

IBM Unica Interact

Versione 8.5.0      Data di pubblicazione: 7 giugno 2011

## *Guida dell'utente*



---

## Copyright

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

All software and related documentation is subject to restrictions on use and disclosure as set forth in the IBM International Program License Agreement, with restricted rights for U.S. government users and applicable export regulations.

Companies, names, and data used in examples herein are fictitious unless otherwise noted.

IBM, the IBM logo, Unica and the Unica logo, NetInsight, Affinium and MarketingCentral are trademarks or registered trademarks of the IBM Corporation in the United States, other countries or both. Other product and service names might be trademarks of IBM or other companies. © Copyright IBM Corporation 2011. All rights reserved.

---

# Sommario

<b>Prefazione</b> Contattare l'assistenza tecnica di IBM Unica .....	9
<b>1 Comprensione di IBM Unica Interact</b> .....	<b>11</b>
Panoramica.....	11
Descrizione di Interact .....	12
Interact - Architettura .....	13
Campaign - Concetti chiave.....	15
Informazioni su Campaign .....	15
Livelli di destinatari.....	16
Campagne.....	16
Celle .....	17
Diagrammi di flusso .....	17
Offerte .....	18
Sessioni.....	18
Interact - Concetti chiave .....	18
Ambiente di progettazione .....	18
Canali interattivi .....	19
Diagrammi di flusso interattivi .....	19
Punti di interazione .....	19
Eventi .....	19
Profili .....	20
Ambiente runtime .....	20
Sessioni runtime .....	21
Segmenti dinamici.....	21
Touchpoint .....	21
Regole di trattamento.....	21
Interact API .....	21
Aree.....	22
Utilizzo di Interact .....	22
Interact - Utenti .....	22

Interact - Flusso di lavoro .....	23
Pianificazione dell'implementazione di Interact .....	25
<b>2 Configurazione dell'interazione dell'utente .....</b>	<b>26</b>
Ambiente di progettazione .....	26
Informazioni sull'API di Interact.....	28
Attività 1: Creare un canale interattivo.....	30
Uso dei canali interattivi .....	30
Numero massimo di visualizzazioni di un'offerta .....	31
Creazione di un canale interattivo .....	31
Informazioni su mapping di tabelle .....	32
Mapping della tabella profili per un canale interattivo.....	32
Mapping di tabelle dimensioni per un canale interattivo.....	33
Mapping guidato delle tabelle profili per livello di destinatari.....	33
Scheda Riepilogo canale interattivo.....	36
Attività 2: Creare zone e punti di interazione.....	38
Uso delle aree.....	39
Aggiunta di un'area .....	39
Uso dei punti di interazione .....	39
Aggiunta di un punto di interazione .....	40
Riferimento punti di interazione .....	40
Attività 3: Creare categorie ed eventi .....	41
Uso delle categorie .....	41
Aggiunta di una categoria .....	41
Uso degli eventi .....	42
Aggiunta di un evento .....	44
Riferimento evento .....	44
Attività 4: Creare vincoli di offerte .....	45
Uso delle restrizioni.....	45
Aggiunta di una restrizione di offerta .....	45
Modifica di una restrizione di offerta.....	46
Abilitazione e disabilitazione di una restrizione di offerta .....	47
Eliminazione di una restrizione di offerta .....	47
Attività 5: Creare modelli di apprendimento personalizzati.....	47
Uso dei modelli di apprendimento .....	48

Aggiunta di un modello di apprendimento .....	48
Modifica di un modello di apprendimento .....	49
Eliminazione di un modello di apprendimento .....	49
Abilitazione e disabilitazione di un modello di apprendimento .....	49
Attività 6: Creare segmenti dinamici .....	50
Uso di segmenti dinamici .....	50
Creazione di una sessione.....	50
Definizione di un diagramma di flusso interattivo .....	51
Attività 7: Definizione delle offerte .....	51
Definizione delle offerte .....	51
Creazione di modelli di offerta per Interact.....	52
Attività 8: Creare regole di trattamento.....	53
Uso delle regole di trattamento.....	53
Idoneità dell'offerta.....	54
Punteggio marketing .....	54
Opzioni avanzate delle regole di trattamento .....	55
Uso della scheda della strategia di interazione .....	55
Creazione di una scheda della strategia di interazione .....	56
Aggiunta di una regola di trattamento.....	57
Aggiunta di opzioni avanzate.....	58
Espressioni di opzioni avanzate per regole di trattamento .....	59
Abilitazione e disabilitazione delle regole di trattamento .....	60
Eliminazione delle regole di trattamento .....	61
Informazioni sull'implementazione di schede della strategia di interazione.....	61
Contrassegno di una scheda della strategia di interazione per l'implementazione .....	62
Annullamento di una richiesta di implementazione.....	62
Contrassegno di una scheda della strategia di interazione per l'annullamento dell'implementazione.....	62
Riferimento della strategia di interazione.....	63
Attività 9: Assegnazione di celle di destinazione e di controllo .....	64
(Facoltativo) Assegnazione di celle di destinazione e di controllo.....	64
Annullamento dei codici delle celle.....	64
Attività 10: Implementazione della configurazione di IBM Unica Interact.....	65
Implementazione della configurazione di Interact.....	65
<b>3 Diagrammi di flusso interattivi.....</b>	<b>67</b>

---

Informazioni sui diagrammi di flusso interattivi .....	67
Creazione di diagrammi di flusso interattivi .....	68
Creazione di diagrammi di flusso interattivi .....	69
Diagrammi di flusso interattivi e origini dati .....	70
Tabella profili per esecuzione di test .....	70
Tabelle dimensioni .....	71
Configurazione di diagrammi di flusso interattivi .....	71
Query e Interact .....	72
Informazioni su tipi di dati e oggetti archiviati .....	72
Campi derivati, variabili utente, macro e Interact.....	73
Uso della funzione EXTERNALCALLOUT.....	75
Informazioni sul processo Interazione .....	75
Informazioni sul processo Decisione .....	75
Configurazione del processo Decisione.....	75
Configurazione dei rami del processo Decisione.....	76
Informazioni sul processo PopulateSeg .....	77
Creazione di segmenti dinamici.....	77
Informazioni sul processo Esempio in diagrammi di flusso interattivi .....	78
Configurazione del processo Esempio .....	79
Informazioni sul processo Selezione in diagrammi di flusso interattivi.....	80
Configurazione del processo Selezione.....	80
Informazioni sul processo Snapshot in diagrammi di flusso interattivi .....	81
Configurazione del processo Snapshot .....	82
Esecuzioni di test di diagrammi di flusso interattivi .....	83
Configurazione delle dimensioni dell'esecuzione di test.....	85
Esecuzione di test.....	85
Informazioni sull'implementazione di diagrammi di flusso interattivi.....	86
Implementazione di un diagramma di flusso interattivo.....	86
Annullamento di una richiesta di implementazione.....	86
Annullamento dell'implementazione di un diagramma di flusso interattivo.....	87
<b>4 IBM Unica Interact in diagrammi di flusso batch.....</b>	<b>88</b>
Informazioni sul processo Elenco interattivo nei diagrammi di flusso batch .....	88
Casella processo Elenco interattivo.....	88
Configurazione del processo Elenco interattivo.....	89

---

<b>5 Implementazione dei server .....</b>	<b>93</b>
Implementazione.....	93
Server runtime .....	95
Implementazione ed eliminazione.....	96
Implementazione sul gruppo di server runtime di produzione .....	97
Implementazione su un gruppo di server di test.....	97
Annullamento dell'implementazione .....	98
<b>6 Attività di reporting IBM Unica Interact .....</b>	<b>100</b>
Informazioni sui report Interact .....	100
Dati report Interact .....	100
Interact 8.0.0 - Report e schemi di reporting .....	101
Visualizzazione di report Interact.....	102
Visualizzazione di report dalla scheda Analisi canale interattivo.....	103
Visualizzazione di report Interact dalla scheda Analisi campagna .....	103
Visualizzazione di report Interact da Analisi Home.....	104
Informazioni sul portlet dei report Prestazioni punti di interazione .....	105
Report Interact disponibili nella scheda Analisi canale interattivo .....	105
Informazioni sul report Cronologia implementazione canale (interattivo).....	105
Informazioni sul report Riepilogo attività eventi canale.....	106
Informazioni sul report Riepilogo prestazioni punti di interazione canale.....	106
Informazioni sul report Inventario regole di trattamento canale interattivo .....	106
Informazioni sul report Analisi aumento segmento interattivo .....	107
Report Interact disponibili nella scheda Analisi campagna .....	107
Informazioni sul report Cronologia implementazione canale (campagna).....	107
Informazioni sul report Dettagli apprendimento offerta interattiva .....	108
Informazioni sui report Prestazioni cella interattiva .....	108
Informazioni sui report Prestazioni offerta interattiva.....	109
Informazioni sul report Analisi aumento cella interattiva.....	109
Filtraggio dei report.....	109
Filtro in base a punto di interazione.....	109
Filtro in base a evento o categoria .....	110
Filtro in base a offerta .....	110
Filtro in base a cella di destinazione.....	110
Filtro in base al tempo .....	111

---

Filtro del report Cronologia implementazione canale .....	111
Filtro del report Inventario regole di trattamento canale .....	112



# Prefazione

- [Contattare l'assistenza tecnica di IBM Unica](#)

## Contattare l'assistenza tecnica di IBM Unica

Se si verifica un problema che non si è in grado di risolvere consultando la documentazione, l'assistenza designata dell'azienda dell'utente può prenotare una chiamata con l'assistenza tecnica di IBM Unica . Utilizzare le informazioni contenute in questa sezione per assicurarsi che il problema sia risolto correttamente e in modo efficace.

