедрения** выберите внедрение в конкретной группе серверов и нажмите кнопку **Отменить внедрение**.

Нажав кнопку **Отменить внедрение**, вы запустите процесс удаления конфигурации взаимодействия из группы серверов среды выполнения. Если внедрение производилось в производственной группе серверов, существуют меры безопасности для подтверждения готовности к отправке изменений на производственный сервер, так как это система, с которой взаимодействует покупатель. Красный значок предупреждения на этой кнопке указывает на то, что существуют изменения, не внедрённые в производственную группу серверов.

3. Необязательно: В поле **Описание внедрения** введите объяснение причин отмены внедрения.
4. Подтвердите, что вы проверили последствия, включив соответствующий переключатель.

Кнопка **Отменить внедрение интерактивного канала** кнопка не станет активной, пока вы не подтвердите последствия.

5. Нажмите кнопку **Отменить внедрение интерактивного канала**.
6. Введите имя пользователя и пароль для действительного пользователя Interact в среде выполнения Interact и нажмите **Войти в систему сервера**.

Если вы выполняете несколько внедрений во время одного и того же сеанса пользователя Campaign, данные входа в систему для среды выполнения Interact будут кэшированы, поэтому вам не надо будет вводить их повторно.

Результаты

Данные будут отключены в выбранной группе серверов среды выполнения Interact. Вы можете просмотреть результаты в разделе Хронология внедрений на вкладке Внедрение или в отчете о хронологии внедрения интерактивного канала. При аннулировании внедрения данные, используемые в отчетах, не удаляются. Кроме того, сразу же после внедрения предложения может быть выполнен аудит всего содержимого в будущем, и поэтому изменить его больше не удастся.

Если отменить внедрение всех интерактивных каналов и связанных с ними данных с сервера среды выполнения Interact, это не разорвёт связь сервера среды выполнения со средой разработки.

Просмотр вкладки Внедрение

У каждого интерактивного канала есть вкладка, на которой можно увидеть подробную информацию о всех активных внедрениях данного интерактивного канала, увидеть все отложенные изменения состояния внедрения интерактивного канала и хронологию прошлых внедрений. Вкладку Внедрение можно также использовать для внедрения, повторного внедрения и отмены внедрения параметров интерактивного канала. В этом разделе описано, что можно посмотреть на вкладке Внедрение.

Активные внедрения

В этом разделе содержится информация о том, какие внедрения активны в каждой заданной вами группе серверов. Например, у вас может быть внедрена одна версия интерактивного канала в тест-группе серверов, а другая, полностью протестированная версия интерактивного канала - в производственной группе серверов.

Отложенные изменения

Это компоненты, которые были помечены для внедрения, но еще не внедрены. В заголовке раздела **Отложенные изменения** указывается число объектов, изменяемых отложенными внедрениями.

В этом разделе перечислены только отложенные потоковые диаграммы и стратегии, и там нет записей о точках взаимодействия или других параметрах отложенного внедрения. Вы можете произвести внедрение здесь или можете внедрить только глобальные параметры. В этой таблице показана следующая информация:

Тип Указывает тип изменений, которому соответствует данная запись в таблице, например, потоковой диаграмме, стратегии взаимодействия и т.п.

Изменить ожидание внедрения

Ссылка на интерактивную потоковую диаграмму или стратегию взаимодействия, в которой содержится изменение.

Источник изменения

Ссылка на сеанс или кампанию, в которых содержится изменение.

Тип изменения

Является ли изменение новым (Добавление/обновление) или это отзыв (аннулирование внедрения).

Затребованная дата

Дата и время, когда изменение было помечено для внедрения.

Время ожидания

Время, прошедшее с того момента, когда изменение было помечено для внедрения. Это значение не обновляется автоматически, но обновится при повторной загрузке страницы или при нажатии на кнопку **Обновить**.

Реквестер

Имя пользователя компонента Interact, пометившего изменение для внедрения.

Если элемент выключен, это значит, что он был в предыдущем внедрении, но не был помечен для внедрения. Например, в исходном внедрении были интерактивные потоковые диаграммы A и B, а также стратегии взаимодействия C и D. Вы можете изменить стратегию взаимодействия C и пометить ее для внедрения. В списке **Изменить ожидание внедрения** выводятся A, B, C и D, но только C - чёрного цвета. A, B и D выключены. Вы вносите изменения в интерактивную диаграмму B, но не помечаете ее для внедрения. Если начать внедрение сейчас, то компонент Interact внедрит исходные A, B и D, а также новую версию C. Interact не использует новую версию потоковой диаграммы B, так как она не была помечена для внедрения.

Хронология внедрения

Здесь можно увидеть всю хронологию внедрения, записанную в Interact, и ее можно рассортировать на основе любого из показанных типов столбцов. Также можно применить фильтр к показанной здесь информации на основе группы серверов и состояния. Например, можно использовать фильтр столбцов, чтобы увидеть только каналы взаимодействий, внедренные в производственной группе серверов.

В разделе **Хронология внедрения** содержится следующая информация:

Имя версии

Имя, назначенное вами этой версии внедрения, в диалоговых окнах **Внедрить изменение интерактивного канала** или **Внедрить только глобальные параметры**.

Номер версии

Номер, назначенный для этой версии внедрения.

Операция

Тип внедрения, например, внедрение интерактивного канала со всеми глобальными параметрами, внедрение только глобальных параметров и т.п.

Глобальные параметры

Включены ли во внедрение глобальные параметры (галочка указывает, что включены). Имейте в виду, что сортировка по состоянию **Глобальные параметры** невозможна.

Описание внедрения

Описание, введенное вами в диалоговое окно внедрения во время внедрения.

Дата Дата и время внедрения.

