

IBM Unica Interact
Version 8.5.0 Veröffentlichungsdatum 7. Juni 2011

Benutzerhandbuch



Copyright

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

Die Software sowie die zugehörige Dokumentation unterliegen den im IBM International Program Lizenzvertrag (mit eingeschränkten Rechten für Benutzer der Regierung der Vereinigten Staaten von Amerika) und in den geltenden Exportbestimmungen dargelegten Beschränkungen bezüglich der Nutzung und der Veröffentlichung.

Die in den Beispielen verwendeten Unternehmen, Namen und Daten sind fiktiv, soweit nicht anders vermerkt.

IBM, das IBM-Logo, Unica und das Unica-Logo, NetInsight, Affinium und MarketingCentral sind Marken oder eingetragene Marken der IBM Corporation in den USA und anderen Staaten. Andere Produkt- und Dienstnamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. © Copyright IBM Corporation 2011. Alle Rechte vorbehalten.

Inhaltsverzeichnis

- Vorwort** Kontakt zum technischen Support von IBM Unica 9
- 1 Informationen zu IBM Unica Interact..... 11**
 - Übersicht..... 11
 - Überblick Interact 12
 - Interact-Architektur..... 13
 - Campaign-Grundlagen..... 15
 - Informationen über Campaign 15
 - Zielgruppenebenen 16
 - Kampagnen..... 16
 - Zellen 17
 - Flowcharts..... 17
 - Angebote..... 18
 - Sessions..... 18
 - Interact-Grundlagen 18
 - Designumgebung 18
 - Interaktive Kanäle 19
 - Interaktive Flowcharts 19
 - Interaktionspunkte..... 19
 - Ereignisse 19
 - Profile 20
 - Laufzeitumgebung..... 20
 - Laufzeit-Sessions..... 21
 - Smart-Segmente 21
 - Touchpoints..... 21
 - Treatmentregeln..... 21
 - Interact-API 22
 - Zonen 22
- Arbeiten mit Interact..... 22
 - Interact-Benutzer..... 22

| | |
|--|-----------|
| Interact-Workflow | 23 |
| Planen der Interact-Implementierung..... | 26 |
| 2 Konfigurieren einer Interaktion..... | 27 |
| Designumgebung..... | 27 |
| Informationen über die Interact-API..... | 29 |
| Aufgabe 1: Einen interaktiven Kanal erstellen..... | 31 |
| Arbeiten mit interaktiven Kanälen | 31 |
| Die maximale Anzahl der Anzeigewiederholungen eines Angebots..... | 32 |
| So erstellen Sie einen interaktiven Kanal | 33 |
| Informationen zum Abbilden von Tabellen | 33 |
| So bilden Sie die Profiltabelle für einen interaktiven Kanal ab | 34 |
| So bilden Sie Dimensionstabellen für einen interaktiven Kanal ab | 34 |
| Assistent zum Abbilden von Profiltabellen für Zielgruppenebenen..... | 35 |
| Registerkarte Übersicht des interaktiven Kanals | 37 |
| Aufgabe 2: Zonen und Interaktionspunkte erstellen | 40 |
| Arbeiten mit Zonen..... | 40 |
| So fügen Sie eine Zone hinzu..... | 41 |
| Arbeiten mit Interaktionspunkten | 41 |
| So fügen Sie einen Interaktionspunkt hinzu | 42 |
| Interaktionspunktverweis..... | 42 |
| Aufgabe 3: Kategorien und Events erstellen | 43 |
| Arbeiten mit Kategorien | 43 |
| So fügen Sie eine Kategorie hinzu | 43 |
| Arbeiten mit Ereignissen..... | 44 |
| So fügen Sie ein Ereignis hinzu..... | 46 |
| Ereignisverweis | 47 |
| Aufgabe 4: Erstellen von Angebotsbeschränkungen..... | 47 |
| Arbeiten mit Beschränkungen..... | 47 |
| So fügen Sie eine Angebotsbeschränkung hinzu | 48 |
| So bearbeiten Sie eine Beschränkung | 49 |
| So aktivieren und deaktivieren Sie eine Angebotsbeschränkung..... | 49 |
| So löschen Sie eine Angebotsbeschränkung | 50 |
| Aufgabe 5: Erstellen von benutzerdefinierten Lernmodellen..... | 50 |
| Arbeiten mit Lernmodellen | 50 |

| | |
|--|----|
| So fügen Sie ein Lernmodell hinzu | 51 |
| So bearbeiten Sie ein Lernmodell..... | 51 |
| So löschen Sie ein Lernmodell | 52 |
| So aktivieren und deaktivieren Sie ein Lernmodell..... | 52 |
| Aufgabe 6: Smart-Segmente erstellen..... | 52 |
| Arbeiten mit Smart-Segmenten..... | 52 |
| Erstellen einer Session | 53 |
| Definieren eines interaktiven Flowcharts | 53 |
| Aufgabe 7: Angebote definieren | 53 |
| Angebote definieren..... | 54 |
| So erstellen Sie Angebotsvorlagen für Interact | 55 |
| Aufgabe 8: Treatmentregeln erstellen | 55 |
| Arbeiten mit Treatmentregeln | 56 |
| Angebotsberechtigung | 56 |
| Marketing Score..... | 57 |
| Erweiterte Optionen für Treatmentregeln..... | 58 |
| Arbeiten mit der Registerkarte Interaktionsstrategie..... | 58 |
| Erstellen einer Registerkarte Interaktionsstrategie | 59 |
| So fügen Sie eine Treatmentregel hinzu | 60 |
| So fügen Sie erweiterte Optionen hinzu | 61 |
| Erweiterte Optionen für Treatmentregeln – Ausdrücke | 62 |
| So aktivieren und deaktivieren Sie Treatmentregeln | 63 |
| So löschen Sie Treatmentregeln..... | 64 |
| Informationen zum Bereitstellen von Interaktionsstrategie-Registerkarten | 64 |
| So kennzeichnen Sie eine Registerkarte Interaktionsstrategie für ein Deployment | 65 |
| So brechen Sie eine Deploymentanforderung ab..... | 65 |
| So kennzeichnen Sie die Registerkarte Interaktionsstrategie für ein Undeployment | 66 |
| Interaktionsstrategiereferenz..... | 66 |
| Aufgabe 9: Ziel- und Kontrollzellen zuordnen..... | 67 |
| (Optional) Ziel- und Kontrollzellen zuordnen | 67 |
| So überschreiben Sie Zellcodes | 68 |
| Aufgabe 10: Bereitstellen der IBM Unica Interact-Konfiguration | 68 |
| Die Interact-Konfiguration bereitstellen..... | 69 |

3 Interaktive Flowcharts 70

| | |
|--|-----------|
| Informationen über interaktive Flowcharts | 70 |
| Erstellen interaktiver Flowcharts | 71 |
| So erstellen Sie interaktive Flowcharts | 72 |
| Interaktive Flowcharts und Datenquellen | 73 |
| Die Testlaufprofilltabelle | 73 |
| Dimensionstabellen | 74 |
| Konfigurieren interaktiver Flowcharts | 74 |
| Abfragen und Interact | 75 |
| Informationen über Datentypen und gespeicherte Objekte | 75 |
| Abgeleitete Felder, Benutzervariablen, Makros und Interact | 76 |
| Verwenden von EXTERNALCALLOUT | 78 |
| Informationen über den Prozess Interaktion | 78 |
| Informationen über den Prozess Entscheidung | 78 |
| So konfigurieren Sie den Entscheidungs-Prozess | 79 |
| So konfigurieren Sie Teilstrukturen des Entscheidungs-Prozesses | 79 |
| Informationen über den Prozess Segment ausfüllen | 80 |
| So erstellen Sie Smart-Segmente | 80 |
| Informationen über den Prozess Stichprobe in interaktiven Flowcharts | 81 |
| So konfigurieren Sie den Stichprobe-Prozess | 82 |
| Informationen über den Prozess Auswählen in interaktiven Flowcharts | 83 |
| So konfigurieren Sie den Auswählen-Prozess | 84 |
| Informationen über den Prozess Snapshot in interaktiven Flowcharts | 85 |
| So konfigurieren Sie den Snapshot-Prozess | 85 |
| Informationen zu Testläufen des interaktiven Flowcharts | 87 |
| So konfigurieren Sie die Testlaufgröße | 88 |
| So führen Sie einen Testlauf durch | 88 |
| Informationen über das Deployment interaktiver Flowcharts | 89 |
| So stellen Sie ein interaktives Flowchart bereit | 90 |
| So brechen Sie eine Deploymentanforderung ab | 90 |
| So heben Sie das Deployment eines interaktiven Flowcharts auf | 91 |
| 4 IBM Unica Interact in Batch-Flowcharts | 92 |
| Informationen über den Prozess Interact-Liste in Batch-Flowcharts | 92 |
| Prozessfeld Interact-Liste | 92 |
| So konfigurieren Sie den Prozess Interact-Liste | 93 |

| | |
|--|------------|
| 5 Deployment auf Servern für die Laufzeitumgebung..... | 98 |
| Informationen zum Deployment..... | 98 |
| Informationen zu Servern für die Laufzeitumgebung..... | 101 |
| Deployment und Löschen..... | 101 |
| So stellen Sie die Konfiguration auf der Servergruppe für die Produktionslaufzeitumgebung bereit..... | 102 |
| So stellen Sie die Konfiguration auf einer Testservergruppe bereit..... | 103 |
| So heben Sie ein Deployment auf..... | 104 |
| 6 IBM Unica Interact-Berichte | 105 |
| Informationen über Interact-Berichte | 105 |
| Interact-Berichtsdaten..... | 105 |
| Interact 8.0.0-Berichte und -Berichtsschemata..... | 106 |
| Anzeigen von Interact-Berichten..... | 108 |
| So rufen Sie Berichte über die Registerkarte Analyse des interaktiven Kanals auf..... | 108 |
| So rufen Sie Interact-Berichte über die Registerkarte Analyse der Kampagne auf | 109 |
| So rufen Sie Interact-Berichte über Startseite Analyse auf | 109 |
| Informationen über das Berichts-Portlet zum Erfolg des Interaktionspunkts..... | 110 |
| Interact-Berichte, die über die Registerkarte Analyse des interaktiven Kanals zur Verfügung stehen | 111 |
| Informationen über den Bericht Verlauf des Kanaldeployments (interaktiver Kanal) | 111 |
| Informationen über den Bericht Aktivitätsübersicht Kanalereignisse..... | 111 |
| Informationen über den Bericht Erfolgsübersicht Interaktionspunkte des Kanals | 112 |
| Informationen über den Bericht Bestandsaufnahme Treatmentregeln des Kanals | 112 |
| Informationen über den Bericht zur Steigerungsanalyse von interaktiven Segmenten..... | 113 |
| Interact-Bericht, die über die Registerkarte Analyse der Kampagne zur Verfügung stehen..... | 113 |
| Informationen über den Bericht Verlauf des Kanaldeployments (Kampagne)..... | 113 |
| Informationen über den Bericht Lerndetails des interaktiven Angebots | 114 |
| Informationen über die Berichte zum Erfolg der interaktiven Zellen..... | 114 |
| Informationen über die Berichte zum Erfolg des interaktiven Angebots..... | 114 |
| Informationen über den Bericht zur Steigerungsanalyse von interaktiven Zellen..... | 115 |
| Filtern von Berichten..... | 115 |
| So filtern Sie nach Interaktionspunkt | 115 |
| So filtern Sie nach Ereignis oder Kategorie..... | 115 |
| So filtern Sie nach Angebot | 116 |
| So filtern Sie nach Zielzelle | 116 |

| | |
|---|-----|
| Filtern nach Uhrzeit..... | 116 |
| Filtern des Berichts Verlauf des Kanaldeployments | 117 |
| Filtern des Berichts Bestandsaufnahme Treatmentregeln des Kanals..... | 117 |

Vorwort

- Kontakt zum technischen Support von IBM Unica

Kontakt zum technischen Support von IBM Unica

Sollte sich ein Problem nicht mithilfe der Dokumentation beheben lassen, können sich die für den Kundendienst zuständigen Kontaktpersonen Ihres Unternehmens telefonisch an den technischen Support von IBM Unica wenden. Damit wir Ihnen möglichst schnell helfen können, beachten Sie dabei bitte die Informationen in diesem Abschnitt.

Wenn Sie wissen möchten, wer die zuständige Kontaktperson Ihres Unternehmens ist, wenden Sie sich an Ihren IBM Unica -Administrator.

Bereitzuhaltende Informationen

Halten Sie die folgenden Informationen bereit, wenn Sie sich an den technischen Support von IBM Unica wenden:

- Kurze Beschreibung der Art Ihres Problems
- Detaillierte Fehlermeldungen, die beim Auftreten des Problems angezeigt werden
- Schritte zum Reproduzieren des Problems
- Entsprechende Protokolldateien, Session-Dateien, Konfigurationsdateien und Daten
- Informationen zu Ihrer Produkt- und Systemumgebung finden Sie weiter unten unter „Systeminformationen“.

Systeminformationen

Bei Ihrem Anruf beim technischen Support von IBM Unica werden Sie um verschiedene Informationen gebeten.

Sofern Sie das Problem nicht am Zugriff auf die Anwendung hindert, finden Sie einen Großteil der benötigten Daten auf der Info-Seite, die Informationen zu den installierten IBM Unica -Anwendungen enthält.

Sie können auf die Info-Seite zugreifen, indem Sie **Hilfe > Informationen über Unica** auswählen. Wenn die Info-Seite nicht verfügbar ist, finden Sie die Versionsnummer jeder IBM Unica -Anwendung in der Datei `version.txt` im Installationsverzeichnis der jeweiligen Anwendung.

Kontaktinformationen für den technischen Support von IBM Unica

Hinweise zur Kontaktaufnahme mit dem technischen Support von IBM Unica , finden Sie auf der entsprechenden IBM Unica -Website: (<http://www.unica.com/about/product-technical-support.htm>).

1 Informationen zu IBM Unica Interact

- Übersicht
- Überblick Interact
- Interact-Architektur
- Campaign-Grundlagen
- Interact-Grundlagen
- Arbeiten mit Interact

Übersicht

Interact ist ein interaktives Modul, das zielgerichtete, personalisierte Angebote für Besucher von Inbound-Marketingkanälen erstellt. Sie können Interact als verhaltensabhängig, ausschließlich ereignisbasiert, situationsbezogen, strategisch usw. konfigurieren. Interact ist ein Modul der IBM Unica -Suite von EMM-Tools (Enterprise Marketing Management) und in IBM Unica Marketing integriert.

Interact nutzt sowohl Online- als auch Offlinedaten (detailliertes historisches Wissen über Kunden sowie aktuelle Kundenaktivitäten) zum Erstellen von Kundeninteraktionen in Echtzeit, die den Umsatz steigern, Kundenbeziehungen aufbauen, Leads/Kundenkontakte generieren, Konversionsraten steigern, die Kanalnutzung optimieren und Kundenverluste/-abgänge verringern. Sie können Geschäftsregeln und Vertriebs- oder Servicestrategien aufstellen, um Echtzeit-Interaktionen zu lenken, und diese entsprechend den Erkenntnissen aus Ihren Marketingmaßnahmen kontinuierlich anpassen.

Interact ist vollständig in die IBM Unica -Suite integriert und ermöglicht Ihrer Marketingorganisation, Inboundstrategien zur Echtzeitkundenbetreuung mit traditionellen Outboundkampagnen abzustimmen. Mit Interact nutzen Sie die Möglichkeiten von IBM Unica Marketing, um Ihre Echtzeitmarketingmaßnahmen auf verschiedene Weise zu verbessern:

- Nutzen der Mehrkanalabläufe
Nutzen Sie die Informationen sämtlicher Kunden-Touchpoints – Web, Call Center, Ladenverkauf, Zweigstelle usw. –, um ein umfassendes Verständnis von Kunden und Interessenten zu entwickeln, eine konsistente Marke zu schaffen und die Kundenkommunikation zu maximieren.
- Erstellen von Websitepersonalisierung der Spitzenklasse

Wecken Sie Interesse bei bekannten und anonymen Besuchern, prüfen Sie das Verhalten, und personalisieren Sie die Interaktionen mit diesen Besuchern durch Cross-Selling-Angebote, redaktionelle Inhalte, geeignete Serviceangebote und abgestimmte Bannerwerbung.

- Optimieren der Contact Center-Interaktionen

Nutzen Sie die Möglichkeiten Ihres Contact Centers zur Steigerung von Umsatz und Kundenbindung. Stellen Sie ein intelligenteres Sprachdialogsystem (IVR), Infoansagenauswahl, Sofortangebote für Kundenbindung und Cross-Selling, Priorisierung von Angeboten sowie Websiteintervention (z. B. Chat oder VoIP) bereit.

Interact ermöglicht die Steuerung und Optimierung der Analysedaten, die über Ihre Touchpointssysteme in Echtzeit erfasst wurden. Sie können Faktoren, die Ihnen wichtig erscheinen, in Ihre Strategien einbeziehen. Mit diesen Strategien können Sie die Reaktionen auf bestimmte Kundenaktionen unterstützen und personalisierte Inhalte über eine Sofortangebot-Schaltfläche auf einer Website an ein Cross-Selling-Angebot in einem Call Center weiterleiten. Interact ermöglicht es Ihnen, wichtige Strategien für Onlineverkauf, -marketing und -service zu kontrollieren und schnell auf Gelegenheiten oder Änderungen im Markt reagieren zu können.

Überblick Interact

Interact lässt sich in Ihre kundenorientierten Systeme, wie Websites und Call Center, integrieren und ermöglicht das Abrufen optimal personalisierter Angebote und Besucherprofilinformationen in Echtzeit, um die interaktive Kundenumgebung zu erweitern. Ein Kunde meldet sich beispielsweise bei der Website einer Buchhandlung an und blättert durch die Site. Interact "erinnert" sich an die früheren Kaufgewohnheiten des Kunden (japanische Literatur und Bücher eines bestimmten Autors). Wenn der Kunde auf eine mit Interact verknüpfte Seite gelangt, entscheidet Interact aufgrund der früheren Interaktionen, welche Angebote dem Kunden angezeigt werden (beispielsweise eine berühmte japanische Erzählung desselben Autors).

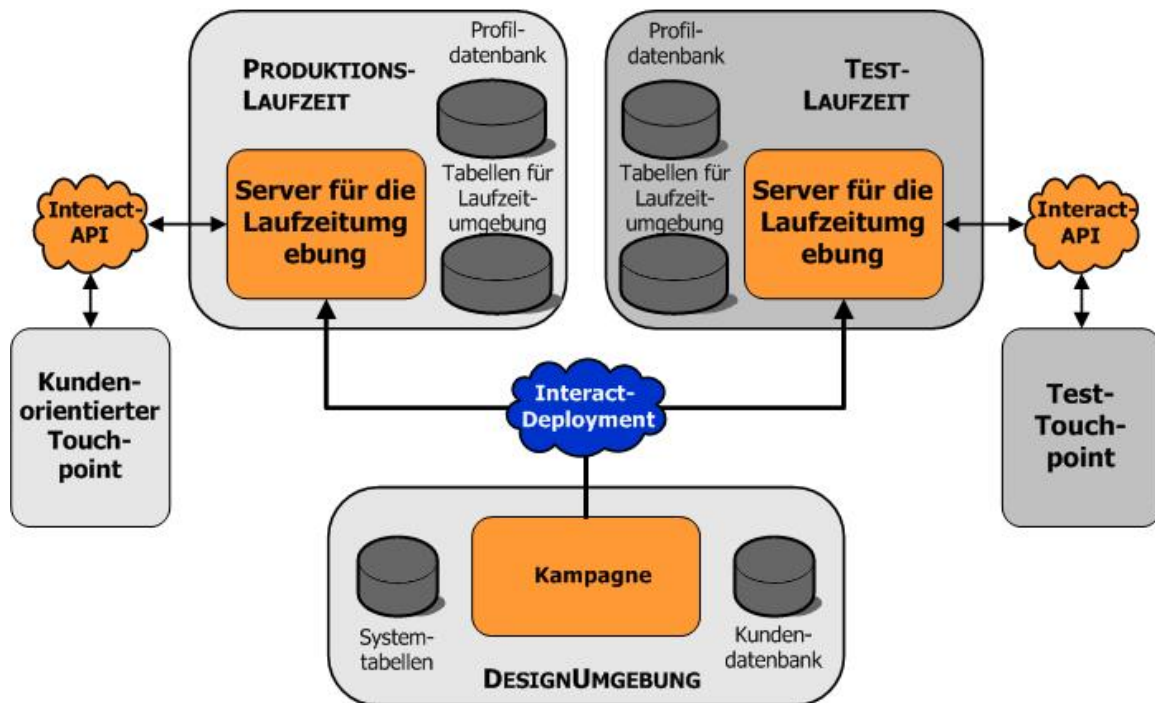
Die Konfiguration der Integration von Interact in die Touchpoints erfolgt über eine API (Application Programming Interface). Mit dieser API konfigurieren Sie Interact, sodass Informationen zu einem Kunden gesammelt, Daten zu diesen Informationen hinzugefügt und basierend auf den im Touchpoint ausgeführten Aktionen und den Profildaten des Kunden Angebote angezeigt werden.

Durch die enge Integration von Interact in Campaign können Sie definieren, welche Angebote welchem Kunden zugeordnet werden. Aufgrund dieser Integration können Sie in allen Kampagnen dieselben Angebote sowie alle Angebotsverwaltungstools von Campaign verwenden. Außerdem können Sie in allen Kampagnen den gesamten Kontakt- und Antwortverlauf sowie z. B. E-Mail- und Direktwerbungskontakte verwenden, um zu steuern, welche Angebote dem Benutzer in Echtzeit angezeigt werden.

In den folgenden Abschnitten werden die verschiedenen Komponenten von Interact und deren Zusammenspiel beschrieben.

Interact-Architektur

Interact besteht aus mindestens zwei wichtigen Komponenten, der Designumgebung und der Laufzeitumgebung. Möglicherweise setzen Sie außerdem optionale Laufzeitumgebungen zu Testzwecken ein. Die folgende Abbildung zeigt einen allgemeinen Überblick über die Architektur.

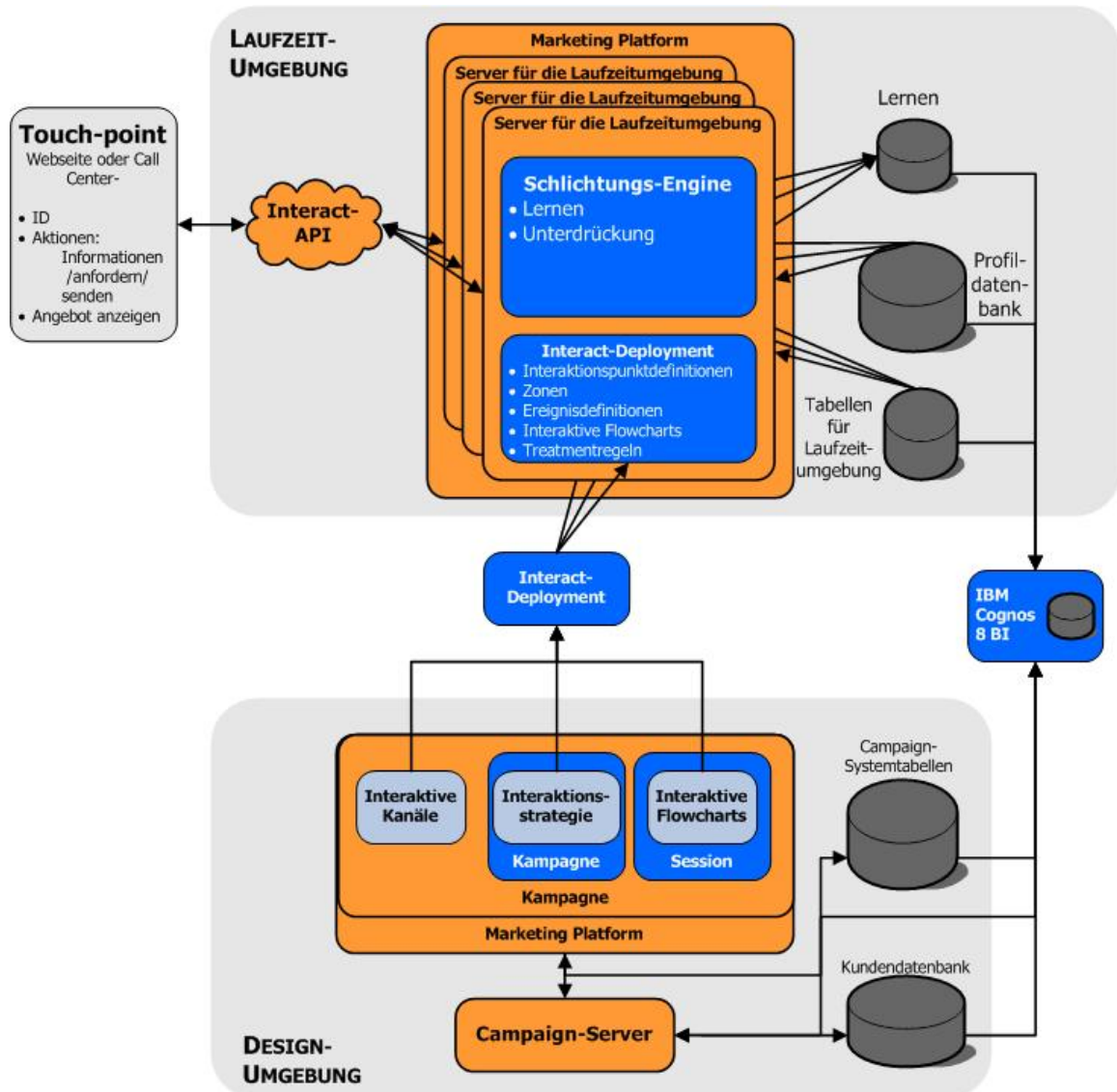


In der Designumgebung führen Sie den größten Teil der Interact-Konfiguration aus. Die Designumgebung wird mit Campaign installiert und verweist auf die Campaign-Systemtabellen und Ihre Kundendatenbanken.

Nachdem Sie festgelegt und konfiguriert haben, wie Kundeninteraktionen von Interact verarbeitet werden sollen, stellen Sie diese Daten entweder auf Test-Laufzeitumgebung zum Testen oder auf einer Produktionslaufzeitumgebung für Kundeninteraktionen in Echtzeit bereit.

In der Produktionslaufzeitumgebung kann die Architektur komplizierter sein. Eine Laufzeitumgebung kann beispielsweise über mehrere Server für die Laufzeitumgebung verfügen, die mit einem Lastenausgleich verbunden sind, um Ihre Leistungsanforderungen zu erfüllen.

Die folgende Abbildung zeigt eine detaillierte Ansicht der Interact-Umgebung.



In der Designumgebung definieren Sie durch Konfigurieren von interaktiven Kanälen, wie Interact an bestimmten Punkten in Ihrem Touchpoint reagiert. Dann teilen Sie Ihre Kunden mithilfe interaktiver Flowcharts in Segmente auf. Innerhalb der interaktiven Flowcharts können Sie Testläufe durchführen, um zu überprüfen, ob die Kundendaten korrekt segmentiert wurden. Danach müssen Sie Angebote definieren. Anschließend weisen Sie die Angebote den Segmenten in einer Interaktionsstrategie zu. Nachdem Sie alle Interact-Komponenten konfiguriert haben, können Sie die Konfiguration auf einer Staging-Laufzeitumgebung bereitstellen.

Interact-Bereitstellungen bestehen aus folgenden Komponenten:

- Interact-Konfigurationsdaten, einschließlich interaktiver Kanäle und Interaktionsstrategien
- einer Teilmenge von Campaign-Daten, einschließlich Smart-Segmenten, Angeboten und interaktiven Flowcharts

Möglicherweise wird eine Teilmenge Ihrer Kundendaten in der Laufzeitumgebung benötigt, obwohl diese nicht zu Ihrer Interact-Bereitstellung gehören. Stellen Sie sicher, dass diese Daten der Laufzeitumgebung zur Verfügung stehen.

Auf der Staging-Laufzeitumgebung – welche einer Produktionslaufzeitumgebung entspricht, außer dass sie nicht kundenorientiert ist – können Sie Ihre gesamte Interact-Konfiguration testen, einschließlich der API-Integration mit Ihrem Touchpoint. Während der Laufzeitumgebung führt ein Kunde – bzw. im Falle eines Stagingsservers, ein Benutzer, der das System testet – Aktionen im Touchpoint aus. Diese Aktionen senden Ereignisse oder Datenanforderungen unter Verwendung der Interact-API an den Server für die Laufzeitumgebung. Der Server für die Laufzeitumgebung antwortet dann mit den Ergebnissen, d. h. er legt einen Satz von Angeboten vor (Daten) oder teilt einen Kunden in ein neues Segment ein (Ereignis). Sie können Ihre Interact-Konfiguration in Campaign weiter bearbeiten und erneut an die Laufzeitumgebung bereitstellen, bis Sie mit dem Verhalten zufrieden sind. Anschließend stellen Sie die Konfiguration für die Produktionslaufzeitumgebung bereit.

Die Server für die Produktionslaufzeitumgebung erfassen statistische und historische Daten, wie z. B. Kontakt- und Antwortverlauf. Sofern konfiguriert, kopiert ein Dienstprogramm die Kontaktverlaufs- und Antwortverlaufsdaten aus den Stagingtabellen in der Servergruppe für die Produktionslaufzeitumgebung in Ihren Campaign-Kontakt- und Antwortverlauf. Diese Daten werden in Berichten zusammengefasst, die dazu dienen, die Effektivität Ihrer Interact-Installation zu ermitteln und Ihre Konfigurationen ggf. entsprechend zu bearbeiten. Sie können diese Daten auch in Campaign und anderen IBM Unica -Produkten wie Optimize verwenden, um Ihre Echtzeitkampagnen in traditionelle Kampagnen zu integrieren. Hat ein Kunde beispielsweise ein Angebot auf Ihrer Website angenommen, können Sie diese Daten in Campaign verwenden, um sicherzustellen, dass dasselbe Angebot nicht erneut per Post verschickt wird und Sie Folgeangebote per Telefon machen können.

In den folgenden Abschnitten werden wichtige Begriffe und Konzepte in Campaign und Interact beschrieben.

Campaign-Grundlagen

Vor der Verwendung von Interact sollten Sie mit mehreren Campaign-Konzepten vertraut sein. Hier werden diese Konzepte kurz beschrieben. Weitere Informationen finden Sie im *Campaign-Benutzerhandbuch*.

Informationen über Campaign

Campaign ist eine webbasierte EMM-Lösung (Enterprise Marketing Management) zum Erstellen, Ausführen und Analysieren von Direktmarketingkampagnen. Campaign bietet Ihnen eine benutzerfreundliche grafische Benutzeroberfläche zur Unterstützung von Direktmarketingprozessen wie Auswahl und Ausschluss aus Zielgruppen, Segmentierung und Stichprobenerstellung von Listen der Kunden-IDs.

Nachdem Sie Ihre Ziele ausgewählt haben, können Sie mit Campaign Marketingkampagnen definieren und ausführen, indem Sie Angebote zuordnen, EMails versenden usw. Mit Campaign können Sie auch Reaktionen auf Kampagnen nachverfolgen, Ausgabelisten erstellen und Kontakte im Kontaktverlauf protokollieren, damit Sie diese Informationen für die nächste Kampagne nutzen können.

Zielgruppenebenen

Eine Zielgruppenebene ist eine Sammlung von IDs, auf die eine Kampagne ausgerichtet werden kann. Beispielsweise kann eine Gruppe von Kampagnen die Zielgruppenebenen "Haushalt", "Interessent", "Kunde" und "Konto" haben. Jede dieser Ebenen steht für eine bestimmte Ansicht der für eine Kampagne verfügbaren Marketingdaten.

Zielgruppenebenen sind gewöhnlich hierarchisch organisiert. Für die obigen Beispiele:

- "Haushalt" steht an der Spitze der Hierarchie, und jeder Haushalt kann mehrere Kunden sowie einen oder mehrere Interessent(en) enthalten.
- Darauf folgt in der Hierarchie "Kunde", und jeder Kunde kann über mehrere Konten verfügen.
- "Konto" ist der niedrigste Hierarchiepunkt.

Weitere, komplexere Beispiele für Zielgruppenhierarchien bestehen in B2B-Umgebungen, wo es möglicherweise Zielgruppenebenen für Unternehmen, Firmen, Abteilungen, Gruppen, Einzelpersonen, Konten usw. geben kann.

Diese Zielgruppenebenen können unterschiedliche Beziehungen zueinander haben, so etwa eins-zu-eins, viele-zu-eins oder viele-zu-viele. Durch die Definition von Zielgruppenebenen ermöglichen Sie die Darstellung dieser Konzepte in Campaign, damit Benutzer die Beziehungen zwischen den unterschiedlichen Zielgruppen für die Zielgruppenansprache verwenden können. So möchten Sie vielleicht Mailings auf einen Interessenten pro Haushalt beschränken, obwohl sich in einem Haushalt vielleicht mehrere Interessenten befinden.

Kampagnen

Im Marketing ist eine Kampagne eine Auswahl zusammengehörender Aktivitäten und Prozesse, die durchgeführt werden, um eine Marketingmitteilung zu übermitteln oder ein Vertriebsziel zu erreichen. Campaign enthält auch als Kampagnen bezeichnete Objekte, bei denen es sich um Darstellungen von Marketingkampagnen handelt, die Design, Tests, Automatisierung und Analyse ermöglichen.

Kampagnen bestehen aus mindestens einem Flowchart, das Sie erstellen, um im Rahmen Ihrer Kampagne eine Reihe von Aufgaben mit Ihren Daten ausführen zu können.

Zellen

Eine Zelle ist eine Liste von IDs, zum Beispiel von Kunden oder Interessenten aus Ihrer Datenbank. In Campaign erstellen Sie Zellen durch die Konfiguration und Ausführung von Datenbearbeitungsprozessen in Flowcharts. Diese Ergebniszellen können auch als Eingabe für andere Prozesse im selben Flowchart verwendet werden (Prozesse, die nach dem Prozess angeordnet sind, von dem sie erstellt wurden). Die Anzahl der Zellen, die Sie erstellen können, ist nicht begrenzt.

Zellen, die von Ihnen eine oder mehrere Angebote in Campaign erhalten, werden Zielzellen genannt. Eine Zielzelle ist eine bestimmte Gruppe homogener Zielgruppenmitglieder. Zellen können zum Beispiel für Kunden mit hoher Kaufkraft erzeugt werden, welche den Einkauf über das Internet bevorzugen, für Konten mit direkter Bezahlung, für Kunden, welche Kommunikation über E-Mail bevorzugen, oder für Stammkunden. Jede von Ihnen erzeugte Zelle oder jedes Segment kann unterschiedlich behandelt werden. Sie können unterschiedliche Angebote oder Kontakt-Kanäle aufweisen oder unterschiedlich verfolgt werden, beispielsweise für Vergleiche im Rahmen von Erfolgsberichten.

Enthalten Zellen IDs, die zum Empfang eines Angebotes berechtigen, die jedoch das Angebot zu Analyse Zwecken nicht erhalten dürfen, so werden sie Kontrollzellen genannt. In Campaign sind Kontrollen immer Ausschluss-Kontrollgruppen.

Der Begriff „Zelle“ wird manchmal synonym für „Segment“ verwendet. Strategische Segmente sind Zellen, welche in einer Session und nicht in einem Flowchart für eine Kampagne erzeugt werden. Ein strategisches Segment unterscheidet sich nicht von anderen Zellen (z. B. solchen, die von einem Segment-Prozess in einem Flowchart erstellt werden), außer dass es global verfügbar ist, also für jede Kampagne verwendet werden kann. Ein strategisches Segment ist eine statische Liste von IDs bis zu dem Zeitpunkt, an dem das Flowchart, in dem das jeweilige Segment erstellt wurde, erneut ausgeführt wird.