Se l'utente non fa parte della sezione assistenza della propria società, contattare l'amministratore di IBM Unica per informazioni.

### Informazioni da raccogliere

Prima di contattare l'assistenza tecnica di IBM Unica è necessario raccogliere le seguenti informazioni:

- Una breve descrizione della natura del problema.
- I messaggi di errore in dettaglio, che vengono visualizzati quando si verifica il problema.
- Le procedure dettagliate per riprodurre il problema.
- I relativi file di registro, file di sessione, file di configurazione e file dati.
- Le informazioni relative al prodotto e all'ambiente del sistema, che si possono ottenere come descritto in "Informazioni di sistema" di seguito.

### Informazioni di sistema

Quando si chiama l'assistenza tecnica di IBM Unica probabilmente verrà richiesto di fornire informazioni sul sistema in uso.

Se il problema non impedisce l'accesso, gran parte di queste informazioni sono disponibili nella pagina Informazioni su, che fornisce informazioni sulle applicazioni di IBM Unica installate.

È possibile accedere alla pagina Informazioni su selezionando **Guida > Informazioni su IBM Unica** . Se la pagina Informazioni su non è accessibile, è possibile ottenere il numero di versione di qualsiasi applicazione di IBM Unica visualizzando il file `version.txt` che si trova nella directory di installazione di ciascuna applicazione.

## Informazioni contatto per l'assistenza tecnica di IBM Unica

Per i metodi di contatto dell'assistenza tecnica di IBM Unica , visitare il sito Web relativo all'assistenza tecnica per i prodotti IBM Unica : (<http://www.unica.com/about/product-technical-support.htm>).

# 1 Comprensione di IBM Unica Interact

- Panoramica
- Descrizione di Interact
- Interact - Architettura
- Campaign - Concetti chiave
- Interact - Concetti chiave
- Utilizzo di Interact

## Panoramica

Interact è un motore interattivo che invia offerte personalizzate per visitatori di canali di marketing in ingresso. È possibile configurare Interact in base a comportamenti, eventi, situazioni, in modo strategico e così via. Interact è un modulo all'interno della IBM Unica suite di strumenti di gestione marketing aziendale ed è integrato con IBM Unica Marketing.

Interact sfrutta entrambi i tipi di dati online e offline, informazioni su attività svolte dai clienti in passato e attualmente, per creare interazioni con i clienti in tempo reale che consentono di aumentare le vendite, stabilire rapporti, generare lead, aumentare i tassi di cambio, ottimizzare l'uso del canale e ridurre il logorio. È possibile stabilire regole aziendali e strategie di vendita o servizi che consentono interazioni in tempo reale e modificarle in base alle nuove informazioni acquisite continuamente dalle attività di marketing.

Completamente integrato con la suite IBM Unica , Interact offre alla vostra organizzazione marketing la possibilità di coordinare strategie di trattamento dei clienti in ingresso in tempo reale con campagne in uscita tradizionali. Con Interact, è possibile sfruttare le potenzialità di IBM Unica Marketing per migliorare le proprie attività di real time marketing in diversi modi:

- Sfruttando le operazioni multicanale
  - Utilizzare le informazioni provenienti da tutti i touchpoint dei clienti, Web, call center, in-store, filiale e così via, per acquisire ampie conoscenze su clienti esistenti e potenziali clienti, creare un marchio coerente e massimizzare le comunicazioni con i clienti.
- Personalizzando il sito Web in modo innovativo

Coinvolgere visitatori noti e anonimi, considerare comportamenti e personalizzare le interazioni con tali visitatori mediante offerte di cross-selling, selezionando contenuto editoriale, offrendo opzioni di servizio appropriate e coordinando banner.

- Ottimizzando interazioni con centri di contatto

Sfruttare le potenzialità del proprio centro di contatti per migliorare la generazione di ricavi e la fidelizzazione dei clienti. Fornire un sistema di navigazione IVR (Interactive Voice Response, Risposta vocale interattiva) più efficiente, funzionalità di selezione dei messaggi in attesa, offerte istantanee per fidelizzazione e cross-selling, prioritizzazione delle offerte e intervento sul sito Web (ad esempio, chat o VoIP).

Interact consente di controllare e perfezionare il contenuto analitico in tempo reale consegnato ai sistemi touchpoint dei clienti. Le strategie possono includere fattori importanti. In base a queste strategie è possibile determinare la risposta a specifiche azioni dei clienti, offrendo contenuto personalizzato, da un pulsante per l'offerta istantanea su un sito Web a un'opportunità di cross-selling a un call center. Interact offre il controllo su vendite online critiche, marketing e strategie di servizio e la possibilità di rispondere rapidamente a opportunità o cambiamenti del mercato.

## Descrizione di Interact

Interact si integra con i sistemi rivolti ai clienti, quali siti Web e call center, e consente di recuperare ottime offerte personalizzate e informazioni sul profilo dei visitatori in tempo reale per migliorare l'esperienza interattiva del cliente. Ad esempio, un cliente accede a un sito Web per la vendita di libri ed esamina il sito. Interact ricorda le precedenti abitudini di acquisto del cliente (letteratura giapponese e libri di un determinato autore). Quando il cliente si sposta in una pagina integrata con Interact, Interact sceglie le offerte da presentare al cliente (una raccolta di famose storie giapponesi dello stesso autore) in base alle precedenti interazioni.

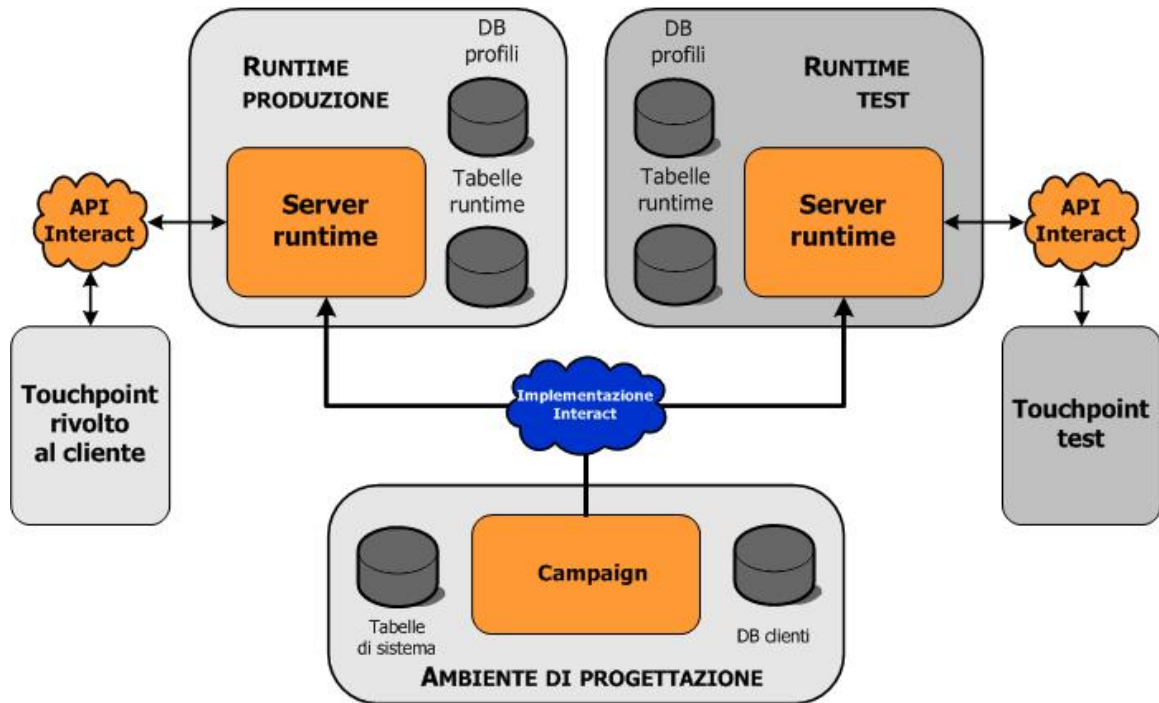
Configurare Interact per integrarlo con i propri touchpoint utilizzando un'interfaccia di programmazione delle applicazioni (API). Mediante questa interfaccia, configurare Interact per raccogliere le informazioni di un cliente, aggiungere dati a tali informazioni e presentare offerte in base a entrambi, azioni effettuate dal cliente nel touchpoint e informazioni del profilo del cliente.

Interact è strettamente integrato con Campaign per definire le offerte assegnate ai clienti. Grazie a questa integrazione, è possibile utilizzare le stesse offerte in tutte le campagne, insieme a tutti gli strumenti di gestione delle offerte di Campaign. È anche possibile integrare tutta la cronologia dei contatti e delle risposte in tutte le campagne e, ad esempio, utilizzare contatti e-mail e di pubblicità diretta per corrispondenza per influenzare le offerte presentate all'utente in tempo reale.

Nelle seguenti sezioni vengono descritti i diversi componenti di Interact e come funzionano.