Группа серверов

Имя группы серверов, в которую было отправлено внедрение.

Пользователь

Имя учетной записи пользователя, который затребовал внедрение.

Status Завершилось ли внедрение успешно или неудачно. Внедрения, находящиеся в состоянии "Неудачно", нельзя внедрить заново или заново выгрузить во время разработки.

Имя интерактивного канала

Имя интерактивного канала во время его внедрения. Если вы переименуете интерактивный канал после внедрения, это имя не обновится.

Существуют также элементы управления страницами, определяющие максимальное число показанных строк на страницу в этом списке (5, 10, 20 и т.п.), и ссылки для перехода в начало списка, на предыдущую и на следующую страницы списка и в конец списка.

Задачи, связанные с данной:

“Применение фильтров к таблицам в продуктах IBM ”

“Сортировка таблиц в продуктах IBM ” на стр. 67

Применение фильтров к таблицам в продуктах IBM

Когда вы просматриваете таблицы с информацией в продуктах IBM , могут быть доступны функции, позволяющие включить или пропустить ту или иную информацию (фильтр) в табличном представлении на основе значения в столбце или на основе комбинации значений столбцов. В данном разделе рассказывается, как идентифицировать и использовать опции фильтра, если они доступны в таблице.

Об этой задаче

Описанные здесь шаги применимы только к таблицам, в которых поддерживается фильтр на основе заголовков столбцов. Чтобы определить таблицу, в которой поддерживается эта функция, ищите в любом заголовке столбца следующий значок:



Если этот значок серый, то это указывает, что фильтр доступен, но в настоящий момент не используется для этого столбца. В следующей таблице описаны состояния этого значка.

Таблица 12. Значки состояния фильтров столбцов



Значок фильтра	Описание
	Если этот значок показан рядом с заголовком столбца, то он указывает, что в таблице в настоящий момент нет активного фильтра, использующего данный столбец или содержащиеся в нем значения. Чтобы применить фильтр, щелкните по этому значку.

Таблица 12. Значки состояния фильтров столбцов (продолжение)

Значок фильтра	Описание
	<p>Если этот значок показан рядом с заголовком столбца, он указывает, что в таблице в настоящий момент есть активный фильтр, использующий данный столбец или содержащиеся в нем значения. Щелкните по значку, чтобы просмотреть, изменить или удалить этот фильтр.</p>

Процедура

1. Чтобы применить фильтр к таблице, используя один столбец, щелкните по значку фильтра в заголовке столбца. Когда вы щелкнете по значку, откроется диалоговое окно фильтра, где будут показаны все значения, на основе которых можно применить фильтр к таблице. По умолчанию выбраны все значения; это значит, что никакая информация не убрана из таблицы на основе этого критерия фильтра.
2. Используйте это диалоговое окно, чтобы выбрать значения, которые вы хотите увидеть в таблице, и аннулировать выбор переключателей рядом со значениями, которые вы хотите пропустить. Например, если вы применили фильтр на основе столбца **Состояние**, вы могли выбрать переключатель **Неудачно** и отменить выбор остальных переключателей, чтобы в таблице были показаны только элементы, находящиеся в состоянии "Неудачно".
3. Чтобы выбрать все значения для показа в таблице одновременно, включите переключатель **Фильтр по** в верхней части диалогового окна.
4. Чтобы стереть все значения, доступные для вывода в таблице, отмените выбор переключателя **Фильтр по**.
Это полезно, если вы хотите увидеть только небольшое число значений из большого списка возможных значений; вы можете отменить выбор сразу всех переключателей, а затем выбрать только те, которые хотите увидеть.
5. Чтобы принять внесенные изменения и увидеть таблицу с примененным заданным вами фильтром, нажмите на **Фильтр**.
6. Чтобы полностью удалить фильтр столбца из таблицы, нажмите **Удалить фильтр**. Это даст тот же результат, что и выбор всех переключателей.

Результаты

При применении фильтра на основе более чем одного столбца фильтры объединяются. Например, если вы собирались убрать при помощи фильтра некоторые группы серверов, а также некоторые значения состояния, результаты будут объединены, и будут показаны только выбранные вами группы серверов с указанными значениями состояния.

Глава 6. Составление отчетов Interact

Interact интегрируется с отчетами IBM Marketing Software для получения всеобъемлющих отчетов Cognos в Interact.

Отчеты IBM Marketing Software предоставляют схемы отчетов и соответствующие инструменты управления, необходимые для интеграции Interact с поддерживаемой версией IBM Cognos BI, а также для запуска и обслуживания отчетов Cognos, доступных в Interact.

Данные отчетов Interact

Для функции отчетов Interact требуется три набора данных: данные из среды разработки, данные из производственной среды выполнения и данные из модуля обучения. Например, для отчета Сводная информация об эффективности предложения канала требуются данные из источника данных Campaignотносительно предложений и данные из хронологии контактов и ответов с сервера производственной среды выполнения.

Чтобы не препятствовать работе производственной среды, в среде выполнения сохраняется вся хронология контактов и отчетов в промежуточных таблицах. В Interact есть модуль хронологии контактов и ответов, который копирует данные с сервера среды выполнения в среду разработки, чтобы в ваших отчетах содержались правильные данные. Если вы не сконфигурируете эту утилиту, то отчеты будут содержать неправильные данные.

Для ряда отчетов требуются конкретные данные о предложениях. Чтобы убедиться, что отчеты содержат правильные данные, вы должны использовать предложения, созданные на основе шаблоне предложения при включенном переключателе **Разрешить использование предложений, созданных на основе этого шаблона, во взаимодействиях в реальном времени.**

Отчеты Interact и схемы отчетов

Отчеты Пакет отчетов Interact Report поддерживаются схемами отчетов IBM . Вы можете настроить эти схемы, задав периоды времени, сконфигурировав уровни аудитории и создав дополнительные схемы отчетов об эффективности.