Flowcharts

In Campaign stellen Flowcharts eine Reihe von Aktionen dar. Sie werden durch die grundlegenden Prozesse festgelegt, die Sie mit Ihren Daten ausführen. Flowcharts können manuell, automatisch oder ereignisgesteuert gestartet werden.

Flowcharts können zum Erreichen bestimmter Marketingziele, wie der Bestimmung geeigneter Empfänger für eine Direktwerbekampagne, der Erstellung einer Mailingliste für diese Empfängergruppe sowie der Zuordnung von einem oder mehreren Angeboten zu den einzelnen Empfängern verwendet werden. Zudem können erhaltene Antworten verwaltet und die Rendite der Kampagne berechnet werden.

Für jede Kampagne werden ein oder mehrere Flowcharts erstellt und konfiguriert, um die erforderliche Datenbearbeitung oder die erforderlichen Aktionen durchzuführen.

Ein Flowchart enthält folgende Elemente:

- Name
- Beschreibung
- Mindestens eine abgebildete Tabelle aus mindestens einer Datenquelle

- Verknüpfte Prozesse, mit denen die Marketinglogik implementiert wird

Angebote

Ein Angebot repräsentiert eine einzelne Marketingbotschaft, die über unterschiedliche Kanäle übermittelt werden kann.

In Campaign erstellte Angebote können in einer oder mehreren Kampagnen verwendet werden.

Angebote können wiederverwendet werden:

- in verschiedenen Kampagnen;
- zu unterschiedlichen Zeitpunkten;
- für verschiedene Personengruppen (Zellen);
- in unterschiedlichen „Versionen“ durch Änderung der parametrisierten Felder des Angebots.

Über Kontaktprozesse werden Angebote Zielzellen in den Flowcharts zugeordnet. Die Ergebnisse einer Kampagne können durch Erfassen der Daten über Kunden, die das Angebot erhalten haben und solche, die darauf geantwortet haben, verfolgt werden.

Sessions

Eine Session ist ein Konstrukt in Campaign mit grundlegenden, dauerhaften und globalen Datenkonstrukten (wie zum Beispiel strategische Segmente und Cubes), die von Campaign-Administratoren erstellt werden und dann allen Kampagnen zur Verfügung stehen. Wie Kampagnen bestehen Sessions ebenfalls aus mindestens einem Flowchart.

Interact-Grundlagen

In diesem Abschnitt werden die wichtigsten Konzepte beschrieben, mit denen Sie sich vor dem Arbeiten mit Interact vertraut machen sollten.

Designumgebung

In der Designumgebung führen Sie den größten Teil der Interact-Konfiguration aus. In der Designumgebung definieren Sie Ereignisse, Interaktionspunkte, Smart-Segmente und Treatmentregeln. Nach der Konfiguration dieser Komponenten stellen Sie diese der Laufzeitumgebung bereit.

Die Designumgebung wird mit der Campaign-Webanwendung installiert.

Interaktive Kanäle

Ein interaktiver Kanal ist eine Darstellung eines Touchpoints in Campaign, wobei die Methode der Oberfläche ein interaktiver Dialog ist. Diese Softwaredarstellung wird zum Koordinieren aller Objekte, Daten und Serverressourcen verwendet, die mit dem interaktiven Marketing verbunden sind.

Ein interaktiver Kanal ist ein Tool, das Sie zum Definieren von Interaktionspunkten und Ereignissen verwenden. Über die Registerkarte Analyse eines interaktiven Kanals können Sie außerdem auf Berichte für diesen interaktiven Kanal zugreifen.

Interaktive Kanäle enthalten zudem Produktionslaufzeit- und Stagingserverzuordnungen. Sie können mehrere interaktive Kanäle erstellen, um Ihre Ereignisse und Interaktionspunkte zu gliedern, wenn Sie über nur einen Satz von Produktionslaufzeit- und Stagingservern verfügen, oder um Ihre Ereignisse und Interaktionspunkte nach kundenorientierten Systemen zu unterteilen.

Interaktive Flowcharts

Ein interaktives Flowchart ist einem Campaign-Batch-Flowchart ähnlich, unterscheidet sich aber ein wenig von diesem. Interaktive Flowcharts haben im wesentlichen dieselbe Funktion wie Batch-Flowcharts: Sie teilen Ihre Kunden in Gruppen auf, die als Segmente bezeichnet werden. Im Falle interaktiver Flowcharts handelt es sich bei diesen Gruppen jedoch um Smart-Segmente. Interact verwendet diese interaktiven Flowcharts, um ein Profil einem Segment zuzuordnen, wenn ein verhaltensabhängiges Ereignis oder ein Systemereignis anzeigt, dass eine erneute Segmentierung der Besucher erforderlich ist.

Interaktive Flowcharts enthalten eine Teilmenge der Batch-Flowchart-Prozesse sowie einige für interaktive Flowcharts spezifische Prozesse.

 Interaktive Flowcharts können nur während einer Campaign-Session erstellt werden.

Interaktionspunkte

Ein Interaktionspunkt ist ein Ort im Touchpoint, an dem Sie ein Angebot anzeigen möchten. Interaktionspunkte verfügen über Standardinhalt, der angezeigt wird, falls die Laufzeitumgebung keinen anderen passenden Inhalt bereitstellen kann.

Interaktionspunkte können in Zonen gegliedert werden.

Ereignisse

Ein Ereignis ist eine Aktion auf Seite eines Besuchers, die eine Aktion in der Laufzeitumgebung auslöst, z. B. das Zuordnen eines Besuchers zu einem Segment, das Anzeigen eines Angebots oder das Protokollieren von Daten.

Ereignisse werden zuerst in einem interaktiven Kanal erstellt und dann durch einen Aufruf der Methode `postEvent` an die Interact-API ausgelöst. Ein Ereignis kann zu einer oder mehreren der folgenden Aktionen führen, die in der Interact-Designumgebung definiert sind:

- Erneute Segmentierung auslösen
- Angebotskontakt protokollieren
- Angebotsakzeptanz protokollieren
- Angebotsablehnung protokollieren

Mit Ereignissen können Sie außerdem Aktionen auslösen, die in der Methode `postEvent` definiert sind, z. B. Protokollieren von Daten in einer Tabelle (einschließlich Daten zum Lernen) oder Auslösen individueller Flowcharts.

Ereignisse lassen sich in der Designumgebung bei Bedarf in Kategorien einteilen. Kategorien haben in der Laufzeitumgebung keine bestimmte Funktion.

Profile

Als Profil bezeichnet man den Satz Kundendaten, den die Laufzeitumgebung verwendet. Diese Daten können eine Teilmenge der in Ihrer Kundendatenbank enthaltenen Kundendaten sein oder in Echtzeit erfasste Daten bzw. eine Kombination aus beidem. Diese Daten werden zu folgenden Zwecken verwendet:

- Um einen Kunden in Echtzeit-Interaktionsszenarien einem oder mehreren Smart-Segmenten zuzuordnen.

Sie benötigen einen Satz Profildaten für jede Zielgruppenebene, nach der Sie segmentieren möchten. Ein Beispiel: Um nach Ort zu segmentieren, können Sie beispielsweise aus den gesamten Adresdaten des Kunden nur die Postleitzahl hinzufügen.

- Um Angebote zu personalisieren
- Als Attribute, die zu Lernzwecken verfolgt werden sollen

Beispielsweise können Sie Interact so konfigurieren, dass es den Familienstand eines Besuchers nachverfolgt und erfasst, wie viele Besucher der einzelnen Familienstände bestimmte Angebote annehmen. Die Laufzeitumgebung kann anhand dieser Informationen dann die Angebotsauswahl optimieren.

Diese Daten sind für die Laufzeitumgebung schreibgeschützt.

Laufzeitumgebung

Die Laufzeitumgebung stellt eine Verbindung zu Ihrem Touchpoint her und führt Interaktionen aus. Die Laufzeitumgebung kann aus einem oder mehreren Servern für die Laufzeitumgebung mit Verbindung zu einem Touchpoint bestehen.

Die Laufzeitumgebung verwendet die von der Designumgebung bereitgestellten Informationen zusammen mit der Interact-API, um Angebote für Ihren Touchpoint anzuzeigen.

Laufzeit-Sessions

Für jeden Besucher Ihres Touchpoints existiert eine Laufzeit-Session auf dem Server für die Laufzeitumgebung. Diese Session enthält alle Besucherdaten, die die Laufzeitumgebung verwendet, um Besucher Segmenten zuzuordnen und Angebote zu empfehlen.

Sie erstellen eine Laufzeit-Session mit dem Aufruf `startSession`.

Smart-Segmente

Ein Smart-Segment bezeichnet, ähnlich einem strategischen Segment, eine Gruppe von Kunden mit definierten Eigenschaften. Anstelle einer Liste von IDs enthält ein Smart-Segment jedoch die Definition, welche IDs in der Liste zulässig sind. Ein Smart-Segment könnte beispielsweise sein: "Alle Kunden, die in Colorado wohnen, über ein Kontoguthaben von mindestens 10.000 US-Dollar verfügen und in den letzten 6 Monaten einen Antrag für eine Autofinanzierung gestellt haben." Diese Definitionen werden durch interaktive Flowcharts dargestellt. Smart-Segmente sind nur in Interact verfügbar.

Touchpoints

Ein Touchpoint ist eine Anwendung, in der bzw. ein Ort, an dem eine Interaktion mit einem Kunden erfolgt. Ein Touchpoint kann ein Kanal sein, in dem der Kunde den Kontakt einleitet (eine "Inbound"-Interaktion) oder in dem Sie den Kunden kontaktieren (eine "Outbound"-Interaktion). Häufige Beispiele sind Websites und Call Center-Anwendungen. Mithilfe der Interact-API können Sie Interact in Ihre Touchpoints integrieren, um dem Kunden basierend auf seiner Aktion im Touchpoint Angebote anzuzeigen. Touchpoints werden auch als kundenorientierte Systeme (CFS, Client Facing Systems) bezeichnet.

Treatmentregeln

Treatmentregeln ordnen ein Angebot einem Smart-Segment zu. Diese Zuordnungen werden durch die benutzerdefinierte Zone, die Sie dem Angebot in der Treatmentregel zuweisen, weiter eingeschränkt. So können Sie zum Beispiel über eine Auswahl von Angeboten verfügen, die Sie einem Smart-Segment in der Zone "Login" zuordnen, sowie über eine weitere Auswahl von Angeboten für dasselbe Segment in der Zone "nach dem Kauf". Treatmentregeln werden auf einer Interaktionsstrategie-Registerkarte einer Kampagne definiert.

Jede Treatmentregel verfügt außerdem über einen Marketing Score. Wenn ein Kunde mehreren Segmenten zugeordnet ist und daher mehr als ein Angebot in Frage kommt, wird mithilfe des Marketing Scores ermittelt, welches Angebot von Interact vorgeschlagen wird. Die von der Laufzeitumgebung vorgeschlagenen Angebote können von einem Lernmodul, einer Liste für Angebotsunterdrückung sowie globalen und individuellen Angebotszuweisungen beeinflusst werden.

Interact-API

Die Interact-API (Application Programming Interface) kann als Java-Serialisierung über HTTP oder als SOAP-Implementierung eingesetzt werden, um Interact in Ihre Touchpoints zu integrieren.

Zonen

Interaktionspunkte sind in Zonen gegliedert. Sie können die Anwendung einer Treatmentregel auf eine bestimmte Zone beschränken. Wenn Sie eine Zone mit Ihren gesamten "Begrüßungsinhalten" und eine weitere Zone mit den "Cross-Selling-Inhalten" erstellen, können Sie demselben Segment eine andere Auswahl von Angeboten anzeigen, je nachdem, wo in Ihrem Touchpoint sich der Kunde gerade befindet.

Arbeiten mit Interact

- [Interact-Benutzer](#)
- [Interact-Workflow](#)
- [Planen der Interact-Implementierung](#)

Interact-Benutzer

Interact wurde so entwickelt, dass es von vielen Personen in Ihrer Organisation verwendet werden kann. Da Interact ein Verbindungsglied zwischen den Touchpoints und den Marketingkampagnen ist, werden alle Personen, die in diesen Bereichen arbeiten, Interact entweder selbst verwenden oder auf andere Weise damit in Berührung kommen.

In der folgenden Liste werden die möglichen Interact-Benutzerrollen erläutert. Die Aufgaben können auf mehrere Einzelpersonen in Ihrer Organisation verteilt werden, einige Personen können auch mehrere Rollen übernehmen.

- Ein Benutzer, der die gesamte Infrastruktur eines Touchpoints überwacht. Dieser Benutzer ändert die Konfiguration in der Laufzeitumgebung zwar möglicherweise nicht aktiv, ist aber für den ordnungsgemäßen Betrieb des Touchpoints verantwortlich und schreibt die Integration zwischen dem Touchpoint und der Laufzeitumgebung mit der Interact-API. Dieser Benutzer genehmigt das Deployment neuer Konfigurationen auf den Servern für die Produktionslaufzeitumgebung. Dieser Benutzer kann außerdem anhand der Statistiken und Berichte der Stagingserver die Auswirkungen des Deployment neuer Konfigurationen auf Server für Produktionslaufzeitumgebungen analysieren.
- Ein Benutzer, der Marketing Platform, Campaign und Interact installiert und konfiguriert. Dieser Benutzer installiert und konfiguriert außerdem die Servergruppen für die Laufzeitumgebung und kann ebenfalls die Schritte zum Deployment neuer Konfigurationen ausführen. Dieser Benutzer kann als Interact-Administrator betrachtet werden.

- Ein Benutzer, der Echtzeitinteraktionen entwirft. Dieser Benutzer erstellt Angebote und legt fest, welche Kunden diese Angebote über interaktive Kanäle und Kampagnen erhalten. Dieser Benutzer kann zwar die eigentlichen Konfigurationsschritte in der Laufzeitumgebung nicht durchführen, legt aber fest, wie die Konfiguration auszusehen hat und beschäftigt sich intensiv mit der Analyse der Berichte zu Leistungs- und ROI-Daten.
- Ein Benutzer, der die Segmentierungslogik für interaktive Kanäle mithilfe interaktiver Flowcharts entwirft.
- Ein Benutzer verwaltet die Daten, die von Interact verwendet werden. Möglicherweise "verwendet" diese Person Interact nicht, sie ist jedoch ein wichtiges Mitglied des Entwurfsteams. Diese Person muss mit dem Benutzer, der die Segmentierungslogik entwirft, und dem Benutzer, der den Touchpoint verwaltet, zusammenarbeiten. So wird sichergestellt, dass sich die richtigen Daten am richtigen Ort befinden und richtig formatiert und indexiert sind, damit alle Leistungsvoraussetzungen erfüllt werden.

Interact-Workflow

Das Konfigurieren von Interact ist ein iterativer Prozess, der mehrere Schritte umfasst und von mehreren Personen ausgeführt wird. Der Prozess kann von der Idee bis zum Deployment in drei Hauptkomponenten unterteilt werden: Entwurf, Konfiguration und Test.

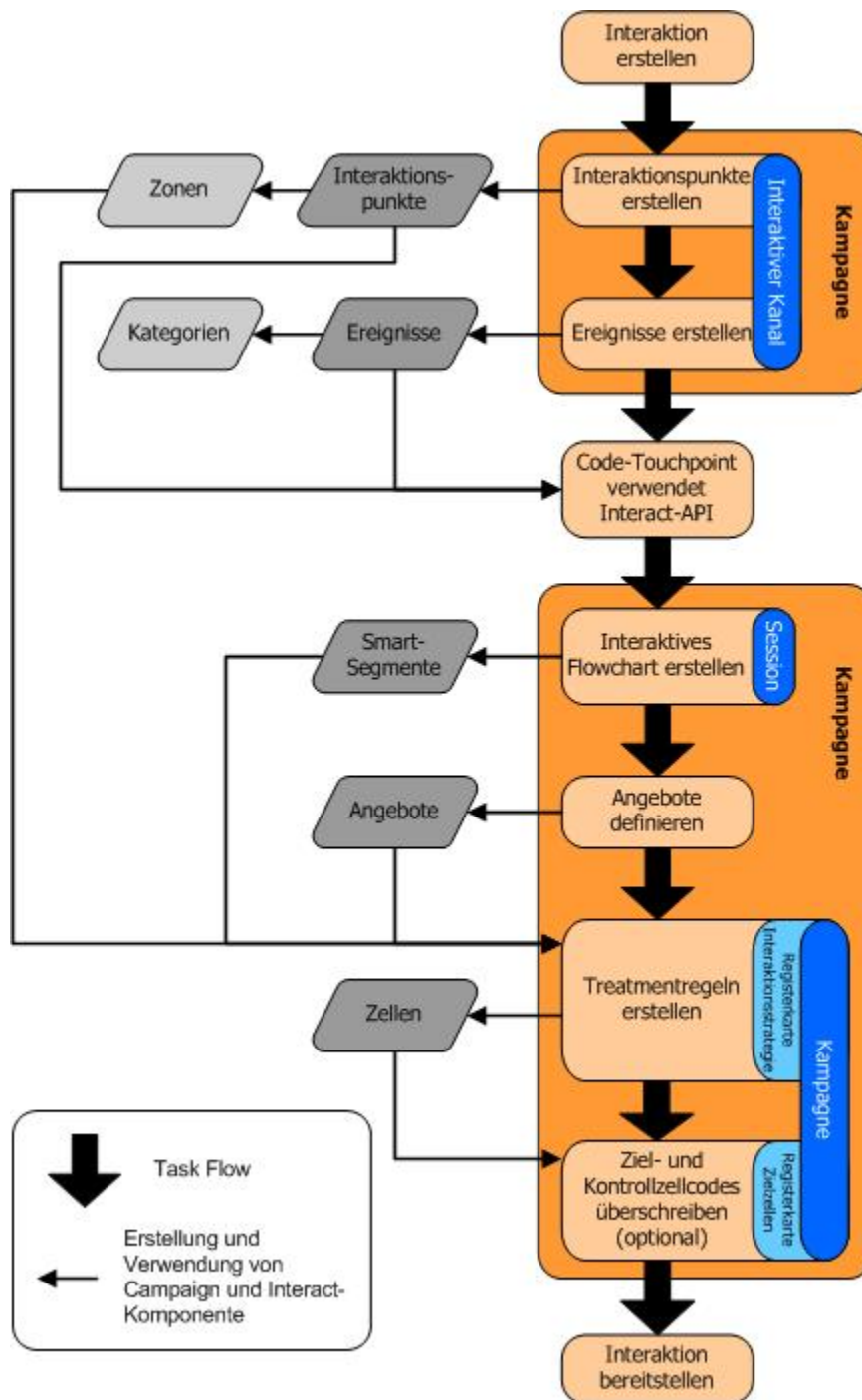
- **Design**– In der Entwurfsphase erfolgt ein Brainstorming, um Ideen zu den interaktiven Marketingstrategien zu sammeln, die Sie verwenden möchten. Nachdem Sie eine Vorstellung haben, was im Touchpoint passieren soll, müssen Sie die Umsetzung mit Interact planen. Bei diesem Brainstorming suchen die Person, die den Touchpoint verwaltet, und die Person, die den Marketingplan entwirft, gemeinsam nach Lösungen. Unter Verwendung von Geschäftszielen und Zielwerten wird eine Liste von Interaktionspunkten und Zonen sowie eine ungefähre Aufstellung der Segmentierungs- und Filterstrategien erstellt. Diese Überlegungen sollten auch die Daten umfassen, die zum Ausführen der Segmentierung erforderlich sind.
- **Konfiguration**: In der Konfigurationsphase wird der Entwurf vom Touchpointadministrator und einem Interact-Benutzer implementiert. Der Interact-Benutzer definiert Zuordnungen zwischen Angeboten und Segmenten und konfiguriert den interaktiven Kanal in der Designumgebung, während der Touchpointadministrator den Touchpoint für den Betrieb mit dem Server für die Laufzeitumgebung mithilfe der Interact-API konfiguriert. Ihr Datenadministrator muss die Datentabellen, die für den Test und die Produktion erforderlich sind, konfigurieren und erstellen.

- **Test:** Nach Abschluss der Konfiguration von Interact in der Designumgebung kennzeichnen Sie die verschiedenen Komponenten für das Deployment auf Stagingservern. Der Interact-Administrator stellt die Konfiguration auf den Stagingservern bereit, und die Tests können beginnen. Alle Mitglieder des Teams, die am Entwurf der Interact-Implementierung beteiligt sind, überprüfen die Ergebnisse, um sicherzustellen, dass die Konfiguration gemäß dem Entwurf funktioniert und die Leistung der Laufzeitumgebung innerhalb der tolerierbaren Grenzwerte für Reaktionszeiten und Durchsatz liegt.

Möglicherweise müssen die Benutzer einige Änderungen vornehmen, und es können weitere Tests erforderlich werden. Wenn alle Beteiligten mit den Ergebnissen zufrieden sind, kann der Manager die Konfiguration für das Deployment auf den Produktionsservern kennzeichnen.

An diesem Punkt kann auch der Touchpointmanager alle Ergebnisse überprüfen, um sicherzustellen, dass die Konfiguration das kundenorientierte System nicht negativ beeinträchtigt. Nachdem die Konfiguration von allen Parteien genehmigt wurde, kann sie auf den Servern für die Produktionslaufzeitumgebung bereitgestellt werden.

Das folgende Diagramm zeigt ein Beispiel für einen Design-Workflow. Während dieses Diagramm eine lineare Entwicklung darstellt, können in der Praxis viele Personen gleichzeitig an verschiedenen Komponenten arbeiten. Es handelt sich außerdem um einen iterativen Prozess. Wenn beispielsweise der Touchpoint für das Zusammenspiel mit Interact mithilfe der Interact-API konfiguriert werden soll, müssen Sie auf Ereignisse verweisen, die im interaktiven Kanal erstellt wurden. Während der Touchpointadministrator den Touchpoint in der Laufzeitumgebung konfiguriert, kann der Administrator feststellen, dass weitere Ereignisse benötigt werden. Daraufhin muss ein Interact-Benutzer diese Ereignisse in der Designumgebung erstellen.



Die erste Aufgabe besteht darin, die Interaktion zu entwerfen. Anschließend erstellen Sie Interaktionspunkte, Zonen, Ereignisse und Kategorien im interaktiven Kanal. Der Touchpointadministrator verwendet die Namen der Interaktionspunkte und der Ereignisse in der Interact-API zum Konfigurieren des Touchpoints.

Fahren Sie mit der Konfiguration der Interaktion fort, indem Sie interaktive Flowcharts in Campaign-Sessions erstellen und Angebote definieren.

Nachdem Sie alle erforderlichen Zonen, Angebote und Segmente erstellt haben, können Sie Treatmentregeln auf der Registerkarte Interaktionsstrategie einer Kampagne erstellen. Hier ordnen Sie Angebote Segmenten nach Zone zu. Außerdem können Sie Ziel- und Kontrollzellen auf der Registerkarte Zielzellen zuordnen.

Die Interaktion ist jetzt abgeschlossen und kann auf einem Stagingserver zum Testen bereitgestellt werden.

Planen der Interact-Implementierung

Der Entwurf Ihrer Interact-Implementierung erfordert die Abstimmung verschiedener Komponenten. Im Folgenden wird eine Methode zur Gliederung der verschiedenen Fragen vorgestellt, die Sie für eine erfolgreiche Interact-Implementierung klären sollten. Diese Fragen helfen beim Entwerfen einer Interaktionskonfiguration.

Der erste Schritt beim Entwurf der Implementierung besteht in der Frage: "Wie und wo soll eine Interaktion mit dem Kunden stattfinden?" Auf diese Frage gibt es eine fast unbegrenzte Zahl von Antworten. Ziehen Sie die Integration in eine Website in Betracht oder denken Sie über ein intelligenteres Sprachdialogsystem (IVR) oder ein Vertriebspunktsystem (POS) nach? Möchten Sie Bannerwerbung basierend auf der Websitenavigation, eine Liste weiterer Auswahlmöglichkeiten basierend auf zuvor ausgewählten Optionen oder Spargutscheine basierend auf dem aktuellen Kauf anzeigen? Die meisten Touchpoints verfügen über mehrere Interaktionspunkte, daher müssen Sie die Frage möglicherweise mehrmals stellen.

Nachdem Sie wissen, welche Aufgaben Sie mit Interact erledigen möchten, müssen Sie festlegen, welche Konfigurationskomponenten dazu benötigt werden. Sie müssen sich mit dem Touchpointadministrator abstimmen, um zu definieren, welche Interaktionspunkte und Ereignisse erstellt werden müssen. Außerdem müssen Sie überlegen, welche Angebote Sie anzeigen, wie Sie die Kunden segmentieren und welche Stichprobenerhebungs-, Integrations- oder Nachverfolgungsstrategien Sie verwenden möchten. Die Antworten auf diese Fragen helfen Ihnen bei der Entscheidung, welche Informationen Sie in der Profildatenbank erstellen müssen. Gleichzeitig sollten Sie überlegen, in welche Zonen, die einem gemeinsamen Zweck dienen, Sie die Interaktionspunkte gliedern möchten, um Ihre Angebotspräsentation zu optimieren.

Es gibt mehrere optionale Funktionen (einschließlich Angebotsunterdrückung, Lernen, individuelle Angebotszuweisungen und Score-Überschreibung), deren Implementierung sich empfiehlt. Für fast alle diese Funktionen werden bestimmte Datenbanktabellen benötigt, und sie erfordern wenig oder keine Konfigurationseinstellungen in der Designumgebung. Weitere Informationen zu diesen Funktionen finden Sie im *Interact-Administratorhandbuch*.

Da die Leistung ein wichtiger Faktor bei Interact ist, müssen Sie die Daten berücksichtigen, die zur Segmentierung Ihrer Kunden erforderlich sind. Jeder Abruf von Daten aus der Datenbank wirkt sich auf die Leistung aus. Sie müssen die Informationen, die den Laufzeitumgebungen zur Verfügung gestellt werden, deshalb gut aufbereiten. Weitere Informationen zum Entwerfen und Verwalten der Kundendaten finden Sie im *Interact-Administratorhandbuch*.

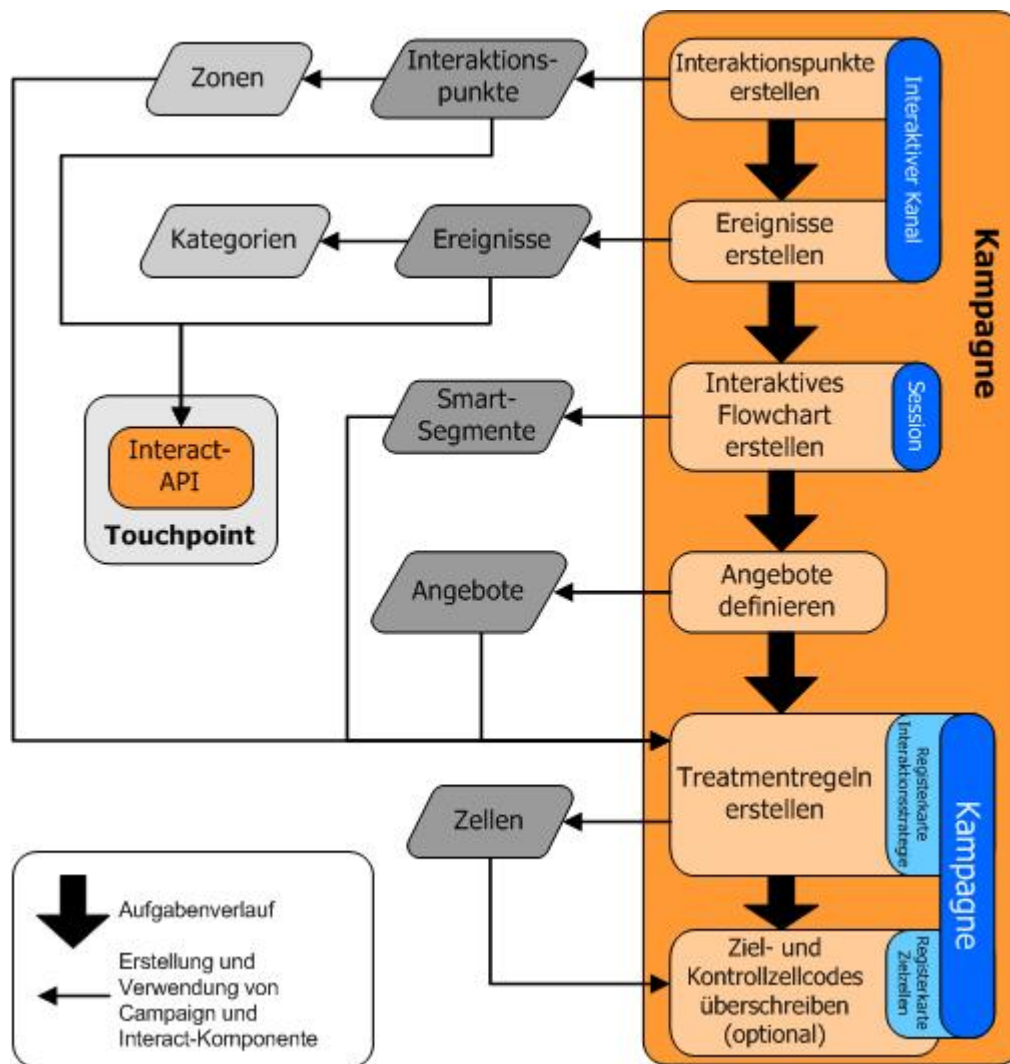
2 Konfigurieren einer Interaktion

- Designumgebung
- Informationen über die Interact-API
- Aufgabe 1: Einen interaktiven Kanal erstellen
- Aufgabe 2: Zonen und Interaktionspunkte erstellen
- Aufgabe 3: Kategorien und Events erstellen
- Aufgabe 4: Erstellen von Angebotsbeschränkungen
- Aufgabe 5: Erstellen von benutzerdefinierten Lernmodellen
- Aufgabe 6: Smart-Segmente erstellen
- Aufgabe 7: Angebote definieren
- Aufgabe 8: Treatmentregeln erstellen
- Aufgabe 9: Ziel- und Kontrollzellen zuordnen
- Aufgabe 10: Bereitstellen der IBM Unica Interact-Konfiguration

Designumgebung

Das Entwerfen einer Interact-Konfiguration ist ein aus mehreren Schritten bestehender Prozess, an dem viele Personen in einem Unternehmen beteiligt sind. Dieser Abschnitt konzentriert sich auf die verschiedenen Konfigurationsschritte, die in der Designumgebung erforderlich sind.

Ein großer Teil der Interact-Konfiguration besteht aus dem Einrichten der Integration in den Touchpoint unter Verwendung der Interact-API. Weitere Informationen zum Arbeiten mit der Interact-API finden Sie im *Interact-Administratorhandbuch*



Das vorstehende Diagramm ist ein Auszug aus dem vollständigen Design-Workflow, in dem nur die Konfigurationskomponenten gezeigt werden, die in der Designumgebung betroffen sind. Während dieses Diagramm eine lineare Entwicklung darstellt, können in der Praxis viele Personen gleichzeitig an verschiedenen Komponenten arbeiten. Außerdem handelt es sich um einen iterativen Prozess. Während Sie beispielsweise mit Treatmentregeln arbeiten, entdecken Sie, dass Sie die Interaktionspunkte und Zonen neu organisieren müssen. Darüber hinaus ist die Arbeit mit Interact-Konfigurationen mit dem Erstellen von und Arbeiten mit herkömmlichen Kampagnen verbunden.

Ein Beispiel-Workflow könnte die folgenden Schritte umfassen:

1. Erstellen eines interaktiven Kanals.
2. Erstellen von Interaktionspunkten im interaktiven Kanal.
3. Erstellen von Ereignissen im interaktiven Kanal.
4. Definieren von Smart-Segmenten mithilfe interaktiver Flowcharts.
5. Definieren von Angeboten.
6. Definieren von Treatmentregeln auf der Registerkarte Interaktionsstrategie.

7. (Optional) Überschreiben von Ziel- und Kontrollzellen auf der Registerkarte Zielzellen.
8. Bereitstellen der Interaktion.

Nach Abschluss dieser Aufgaben haben Sie alle Komponenten erstellt, die für eine Interact-Konfiguration in der Designumgebung erforderlich sind. Sie können diese Konfigurationen als **Bereit zum Deployment** kennzeichnen. Sobald der Interact-Administrator die Konfigurationen auf den Servern für die Laufzeitumgebung bereitgestellt hat und der Touchpoint in die Interact-API integriert wurde, ist die Interact-Implementierung abgeschlossen.

Informationen über die Interact-API

Das Konfigurieren von Interact für die Arbeit mit einem Touchpoint besteht aus zwei Hauptkomponenten:

- Konfigurieren von Interact in der Designumgebung.
- Konfigurieren eines Touchpoints für die Arbeit mit der Laufzeitumgebung über die Interact-API.

Obwohl diese beiden Konfigurationskomponenten in zwei verschiedenen Bereichen erfolgen, sind sie verwandt. Die Interact-API muss auf mehrere der Konfigurationselemente in der Designumgebung verweisen. Sie und die mit der Interact-API arbeitende Person müssen zusammenarbeiten, um Namenskonventionen, Elementzweck usw. zu vereinbaren. Dies ist ein iterativer Prozess der Zusammenarbeit. Während die andere Person mit der Interact-API und dem Touchpoint arbeitet, müssen Sie möglicherweise weitere Ereignisse und Interaktionspunkte erstellen. Und während Sie die Interaktion in der Designumgebung entwerfen, haben Sie möglicherweise weitere Anforderungen an die Person, die mit der API arbeitet.

Es gibt mehrere Elemente der Interact-Konfiguration, auf die über die Interact-API verwiesen wird. Namentlich wird jedoch nur auf die folgenden drei Elemente verwiesen:

- Interaktive Kanäle
- Interaktionspunkte
- Ereignisse

Beim Arbeiten mit der Interact-API müssen Sie auf diese Elemente mit ihrem Namen verweisen. Diese Namen müssen übereinstimmen, wobei die Groß-/Kleinschreibung jedoch nicht berücksichtigt werden muss. Die Namenseingaben `myinteract`, `myInteract` und `mYiNtErAcT` sind also alle zulässig.

Mit anderen Elementen der Interact-Konfiguration können Sie in der Interact-API Ihre Interaktion verbessern, darunter Smart-Segmente, Anfangs- und Enddaten einer Kampagne, Angebote und interaktive Flowcharts.

Während der Laufzeit fordert die Interact-API Informationen aus interaktiven Flowcharts und Treatmentregeln an, ruft diese Informationen jedoch indirekt auf. So ruft die API beispielsweise niemals ein interaktives Flowchart auf. Sie ruft jedoch ein Ereignis auf, das eine Neusegmentierung anfordert, bei der alle dem interaktiven Kanal zugeordneten interaktiven Flowcharts ausgeführt werden. Wenn die API Angebote mit der Methode `getOffers` anfordert, wird eine Reihe von Ereignissen gestartet, die Verweise auf die Treatmentregeln einschließt.

Die Interact-API verweist auf die folgenden Elemente von Campaign:

- Zielgruppen-ID
- Zielgruppenebene
- Benutzerdefinierte Angebotsattribute
- Angebotscode
- Angebotsbeschreibung
- Datum der Angebotsaktivierung
- Datum des Angebotsverfalls
- Angebotsname
- Verfahrenscode für das Angebot

Da diese Elemente in der gesamten Designumgebung freigegeben sind, müssen Sie dafür in Ihrem Unternehmen Standards festlegen. Einige dieser Informationen müssen Sie bereitstellen, damit die Interact-API ordnungsgemäß aufgerufen wird (z. B. die Zielgruppen-ID), und einige Informationen fordern Sie mit der API an (z. B. Angebotsattribute).

Mit der Interact-API können Sie auch auf den Score für ein Angebot verweisen. Im Allgemeinen ist dies der Marketing Score, der auf der Registerkarte Interaktionsstrategie zugeordnet ist. Dieser Score ist nur für Interact und nicht die gesamte Campaign-Umgebung relevant. Sie können den Marketing Score auf der Registerkarte Interaktionsstrategie ändern oder überschreiben. Weitere Informationen zur Interact-API finden Sie im *Interact-Administratorhandbuch*.