## Interact - Architettura

Interact è costituito da almeno due componenti principali, l'ambiente di progettazione e l'ambiente runtime. È possibile che siano presenti anche ambienti per esecuzioni di test facoltativi. Nella figura seguente viene mostrata una panoramica dell'architettura di alto livello.

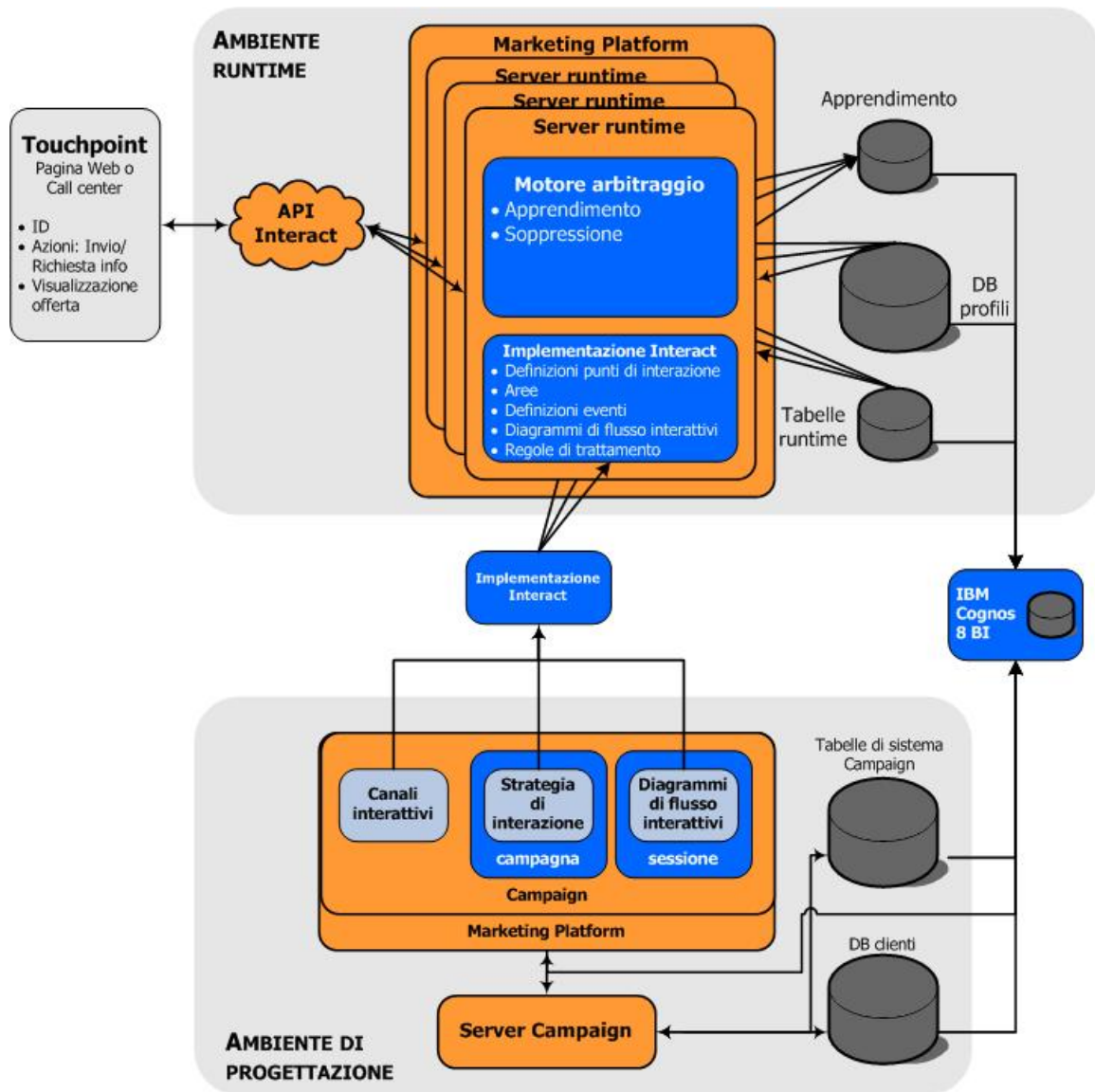


L'ambiente di progettazione consente di eseguire la maggior parte delle operazioni di configurazione di Interact. L'ambiente di progettazione è installato con Campaign e fa riferimento alle tabelle di sistema di Campaign e ai database dei clienti.

Dopo aver progettato e configurato il modo in cui si desidera che Interact gestisca le interazioni con i clienti, implementare i dati in un ambiente per l'esecuzione di test o in un ambiente di produzione per interagire con il cliente in tempo reale.

Per quanto riguarda la produzione, l'architettura può essere più complessa. Ad esempio, in un ambiente runtime possono essere presenti diversi server runtime connessi a un server di bilanciamento del carico per soddisfare i requisiti in termini di prestazioni.

La figura seguente mostra l'ambiente Interact in dettaglio.



Nell'ambiente di progettazione, definire le azioni effettuate da Interact in determinati punti del touchpoint configurando i canali interattivi. Dividere, quindi, i clienti in segmenti creando diagrammi di flusso interattivi. All'interno dei diagrammi di flusso interattivi, è possibile completare alcune esecuzioni di test per confermare che i dati dei clienti sono stati segmentati correttamente. Quindi, è necessario definire le offerte. Assegnare le offerte a segmenti all'interno di una strategia di interazione. Una volta configurati tutti i componenti di Interact, è possibile implementare la configurazione a un ambiente runtime temporaneo.

Interact crea implementazioni contenenti quanto segue:

- Interact configuration data including interactive channels and interaction strategies
- un sottoinsieme di dati di Campaign, inclusi segmenti dinamici, offerte e diagrammi di flusso interattivi

Sebbene non rientrino nell'implementazione di Interact, i dati dei clienti possono essere richiesti nell'ambiente runtime. È necessario assicurarsi che questi dati siano disponibili per l'ambiente runtime.

Nell'ambiente runtime di gestione temporanea, che equivale a un ambiente runtime di produzione ad eccezione del fatto che non è rivolto ai clienti, è possibile testare completamente la configurazione di Interact, inclusa l'integrazione dell'API con il proprio touchpoint. Durante l'esecuzione, un cliente, o nel caso di un server di gestione temporanea il responsabile del test del sistema, esegue alcune azioni nel touchpoint. Queste azioni inviano eventi o richieste di dati al server runtime mediante l'API di Interact. Il server runtime restituisce, quindi, i risultati, ad esempio una serie di offerte (dati) o una nuova segmentazione di un cliente in un nuovo segmento (evento). È possibile continuare a modificare la configurazione di Interact in Campaign e implementare di nuovo tale configurazione nell'ambiente runtime fino a quando non si è soddisfatti del risultato. È possibile quindi implementare la configurazione nell'ambiente runtime di produzione.

I server runtime di produzione registrano dati statistici e cronologici, ad esempio la cronologia dei contatti e delle risposte. Se configurata, una utility copia la cronologia dei contatti e delle risposte da tabelle di gestione temporanea nel gruppo di server runtime di produzione nella cronologia dei contatti e delle risposte di Campaign. Questi dati vengono utilizzati in report che consentono di determinare l'efficienza della propria installazione Interact e rivedere la configurazione, se necessario. Tali dati possono anche essere utilizzati da Campaign e altri prodotti IBM Unica quale Optimize, integrando le campagne in tempo reale con campagne tradizionali. Ad esempio, se un cliente ha accettato un'offerta sul sito Web, è possibile utilizzare i dati in Campaign per assicurarsi che la stessa offerta non venga inviata via posta o che dopo l'offerta il cliente venga contattato telefonicamente.

Nelle seguenti sezioni vengono descritti alcuni importanti termini e concetti di Campaign e Interact.

## Campaign - Concetti chiave

Prima di utilizzare Interact, è necessario avere acquisito familiarità con diversi concetti di Campaign. Di seguito alcune brevi descrizioni dei concetti. Per ulteriori informazioni, consultare la *Campaign User's Guide*.

### Informazioni su Campaign

Campaign è una soluzione EMM (Enterprise Marketing Management, Gestione marketing aziendale) basata sul Web che consente agli utenti di progettare, eseguire e analizzare campagne di marketing diretto. Campaign fornisce un'interfaccia utente grafica facile da usare che supporta processi di marketing diretto di selezione, soppressione, segmentazione e campionamento di elenchi di ID di clienti.

Dopo aver selezionato i target, è possibile utilizzare Campaign per definire ed eseguire campagne di marketing assegnando offerte, inviando e-mail e così via. È inoltre possibile utilizzare Campaign per tenere traccia della risposta alla campagna, creando elenchi di output e registrando i contatti nell'apposita cronologia, allo scopo di utilizzare tali informazioni per la successiva campagna.

## Livelli di destinatari

Un livello di destinatari è una raccolta di ID che possono essere utilizzati come target da una campagna. Ad esempio, una serie di campagne può utilizzare come livelli di destinatari "Unità familiare", "Potenziale cliente", "Cliente" e "Account". Ciascuno di questi livelli rappresenta una determinata vista dei dati di marketing disponibili per una campagna.