Вы можете настроить схемы отчетов в пакете отчетов Interact следующими способами:

- Задайте календарные периоды времени для отчетов об эффективности
- Сконфигурируйте уровень аудитории для отчетов об эффективности
- Создайте дополнительные схемы отчетов об эффективности для дополнительных уровней аудитории

В приведенной ниже таблице показаны отдельные отчеты IBM Cognos BI, содержащиеся в пакете отчетов Interact, в поддерживающие их схемы отчетов IBM .

	Схема интерактивного представления	Схема представления эффективности Interact	Интерактивный канал/Хронология внедрения кампании	Схема представления среды выполнения Interact	Схема представления обучения Interact
Кампания - Хронология внедрения интерактивного канала	X		X		
Кампания - Эффективность интерактивных ячеек за период времени	X	X		X	
Кампания - Эффективность интерактивных ячеек по предложениям	X	X		X	
Кампания - Эффективность интерактивных предложений за период времени	X	X		X	
Кампания - Эффективность интерактивных предложений по ячейкам	X	X		X	
Кампания - Сведения об обучении для интерактивных предложений	X				X
Анализ подъема для интерактивных ячеек	X	X		X	X
Интерактив. канал - Хронология внедрения канала	X		X		
Интерактивн. канал - Отчет Сводная информация об интенсивности событий канала	X			X	
Интерактивн. канал - Сводная информация об эффективности интерактивного канала для точки взаимодействия	X	X		X	

	Схема интерактивного представления	Схема представления эффективности Interact	Интерактивный канал/Хронология внедрения кампании	Схема представления среды выполнения Interact	Схема представления обучения Interact
Интерактивн. канал - Перечень правил процедуры канала	X				
Анализ подъема для интерактивн. сегмента	X	X		X	
Эффективн. точек взаимодействия	X	X		X	

Просмотр отчетов Interact

Интеграция Interact с отчетами позволяет запускать отчеты Cognos из Campaign. Некоторые отчеты содержат ссылки на другие отчеты, позволяющие получить дополнительную информацию.

Так как отчеты Interact существуют в Campaign, смотрите общие инструкции по просмотру отчетов в публикации *Campaign: Руководство пользователя*.

Вы можете настроить все примеры отчетов, имеющиеся в пакете отчетов Interact, например, добавить дополнительные уровни аудитории. Подробную информацию о том, как настроить примеры отчетов Interact, смотрите в публикации *Marketing Platform: Руководство администратора*.

Просмотр отчетов на вкладке Анализ для интерактивного канала

Можно использовать область **Анализ** интерактивного канала для просмотра нескольких отчетов Interact.

Об этой задаче

Следующие отчеты доступны на вкладке **Анализ** интерактивного канала:

- Хронология внедрения канала
- Сводка интенсивности событий канала
- Сводная информация об эффективности точки взаимодействия канала
- Анализ подъема для интерактивного сегмента канала
- Эффективность модели обучения канала за период времени
- Перечень правил процедуры интерактивного канала

Процедура

1. Выберите **Тип отчета** на вкладке **Анализ**.
Если никакого дополнительного конфигурирования не требуется, откроется отчет.
2. Если после открытия отчета доступны опции конфигурирования, выберите фильтры для отчета и нажмите **Обновить**. Например, выберите точку взаимодействия с представлением или дату и время завершения для просмотра отчета Сводная информация об эффективности для точки взаимодействия с

каналом. Для других отчетов нужно выбрать диапазоны дат или данные конкретного канала, чтобы использовать их в качестве фильтра.

3. Если вы должны ввести опции конфигурации до генерирования отчета, как это может случиться с отчетом **Эффективность модели обучения канала за период времени**, то выберите нужные фильтры и опции отчета, а затем щелкните по **Далее** или по **Готово** в нижней части отчета.

Результаты

Откроется выбранный отчет.

Просмотр отчетов Interact из Аналитика Campaign

Для просмотра нескольких отчетов Interact выберите в меню **Аналитика > Аналитика Campaign**.

Об этой задаче

Следующие отчеты доступны в **Аналитика Campaign**:

- Хронология внедрения канала
- Эффективность модели обучения канала за период времени
- Паттерн событий
- Анализ подъема для интерактивных ячеек
- Эффективность интерактивных ячеек по предложениям
- Эффективность интерактивных ячеек за период времени
- Сведения об обучении для интерактивных предложений
- Эффективность интерактивных предложений по ячейкам
- Эффективность интерактивных предложений за период времени

Процедура

1. Выберите **Тип отчета** в **Аналитика Campaign**.
Если никакого дополнительного конфигурирования не требуется, то откроется отчет.
2. Если после открытия отчета доступны опции конфигурирования, то выберите фильтры для отчета и нажмите **Обновить**. Например, выберите ячейку, чтобы просмотреть отчет **Эффективность интерактивной ячейки по предложениям**.
3. Если вы должны ввести опции конфигурации до генерирования отчета, как это может случиться с отчетом **Эффективность модели обучения канала за период времени**, то выберите нужные фильтры и опции отчета, а затем щелкните по **Далее** или по **Готово** в нижней части отчета.

Результаты

Появится выбранный отчет.

Просмотр отчетов Interact с домашней страницы Analytics

С помощью папки **Отчеты Interact** в области **Аналитика Campaign** можно просматривать несколько отчетов Interact.