Interact-Laufzeitumgebung

Der folgende Abschnitt bietet einen kurzen Überblick über die Vorgänge auf dem Server für die Laufzeitumgebung während einer Interaktion.

Beim Start einer Laufzeit-Session, d. h. wenn der Besucher einen Kontakt einleitet, löst die Interact-API einen `startSession`-Aufruf aus. Dieser Aufruf kann die folgenden Schritte umfassen.

1. Erstellen einer neuen Laufzeit-Session.

Bei einer Laufzeit-Session handelt es sich um eine Instanz auf dem Server für die Laufzeitumgebung, der alle dem Besucher zugeordneten Daten enthält. Dazu gehören alle bekannten Profildaten und die Ergebnisse von Anforderungen bei der Laufzeitumgebung, z. B. Segmentmitgliedschaft oder eine Liste von Angeboten.

2. Laden der Besucherprofildaten in die Laufzeit-Session.

3. Ausführen aller interaktiven Flowcharts, die dem interaktiven Kanal zugeordnet sind und die Besucher in Segmente einfügen.

Während der Besucher mit dem Touchpoint interagiert, kann die Interact-API mehrere Aktionen ausführen, darunter Ereignisse auslösen, Profilinformationen anfordern und die Zielgruppenebene des Besuchers ändern. Wenn der Besucher einen Interaktionspunkt im Touchpoint erreicht, kann die Interact-API ein oder mehrere Angebote anfordern oder aber ein Ereignis auslösen. Wenn er den Touchpoint verlässt – durch Abmelden, Auflegen oder Überschreiten eines Zeitlimits – beendet der Server für die Laufzeitumgebung die Laufzeit-Session.

Dies ist eine einfache Übersicht. Es sind viele optionale Funktionen vorhanden, die Sie aktivieren können, um die Angebotsempfehlung (beispielsweise das Lernmodul) zu beeinflussen. Weitere Informationen zur diesen optionalen Funktionen finden Sie im *Interact-Administratorhandbuch*.

Aufgabe 1: Einen interaktiven Kanal erstellen

- Arbeiten mit-interaktiven Kanälen
- Die maximale Anzahl der Anzeigewiederholungen eines Angebots
- So erstellen Sie einen interaktiven Kanal
- Informationen zum Abbilden von Tabellen
- So bilden Sie die Profiltabelle für einen interaktiven Kanal ab
- So bilden Sie Dimensionstabellen für einen interaktiven Kanal ab
- Assistent zum Abbilden von Profiltabellen für Zielgruppenebenen
- Registerkarte Übersicht des interaktiven Kanals

Arbeiten mit-interaktiven Kanälen

Ein interaktiver Kanal ist eine Darstellung eines kundenorientierten Touchpoints in Affinium Campaign. Dieser wird zum Koordinieren aller Objekte, Daten und Serverressourcen verwendet, die mit dem interaktiven Marketing verbunden sind. In der Regel sollten Sie einen interaktiven Kanal für jeden Touchpoint erstellen, den Sie in Interact integrieren. Wenn Sie beispielsweise eine Website und ein Callcenter in Interact integrieren möchten, erstellen Sie zwei interaktive Kanäle, je einen für jeden Touchpoint-Typ. Sie können aber auch unterschiedliche interaktive Kanäle zur Darstellung von Touchpoints desselben Typs erstellen. Wenn Sie beispielsweise über verschiedene Websites für die verschiedenen Marken Ihres Unternehmens verfügen, erstellen Sie für jede Marke einen eigenen interaktiven Kanal, selbst wenn alle Sites auf demselben Server gehostet sind.

In interaktiven Kanälen können Sie mehrere Komponenten der Interaktionskonfiguration verwalten und konfigurieren, darunter Interaktionspunkte, Zonen, Ereignisse und Kategorien. Im interaktiven Kanal bilden Sie außerdem Profiltabellen ab und stellen die Prozesse und Strategien der Interaktion für die Server für die Laufzeitumgebung bereit. Der Einfachheit halber können Sie Links zu den anderen Komponenten der Interaktionskonfiguration (interaktive Flowcharts und Treatmentregeln) auf der Registerkarte Übersicht des interaktiven Kanals finden.

Bei interaktiven Kanälen handelt es sich um eines der drei Elemente der Interact-Konfiguration in Campaign mit direkter Interaktion mit der Interact-API. Bei Verwendung der Methode `startSession` in der API müssen Sie den genauen Namen des interaktiven Kanals angeben. Bei diesem Namen braucht die Groß-/Kleinschreibung nicht berücksichtigt zu werden.

Sie können so viele interaktive Kanäle wie erforderlich für Ihr Unternehmen erstellen. Unterschiedliche Kampagnen können auf denselben interaktiven Kanal für die Registerkarte Interaktionsstrategie verweisen. Wenn Sie beispielsweise über eine Kampagne für neue Handys und eine andere Kampagne für neue Anrufpläne verfügen, kann es zu jeder Kampagne eine Registerkarte Interaktionsstrategie für den interaktiven Kanal der Website geben. Dieselbe Kampagne kann mehrere Interaktionsstrategie-Registerkarten aufweisen, von denen jede auf einen anderen interaktiven Kanal verweist. Deshalb kann es eine Interaktionsstrategie-Registerkarte für die Website zur Kampagne für neue Handys und eine Interaktionsstrategie-Registerkarte für das Callcenter geben.

Die maximale Anzahl der Anzeigewiederholungen eines Angebots

Eine der Einstellungen für einen interaktiven Kanal lautet **Max. Anzahl Anzeigewiederholungen eines Angebots während eines Besuchs**. Mit dieser Einstellung wird definiert, wie viele Male ein Touchpoint einem einzelnen Besucher während einer einzelnen Laufzeit-Session ein einzelnes Angebot anzeigen kann. Bei dieser Anzahl wird verfolgt, wie viele Male das Angebot als Kontakt protokolliert wird, und nicht, wie viele Male ein Angebot von der Laufzeitumgebung empfohlen wird. Wenn Angebotskontakte nie protokolliert werden, nimmt die Laufzeitumgebung an, dass das Angebot nicht angezeigt wurde, und empfiehlt es deshalb weiterhin und dies selbst dann, wenn die maximale Anzahl der Anzeigewiederholungen überschritten wurde.

Die Laufzeitumgebung betrachtet zur Berechnung des Werts für **Max. Anzahl Anzeigewiederholungen eines Angebots während eines Besuchs** auch Standardzeichenketten nicht als Angebote. Beispiel: Alle Ihre Interaktionspunkte verfügen über die gleiche Standardzeichenkette zum Anzeigen des gleichen Standardangebots. Im Netzwerk ist ein Problem aufgetreten, sodass der Touchpoint den Server für die Laufzeitumgebung nicht erreichen kann. Aus diesem Grund zeigt er die Standardzeichenkette aus dem Interaktionspunkt an. Obwohl der Touchpoint dasselbe Angebot mehrmals anzeigt, werden diese Anzeigen bei **Max. Anzahl Anzeigewiederholungen eines Angebots während eines Besuchs** nicht mitgezählt.

So erstellen Sie einen interaktiven Kanal

1. Wählen Sie **Campaign > Interaktive Kanäle** aus.
Die Seite Alle interaktiven Kanäle wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf der Seite Alle interaktiven Kanäle auf das Symbol **Interaktiven Kanal hinzufügen**.
Die Seite Interaktiven Kanal hinzufügen/bearbeiten wird angezeigt.
3. Geben Sie einen **Namen** und eine **Beschreibung** für den interaktiven Kanal ein.
4. Wählen Sie die **Sicherheitspolicy** für den interaktiven Kanal aus.
5. Wählen Sie aus der Liste Servergruppen für die Laufzeitumgebung die Servergruppen aus, die Sie diesem interaktiven Kanal zuordnen möchten.
Sie können mehrere Servergruppen gleichzeitig auswählen, indem Sie beim Klicken auf die jeweiligen Segmente die **Umschalt**-oder die **Strg**-Taste gedrückt halten.
6. Wählen Sie den Produktionsserver aus der Liste **Servergruppe für die Produktionslaufzeitumgebung** aus.
7. Geben Sie einen Wert für **Max. Anzahl Anzeigewiederholungen eines Angebots während eines Besuchs** ein.
8. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Die Registerkarte Übersicht des interaktiven Kanals für den neuen interaktiven Kanal wird angezeigt.

Um den interaktiven Kanal zu bearbeiten, klicken Sie auf der Registerkarte Übersicht des interaktiven Kanals auf das Symbol **Diese Seite bearbeiten**.

 Die Sicherheitspolicy können Sie nicht bearbeiten.

Um einen interaktiven Kanal zu löschen, aktivieren Sie auf der Seite Alle interaktiven Kanäle das Kontrollkästchen neben dem interaktiven Kanal, und klicken auf das Symbol **Ausgewählte Elemente löschen**. Wenn Sie einen interaktiven Kanal löschen, werden alle diesem interaktiven Kanal zugeordneten Interaktionspunkte und Ereignisse ebenfalls gelöscht. Ob Sie den interaktiven Kanal löschen können, hängt vom Deploymentstatus des interaktiven Kanals ab.

Verwandte Themen

- Deployment und Löschen

Informationen zum Abbilden von Tabellen

Durch das Abbilden von Tabellen kann auf externe Kunden- oder Systemtabellen in Campaign zugegriffen werden.

Eine Tabellenabbildung umfasst die Metadaten, die zum Definieren einer Grundtabelle, Dimensionstabelle oder allgemeinen Tabelle verwendet werden. Sie enthält Informationen zu Datenquelle, Tabellename und -ort, Tabellenfeldern, Zielgruppenebenen und Daten. Tabellenabbildungen können zur Wiederverwendung in Tabellenkatalogen gespeichert werden.

So bilden Sie die Profiltabelle für einen interaktiven Kanal ab

Sie müssen eine Profiltabelle abbilden, bevor Sie Dimensionstabellen abbilden können.

1. Wählen Sie für die Zielgruppenebene, für die Sie die abgebildete Profiltabelle auf der Registerkarte Übersicht des interaktiven Kanals abbilden möchten, **nicht abgebildet** aus.

Der Assistent zum Abbilden von Profiltabellen für Zielgruppenebenen wird angezeigt.

2. Führen Sie den Assistent zum Abbilden von Profiltabellen für Zielgruppenebenen aus.

Wenn der Assistent zum Abbilden von Profiltabellen für Zielgruppenebenen die Tabellenzuordnung validiert, verweist er auf die Datenquelle, die in der Eigenschaft `Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > datasource` definiert ist. Alle interaktiven Kanäle müssen auf dieselbe Datenquelle verweisen. Diese Datenquelle wird nur für Testläufe verwendet.

Um die Abbildung einer Profiltabelle zu bearbeiten, klicken Sie auf den Namen der abgebildeten Profiltabelle, und führen Sie den Assistent zum Abbilden von Profiltabellen für Zielgruppenebenen aus.

Verwandte Themen

- Assistent zum Abbilden von Profiltabellen für Zielgruppenebenen

So bilden Sie Dimensionstabellen für einen interaktiven Kanal ab

Sie müssen die Profiltabellen für den interaktiven Kanal abbilden, bevor Sie die Dimensionstabellen abbilden können.

Der Assistent zum Abbilden von Profiltabellen für Zielgruppenebenen verweist auf die Datenquelle, die in der Eigenschaft `Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > datasource` definiert ist.

Alle interaktiven Kanäle müssen auf dieselbe Datenquelle verweisen.

1. Klicken Sie auf der Registerkarte Übersicht des interaktiven Kanals unter der abgebildeten Profiltabelle auf den Namen der Profiltabelle.

Der Assistent zum Abbilden von Profiltabellen für Zielgruppenebenen wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf **Neue Dimensionstabelle abbilden**.
3. Führen Sie den Assistent zum Abbilden von Profiltabellen für Zielgruppenebenen aus.

Verwandte Themen

- Assistent zum Abbilden von Profiltabellen für Zielgruppenebenen

Assistent zum Abbilden von Profiltabellen für Zielgruppenebenen

Verwenden Sie den Assistenten zum Abbilden von Profiltabellen für Zielgruppenebenen, um Profil- und Dimensionstabellen für Ihren interaktiven Kanal abzubilden.

Auf dem ersten Bildschirm des Assistenten zum Abbilden von Profiltabellen für Zielgruppenebenen wird eine Liste mit Tabellen angezeigt, die sie abbilden, bearbeiten oder deren Abbildung Sie aufheben können.

- Um eine Dimensionstabelle abzubilden, die mit der Profiltabelle verknüpft ist, klicken Sie auf **Neue Dimensionstabelle abbilden**. Sie können Dimensionstabellen erst abbilden, nachdem Sie eine Profiltabelle für die Zielgruppenebene definiert haben.
- Um eine Tabellenabbildung zu bearbeiten, wählen Sie die zu bearbeitende Tabelle aus, und klicken Sie auf **Abbildung bearbeiten**.
- Um die Abbildung einer Tabelle aufzuheben, wählen Sie die entsprechende Tabelle aus, und klicken Sie auf **Abbildung aufheben**.

Abzubildende Tabelle auswählen

| Feld | Beschreibung |
|--------------------------------|---|
| Abzubildende Tabelle auswählen | <p>Dies ist eine Liste aller Tabellen in der Datenquelle, die in der Eigenschaft <code>Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > dataSource</code> definiert ist.</p> <p>Wenn Sie die Profiltabelle abbilden, müssen Sie eine Tabelle auswählen, die die in der Kategorie <code>Campaign > partitions > partitionN > AudienceLevels</code> definierte Zielgruppen-ID enthält. Jede Zielgruppen-ID-Spalte sollte Name für Name abbilden.</p> |

| Feld | Beschreibung |
|---|--|
| Diese Daten in den Speicher laden, wenn eine Besuchssession startet | Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den dem Zielgruppenmitglied zugeordneten Datensatz in die Laufzeit-Session zu laden, wenn die Session startet. Wenn Sie diese Funktion für alle Dimensionstabellen im interaktiven Kanal auswählen, finden alle Datenbank-Lesevorgänge für die ausgewählte Zielgruppenebene beim Start einer Laufzeit-Session statt. Dies kann die Gesamtleistung einer Laufzeit-Session verbessern, da die Leistung nur beim Start einer Laufzeit-Session durch Datenbank-Lesevorgänge beeinträchtigt wird, sodass alle nachfolgenden Datenanforderungen während der Laufzeit-Session schneller durchgeführt werden. Sie können Daten aus Tabellen mit der Methode <code>setAudience</code> erneut laden. Wenn Sie alle Daten in den Speicher laden, können trotz einer Verbesserung der Leistung die Speichieranforderungen für das System steigen. |
| IBM Unica -Tabellenname | Tabellenname, der in interaktiven Flowcharts angezeigt wird. Sie können die Anzeige des Tabellennamens in interaktiven Flowcharts ändern, damit Ihre Flowchartdesigner die korrekten Tabellen einfacher auswählen können. Sie müssen einen Namen eingeben, der Name muss mit einem Buchstaben beginnen und darf nur aus alphanumerischen Zeichen und Unterstrichen bestehen. Der IBM Unica -Tabellenname muss ferner innerhalb der Tabellenabbildung für jede Zielgruppenebene und jeden interaktiven Kanal eindeutig sein. |
| Tabellendetails | <p>Das Feld Tabelleninformationen zeigt den Field Name der tatsächlichen Datenquelle an, den IBM Unica -Feldnamen der interaktiven Flowcharts, das Typfeld, und ob es sich um ein Zielgruppenschlüselfeld handelt.</p> <p>Wenn Sie eine Profiltabelle abbilden, ist der Großteil dieser Tabelle deaktiviert. Für die Felder, die mit den Zielgruppen-ID-Feldern übereinstimmen, sollte Zielgruppenschlüssel ausgewählt sein. Sie können für jedes Feld Standardwerte definieren.</p> <p>Wenn Sie eine Dimensionstabelle abbilden, ist die Zielgruppenschlüsselspalte aktiviert. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Zielgruppenschlüssel für die Felder, anhand derer Sie die Dimensionstabelle mit der Grundtabelle verknüpfen möchten.</p> |

Wenn Sie eine Profiltabelle abbilden, klicken Sie auf **Abbildung überprüfen**.

Wenn Sie eine Verweistabelle abbilden, klicken Sie auf **Dimension zu Basis zuordnen**.

Dimension zu Basis zuordnen

| Feld | Beschreibung |
|--|--|
| Die Dimensionstabelle ist mit der folgenden Grundtabelle verbunden | Wählen Sie die Tabelle aus, mit der Sie diese Dimensionstabelle verknüpfen möchten. |
| Feld Übereinstimmende Grundtabelle | Wählen Sie die Felder der Grundtabelle aus, auf die die Schlüsselfelder in der Dimensionstabelle abgebildet werden. |
| Verknüpfungstyp | Wählen Sie aus, wie Sie die Tabellen verknüpfen möchten. Sie können Automatische Auswahl , Innere Verknüpfung und Äußere Verknüpfung auswählen. |

Zuordnung validieren

Wenn Sie die Abbildung einer Tabelle überprüfen, untersucht die Designumgebung alle interaktiven Flowcharts, Kampagnen und Lernkonfigurationen, die mit diesem interaktiven Kanal verknüpft sind, um sicherzustellen, dass Ihre Änderungen keine negativen Auswirkungen auf Ihre Interaktionskonfiguration haben. Wenn Sie beispielsweise ein Feld entfernen, das von einem interaktiven Flowchart benötigt wird, zeigt die Designumgebung eine Liste der betroffenen Flowcharts an, die überarbeitet werden müssen, bevor Sie sie einer Laufzeitumgebung bereitstellen.

☀ Um die Abbildung zu überprüfen, verwendet Interact Ihren Interact-Server für Testläufe. Ihr Server für die Laufzeitumgebung für Testläufe muss ausgeführt werden, damit die Syntax überprüft werden kann.

Wenn Sie eine Profiltabellenabbildung bearbeiten und die Tabellen- oder Feldnamen sich geändert haben, hebt Interact die Abbildung aller Dimensionstabellen auf, die mit der Profiltabelle verknüpft sind.

☀ Sie müssen auf **Diese Änderung ausführen** klicken, um die Tabellenabbildung abzuschließen.

Wenn Sie eine Dimensionstabelle hinzufügen oder bearbeiten, stellen Sie sicher, dass das Schema mit dem Schema der Profiltabelle übereinstimmt.

Registerkarte Übersicht des interaktiven Kanals

Die Registerkarte Übersicht des interaktiven Kanals enthält zwei Hauptabschnitte, die Übersicht des interaktiven Kanals und den Deploymentstatus.

Übersicht des interaktiven Kanals

| Überschrift | Beschreibung |
|--|--|
| Beschreibung | Die Beschreibung für den interaktiven Kanal. Je detaillierter die Beschreibung ist, desto besser verstehen andere Benutzer der Designumgebung den Zweck des betreffenden interaktiven Kanals. |
| Sicherheitsrichtlinie | Die auf den betreffenden interaktiven Kanal anwendbare Sicherheitsrichtlinie. |
| Servergruppen für die Laufzeitumgebung | Eine Liste der für den betreffenden interaktiven Kanal verfügbaren Servergruppen für die Laufzeitumgebung. |
| Servergruppe für die Produktionslaufzeitumgebung | Die Servergruppe für die Laufzeitumgebung, die Sie für den kundentorientierten Live-Touchpoint ausgewählt haben. |
| Max. Anzahl Anzeigewiederholungen eines Angebots während eines Besuchs | Eine Ganzzahl zur Definition, wie oft ein bestimmtes Angebot während eines einzigen Besuchs maximal angezeigt werden soll. Die Laufzeitumgebung verwendet diese Zahl zusammen mit den Treatmentregeln und dem Lernmodul bei der Auswahl der anzuzeigenden Angebote. |
| Abgebildete Profiltabelle | <p>Zeigt den IBM Unica -Namen und den tatsächlichen Namen für die Profiltabelle für jede Zielgruppenebene an, die in Campaign definiert ist.</p> <p>Wenn Sie noch keine Profiltabelle definiert haben, wird nicht abgebildet angezeigt.</p> <p>Der Tabellename oder nicht abgebildet ist ein Link zum Assistenten zum Abbilden von Profiltabellen für Zielgruppenebenen, um Profil- und Dimensionstabellen für den interaktiven Kanal abzubilden.</p> <p>Die Anzahl der abgebildeten Profiltabellen ist als Anzahl der unterstützten Zielgruppenebenen aufgeführt. Es sind möglicherweise mehr Zielgruppenebenen in Campaign definiert als Sie für Ihren Touchpoint benötigen. Sie müssen nicht für alle Zielgruppen Profiltabellen definieren, sondern nur für die Zielgruppen, die Sie bei Ihrer Interaktion mit Ihrem Touchpoint verwenden.</p> |

Deploymentstatus

In diesem Abschnitt wird der Status aller Deploymentinformationen für den interaktiven Kanal angezeigt.

| Überschrift | Beschreibung |
|-------------------------------|--|
| Letztes Produktionsdeployment | Das Datum und die Uhrzeit, an dem und zu der die Interaktionskonfiguration der Produktionsservergruppe bereitgestellt wurde. Verwenden Sie den Bericht Verlauf des Kanaldeployments, um Informationen zu den Deployments für Nicht-Produktionsservergruppen zu erhalten. |

| Überschrift | Beschreibung |
|---|--|
| Letztes Deployment für Servergruppe | Status und Uhrzeit des letzten Deployments für eine beliebige Servergruppe. |
| Änderungen im Wartestatus für das Produktionsdeployment | Die Anzahl der Änderungen an der Interaktionskonfiguration, die auf das Deployment für die Produktionsservergruppe warten. |
| Längste Wartezeit | Die Länge der Zeit, die die älteste Konfigurationsänderung für das Deployment für eine Produktionsservergruppe gewartet hat. |
| Deployment auf Produktionsservern | Beim Klicken auf diesen Link wird der Prozess gestartet, mit dem die Änderungen an der Interaktionskonfiguration an die Servergruppe für die Produktionslaufzeitumgebung gesendet werden. Es gibt Sicherheitsmechanismen zur Bestätigung, dass Sie bereit sind, die Änderungen an eine Produktionsservergruppe zu senden, da dies ein kundenorientiertes System ist. Ein rotes Sternchen (*) weist darauf hin, dass Änderungen vorliegen, die der Produktionsservergruppe nicht bereitgestellt wurden. |
| Anderswo bereitstellen | Beim Klicken auf diesen Link werden die Änderungen an der Interaktionskonfiguration an eine der Servergruppen für die Laufzeitumgebung (mit Ausnahme der Servergruppe für die Produktionslaufzeitumgebung) gesendet. |
| Deployment für alle aufheben, Produktion | Beim Klicken auf diesen Link wird der Prozess gestartet, mit dem die Interaktionskonfiguration aus der Servergruppe für die Produktionslaufzeitumgebung entfernt wird. Es gibt Sicherheitsmechanismen zur Bestätigung, dass Sie bereit sind, die Änderungen an einen Produktionsserver zu senden, da dies ein kundenorientiertes System ist. Ein rotes Sternchen (*) weist darauf hin, dass Änderungen vorliegen, die der Produktionsservergruppe nicht bereitgestellt wurden. |
| Deployment für alle aufheben, anderswo... | Beim Klicken auf diesen Link wird der Prozess gestartet, mit dem die Interaktionskonfiguration für eine der Servergruppen für die Laufzeitumgebung (nicht die Servergruppe für die Produktionslaufzeitumgebung) entfernt wird. |

| Überschrift | Beschreibung |
|---|---|
| Änderung im Wartestatus für das Produktionsdeployment | <p>Diese Tabelle enthält eine Liste aller Änderungen, die für keine Produktionsservergruppe bereitgestellt wurden.</p> <ul style="list-style-type: none">• Änderung im Wartestatus für das Produktionsdeployment – ein Link zum interaktiven Flowchart oder zu der Interaktionsstrategie, die die Änderung enthält.• Änderungstyp – Gibt an, ob die Änderung neu (Hinzufügung/Aktualisierung) oder eine Zurückziehung (Un-Deployment) ist.• Anforderungsdatum – Das Datum und die Uhrzeit, an dem und zu der die Änderung für ein Deployment gekennzeichnet wurde.• Änderungsquelle – Ein Link zu der Session oder Kampagne, in der die Änderung enthalten ist.• Antragsteller – Der Benutzername des Interact-Benutzers, der die Änderung für ein Deployment gekennzeichnet hat. <p>Wenn das Element deaktiviert ist, war es im vorhergehenden Deployment enthalten, wurde aber nicht dafür gekennzeichnet. So enthielt beispielsweise das ursprüngliche Deployment die interaktiven Flowcharts A und B sowie die Interaktionsstrategien C und D. Sie nehmen Änderungen an der Interaktionsstrategie C vor und kennzeichnen diese für ein Deployment. In der Liste Änderung im Wartestatus für das Produktionsdeployment wird A, B, C und D angezeigt, doch nur C ist aktiviert (schwarz). A, B und D sind deaktiviert. Sie nehmen Änderungen am interaktiven Flowchart B vor, kennzeichnen es jedoch nicht für ein Deployment. Wenn Sie es zu diesem Zeitpunkt bereitstellen, stellt Interact die ursprünglichen Versionen A, B und D sowie die neue Version C bereit. Interact verwendet nicht die neue Version von Flowchart B, da sie nicht für ein Deployment gekennzeichnet wurde.</p> |

Aufgabe 2: Zonen und Interaktionspunkte erstellen

- Arbeiten mit Zonen
- So fügen Sie eine Zone hinzu
- Arbeiten mit Interaktionspunkten
- So fügen Sie einen Interaktionspunkt hinzu
- Interaktionspunktverweis

Arbeiten mit Zonen

Zonen ermöglichen es, die Interaktionspunkte in Bereiche des Touchpoints aufzuteilen. Wenn Sie die Treatmentregeln erstellen, gestalten Sie sie spezifischer, indem Sie ihnen Zonen hinzufügen. Wenn Sie Ihre Website beispielsweise in Bereiche nach Produkttyp aufteilen (z. B. Anrufpläne und Telefone für ein Telekommunikationsunternehmen), können Sie die Interaktionspunkte in Zonen verwalten, die sich auf den Produkttyp

beziehen. In den Treatmentregeln können Sie demselben Segment unterschiedliche Angebote zuordnen – je nachdem, welche Zone der Kunde momentan anzeigt. Wenn sich der Besucher beispielsweise in der Zone mit den Anrufplänen befindet, werden ihm nur Angebote angezeigt, die sich auf die neuen Anrufpläne mit besseren Tarifen beziehen. Wechselt der Besucher zur Touchpoint-Zone mit den Telefonen, zielen sämtliche Angebote auf neue Handys ab.

Interaktionspunkte können zwischen Zonen verschoben werden. Ein Interaktionspunkt kann Mitglied von jeweils nur einer Zone sein.

So fügen Sie eine Zone hinzu

1. Klicken Sie auf der Registerkarte Interaktionspunkte eines interaktiven Kanals auf das Symbol **Zone hinzufügen**.

Das Dialogfeld Zone hinzufügen/bearbeiten wird angezeigt.

2. Geben Sie einen **Namen** für die Zone ein.
3. Geben Sie eine **Beschreibung** für die Zone ein.

Diese Beschreibung wird auf der Registerkarte Interaktionspunkt angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Speichern und fortsetzen**, um zur Registerkarte Interaktionspunkte zurückzukehren, oder auf **Speichern und mehr hinzufügen**, um weitere Interaktionspunkte hinzuzufügen.

Um den Namen oder die Beschreibung einer Zone zu bearbeiten, klicken Sie auf der Registerkarte Interaktionspunkte auf den Namen der Zone.

Um eine Zone zu löschen, aktivieren Sie auf der Registerkarte Interaktionspunkte das Kontrollkästchen neben der Zone, und klicken Sie auf das Symbol **Ausgewählte Elemente löschen**. Sie können eine Zone nicht löschen, wenn sie aktuell in einer Treatmentregel verwendet wird.

Arbeiten mit Interaktionspunkten

Ein Interaktionspunkt ist eines der drei Elemente der Interact-Konfiguration in der Designumgebung mit direkter Interaktion mit der Interact-API. Mithilfe eines Interaktionspunkts können Sie identifizieren, wo im Touchpoint Informationen angefordert werden. Sämtliche Interaktionspunkte werden in Zonen verwaltet. Wenn Sie festlegen, welche Angebote für welche Segmente in den Treatmentregeln bestimmt sind, können Sie diese Regeln auch nach Zone festlegen. Deshalb können für die verschiedenen Bereiche des Touchpoints unterschiedliche Arten von Angeboten zur Verfügung stehen.

Bei jeder Verwendung der Methoden `getOffers` oder `postEvent` in der Interact-API müssen Sie auf einen Interaktionspunkt verweisen. Der Name des in der Interact-API verwendeten Interaktionspunkts muss dem Namen des Interaktionspunkts entsprechen, der in der Designumgebung konfiguriert ist.

Jeder Interaktionspunkt muss eine Standardzeichenkette enthalten, die der Touchpoint verwenden kann, wenn keine Angebote verfügbar sind.

So fügen Sie einen Interaktionspunkt hinzu

1. Klicken Sie auf der Registerkarte Interaktionspunkte eines interaktiven Kanals auf **Interaktionspunkte hinzufügen**.

Das Dialogfeld Interaktionspunkt hinzufügen/bearbeiten wird angezeigt.

2. Geben Sie einen **Namen** für den Interaktionspunkt ein.
3. Wählen Sie eine **Zone** aus.

Sie können den Interaktionspunkt nach dem Erstellen in eine neue Zone verschieben.

4. Geben Sie die **Standard-Rückgabezeichenkette** ein.
5. Geben Sie eine **Beschreibung** für den Interaktionspunkt ein.

Diese Beschreibung wird auf der Registerkarte Interaktionspunkt angezeigt.

6. Klicken Sie auf **Speichern und fortsetzen**, um zur Registerkarte Interaktionspunkte zurückzukehren, oder auf **Speichern und mehr hinzufügen**, um weitere Interaktionspunkte hinzuzufügen.

Sie können einen Interaktionspunkt bearbeiten, indem Sie auf der Registerkarte Interaktionspunkte auf den Namen des Interaktionspunkts klicken.

Sie können einen Interaktionspunkt in eine andere Zone verschieben, indem Sie das Kontrollkästchen neben dem Interaktionspunkt aktivieren und auf das Symbol **Verschieben in** klicken.

Sie können einen Interaktionspunkt löschen, indem Sie das Kontrollkästchen neben dem Interaktionspunkt aktivieren und auf das Symbol **Ausgewählte Elemente löschen** klicken.

Interaktionspunktverweis

Die Registerkarte Interaktionspunkt weist folgende Symbole auf.



Die Symbole werden von links nach rechts in der folgenden Tabelle beschrieben.

| Symbolname | Beschreibung |
|-------------------------------|--|
| Zonen hinzufügen | Klicken Sie auf dieses Symbol, um eine neue Zone zu diesem interaktiven Kanal hinzuzufügen. |
| Interaktionspunkte hinzufügen | Klicken Sie auf dieses Symbol, um einen neuen Interaktionspunkt zu diesem interaktiven Kanal hinzuzufügen. |
| Verschieben in | Wählen Sie Interaktionspunkte, und klicken Sie dann auf dieses Symbol, um die gewählten Interaktionspunkte in eine neue Zone zu verschieben. |

| Symbolname | Beschreibung |
|------------------------------|--|
| Ausgewählte Elemente löschen | Wählen Sie Interaktionspunkte oder Zonen aus, und klicken Sie dann auf dieses Symbol, um sie zu löschen. |

Aufgabe 3: Kategorien und Events erstellen

- Arbeiten mit Kategorien
- So fügen Sie eine Kategorie hinzu
- Arbeiten mit Ereignissen
- So fügen Sie ein Ereignis hinzu
- Ereignisverweis

Arbeiten mit Kategorien

Kategorien sind ein Verwaltungswerkzeug für Ereignisse. Im Gegensatz zu den Zonen haben Kategorien keine Auswirkungen auf die Interact-Konfiguration, sie erleichtern jedoch die Verwaltung von Ereignissen, die in großer Zahl vorliegen können.

Sie erstellen Kategorien, um die Ereignisse in jeder beliebigen Gruppe zu verwalten, die für Ihr Unternehmen sinnvoll ist. So können Sie beispielsweise Kategorien erstellen, die auf dem Zweck des Ereignisses basieren (z. B. "resegment" oder "logContact") oder aber in denen das Ereignis im Touchpoint verwendet wird (z. B. "cellPhoneCatalogPage" oder "newCallPlanScript").

Ereignisse können zwischen Kategorien verschoben werden. Jedes Ereignis kann Mitglied von nur einer Kategorie sein.

So fügen Sie eine Kategorie hinzu

1. Klicken Sie auf der Registerkarte Ereignisse des interaktiven Kanals auf das Symbol **Kategorien hinzufügen**.

Das Dialogfeld Kategorie hinzufügen/bearbeiten wird angezeigt.

2. Geben Sie einen **Kategorienamen** und eine **Beschreibung** ein.
3. Klicken Sie auf **Speichern und fortsetzen**, um zur Registerkarte Ereignisse zurückzukehren, oder auf **Speichern und mehr hinzufügen**, um weitere Kategorien hinzuzufügen.

Um den Namen oder die Beschreibung einer Kategorie zu bearbeiten, klicken Sie auf der Registerkarte Ereignisse auf den Namen der Kategorie.

Um eine Kategorie zu löschen, aktivieren Sie auf der Registerkarte Ereignisse das Kontrollkästchen neben der Kategorie, und klicken Sie auf das Symbol **Ausgewählte Elemente löschen**. Wenn Sie eine Kategorie löschen, die Ereignisse enthält, werden sämtliche Ereignisse in der Kategorie ebenfalls gelöscht.

Arbeiten mit Ereignissen

Bei einem Ereignis handelt es sich um eines der drei Elemente der Interact-Konfiguration in der Designumgebung, das mit der Interact-API direkt interagiert. Wenn Sie den Touchpoint zum Arbeiten mit der Interact-API kodieren, verwenden Sie die Methode `postEvent`, um auf Ereignisse zu verweisen. Der Name des in der Interact-API verwendeten Ereignisses muss mit dem Namen des Ereignisses übereinstimmen, der in der Designumgebung konfiguriert wurde. Bei diesem Namen braucht die Groß-/Kleinschreibung nicht berücksichtigt zu werden.

Ein Ereignis löst eine oder mehrere der folgenden vordefinierten Aktionen aus:

- **Erneute Segmentierung auslösen** Die Laufzeitumgebung führt erneut alle interaktiven Flowcharts für die aktuelle Zielgruppenebene aus, die dem interaktiven Kanal zugeordnet ist, und verwendet dazu die aktuellen Daten in der Session des Besuchers.

Denken Sie beim Entwerfen einer Interaktion daran, dass – sofern Sie kein bestimmtes Flowchart angeben – die erneute Segmentierung alle interaktiven Flowcharts, die dem betreffenden interaktiven Kanal mit der aktuellen Zielgruppenebene zugeordnet sind, erneut ausführt und dass jede Anforderung von Angeboten wartet, bis alle Flowcharts beendet wurden. Die übermäßige erneute Segmentierung innerhalb eines einzigen Besuchs kann die Leistung des Touchpoints in einer für den Kunden sichtbaren Art und Weise beeinträchtigen.

Sie sollten den Kunden in neue Segmente einfügen, nachdem dem Objekt der Laufzeit-Session wichtige neue Daten hinzugefügt wurden. Diese neuen Daten können aus Anforderungen von der Interact-API (z. B. das Ändern der Zielgruppe) oder aus Kundenaktionen (z. B. das Hinzufügen neuer Elemente zu einer Wunschliste oder einem Einkaufswagen) stammen.