I livelli di destinatari sono solitamente organizzati in modo gerarchico. Utilizzando gli esempi precedenti:

- "Unità familiare" è in alto nella gerarchia e ciascuna unità familiare può contenere più clienti nonché più potenziali clienti.
- "Cliente" è il successivo livello della gerarchia e a ciascun cliente possono essere assegnati più account.
- "Account" è il livello inferiore della gerarchia.

Altri esempi più complessi di gerarchie di destinatari sono disponibili negli ambienti business-to-business, dove è possibile che siano necessari livelli di destinatari per business, società, divisioni, gruppi, individui, account e così via.

Questi livelli di destinatari possono avere diverse relazioni l'uno con l'altro, ad esempio relazioni di tipo uno-a-uno, multi-a-uno o multi-a-molti. Mediante la definizione dei livelli di destinatari, è possibile rappresentare questi concetti in Campaign in modo che gli utenti possano gestire i rapporti tra i diversi destinatari ai fini della determinazione dei target. Ad esempio, sebbene possano esistere più potenziali clienti per unità familiare, è possibile limitare l'invio di corrispondenza a un solo potenziale cliente per unità familiare.

## Campagne

Nell'ambito del marketing, il termine campagna indica una serie di attività e processi correlati che vengono eseguiti al fine di raggiungere un obiettivo di comunicazione o di vendita. Campaign include anche oggetti definiti campagne, che sono rappresentazioni di campagne di marketing in grado di facilitare le attività di progettazione, test, automazione e analisi.

Le campagne comprendono uno o più diagrammi di flusso progettati per completare una sequenza di azioni sui dati per l'esecuzione delle campagne.



## Celle

Una cella non è altro che un elenco di identificatori, ad esempio ID di clienti potenziali o esistenti, estratti dal database. In Campaign, le celle sono create tramite la configurazione e l'esecuzione di processi di manipolazione dati all'interno dei diagrammi di flusso. Tali celle di output possono inoltre essere utilizzate come input per altri processi nel medesimo diagramma di flusso (in downstream dai processi da cui sono stati creati). Non esiste un limite al numero di celle che è possibile creare.

Le celle a cui vengono assegnate una o più offerte in Campaign sono definite celle target. Una cella target costituisce un gruppo distinto di membri destinatari omogenei. È ad esempio possibile creare celle per clienti di alto valore, clienti che preferiscono effettuare acquisti sul Web, account con pagamenti puntuali, clienti che hanno scelto di ricevere comunicazioni tramite posta elettronica o compratori fidelizzati. Ogni cella o segmento creato può essere gestito in modo diverso, con offerte o canali di contatto differenti, oppure può essere monitorato in modo diverso, per poter operare confronti nei report delle prestazioni.

Le celle contenenti ID abilitati a ricevere un'offerta ma esclusi dalla ricezione dell'offerta a fini di analisi vengono definite celle di controllo. In Campaign, i controlli vengono sempre eseguiti con dati di controllo.

I termini "cella" e "segmento" sono talvolta utilizzati in modo intercambiabile. I segmenti strategici sono celle create in una sessione anziché in un diagramma di flusso di una campagna. Un segmento strategico è del tutto simile ad altre celle (ad esempio, quelle create da un processo Segmento in un diagramma di flusso), tranne per il fatto che è disponibile a livello globale e può essere impiegato in qualsiasi campagna. Un segmento strategico è rappresentato da un elenco statico di ID fino a quando il diagramma di flusso da cui è stato generato non viene eseguito nuovamente.

## Diagrammi di flusso

In Campaign, i diagrammi di flusso rappresentano una sequenza di azioni eseguite sui dati in base a criteri definiti da blocchi predefiniti denominati processi. I diagrammi di flusso possono essere eseguiti in modo manuale tramite uno scheduler o in risposta a un trigger definito.

I diagrammi di flusso vengono utilizzati per realizzare obiettivi di marketing specifici, come la determinazione di destinatari adatti a una campagna di pubblicità diretta per corrispondenza, la generazione di un elenco mail relativo a tale gruppo di destinatari e l'associazione di ciascun destinatario a una o più offerte. È inoltre possibile monitorare ed elaborare i rispondenti alla campagna e calcolare il ritorno degli investimenti in relazione a tale campagna.

Nell'ambito di ciascuna campagna vengono progettati uno o più diagrammi di flusso necessari per l'implementazione e vengono configurati i processi che costituiscono tali diagrammi per eseguire la manipolazione dei dati o le azioni richieste.

Ciascun diagramma di flusso è costituito dai seguenti elementi:

- nome
- descrizione

- una o più tabelle mappate da una o più origini dati
- processi interconnessi che implementano la logica di marketing

## Offerte

Un'offerta rappresenta un singolo messaggio di marketing che può essere recapitato in vari modi.

In Campaign è possibile creare offerte da utilizzare in una o più campagne.

Le offerte sono riutilizzabili:

- in campagne diverse;
- in diversi momenti temporali;
- per diversi gruppi di persone (celle);
- come "versioni" diverse, modificando i campi parametrizzati dell'offerta.

L'utente assegna le offerte alle celle target all'interno dei diagrammi di flusso utilizzando uno dei processi di contatto; è possibile tenere traccia dei risultati della campagna raccogliendo i dati relativi ai clienti che hanno ricevuto l'offerta e ai clienti che hanno risposto.

## Sessioni

Una sessione è un costrutto in Campaign in cui gli amministratori di Campaign creano costrutti di dati fondamentali, permanenti e globali (tra cui segmenti strategici e cubi) e li rendono disponibili per tutte le campagne. Come le campagne, anche le sessioni sono composte da singoli diagrammi di flusso.

# Interact - Concetti chiave

In questa sezione vengono descritti alcuni dei concetti chiave che è necessario comprendere prima di utilizzare Interact.

## Ambiente di progettazione

L'ambiente di progettazione consente di eseguire la maggior parte delle operazioni di configurazione di Interact. Nell'ambiente di progettazione, definire eventi, punti di interazione, segmenti dinamici e regole di trattamento. Dopo aver configurato questi componenti, implementarli nell'ambiente runtime.

L'ambiente di progettazione è installato con l'applicazione Web Campaign.

## Canali interattivi

Un canale interattivo è una rappresentazione in Campaign di un touchpoint in cui il metodo dell'interfaccia è una finestra di dialogo interattiva. Questa rappresentazione software viene utilizzata per coordinare tutti gli oggetti, i dati e le risorse server per il marketing interattivo.

Un canale interattivo è uno strumento utilizzato per definire punti di interazione ed eventi. È anche possibile accedere a report per un canale interattivo dalla scheda Analisi di tale canale interattivo.

I canali interattivi contengono anche assegnazioni di server runtime di produzione e di gestione temporanea. È possibile creare diversi canali interattivi per organizzare eventi e punti di interazione se si dispone di un solo set di server runtime di produzione e di gestione temporanea o per dividere gli eventi e i punti di interazione in base al sistema rivolto al cliente.

## Diagrammi di flusso interattivi

Un diagramma di flusso interattivo è correlato, sebbene sia leggermente diverso, a un diagramma di flusso batch di Campaign. I diagrammi di flusso interattivi svolgono la stessa funzione importante dei diagrammi di flusso batch, ossia dividono i clienti in gruppi denominati segmenti. Nel caso dei diagrammi di flusso interattivi, tuttavia, i gruppi sono segmenti dinamici. Interact utilizza questi diagrammi di flusso interattivi per assegnare un profilo a un segmento quando un evento comportamentale o di sistema indica che occorre nuovamente eseguire la segmentazione di un visitatore.

I diagrammi di flusso interattivi contengono un sottoinsieme dei processi dei diagrammi di flusso batch, nonché alcuni processi specifici dei diagrammi di flusso interattivi.

---

☀ I diagrammi di flusso interattivi possono essere creati solo in una sessione Campaign.

---

## Punti di interazione

Un punto di interazione è il luogo nel touchpoint in cui si desidera presentare un'offerta. I punti di interazione prevedono un contenuto predefinito nel caso in cui l'ambiente runtime non disponga di contenuto appropriato da presentare.

I punti di interazione possono essere organizzati in aree.

## Eventi

Un evento è un'azione, eseguita da un visitatore, che attiva un'azione nell'ambiente runtime, ad esempio l'inserimento del visitatore in un segmento, la presentazione di un'offerta o la registrazione dei dati.

Gli eventi vengono prima creati in un canale interattivo e, quindi, attivati da una chiamata dell'interfaccia API di Interact utilizzando il metodo `postEvent`. Un evento può determinare una o più delle seguenti azioni definite nell'ambiente di progettazione di Interact:

- Attivazione della ri-segmentazione
- Registrazione contatto offerta
- Registrazione accettazione offerta
- Registrazione rifiuto offerta

È possibile anche utilizzare eventi per attivare azioni definite dal metodo `postEvent`, inclusa la registrazione di dati in una tabella, l'inclusione di dati nell'apprendimento o l'attivazione di singoli diagrammi di flusso.

Se si desidera, è possibile organizzare gli eventi in categorie nell'ambiente di progettazione. Le categorie non hanno uno scopo funzionale nell'ambiente runtime.

## Profili

Un profilo è un insieme di dati del cliente utilizzati dall'ambiente runtime. Questi dati possono essere un sottoinsieme dei dati del cliente disponibili nel database dei clienti, dei dati raccolti in tempo reale o una combinazione di entrambi. Questi dati vengono utilizzati per i seguenti scopi:

- Assegnare un cliente a uno o più segmenti dinamici in scenari di interazione in tempo reale.