Об этой задаче

Следующие отчеты доступны в папке **Отчеты Interact** в области **Аналитика Campaign**:

- Хронология внедрения канала
- Эффективность модели обучения канала за период времени
- Паттерн событий
- Анализ подъема для интерактивных ячеек
- Эффективность интерактивных ячеек по предложениям
- Эффективность интерактивных ячеек за период времени
- Сведения об обучении для интерактивных предложений
- Эффективность интерактивных предложений по ячейкам
- Эффективность интерактивных предложений за период времени

Если щелкнуть по папке **Эффективность зон** в папке **Отчеты Interact** в области **Campaign Analytics**, то будет доступен отчет **Отчет об эффективности зон по предложениям**.

Процедура

1. Выберите **Анализ > campaign analytics**
2. Выберите папку **Отчеты Interact**. Дополнительно щелкните по папке **Отчеты об интерактивных объектах**, чтобы просмотреть список отчетов об эффективности зон.
3. Выберите отчет, который вы хотите просмотреть.
Откроется окно **Параметры отчета**.
4. Выберите кампанию, для которой хотите просматривать данные, и нажмите кнопку **Сгенерировать отчет**.
Если никакого дополнительного конфигурирования не требуется, то откроется отчет.
5. Если после открытия отчета доступны опции конфигурирования, то выберите фильтры для отчета и нажмите **Обновить**.
Например, выберите ячейку, чтобы просмотреть отчет **Эффективность интерактивной ячейки по предложениям**.
6. Если вы должны ввести опции конфигурации до генерирования отчета, как это может случиться с отчетом **Эффективность модели обучения канала за период времени**, то выберите нужные фильтры и опции отчета, а затем щелкните по **Далее** или по **Готово** в нижней части отчета.

Результаты

Откроется выбранный отчет.

Портлет отчета **Эффективность точки взаимодействия**

Единственным отчетом Interact, доступным в сводной панели, является портлет отчета **Эффективность точки взаимодействия**. В этом портлете показано число предложений, принятых на точку взаимодействия за семидневный период. Анализируя этот отчет, вы сможете определить наиболее эффективные маркетинговые расположения в вашем интерактивном канале, что поможет в разработке будущих кампаний.

Этот отчет сводной панели задан так, чтобы он указывал на интерактивный канал с ID 1. Как изменить ID интерактивного канала, на который указывает этот отчет, описано в руководстве администратора *Marketing Platform*.

Отчет Хронология внедрения канала (интерактивный канал)

Отчет Хронология внедрения канала - это журнал аудита для отслеживания изменений всех серверов среды выполнения; доступ к нему можно получить на вкладке **Анализ** для интерактивного канала. Вы можете применить к этому отчету фильтр на основе серверов среды выполнения, кампаний или пользователя, выполнившего внедрение.

Имена кампании, стратегии взаимодействия, сеанса и потоковой диаграммы - это ссылки на кампанию, стратегию взаимодействия, сеанс и интерактивную потоковую диаграмму. Чтобы вернуться в отчет, используйте кнопку Назад в браузере.

Этот отчет также доступен на вкладке **Анализ** для кампании и в папке Отчеты Interact на главной странице анализа.

Отчет Сводка интенсивности событий канала

Отчет Сводка интенсивности событий канала позволяет отслеживать интенсивность внедренных событий для интерактивного канала.

Вы можете применить к отчету фильтр на основе всех категорий, отдельной категории, всех событий или одного события. Можно сравнить, насколько часто событие происходило за последние 24 часа или за последние 7 дней. В отчете также указан пиковый час или день и самый медленный час или день для события. Пиковые данные помогут вам определить наилучшие способы оптимизации ресурсов обработки или спланировать маркетинговые стратегии при ожидаемом трафике. Зная время наименьшей интенсивности событий, вы сможете запланировать разработку на такое время, когда она окажет минимальное влияние.

Отчет Сводная информация об эффективности для точки взаимодействия с каналом

В отчете Сводная информация об эффективности для точки взаимодействия с каналом измеряется эффективность каждой точки взаимодействия в интерактивном канале для всех предложений и сегментов. Анализируя этот отчет, вы сможете определить наиболее эффективные маркетинговые расположения в вашем интерактивном канале, что поможет в разработке будущих кампаний.

Вы можете применить фильтр к этому отчету по всем точкам взаимодействия или по одной точке взаимодействия. В отчете будет показано число предложений, принятых и отклоненных для этой точки взаимодействия.

Отчет Перечень правил процедуры канала

Отчет Перечень правил процедуры канала - это список всех правил процедур, связанных с интерактивным каналом. К этому списку можно применить фильтр на основе комбинации ячеек назначения, зон и кампаний. Этот отчет можно использовать как инструмент диагностики при исследовании маркетингового поведения для конкретной ячейки, зоны или кампании.

Имена кампании и стратегии взаимодействия - это ссылки на кампанию и стратегию взаимодействия. Имя предложения - это ссылка на отчет Эффективность

интерактивных предложений за период, к которому применен фильтр на основе этого предложения. Чтобы вернуться в отчет Перечень правил процедуры канала, используйте кнопку Назад в браузере.

Отчет Анализ подъема для интерактивного сегмента

В отчете с анализом подъема показано повышение эффективности за счет встроенного обучения Interact. В отчете Анализ подъема для интерактивного сегмента показан коэффициент принятия предложений для интеллектуального сегмента при сравнении предложений, представленных случайным образом, и предложений, представленных модулем встроенного обучения Interact. В этом отчете значения показаны с течением времени, поэтому вы сможете увидеть тенденции улучшения или ухудшения и использовать эту информацию для уточнения ваших маркетинговых стратегий.

Этот отчет заполняется, только если вы используете встроенное обучение Interact.

Отчет Хронология внедрения канала (кампания)

В отчете Хронология внедрения канала показаны данные внедрения всех стратегий взаимодействий и интерактивных каналов, связанных с кампанией. Для просмотра этого отчета используйте вкладку **Анализ** кампании.