- **Angebotskontakt protokollieren** Die Laufzeitumgebung kennzeichnet die empfohlenen Angebote für den Datenbankservice, um sie im Kontaktverlauf zu protokollieren.

Bei Webintegrationen empfiehlt es sich, einen Angebotskontakt in demselben Aufruf zu protokollieren, in dem Sie Angebote anfordern. Auf diese Weise können Sie die Anzahl der Anforderungen zwischen dem Touchpoint und dem Server der Laufzeitumgebung minimieren.

Wenn der Touchpoint die Verfahrenscodes für die dem Besucher angezeigten Angebote nicht zurückgibt, protokolliert die Laufzeitumgebung die letzte Liste von empfohlenen Angeboten.

- **Angebotsakzeptanz protokollieren** Die Laufzeitumgebung kennzeichnet das ausgewählte Angebot für den Datenbankservice, um es im Antwortverlauf zu protokollieren.
- **Angebotsablehnung protokollieren** Die Laufzeitumgebung kennzeichnet das ausgewählte Angebot für den Datenbankservice, um es im Antwortverlauf zu protokollieren.

Wenn Sie ein Ereignis mit mehr als einer Angebotsprotokollierungsaktion erstellen, denken Sie daran, dass die Interact-API die gleiche Aktion für das zugeordnete Angebot ausführt. Deshalb sollten Sie kein Ereignis erstellen, das sowohl die Angebotsakzeptanz als auch die Angebotsablehnung protokolliert, da die beiden Aktionen im Widerspruch zueinander stehen. Allerdings kann das Erstellen eines einzigen Ereignisses zum Protokollieren von Angebotskontakt und Makzeptanz oder von Angebotskontakt und Mablehnung in Ihrer Umgebung hilfreich sein.

Standardmäßig kann die Laufzeitumgebung zwei Antworttypen verfolgen: Angebotsakzeptanz und Angebotsablehnung. Sie können über die Konfigurationseigenschaften `accept` und `reject` die Antworttypen ändern, die mit den Ereignissen Angebotsakzeptanz protokollieren und Angebotsablehnung protokollieren aufgezeichnet werden sollen.

Die Interact-API kann mit Ereignissen auch Aktionen auslösen, die Sie mit Ereignisparametern in der API definieren. Zu diesen Ereignissen zählen das Protokollieren in eine benutzerdefinierte Tabelle, das Verfolgen mehrerer Antworttypen und das Angeben eines bestimmten auszuführenden Flowcharts. Möglicherweise müssen Sie einige Ereignisse ohne definierte Systemreaktion oder mehrere Ereignisse mit derselben Systemreaktion (wie Kontakt protokollieren) zur Verwendung mit den reservierten Ereignisparametern erstellen.

Sie können Folgendes erstellen: mehrere Ereignisse mit der Aktion Angebotsakzeptanz protokollieren, ein Ereignis für jeden Antworttyp, den Sie protokollieren möchten oder ein einzelnes Ereignis mit der Aktion Angebotsakzeptanz protokollieren, das Sie für jeden `postEvent`-Aufruf verwenden, mit dem Sie separate Antworttypen protokollieren.

Sie erstellen beispielsweise ein Ereignis mit der Aktion Angebotsakzeptanz protokollieren für jeden Antworttyp. Sie definieren die folgenden benutzerdefinierten Antworten in der Tabelle `UA_UsrResponseType` [als Name (Code)]: Explore (EXP), Consider (CON) und Commit (CMT). Dann erstellen Sie drei Ereignisse und nennen Sie `LogAccept_Explore`, `LogAccept_Consider` und `LogAccept_Commit`. Alle drei Ereignisse sind identisch (weisen die Aktion Angebotsakzeptanz protokollieren auf), haben jedoch unterschiedliche Namen, sodass die Person, die mit der Interact-API arbeitet, sie unterscheiden kann.

Sie können auch ein einzelnes Ereignis mit der Aktion Angebotsakzeptanz protokollieren erstellen, das Sie für alle benutzerdefinierten Antworttypen verwenden. Nennen Sie es beispielsweise `LogCustomResponse`.

Beim Arbeiten mit der Interact-API besteht kein funktionaler Unterschied zwischen den Ereignissen. Die Namenskonventionen können den Code jedoch verständlicher machen. Wenn Sie jede benutzerdefinierte Antwort anders benennen, zeigt der Bericht Aktivitätsübersicht Kanalereignisse auch genauere Informationen an.

Weitere Informationen zu reservierten Parametern und der Methode `postEvent` finden Sie im *Interact-Administratorhandbuch*.

Systemdefinierte Ereignisse

Die Registerkarte Ereignisse enthält die Standardkategorie Systemdefinierte Kategorie. In dieser Kategorie können Sie keine Ereignisse bearbeiten, hinzufügen oder löschen. Diese Kategorie enthält Ereignisse, die der Interact-API entsprechen. Mithilfe des Berichts Aktivitätsübersicht Kanalereignisse können Sie überwachen, wie oft alle diese Ereignisse auf dem Touchpoint eintreten.

Zu diesen Ereignissen zählen:

- End Session – Kennzeichnen des Endes der interaktiven Session eines Besuchers.
- Get Offer – Anfordern einer Liste empfohlener Angebote, die einem Besucher angezeigt werden.
- Get Profile – Anfordern von Besucherprofildaten aus der Session; dazu zählen sowohl temporäre Daten als auch aus der Profiltabelle eingelesene Daten.
- Set Audience – Ändern der Zielgruppenebene eines Besuchers innerhalb seiner interaktiven Session.
- Set Debug – Überschreiben der aktuellen Protokollierungsebene für die interaktive Session eines Besuchers.
- Start Session – Kennzeichnen des Anfangs der interaktiven Session eines Besuchers.

Verwandte Themen

- Informationen über den Bericht Aktivitätsübersicht Kanalereignisse

So fügen Sie ein Ereignis hinzu

1. Klicken Sie auf der Registerkarte Ereignisse des interaktiven Kanals auf das Symbol **Ereignisse hinzufügen**.

Das Dialogfeld Ereignis hinzufügen/bearbeiten wird angezeigt.

2. Geben Sie einen **Namen** für das Ereignis ein.
3. Wählen Sie eine **Kategorie** aus.

Sie können die Ereignisse in neue Kategorien verschieben, nachdem diese erstellt wurden.

4. Wählen Sie die vom Ereignis auszuführenden Aktionen aus.
5. Geben Sie eine **Beschreibung** für das Ereignis ein.

Diese Beschreibung wird auf der Registerkarte Ereignisse angezeigt.

6. Klicken Sie auf **Speichern und fortsetzen**, um zur Registerkarte Ereignisse zurückzukehren, oder auf **Speichern und mehr hinzufügen**, um weitere Ereignisse hinzuzufügen.

Sie können ein Ereignis bearbeiten, indem Sie auf der Registerkarte Ereignisse auf den Namen des Ereignisses klicken.

Sie können ein Ereignis in eine andere Kategorie verschieben, indem Sie das Kontrollkästchen neben dem Ereignis aktivieren und auf das Symbol **Verschieben in** klicken.

Sie können ein Ereignis löschen, indem Sie das Kontrollkästchen neben dem Ereignis aktivieren und auf das Symbol **Ausgewählte Elemente löschen** klicken.

Ereignisverweis

Die Registerkarte Ereignisse weist folgende Symbole auf.



Die Symbole werden von links nach rechts in der folgenden Tabelle beschrieben.

| Symbolname | Beschreibung |
|------------------------------|--|
| Kategorien hinzufügen | Klicken Sie auf dieses Symbol, um eine neue Kategorie zu diesem interaktiven Kanal hinzuzufügen. |
| Ereignisse hinzufügen | Klicken Sie auf dieses Symbol, um ein neues Ereignis zu diesem interaktiven Kanal hinzuzufügen. |
| Verschieben in | Wählen Sie Ereignisse aus, und klicken Sie dann auf dieses Symbol, um die ausgewählten Ereignisse in eine neue Kategorie zu verschieben. |
| Ausgewählte Elemente löschen | Wählen Sie Ereignisse oder Kategorien aus, und klicken Sie dann auf dieses Symbol, um sie zu löschen. |

Aufgabe 4: Erstellen von Angebotsbeschränkungen

- Arbeiten mit Beschränkungen
- So fügen Sie eine Angebotsbeschränkung hinzu
- So bearbeiten Sie eine Beschränkung
- So aktivieren und deaktivieren Sie eine Angebotsbeschränkung
- So löschen Sie eine Angebotsbeschränkung

Arbeiten mit Beschränkungen

Angebotsbeschränkungen geben Ihnen die Möglichkeit zu beschränken, wie häufig ein Angebot oder eine Sammlung von Angeboten über festgelegte Zeitabschnitte hinweg angeboten werden können. Beispielsweise können Sie ein Angebot nach Erreichen einer festgelegten Quote von Eindrücken (bspw. bestimmte Anzahl von Eindrücken an einem Tag) unterdrücken oder Angebote auf einer Webseite über verschiedene Produktlinien hinweg verteilen.

Mithilfe der Registerkarte Beschränkungen in Interact können Sie eine Angebotsbeschränkung für einen interaktiven Kanal erstellen, löschen, aktivieren oder deaktivieren.

So fügen Sie eine Angebotsbeschränkung hinzu

1. Klicken Sie auf der Registerkarte Beschränkungen eines interaktiven Kanals auf das Symbol **Beschränkungen hinzufügen**.

Das Dialogfeld Beschränkungen hinzufügen/bearbeiten wird angezeigt.

2. Geben Sie einen **Namen** für die Angebotsbeschränkung ein.

3. Geben Sie eine **Beschreibung** für die Beschränkung ein.

Diese Beschreibung wird auf der Registerkarte Beschränkungen angezeigt, um diese Angebotsbeschränkung zu identifizieren.

4. Geben Sie die Angebote an, auf die die Beschränkung angewendet werden soll, indem Sie **in Ordner** oder **in Angebotsliste** auswählen. Wählen Sie anschließend mithilfe der zugehörigen Dropdown-Liste den gewünschten Ordner bzw. die Angebotsliste aus.

Sie können angeben, dass die Angebote in einem bestimmten Datums- und Uhrzeitbereich verfügbar gemacht werden sollen sowie eine Höchstanzahl an Angeboten in einem bestimmten Zeitraum oder beides.

5. Sie geben den Datumsbereich, in dem die Angebote verfügbar sein sollen, wie folgt an:

- a. Klicken Sie auf das Feld **Angebotsbereitstellung starten nach**, und geben Sie mithilfe des angezeigten Kalenders das früheste Datum an, an dem die Angebote verfügbar sein sollen. Verwenden Sie anschließend die Dropdown-Liste daneben, um die früheste Uhrzeit der Bereitstellung auszuwählen.
- b. Klicken Sie auf das Feld **Angebotsbereitstellung stoppen zum**, und geben Sie mithilfe des angezeigten Kalenders das späteste Datum an, an dem die Angebote verfügbar sein sollen. Verwenden Sie anschließend die Dropdown-Liste daneben, um die späteste Uhrzeit der Bereitstellung auszuwählen.

6. Füllen Sie optional die Felder **Gleichmäßig verteilen mit** aus, um die Höchstanzahl der Eindrücke anzugeben, die in einem einzelnen Zeitraum angezeigt werden sollen.

- Geben Sie im Feld **höchstens <Anzahl> Eindrücke** (<Anzahl> durch die jeweils gewünschte Zahl ersetzen) an, wie häufig die Angebote höchstens angezeigt werden sollen.
- Verwenden Sie die Dropdown-Liste **pro**, um den Zeitraum anzugeben, in dem die Höchstanzahl an Eindrücken für Besucher angezeigt werden soll (zum Beispiel pro Stunde, pro Tag usw.).

Wenn Sie die Felder **Gleichmäßig verteilen** nicht ausfüllen, werden durch den Interact-Server Angebote wie gewohnt für diesen Interaktionskanal verfügbar gemacht.

7. Geben Sie optional im Feld **Eindrücke** an, wie häufig Sie höchstens insgesamt die Angebote bereitstellen möchten.

Wenn Sie in dieses Feld keinen Wert eingeben, gilt keine Beschränkung für die Höchstanzahl.

8. Klicken Sie auf **Aktivieren**, um diese Angebotsbeschränkung mit den von Ihnen definierten Parametern zu aktivieren.
9. Klicken Sie auf **Speichern und fortsetzen**, um zur Registerkarte Beschränkungen zurückzukehren, oder auf **Speichern und mehr hinzufügen**, um weitere Angebotsbeschränkungen hinzuzufügen.

Sie können eine Beschränkung bearbeiten, indem Sie auf der Registerkarte Beschränkungen auf den Namen der Beschränkung klicken.

Sie können eine Angebotsbeschränkung löschen, indem Sie das Kontrollkästchen neben ihrem Namen aktivieren und auf das Symbol **Ausgewählte Elemente löschen** klicken.

So bearbeiten Sie eine Beschränkung

1. Klicken Sie auf die Registerkarte Beschränkungen eines interaktiven Kanals, um die Liste der Beschränkungen anzuzeigen.
2. Klicken Sie auf den Namen der zu bearbeitenden Beschränkung.
Das Dialogfeld Beschränkungen hinzufügen/bearbeiten wird angezeigt.
3. Ändern Sie optional den **Namen**, die **Beschreibung** oder die Definitionseinstellungen der Beschränkung.
4. Klicken Sie auf **Speichern und fortsetzen**, um zur Registerkarte Beschränkungen zurückzukehren oder auf **Speichern und mehr hinzufügen**, um Ihre Änderungen zu speichern und eine weitere Beschränkung hinzuzufügen.

Die Angebotsbeschränkung wird mit den vorgenommenen Änderungen aktualisiert.

So aktivieren und deaktivieren Sie eine Angebotsbeschränkung

Angebotsbeschränkungen werden für einen Zeitabschnitt definiert, in dem sie verwendet werden. Es kann jedoch sein, dass Sie eine Angebotsbeschränkung deaktivieren möchten, ohne ihren operativen Zeitraum neu zu definieren, oder Sie möchten eine Angebotsbeschränkung nach ihrem Start- und Endzeitpunkt deaktivieren, um zu verhindern, dass sie überhaupt berücksichtigt wird. Sie können mithilfe des Dialogfelds Beschränkung hinzufügen/bearbeiten Angebotsbeschränkungen deaktivieren und aktivieren.

1. Klicken Sie auf der Registerkarte Beschränkungen des interaktiven Kanals auf den Namen der Beschränkung, die Sie bearbeiten möchten.

Das Dialogfeld Beschränkung hinzufügen/bearbeiten wird angezeigt.

2. Um die Angebotsbeschränkung zu deaktivieren und die ausgewählten Angebote ohne die hier definierten Beschränkungen bereitzustellen, klicken Sie auf **Deaktivieren**.
3. Um die Angebotsbeschränkung zu aktivieren, klicken Sie auf **Aktivieren**.
4. Klicken Sie auf **Speichern und fortsetzen**, um zur Registerkarte Beschränkungen zurückzukehren, oder auf **Speichern und mehr hinzufügen**, um eine weitere Beschränkung hinzuzufügen.

So löschen Sie eine Angebotsbeschränkung

💡 Eine gelöschte Beschränkung kann nicht wiederhergestellt werden.

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der/den Beschränkung/en, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf **Ausgewählte Elemente löschen**.
3. Bestätigen Sie die Löschung.

Interact löscht die ausgewählten Beschränkungen.

Aufgabe 5: Erstellen von benutzerdefinierten Lernmodellen

- Arbeiten mit Lernmodellen
- So fügen Sie ein Lernmodell hinzu
- So bearbeiten Sie ein Lernmodell
- So löschen Sie ein Lernmodell
- So aktivieren und deaktivieren Sie ein Lernmodell

Arbeiten mit Lernmodellen

Interact verfügt über ein integriertes Lernmodul, das das Echtzeitverhalten Ihrer Besucher überwacht, um Ihre interaktiven Flowcharts anzupassen und Ihnen bei der Auswahl möglicher Angebote zu helfen. Sie können die Lerneinstellungen auch so konfigurieren, dass auf der Ebene der interaktiven Kanäle Attribute zugeordnet werden, sodass jeder Kanal über seinen eigenen Satz benutzerdefinierter Lernmodelle verfügt. Dies wird auch als „selbstlernend“ bezeichnet.

💡 Bevor Sie die Funktion Selbstlernend verwenden können, müssen Sie die integrierte Lernfunktion global für Ihre Interact-Umgebung aktivieren. Informationen zum Aktivieren des Lernmoduls sowie zusätzliche Informationen zum Lernen im Allgemeinen finden Sie im *IBM Unica Interact-Administratorhandbuch*.

Mithilfe der Registerkarte Selbstlernend in Interact können Sie ein Lernmodell für einen interaktiven Kanal erstellen, bearbeiten, aktivieren oder deaktivieren.

So fügen Sie ein Lernmodell hinzu

1. Klicken Sie auf der Registerkarte Selbstlernend eines interaktiven Kanals auf das Symbol **Modell hinzufügen**.
Das Dialogfeld Lernmodelle hinzufügen/bearbeiten wird angezeigt.
2. Geben Sie einen **Namen** für das Lernmodell ein.
3. Geben Sie eine **Beschreibung** für das Lernmodell ein.
Diese Beschreibung wird auf der Registerkarte Selbstlernend angezeigt, um dieses Lernmodell zu identifizieren.
4. Vervollständigen Sie die Definition für das Lernmodell, indem Sie Besucherattribute zur Liste **Relevante prädikative Attribute** hinzufügen.
In der Liste wird angegeben, welche Besucherattribute durch Interact überwacht werden sollen, um die besten Angebote für die Besucher auszuwählen. Eine ausführliche Beschreibung der Lernfeatures und -attribute finden Sie unter [Übersicht über die Interact-Lernfeatures](#) im *IBM Unica Interact-Administratorhandbuch*.
5. Klicken Sie auf **Aktivieren**, um dieses Lernmodul mit den von Ihnen definierten Parametern zu aktivieren.
6. Klicken Sie auf **Speichern und fortsetzen**, um zur Registerkarte Selbstlernend zurückzukehren, oder auf **Speichern und mehr hinzufügen**, um weitere Lernmodelle hinzuzufügen.

Sie können ein Lernmodell bearbeiten, indem Sie auf der Registerkarte Selbstlernend auf den Namen des Lernmodells klicken, das Sie bearbeiten möchten.

Sie können ein Lernmodell löschen, indem Sie das Kontrollkästchen neben seinem Namen aktivieren und auf das Symbol **Ausgewählte Elemente löschen** klicken.

So bearbeiten Sie ein Lernmodell

1. Klicken Sie auf die Registerkarte Selbstlernend eines interaktiven Kanals, um die Liste der Lernmodelle anzuzeigen.
2. Klicken Sie auf den Namen des zu bearbeitenden Lernmodells.
Das Dialogfeld Lernmodell hinzufügen/bearbeiten wird angezeigt.
3. Ändern Sie optional den **Namen**, die **Beschreibung** oder die Definitionseinstellungen des Lernmodells.
4. Klicken Sie auf **Speichern und fortsetzen**, um zur Registerkarte Selbstlernend zurückzukehren, oder auf **Speichern und mehr hinzufügen**, um Ihre Änderungen zu speichern und ein weiteres Lernmodell hinzuzufügen.

Das Lernmodell wird mit den vorgenommenen Änderungen aktualisiert.

So löschen Sie ein Lernmodell

⚠ Ein gelöscht Lernmodell kann nicht wiederhergestellt werden.

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem/den Lernmodell/en, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf **Ausgewählte Elemente löschen**.
3. Bestätigen Sie die Löschung.

Interact löscht die ausgewählten Lernmodelle. Beachten Sie, dass Sie kein Lernmodell löschen können, das gerade in Verwendung ist.

So aktivieren und deaktivieren Sie ein Lernmodell

Gelegentlich möchten Sie möglicherweise verhindern, dass ein Lernmodell in einem Lernkanal zur Verfügung steht, ohne dass dieser vollständig gelöscht werden soll, damit dieser bei Bedarf in Zukunft wieder verfügbar ist. Sie können Lernmodelle mithilfe des Dialogfelds Lernmodell hinzufügen/bearbeiten Angebotsbeschränkungen deaktivieren und aktivieren.

1. Klicken Sie auf der Registerkarte Selbstlernend des interaktiven Kanals auf den Namen des Lernmodells, das Sie bearbeiten möchten.
Das Dialogfeld Lernmodell hinzufügen/bearbeiten wird angezeigt.
2. Um das Lernmodell zu deaktivieren, sodass dieses im interaktiven Kanal nicht mehr zur Verfügung steht, klicken Sie auf **Deaktivieren**.
3. Zum Aktivieren des Lernmodells klicken Sie auf **Aktivieren**.
4. Klicken Sie auf **Speichern und fortsetzen**, um zur Registerkarte Selbstlernend zurückzukehren, oder auf **Speichern und mehr hinzufügen**, um ein weiteres Lernmodell hinzuzufügen.


Aufgabe 6: Smart-Segmente erstellen

- Arbeiten mit Smart-Segmenten
- Erstellen einer Session
- Definieren eines interaktiven Flowcharts

Arbeiten mit Smart-Segmenten

Interact verwendet Smart-Segmente in Treatmentregeln dazu, Angebote Besuchern zuzuordnen. Im Unterschied zu strategischen Segmenten können Sie Smart-Segmente nur in Campaign-Sitzungen erstellen. Zum Erstellen von Smart-Segmenten müssen Sie interaktive Flowcharts verwenden.

Die erstellten Smart-Segmente können Sie genauso wie strategische Segmente verwalten.

Beim Arbeiten mit Segmenten auf der Seite Segmente von Campaign lassen sich Smart-Segmente anhand des folgenden Symbols erkennen: .

Erstellen einer Session

Interaktive Flowcharts stehen nur in Campaign-Sessions zur Verfügung. Sie müssen mindestens eine Session für die interaktiven Flowcharts erstellen. Verwenden Sie für die Session die gleiche Sicherheitsrichtlinie wie für den interaktiven Kanal, der den Flowcharts in der Session zugeordnet wird.

Sessions können eine Kombination aus Batch-Flowcharts und interaktiven Flowcharts enthalten. Wenn eine Session beide Arten von Flowcharts enthält und Sie auf der Seite Sessionübersicht auf das Symbol **Ausführen** klicken und **Alle ausführen** auswählen, werden nur die Batch-Flowcharts ausgeführt. In der Designumgebung können Sie keine interaktiven Flowcharts ausführen, sondern nur Testläufe durchführen.

Verwandte Themen

- Informationen zu Testläufen des interaktiven Flowcharts

Definieren eines interaktiven Flowcharts

Interaktive Flowcharts stellen die Segmentierungslogik für eine Interaktion bereit. Wenn die Laufzeitumgebung eine Laufzeit-Session für einen Besucher erstellt, besteht einer der ersten Schritte darin, alle verfügbaren Profilinformationen für den Besucher durch sämtliche interaktiven Flowcharts, die dem interaktiven Kanal zugeordnet sind, durchlaufen zu lassen. Damit wird der Besucher in null oder mehr Smart-Segmente eingefügt. Auf der Grundlage dieser Segmente empfiehlt die Laufzeitumgebung dann Angebote gemäß der Definition in den Treatmentregeln.

Wenn Sie ein Ereignis mit der Aktion Erneute Segmentierung auslösen verwenden, können Sie bewirken, dass die Profilinformationen alle Flowcharts erneut durchlaufen.

Interaktive Flowcharts können nur während Campaign-Sessions erstellt werden.

Weitere Informationen zum Erstellen interaktiver Flowcharts finden Sie unter [Informationen zu interaktiven Flowcharts](#).

Verwandte Themen

- Informationen über interaktive Flowcharts
- Erstellen interaktiver Flowcharts
- So erstellen Sie interaktive Flowcharts
- Informationen zu Testläufen des interaktiven Flowcharts

Aufgabe 7: Angebote definieren

- [Angebote definieren](#)
- [So erstellen Sie Angebotsvorlagen für Interact](#)

Angebote definieren

Falls dies nicht bereits geschehen ist, müssen Sie die Angebote erstellen, die von Interact empfohlen werden können.

! Interact unterstützt derzeit keine Angebotslisten.

Denken Sie beim Erstellen von Angeboten daran, dass die Interact-API auf die folgenden Informationen aus dem Angebot verweisen kann:

- Benutzerdefinierte Angebotsattribute
- Angebotscode
- Angebotsbeschreibung
- Datum der Angebotsaktivierung
- Datum des Angebotsverfalls
- Angebotsname
- Verfahrenscode für das Angebot

Beachten Sie beim Zuordnen von Angeboten in Campaign zu Angeboten in Ihrem Touchpoint (z. B. von HTML-Code für eine Bannerwerbung), welche Informationen für Namenskonventionen verfügbar sind. So können Sie beispielsweise sämtliche Bannerwerbungen in Dateien speichern, deren Namen mit dem Angebotscode identisch sind. Dies erleichtert die Bezugnahme.

Beim Erstellen eines `postEvent`-Aufrufs, der die Annahme oder Ablehnung eines Angebots protokolliert, müssen Sie den Verfahrenscode für das Angebot einbeziehen. Wenn Sie jedoch die sessionübergreifende Antwortverfolgung aktivieren, können Sie einen Abgleich mit dem Treatmentcode, dem Angebotscode oder einem benutzerdefinierten Code durchführen, der für Ihre Umgebung spezifisch ist. Weitere Informationen zur sessionübergreifenden Antwortverfolgung finden Sie im *Interact-Administratorhandbuch*.

Sie können die Klasse `nameValuePair` der Interact-API verwenden, um Daten aus benutzerdefinierten Angebotsattributen zu definieren oder abzurufen.

Wenn Sie in Treatmentregeln verwendete Angebote ändern (einschließlich dem Zurückziehen von Angeboten), müssen Sie alle der Servergruppe zugeordneten interaktiven Kanäle erneut bereitstellen, damit die Änderungen für die Servergruppe wirksam werden.

Angebotsvorlagen für Interact

Sie müssen die Angebotsattribute `IPID` und `IPName` für alle von Interact verwendeten Angebote aktivieren. Diese Attribute müssen vorhanden sein und werden während der Laufzeit automatisch ausgefüllt, wobei die von Ihnen definierten Standardwerte für die Attribute `IP ID` oder `IPName` überschrieben werden. Bei `IPID` handelt es sich um die interne ID und bei `IPName` um den Namen für den Interaktionspunkt, der dem Angebot

zugeordnet ist. Diese Daten sind für die Berichterstattung erforderlich. Wenn Sie **Auf Basis dieser Vorlage erstellte Angebote dürfen in Echtzeit-Interaktionen verwendet werden** nicht aktivieren, können Sie die Angebote mit Treatmentregeln weiterhin verwenden, doch Interact kann diese Angebote nicht in Berichten berücksichtigen.

Wenn eine Angebotsvorlage das Datum für die Angebotsaktivierung und das Datum für den Angebotsverfall enthält, können Sie diese Datumsangaben relativ zum **Flowchart-Ausführungsdatum** definieren. So können Sie beispielsweise festlegen, dass das Datum für Angebotsaktivierung das Flowchart-Ausführungsdatum sein soll. Dann kann das Angebot einige Tage nach dem Aktivierungsdatum verfallen. Im Fall von interaktiven Flowcharts ist das **Flowchart-Ausführungsdatum** der Zeitpunkt, zu dem die Laufzeitumgebung das Angebot dem Touchpoint zur Anzeige empfiehlt.

So erstellen Sie Angebotsvorlagen für Interact

1. Befolgen Sie die Anweisungen im *Campaign-Administratorhandbuch* mit den folgenden Ausnahmen.
2. In Schritt 1 von 3: Aktivieren Sie in Metadaten, das Kontrollkästchen **Auf Basis dieser Vorlage erstellte Angebote dürfen in Echtzeit-Interaktionen verwendet werden**.
3. In Schritt 3 von 3: Legen Sie in diesem Schritt Standardwerte für **IPID** und **IPName** fest.

Sie können eine beliebige Ganzzahl als Standardwert für IPID und eine beliebige Zeichenfolge für IPName angeben. Die Werte werden von der Laufzeitumgebung automatisch mit den richtigen Werten ausgefüllt, die Designumgebung erfordert jedoch einen Standardwert.


Aufgabe 8: Treatmentregeln erstellen

- Arbeiten mit Treatmentregeln
- Angebotsberechtigung
- Marketing Score
- Erweiterte Optionen für Treatmentregeln
- Arbeiten mit der Registerkarte Interaktionsstrategie
- Erstellen einer Registerkarte Interaktionsstrategie
- So fügen Sie eine Treatmentregel hinzu
- So fügen Sie erweiterte Optionen hinzu
- Erweiterte Optionen für Treatmentregeln – Ausdrücke
- So aktivieren und deaktivieren Sie Treatmentregeln
- So löschen Sie Treatmentregeln
- Informationen zum Bereitstellen von Interaktionsstrategie-Registerkarten

- So kennzeichnen Sie eine Registerkarte Interaktionsstrategie für ein Deployment
- So brechen Sie eine Deploymentanforderung ab
- So kennzeichnen Sie die Registerkarte Interaktionsstrategie für ein Undeployment
- Interaktionsstrategie referenz

Arbeiten mit Treatmentregeln

Bei den Treatmentregeln handelt es sich um die Hauptrichtlinien, die von Interact zur Unterbreitung von Angeboten verwendet werden. Über die Treatmentregeln ordnen Sie Angebote Smart-Segmenten nach Zone zu. Darüber hinaus können Sie jeder Regel einen Marketing Score hinzufügen, um dem Angebot innerhalb des Lernmoduls zusätzliches Gewicht zu verleihen.

 Es gibt mehrere optionale Funktionen, mit denen Sie die Treatmentregeln weiter beeinflussen oder überschreiben können. Weitere Informationen zur Angebotsunterbreitung in Interact finden Sie im *Interact-Administratorhandbuch*.

Treatmentregeln werden nach Smart-Segment verwaltet. Sie ordnen jedem Segment eine beliebige Anzahl von Angeboten zu. Nachdem Sie einem Segment Angebote zugeordnet haben, können Sie die Zone definieren, auf die das betreffende Angebot anwendbar ist. Sie können dasselbe Angebot demselben Segment mehrmals zuordnen sowie Angebot und Segment verschiedenen Zonen zuordnen.

Wenn Sie ein Smart-Segment löschen oder ein Angebot zurückziehen, deaktiviert Campaign alle Treatmentregeln, die das jeweilige Segment oder Angebot enthalten.

Die Smart-Segmente werden Zellen innerhalb einer Kampagne zugeordnet. Sie können die Zellcodes bearbeiten, die jedem Smart-Segment über die Registerkarte Interaktionsstrategie zugeordnet sind.

Sie sollten Angebote auswählen, die mithilfe einer Angebotsvorlage erstellt wurden, bei der nur **Auf Basis dieser Vorlage erstellte Angebote dürfen in Echtzeit-Interaktionen verwendet werden** aktiviert ist. Andernfalls sind die Berichtsdaten ungenau.

Treatmentregeln werden auf der Registerkarte Interaktionsstrategie einer Kampagne definiert. Sie können keine Interaktionsstrategie-Registerkarten aus einer Kampagne in eine andere kopieren.

Angebotsberechtigung

Treatmentregeln stellen die erste Methodenebene dar, die Interact verwendet, um zu bestimmen, für welche Angebote ein Besucher berechtigt ist. Interact bietet mehrere optionale Funktionen, die Sie implementieren können, um Ihre Angebots-Besucher-Zuordnungen zu erweitern.

- Angebotsunterdrückung
- Globale Angebote

- Individuelle Angebotszuordnungen
- Score-Überschreibungen
- Lernen

Bevor Sie Ihre Treatmentregeln erstellen, klären Sie mit Ihrem Interact-Administrator, welche Funktionen für die Angebotsberechtigung Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Sie beispielsweise eine Tabelle für Score-Überschreibung verwenden, um den Marketing Score zu überschreiben, ist es möglicherweise nicht erforderlich, die Standard-Marketing Scores für alle Ihre Treatmentregeln zu ändern.

Weitere Informationen zu den Funktionen der Angebotsberechtigung finden Sie im *Interact-Administratorhandbuch*.

Marketing Score

Jede Treatmentregel enthält einen Marketing Score, der durch den Schieberegler dargestellt wird. Die Voreinstellung für den Score beträgt 50. Je höher ein Score, desto eher wird Interact das entsprechende Angebot als empfehlenswert auswählen. Abhängig davon, wie die Treatmentregeln über mehrere Kampagnen konfiguriert wurden, können denselben Smart-Segmenten mehrere Angebote zugeordnet werden. Interact verwendet den Marketing Score, um zu bestimmen, welches Angebot angezeigt wird, wenn mehrere Angebote für eine einzelne Anforderung verfügbar sind. Muss bei einer Anforderung für Angebote beispielsweise zwischen Angebot A mit dem Marketing Score 30 und Angebot B mit dem Marketing Score 80 gewählt werden, zeigt Interact Angebot B an.

Wenn Sie dasselbe Angebot demselben Segment mit unterschiedlichen Scores zugeordnet haben (Beispiel: zwei unterschiedliche Kampagnen erstellen Treatmentregeln für denselben interaktiven Kanal), verwendet Interact den höheren Score.

Sie können den Marketing Score auch definieren, indem Sie die erweiterten Optionen für die Treatmentregel verwenden. Sie können einen Ausdruck mit IBM Unica -Makros, Angebotsattributen, Sessionvariablen, Dimensionstabellen und Werten in einem Kundenprofil erstellen, um den Marketing Score zu definieren.

Sie können alle Änderungen am Marketing Score überschreiben, die auf der Registerkarte Interaktionsstrategie durchgeführt wurden, indem Sie Daten in einer Tabelle für Score-Überschreibung bereitstellen. Mit einer Tabelle für Score-Überschreibung können Sie Scores problemlos importieren, die in IBM Unica PredictiveInsight, Optimize oder einer anderen Modellierungssoftware generiert wurden. In der Tabelle für Score-Überschreibung können Sie Scores definieren, die größer als 100 sind.

Wenn Sie integriertes Lernen aktiviert haben, wird der Marketing Score in den Lernalgorithmen verwendet.

Weitere Informationen zum Arbeiten mit der Tabelle für Score-Überschreibung finden Sie im *Interact-Administratorhandbuch*.

Erweiterte Optionen für Treatmentregeln

Sie können Ihre Treatmentregeln mit erweiterten Optionen erweitern. Sie können einen Ausdruck hinzufügen, um entweder zu bestimmen, ob die Treatmentregel anwendbar ist, oder den Marketing Score zu überschreiben.

Indem Sie Ausdrücke zur Angebotsberechtigung direkt in Treatmentregeln schreiben, können Sie die Angebotsausrichtung außerhalb von interaktiven Flowcharts kontrollieren. Einige Regeln sind möglicherweise auf dieser Ebene leichter zu verwalten als auf der Segmentierungsebene. Sie können beispielsweise den Ausdruck `offer.dynamic.ownProductX='yes'` schreiben. Das heißt, Sie verwenden diese Treatmentregel, wenn das Angebotsattribut `ownProductX` auf `yes` eingestellt ist. In diesem Beispiel können Sie ein bestimmtes Angebot einschließen oder einen anderen Score für das Angebot für Personen angeben, die Produkt X bereits besitzen. Sie können spezifische Treatmentregeln erstellen, beispielsweise spezifische Angebote zuordnen, die auf Angebotsattributen oder dem Wochentag basieren.

Sie können ferner Ausdrücke schreiben, um den Marketing Score zu definieren oder anzupassen. Ein Beispiel: `profileTable.dimensionTable.scoreAdj * MarketerScore` multipliziert den Wert der Spalte `scoreAdj` mit dem aktuellen Marketing Score, der durch den Schieberegler für die Treatmentregel definiert ist.

Verwandte Themen

- So fügen Sie erweiterte Optionen hinzu
- Erweiterte Optionen für Treatmentregeln – Ausdrücke

Arbeiten mit der Registerkarte Interaktionsstrategie

Über die Registerkarte Interaktionsstrategie ordnen Sie in einer Kampagne Angebote für die Echtzeit-Interaktionen zu. Beim Erstellen der Registerkarte Interaktionsstrategie ordnen Sie dieser einen interaktiven Kanal zu.