È necessario un insieme di dati di profilo per ciascun livello di destinatari in base al quale si desidera eseguire la segmentazione. Ad esempio, se si sta eseguendo la segmentazione in base al luogo, è possibile includere solo il codice postale del cliente.

- Personalizzare le offerte
- Come attributi da registrare per l'apprendimento

Ad esempio, è possibile configurare Interact per monitorare lo stato civile di un visitatore e il numero di visitatori di ciascuno stato che accetta una specifica offerta. L'ambiente runtime può quindi utilizzare tali informazioni per ridefinire la selezione di offerte.

Questi dati sono di sola lettura per l'ambiente runtime.

## Ambiente runtime

L'ambiente runtime si collega al touchpoint ed esegue le interazioni. L'ambiente runtime può essere costituito da uno o molti server runtime collegati a un touchpoint.

L'ambiente runtime utilizza le informazioni distribuite dall'ambiente di progettazione insieme all'API di Interact per presentare le offerte al touchpoint.

## Sessioni runtime

Per ciascun visitatore del touchpoint esiste una sessione runtime sul server runtime. Questa sessione contiene tutti i dati del visitatore che l'ambiente runtime utilizza per assegnare i visitatori ai segmenti e proporre le offerte.

Viene creata una sessione runtime quando si utilizza la chiamata `startSession`.

## Segmenti dinamici

Un segmento dinamico è simile a un segmento strategico, in quanto rappresenta un gruppo di clienti con caratteristiche definite. Anziché un elenco di ID, tuttavia, un segmento dinamico è la definizione degli ID consentiti nell'elenco. Ad esempio, un segmento dinamico può essere "Tutti i clienti che vivono in Colorado con un saldo del conto maggiore di \$10.000 e che hanno richiesto un prestito per l'acquisto di un'auto negli ultimi 6 mesi". Queste definizioni sono rappresentate da diagrammi di flusso interattivi. I segmenti dinamici sono disponibili solo in Interact.

## Touchpoint

Un touchpoint è un'applicazione o un luogo in cui è possibile interagire con un cliente. Un touchpoint può essere un canale in cui il cliente avvia il contatto (interazione in ingresso) o da dove si contatta il cliente (interazione in uscita). Esempi comuni sono applicazioni di siti Web e call center. Utilizzando l'API di Interact, è possibile integrare Interact con i propri touchpoint per presentare le offerte ai clienti in base all'azione eseguita dai clienti nel touchpoint. I touchpoint sono anche denominati sistemi CFS (Client-Facing System, sistemi rivolti al cliente).

## Regole di trattamento

Le regole di trattamento assegnano un'offerta a un segmento dinamico. Queste assegnazioni sono ulteriormente limitate dall'area definita dal cliente associata all'offerta nella regola di trattamento. Ad esempio, è possibile assegnare un insieme di offerte a un segmento dinamico nell'area "login", ma un insieme di offerte diverso per lo stesso segmento nell'area "dopo l'acquisto". Le regole di trattamento sono definite nella scheda della strategia di interazione di una campagna.

Ciascuna regola di trattamento prevede anche un punteggio marketing. Se un cliente è assegnato a più segmenti e, quindi, può ricevere più offerte, i punteggi marketing consentono di definire l'offerta che Interact deve consigliare. Le offerte consigliate dall'ambiente runtime possono essere influenzate da un modulo di apprendimento, un elenco di soppressione delle offerte e assegnazioni di offerte globali e individuali.

## Interact API

L'interfaccia di programmazione dell'applicazione (API) di Interact può funzionare come serializzazione Java su HTTP o come implementazione SOAP per integrare Interact con i touchpoint.

## Aree

I punti di interazione sono organizzati in aree. È possibile limitare una regola di trattamento in modo che venga applicata a una sola area specifica. Se si crea un'area contenente tutto il contenuto di "benvenuto" e un'altra area con contenuto di "cross-selling", è possibile presentare un insieme diverso di offerte allo stesso segmento in base alla posizione del cliente nel touchpoint.

## Utilizzo di Interact

- [Interact - Utenti](#)
- [Interact - Flusso di lavoro](#)
- [Pianificazione dell'implementazione di Interact](#)

### Interact - Utenti

Interact è progettato per essere utilizzato da molte persone all'interno dell'organizzazione. Poiché Interact è un punto di collegamento tra i propri touchpoint e le campagne marketing, le persone coinvolte in entrambe queste aree dell'organizzazione utilizzeranno direttamente o indirettamente Interact.

Nel seguente elenco vengono descritti i possibili ruoli degli utenti di Interact. Queste responsabilità possono essere suddivise tra più persone nell'organizzazione o alcune persone possono svolgere più ruoli.

- Un utente che controlla tutta l'infrastruttura di un touchpoint. Questo utente, sebbene non possa agire attivamente sulla configurazione nell'ambiente di progettazione, deve controllare che il touchpoint sia attivo e funzionante e scrivere l'integrazione tra il touchpoint e l'ambiente runtime con l'API di Interact. Questo utente approva l'implementazione di nuove configurazioni su server runtime di produzione. Questo utente può anche rivedere statistiche e report dei server di gestione temporanea per analizzare l'effetto dell'implementazione di nuove configurazioni su server runtime di produzione.
- Un utente che installa e configura Marketing Platform, Campaign e Interact. Questo utente installa e configura anche i gruppi di server runtime e può eseguire le operazioni necessarie per l'implementazione di nuove configurazioni. Questo utente può essere considerato l'amministratore di Interact.
- Un utente che progetta interazioni in tempo reale. Questo utente definisce le offerte e quali clienti devono riceverle utilizzando canali interattivi e campagne. Questo utente, sebbene non possa eseguire le operazioni effettive di configurazione nell'ambiente runtime, definisce le configurazioni e rivede i report relativi a prestazioni e ROI.
- Un utente che progetta la logica di segmentazione per canali interattivi creando diagrammi di flusso interattivi.

- Un utente che gestisce i dati utilizzati da Interact. Questa persona potrebbe non 'utilizzare' mai Interact, ma fa parte del team di progettazione. Questa persona deve collaborare con l'utente che progetta la logica di segmentazione e l'utente che gestisce il touchpoint per garantire che i dati corretti si trovino dove necessario e siano formattati e indicizzati in modo appropriato per soddisfare tutti i requisiti di prestazioni.

## Interact - Flusso di lavoro

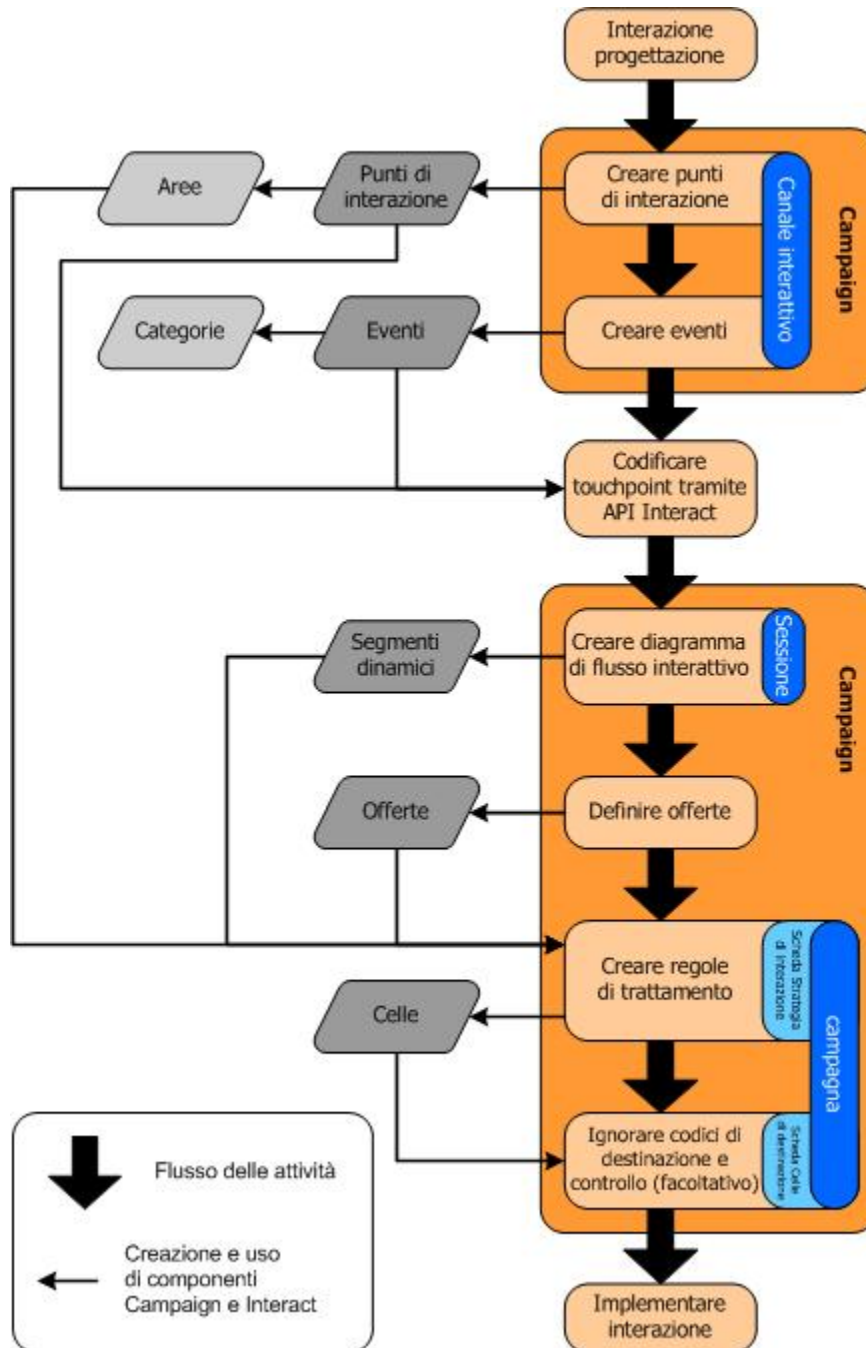
La configurazione di Interact è un processo iterativo in più fasi, che coinvolge più persone. Il processo, dall'idea fino all'implementazione, può essere suddiviso in tre componenti principali: progettazione, configurazione e test.