Имена кампании, стратегии взаимодействия, сеанса и потоковой диаграммы - это ссылки на кампанию, стратегию взаимодействия, сеанс и интерактивную потоковую диаграмму. Чтобы вернуться в отчет, используйте кнопку Назад в браузере.

Этот отчет доступен с вкладки **Анализ** для интерактивного канала.

Отчет Сведения об обучении для интерактивных предложений

В отчете Сведения об обучении для интерактивных предложений показаны все атрибуты обучения, которые вы отслеживаете при использовании встроенного модуля обучения.

На каждой диаграмме показана вероятность ответа посетителя на указанное предложение, если для него есть конкретное значение интересующего вас атрибута. Этот отчет позволяет проанализировать, какое обучение обеспечивает данный модуль обучения, и использовать эту информацию, чтобы изменить отслеживаемые атрибуты или назначения предложений для сегментов.

Чтобы увидеть данные в отчете Сведения об обучении для интерактивных предложений, вы должны выбрать предложение. По умолчанию, никаких данных показано не будет.

Если вы используете внешнее обучение, этот отчет будет недоступен.

Отчеты об эффективности интерактивных ячеек

Существует два варианта отчетов об эффективности интерактивных ячеек: с течением времени и по предложениям. В этих отчетах измеряется эффективность ячеек назначения в их входных маркетинговых сценариях для кампании. При применении фильтра на основе ячейки назначения вы применяете фильтр на основе ячейки, назначенной для интеллектуального сегмента в правиле процедуры. Данные в этих отчетах можно сортировать на основе всех ячеек или отдельной ячейки назначения. В этих отчетах показано число представленных предложений, принятых и отклоненных

для ячейки назначения с течением времени или по предложению. Эти отчеты охватывают все целевые ячейки, связанные с правилами процедур в стратегии взаимодействия в кампании.

Если вы просматриваете эти отчеты, щелкнув по ссылке на вкладке Стратегия взаимодействий, к отчету будет автоматически применен фильтр на основе ячейки назначения. При просмотре этих отчетов с использованием ссылки в меню **Анализ > Campaign Analytics** отчет будет охватывать все ячейки назначения, но, когда он появится, к нему можно будет применить фильтр для конкретных ячеек.

Отчеты об эффективности интерактивных предложений

Существует два варианта отчетов об эффективности интерактивных предложений: с течением времени и по предложениям. В этих отчетах измеряется эффективность предложений в их входных маркетинговых сценариях для кампании. Данные в этих отчетах можно сортировать на основе всех предложений или отдельного предложения.

В этих отчетах показано, сколько раз предложение было представлено, принято и отклонено с течением времени или по ячейке назначения (сегменту). Эти отчеты охватывают все предложения, связанные с правилами процедур в кампании.

Отчет Анализ подъема для интерактивных ячеек

В отчете с анализом подъема показано повышение эффективности за счет встроенного обучения Interact. В отчете Анализ подъема для интерактивного сегмента показан коэффициент принятия предложений для ячейки при сравнении предложений, представленных случайным образом, и предложений, представленных модулем встроенного обучения Interact.

В этом отчете значения показаны с течением времени, поэтому вы сможете увидеть тенденции улучшения или ухудшения и использовать эту информацию для уточнения ваших маркетинговых стратегий. Этот отчет заполняется, только если вы используете встроенное обучение Interact.

Отчет Эффективность модели обучения канала за период времени

В отчете Эффективность модели обучения канала сравнивается производительность двух моделей обучения каналов за определенный период времени, что поможет вам определить эффективность каждой модели обучения в конкретный период времени.

Если вы выберете этот отчет на вкладке Анализ для интерактивного канала, отчет будет автоматически сгенерирован для текущего интерактивного канала. Если вы составляете отчет, выбрав **Аналитика > Аналитика Campaign > Отчеты Interact**, можно выбрать интерактивный канал, к которому вы хотите применить этот отчет. К этому отчету можно применить фильтр на основе конкретного диапазона дат и можно применить к отчету фильтр на основе конкретных свойств проходных щелчков/принятий без свойств отчетов/отказов, в соответствии с тем, что вам нужно.

Отчет об эффективности зоны по предложениям

Отчет Эффективность зоны по предложениям - это интерактивный отчет об эффективности ячеек, к которому применен фильтр на основе точки взаимодействия. Этот отчет можно использовать, чтобы увидеть эффективность предложений по зонам.

Вы можете просмотреть Отчет об эффективности зон по предложениям, выбрав **Аналитика > Аналитика Campaign**, затем нажав кнопку **Отчеты Interact** и затем нажав **Отчеты об эффективности зон по предложениям**. При открытии отчета можно использовать выпадающий список **Зона**, чтобы указать зону, для которой вы хотите просмотреть диаграммы эффективности. После генерирования отчета вы можете выбрать разные точки взаимодействия и заново передать отчет, чтобы обновить данные об эффективности.

Отчет Паттерн событий

В отчете Паттерн событий показаны операции с паттернами событий в разных интерактивных каналах и их категориях.

Этот отчет можно использовать, чтобы проанализировать, как персонализированные предложения были представлены посетителям через паттерны событий. Вы также можете проанализировать, сколько паттернов событий были инициированы для посетителей в интерактивных каналах, отчет о которых вы составляете.

Чтобы запустить отчет Паттерн событий, выберите, какой интерактивный канал нужно анализировать. Затем выберите в этих интерактивных каналах категории, которые также должны выводиться в вашем отчете.

Этот отчет доступен в папке **Отчеты Interact** в области **Аналитика Campaign**.

Фильтрация по точкам взаимодействия

Примените фильтр по точкам взаимодействия к отчету Сводная информация об эффективности точки взаимодействия канала, чтобы показать данные только для нужной точки взаимодействия.