- ✦ Pro interaktivem Kanal und pro Kampagne kann es jeweils eine Registerkarte Interaktionsstrategie geben. Wenn Sie beispielsweise über drei interaktive Kanäle verfügen, können Sie in einer einzelnen Kampagne maximal drei Interaktionsstrategie-Registerkarten verwenden, und jede dieser Registerkarten muss einem anderen Kanal zugeordnet werden.

Sie können so viele Kampagnen mit Interaktionsstrategie-Registerkarten erstellen, wie für Ihr Unternehmen erforderlich sind. Wenn Sie z. B. eine Kampagne für neue Bankkonten und eine andere Kampagne für Autokredite haben, können beide auf denselben interaktiven Kanal für das Callcenter verweisen. Interaktionsstrategie-Registerkarten können weder kopiert noch verschoben werden.

Die Registerkarte Interaktionsstrategie enthält zwei Hauptabschnitte, den Deploymentbereich und den Bereich für Treatmentregeln. Im Deploymentbereich wird der Deploymentstatus der Treatmentregeln angezeigt. Über die Treatmentregeln ordnen Sie die Angebote Segmenten zu.

Kampagnen mit Interaktionsstrategie-Registerkarten

Auf der Registerkarte Übersicht von Kampagnen werden die der betreffenden Kampagne zugeordneten Segmente und Angebote angezeigt. Die der Kampagne über Treatmentregeln hinzugefügten Angebote werden auf der Registerkarte Übersicht der Kampagne nur dann angezeigt, wenn drei Bedingungen erfüllt sind. Zuerst müssen Sie die Interaktionsstrategie bereitstellen. Als Nächstes müssen Sie das Modul für Kontakt- und Antwortverlauf für die Übertragung von Daten aus der Laufzeitumgebung an die Designumgebung konfigurieren. Drittens muss der Datentransfer von der Laufzeitumgebung in die Designumgebung abgeschlossen sein. Beispielsweise konfigurieren Sie das Modul für Kontakt- und Antwortverlauf so, dass es alle zwei Stunden ausgeführt wird. Danach fügen Sie der Kampagne eine Registerkarte Interaktionsstrategie hinzu. Die Angebote werden auf der Registerkarte Übersicht der Kampagne nicht angezeigt. Anschließend stellen Sie die Registerkarte Interaktionsstrategie bereit. Die Angebote werden auf der Registerkarte Übersicht der Kampagne weiterhin nicht angezeigt. Zwei Stunden später, nachdem das Modul für Kontakt- und Antwortverlauf die nächste Datenübertragung beendet hat, werden die Angebote auf der Registerkarte angezeigt.

Smart-Segmente werden auf der Registerkarte Übersicht der Kampagne nicht angezeigt.

Erstellen einer Registerkarte Interaktionsstrategie

Sie müssen einen interaktiven Kanal erstellen, bevor Sie Interaktionsstrategie-Registerkarten erstellen können.

1. Sie können eine Registerkarte Interaktionsstrategie auf zwei Arten zu einer Kampagne hinzufügen:
 - Wenn Sie eine neue Kampagne erstellen, klicken Sie auf **Speichern und Interaktionsstrategie**.
 - Oder zeigen Sie in einer bestehenden Kampagne die Registerkarte Übersicht an, und klicken Sie auf das Symbol **Interaktionsstrategie hinzufügen**.

Die Seite der neuen Interaktionsstrategie wird angezeigt.

2. Geben Sie einen **Namen** und eine **Beschreibung** für die Registerkarte Interaktionsstrategie ein.
3. Wählen Sie den **Interaktiven Kanal** für die Registerkarte Interaktionsstrategie aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern und Treatmentregeln erstellen**.

Sie können später den Namen und die Beschreibung der Registerkarte Interaktionsstrategie bearbeiten, indem Sie auf das Symbol **Eigenschaften bearbeiten** klicken. Den interaktiven Kanal können Sie nicht ändern.

Sie können eine Interaktionsstrategie löschen, indem Sie auf das Symbol **Interaktionsstrategie löschen** klicken. Ob Sie die Interaktionsstrategie löschen können, hängt vom Deploymentstatus des interaktiven Kanals ab, der der entsprechenden Registerkarte Interaktionsstrategie zugeordnet ist.

So fügen Sie eine Treatmentregel hinzu

Vor dem Erstellen von Treatmentregeln müssen Sie Smart-Segmente und Angebote erstellen.

1. Klicken Sie auf einer Registerkarte einer Interaktionsstrategie auf das Symbol **Regeln hinzufügen**.

Der Bereich Regeln hinzufügen wird angezeigt.

2. Um ein Segment zu einer Regel hinzuzufügen, wählen Sie das Segment auf der Registerkarte **Interaktive Segmente als Ziel auswählen** im Bereich Regeln hinzufügen aus, und ziehen Sie es in die Regeltabelle.

Der Bereich, in dem die neue Treatmentregel erstellt wird, erscheint in Pink. Die Reihenfolge der Regeln ist nicht von Bedeutung.


3. Klicken Sie auf **Zu empfehlende Angebote auswählen**.

Die Registerkarte Zu empfehlende Angebote auswählen wird angezeigt.

4. Um ein Angebot zu einer Regel hinzuzufügen, wählen Sie das Angebot auf der Registerkarte **Zu empfehlende Angebote auswählen** im Bereich Regeln hinzufügen aus, und ziehen Sie es in die Regeltabelle.

Der Bereich, in dem die neue Treatmentregel erstellt wird, erscheint in Pink. Die Reihenfolge der Regeln ist nicht von Bedeutung; durch Ziehen auf ein Angebot wird die Regel allerdings oberhalb des ausgewählten Angebots eingefügt. Durch Ziehen auf ein Segment wird die Regel am Ende der Liste der Treatmentregeln eingefügt.

Sie können mehrere Angebote zum selben Segment hinzufügen.

5. Wenn Sie das Angebot einem Segment in einer bestimmten Zone zuordnen möchten, klicken Sie auf den Namen der gewünschten Zone, und wählen Sie die Zone aus der Liste der Zonen aus.
6. Klicken Sie in einer Treatmentregel auf das Symbol für die erweiterten Optionen () , das sich rechts neben dem Score-Schieberegler befindet, um eine erweiterte Option hinzuzufügen und so die Regelberechtigung zu definieren oder den Marketing Score zu überschreiben.
7. Verwenden Sie den Schieberegler, um der Treatmentregel einen Marketing Score zuzuordnen.
8. Klicken Sie auf **Fertig stellen**, um den Bereich Regeln hinzufügen zu schließen.

Wenn Sie dasselbe Angebot zum selben Segment für dieselbe Zone anstatt für alle Zonen hinzufügen, erhalten Sie eine Warnmeldung, um eine Duplikation zu verhindern. Sie können diese Warnmeldung ignorieren.

Sie können Segmente und Angebote entweder in der Baumansicht oder in der Listenansicht anzeigen. In der Baumansicht werden die Segmente oder Angebote in der Ordnerstruktur angezeigt, die Sie für das entsprechende Segment oder die Angebotsseite erstellt haben. In der Listenansicht werden die Segmente oder Angebote in alphabetischer Reihenfolge, nach Namen sortiert, angezeigt. Die Spalten **Quell-Flowchart** und **Letzte Ausführung** sind für alle Smart-Segmente leer. Sie können Segmente und Angebote auch anhand des Namens, der Beschreibung oder des Codes suchen. Bei der Suche nach Segmenten sollten nur Smart-Segmente angezeigt werden.


Um den Erfolg der interaktiven Zellen nach Angebotsbericht für ein Segment anzuzeigen, klicken Sie auf den Link **Anzeigen** unter Erfolgsstatistik. Wenn Sie Angebote auswählen, bei denen die Option **Auf Basis dieser Vorlage erstellte Angebote dürfen in Echtzeit-Interaktionen verwendet werden** nicht aktiviert ist, werden keine Daten für den Bericht erfasst.

Verwandte Themen

- Erweiterte Optionen für Treatmentregeln

So fügen Sie erweiterte Optionen hinzu

Sie können einen Ausdruck schreiben, um die Treatmentregelberechtigung zu definieren oder den Marketing Score zu überschreiben.

1. Klicken Sie in einer Treatmentregel auf das Symbol für die erweiterten Optionen () , das sich rechts neben dem Score-Schieberegler befindet, um erweiterte Optionen hinzuzufügen.

Der Bereich Erweiterte Optionen wird angezeigt.


2. Wählen Sie **Diese Regel als geeignet betrachten, wenn folgender Ausdruck wahr ist**, um eine Berechtigungsregel zu erstellen oder **Folgenden Ausdruck als Marketing Score verwenden**, um den Marketing Score zu überschreiben.

Wählen Sie **Erweiterte Optionen nicht verwenden**, um die erweiterten Optionen zu deaktivieren. Dies hat nicht das Löschen von Ausdrücken zur Folge.

3. Schreiben Sie Ihren **Ausdruck**.

Alle verfügbaren Funktionen, Variablen und Operatoren werden aufgeführt, um Sie beim Erstellen Ihres Ausdrucks zu unterstützen.

Sie können auf **Syntax prüfen** klicken, um zu bestimmen, ob Ihr Ausdruck gültig ist.

 **Syntax prüfen** verwendet Ihren Interact-Server für die Laufzeitumgebung für Testläufe zur Überprüfung. Ihr Server für die Laufzeitumgebung für Testläufe muss ausgeführt werden, damit die Syntax überprüft werden kann.

4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Erweiterte Optionen für Treatmentregeln – Ausdrücke

Sie können entweder einen booleschen Ausdruck schreiben, um Treatmentregeln zu filtern, oder einen Ausdruck schreiben, um eine Überschreibung für den Score des Marketingexperten zu berechnen. Ihnen steht jedoch nur eine begrenzte Anzahl von Erstellungsblöcken für Ausdrücke zur Verfügung.

! Benutzerdefinierte Makros, abgeleitete Felder und Benutzervariablen sind für die erweiterten Optionen für Treatmentregeln nicht verfügbar.

Die folgenden Erstellungsblöcke sind verfügbar.

- IBM Unica -Makros, die von Interact unterstützt werden

Eine Liste der IBM Unica -Makros, die von Interact unterstützt werden, finden Sie im *IBM Unica Makros-Benutzerhandbuch*.

- Angebotsattribute
- Sessionvariablen
- Dimensionstabellen
- Profildaten
- Score des Marketingexperten

Wenn Sie einen booleschen Ausdruck für einen Marketing Score definieren, ändert sich true (wahr) in 1 und false (falsch) in 0. Wenn Sie einen numerischen Ausdruck für einen booleschen Ausdruck definieren, ist 0 false und alle anderen Werte sind true.

Unten finden Sie einige Beispiele für Ausdrücke für die Regelfilterung und die Score-Berechnung, die die verschiedenen Ihnen zur Verfügung stehenden Erstellungsblöcke verwenden.

Diese Regel als geeignet betrachten, wenn folgender Ausdruck wahr ist

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

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

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

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

In diesem Beispiel handelt es sich beim externen Callout `GetPrimeRate` um ein Java-Programm, das auf einer Website den aktuellen Leitzins abruft.

Verwenden Sie den folgenden Ausdruck als Marketing Score:

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

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

Im folgenden Beispiel ist im Score des Marketingexperten der Lebenszyklus des Kunden (der wiedergibt, mit welcher Wahrscheinlichkeit der Kunde insgesamt auf Angebote reagiert und ob das Unternehmen mit diesem Kunden ein Geschäft abschließen möchte), die Tatsache, dass das Unternehmen dieser spezifischen Person bestimmte Produktklassen verkaufen möchte, und der Gesamtwert berücksichtigt, der durch das Akzeptieren des Angebots in den Augen des Unternehmens zum Kundenkonto hinzugefügt werden würde.

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

Kundenattribute:

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

Angebotsattribute:

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

So aktivieren und deaktivieren Sie Treatmentregeln

Sie können Treatmentregeln aktivieren bzw. deaktivieren, ohne sie zu löschen. Sie können die Regeln erst aktivieren oder deaktivieren, wenn der Ladevorgang der Interaktionsstrategie abgeschlossen ist.

Zum Öffnen der Kontextmenüs klicken Sie auf das Segment oder das Angebot.

| Aktion | Verfahren |
|---------------------------|--|
| Einzelne Regel aktivieren | <ul style="list-style-type: none"> Klicken Sie auf das Symbol Regel aktivieren, bis ein grünes Häkchen angezeigt wird. Klicken Sie auf ein Angebot, und wählen Sie Diese Regel aktivieren aus. |

| Aktion | Verfahren |
|---|--|
| Alle Regeln, die ein bestimmtes Angebot enthalten, aktivieren | Klicken Sie auf ein Angebot, und wählen Sie Alle Regeln aktivieren, die dieses Angebot enthalten aus. |
| Alle Regeln, die ein bestimmtes Segment (Zelle) enthalten, aktivieren | Klicken Sie auf ein Segment, und wählen Sie Alle Regeln für diese Zelle aktivieren aus. |
| Eine einzelne Regel deaktivieren | <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie auf das Symbol Regel aktivieren, bis ein graues Häkchen angezeigt wird. • Klicken Sie auf ein Angebot, und wählen Sie Diese Regel deaktivieren aus. |
| Alle Regeln, die ein bestimmtes Angebot enthalten, deaktivieren | Klicken Sie auf ein Angebot, und wählen Sie Alle Regeln deaktivieren, die dieses Angebot enthalten aus. |
| Alle Regeln, die ein bestimmtes Segment (Zelle) enthalten, deaktivieren | Klicken Sie auf ein Segment, und wählen Sie Alle Regeln für diese Zelle deaktivieren aus. |

So löschen Sie Treatmentregeln

Sie können Treatmentregeln, die Sie nicht mehr benötigen, löschen.

Zum Öffnen der Kontextmenüs klicken Sie auf das Segment oder das Angebot.

| Aktion | Verfahren |
|---|--|
| Eine einzelne Regel löschen | Klicken Sie auf ein Angebot, und wählen Sie Diese Regel löschen aus. |
| Alle Regeln für ein Segment (Zelle) löschen | Klicken Sie auf ein Segment, und wählen Sie Alle Regeln für dieses Angebot löschen aus. |

Wenn Sie alle Regeln für ein Segment löschen, wird auch das Segment aus der Tabelle der Treatmentregeln gelöscht.

Informationen zum Bereitstellen von Interaktionsstrategie-Registerkarten

Nachdem Sie die Konfiguration der Registerkarte Interaktionsstrategie abgeschlossen haben, müssen Sie sie für ein Deployment kennzeichnen. Wenn Sie eine Registerkarte Interaktionsstrategie für ein Deployment kennzeichnen, wird in dem ihr zugeordneten interaktiven Kanal eine Meldung angezeigt. Diese informiert, dass die Registerkarte auf einer Servergruppe für die Laufzeitumgebung zum Testen oder für die Produktion bereitgestellt werden kann.

Eine für ein Deployment gekennzeichnete Interaktionsstrategie-Registerkarte kann nicht bearbeitet werden. Falls Sie vor dem Deployment der Registerkarte weitere Änderungen daran vornehmen müssen, können Sie die Deploymentanforderung abbrechen. Auf diese Weise wird die Registerkarte aus der Liste der Elemente mit anstehendem Deployment entfernt.

Wenn eine Interaktionsstrategie-Registerkarte nicht mehr benötigt wird, können Sie sie für eine Aufhebung eines Deployment kennzeichnen. Damit wird der Deploymentwarteschlange die Anforderung zum Aussortieren hinzugefügt. Beim nächsten Deployment aller Änderungen werden die Registerkarte Interaktionsstrategie und alle zugehörigen Treatmentregeln vom Server für die Laufzeitumgebung entfernt.

So kennzeichnen Sie eine Registerkarte Interaktionsstrategie für ein Deployment

1. Zeigen Sie die Registerkarte Interaktionsstrategie an, die Sie für ein Deployment kennzeichnen möchten.
2. Klicken Sie auf **Für ein Deployment kennzeichnen**.

Die Registerkarte Interaktionsstrategie ist für ein Deployment gekennzeichnet. Die Registerkarte Interaktionsstrategie wird zur Liste der Elemente hinzugefügt, die auf das Deployment auf der Registerkarte Übersicht des interaktiven Kanals warten. Sie können eine für ein Deployment gekennzeichnete Registerkarte Interaktionsstrategie nicht bearbeiten.

Wenn Sie den interaktiven Kanal das nächste Mal bereitstellen, werden die Änderungen an dieser Registerkarte Interaktionsstrategie hinzugefügt.

Wenn Sie auf **Deploymentverlauf anzeigen** klicken und Berichte installiert sind, können Sie den Bericht Deploymentverlauf beim interaktiven Kanal anzeigen.

So brechen Sie eine Deploymentanforderung ab

1. Zeigen Sie die Registerkarte Interaktionsstrategie an, für die Sie das Deployment abbrechen möchten.
2. Klicken Sie auf **Deploymentanforderung abbrechen**.

Die Registerkarte Interaktionsstrategie ist nicht mehr für ein Deployment gekennzeichnet. Die Registerkarte Interaktionsstrategie wird aus der Liste der Elemente entfernt, die auf das Deployment auf der Registerkarte Übersicht des interaktiven Kanals warten. Sie können die Registerkarte Interaktionsstrategie jetzt bearbeiten.

Wenn Sie auf **Deploymentverlauf anzeigen** klicken und Berichte installiert sind, können Sie den Bericht Deploymentverlauf beim interaktiven Kanal anzeigen.

So kennzeichnen Sie die Registerkarte Interaktionsstrategie für ein Undeployment

Wenn Sie die von einer Registerkarte Interaktionsstrategie erstellten Smart-Segmente nicht mehr benötigen, können Sie das Deployment der Strategie-Registerkarte aufheben. Dadurch werden alle Verweise der Strategie-Registerkarte vom Server für die Laufzeitumgebung entfernt.

Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie die Registerkarte Interaktionsstrategie zuvor bereitgestellt haben.

1. Zeigen Sie die Registerkarte Interaktionsstrategie an, die Sie für ein Un-Deployment kennzeichnen möchten.
2. Klicken Sie auf **Für ein Un-Deployment kennzeichnen**.

Die Registerkarte Interaktionsstrategie ist für ein Undeployment gekennzeichnet. Die Anforderung zum Löschen von Daten wird zur Liste der Elemente hinzugefügt, die auf das Deployment auf der Registerkarte Übersicht des interaktiven Kanals warten. Sie können eine für ein Un-Deployment gekennzeichnete Registerkarte Interaktionsstrategie nicht bearbeiten.

Wenn der interaktive Kanal das nächste Mal bereitgestellt wird, werden alle Verweise auf diese Registerkarte Interaktionsstrategie von den Servern der Laufzeitumgebung entfernt.

Wenn Sie auf **Deploymentverlauf anzeigen** klicken und Berichte installiert sind, können Sie den Bericht Deploymentverlauf beim interaktiven Kanal anzeigen.

Interaktionsstrategiereferenz

Die Registerkarte Interaktionsstrategie weist folgende Symbole auf.



Die Symbole werden von links nach rechts in der folgenden Tabelle beschrieben.

| Symbolname | Beschreibung |
|-------------------------------|---|
| Regeln hinzufügen | Klicken Sie auf dieses Symbol, um neue Treatmentregeln zu dieser Interaktionsstrategie hinzuzufügen. |
| Bearbeiten | Klicken Sie auf dieses Symbol, um den Namen und die Beschreibung der Interaktionsstrategie zu bearbeiten. Sie können den interaktiven Kanal nicht ändern. |
| Interaktionsstrategie löschen | Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Registerkarte Interaktionsstrategie zu löschen. |

| Symbolname | Beschreibung |
|----------------------------------|---|
| Flowchart hinzufügen | Klicken Sie auf dieses Symbol, um dieser Kampagne ein neues Batch-Flowchart hinzuzufügen. Denken Sie daran, dass Sie interaktive Flowcharts in einer Session erstellen müssen, um sie hinzufügen zu können. |
| Interaktionsstrategie hinzufügen | Klicken Sie auf dieses Symbol, um dieser Kampagne eine neue Interaktionsstrategie hinzuzufügen. |

Aufgabe 9: Ziel- und Kontrollzellen zuordnen

- (Optional) Ziel- und Kontrollzellen zuordnen
- So überschreiben Sie Zellcodes

(Optional) Ziel- und Kontrollzellen zuordnen

Da die Registerkarte Interaktionsstrategie Teil einer Kampagne ist, können Sie auch die Kalkulationstabelle für Zielzellen nutzen. Bei der Kalkulationstabelle für Zielzellen (Target Cell Spreadsheet, TCS) handelt es sich um eine Funktion in Form einer Kalkulationstabelle für jede Kampagne, in der alle Zellen in der jeweiligen Kampagne sowie deren Details, einschließlich zugeordneter Angebote, angezeigt werden.

Die TCS funktioniert bei Interaktionsstrategien etwas anders als bei Batch-Flowcharts. Sie können sowohl den Modus "Von oben nach unten" als auch den Modus "Von unten nach oben" verwenden. Die von den Treatmentregeln auf der Registerkarte Interaktionsstrategie generierten Zellen werden in der TCS zu Zellen unten. Der Modus "Von oben nach unten" kann genauso wie bei Batch-Flowcharts verwendet werden. Allerdings wird das Angebot für die Zellenzuordnung aus der Registerkarte Interaktionsstrategie in der TCS derzeit nicht angezeigt. Außerdem ist es nicht möglich, einer Zelle in der TCS ein Angebot zuzuordnen, das in den Treatmentregeln verwendet werden soll. Stattdessen müssen Sie Angebote über die Registerkarte Interaktionsstrategie den Zellen für Echtzeit-Interaktionen zuordnen.

Sie müssen in Interaktionsstrategien verwendete Zellen in einer Marketing Operations-TCS nicht genehmigen.

Auch bei Echtzeit-Interaktionen funktionieren Kontrollzellen unterschiedlich. So müssen Sie beispielsweise auf einer Webseite immer ein "Angebot" anzeigen, andernfalls kann das Seitenlayout zerstört werden. Das Angebot für eine Kontrollzelle kann ein einfaches Markenbild statt eines herkömmlichen Angebots sein. Wenn Sie Berichte installiert haben, werden die verfügbaren Berichte nicht für Kontrollzellen für Echtzeit-Interaktionen erstellt.

Weitere Informationen zur Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) finden Sie im *Campaign-Benutzerhandbuch*.

Verwandte Themen

- So überschreiben Sie Zellcodes

So überschreiben Sie Zellcodes

Wenn Sie eine Treatmentregel erstellen, ordnet Campaign die Segmente Zellen zu. Bei Bedarf können Sie den Zellnamen oder den Zellcode überschreiben.

1. Klicken Sie auf das Segment, dessen Zellcode Sie bearbeiten möchten.
2. Wählen Sie **Diesen Zellnamen oder Zellcode überschreiben** aus.
Das Dialogfeld Zellnamen oder Zellcode überschreiben wird angezeigt.
3. Bearbeiten Sie den **Namen der Zielzelle**.
4. Ändern Sie den Zellcode wie folgt:
 - Generieren Sie einen neuen Zellcode mithilfe des Campaign-Zellcodegenerators, indem Sie **Speziell für diese Regel erstellen, automatisch generierten oder von Hand eingegebenen Code verwenden** auswählen und auf **Automatisch generieren** klicken.
 - Geben Sie einen Zellcode ein, indem Sie **Speziell für diese Regel erstellen, automatisch generierten oder von Hand eingegebenen Code verwenden** auswählen und einen neuen **Zielzellcode** eingeben.
 - Zum Auswählen eines in der Kalkulationstabelle für Zielzellen (TCS) mit der Top-Down-Methode erstellten Zellcodes klicken Sie auf **Vordefinierten Zielzellcode auswählen oder eingeben**, und wählen Sie den Code aus der Liste aus.

Die Liste wird entsprechend Ihren Angaben gefiltert. Wenn Sie beispielsweise ABC eingeben, werden in der Liste nur die Zellcodes angezeigt, die mit "ABC" beginnen.
5. Klicken Sie auf **Speichern und fortsetzen**, um das Dialogfeld Zellnamen oder Zellcode überschreiben zu schließen, oder klicken Sie auf **Speichern und nächstes Element bearbeiten**, um den Zellnamen und -code des nächsten Segments zu bearbeiten.

Verwandte Themen

- (Optional) Ziel- und Kontrollzellen zuordnen

Aufgabe 10: Bereitstellen der IBM Unica Interact-Konfiguration

- Die Interact-Konfiguration bereitstellen

Die Interact-Konfiguration bereitstellen

Beim Konfigurieren von Interact mussten Sie die Registerkarte Interaktionsstrategie und alle interaktiven Flowcharts für ein Deployment kennzeichnen. Nach Abschluss der gesamten Konfiguration für die Interact-Implementierung in der Designumgebung können Sie die Konfiguration auf einem Server für die Laufzeitumgebung bereitstellen.

Weitere Informationen zum Bereitstellen interaktiver Kanäle finden Sie unter [Informationen zum Deployment](#).

Verwandte Themen

- Informationen zum Deployment
- So stellen Sie die Konfiguration auf der Servergruppe für die Produktionslaufzeitumgebung bereit
- So stellen Sie die Konfiguration auf einer Testservergruppe bereit

3 Interaktive Flowcharts

- Informationen über interaktive Flowcharts
- Erstellen interaktiver Flowcharts
- So erstellen Sie interaktive Flowcharts
- Interaktive Flowcharts und Datenquellen
- Informationen über den Prozess Interaktion
- Informationen über den Prozess Entscheidung
- Informationen über den Prozess Segment ausfüllen
- Informationen über den Prozess Stichprobe in interaktiven Flowcharts
- Informationen über den Prozess Auswählen in interaktiven Flowcharts
- Informationen über den Prozess Snapshot in interaktiven Flowcharts
- Informationen zu Testläufen des interaktiven Flowcharts
- Informationen über das Deployment interaktiver Flowcharts

Informationen über interaktive Flowcharts

Interaktive Flowcharts ähneln den Batch-Flowcharts von Campaign, wenn sie zum Erstellen strategischer Segmente eingesetzt werden.

In Campaign werden Batch-Flowcharts dazu verwendet, eine Reihe von Aktionen mit Ihren Daten durchzuführen, um Kampagnen auszuführen. Batch-Flowcharts bestehen aus Prozessen, die konfiguriert werden, um die für die Kampagne erforderliche Datenbearbeitung auszuführen. Wenn Sie Batch-Flowcharts in Sessions verwenden, erstellen Sie dauerhafte und globale Datenkonstrukte wie strategische Segmente, die für alle Kampagnen verfügbar sind. Bei einem strategischen Segment handelt es sich um eine Liste von IDs, die in einer Session erstellt und allen Kampagnen zur Verfügung gestellt werden. Ein strategisches Segment unterscheidet sich nicht von anderen Segmenten (z. B. solchen, die vom Segment-Prozess erstellt werden), außer dass es global verfügbar ist, also für jede Kampagne verwendet werden kann.

Interaktive Flowcharts erfüllen einen ähnlichen Zweck, um die Besucher Ihrer Touchpoints Segmenten zuzuordnen. Jedes interaktive Flowchart besteht aus Prozessen, die Sie konfigurieren, damit Besucher Segmenten zugeordnet werden. Außerdem erstellen interaktive Flowcharts Segmente, die für jede beliebige Interaktionsstrategie für den entsprechenden interaktiven Kanal in jeder beliebigen Kampagne global zur Verfügung stehen. Segmente, die von interaktiven Flowcharts

erstellt wurden, unterscheiden sich jedoch von den in Batch-Flowcharts erstellten Segmenten. Bei den von Batch-Flowcharts erstellten Segmenten handelt es sich um eine Liste von IDs. Die von interaktiven Flowcharts erstellten Segmente, die so genannten Smart-Segmente, sind die Definition für die gewünschte Funktion der Kunden im Segment.

Interaktive Flowcharts sollen in Echtzeit funktionieren und mit jeweils einem Besucher arbeiten. Nachdem das interaktive Flowchart auf einem Server für die Laufzeitumgebung bereitgestellt wurde, gibt es für jeden aktiven Besucher des Touchpoints eine Instanz jedes Flowcharts. Jeder Besucher durchläuft die interaktiven Flowcharts, die Smart-Segmenten in Echtzeit zugeordnet werden müssen. Sie können interaktive Flowcharts so konfigurieren, dass sie auf Daten in Ihrer Produktionsdatenquelle und auf Daten verweisen, die über den Touchpoint in Echtzeit gesammelt wurden.

Interaktive Flowcharts können eine Zielgruppenebene pro Flowchart aufweisen. Pro Zielgruppenebene kann es jedoch viele interaktive Flowcharts geben.

Beim Entwerfen interaktiver Flowcharts müssen Sie daran denken, dass die Leistung von interaktiven Flowcharts und Batch-Flowcharts unterschiedlich ist. Diese Flowcharts werden in Echtzeit ausgeführt. Wenn das Laden der perfekten Werbeanzeige auf Ihrer Website zu lange dauert, wechselt Ihr Kunde möglicherweise zu einer anderen Site. Beim Entwerfen von Flowcharts müssen Sie eng mit dem Touchpoint-Administrator zusammenarbeiten und ein Gleichgewicht zwischen Ihren Segmentierungsanforderungen und den Touchpoint-Leistungsanforderungen finden. In Ihre Entwurfsdiskussionen mit dem Touchpoint-Administrator sollten Sie z. B. Überlegungen zur Anzahl der interaktiven Flowcharts, die pro Zielgruppenebene ausgeführt werden sollen, sowie zur erforderlichen Anzahl von Datenbanksuchen einbeziehen.

Da interaktive Flowcharts auf dem Server der Laufzeitumgebung und nicht in der Designumgebung ausgeführt werden, können Sie in Campaign kein interaktives Flowchart ausführen. Sie können in Campaign jedoch einen Testlauf eines interaktiven Flowcharts durchführen.

Erstellen-interaktiver Flowcharts

Typische interaktive Flowcharts beginnen mit einem Interaktion-Prozess, durchlaufen Datenbearbeitungsprozesse und enden in mindestens einem Segment ausfüllen-Prozess. Mit den Datenbearbeitungsprozessen – Entscheidungs-, Auswählen- und Stichprobe-Prozess – können Sie detaillierte Segmente erstellen. Der Entscheidungs- und der Stichprobe-Prozess ermöglichen Ihnen das Erstellen von Verzweigungslogik, während der Auswählen-Prozess zur Erweiterung der Daten eingesetzt werden kann, die bei der Entscheidungsfindung und Segmentierung berücksichtigt werden. Mit dem Snapshot-Prozess können Sie Profildaten, Sessiondaten oder in Echtzeit berechnete Daten in einer Datenbank dauerhaft festlegen.

Alle interaktiven Flowcharts müssen mit einem Interaktion-Prozess beginnen. Außerdem definiert der Interaktion-Prozess die Anzahl der Zielgruppensätze, die während eines Testlaufs des Flowcharts verarbeitet werden.

Der Entscheidungs-Prozess ermöglicht es, die Eingabe in verschiedene Zellen aufzuteilen. Dazu werden Teilstrukturen erstellt, die auf Bedingungsausdrücken basieren.

Nachdem die Eingabe in Flowchartzellen aufgeteilt wurde, verwenden Sie den Segment ausfüllen-Prozess, um die Mitglieder der Zellen als Mitglieder von Smart-Segmenten zu bestimmen.

Sie können mithilfe des Auswählen-Prozesses auf erweiterte Abfragen zugreifen, um die Besucherauswahl zu erweitern. Der Auswählen-Prozess ermöglicht Ihnen den Zugriff auf Benutzervariablen, abgeleitete Felder, benutzerdefinierte Makros und Webcallouts. Sie können auch Daten aus Dimensionstabellen einbeziehen, die in der Datenquelle verfügbar sind.

Der Stichprobe-Prozess bietet Ihnen eine beschränkte Auswahl der Stichprobenkonfigurationen, die in einem Batch-Flowchart verfügbar sind. Wie bei den Batch-Flowcharts dient der Stichprobe-Prozess dem Erstellen einer oder mehrerer Zellen für verschiedene Verfahren, Kontrollgruppen oder einer Teilmenge von Daten zur Modellierung.

Mit dem Snapshot-Prozess können Sie Daten in eine Tabelle der Datenquelle schreiben. Wenn Sie beispielsweise einen Auswählen-Prozess verwenden, um auf Echtzeit-Daten von Webcallouts und benutzerdefinierten Makros zuzugreifen, verwenden Sie den Snapshot-Prozess, um diese Daten Ihrem Kundenprofil hinzuzufügen.

So erstellen Sie interaktive Flowcharts

! Denken Sie beim Erstellen von interaktiven Flowcharts daran, die Zielgruppenebene für das Flowchart festzulegen. Sie können die Zielgruppenebene des Flowcharts nach dem Erstellen nicht mehr ändern.

1. Öffnen Sie die Registerkarte **Übersicht** der Session, der Sie ein interaktives Flowchart hinzufügen möchten.

2. Klicken Sie auf das Symbol **Flowchart hinzufügen**.

Die Seite Neues Flowchart wird angezeigt.

3. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für das Flowchart ein.

4. Wählen Sie den Flowcharttyp **Interaktives Flowchart** aus.

Die Konfigurationseinstellungen für interaktive Flowcharts werden angezeigt.

5. Wählen Sie den **Interaktiven Kanal** für dieses interaktive Flowchart aus.

6. Wählen Sie die **Zielgruppenebene** für dieses interaktive Flowchart aus.

7. Klicken Sie auf **Speichern und Flowchart bearbeiten**.

Auf der Seite Interaktives Flowchart bearbeiten wird die Prozesspalette und ein leerer Flowchart-Arbeitsbereich angezeigt.

Jetzt können Sie das interaktive Flowchart bearbeiten.

Verwandte Themen

- Konfigurieren interaktiver Flowcharts

Interaktive Flowcharts und Datenquellen

Ebenso wie Batch-Flowcharts werden interaktive Flowcharts verwendet, um Segmente, denen Zielgruppenmitglieder angehören, basierend auf Merkmalen der ihnen zugeordneten Daten zu definieren. In interaktiven Flowcharts werden jedoch andere Daten verwendet als in Batch-Flowcharts.

Batch-Flowcharts nutzen Daten aus Datenbanken. Interaktive Flowcharts nutzen ebenfalls dauerhafte Profildaten aus einer Datenbank, sie können jedoch auch Echtzeit-Sessiondaten verwenden. Die Echtzeit-Sessiondaten können alle Angaben umfassen, die Sie aus Ihrem Touchpoint extrahieren können. So können Sie beispielsweise die Angabe einschließen, wie lange ein Anrufer in der Warteschleife gehalten wurde, Sie können die Website verfolgen, von der der Besucher kam, das derzeitige Wetter am Ort des Besuchers ermitteln usw. Die dauerhaften Profildaten stammen ähnlich wie bei Batch-Flowcharts aus Datenbanktabellen. Darin können alle herkömmlichen Daten eingeschlossen sein, die Ihnen über die Besucher vorliegen: Name, Kontonummer, Anschrift usw.

Während der Designzeit haben Sie lediglich Zugriff auf dauerhafte Profildaten. Campaign ist nicht mit einem Touchpoint verbunden und kann daher keine Echtzeit-Sessiondaten erfassen. Um interaktive Flowcharts zu erstellen, die auf Echtzeit-Sessiondaten verweisen, und Testläufe interaktiver Flowcharts durchzuführen, benötigen Sie eine Testlaufprofiltable mit Beispiel-Echtzeit-Sessiondaten.

Die Testlaufprofiltable

Die Testlaufprofiltable muss mindestens eine Liste von IDs enthalten, die für die betreffende Zielgruppenebene des Flowcharts geeignet sind. Lautet beispielsweise die Zielgruppenebene eines Flowcharts Haushalt, muss die Tabelle, auf die vom Interaktion-Prozess verwiesen wird, mindestens eine Liste von Haushalt-IDs enthalten. Sie verfügen über eine Testlaufprofiltable für jede Zielgruppenebene. Diese Tabellen werden für jeden interaktiven Kanal zugeordnet.