- **Progettazione:** durante la fase di progettazione, si discutono i tipi di strategie di marketing interattivo che si desidera utilizzare. Dopo aver sviluppato un'idea di come organizzare il proprio touchpoint, occorre determinare come implementare tale idea con Interact. Questa discussione è una collaborazione tra la persona che gestisce il touchpoint e la persona che progetta il piano di marketing. Utilizzando obiettivi aziendali e metriche target, possono creare un elenco di punti di interazione e aree e un elenco di massima delle strategie di segmentazione e soppressione. Queste discussioni includono anche i dati necessari per eseguire la segmentazione.
- **Configurazione:** durante la fase di configurazione, l'amministratore del touchpoint e un utente di Interact implementano quanto progettato. L'utente di Interact definisce le assegnazioni offerta-segmento e configura il canale interattivo all'interno dell'ambiente di progettazione, mentre l'amministratore del touchpoint configura il touchpoint per l'uso con il server runtime mediante l'API di Interact. L'amministratore dei dati deve configurare e creare le tabelle di dati richieste per il test e la produzione.
- **Test:** non appena terminata la configurazione di Interact nell'ambiente di progettazione, contrassegnare i vari componenti per l'implementazione in ambienti runtime di gestione temporanea. L'amministratore di Interact implementa la configurazione sui server di gestione temporanea e il test può iniziare. Tutti i membri del team coinvolti nella progettazione dell'implementazione di Interact rivedono i risultati per confermare che la configurazione viene eseguita come progettato e che le prestazioni dell'ambiente runtime rientrano in limiti accettabili in termini di tempo di risposta e produttività.

È possibile che gli utenti debbano apportare alcune modifiche e che sia necessario eseguire ulteriori test. Quando l'intero team è soddisfatto dei risultati, il manager può contrassegnare la configurazione per l'implementazione sui server di produzione.

In questo momento, anche il manager del touchpoint può rivedere i risultati per accertarsi che la configurazione non abbia effetti negativi sul sistema rivolto al cliente. Dopo che tutte le parti hanno approvato la configurazione, è possibile implementarla sui server runtime di produzione.

Il seguente diagramma mostra un flusso di lavoro di progettazione di esempio. Sebbene questo diagramma mostri una progressione lineare, in pratica, molte persone possono lavorare su componenti diversi allo stesso tempo. È anche un processo iterativo. Ad esempio, per configurare il touchpoint per utilizzarlo con Interact mediante l'API di Interact, occorre fare riferimento a eventi creati nel canale interattivo. Mentre l'amministratore del touchpoint configura il touchpoint nell'ambiente runtime, l'amministratore può rendersi conto che sono necessari altri eventi. Un utente di Interact deve, quindi, creare questi eventi nell'ambiente di progettazione.





La prima attività consiste nella progettazione dell'interazione. Quindi, occorre creare punti di interazione, aree, eventi e categorie nel canale interattivo. L'amministratore del touchpoint utilizza i nomi dei punti di interazione e degli eventi con l'API di Interact per configurare il touchpoint.

Continuare a configurare l'interazione, creare diagrammi di flusso interattivi in sessioni Campaign e definire offerte.

Dopo aver creato tutte le aree, le offerte e i segmenti, è possibile creare regole di trattamento nella scheda Strategia di interazione di una campagna. In questa scheda è possibile assegnare offerte a segmenti per area. È possibile anche assegnare celle di controllo e di destinazione nella scheda Celle di destinazione.

L'interazione è ora terminata e può essere implementata su un server di gestione temporanea per il test.

## Pianificazione dell'implementazione di Interact

Progettare l'implementazione di Interact richiede il coordinamento di diversi componenti. L'esempio seguente propone un metodo per organizzare le diverse domande a cui occorre rispondere per progettare un'implementazione di Interact di successo. Queste domande riguardano la progettazione di una configurazione di interazione.

In primo luogo, per progettare l'implementazione, chiedersi "Come e dove desidero interagire con i miei clienti?" Questa domanda ha un numero quasi illimitato di risposte. Si sta prendendo in considerazione l'integrazione con un sito Web, un sistema IVR o un sistema POS (punto vendita)? Si desidera visualizzare annunci in banner in base alla navigazione nel sito, un elenco di ulteriori scelte basate su precedenti selezioni o buoni risparmio in base agli acquisti correnti? La maggior parte dei touchpoint offre più posizioni per l'interazione e, quindi, è possibile che sia necessario porsi questa domanda diverse volte.

Una volta identificato l'obiettivo dell'implementazione di Interact, è necessario definire i componenti della configurazione che occorre creare. È necessario coordinarsi con l'amministratore del touchpoint per definire i punti di interazione e gli eventi da creare. Occorre anche considerare quali offerte presentare, come segmentare i clienti e il tipo di strategie di campionamento, integrazione o monitoraggio utilizzate. Le risposte a queste domande consentono di definire le informazioni che occorre creare nel database dei profili. Contemporaneamente, occorre considerare come si desidera organizzare i punti di interazione in aree che sono destinate a uno stesso scopo, in modo che sia possibile perfezionare la presentazione delle offerte.

Sono disponibili diverse funzioni facoltative, ad esempio, per la soppressione delle offerte, l'apprendimento, singole assegnazioni di offerte e l'annullamento del punteggio. La maggior parte di queste funzioni richiede tabelle di database specifiche e una configurazione minima o del tutto inesistente nell'ambiente di progettazione. Per ulteriori informazioni su queste funzioni, vedere la *Interact Administrator's Guide*.

Poiché le prestazioni sono una parte integrante di Interact, occorre considerare i dati necessari per segmentare i clienti. Ogni recupero di dati dal database ha un impatto sulle prestazioni e, quindi, occorre definire con attenzione le informazioni fornite per gli ambienti runtime. Per ulteriori informazioni sulla progettazione e sulla gestione dei dati dei clienti, vedere la *Interact Administrator's Guide*.

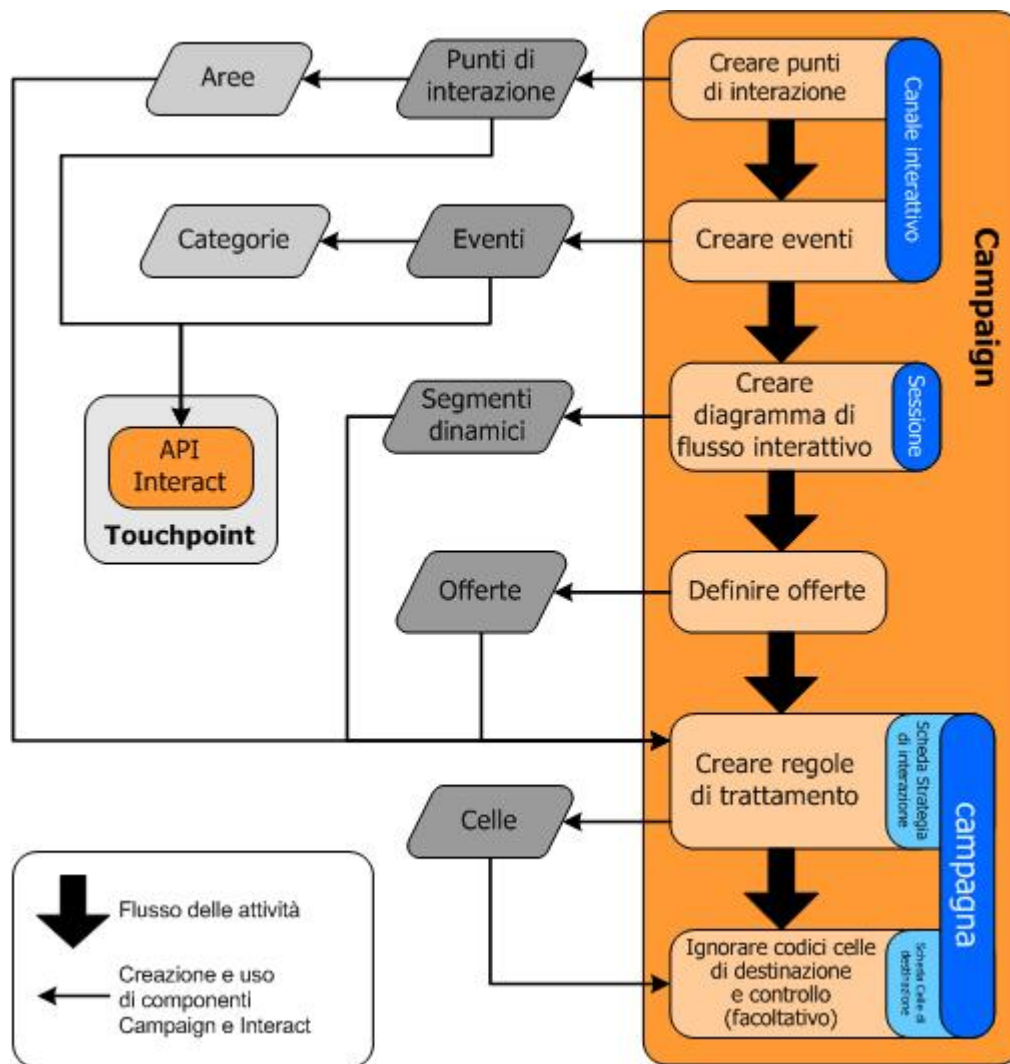
# 2 Configurazione dell'interazione dell'utente