Об этой задаче

Чтобы применить к отчету фильтр по точкам взаимодействия, выберите в списке **Точка взаимодействия** точку взаимодействия, по которой вы хотите применить фильтр к данным. Чтобы выбрать все точки взаимодействия, выберите **Точка взаимодействия**.

Отчет автоматически перезагрузится, и в нем будут показаны только выбранные вами данные.

Фильтр по событиям или категориям

Вы можете применить фильтр к отчету Сводная информация об интенсивности событий канала на основе события и категории.

Об этой задаче

Чтобы применить к отчету фильтр на основе категорий, выберите в списке **Выбрать категорию** категорию, на основе которой хотите применить фильтр к данным. Чтобы выбрать все категории, выберите **Категория**.

Чтобы применить к отчету фильтр на основе событий, выберите в списке **Выбрать событие** событие, на основе которого хотите применить фильтр к данным. Чтобы выбрать все события, выберите **Имя события**. Если вы выбрали категорию, то, когда отчет заново загрузится, в списке **Выбрать событие** появятся только события в выбранной категории.

Отчет автоматически перезагрузится, и в нем будут показаны только выбранные вами данные.

Фильтрация по предложениям

Можно применить фильтр на основе предложений к следующим отчетам: Сведения об обучении для интерактивных предложений, Эффективность интерактивных предложений по ячейкам и Эффективность интерактивных предложений за период времени.

Об этой задаче

Чтобы применить к отчету фильтр на основе предложений, выберите в списке **Предложение** предложение, на основе которого вы хотите применить фильтр к данным. Чтобы выбрать все предложения, выберите **ID предложения**.

Отчет автоматически перезагрузится, и в нем будут показаны только выбранные вами данные.

Фильтрация по ячейкам назначения

Можно применить фильтр на основе ячеек назначения к следующим отчетам: Эффективность интерактивных ячеек по предложениям и Эффективность интерактивных ячеек за период времени.

Об этой задаче

При применении фильтра на основе ячеек назначения вы применяете фильтр на основе ячейки, назначенной для интеллектуального сегмента в правиле процедуры.

Чтобы применить к отчету фильтр ячейкам назначения, выберите в списке **Ячейка назначения** ячейку назначения, по которой вы хотите применить фильтр к данным. Чтобы выбрать все ячейки, выберите **ID ячейки**.

Отчет автоматически перезагрузится, и в нем будут показаны только выбранные вами данные.

Фильтрация по времени

Можно применить фильтр на основе времени к следующим отчетам: Эффективность интерактивных ячеек за период времени, Эффективность интерактивных предложений за период времени, Сводная информация об интенсивности событий канала и Сводная информация об эффективности точки взаимодействия канала.

Об этой задаче

Чтобы применить к отчету фильтр на основе дат, выберите дату окончания для последнего 7-дневного диапазона и нажмите кнопку **Обновить**. Можно ввести дату или выбрать дату в календарном списке.

Чтобы применить к отчету фильтр на основе времени, выберите время окончания для последнего 24-часового диапазона и нажмите кнопку **Обновить**. Значение по умолчанию - 12:00 АМ. При этом будет показана вчерашняя дата. Если вы уберете пометку с переключателя, в отчете будет использоваться текущее время на сервере отчетов Cognos.

Если для той или иной даты или времени нет данных, на графике не появится никаких данных. На линейных графиках, если данных нет, тенденция пойдет только через даты, содержащие данные. Например, если вы укажете следующие точки данных: 1/6 (100), 2/6 (нет данных) и 3/6 (50). Линия идет от 100 (1/6) к 50 (3/6). Линия может пройти примерно через 75 2/6, но это не будет фактической точкой данных. Также, если существует только одна точка данных, никакой линии не появится, так как нет данных, которые можно было бы соединить.

Фильтрация отчета Хронология внедрения канала

Чтобы применить фильтр к отчету Хронология внедрения канала, выберите критерии, на основе которых вы хотите применить фильтр к данным, и нажмите **Обновить**. Можно выбрать несколько критериев, щелкая по элементам мышью при нажатой клавише **CTRL**. Чтобы выбрать все критерии, щелкните по **Выбрать все**. Если выбрать **Отменить выбор всех**, никакой фильтр не будет указан, и будут показаны те же данные, когда выбрано **Выбрать все**.

Об этой задаче

Вы можете применить фильтр к отчету Хронология внедрения канала на вкладке анализа для интерактивного канала, используя следующие критерии:

- Назначение внедрения. Группы серверов, на которых вы внедрились данный интерактивный канал.
- Кампании, обновленные в связи с изменением. Кампании, содержащие стратегии взаимодействия, связанные с этим интерактивным каналом
- Владелец внедрения. Пользователи IBM , которые внедряли этот интерактивный канал.

Отчет не загрузится, пока вы не нажмете на кнопку **Обновить**. Когда он перезагрузится, в нем будут показаны только выбранные вами данные.

Фильтрация отчета Перечень правил процедуры канала

Вы можете применить фильтр к отчету Перечень правил процедуры канала, используя несколько критериев.

Об этой задаче

Вы можете применить фильтр к отчету Перечень правил процедуры канала, используя следующие критерии:

- Ячейки назначения. Ячейки, назначаемые для интеллектуальных сегментов в правилах процедур, связанных с данным интерактивным каналом
- Зоны. Зоны в данном интерактивном канале
- Кампании. Кампании, содержащие стратегии взаимодействия, связанные с этим интерактивным каналом

Чтобы применить фильтр к отчету, выберите критерии, на основе которых вы хотите применить фильтр к данным, и нажмите **Обновить**. Можно выбрать несколько критериев, щелкая по элементам мышью при нажатой клавише **CTRL**. Чтобы выбрать все критерии, щелкните по **Выбрать все**. Если выбрать **Отменить выбор всех**, никакой фильтр не будет указан, и будут показаны те же данные, когда выбрано **Выбрать все**.