Die Testlaufprofiltable enthält außerdem eine Spalte für die Echtzeit-Sessiondaten, die in der Segmentierungslogik verwendet werden. Wenn der Touchpoint-Designer beispielsweise den Namen der Webseite erfasst, von der ein Besucher kam, und diesen mit dem Namen `linkFrom` speichert, enthält die Testlaufprofiltable eine Spalte namens `linkFrom`.

Die Testlaufprofiltable kann auch andere Daten enthalten. Wenn Sie jedoch in Dimensionstabellen auf alle dauerhaften Profildaten verweisen, müssen Sie keine Kopien der dauerhaften Profildaten in die Profiltabelle aufnehmen.

Die Person, die interaktive Flowcharts entwirft, diejenige, die für den Entwurf und die Codierung der Integration mit dem Touchpoint zuständig ist, sowie der Interact-Administrator – sie alle müssen bei der Erstellung der Testlaufprofilabelle zusammenarbeiten. Der Touchpoint-Designer muss eine Liste der verfügbaren Echtzeit-Sessiondaten zur Verfügung stellen. Der Flowchart-Designer muss eine Liste der erforderlichen Daten für die Segmentierung sowie eine Liste der empfohlenen Beispieldaten zum Testen der Segmentierungslogik bereitstellen. Der Interact-Administrator hat die Aufgaben, eine Liste aller Optimierungen und Konfigurationseinstellungen zur Verfügung zu stellen, die sich auf das Flowchart-Design auswirken können. Wenn Sie beispielsweise versuchen, die Leistung zu verbessern, indem Sie die Häufigkeit des Zugriffs auf die Datenbank beschränken, müssen Sie gemeinsam ermitteln, welche Daten in der Profiltabelle und welche in Dimensionstabellen enthalten sind.

Dimensionstabellen

Sie können Dimensionstabellen für interaktive Flowcharts zuordnen, allerdings muss die Zuordnung im interaktiven Kanal erfolgen und nicht in der in *Campaign Settings* verfügbaren Campaign-Tabellenzuordnung. Diese Dimensionstabellen müssen über eine Spalte verfügen, die der Profiltabelle zugeordnet ist. Sie können eine Dimensionstabelle einer anderen Dimensionstabelle zuordnen. Eine Dimensionstabelle, die einer anderen Dimensionstabelle zugeordnet ist, muss eine Spalte aufweisen, die der anderen Dimensionstabelle zugeordnet ist. Eine Kette von Dimensionstabellen muss letztendlich der Profiltabelle zugeordnet sein. Beispiel: Dimensionstabelle A muss eine Spalte mit Dimensionstabelle B gemeinsam haben, Dimensionstabelle B muss eine Spalte mit Dimensionstabelle C gemeinsam haben, und Dimensionstabelle C muss eine Spalte mit der Profiltabelle gemeinsam haben.

Es können mehrere Dimensionstabellen vorhanden sein, jedoch müssen alle in der gleichen Datenquelle vorliegen. Alle Dimensionstabellen müssen im interaktiven Kanal zugeordnet werden, bevor Sie mit der Arbeit in einem interaktiven Flowchart beginnen können. Das Zuordnen von Tabellen zum Abrufen von Daten innerhalb eines interaktiven Flowcharts ist nicht möglich. (Sie können eine allgemeine Tabelle zur Verwendung mit einem Snapshot-Prozess zuordnen.)

Zwar können Sie über mehrere Dimensionstabellen verfügen, Sie sollten jedoch bei Ihrem Touchpoint-Administrator rückfragen, ob Sie die Leistungsanforderungen erfüllen.

Konfigurieren interaktiver Flowcharts

In der Regel werden interaktive Flowcharts genauso wie Batch-Flowcharts konfiguriert. Während Sie die unterschiedlichen Konzepte von interaktiven Flowcharts im Vergleich zu Batch-Flowcharts berücksichtigen müssen, sind die Verfahren zum Hinzufügen und Bearbeiten von Prozessen in einem interaktiven Flowchart identisch mit denen in einem Batch-Flowchart. Sofern hier nichts anderes angegeben wird, finden Sie weitere Informationen zur allgemeinen Erstellung von Flowcharts, z. B. zum Hinzufügen von Prozessen, Umbenennen von Prozessen usw., im *Campaign-Benutzerhandbuch*.

- Denken Sie daran, dass die Zielgruppenebene in einem interaktiven Flowchart nicht geändert werden kann.

- Der Deploymentstatus eines interaktiven Flowcharts bestimmt, ob dieses gelöscht werden kann oder nicht.
- Wenn Sie das Dialogfeld Tabellenzuordnungen aufrufen, werden beim Klicken auf **Laden** nur allgemeine Tabellen geladen.

Sie sollten alle Tabellenzuordnungen für ein interaktives Flowchart in dem interaktiven Kanal durchführen, der mit dem Flowchart verknüpft ist.

- Gespeicherte Tabellenkataloge werden nicht in interaktiven Flowcharts verwendet.

Verwandte Themen

- Deployment und Löschen

Abfragen und Interact

Mehrere Prozesse in interaktiven Flowcharts sowie erweiterte Optionen in Treatmentregeln ermöglichen das Erstellen von Abfragen, mit denen Daten aus einer Datenquelle ausgewählt werden können. Dabei handelt es sich in der Regel um die gleichen Abfragen wie in Campaign. Mit einer der folgenden Methoden können Sie eine Abfrage in interaktiven Flowcharts oder erweiterten Optionen von Treatmentregeln erstellen.

- Point & Click
- Textgenerator
- Makros

Weitere Informationen über diese Methoden finden Sie im *Campaign-Benutzerhandbuch*.

Interaktive Flowcharts und erweiterte Optionen von Treatmentregeln bieten keine Unterstützung für direktes SQL.

In den folgenden Abschnitten werden Unterschiede zwischen den Optionen beschrieben, die in interaktiven Flowcharts und in erweiterten Optionen von Treatmentregeln verfügbar sind.

Informationen über Datentypen und gespeicherte Objekte

Interact unterstützt wie Campaign verschiedene Datentypen für gespeicherte Objekte. In Benutzervariablen, abgeleiteten Feldern und Makros können die Datentypen Zahl, Zeichenkette und Datum verwendet werden. Datumskonstanten werden unter Verwendung der Datumsformateinstellungen von Campaign interpretiert.

Interact unterstützt zudem den Datentyp Vektor. Vektoren ähneln Arrays, außer dass die Anzahl der Elemente variabel ist. Alle für Interact verfügbaren Operatoren können einen Vektor für mindestens eines seiner Argumente aufweisen.

Wenn Folgendes zutrifft:

- $X [\text{operation}] Y = Z$ wobei X , Y und Z Vektoren sind.
- S_x, S_y, S_z steht für die Größe der einzelnen Vektoren.
- D_x, D_y, D_z sind die Datentypen für die einzelnen Vektoren. X und Y müssen identische Datentypen enthalten.

Dann gilt Folgendes:

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

Dies zeigen die beiden nachstehenden Beispiele:

In der folgenden Tabelle ist zu sehen, wie Interact die Ausdrücke $IF((X+Y)==10)$ und $IF(NOT((X+Y)==10))$ wobei $X=\{1, 2, 3\}$ und $Y=\{9, 10, 11\}$ evaluiert.


| 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 |

Da die Gleichung entweder als True (wahr) oder False (falsch) ausgewertet werden muss und mindestens eine der Operationen als True ausgewertet wird, lautet das Ergebnis der beiden Ausdrücke: $IF((X+Y)==10)$ und $IF(NOT((X+Y)==10))$ ist True.

Abgeleitete Felder, Benutzervariablen, Makros und Interact

Sie können zwar Ausdrücke in interaktiven Flowcharts und erweiterten Optionen für Treatmentregeln erstellen, es stehen jedoch nicht alle Bausteine in beiden Abfrage-Buildern zur Verfügung. Die folgende Tabelle enthält Beschreibungen des Abfragebausteins, die Angabe, ob er in interaktiven Flowcharts oder erweiterten Optionen zur Verfügung steht, sowie etwaige spezielle Anmerkungen.

Sofern nicht anders angegeben, finden Sie im *Campaign-Benutzerhandbuch* weitere Informationen über die Erstellung von Abfragen.

| Objekt | Im interaktiven Flowchart verfügbar | In erweiterten Optionen verfügbar | Anmerkungen |
|---------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|---|
| Abgeleitete Felder | Ja | Nein | Sie können abgeleitete Felder, dauerhaft abgeleitete Felder, gespeicherte abgeleitete Felder und Benutzervariablen in interaktiven Flowcharts bei den Prozessen Entscheidung , Auswählen und Snapshot verwenden. Abgeleitete Felder können Konstanten, Benutzervariablen, andere abgeleitete Felder und Makros enthalten. Wenn Sie in einem interaktiven Flowchart ein abgeleitetes Feld erstellen, das in der Interact-API als Name/Wert-Paar zur Verfügung stehen soll, müssen Sie dem Namen das Präfix voranstellen, das in der Konfigurationseigenschaft <code>SessionVar</code> definiert ist, z. B. <code>SessionVar.DerivedFieldName</code> . |
| Benutzervariablen | Ja | Nein | Benutzervariablen können nur numerische Werte oder Zeichenketten enthalten. Interaktive Flowcharts unterstützen nicht den Datentyp <code>None</code> . |
| IBM Unica Makros | Ja | Ja | <p>Eine Auswahlliste von IBM Unica -Makros steht zur Verwendung in interaktiven Flowcharts und erweiterten Optionen für Treatmentregeln zur Verfügung. In der Designumgebung werden die verfügbaren IBM Unica -Makros im Abfrage-Builder aufgelistet. Informationen über die Verwendung von Makros finden Sie im <i>IBM Unica -Makros-Benutzerhandbuch</i>.</p> <p> NUMBER, IS und IN verhalten sich in interaktiven Flowcharts und erweiterten Optionen anders als in Campaign.</p> <p>EXTERNALCALLOUT steht nur bei interaktiven Flowcharts zur Verfügung. Diese Funktion ermöglicht es, synchrone Callouts bei externen Services durchzuführen.</p> |
| Benutzerdefinierte Makros | Ja | Nein | |

Verwenden von EXTERNALCALLOUT

Bei EXTERNALCALLOUT handelt es sich um eine neue Funktion, die Ihnen beim Arbeiten mit benutzerdefinierten Makros im Entscheidungs-, Auswählen- und Snapshot-Prozess in interaktiven Flowcharts zur Verfügung steht. Mithilfe von EXTERNALCALLOUT können Sie einen Synchronaufruf bei einem externen Service durchführen, um beispielsweise die Kreditbewertung für eine bestimmte Zielgruppenebene anzufordern.

Für die Verwendung externer Callouts müssen Sie den externen Service in Java über die IAffiniumExternalCallout-Schnittstelle schreiben. Weitere Informationen über IAffiniumExternalCallout finden Sie im *Interact-Administratorhandbuch*.

Informationen über den Prozess Interaktion

Alle interaktiven Flowcharts müssen mit dem Prozess **Interaktion** beginnen. Der Prozess **Interaktion** erfüllt zwei Funktionen:

- Starten eines interaktiven Flowcharts.
- Definieren der Größe für die Testprofil-Stichprobe, die Interact beim Durchführen eines Testlaufs interaktiver Flowcharts verwendet.

Informationen über den Prozess Entscheidung

Der Entscheidungs-Prozess ist das Arbeitsinstrument des interaktiven Flowcharts. Dieser Prozess teilt die an ihn übergebenen Zellen auf der Grundlage konfigurierbarer Kriterien in neue Zellen auf. Jede neue Zelle erstellt eine Teilstruktur, z. B. eine Entscheidungsteilstruktur.

Ein interaktives Flowchart kann so viele Entscheidungs-Prozesse enthalten, wie erforderlich sind. So erstellt beispielsweise der erste Entscheidungs-Prozess in einem interaktiven Flowchart die Zellen HoheKaufkraft, MittlereKaufkraft und NiedrigeKaufkraft. Im Anschluss daran können die Zellen mit Hilfe von drei weiteren Entscheidungs-Prozessen (je ein Prozess für jedes der ersten Segmente) in weitere, genauer definierte Segmente aufgeteilt werden, z. B. FrequentShopper, Shopperund RareShopper.

Wenn ein interaktives Flowchart auf dem Server für die Laufzeitumgebung ausgeführt wird, durchläuft jeweils nur ein Kunde das Flowchart. Falls eine Teilstruktur leer ist, verarbeitet die Laufzeitumgebung weder diese Teilstruktur noch deren untergeordnete Teilstrukturen.

Der Entscheidungs-Prozess kann Eingaben nur aus einem Prozess beziehen, in dem Zellen erstellt werden, z. B. aus dem Interaktion-, Entscheidungs-, Stichprobe- oder Auswählen-Prozess.

Das Konfigurieren des Entscheidungs-Prozesses besteht aus zwei Schritten. Zuerst müssen Sie die Eingabezellen auswählen und anschließend die Teilstrukturen konfigurieren.

So konfigurieren Sie den Entscheidungs-Prozess

1. Fügen Sie einem interaktiven Flowchart im Modus **Bearbeiten** einen Entscheidungs-Prozess zum Flowchart-Arbeitsbereich hinzu.
2. Stellen Sie eine entsprechende Eingabe für den Entscheidungs-Prozess bereit, indem Sie diesen mit einem oder mehreren Datenbearbeitungsprozessen verbinden.

Datenbearbeitungsprozesse sind beispielsweise Interaktion, Entscheidung, Stichprobe oder Auswählen.
3. Doppelklicken Sie auf den Entscheidungs-Prozess.

Das Fenster Prozesskonfiguration mit der Registerkarte Entscheidung wird angezeigt.
4. Wählen Sie eine Eingabezelle aus der Dropdown-Liste **Eingabe** aus.
5. Wählen Sie **Sich gegenseitig ausschließende Teilstrukturen erstellen**, wenn Sie möchten, dass sich die erstellten Segmente gegenseitig ausschließen.

Wenn eine Teilstruktur alle übrigen Kunden-IDs enthalten soll, wählen Sie **Sich gegenseitig ausschließende Teilstrukturen erstellen** aus.
6. Konfigurieren Sie die Teilstrukturen.
7. (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte Allgemein, um dem Prozess einen Namen zuzuweisen und Anmerkungen hinzuzufügen.

Der Name erscheint im Prozessfeld im Flowchart. Die Anmerkung wird angezeigt, wenn sich der Mauszeiger über dem Prozess im Flowchart befindet.
8. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert und im Flowchart aktiviert.

So konfigurieren Sie Teilstrukturen des Entscheidungs-Prozesses

1. Führen Sie im Entscheidungs-Prozess auf der Registerkarte Entscheidung folgende Schritte aus:
 - Wählen Sie eine Teilstruktur aus, und klicken Sie auf **Bearbeiten**, um die Teilstrukturbedingung zu bearbeiten.
 - Klicken Sie auf **Teilstruktur hinzufügen**, um eine neue Teilstruktur zu erstellen.
 - Wählen Sie eine Teilstruktur aus, und klicken Sie auf **Entfernen**, um die Teilstruktur zu löschen.
2. Geben Sie im Fenster Teilstruktur bearbeiten oder hinzufügen einen **Teilstrukturnamen** ein.
3. Wenn Sie keine Abfrage erstellen oder alle übrigen Kunden auswählen möchten, wählen Sie **Alle Kunden-IDs auswählen**.

Die Verwendung der Option **Alle Kunden-IDs auswählen** ist sinnvoll, wenn dieser Entscheidungs-Prozess nach mehreren Datenbearbeitungsprozessen folgt und die Kunden-IDs bereits von vorherigen Prozessen gefiltert wurden.

☀ Um alle übrigen Kunden auszuwählen, aktivieren Sie **Sich gegenseitig ausschließende Teilstrukturen** im Dialogfeld Entscheidungs-Prozess-Konfiguration. Wenn Sie **Sich gegenseitig ausschließende Teilstrukturen** nicht aktivieren, wählt diese Teilstruktur alle Kunden-IDs aus, die mit dem Entscheidungs-Prozess verbunden sind.

Standardmäßig ist **Kunden-IDs auswählen mit** ausgewählt, und der Abfrage-Builder ist aktiv.

4. Wählen Sie eine Tabelle aus der Dropdown-Liste **Auswahl basierend auf** aus.
5. Erstellen Sie mithilfe von Abfragen eine Bedingung für die Teilstruktur.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Das Fenster Teilstruktur bearbeiten oder hinzufügen wird geschlossen, und Sie kehren zur Registerkarte Entscheidung des Entscheidungs-Prozesses zurück. Sie können die Konfiguration der Teilstrukturen fortsetzen oder die Konfiguration des Entscheidungs-Prozesses beenden.

Informationen über den Prozess Segment ausfüllen

Durch den Prozess **Segment ausfüllen** wird eine ähnliche Funktion wie durch den Prozess **Segment erstellen** in Batch-Flowcharts ausgeführt: Die Eingabezellen werden bezogen und in Smart-Segmente konvertiert. Die mit dem Segment ausfüllen-Prozess erstellten Segmente werden als Smart-Segmente in den Treatmentregeln verwendet. Beim Segment ausfüllen-Prozess handelt es sich um einen Endknoten interaktiver Flowcharts.

Denken Sie daran, dass in Interaktionsstrategien nur Smart-Segmente verwendet werden können. Strategische Segmente können darin nicht verwendet werden.

So erstellen Sie Smart-Segmente

1. Fügen Sie einem interaktiven Flowchart im Modus **Bearbeiten** einen Segment ausfüllen-Prozess zum Flowchart-Arbeitsbereich hinzu.
2. Stellen Sie eine entsprechende Eingabe für den Segment ausfüllen-Prozess bereit, indem Sie diesen mit einem oder mehreren Datenbearbeitungsprozessen verbinden.

Datenbearbeitungsprozesse sind beispielsweise Entscheidung, Stichprobe oder Auswählen.
3. Doppelklicken Sie auf den Segment ausfüllen-Prozess.

Das Fenster Prozesskonfiguration mit der Registerkarte Segment ausfüllen wird angezeigt.

4. Wählen Sie eine oder mehrere Quellzellen aus der Dropdown-Liste **Eingabe**.
5. Wählen Sie im Bereich Ergebnisselemente eine Eingabezelle und einen **Segmentnamen** aus.

Wenn Sie ein neues Segment erstellen möchten, wählen Sie **Neues Segment** aus, und füllen Sie das Dialogfeld Neues Smart-Segment aus. Geben Sie einen **Namen** und eine **Beschreibung** ein, und wählen Sie den Segmentordner aus, in dem Sie das Segment erstellen möchten. Sie können Ihre Smart-Segmente genauso wie strategische Segmente verwalten.

6. (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte Allgemein, um dem Prozess einen Namen zuzuweisen und Anmerkungen hinzuzufügen.

Der Name erscheint im Prozessfeld im Flowchart. Die Anmerkung wird angezeigt, wenn sich der Mauszeiger über dem Prozess im Flowchart befindet.

7. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert und im Flowchart aktiviert.

Informationen über den Prozess **Stichprobe** in interaktiven Flowcharts

Der Prozess **Stichprobe** in interaktiven Flowcharts erfüllt den gleichen Zweck wie Stichprobe-Prozesse in Batch-Flowcharts: Erstellen von einer oder mehreren Zellen für unterschiedliche Verfahren, Kontrollgruppen oder einer Teilmenge von Daten zur Modellierung. Der Stichprobe-Prozess für interaktive Flowcharts enthält nur eine Teilmenge der Funktionen, die der Stichprobe-Prozess in Batch-Flowcharts enthält. Stichprobenumfang berechnen und Max. Zellengröße werden entfernt. Stichprobe-Prozesse für interaktive Flowcharts verfügen außerdem über eine neue Methode zum Auswählen der Stichprobe, die deterministische Hashfunktion.

In einem Batch-Flowchart wählt der Stichprobe-Prozess einige Kunden aus, die in einer Zelle für Stichproben enthalten sein sollen. In einem interaktiven Flowchart dagegen arbeitet der Stichprobe-Prozess während der Laufzeitumgebung mit jeweils einem einzigen Kunden. Wenn Sie den Prozentsatz für eine Stichprobe definieren, wird damit die Wahrscheinlichkeit definiert, dass ein Besucher ein Mitglied der betreffenden Zelle wird.

Beim Definieren von Zellen für Stichproben sollten Sie mindestens zwei erstellen. Definieren Sie einen Prozentsatz (%) für eine Stichprobe, und wählen Sie **Alle verbleibenden** für die andere aus. Wenn Sie nicht so vorgehen, erhalten Sie nicht definierte Ergebnisse. Wenn Sie beispielsweise nur eine 30 %-Stichprobe erstellen, werden die verbleibenden 70 % der Besucher keiner Zelle zugeordnet.

Sie müssen den Prozess **Stichprobe** mit einem Segment ausfüllen-Prozess verbinden, um die Erstellung eines Segments abzuschließen, das für Stichprobenerhebungen verwendet werden soll.

Durch die deterministische Hashfunktion werden Besucher Stichproben zufällig zugeordnet. Wenn jedoch derselbe Besucher das interaktive Flowchart mehr als einmal durchläuft, wird er in derselben Zelle platziert. Falls sicherzustellen ist, dass Besucher, die wiederholt in derselben Zelle platziert wurden, nach einem bestimmten Zeitraum anders geprüft werden sollen, sollten Sie eine Zurücksetzungszeit und eine Periodizität für die deterministische Hashfunktion konfigurieren.

Falls Sie ein Flowchart erstellen, das die Funktionalität eines anderen Flowcharts kopiert, können Sie mit Hilfe des Felds **Hash Seed** sicherstellen, dass der **Stichprobe** die gleiche deterministische Hashfunktion verwendet wie das ursprüngliche interaktive Flowchart. Um Besucher in derselben Stichprobengruppe zu platzieren, verwenden Sie in beiden Stichprobe-Prozessen die gleichen Werte für Anzahl der Zellen, Hashwert, Datum der ersten Zurücksetzung, und Zurücksetzungszeitraum. Durch Interact werden der Wert des Hash-Eingabewerts und das Zurücksetzungsdatum verwendet, um festzulegen, in welcher Zelle der Besucher platziert wird.

So konfigurieren Sie den Stichprobe-Prozess

1. Fügen Sie einem interaktiven Flowchart im Modus **Bearbeiten** einen Stichprobe-Prozess zum Flowchart-Arbeitsbereich hinzu.
2. Stellen Sie eine entsprechende Eingabe für den Prozess **Stichprobe** bereit, indem Sie ihn mit einem oder mehreren Datenbearbeitungsprozessen verbinden.

Datenbearbeitungsprozesse sind beispielsweise Entscheidung, Stichprobe oder Auswählen. Sie können den Stichprobe-Prozess auch mit einem Interaktion-Prozess verbinden.

3. Doppelklicken Sie auf den Stichprobe-Prozess.
4. Wählen Sie eine oder mehrere Quellzellen aus der Dropdown-Liste **Eingabe**.

In der Dropdown-Liste werden alle Ergebniszellen der Prozesse angezeigt, die mit dem Stichprobe-Prozess verbunden sind. Um mehr als eine Quellzelle auszuwählen, klicken Sie auf die Option **Mehrere Zellen**. Bei Auswahl von mehr als einer Quellzelle wird auf jede Quellzelle das gleiche Stichprobenverfahren angewandt.

5. Ermitteln Sie die Anzahl der Stichproben, die Sie für jede Ihrer Eingabezellen durchführen möchten, und geben Sie diese Zahl in das Feld **Anz. Stichpro./Ergebniszel.** ein.

Standardmäßig werden drei Stichproben für jede Eingabezelle mit den folgenden Standardnamen erstellt: „Stichprobe1“, „Stichprobe2“ und „Stichprobe3“.

6. Wählen jede Stichprobe in der Spalte **Ausgabename** aus, und führen Sie folgende Aktionen aus:

Der Abschnitt **Ergebniszelle bearbeiten** wird aktiviert.

- a. Platzieren Sie den Cursor in dem Feld **Zellname**, und geben Sie einen neuen Namen ein.

Dabei können Sie eine beliebige Kombination aus Buchstaben, Ziffern und Leerzeichen verwenden. Punkte (.) und Schrägstriche (/ und \) sind nicht zulässig.


- b. Geben Sie die Wahrscheinlichkeit, mit der ein Besucher der Stichprobe zugeordnet wird, im Feld % ein, oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle verbleibenden**.

Der Wert für % muss kleiner als 100,00 sein.

7. (Optional) Ändern Sie den Wert für **Hash Seed** unter **Deterministische Hashfunktion**.

Sie müssen den Hash Seed-Wert nur ändern, wenn dieser Stichprobe-Prozess Besucher auf die gleiche Weise zu Zellen zuweisen soll wie ein anderer Stichprobe-Prozess. Der Hash Seed-Wert muss ein alphanumerischer Wert sein.

8. (Optional) Geben Sie das **Datum der ersten Zurücksetzung** unter **Deterministische Hashfunktion** ein.

Klicken Sie auf die Schaltfläche „...“  eines Kalenders, um das Datum auszuwählen.

9. (Optional) Geben Sie an, wie viele Tage zwischen zwei Zurücksetzungen liegen.
10. (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte Allgemein, um dem Prozess einen Namen zuzuweisen und Anmerkungen hinzuzufügen.

Der Name erscheint im Prozessfeld im Flowchart. Die Anmerkung wird angezeigt, wenn sich der Mauszeiger über dem Prozess im Flowchart befindet.

11. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert und im Flowchart aktiviert.

Sie müssen den Stichprobe-Prozess mit einem Segment ausfüllen-Prozess verbinden, um die Erstellung eines Segments abzuschließen, das für Stichprobenerhebungen verwendet werden soll.

Informationen über den Prozess Auswählen in interaktiven Flowcharts

Der Prozess **Auswählen** in interaktiven Flowcharts erfüllt den gleichen Zweck wie die Auswählen-Prozesse in Batch-Flowcharts: Sie geben damit die Kundendaten an, die Sie in einem interaktiven Flowchart verwenden möchten. Der Auswählen-Prozess für interaktive Flowcharts enthält eine Teilmenge des Auswählen-Prozesses für Batch-Flowcharts, nämlich nur die Registerkarten Quelle und Allgemein.

Mit dem Auswählen-Prozess können Sie Daten aus einer Datenquelle auswählen, um die Profiltabelle zu erweitern, auf die Sie im Interaktion-Prozess verwiesen haben. Darüber hinaus können Sie auf Benutzervariablen, abgeleitete Felder und Makros zugreifen. Denken Sie daran, dass interaktive Flowcharts auf eine Zielgruppenebene beschränkt sind. Mit dem Auswählen-Prozess können Sie jedoch auf Daten in einer Dimensionstabelle auf einer anderen Zielgruppenebene verweisen. So können Sie beispielsweise auf eine Tabelle mit Haushaltstransaktionsdaten in einem interaktiven Flowchart mit der Zielgruppenebene Kunde verweisen, um nach Informationen in den Haushaltsdaten zu sortieren.

So konfigurieren Sie den Auswählen-Prozess

1. Fügen Sie einem interaktiven Flowchart im Modus **Bearbeiten** einen Auswählen-Prozess zum Flowchart-Arbeitsbereich hinzu.
2. Stellen Sie eine entsprechende Eingabe für den Prozess **Auswählen** bereit, indem Sie ihn mit einem oder mehreren Datenbearbeitungsprozessen verbinden.

Datenbearbeitungsprozesse sind beispielsweise Entscheidung, Interaktion, Stichprobe oder Auswählen.
3. Doppelklicken Sie auf den Auswählen-Prozess.
4. Wählen Sie eine oder mehrere Quellzellen aus der Dropdown-Liste **Eingabe**.

In der Dropdown-Liste werden alle Ergebniszellen der Prozesse angezeigt, die mit dem Auswählen-Prozess verbunden sind. Um mehr als eine Quellzelle auszuwählen, klicken Sie auf die Option **Mehrere Zellen**. Bei Auswahl von mehr als einer Quellzelle werden auf jede Quellzelle die gleichen Auswahlaktionen angewandt.
5. Legen Sie fest, ob Sie alle Zeilen der ausgewählten Datenquelle verwenden oder die Auswahl mittels der angegebenen Kriterien einschränken möchten. Wählen Sie eine der folgenden Optionen.
 - a. **Alle IDs auswählen**, um alle Datenzeilen der Datenquelle in die Dropdown-Liste Eingabe zu übernehmen.
 - b. **IDs auswählen mit**, um eine Abfrage zu erstellen, mit der nur bestimmte IDs anhand der von Ihnen definierten Kriterien ausgewählt werden.
6. Wenn Sie die Option **IDs auswählen mit** verwenden, um nur bestimmte IDs basierend auf festgelegten Kriterien auszuwählen, erstellen Sie eine Abfrage.
7. (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**, um einen Namen und Anmerkungen zum Prozess hinzuzufügen bzw. den Namen der Ergebniszelle oder den Zellcode zu konfigurieren.

Der Name erscheint im Prozessfeld im Flowchart. Die Anmerkung wird angezeigt, wenn sich der Mauszeiger über dem Prozess im Flowchart befindet.
8. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert und im Flowchart aktiviert.

Informationen über den Prozess Snapshot in interaktiven Flowcharts

Der Prozess **Snapshot** in interaktiven Flowcharts erfüllt den gleichen Zweck wie Snapshot-Prozesse in Batch-Flowcharts: Erfassen einer Liste von IDs samt den zugeordneten Daten sowie Exportieren von Liste und Daten in eine Tabelle. Der Snapshot-Prozess für interaktive Flowcharts enthält eine Teilmenge des Snapshot-Prozesses für Batch-Flowcharts. Sie können nur eine Tabelle speichern. Außerdem können Sie doppelte Einträge in der Tabelle nicht sortieren oder überspringen. Da interaktive Flowcharts jedoch jeweils nur einen Datensatz verarbeiten, sind diese Funktionen nicht erforderlich.

Snapshot und Datenformate

Wenn Interact Daten aus dem Snapshot-Prozess in einer vorhandenen Tabelle speichert, geschieht dies wie in der folgenden Tabelle beschrieben.

| Aus | in Text (Zeichenkette) | in Zahl (Double) | in Datum (Date) |
|----------------------------|---|---------------------|---|
| Text (Zeichenkette) | Ursprünglicher Wert | Double | SimpleDateFormat, wie definiert in <code>defaultDateFormat</code> Konfigurationseigenschaft |
| Zahl (Double) | Zeichenkette | Ursprünglicher Wert | Ausnahmefehler |
| Datum (Date) | SimpleDateFormat, wie definiert in <code>defaultDateFormat</code> Konfigurationseigenschaft | Ausnahmefehler | Ursprünglicher Wert |

Beim Schreiben in eine noch nicht vorhandene Tabelle wird durch die Interact-Laufzeitumgebung dynamisch eine Tabelle mit Standarddatentypen erstellt. Sie können diese Standarddatentypen außer Kraft setzen, wenn Sie eine Tabelle mit alternativen Datentypen erstellen. Weitere Informationen dazu finden Sie im *Interact-Handbuch für Administratoren*.

So konfigurieren Sie den Snapshot-Prozess

1. Fügen Sie einem interaktiven Flowchart im Modus **Bearbeiten** einen Snapshot-Prozess zum Flowchart-Arbeitsbereich hinzu.
2. Stellen Sie eine entsprechende Eingabe für den Prozess **Snapshot** bereit, indem Sie diesen mit einem oder mehreren Datenbearbeitungsprozessen verbinden.

Datenbearbeitungsprozesse sind beispielsweise Entscheidung, Interaktion, Stichprobe oder Auswählen.

3. Doppelklicken Sie auf den Snapshot-Prozess.
4. Wählen Sie eine oder mehrere Quellzellen aus der Dropdown-Liste **Eingabe**.

In der Dropdown-Liste sind alle Ergebniszellen der Prozesse angezeigt, die mit dem Snapshot-Prozess verbunden sind. Um mehr als eine Quellzelle auszuwählen, klicken Sie auf die Option **Mehrere Zellen**. Bei Auswahl von mehr als einer Quellzelle werden auf jede Quellzelle die gleichen Auswahlaktionen angewandt.
5. Wählen Sie eine Tabelle aus der Liste **Export nach** aus.

Wenn keine Tabelle vorhanden ist, wählen Sie Neue zugeordnete Tabelle aus, und befolgen Sie die Anweisungen im *Campaign-Administratorhandbuch*.
6. So legen Sie mit Hilfe der entsprechenden Optionen das Verhalten bei Aktualisierungen der Ausgabetablelle fest:
 - a. **An Datensatz anhängen** – die neuen Informationen an das Ende der Tabelle anfügen. Diese Methode wird für Datenbanktabellen empfohlen.
 - b. **Alle Datensätze ersetzen** – die vorhandenen Informationen in der Tabelle löschen und durch die neuen Informationen ersetzen.
 - c. **Datensätze aktualisieren** – alle für den Snapshot angegebenen Felder werden mit Werten aus dem aktuellen Durchlauf des Prozesses aktualisiert.
7. Geben Sie die Felder an, die vom Snapshot-Prozess ausgegeben werden.
 - a. Die Felder in der Tabelle werden in der Liste Exportfelder in der Spalte Tabellenfeld angezeigt. Übereinstimmende Felder werden automatisch gefunden, wenn Sie auf **Zusammenf.>>** klicken. Felder, deren Namen mit den Namen der Tabellenfelder exakt übereinstimmen, werden automatisch zur Liste Exportfelder hinzugefügt. Stimmen mehrere Felder überein, wird die erste Übereinstimmung verwendet.
 - b. Sie können auch manuell Felder auswählen, die hinzugefügt werden sollen.
 - a. Wählen Sie aus der Liste **Mögliche Felder** die Felder, die Sie in die Ausgabe einschließen möchten.

Sie können mehrere Felder gleichzeitig auswählen, indem Sie die **Strg**-Taste gedrückt halten und auf die jeweiligen Felder klicken. Einen ganzen Bereich von Feldern können Sie auswählen, indem Sie beim Klicken die **Umschalt**-Taste gedrückt halten.
 - b. Sie können die ausgewählten Felder in die Liste **Felder für Snapshot** verschieben, indem Sie auf **Hinzufügen>>** klicken.
 - c. Sie können diese Paare manuell ändern, indem Sie auf **<<Entfernen bzw. Hinzufügen>>** klicken.
 - d. Falls gewünscht, können Sie die Reihenfolge der Felder in der Liste Felder für Snapshot ändern, indem Sie ein Feld auswählen und auf **Nach oben** oder **Nach unten** klicken, um das Feld in der Liste nach oben bzw. unten zu verschieben.
8. (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte Allgemein, um einen Namen und Anmerkungen zum Prozess hinzuzufügen bzw. den Namen der Ergebniszelle oder den Zellcode zu konfigurieren.

Der Name erscheint im Prozessfeld im Flowchart. Die Anmerkung wird angezeigt, wenn sich der Mauszeiger über dem Prozess im Flowchart befindet.

9. Klicken Sie auf **OK**.

Der Prozess ist nun konfiguriert und im Flowchart aktiviert.

Informationen zu Testläufen des interaktiven Flowcharts

Interaktive Flowcharts sollten auf einem Server für die Laufzeitumgebung mit jeweils einem Besucher ausgeführt werden. Sie können ein interaktives Flowchart jedoch in Campaign testen, um sicherstellen, dass es Besucher erstellt und diese den von Ihnen erwarteten Segmenten zuordnet.

Bei Testläufen von interaktiven Flowcharts wird lediglich die Segmentierungslogik überprüft. Um einen vollständigen Test für Ihre interaktiven Flowcharts durchzuführen, der auch die Interaktion mit Ihrem Touchpoint überprüft, müssen Sie das interaktive Flowchart auf einem Testserver für die Laufzeitumgebung bereitstellen.