- Ambiente di progettazione
- Informazioni sull'API di Interact
- Attività 1: Creare un canale interattivo
- Attività 2: Creare zone e punti di interazione
- Attività 3: Creare categorie ed eventi
- Attività 4: Creare vincoli di offerte
- Attività 5: Creare modelli di apprendimento personalizzati
- Attività 6: Creare segmenti dinamici
- Attività 7: Definizione delle offerte
- Attività 8: Creare regole di trattamento
- Attività 9: Assegnazione di celle di destinazione e di controllo
- Attività 10: Implementazione della configurazione di IBM Unica Interact

## Ambiente di progettazione

La progettazione della configurazione di Interact è un processo in più fasi che coinvolge molte persone nell'organizzazione. In questa sezione vengono descritte diverse operazioni di configurazione richieste nell'ambiente di progettazione.

Gran parte della configurazione di Interact è rappresentata dall'impostazione dell'integrazione con il touchpoint mediante l'API di Interact. Per informazioni dettagliate sull'uso dell'API di Interact, vedere la *Interact Administrator's Guide*



Il diagramma precedente è un estratto del flusso di lavoro di progettazione completo, che mostra solo i componenti della configurazione dell'ambiente di progettazione. Sebbene questo diagramma mostri una progressione lineare, in pratica, molte persone possono lavorare su componenti diversi allo stesso tempo. È anche un processo iterativo, ad esempio, mentre si utilizzano le regole di trattamento è possibile scoprire che occorre riorganizzare i punti di interazione e le aree. Configurare Interact implica anche la creazione e l'uso di campagne tradizionali.

Un flusso di lavoro di esempio può contenere le seguenti operazioni.

1. Creare un canale interattivo.
2. Creare punti di interazione all'interno del canale interattivo.
3. Creare eventi all'interno del canale interattivo.
4. Utilizzare diagrammi di flusso interattivi per definire segmenti dinamici.
5. Definire le offerte.
6. Definire le regole di trattamento nella scheda della strategia di interazione.

7. (Facoltativo) Annullare celle di controllo e di destinazione nella scheda Celle di destinazione.
8. Implementare l'interazione.

Una volta completate tutte queste attività, tutti i componenti necessari per la configurazione di Interact nell'ambiente di progettazione sono stati creati. È possibile contrassegnare queste configurazioni come **Pronta per l'implementazione**. Dopo che l'amministratore di Interact ha implementato le configurazioni sui server runtime e il touchpoint è stato integrato con l'API di Interact, l'implementazione di Interact è terminata.

## Informazioni sull'API di Interact

La configurazione di Interact per utilizzare il proprio touchpoint prevede due componenti principali:

- La configurazione di Interact nell'ambiente di progettazione.
- La configurazione del touchpoint per l'uso con l'ambiente runtime utilizzando l'API di Interact.

Questi due componenti della configurazione, sebbene agiscono in due aree diverse, sono correlati. L'API di Interact deve fare riferimento a diversi elementi di configurazione all'interno dell'ambiente di progettazione. Concordare con la persona che utilizza l'API di Interact le convenzioni di denominazione, lo scopo degli elementi e così via. Questo è un processo iterativo e collaborativo. Come persona che lavora sia con l'API di Interact che con il touchpoint, è possibile che sia necessario creare più eventi e punti di interazione. Man mano che si progetta l'interazione nell'ambiente di progettazione, è possibile che si identifichino altri requisiti per la persona che lavora con l'API.

Esistono diversi elementi della configurazione di Interact utilizzati dall'API di Interact. Tuttavia, solo i seguenti tre elementi sono riportati per nome:

- canali interattivi
- punti di interazione
- eventi

Quando si utilizza l'API di Interact, occorre fare riferimento a questi elementi per nome. I nomi devono corrispondere, tuttavia, non fanno distinzione tra maiuscole e minuscole. I nomi `myinteract`, `myInteract` e `mYiNtErAcT` sono tutti corrispondenti.

Esistono altri elementi della configurazione di Interact che è possibile utilizzare nell'API di Interact per migliorare l'interazione, inclusi segmenti dinamici, date di inizio e fine campagna e diagrammi di flusso interattivi.

Durante l'esecuzione, l'API di Interact richiede informazioni dai diagrammi di flusso interattivi e regole di trattamento, seppure indirettamente. Ad esempio, l'API non richiama mai un diagramma di flusso interattivo. Tuttavia, l'API richiama un evento che richiede un risegmentazione, che esegue tutti i diagrammi di flusso interattivi associati al canale interattivo. Allo stesso modo, quando l'API richiede offerte con il metodo `getOffers`, avvia una sequenza di eventi che include il riferimento a regole di trattamento.

L'API di Interact fa riferimento ai seguenti elementi di Campaign:

- ID destinatari
- Livello destinatari
- Attributi delle offerte personalizzate
- Codice offerta
- Descrizione offerta
- Data effettiva offerta
- Data di scadenza offerta
- Nome offerta
- Codice trattamento offerta

Poiché questi elementi sono condivisi in tutto l'ambiente di progettazione, occorre definire standard per questi elementi in tutta l'organizzazione. Alcune di queste informazioni devono essere fornite per chiamare correttamente l'API di Interact, ad esempio l'ID destinatari, e alcune vengono richieste con l'API, ad esempio gli attributi dell'offerta.

È anche possibile fare riferimento al punteggio per un'offerta con l'API di Interact. In generale, questo è il punteggio marketing assegnato nella scheda della strategia di interazione. Questo punteggio è rilevante solo per Interact, non per l'intero ambiente Campaign. È possibile modificare o annullare il punteggio marketing dalla scheda della strategia di interazione. Per ulteriori informazioni sull'API di Interact, vedere la *Interact Administrator's Guide*.

## Interact runtime

Nella seguente sezione viene fornita una breve panoramica di quanto accade sul server runtime durante un'interazione.

Quando una sessione runtime viene avviata, ossia quando il visitatore stabilisce un contatto, l'API di Interact attiva una chiamata `startSession`. Questa chiamata può includere le seguenti operazioni.

1. Creare una nuova sessione runtime.

Una sessione runtime è un'istanza del server runtime che contiene tutti i dati associati al visitatore. Sono inclusi tutti i dati noti del profilo e i risultati di qualsiasi richiesta inviata al server runtime, quale appartenenza ai segmenti o un elenco di offerte.

2. Caricare i dati del profilo del visitatore nella sessione runtime.

3. Eseguire tutti i diagrammi di flusso interattivi associati al canale interattivo e posizionare il visitatore nei segmenti.

Quando il visitatore interagisce con il touchpoint, l'API di Interact può eseguire diverse azioni, incluse l'attivazione di eventi, la richiesta di informazioni di profilo e la modifica del livello destinatari del visitatore. Quando il visitatore raggiunge un punto di interazione nel touchpoint, l'API di Interact può richiedere una o più offerte o attivare un evento. Quando il visitatore lascia il touchpoint, disconnettendosi, riagganciando o a causa del timeout, il server runtime termina la sessione runtime.

Questa è una panoramica di base. Esistono molte funzioni che è possibile abilitare e che consentono di influenzare la proposta di offerte, ad esempio, il modulo di apprendimento. Per ulteriori informazioni su queste funzioni facoltative, vedere la *Interact Administrator's Guide*.

## Attività 1: Creare un canale interattivo

- [Uso dei canali interattivi](#)
- [Numero massimo di visualizzazioni di un'offerta](#)
- [Creazione di un canale interattivo](#)
- [Informazioni su mapping di tabelle](#)
- [Mapping della tabella profili per un canale interattivo](#)
- [Mapping di tabelle dimensioni per un canale interattivo](#)
- [Mapping guidato delle tabelle profili per livello di destinatari](#)
- [Scheda Riepilogo canale interattivo](#)

### Uso dei canali interattivi

Un canale interattivo è una rappresentazione di un touchpoint rivolto al cliente utilizzato per coordinare tutti gli oggetti, i dati e le risorse server per il marketing interattivo. In generale, occorre creare un solo canale interattivo per ciascun touchpoint che si sta integrando con Interact. Ad esempio, se si desidera integrare un sito Web e un call center con Interact, creare due canali interattivi, uno per ciascun tipo di touchpoint. Tuttavia, è possibile che si desideri creare diversi canali interattivi per rappresentare touchpoint dello stesso tipo. Ad esempio, se si dispone di diversi siti Web per diversi marchi della società, creare un canale interattivo per ciascun marchio, anche se ogni sito è ospitato sullo stesso server.