Отчет не загрузится, пока вы не нажмете на кнопку **Обновить**. Когда он перезагрузится, в нем будут показаны только выбранные вами данные.

Прежде чем обращаться в службу технической поддержки IBM

Если вы столкнетесь с проблемой, которую невозможно разрешить при помощи документации, тот, кто назначен для вашей компании в качестве контактного лица для обращения в службу поддержки, может записать вызов в службу технической поддержки IBM. Используйте эти рекомендации, чтобы убедиться, что ваша проблема будет разрешена эффективно и успешно.

Если вы не отвечаете за поддержку в вашей компании, то за информацией обратитесь к своему администратору IBM.

Примечание: Служба технической поддержки не записывает и не создает сценарии API. За помощью по реализации наших предложений API обращайтесь в профессиональную службу IBM (IBM Professional Services).

Какую информацию нужно собрать

Перед тем как обратиться в службу поддержки IBM, соберите следующие сведения:

- Краткое описание характера проблемы.
- Подробно: сообщения об ошибках, появляющиеся при возникновении проблемы.
- Подробное описание шагов по воспроизведению проблемы.
- Связанные файлы журналов, файлы сеансов, файлы конфигурации и файлы данных.
- Информацию о среде продукта и системы, которую можно получить, как рассказывается в разделе "Информация о системе".

Информация о системе

При обращении в службу технической поддержки IBM вас могут попросить предоставить информацию о среде вашей системы.

Если проблема не мешает вам войти в систему, большая часть этой информации находится на странице О программе, где представлена информация об установленных программах IBM.

Доступ к странице О программе можно получить, выбрав **Справка > О программе**. Если страница О программе недоступна, смотрите файл `version.txt`, который находится в каталоге установки вашей программы.

Контактная информация для службы технической поддержки IBM

Как обратиться в службу технической поддержки IBM, можно узнать на веб-сайте технической поддержки продукта IBM: (http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request).

Примечание: Чтобы ввести запрос на поддержку, вы должны зарегистрироваться с учетной записью IBM. Эта учетная запись должна быть связана с вашим номером заказчика IBM. Чтобы подробнее узнать о связывании вашей учетной записи с вашим

номером заказчика IBM, смотрите **Support Resources>Entitled Software Support**
(Ресурсы поддержки - Предоставляемая поддержка программ) в портале поддержки.

Замечания

Эта информация относится к продуктам и услугам, предоставляемым в США.

IBM может предлагать описанные продукты, услуги и возможности не во всех странах. Сведения о продуктах и услугах, доступных в настоящее время в вашей стране, можно получить в местном представительстве IBM. Любые ссылки на продукты, программы или услуги IBM не означают явным или неявным образом, что можно использовать только продукты, программы или услуги IBM. Разрешается использовать любые функционально эквивалентные продукты, программы или услуги, если при этом не нарушаются права IBM на интеллектуальную собственность. Однако при этом ответственность за оценку и проверку работы всех продуктов, программ или услуг не-IBM возлагается на пользователя.

IBM может располагать патентами или рассматриваемыми заявками на патенты, относящимися к предмету данной публикации. Получение этого документа не означает предоставления каких-либо лицензий на эти патенты. Запросы по поводу лицензий следует направлять в письменной форме по адресу:

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

По поводу лицензий, связанных с использованием наборов двухбайтных символов (DBCS), обращайтесь в отдел интеллектуальной собственности IBM в вашей стране или направьте запрос в письменной форме по адресу:

Intellectual Property Licensing
лицензированию интеллектуальной собственности
IBM Japan, Ltd.
19-21, Nihonbashi-Nakozakicho, Chuo-ku
Tokyo 103-8510, Japan

Следующий абзац не применяется в Великобритании или в любой другой стране, где подобные заявления противоречат местным законам: INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION ПРЕДСТАВЛЯЕТ ДАННУЮ ПУБЛИКАЦИЮ "КАК ЕСТЬ" БЕЗО ВСЯКИХ ГАРАНТИЙ, КАК ЯВНЫХ, ТАК И ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ, ВКЛЮЧАЯ, НО НЕ ОГРАНИЧИВАЯСЬ ТАКОВЫМИ, ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ СОБЛЮДЕНИЯ ЧЬИХ-ЛИБО АВТОРСКИХ ПРАВ, ВОЗМОЖНОСТИ КОММЕРЧЕСКОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ КАКИХ-ЛИБО ЦЕЛЕЙ. В некоторых странах для определенных сделок подобные оговорки не допускаются, таким образом, это утверждение может не относиться к вам.

Данная информация может содержать технические неточности и типографские опечатки. Периодически в информацию вносятся изменения, они будут включены в новые издания этой публикации. IBM может в любое время без уведомления вносить изменения и усовершенствования в продукты и программы, описанные в этой публикации.

Любые ссылки в данной информации на сайты, не принадлежащие IBM, приводятся только для удобства и никоим образом не означают поддержки IBM этих сайтов. Материалы на таких веб-сайтах не являются составной частью материалов по данному продукту IBM, и вся ответственность за пользование такими веб-сайтами лежит на вас.

IBM может использовать или распространять информацию так, как сочтет нужным, без каких-либо обязательств с ее стороны.

Если обладателю лицензии на данную программу понадобятся сведения о возможности: (i) обмена данными между независимо разработанными программами и другими программами (включая данную) и (ii) совместного использования таких данных, он может обратиться по адресу:

IBM Corporation
B1WA LKG1
550 King Street
Littleton, MA 01460-1250
U.S.A.