Die Methode zum Testen interaktiver Flowchart ist die gleiche wie zum Testen von Batch-Flowcharts, d. h. Durchführen eines Testlaufs. Während die Ergebnisse anscheinend ähnlich sind – jedem Segment wird eine Reihe von Mitgliedern zugeordnet –, ist die Art und Weise unterschiedlich, in der das Flowchart die Mitglieder zuordnet. Wenn Sie einen Testlauf eines interaktiven Flowcharts durchführen, verwendet die Designumgebung eine Laufzeitumgebung. In der Laufzeitumgebung wird jede Zeile in der Profiltabelle als Besucher behandelt, wobei jeweils ein Besucher das Flowchart durchläuft.

Die Laufzeitumgebung verweist auf die Kundendaten in Tabellen, auf die wiederum in interaktiven Flowcharts verwiesen wird, sowie auf alle Echtzeitdaten, die über Ereignisparameter, externe Callouts usw. zur Verfügung stehen. Während eines Testlaufs kann die Designumgebung nicht auf die tatsächlichen Echtzeitdaten zugreifen. Die Designumgebung verwendet die in der Testlauftabelle verfügbaren Daten. In Zusammenarbeit mit Ihrem Interact-Administrator müssen Sie dem Testlaufprofil Beispieldaten hinzufügen, mit denen Ihre interaktiven Flowcharts ordnungsgemäß getestet werden können. Wenn Sie beispielsweise Segmentierungslogik definieren, die Zielgruppenmitglieder basierend auf der ersten Ziffer ihrer Postleitzahl trennt, stellen Sie sicher, dass Ihr Testlaufprofil einen Eintrag für jede mögliche erste Ziffer enthält.

Standardmäßig begrenzt der Interaktion-Prozess die Anzahl der Eingabedatensätze in Ihrer in einem Testlauf verwendeten Profiltabelle, Sie können die Anzahl der verwendeten Datensätze jedoch nach Bedarf anpassen. Die Designumgebung wählt die erste Anzahl von Datensätzen in der Reihenfolge der Zielgruppen-IDs aus. Wenn Sie einen Testlauf beispielsweise auf 5 Datensätze beschränken, verwendet die Designumgebung die ersten 5 Datensätze in der Testlaufprofiltabelle, die nach Zielgruppen-ID sortiert sind.

- ☀ Interaktive Flowcharts sind nicht für die Ausführung mit Tausenden von Datensätzen optimiert. Wenn Sie einen Testlauf starten, bei dem eine große Anzahl von Datensätzen verarbeitet werden muss, dauert der Testlauf möglicherweise mehrere Minuten.
-

Sie können nur die Ergebnisse des jeweils letzten Testlaufs anzeigen lassen. Beim Start eines neuen Testlaufs löscht die Designumgebung alle Daten des vorherigen Testlaufs. Wenn ein Testlauf über 1.000 Einträge umfasst oder wenn nach dem Schließen des Testlauf Fensters die Testlaufdaten angezeigt werden sollen, werden diese Daten gemäß der Definition in `testRunDataSource` in den folgenden Tabellen der Datenbank gespeichert:

- `TestAttr_n` – Enthält die Daten für den Bericht Attributdaten für Testlauf, d. h. sämtliche Daten in der Profiltabelle für die einzelnen Zielgruppen-IDs.
- `TestCount_n` – Enthält die Daten für den Bericht Anzahl der Zellen für Testlauf, d. h. die Anzahl der Mitglieder in jeder Zelle.
- `TestError_n` – Enthält die Daten für den Bericht Testlauffehler, d. h. alle beim Testlauf aufgetretenen Fehler.
- `TestSeg_n` – Enthält die Daten für den Bericht Segmentdaten für Testlauf, d. h. die Zielgruppen-ID und das zugeordnete Segment.

Das Suffix `_n` gibt die Flowchart-ID an. Sie können die Flowchart-ID ermitteln, indem Sie die Tabelle `UA_Flowchart` in den Campaign-Systemtabellen überprüfen.

So konfigurieren Sie die Testlaufgröße

1. Doppelklicken Sie in einem interaktiven Flowchart im Modus **Bearbeiten** auf den Interaktion-Prozess.

Das Fenster Prozesskonfiguration mit der Registerkarte Eingabe wird angezeigt.

2. Wählen Sie **Eingabedatensätze begrenzen auf**, und geben Sie die Anzahl der Datensätze ein.
3. Klicken Sie auf **OK**.

So führen Sie einen Testlauf durch

Die Funktionsweise von Testläufen interaktiver Flowcharts unterscheidet sich von Batch-Flowchart-Testläufen. Einen Testlauf für ein interaktives Flowchart können Sie nicht anhalten und neustarten oder beenden.

1. Klicken Sie in einem interaktiven Flowchart im Modus **Bearbeiten** auf **Starten**, und wählen Sie **Testlauf Flowchart** aus.

Die Designumgebung verwendet die in der Konfigurationseigenschaft `serverGroup` definierte Laufzeitumgebung mit allen Daten in der Testlaufdatenquelle, um das interaktive Flowchart zu testen.

Ein Statusdialogfeld für den Testlauf wird geöffnet.

2. Klicken Sie nach Abschluss des Testlaufs auf **Ergebnisse anzeigen**, um die Ergebnisse anzuzeigen.

Die Ergebnisse des Testlaufs bestehen aus vier Tabellen:

- **Segmentdaten für Testlauf** – Zeigt die Zielgruppen-ID und das zugeordnete Segment an.
- **Attributdaten für Testlauf** – Zeigt alle Daten in der Profiltabelle für jede Zielgruppen-ID an.
- **Anzahl der Zellen für Testlauf** – Zeigt die Anzahl der Mitglieder in jeder Zelle an.
- **Testlauffehler** – Zeigt alle Fehler an, die während des Testlaufs aufgetreten sind.

Ähnlich wie bei Batch-Flowcharts aktualisiert der Testlauf auch die Anzahl der Mitglieder in jeder vom Prozess ausgegebenen Zelle. Da Prozesse ohne Nachfolger keine Zellen an andere Prozesse übergeben, werden die Zahlen nicht aktualisiert. Angenommen, Sie erstellen eine einfache Flowchart, Interaktion > Entscheidung > Segment ausfüllen. Nach einem Testlauf zeigt der Interaktion-Prozess die Anzahl der Mitglieder in seiner Ausgabezelle unter dem blauen Häkchen an, das die erfolgreiche Ausführung des Prozesses kennzeichnet. Diese Anzahl sollte mit der Testlaufgröße übereinstimmen. Der Entscheidung-Prozess zeigt die Anzahl der Mitglieder in jeder Zelle an. Wenn der Entscheidung-Prozess drei Zellen erstellt, sind drei Zahlen vorhanden, die durch ein Semikolon (;) getrennt sind, z. B. 29;11;10. Da der Segment ausfüllen-Prozess keine Zellen an andere Prozesse ausgibt, zeigt er keine Mitglieder an.

Informationen über das Deployment interaktiver Flowcharts

Nachdem Sie die Konfiguration des interaktiven Flowcharts abgeschlossen haben, müssen Sie es für ein Deployment kennzeichnen. Wenn Sie ein interaktives Flowchart für ein Deployment kennzeichnen, wird in dem ihm zugeordneten interaktiven Kanal eine Meldung angezeigt. Diese informiert, dass das Flowchart auf einer Servergruppe für die Laufzeitumgebung zum Testen oder aber auf der Servergruppe für die Produktionslaufzeitumgebung bereitgestellt werden kann.

Wenn ein interaktives Flowchart für ein Deployment gekennzeichnet ist, kann es nicht bearbeitet werden. Falls Sie vor dem Deployment des interaktiven Flowcharts weitere Änderungen daran vornehmen müssen, können Sie die Deploymentanforderung abbrechen. Auf diese Weise wird das Flowchart aus der Liste der Elemente mit anstehendem Deployment entfernt.

Wenn ein interaktives Flowchart nicht mehr benötigt wird, können Sie es für ein Un-Deployment kennzeichnen. Damit wird die Anforderung zum Aussortieren zur Deploymentwarteschlange hinzugefügt. Beim nächsten Deployment aller Änderungen wird das interaktive Flowchart vom Interact-Server entfernt. Treatmentregeln mit den Smart-Segmenten, die durch das von Ihnen entfernte Flowchart erstellt wurden, sind weiterhin vorhanden. Da es jedoch kein interaktives Flowchart gibt, über das ein Besucher dem betreffenden Segment zugeordnet werden kann, wird künftig kein Besucher mehr den Segmenten zugeordnet, die durch das von Ihnen entfernte Flowchart erstellt wurden.

So stellen Sie ein interaktives Flowchart bereit

1. Zeigen Sie das interaktive Flowchart an, das Sie für ein Deployment kennzeichnen möchten.

Sie müssen das Flowchart anzeigen. Sie können ein Flowchart nicht im Bearbeitungsmodus für ein Deployment kennzeichnen.

Interaktive Flowcharts stehen nur in Sessions zur Verfügung.

2. Klicken Sie auf **Für ein Deployment kennzeichnen**.

Das interaktive Flowchart ist für ein Deployment gekennzeichnet. Das interaktive Flowchart wird zur Liste der Elemente hinzugefügt, die auf das Deployment auf der Registerkarte Übersicht des interaktiven Kanals warten. Sie können ein für ein Deployment gekennzeichnetes interaktives Flowchart nicht bearbeiten.

Wenn Sie den interaktiven Kanal das nächste Mal bereitstellen, werden die Änderungen an diesem interaktiven Flowchart hinzugefügt.

So brechen Sie eine Deploymentanforderung ab

1. Zeigen Sie das interaktive Flowchart an, für das Sie das Deployment abbrechen möchten.

Sie müssen das Flowchart anzeigen. Sie können das Deployment eines Flowcharts nicht im Bearbeitungsmodus abbrechen.

Interaktive Flowcharts stehen nur in Sessions zur Verfügung.

2. Klicken Sie auf **Deploymentanforderung abbrechen**.

Das interaktive Flowchart ist nicht mehr für ein Deployment gekennzeichnet. Das interaktive Flowchart wird aus der Liste der Elemente entfernt, die auf das Deployment auf der Registerkarte Übersicht des interaktiven Kanals warten. Jetzt können Sie das interaktive Flowchart bearbeiten.

So heben Sie das Deployment eines interaktiven Flowcharts auf

Wenn Sie die von einem interaktiven Flowchart erstellten Smart-Segmente nicht mehr benötigen, können Sie das Deployment des Flowcharts aufheben. Dadurch werden alle Verweise des Flowcharts vom Server für die Laufzeitumgebung entfernt.

Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie das Flowchart zuvor bereitgestellt haben.

1. Zeigen Sie das interaktive Flowchart an, das Sie für ein Aufhebung des Deployment kennzeichnen möchten.

Sie müssen das Flowchart anzeigen. Sie können ein Flowchart nicht im Bearbeitungsmodus für ein eine Aufhebung des Deployment kennzeichnen.

Interaktive Flowcharts stehen nur in Sessions zur Verfügung.

2. Klicken Sie auf **Für ein Un-Deployment kennzeichnen**.

Das interaktive Flowchart ist für ein Un-Deployment gekennzeichnet. Die Anforderung zum Löschen von Daten wird zur Liste der Elemente hinzugefügt, die auf das Deployment auf der Registerkarte Übersicht des interaktiven Kanals warten. Sie können ein für ein Un-Deployment gekennzeichnetes interaktives Flowchart nicht bearbeiten.

Wenn der interaktive Kanal das nächste Mal bereitgestellt wird, werden alle Verweise auf dieses interaktive Flowchart von den Servern der Laufzeitumgebung entfernt.

4 IBM Unica Interact in Batch-Flowcharts

- Informationen über den Prozess Interact-Liste in Batch-Flowcharts
- Prozessfeld Interact-Liste
- So konfigurieren Sie den Prozess Interact-Liste

Informationen über den Prozess Interact-Liste in Batch-Flowcharts

In IBM Unica Campaign werden Batch-Flowcharts dazu verwendet, eine Reihe von Aktionen mit Ihren Daten durchzuführen, um Kampagnen auszuführen. Batch-Flowcharts bestehen aus Prozessen, die konfiguriert werden, um die für die Kampagne erforderliche Datenbearbeitung auszuführen. IBM Unica Interact bietet eine Integration in Campaign-Batch-Flowcharts, um die Liste der Angebote zu bestimmen, die für eine bestimmte Zielgruppe oder einen bestimmten Zielgruppentyp bereitgestellt werden können.

Wenn Interact installiert ist, steht der Prozess Interact-Liste in Batch-Flowcharts zur Verfügung. Ähnlich wie die Prozesse Rufliste und Angebotsliste ermöglicht es Ihnen der Prozess Interact-Liste anzugeben, welche Angebote welchen Besuchern Ihrer interaktiven Website angeboten werden. Dadurch erhalten Sie die Möglichkeit, Angebote für ganze Zielgruppenebenen zu erstellen, bestimmte Einzelpersonen einer Zielgruppe direkt anzusprechen oder Angebote mithilfe von über Tabellen verfügbare Funktionen für bestimmte Einzelpersonen zu unterdrücken.

Prozessfeld Interact-Liste

Das Prozessfeld Interact-Liste ist ein Batch-Flowchart-Prozess, der nur verfügbar ist, wenn IBM Unica Interact auf Ihrem Campaign-Server installiert ist. Verwenden Sie das Prozessfeld Interact-Liste auf einem Batch-Flowchart, um die Angebote zu bestimmen, die mithilfe des Interact-Laufzeiterversers einschließlich der folgenden Optionen für Kunden bereitgestellt werden:

- Angebotsunterdrückung auf Einzelfallebene (eine „Black List“ oder Ausschlussliste)
- Angebotszuordnung auf Einzelfallebene (eine „White List“ oder Score-Überschreibung)

- Angebotszuordnung auf Zielgruppenebene (global oder Standard, Angebote)
- Angebotszuordnung durch benutzerdefinierte SQL-Abfrage

Der Laufzeitserver hat Zugriff auf die Ausgaben aus diesem Prozess, wenn Sie die interaktive Kampagne bereitstellen. Beachten Sie, dass ein Batch-Flowchart mehrere Instanzen eines Prozessfelds für Interact-Listen enthalten kann.

Wenn Sie mit dem Prozess Interact-Liste arbeiten, sollten Sie mit den folgenden Konzepten vertraut sein:

- [Informationen über das Prozessfeld Interact-Liste in Batch-Flowcharts](#)

Auf dieser Seite können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- [Konfigurieren des Prozessfelds Interact-Liste](#)

So konfigurieren Sie den Prozess Interact-Liste

1. Fügen Sie einem Batch-Flowchart im Modus **Bearbeiten** einen Interact-Listenprozess zum Flowchart-Arbeitsbereich hinzu.

Beachten Sie, dass der Prozess Interact-Liste in einem Batch-Flowchart nur verfügbar ist, wenn IBM Unica Interact auf Ihrem Campaign-Server installiert ist.
2. Stellen Sie eine entsprechende Eingabe für den Prozess Interact-Liste bereit, indem Sie eine Verbindung zu einem oder mehreren Datenbearbeitungsprozessen herstellen, beispielsweise Stichprobe oder Auswahl.
3. Doppelklicken Sie auf den Prozess Interact-Liste im Flowchart.

Das Dialogfeld für die Prozesskonfiguration wird angezeigt.
4. Geben Sie auf der Registerkarte **Erfüllung** die Erfüllungsdetails für die Ausgabe Ihrer Liste an.
 - a. Verwenden Sie die Dropdown-Liste **Typ der Angebotsliste**, um den Typ des zu konfigurierenden Angebotsfilters für diesen Prozess anzugeben:
 - **Black List (Angebotsunterdrückung)** – gibt Angebote an, die nicht für das Zielpublikum bereitgestellt werden sollen. Dadurch können Sie auf Grundlage der Zielpublikumssegmente der einzelnen Besucher verhindern, dass Angebote für diese angezeigt werden.
 - **White List (Score-Überschreitung)** – gibt an, dass Interact ein Angebot immer für ein bestimmtes Zielpublikum bereitstellen soll, unabhängig davon, ob die Marketing Score andernfalls Interact das Angebot bereitstellen lassen würden.
 - **Globale Angebote (Standardangebote)** – definiert Angebote, die (ähnlich wie bei einer White List) für einen kompletten Zielgruppentyp bereitgestellt werden sollen; d. h. dies ist ein Standardangebot, dass jedem Besucher in einer festgelegten Zielgruppe angezeigt werden soll, unabhängig von dem Segment, dem dieser sonst angehört.


- **Angebotsfilter (Angebote nach SQL)** – Ermöglicht Ihnen die Bereitstellung einer SQL-Abfrage, um zu bestimmen, welche Angebote für die angegebenen Besucher bereitgestellt werden. Mithilfe dieser Option können Sie beispielsweise ein Angebot auf Grundlage der spezifischen Präferenzen eines Besuchers anbieten.

Beachten Sie, dass wenn Sie diesen Angebotslistentyp wählen, die Eingabe für diesen Prozess durch Ihre SQL-Abfrage bestimmt wird, und dass die Dropdown-Liste **Eingabe/Zielgruppe** ausgeblendet ist und nicht gewählt werden kann.

Der hier angegebene **Angebotslistentyp** bestimmt das Verhalten des Prozesses Interact-Liste und der in diesem Konfigurationsdialogfeld verfügbaren Optionen (siehe dazu auch unten stehende Beschreibung).

- b. Geben Sie in der Dropdown-Liste **Interaktiver Kanal** die Interaktionspunkte, Ereignisse und anderen Einstellungen an, die auf den von Ihnen definierten Prozess Interact-Liste angewendet werden sollen.

In dieser Dropdown-Liste werden automatisch die interaktiven Kanäle aufgeführt, die Sie bereits wie in [Arbeiten mit interaktiven Kanälen](#) beschrieben definiert haben.


- c. (Nur **White List** oder **Black List**) Geben Sie mithilfe der Dropdown-Liste **Eingabe** die Eingabezellen an, die als Datenquelle für die Kontaktliste dienen sollen. Wenn Sie mehrere Zellen verwenden möchten (z. B. mehrere Eingabesegmente), klicken Sie auf die Schaltfläche  neben dem Feld **Eingabe**, und wählen Sie anschließend im Dialogfeld Zellen auswählen die zu verwendenden Eingabezellen aus.

Beachten Sie, dass bei Auswahl mehrerer Eingabezellen in diesem Schritt, alle von Ihnen ausgewählten Eingabezellen über dieselbe Zielgruppenebene verfügen müssen.

-
- 💡 Wenn der Prozess Kontakt nicht mit einem Prozess verbunden ist, der Ergebniszellen liefert, stehen in der Dropdown-Liste **Eingabe** keine Zellen zur Verfügung. Um dies zu ändern, schließen Sie das Dialogfeld zur Prozesskonfiguration, und stellen Sie über den Prozess Interact-Liste eine Verbindung zu einem Ausgabeprozess her. Beginnen Sie anschließend erneut mit der Konfiguration.
-

- d. (nur **Globales Angebot**) Verwenden Sie die Dropdown-Liste **Zielgruppe**, um den Zielgruppentyp anzugeben, auf den dieser Interact Listenprozess angewendet werden soll.
- e. Verwenden Sie die Dropdown-Liste **Zieldatenquelle**, um die Datenquelle anzugeben, in die Sie die Ausgabe aus diesem Prozess schreiben möchten.
- f. Geben Sie die Datenbanktabelle, in die Sie die Ausgaben aus diesem Prozess schreiben möchten, in das Feld **Tabellename** ein.

Die von Ihnen angegebene Tabelle wird, sofern sie nicht bereits vorhanden ist, automatisch erstellt, wenn der Prozess ausgeführt wird.

- g. Um die Felder anzugeben, die bei jeder Ausführung dieses Prozesses in die angegebene Angebotslistentabelle geschrieben werden, klicken Sie auf die Schaltfläche  neben dem Feld **Tabellenname**.

Das Dialogfeld Personalisierungsoptionen wird angezeigt. Der vordefinierte Satz an Feldern, die in die Tabelle geschrieben werden, werden in der Liste **Zu protokollierende Felder** angezeigt.

- Wählen Sie aus der Liste **Mögliche Felder** die Felder, die Sie in die Ausgabe einschließen möchten.

Sie können die in IBM Unica Campaign generierten Felder verwenden, indem Sie die Liste **In IBM Unica Campaign generierte Felder** erweitern, oder Sie verwenden die abgeleiteten Felder, indem Sie auf die Schaltfläche **Abgeleitete Felder** klicken.

- Um ein Kandidatenfeld mit einem bereits in der Liste **Zu protokollierende Felder** aufgeführten Feld zu verbinden, wählen Sie ein Feld in der Liste **Zu protokollierende Felder** aus, und klicken Sie anschließend auf **Hinzufügen>>**.
- Um ein Kandidatenfeld zur Liste **Zu protokollierende Felder** hinzuzufügen, ohne es mit einem vorhandenen Feld zu verbinden, klicken Sie auf die Leerzeile nach dem letzten Eintrag im Feld **Zu protokollierende Felder**, und klicken Sie anschließend auf **Hinzufügen>>**.
- Sie können die Felder aus der Liste **Zu protokollierende Felder** entfernen, indem Sie diese auswählen und auf **<<Entfernen** klicken.
- Falls gewünscht, können Sie die Reihenfolge der Felder in der Liste **Zu protokollierende Felder** ändern, indem Sie ein Feld auswählen und auf **Nach oben** oder **Nach unten** klicken, um das Feld in der Liste nach oben bzw. unten zu verschieben.
- Wenn gewünscht, klicken Sie auf das Dialogfeld **Abgeleitete Felder**, um eine neue Variable für die Ausgabe an die Tabelle zu erstellen.

- h. So legen Sie mithilfe der entsprechenden Optionen das Verhalten bei Aktualisierungen der Ausgabentabelle fest:

- **An Datensatz anhängen** – Durch jede Ausführung dieses Prozesses werden dessen Ausgabedaten zu der Tabelle hinzugefügt, die Sie im Feld **Tabellenname** angegeben haben.
- **Alle Datensätze ersetzen** – Durch jede Ausführung dieses Prozesses werden sämtliche Daten aus der Tabelle entfernt, bevor die neuen Ausgabedaten geschrieben werden.

5. Um den einzelnen in diesem Prozess definierten Zielzellen ein oder mehrere Angebote oder Angebotslisten zuzuordnen, klicken Sie auf die Registerkarte **Treatment**.

Die Benutzeroberfläche **Angebote zu Zellen zuordnen** wird angezeigt.

Die Art und Weise, auf die Sie die Ausgabe auf der Registerkarte Treatment konfigurieren, ist von dem **Angebotslistentyp** abhängig, den Sie auf der Registerkarte Erfüllung ausgewählt haben.

- a. **Black Listen (Angebotsunterdrückung)** – Klicken Sie für jede in der Tabelle angezeigte Zielzelle in die Spalte **Angebot**, um aus einer Dropdown-Liste der verfügbaren Angebote auszuwählen, oder klicken Sie auf **Angebote zuordnen**. Verwenden Sie das Dialogfeld Angebote zuordnen, um ein oder mehrere Angebote auszuwählen, die Sie für die auf der Registerkarte Erfüllung für diesen Prozess angegebenen Eingabezellen (Besucher) unterdrücken möchten.
- b. **White Listen (Score-Überschreibung)** – Klicken Sie für jede in der Tabelle angezeigte Zielzelle in die Spalte **Angebot**, um aus einer Dropdown-Liste der verfügbaren Angebote auszuwählen, oder klicken Sie auf **Angebote zuordnen**. Verwenden Sie das Dialogfeld Angebote zuordnen, um ein oder mehrere Angebote auszuwählen, die Sie für die auf der Registerkarte Erfüllung für diesen Prozess angegebenen Eingabezellen (Besucher) bereitstellen möchten, auch wenn der Marketing Score für diesen Besucher sonst nichts bereitstellen würde.
- c. **Globale Angebote (Standardangebote)** – Klicken Sie für jede in der Tabelle angezeigte Zielzelle in die Spalte **Angebote**, um aus einer Dropdown-Liste die gewünschten Angebote auszuwählen, oder klicken Sie auf **Angebote zuordnen**. Verwenden Sie das Dialogfeld Angebote zuordnen, um die Angebote auszuwählen, die Sie für alle Besucher der auf der Registerkarte Erfüllung für diesen Prozess angegebenen Zielgruppen unabhängig von ihrem jeweiligen Segment bereitstellen möchten.
- d. **Angebotsfilter (Filtern nach SQL)** – Klicken Sie auf die Schaltfläche Angebot nach SQL, um einen SQL-Ausdruck zu erstellen, der es dem Interact-Laufzeitserver ermöglicht, die Angebote auszuwählen, die einem bestimmten Satz von Besuchern bereitgestellt werden sollen. Verwenden Sie das Dialogfeld Angebot nach SQL erstellen wie folgt:
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **SQL** einen vorhandenen SQL-Vorlagennamen aus, oder geben Sie in das Feld für die Vorlage einen neuen Namen ein, wenn Sie eine neue Vorlage definieren.
 - Geben Sie die Inhalte der SQL-Abfrage in das Feld **SQL-Vorlage** ein.
 - Klicken Sie auf **Syntax prüfen**, um zu bestimmen, ob Ihr Ausdruck gültig ist. Beachten Sie, dass die Funktion **Syntax prüfen** Ihren Interact-Server für die Laufzeitumgebung für Testläufe zur Überprüfung verwendet. Ihr Server für die Laufzeitumgebung für Testläufe muss ausgeführt werden, damit die Syntax überprüft werden kann.

Weitere Informationen zum Verwenden des Dialogfelds Angebot nach SQL erstellen finden Sie unter [Erstellen von Abfragen mit SQL](#) im IBM Unica Campaign - *Benutzerhandbuch*.

6. (Optional) Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**, um dem Prozess einen Namen zuzuweisen und/oder eine Anmerkung hinzuzufügen.

Der Name erscheint im Prozessfeld im Flowchart. Die Anmerkung wird angezeigt, wenn sich der Mauszeiger über dem Prozess im Flowchart befindet.

7. Klicken Sie auf **OK**, um die Konfiguration des Prozesses Interact-Liste abzuschließen.

Der Prozess ist nun konfiguriert und im Flowchart aktiviert. Sie können den Prozess testen, um zu überprüfen, ob er die erwarteten Ergebnisse liefert.

5 Deployment auf Servern für die Laufzeitumgebung

- Informationen zum Deployment
- Informationen zu Servern für die Laufzeitumgebung
- Deployment und Löschen
- So stellen Sie die Konfiguration auf der Servergruppe für die Produktionslaufzeitumgebung bereit
- So stellen Sie die Konfiguration auf einer Testservergruppe bereit
- So heben Sie ein Deployment auf

Informationen zum Deployment

Der Begriff "Deployment" bezieht sich darauf, wie die gesamte in der Designumgebung definierte Konfiguration auf die Servergruppen für die Laufzeitumgebung übertragen wird. Das Deployment wird nach interaktivem Kanal gruppiert. Wenn Sie einen interaktiven Kanal bereitstellen, werden alle einem interaktiven Kanal zugeordneten Daten an die ausgewählte Servergruppe für die Laufzeitumgebung gesendet. Aus diesem Grund müssen Sie beim Erstellen interaktiver Kanäle die Server für die Produktionslaufzeitumgebung und die Test-Laufzeitumgebung (keine Produktion) definieren.

Das erste Deployment enthält die folgenden Daten:


- Alle dem interaktiven Kanal zugeordneten interaktiven Flowcharts, die für ein Deployment gekennzeichnet wurden.
Dazu gehören die Smart-Segmente.
- Alle dem interaktiven Kanal zugeordneten Interaktionsstrategien, die für ein Deployment gekennzeichnet wurden.
Dazu gehören die Treatmentregeln, einschließlich der Angebote.
- Alle im interaktiven Kanal definierten Ereignisse, Zonen und Interaktionspunkte.

- Weitere erforderliche Daten, die nicht spezifisch für interaktive Kanäle sind, wie die Definition von Zielgruppenebenen, integrierte Lern-Konfigurationen, Definitionen von Angebotsattributen, benutzerdefinierte Makrodefinitionen, Informationen zur Darstellung des Kontakt- und Antwortenverlaufs und das Start- und Enddatum von Kampagnen.

Bei allen nachfolgenden Deployments des interaktiven Kanals sendet Interact Folgendes an den ausgewählten Server für die Laufzeitumgebung:

- alle dem interaktiven Kanal zugeordneten Daten, einschließlich Interaktionspunkten und Ereignissen
- alle bearbeiteten interaktiven Flowcharts und dem interaktiven Kanal zugeordneten Interaktionsstrategien, die für ein Deployment gekennzeichnet wurden
- die letzte bereitgestellte Version aller interaktiven Flowcharts und Interaktionsstrategien, die in früheren Deployments enthalten waren und nicht für eine Aufhebung des Deployment gekennzeichnet wurden
- alle anderen erforderlichen Daten, die nicht spezifisch für interaktive Kanäle sind

Wenn ein interaktives Flowchart oder eine Interaktionsstrategie für eine Aufhebung des Deployment gekennzeichnet wurde, deaktiviert Interact sämtliche Daten und Verweise auf die nicht bereitgestellten Flowcharts und Strategien auf dem Server für die Laufzeitumgebung.

 Nachdem Sie einem Server für die Interact-Laufzeitumgebung einen interaktiven Kanal bereitgestellt haben, ist der Server für die Laufzeitumgebung der entsprechenden Designumgebung zugeordnet. Das gilt auch für die Campaign-Partition. Wenn Sie versuchen, denselben Server für die Laufzeitumgebung erneut zu verwenden, indem Sie ihn einer neuen Designumgebung zuordnen, ist das Deployment nicht möglich. Dieses Szenario ist bei einer Staginginstallation von Campaign und einer Produktionsinstallation von Campaign denkbar.

Das Deployment erfolgt in vier Schritten.

1. Konfigurieren und Kennzeichnen aller einem interaktiven Kanal zugeordneten interaktiven Flowcharts für ein Deployment.
2. Konfigurieren und Kennzeichnen aller einem interaktiven Kanal zugeordneten Strategie-Registerkarten für ein Deployment.
3. Konfigurieren der Registerkarten Ereignisse und Interaktionspunkte des interaktiven Kanals.
4. Bereitstellen der Daten von der Registerkarte Übersicht des interaktiven Kanals.

Wenn Sie ein interaktives Flowchart oder eine Interaktionsstrategie für ein Deployment oder eine Aufhebung des Deployment kennzeichnen, ist das interaktive Flowchart gekennzeichnet und für die Bearbeitung gesperrt, bis das Deployment an einen Produktionsserver erfolgt. In der folgenden Tabelle wird der Status einer Kennzeichnung für ein Deployment bei einer Interaktionsstrategie je nach den ausgeführten Aktionen in der Designumgebung dargestellt.

| Schritt | Status der Kennzeichnung | Aktion in der Designumgebung |
|---------|---|---|
| 1 | Für ein Deployment gekennzeichnet und für die Bearbeitung gesperrt. | Kennzeichnen Sie eine Interaktionsstrategie für das Deployment. |
| 2 | Für ein Deployment gekennzeichnet und für die Bearbeitung gesperrt. | Nehmen Sie das Deployment an anderer Stelle für eine Staging-Servergruppe vor. Die Tests auf dem Staging-Server zeigen, dass Ihre Treatmentregeln geändert werden müssen. |
| 3 | Für die Bearbeitung verfügbar | Brechen Sie die Deployment-Anforderung der Interaktionsstrategie ab, um Ihre Änderungen vorzunehmen. |
| 4 | Für ein Deployment gekennzeichnet und für die Bearbeitung gesperrt. | Kennzeichnen Sie die Interaktionsstrategie nach Ihren Änderungen erneut für ein Deployment. |
| 5 | Für ein Deployment gekennzeichnet und für die Bearbeitung gesperrt. | Nehmen Sie das Deployment an anderer Stelle erneut für eine Staging-Servergruppe vor. Der Test mit den überarbeiteten Treatmentregeln ist erfolgreich, und Sie geben an, dass der interaktive Kanal bereit für die Produktion ist. |
| 6 | Für die Bearbeitung verfügbar | Nehmen Sie das Deployment an die Produktionsservergruppe vor. |

Zeitpunkt des Deployments

Sie sollten den interaktiven Kanal bereitstellen, wenn Sie Änderungen an den folgenden Daten vornehmen.

- Interaktive Flowcharts
- Interaktive Kanäle
- Interaktionsstrategien
- Definitionen von Zielgruppenebenen
- Integrierte Lernkonfiguration
- Definitionen von Angebotsattributen
- Benutzerdefinierte Makrodefinitionen
- Informationen zur Darstellung des Kontakt- und Antwortenverlaufs
- Start- und Enddatum von Kampagnen
- Zurückziehen von Angeboten

Wenn Sie Änderungen an anderen erforderlichen Daten vornehmen, die nicht spezifisch für interaktive Kanäle sind, müssen Sie das Deployment für alle interaktiven Kanäle, die der Servergruppe zugeordnet sind, erneut vornehmen. Andernfalls werden die Änderungen nicht wirksam.

Informationen zu Servern für die Laufzeitumgebung

Server für die Laufzeitumgebung sind die Arbeitsinstrumente einer Interact-Implementierung. Diese Server fragen über die Interact-API Anforderungen vom Touchpoint ab und antworten darauf. Wenn ein Touchpoint ein Angebot anfordert, antwortet der Server für die Laufzeitumgebung darauf mit dem Angebot.

Interact arbeitet mit Servergruppen zusammen. Eine Servergruppe enthält einen oder mehrere Server für die Laufzeitumgebung. Falls Sie über mehrere Server für die Laufzeitumgebung verfügen, können Sie diese so konfigurieren, dass sie zur Leistungsverbesserung mit einem Lastenausgleich zusammenarbeiten. Der Touchpoint muss für die Kommunikation mit diesen Servern für die Laufzeitumgebung konfiguriert werden.

Sie können über mehrere Servergruppen verfügen. So könnte z. B. eine Gruppe für Ihr Callcenter und eine Gruppe für Ihre Website vorgesehen sein. Außerdem verfügen Sie über eine Gruppe zum Testen und eine Gruppe zum Arbeiten mit einem kundenorientierten Live-Touchpoint. Ein interaktiver Kanal kann nur einer Produktionsservergruppe angehören.

Nachdem Sie das Entwerfen und Konfigurieren Ihrer Interaktion in der Designumgebung abgeschlossen und die Interact-API-Codearbeit mit dem Touchpoint beendet haben, können Sie die Interaktionsdaten an den Server für die Laufzeitumgebung senden bzw. die Daten auf dem Server bereitstellen. Wenn Sie die Interaktionsdaten auf dem Server für die Laufzeitumgebung bereitgestellt haben, können Sie damit beginnen, die Reaktion des Touchpoints bei Interact zu testen.

Deployment und Löschen

Um sicherzustellen, dass Sie nicht versehentlich Daten entfernen, die für die problemlose Ausführung von Servern für die Interact-Laufzeitumgebung erforderlich sind, werden beim Deployment von Interaktionskonfigurationen Interact-Objekte gesperrt. Sie können dann nicht mehr gelöscht werden. Nachdem Sie eine Interaktionskonfiguration bereitgestellt haben, können Sie keine Registerkarten für Interaktionsstrategien, interaktive Flowcharts oder interaktive Kanäle mehr löschen, die der Interaktionsstrategie zugeordnet sind. Dies wird erst dann wieder möglich, wenn Sie eine Aufhebung des Deployment des Objekts für alle Servergruppen vornehmen.

Wenn Sie eine Interaktionsstrategie oder ein interaktives Flowchart für eine Aufhebung des Deployment kennzeichnen und danach den interaktiven Kanal auf allen Servergruppen mit der Interaktionsstrategie oder dem interaktiven Flowchart bereitstellen, können Sie die Interaktionsstrategie oder das interaktive Flowchart löschen.