Такая информация может быть предоставлена на определенных условиях (в некоторых случаях к таким условиям может относиться оплата).

Лицензированная программа, описанная в данном документе, и все прилагаемые к ней материалы предоставляются IBM на условиях IBM Customer Agreement (Соглашения IBM с заказчиком), Международного соглашения о лицензиях на программы IBM или эквивалентного соглашения.

Приведенные данные о производительности измерены в контролируемой среде. Таким образом, результаты, полученные в других операционных средах, могут существенно отличаться от них. Некоторые показатели измерены получены в системах разработки и нет никаких гарантий, что в общедоступных системах эти показатели будут теми же. Более того, некоторые результаты могут быть получены путем экстраполяции. Реальные результаты могут отличаться от них. Пользователи должны проверить данные для своих конкретных сред.

Информация о продуктах других фирм получена от поставщиков этих продуктов, из их опубликованных объявлений или из других общедоступных источников. IBM не проверяла эти продукты и не может подтвердить точность измерений, совместимость или прочие утверждения о продуктах других фирм. Вопросы о возможностях продуктов других фирм следует направлять поставщикам этих продуктов.

Все утверждения о будущих направлениях разработок или намерениях фирмы IBM могут быть пересмотрены или отменены без дополнительного объявления, и отражают исключительно предполагаемые цели фирмы.

Все указанные здесь цены IBM являются текущими рекомендуемыми ценами на продукты IBM, и они могут измениться безо всякого уведомления. Дилерские цены могут отличаться от них.

Эта информация содержит примеры данных и отчетов, иллюстрирующие типичные деловые операции. Чтобы эти примеры были правдоподобны, в них включены имена лиц, названия компаний и товаров. Все эти имена и названия вымышлены и любое их сходство с реальными именами и адресами полностью случайно.

ЛИЦЕНЗИЯ НА ПЕРЕПЕЧАТКУ:

Эта информация содержит примеры прикладных программ на языках программирования, иллюстрирующих приемы программирования для различных операционных платформ. Разрешается копировать, изменять и распространять эти примеры программ в любой форме без оплаты IBM для целей разработки, использования, сбыта или распространения прикладных программ, соответствующих интерфейсу прикладного программирования операционных платформ, для которых эти примеры программ написаны. Эти примеры не были всесторонне проверены во всех возможных условиях. Поэтому IBM не может гарантировать их надежность, пригодность и функционирование. Пробные программы предоставляются по принципу 'как есть', без какой-либо гарантии. IBM не несет ответственности ни за какой ущерб, вызванный использованием пробных программ.

Если вы просматриваете эту информацию на экране, фотографии и цветные иллюстрации могут быть не видны.

Товарные знаки

IBM, логотип IBM и ibm.com - товарные знаки или зарегистрированные товарные знаки корпорации International Business Machines во многих юрисдикциях мира. Прочие названия продуктов и услуг могут быть товарными знаками IBM или других компаний. Текущий список товарных знаков IBM находится в веб на странице "Copyright and trademark information" (Информация об авторских правах и товарных знаках) по адресу: www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Замечания относительно политики конфиденциальности и положений об использовании

В программных продуктах IBM, включая программу как служебное решение ("Предложения относительно программ"), могут использоваться элементы cookie или другие технологии для сбора информации об использовании продукта, чтобы помочь улучшить опыт работы конечного пользователя, настроить взаимодействия с конечным пользователем или для других целей. Элемент cookie - это фрагмент данных, которые веб-сайт может отправить в ваш браузер и которые затем могут храниться на вашем компьютере в виде тега, идентифицирующего ваш компьютер. Во многих случаях никакой личной информации эти компоненты cookie не собирают. Если используемое вами Предложение относительно программ позволяет вам собирать личную информацию через компоненты cookie и аналогичные технологии, мы информируем вас ниже о соответствующих особенностях.

В зависимости от внедренных конфигураций данное Предложение относительно программ может использовать сеансы и хранимые компоненты cookie, которые собирают имя каждого пользователя и другую личную информацию для управления сеансами, усовершенствованной работы пользователей или других целей, касающихся отслеживания использования, или функциональных целей. Эти компоненты cookie можно отключить, но при их отключении также будут отключены функции, для поддержки которых они предназначены.

Различные законодательства регулируют сбор личной информации через компоненты cookies и аналогичные технологии. Если конфигурации, внедренные для этого Предложения относительно программ, обеспечивают вам, как заказчику, возможность собирать личную информацию от конечных пользователей через cookies и другие технологии, вы должны обратиться за местной юридической рекомендацией о том, существуют ли какие-либо законы, применимые к такому сбору данных, включая все требования относительно предоставления замечаний и согласований в тех случаях, где это применимо.

IBM требует, чтобы Клиенты (1) обеспечивали четкую и явную связь с терминами веб-сайта Заказчика относительно использования (например, политики конфиденциальности), включая связь со сбором и практикой использования данных IBM и Клиентом, (2) сообщали о том, что элементы cookie и явные элементы gif/веб-маяки помещались на компьютер посетителя компанией IBM от имени Клиента вместе с пояснением цели такой технологии, и (3) в той степени, в которой это требуется законом, получали согласие от посетителей веб-сайта перед помещением элементов cookie и явных элементов gif/веб-маяков Клиентом или компанией IBM от имени Клиента на устройства посетителя веб-сайта.

Более подробную информацию об использовании для этих целей различных технологий, включая компоненты cookie, смотрите в документе IBM Online Privacy Statement (Заявление об электронной конфиденциальности) по адресу: <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en>, в разделе "Cookies, Web Beacons and Other Technologies" (Элементы cookie, веб-маяки и другие технологии).



Напечатано в Дании