Wenn Sie eine Aufhebung eines Deployment eines interaktiven Kanals von allen Servergruppen vornehmen, auf denen der interaktive Kanal bereitgestellt wurde, können Sie alle Interaktionsstrategien, interaktiven Flowcharts oder interaktiven Kanäle löschen.

Beispiel: Der interaktive Kanal A enthält das interaktive Flowchart A und die Interaktionsstrategie A. Sie stellen den interaktiven Kanal A auf der Testservergruppe und der Produktionsservergruppe bereit. Ihnen fällt auf, dass das interaktive Flowchart A nicht geeignet ist. Aus diesem Grund erstellen Sie das interaktive Flowchart B. Sie kennzeichnen Flowchart A für eine Aufhebung des Deployment und das interaktive Flowchart B für ein Deployment. Sie stellen es auf der Testservergruppe bereit. Sie können das interaktive Flowchart A nicht löschen, weil es immer noch auf der Produktionsservergruppe bereitgestellt wird. Nach dem Deployment auf der Produktionsservergruppe können Sie das interaktive Flowchart A löschen. Nach einiger Zeit bemerken Sie, dass Sie Ihre Interaktionskonfiguration neu strukturieren müssen. Sie erstellen den interaktiven Kanal B, die Interaktionsstrategie B und das interaktive Flowchart C. Diese Interaktionsstrategie stellen Sie auf der Testservergruppe und auf der Produktionsservergruppe bereit. Außerdem führen Sie eine Aufhebung des Deployment für den interaktiven Kanal A, die Interaktionsstrategie A und das interaktive Flowchart B für die Produktionsservergruppe durch. Sie können keine Objekte löschen, da alle Objekte an anderer Stelle bereitgestellt werden. Nachdem Sie das Deployment des interaktiven Kanals A, der Interaktionsstrategie A und des interaktiven Flowcharts B auf der Testservergruppe aufgehoben haben, können Sie den interaktiven Kanal A, die Interaktionsstrategie A und das interaktive Flowchart B löschen.

So stellen Sie die Konfiguration auf der Servergruppe für die Produktionslaufzeitumgebung bereit

Mit diesem Verfahren wird die Konfiguration auf der Servergruppe für die Laufzeitumgebung bereitgestellt, die als Servergruppe für die Produktionslaufzeitumgebung für den interaktiven Kanal ausgewählt wurde. Wenn Sie die Konfiguration auf einer Testservergruppe bereitstellen möchten, müssen Sie das Verfahren **Anderswo bereitstellen** verwenden.

Sie müssen bestätigen, dass alle interaktiven Flowcharts, Registerkarten Interaktionsstrategie, Interaktionspunkte, Zonen und Ereignisse getestet und genehmigt wurden, bevor Sie die Konfiguration auf einer kundenorientierten Live-Servergruppe für die Produktionslaufzeitumgebung bereitstellen.

1. Navigieren Sie zu dem interaktiven Kanal, der bereitgestellt werden soll.

Die Registerkarte Übersicht des interaktiven Kanals wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf **Bereitstellen auf Produktionsservern** .

Das Dialogfeld Bereitstellen auf Produktionsservern wird angezeigt.

3. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen zur Bestätigung, dass Sie die Vorbedingungen überprüft haben.

Die Schaltfläche **Änderungen bereitstellen** wird erst aktiv, nachdem Sie alle Vorbedingungen bestätigt haben.

4. Klicken Sie auf **Änderungen bereitstellen**.

5. Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort des Interact-Benutzers bei dem Server für die Laufzeitumgebung ein, und klicken Sie auf **Anmeldung am Server**.

Falls Sie während derselben IBM Unica Marketing-Benutzersession mehrere Deployments durchführen, werden die Anmeldedaten für den Server für die Laufzeitumgebung zwischengespeichert. Deshalb müssen Sie sie nicht erneut eingeben.

Die Daten werden auf der ausgewählten Servergruppe für die Produktionslaufzeitumgebung bereitgestellt. Sie können die Ergebnisse über den Bericht Deploymentverlauf beim interaktiven Kanal anzeigen.

So stellen Sie die Konfiguration auf einer Testservergruppe bereit

Mit diesem Verfahren wird die Konfiguration auf jeder beliebigen Servergruppe für die Laufzeitumgebung außer auf der Servergruppe bereitgestellt, die als Servergruppe für die Produktionslaufzeitumgebung für den interaktiven Kanal ausgewählt wurde. Wenn Sie die Konfiguration auf einer Servergruppe für die Produktionslaufzeitumgebung bereitstellen möchten, müssen Sie das Verfahren **Deployment auf Produktionsservern** verwenden.

Sobald Sie ein stabiles Deployment erstellt haben, sollten Sie keine Änderungen mehr an interaktivem Kanal, interaktiven Flowcharts und Interaktionsstrategien vornehmen, die diesem Deployment zugeordnet sind. Auf diese Weise stellen Sie sicher, dass dieselbe Konfiguration an die Produktionsserver gesendet wird.

1. Navigieren Sie zu dem interaktiven Kanal, der bereitgestellt werden soll.

Die Registerkarte Übersicht des interaktiven Kanals wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf **Anderswo bereitstellen**.

Das Dialogfeld Anderswo bereitstellen wird geöffnet.

3. Wählen Sie die Servergruppe aus, auf der Änderungen bereitgestellt werden sollen.

4. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen zur Bestätigung, dass Sie die Vorbedingungen überprüft haben.

Die Schaltfläche **Änderungen bereitstellen** wird erst aktiv, nachdem Sie alle Vorbedingungen bestätigt haben.

5. Klicken Sie auf **Änderungen bereitstellen**.
6. Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort des Interact-Benutzers bei der Servergruppe für die Laufzeitumgebung ein, und klicken Sie auf **Anmeldung am Server**.

Falls Sie während derselben IBM Unica Marketing-Benutzersession mehrere Deployments durchführen, werden die Anmeldedaten für den Server für die Laufzeitumgebung zwischengespeichert. Deshalb müssen Sie sie nicht erneut eingeben.

Die Daten werden auf der ausgewählten Servergruppe für die Laufzeitumgebung (keine Produktion) bereitgestellt. Sie können die Ergebnisse über den Bericht Deploymentverlauf beim interaktiven Kanal anzeigen.

So heben Sie ein Deployment auf

Wenn Sie einen interaktiven Kanal oder Touchpoint offline stellen, können Sie ein Deployment aufheben (Un-Deployment).

Bei einem Un-Deployment werden die Daten des vorhergehenden Deployments von Interact auf dem ausgewählten Server für die Laufzeitumgebung deaktiviert.

1. Wählen Sie in Campaign den interaktiven Kanal aus, der bereitgestellt werden soll.
2. Klicken Sie auf **Alle Deployments aufheben, Produktion** oder **Alle Deployments aufheben, Andere Orte** aus.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen zur Bestätigung, dass Sie die Bedingungen überprüft haben.

Die Schaltfläche **Deployment des interaktiven Kanals aufheben** wird erst aktiv, nachdem Sie alle Bedingungen bestätigt haben.

4. Klicken Sie auf **Deployment des interaktiven Kanals aufheben**.
5. Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort eines Interact-Benutzers der Interact-Laufzeitumgebung ein, und klicken Sie auf **Anmeldung am Server**.

Falls Sie während derselben Campaign-Benutzersession mehrere Deployments durchführen, werden die Anmeldedaten für die Interact-Laufzeitumgebung zwischengespeichert. Deshalb müssen Sie sie nicht erneut eingeben.

Die Daten werden auf der ausgewählten Servergruppe für die Interact-Laufzeitumgebung deaktiviert. Sie können die Ergebnisse über den Bericht Deploymentverlauf beim interaktiven Kanal anzeigen. Bei einem Un-Deployment werden die in Berichten verwendeten Daten nicht entfernt.

Wenn Sie das Deployment aller interaktiven Kanäle und die damit zusammenhängenden Daten für einen Interact-Server für die Laufzeitumgebung aufheben, wird der Server für die Laufzeitumgebung nicht von der Designumgebung getrennt.

6 IBM Unica Interact-Berichte

- Informationen über Interact-Berichte
- Interact-Berichtsdaten
- Interact 8.0.0-Berichte und -Berichtsschemata
- Anzeigen von Interact-Berichten
- Informationen über das Berichts-Portlet zum Erfolg des Interaktionspunkts
- Interact-Berichte, die über die Registerkarte Analyse des interaktiven Kanals zur Verfügung stehen
- Interact-Bericht, die über die Registerkarte Analyse der Kampagne zur Verfügung stehen
- Filtern von Berichten

Informationen über Interact-Berichte

Interact ist in IBM Unica Marketing-Berichte integriert. Die IBM Unica Marketing-Berichte stellt Berichtsschemata und zugehörige Verwaltungstools zur Verfügung, die für die Integration von Interact in IBM Cognos 8 BI sowie für die Ausführung und Verwaltung der in Interact verfügbaren Cognos-Berichte benötigt werden.

Interact-Berichtsdaten

In Interact-Berichten müssen drei Gruppen von Daten berücksichtigt werden: Daten aus der Designumgebung, Daten aus der Produktionslaufzeitumgebung und Daten aus dem Lernmodul. Für den Bericht "Erfolgsübersicht Kampagnen zum Angebot" z. B. werden Daten aus der Campaign-Datenquelle für datenspezifische Angebote benötigt und Daten aus dem Kontakt- und Antwortverlauf vom Produktionsserver der Laufzeit.

Um die Leistung der Produktionslaufzeitumgebung nicht zu beeinträchtigen, speichert die Laufzeitumgebung den gesamten Kontakt- und Antwortverlauf in Stagingtabellen. Interact enthält ein Modul für den Kontakt- und Antwortverlauf, das Daten vom Laufzeitserver in die Designumgebung kopiert, damit Ihre Berichte über die korrekten Daten verfügen. Wenn Sie dieses Dienstprogramm nicht konfigurieren, enthalten die Berichte nicht die korrekten Daten.

Verschiedene Berichte erfordern spezielle Daten bezüglich der Angebote. Um sicherzustellen, dass die Berichte die korrekten Daten enthalten, sollten Sie Angebote auswählen, die mithilfe einer Angebotsvorlage erstellt wurden, bei der **Auf Basis dieser Vorlage erstellte Angebote dürfen in Echtzeit-Interaktionen verwendet werden** aktiviert ist.

Verwandte Themen

- Angebote definieren

Interact 8.0.0-Berichte und - Berichtsschemata

Berichtsschemata können im Interact-Report Package v 8.0.0 wie folgt benutzerdefiniert angepasst werden:

- Angeben von Kalenderzeiträumen für Erfolgsberichte
- Konfigurieren der Zielgruppenebene für Erfolgsberichte
- Erstellen von zusätzlichen Erfolgsberichtsschemata für zusätzliche Zielgruppenebenen

Die folgende Tabelle ordnet die individuellen IBM Cognos 8 BI-Berichte im Interact-Berichtspaket den IBM Unica -Berichtsschemata zu, die diese unterstützen.

| | Interaktives Ansichtsschema | Interact-Erfolg Ansichtsschema | Interaktiver Kanal/Verlauf des Kampagnendeployments | Interact-Laufzeit Ansichtsschema | Interact-Lernen Ansichtsschema |
|--|-----------------------------|--------------------------------|---|----------------------------------|--------------------------------|
| Kampagne – Verlauf des interaktiven Kanaldeployments | X | | X | | |
| Kampagne – Erfolg der interaktiven Zellen im Zeitverlauf | X | X | | X | |
| Kampagne – Erfolg der interaktiven Zellen nach Angebot | X | X | | X | |

| | Interaktives Ansichtssche- ma | Interact-Erfolg Ansichtssche- ma | Interaktiver Kanal/Verlauf des Kampag- nendeploy- ments | Interact-Lauf- zeit Ansichtss- chema | Interact-Ler- nen An- sichtsschema |
|---|-------------------------------------|--|---|--|--|
| Kampagne – Erfolg der inter- aktiven Ange- bote im Zeitver- lauf | X | X | | X | |
| Kampagne – Erfolg der inter- aktiven Ange- bote nach Zelle | X | X | | X | |
| Kampagne – Lerndetails des interaktiven Angebots | X | | | | X |
| Anstiegsanalys e der interakti- ven Zelle | X | X | | X | X |
| Interaktiver Ka- nal – Kanaldep- loymentverlauf | X | | X | | |
| Interaktiver Ka- nal – Bericht zur Aktivitätsübersi- cht der Kanale- reignisse | X | | | X | |
| Interaktiver Ka- nal – Übersicht zum Interak- tionspunkterfolg des Kanals | X | X | | X | |
| Interaktiver Ka- nal – Bestand- saufnahme der Treatmentre- geln des Ka- nals | X | | | | |

| | Interaktives Ansichtssche- ma | Interact-Erfolg Ansichtssche- ma | Interaktiver Kanal/Verlauf des Kampag- nendeploy- ments | Interact-Lauf- zeit Ansichtss- chema | Interact-Ler- nen An- sichtsschema |
|--|-------------------------------------|--|---|--|--|
| Interaktives Segment – An- stiegsanalyse | X | X | | X | |
| Interaktionspun- kterfolg | X | X | | X | |

Anzeigen von Interact-Berichten

Durch die Integration von Interact in Berichte können Sie Cognos-Berichte in Campaign ausführen. Einige Berichte enthalten Links mit anderen Berichten, um zusätzliche Informationen bereitzustellen.

Da Interact-Berichte in Campaign zur Verfügung stehen, finden Sie allgemeine Anweisungen zum Anzeigen von Berichten im *Campaign-Benutzerhandbuch*.

Sie können alle im Interact-Berichtspaket verfügbaren Beispielberichte anpassen, beispielsweise durch das Hinzufügen von Zielgruppenebenen. Informationen zum Anpassen der Interact-Beispielberichte finden Sie im *Marketing Platform-Administratorhandbuch*.

Verwandte Themen

- So rufen Sie Interact-Berichte über Startseite Analyse auf
- So rufen Sie Interact-Berichte über die Registerkarte Analyse der Kampagne auf
- So rufen Sie Berichte über die Registerkarte Analyse des interaktiven Kanals auf

So rufen Sie Berichte über die Registerkarte Analyse des interaktiven Kanals auf

Die folgenden Berichte stehen über die Registerkarte Analyse des interaktiven Kanals zur Verfügung:

- Verlauf des Kanaldeployments
 - Aktivitätsübersicht Kanalereignisse
 - Erfolgsübersicht Interaktionspunkte des Kanals
 - Kanal Interaktives Segment – Anstiegsanalyse
 - Bestandsaufnahme Treatmentregeln des interaktiven Kanals
1. Wählen Sie einen **Berichtstyp** über die Registerkarte Analyse des interaktiven Kanals aus.

Der Bericht wird angezeigt.

2. Wählen Sie bei Bedarf Filter für den Bericht aus.

Wählen Sie beispielsweise den Interaktionspunkt aus, den für den Sie den Bericht Erfolgsübersicht Interaktionspunkte des Kanals anzeigen möchten.

Verwandte Themen

- So filtern Sie nach Angebot
- So filtern Sie nach Zielzelle
- Filtern nach Uhrzeit
- Filtern des Berichts Verlauf des Kanaldeployments
- Filtern des Berichts Bestandsaufnahme Treatmentregeln des Kanals

So rufen Sie Interact-Berichte über die Registerkarte Analyse der Kampagne auf

Die folgenden Berichte stehen über die Registerkarte Analyse der Kampagne zur Verfügung:

- Verlauf des Kanaldeployments
 - Anstiegsanalyse der interaktiven Zelle
 - Erfolg der interaktiven Zellen nach Angebot
 - Erfolg der interaktiven Zellen im Zeitverlauf
 - Lerndetails des interaktiven Angebots
 - Erfolg des interaktiven Angebots nach Zelle
 - Erfolg des interaktiven Angebots im Zeitverlauf
1. Wählen Sie einen **Berichtstyp** über die Registerkarte Analyse der Kampagne aus.
Der Bericht wird angezeigt.
 2. Wählen Sie bei Bedarf Filter für den Bericht aus.
Wählen Sie beispielsweise die Zelle aus, für die Sie den Bericht Erfolg der interaktiven Zellen nach Angebot anzeigen möchten.

Verwandte Themen

- So filtern Sie nach Angebot
- So filtern Sie nach Zielzelle
- Filtern nach Uhrzeit

So rufen Sie Interact-Berichte über Startseite Analyse auf

Die folgenden Berichte sind im Ordner Interact-Berichte im Bereich Analyse verfügbar:

- Verlauf des Kanaldeployments
 - Anstiegsanalyse der interaktiven Zelle
 - Erfolg der interaktiven Zellen nach Angebot
 - Erfolg der interaktiven Zellen im Zeitverlauf
 - Lerndetails des interaktiven Angebots
 - Erfolg des interaktiven Angebots nach Zelle
 - Erfolg des interaktiven Angebots im Zeitverlauf
1. Wählen Sie den Ordner **Interact-Berichte** unter **Startseite Analyse** aus.
 2. Wählen Sie den Bericht aus, den Sie anzeigen möchten.
Das Fenster Berichtsparemeter wird angezeigt.
 3. Wählen Sie die Kampagne aus, für die Daten angezeigt werden sollen.
Der Bericht wird angezeigt.
 4. Wählen Sie bei Bedarf Filter für den Bericht aus.
Wählen Sie beispielsweise die Zelle aus, für die Sie den Bericht Erfolg der interaktiven Zellen nach Angebot anzeigen möchten.

Verwandte Themen

- So filtern Sie nach Angebot
- So filtern Sie nach Zielzelle
- Filtern nach Uhrzeit

Informationen über das Berichts-Portlet zum Erfolg des Interaktionspunkts

Der einzige Interact-spezifische Bericht, der in der Übersicht verfügbar ist, ist das Berichts-Portlet zum Erfolg des Interaktionspunkts. Das Portlet zeigt die Anzahl der angenommenen Angebote pro Interaktionspunkt über einen Zeitraum von sieben Tagen an. Durch die Analyse dieses Berichts können Sie die erfolgreichsten Marketingpunkte in Ihrem interaktiven Kanal ermitteln und diese Ergebnisse beim Entwurf zukünftiger Kampagnen berücksichtigen.

Dieser Übersichtsbericht ist so definiert, dass er auf den interaktiven Kanal mit der ID 1 verweist. Informationen zum Ändern der ID des interaktiven Kanals, auf den der Bericht verweist, finden Sie im *Marketing Platform-Administratorhandbuch*.

Interact-Berichte, die über die Registerkarte Analyse des interaktiven Kanals zur Verfügung stehen

- Informationen über den Bericht Verlauf des Kanaldeployments (interaktiver Kanal)
- Informationen über den Bericht Aktivitätsübersicht Kanalereignisse
- Informationen über den Bericht Erfolgsübersicht Interaktionspunkte des Kanals
- Informationen über den Bericht Bestandsaufnahme Treatmentregeln des Kanals
- Informationen über den Bericht zur Steigerungsanalyse von interaktiven Segmenten

Informationen über den Bericht Verlauf des Kanaldeployments (interaktiver Kanal)

Über die Registerkarte Analyse des interaktiven Kanals steht der Bericht Kanaldeploymentverlauf als Prüfprotokoll zur Verfügung, um die Änderungen an allen Servern für die Laufzeitumgebung zu verfolgen. Sie können diesen Bericht nach Servern für die Laufzeitumgebung, nach Kampagnen oder nach dem Benutzer filtern, der das Deployment durchgeführt hat.

Die Namen von Kampagne, Interaktionsstrategie, Session und Flowchart sind Links zur Kampagne, zur Interaktionsstrategie, zur Session bzw. zum interaktiven Flowchart. Um zum Bericht zurückzukehren, verwenden Sie die Zurück-Schaltfläche des Browsers.

Dieser Bericht ist außerdem über die Registerkarte Analyse der Kampagne und den Interact-Ordner für Berichte in Analytics Home verfügbar.

Verwandte Themen

- Filtern des Berichts Verlauf des Kanaldeployments
- Informationen über den Bericht Verlauf des Kanaldeployments (Kampagne)

Informationen über den Bericht Aktivitätsübersicht Kanalereignisse

Der Bericht Aktivitätsübersicht Kanalereignisse ermöglicht Ihnen, die Aktivität bereitgestellter Ereignisse für einen interaktiven Kanal zu verfolgen. Sie können den Bericht nach allen Kategorien, nach einer bestimmten Kategorie, nach allen Ereignissen oder nach einem einzelnen Ereignis filtern. Sie können vergleichen, wie oft ein Ereignis in den letzten vierundzwanzig Stunden oder in den letzten sieben Tagen eingetreten ist. Aus dem Bericht können Sie außerdem entnehmen, in welcher Stunde oder an

welchem Tag ein Ereignis am häufigsten bzw. am seltensten eintritt. Sie können diese Daten anschließend nutzen, um Ihre Verarbeitungsressourcen zu optimieren oder Ihre Marketingstrategien im Hinblick auf den erwarteten Traffic zu planen. Wenn Sie wissen, zu welchen Zeiten eine geringe Auslastung auftritt, können Sie Ihre Deployments durchführen, wenn sie den Betrieb am wenigsten beeinträchtigen.

Verwandte Themen

- Filtern nach Uhrzeit
- So filtern Sie nach Ereignis oder Kategorie

Informationen über den Bericht Erfolgsübersicht Interaktionspunkte des Kanals

Der Bericht Erfolgsübersicht Interaktionspunkte des Kanals misst die Leistung jedes Interaktionspunkts im interaktiven Kanal für alle Angebote und Segmente. Durch die Analyse dieses Berichts können Sie die erfolgreichsten Marketingpunkte in Ihrem interaktiven Kanal ermitteln und diese Ergebnisse beim Entwurf zukünftiger Kampagnen berücksichtigen.

Sie können den Bericht nach allen Interaktionspunkten oder nach einem einzelnen Interaktionspunkt filtern. Der Bericht enthält die Anzahl der angezeigten, angenommenen und abgelehnten Angebote für diesen Interaktionspunkt.

Verwandte Themen

- Filtern nach Uhrzeit
- So filtern Sie nach Interaktionspunkt

Informationen über den Bericht Bestandsaufnahme Treatmentregeln des Kanals

Der Bericht Bestandsaufnahme Treatment Regeln des Kanals ist eine Liste aller Treatmentregeln, die einem interaktiven Kanal zugeordnet sind. Sie können diese Liste nach einer Kombination aus Zielzellen, Zonen und Kampagnen filtern. Sie können diesen Bericht als Diagnosetool bei der Untersuchung des Marketingverhaltens im Bereich einer bestimmten Zelle, Zone oder Kampagne verwenden.

Die Namen von Kampagne und Interaktionsstrategie sind Links zur Kampagne bzw. Interaktionsstrategie. Der Angebotsname ist ein Link zum Bericht Erfolg des interaktiven Angebots im Zeitverlauf, gefiltert nach dem entsprechenden Angebot. Um zum Bericht Bestandsaufnahme Treatment Regeln des Kanals zurückzukehren, verwenden Sie die Zurück-Schaltfläche des Browsers.

Verwandte Themen

- Filtern des Berichts Bestandsaufnahme Treatmentregeln des Kanals

Informationen über den Bericht zur Steigerungsanalyse von interaktiven Segmenten

Berichte zur Steigerungsanalyse zeigen die Erfolgssteigerung und werden mithilfe des integrierten Interact-Lernens erstellt. Der Bericht zur Steigerungsanalyse von interaktiven Segmenten zeigt die Annahmerate von Angeboten nach Smart-Segmenten und vergleicht die Angebote, die zufällig und mit dem integrierten Interact-Lernen gemacht wurden. Dieser Bericht zeigt diese Werte im Zeitverlauf an, sodass Sie die an- und absteigenden Trends sehen und diese Informationen zur Verbesserung ihrer Marketing-Strategien verwenden können.

Der Bericht wird nur dann gefüllt, wenn Sie das integrierte Interact-Lernen verwenden.

Interact-Bericht, die über die Registerkarte Analyse der Kampagne zur Verfügung stehen

- [Informationen über den Bericht Verlauf des Kanaldeployments \(Kampagne\)](#)
- [Informationen über den Bericht Lerndetails des interaktiven Angebots](#)
- [Informationen über die Berichte zum Erfolg der interaktiven Zellen](#)
- [Informationen über die Berichte zum Erfolg des interaktiven Angebots](#)
- [Informationen über den Bericht zur Steigerungsanalyse von interaktiven Zellen](#)

Informationen über den Bericht Verlauf des Kanaldeployments (Kampagne)

Über die Registerkarte Analyse der Kampagne zeigt der Bericht Verlauf des Kanaldeployments die Deploymentdaten für alle Interaktionsstrategien und zugehörigen interaktiven Kanäle für diese Kampagne an.

Die Namen von Kampagne, Interaktionsstrategie, Session und Flowchart sind Links zur Kampagne, zur Interaktionsstrategie, zur Session bzw. zum interaktiven Flowchart. Um zum Bericht zurückzukehren, verwenden Sie die Zurück-Schaltfläche des Browsers.

Dieser Bericht steht über die Registerkarte Analyse des interaktiven Kanals zur Verfügung.

Verwandte Themen

- [Informationen über den Bericht Verlauf des Kanaldeployments \(interaktiver Kanal\)](#)

Informationen über den Bericht Lerndetails des interaktiven Angebots

Der Bericht Lerndetails des interaktiven Angebots zeigt alle Lernattribute an, die Sie mit dem integrierten Lernmodul verfolgen. Jedes Diagramm zeigt an, mit welcher Wahrscheinlichkeit ein Besucher, der über einen bestimmten Wert für ein bestimmtes Attribut für Interesse verfügt, auf das angegebene Angebot reagiert. Mithilfe dieses Berichts können Sie die Lerninhalte des Lernmoduls analysieren und anhand der Ergebnisse die verfolgten Attribute oder die Zuordnungen zwischen Angeboten und Segmenten ändern.

Sie müssen ein Angebot auswählen, um Daten im Bericht Lerndetails des interaktiven Angebots anzuzeigen. Standardmäßig werden keine Daten angezeigt.

Dieser Bericht ist bei Verwendung externer Lernmodule nicht verfügbar.

Verwandte Themen

- So filtern Sie nach Angebot

Informationen über die Berichte zum Erfolg der interaktiven Zellen

Vom Bericht zum Erfolg der interaktiven Zellen gibt es zwei Fassungen: Im Zeitverlauf und nach Angebot. Diese Berichte messen die Leistung von Zielzellen in ihren Inbound-Marketing-Szenarien für eine bestimmte Kampagne. Beim Filtern nach Zielzelle filtern Sie nach der Zelle, die dem Smart-Segment in Ihrer Treatmentregel zugeordnet ist. Sie können diese Berichte nach allen Zellen oder nach einer bestimmten Zielzelle sortieren. Dieser Bericht zeigt die Anzahl der vorgelegten, angenommenen und abgelehnten Angebote nach Zielzelle im Zeitverlauf oder nach Angebot an. Der Bericht berücksichtigt alle Zielzellen, die den Treatmentregeln in einer Interaktionsstrategie innerhalb einer Kampagne zugeordnet sind.

Verwandte Themen

- Filtern nach Uhrzeit
- So filtern Sie nach Zielzelle

Informationen über die Berichte zum Erfolg des interaktiven Angebots

Vom Bericht zum Erfolg des interaktiven Angebots gibt es zwei Fassungen: Im Zeitverlauf und nach Angebot. Diese Berichte messen die Leistung von Angeboten in ihren Inbound-Marketing-Szenarien für eine bestimmte Kampagne. Sie können diese Berichte nach allen Angeboten oder nach einem bestimmten Angebot sortieren. Dieser Bericht zeigt an, wie oft, im Zeitverlauf oder nach Zielzelle (Segment), ein Angebot vorgelegt, angenommen und abgelehnt wurde. Dieser Bericht berücksichtigt alle Angebote, die den Treatmentregeln in einer Kampagne zugeordnet sind.

Verwandte Themen

- Filtern nach Uhrzeit
- So filtern Sie nach Angebot

Informationen über den Bericht zur Steigerungsanalyse von interaktiven Zellen

Berichte zur Steigerungsanalyse zeigen die Erfolgssteigerung und werden mithilfe des integrierten Interact-Lernens erstellt. Bericht zur Steigerungsanalyse von interaktiven Zellen zeigt die Annahmerate von Angeboten nach Zellen an und vergleicht die Angebote, die zufällig und mit dem integrierten Interact-Lernen gemacht wurden. Dieser Bericht zeigt diese Werte im Zeitverlauf an, sodass Sie die an- und absteigenden Trends sehen und diese Informationen zur Verbesserung ihrer Marketing-Strategien verwenden können.

Der Bericht wird nur dann gefüllt, wenn Sie das integrierte Interact-Lernen verwenden.

Filtern von Berichten

- So filtern Sie nach Interaktionspunkt
- So filtern Sie nach Ereignis oder Kategorie
- So filtern Sie nach Angebot
- So filtern Sie nach Zielzelle
- Filtern nach Uhrzeit
- Filtern des Berichts Verlauf des Kanaldeployments
- Filtern des Berichts Bestandsaufnahme Treatmentregeln des Kanals

So filtern Sie nach Interaktionspunkt

Sie können den Bericht Erfolgsübersicht Interaktionspunkte des Kanals nach Interaktionspunkt filtern.

Um einen Bericht nach Interaktionspunkt zu filtern, wählen Sie den Interaktionspunkt, nach dem Sie filtern möchten, aus der Liste **Interaktionspunkt** aus. Um alle Interaktionspunkte auszuwählen, klicken Sie auf **Interaktionspunkt**.

Der Bericht wird automatisch neu geladen und zeigt nur die ausgewählten Daten an.

So filtern Sie nach Ereignis oder Kategorie

Sie können den Bericht Aktivitätsübersicht Kanalereignisse nach Ereignis und Kategorie filtern.

Um einen Bericht nach Kategorie zu filtern, wählen Sie die Kategorie, nach der Sie filtern möchten, aus der Liste **Kategorie auswählen** aus. Um alle Kategorien auszuwählen, klicken Sie auf **Kategorie**.

Um einen Bericht nach Ereignis zu filtern, wählen Sie das Ereignis, nach dem Sie filtern möchten, aus der Liste **Ereignis auswählen** aus. Um alle Ereignisse auszuwählen, klicken Sie auf **Ereignisname**. Wenn Sie eine Kategorie ausgewählt haben, werden beim erneuten Laden des Berichts in der Liste Ereignis auswählen nur die Ereignisse der ausgewählten Kategorie angezeigt.

Der Bericht wird automatisch neu geladen und zeigt nur die ausgewählten Daten an.

So filtern Sie nach Angebot

Sie können die folgenden Berichte nach Angebot filtern:

- Lerndetails des interaktiven Angebots
- Erfolg des interaktiven Angebots nach Zelle
- Erfolg des interaktiven Angebots im Zeitverlauf

Um einen Bericht nach Angebot zu filtern, wählen Sie das Angebot, nach dem Sie filtern möchten, aus der Liste **Angebot** aus. Um alle Angebote auszuwählen, klicken Sie auf **Angebots-ID**.

Der Bericht wird automatisch neu geladen und zeigt nur die ausgewählten Daten an.

So filtern Sie nach Zielzelle

Sie können die folgenden Berichte nach Zielzelle filtern:

- Erfolg der interaktiven Zellen nach Angebot
- Erfolg der interaktiven Zellen im Zeitverlauf

Beim Filtern nach Zielzelle filtern Sie nach der Zelle, die dem Smart-Segment in Ihrer Treatmentregel zugeordnet ist.

Um einen Bericht nach Zielzelle zu filtern, wählen Sie die Zielzelle, nach der Sie filtern möchten, aus der Liste **Zielzelle** aus. Um alle Zellen auszuwählen, klicken Sie auf **Zellen-ID**.

Der Bericht wird automatisch neu geladen und zeigt nur die ausgewählten Daten an.

Filtern nach Uhrzeit

Sie können die folgenden Berichte nach Uhrzeit filtern:

- Erfolg der interaktiven Zellen im Zeitverlauf
- Erfolg des interaktiven Angebots im Zeitverlauf
- Aktivitätsübersicht Kanalereignisse

- Erfolgsübersicht Interaktionspunkte des Kanals

Um einen Bericht nach Datum zu filtern, wählen Sie das Enddatum für den Bereich Letzte 7 Tage aus, und klicken Sie auf **Aktualisieren**. Sie können ein Datum eingeben oder aus der Kalenderliste auswählen.

Um einen Bericht nach Uhrzeit zu filtern, wählen Sie die Endzeit für den Bereich Letzte 24 Stunden aus, und klicken Sie auf **Aktualisieren**. Die Voreinstellung ist 12.00 Uhr. So werden die Daten des vorherigen Tages angezeigt. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, verwendet der Bericht die aktuelle Uhrzeit auf dem Cognos-Berichtsserver.

Wenn für ein bestimmtes Datum oder die angegebene Uhrzeit keine Daten vorliegen, werden im Diagramm keine Daten angezeigt. Sind keine Daten vorhanden, wird in Liniendiagrammen der Trend anhand der Datumswerte angezeigt, die Daten enthalten. Angenommen, Sie verfügen über die folgenden Datenpunkte: 6/1 (100), 6/2 (keine Daten) und 6/3 (50). Die Linie verläuft vom Wert 100 am 1. 6. zum Wert 50 am 3. 6. Die Linie geht ungefähr durch den Wert 75 am 2. 6., dies ist jedoch kein echter Datenpunkt. Wenn nur ein Datenpunkt existiert, wird keine Linie angezeigt, da kein Verbindungspunkt existiert.

Filtern des Berichts Verlauf des Kanaldeployments

Sie können den Bericht Verlauf des Kanaldeployments auf der Registerkarte Analyse des interaktiven Kanals nach folgenden Elementen filtern:

- **Deployment-Ziel** – die Servergruppen, für die Sie diesen interaktiven Kanal bereitgestellt haben
- **Kampagnen, aktualisiert durch Änderung** – die Kampagnen, die die Interaktionsstrategien enthalten, die diesem interaktiven Kanal zugeordnet sind
- **Deployment-Besitzer** – die IBM Unica -Benutzer, die diesen interaktiven Kanal bereitgestellt haben

Um den Bericht zu filtern, wählen Sie die Kriterien aus, nach denen Sie die Daten filtern möchten, und klicken Sie auf **Aktualisieren**. Sie können mehrere Kriterien pro Liste auswählen, indem Sie beim Klicken die **STRG**-Taste gedrückt halten. Um alle Kriterien auszuwählen, klicken Sie auf **Alle auswählen**. Mit **Auswahl entfernen** wird der Filter entfernt, und es werden dieselben Daten angezeigt wie mit **Alle auswählen**.

Die Berichte werden erst geladen, wenn Sie auf **Aktualisieren** klicken. Nach dem erneuten Laden des Bericht werden nur die ausgewählten Daten angezeigt.

Filtern des Berichts Bestandsaufnahme Treatmentregeln des Kanals

Sie können den Bericht Bestandsaufnahme Treatmentregeln des Kanals nach folgenden Elementen filtern:

- **Zielzellen** – die Zellen, die den Smart-Segmenten in Ihren Treatmentregeln für diesen interaktiven Kanal zugeordnet sind

- **Zonen** – die Zonen in diesem interaktiven Kanal
- **Kampagnen** – die Kampagnen, die die Interaktionsstrategien enthalten, die diesem interaktiven Kanal zugeordnet sind

Um den Bericht zu filtern, wählen Sie die Kriterien aus, nach denen Sie die Daten filtern möchten, und klicken Sie auf **Aktualisieren**. Sie können mehrere Kriterien pro Liste auswählen, indem Sie beim Klicken die **STRG**-Taste gedrückt halten. Um alle Kriterien auszuwählen, klicken Sie auf **Alle auswählen**. Mit **Auswahl entfernen** wird der Filter entfernt, und es werden dieselben Daten angezeigt wie mit **Alle auswählen**.

Die Berichte werden erst geladen, wenn Sie auf **Aktualisieren** klicken. Nach dem erneuten Laden des Bericht werden nur die ausgewählten Daten angezeigt.