I canali interattivi sono il punto in cui si organizzano e configurano diversi componenti della configurazione dell'interazione, inclusi punti di interazione, aree, eventi e categorie. Il canale interattivo è anche il punto in cui si esegue il mapping di tabelle profili e si implementano le strategie e i processi di interazione sui server runtime. È possibile trovare collegamenti ad altri componenti della configurazione dell'interazione (diagrammi di flusso interattivi e regole di trattamento) nella scheda del riepilogo del canale interattivo.

I canali interattivi sono uno dei tre elementi della configurazione di Interact in Campaign che interagisce direttamente con l'API di Interact. È necessario utilizzare il nome esatto del canale interattivo quando si utilizza il metodo `startSession` nell'API. Questo nome non fa distinzione tra maiuscole e minuscole.

È possibile avere il numero di canali interattivi necessari per la propria organizzazione. Diverse campagne possono fare riferimento allo stesso canale interattivo per la scheda della strategia di interazione. Ad esempio, se si dispone di una campagna per nuovi cellulari e un'altra campagna per nuovi piani di chiamata, ogni campagna può avere una scheda della strategia di interazione per il canale interattivo del sito Web. La stessa campagna può avere diverse schede della strategia di interazione, ciascuna che fa riferimento a un diverso canale interattivo. Pertanto, la campagna per i nuovi cellulari può avere una scheda della strategia di interazione per il sito Web e una scheda per il call center.

## Numero massimo di visualizzazioni di un'offerta

Una delle impostazioni per un canale interattivo è **N. massimo di visualizzazioni di un'offerta durante una singola visita**. Questa impostazione definisce quante volte il touchpoint può visualizzare una singola offerta a un singolo visitatore durante una singola sessione runtime. Tale numero si basa sul numero di volte che l'offerta viene registrata come contatto e non sul numero di volte che l'ambiente runtime suggerisce l'offerta. Se non si registrano contatti per offerte, l'ambiente runtime assume che l'offerta non è stata presentata e, quindi, continua a suggerire l'offerta anche se il numero massimo consentito è stato superato.

L'ambiente runtime non considera, inoltre, stringhe predefinite come offerte ai fini del calcolo del **N. massimo di visualizzazioni di un'offerta durante una singola visita**. Ad esempio, tutti i punti di interazione hanno la stessa stringa predefinita che presenta la stessa offerta predefinita e si è verificato un evento sulla rete per cui il touchpoint non può raggiungere il server runtime. Pertanto, il touchpoint sta visualizzando la stringa predefinita del punto di interazione. Sebbene il touchpoint stia presentando la stessa offerta più volte, tali visualizzazioni non vengono considerate per il calcolo del **N. massimo di visualizzazioni di un'offerta durante una singola visita**.

## Creazione di un canale interattivo

1. Selezionare **Campaign > Canali interattivi**.

Viene visualizzata la pagina Tutti i canali interattivi.

2. Fare clic sull'icona **Aggiungi un canale interattivo** nella pagina Tutti i canali interattivi.

Viene visualizzata la pagina Aggiungi/Modifica canale interattivo.

3. Immettere un **Nome** e una **Descrizione** per il canale interattivo.
4. Selezionare la **Politica di sicurezza** per il canale interattivo.
5. Selezionare i gruppi di server che si desidera associare a questo canale interattivo dall'elenco Gruppi di server runtime.



È possibile selezionare più gruppi di server utilizzando la combinazione di tasti **Maiusc+Clic** o **Ctrl+Clic**.

6. Selezionare il server di produzione dall'elenco **Gruppi di server runtime di produzione**.
7. Immettere il **N. massimo di visualizzazioni di un'offerta durante una singola visita**.
8. Fare clic su **Salva modifiche**.

Viene visualizzata la scheda Riepilogo canale interattivo per il nuovo canale interattivo.

Per modificare il canale interattivo, fare clic sull'icona **Modifica questa pagina** nella scheda Riepilogo canale interattivo.

---

 Non è possibile modificare la politica di sicurezza.

---

Per eliminare un canale interattivo, selezionare la casella di controllo accanto al canale interattivo nella pagina Tutti i canali interattivi e fare clic sull'icona **Elimina selezionati**. Quando si elimina un canale interattivo, si eliminano tutti i punti di interazione e gli eventi associati. La possibilità di eliminare il canale interattivo dipende dallo stato di implementazione del canale interattivo.

#### Argomenti correlati

- Implementazione ed eliminazione

## Informazioni su mapping di tabelle

Il mapping delle tabelle è il processo tramite il quale si rendono accessibili tabelle di clienti o di sistemi esterne in Campaign.

Un mapping di tabella rappresenta i metadati utilizzati per definire una tabella di base, di dimensioni o generale. Contiene informazioni su origine dati, nome e posizione della tabella, i campi della tabella, i livelli di destinatari e i dati. I mapping di tabelle possono essere memorizzati per essere riutilizzato nei cataloghi di tabelle.

## Mapping della tabella profili per un canale interattivo

È necessario eseguire il mapping di una tabella profili prima di poter eseguire il mapping di eventuali tabelle dimensioni.

1. Fare clic su **Non mappata** per il livello di destinatari per cui si desidera eseguire il mapping sotto la tabella profili mappata nella scheda Riepilogo canale interattivo.

Viene visualizzata la procedura Mapping guidato delle tabelle profili per livello destinatari.

2. Completare la procedura guidata.



Quando la procedura Mapping guidato delle tabelle profili per livello destinatari convalida il mapping delle tabelle, fa riferimento all'origine dati definita nella proprietà `Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > datasource`. Tutti i canali interattivi devono fare riferimento alla stessa origine dati. Questa origine dati è solo a scopo di test.

Per modificare il mapping di una tabella profili, fare clic sul nome della tabella profili mappata e completare la procedura Mapping guidato delle tabelle profili per livello destinatari.

#### Argomenti correlati

- Mapping guidato delle tabelle profili per livello di destinatari

## Mapping di tabelle dimensioni per un canale interattivo

È necessario eseguire il mapping delle tabelle profili per il canale interattivo prima di poter eseguire la mapping delle tabelle dimensioni.

La procedura Mapping guidato delle tabelle profili per livello destinatari fa riferimento all'origine dati definita nella proprietà `Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > datasource`.

Tutti i canali interattivi devono fare riferimento alla stessa origine dati.

1. Fare clic sul nome della tabella profili sotto Tabella profilo mappata nella scheda Riepilogo canale interattivo.

Viene visualizzata la procedura Mapping guidato delle tabelle profili per livello destinatari.

2. Fare clic su **Mappa una nuova tabella dimensioni**.
3. Completare la procedura guidata.

#### Argomenti correlati

- Mapping guidato delle tabelle profili per livello di destinatari

## Mapping guidato delle tabelle profili per livello di destinatari

Utilizzare la procedura Mapping guidato delle tabelle profili per livello destinatari per associare tabelle profili e dimensioni per il proprio canale interattivo.

La prima schermata della procedura Mapping guidato delle tabelle profili per livello destinatari visualizza un elenco di tabelle di cui è possibile creare o annullare la mappa o che è possibile modificare.

- Per eseguire il mapping di una tabella dimensioni associata alla tabella profili, fare clic su **Mappa una nuova tabella dimensioni**. È possibile eseguire il mapping di tabelle dimensioni dopo aver definito una tabella profili per il livello di destinatari.

- Per modificare il mapping di una tabella, selezionare la tabella che si desidera modificare e fare clic su **Modifica mapping**.
- Per annullare la mappa di una tabella, selezionare la tabella di cui si desidera annullare la mappa e fare clic su **Annulla mapping**.

### Selezione di una tabella per mapping

Campo	Descrizione
Seleziona tabella per mapping	<p>Questo è un elenco di tutte le tabelle nell'origine dati definita dalla proprietà <code>Campaign &gt; partitions &gt; partitionN &gt; Interact &gt; flowchart &gt; dataSource</code>.</p> <p>Se si sta eseguendo il mapping della tabella profili, occorre selezionare una tabella contenente l'ID destinatari definito nella categoria <code>Campaign &gt; partitions &gt; partitionN &gt; AudienceLevels</code>. Ciascuna colonna di ID destinatari deve associare nome per nome.</p>
Carica questi dati in memoria all'avvio di una sessione di visita	<p>Selezionare questa casella di controllo per caricare il record associato al membro destinatari nella sessione runtime quando si avvia la sessione. Se si seleziona questa funzione per tutte le tabelle dimensioni nel canale interattivo, tutte le letture di database per il livello di destinatari selezionato vengono eseguite all'inizio di una sessione runtime. Ciò può migliorare le prestazioni generali di una sessione runtime, in quanto la lettura del database all'inizio di una sessione runtime consente di eseguire più rapidamente tutte le successive richieste di dati durante la stessa sessione runtime. È possibile ricaricare i dati dalle tabelle utilizzando il metodo <code>setAudience</code>. Se si caricano tutti i dati in memoria, le prestazioni risultano migliori e anche i requisiti di memoria per il sistema aumentano.</p>
IBM Unica Nome tabella	<p>Il nome della tabella come appare nei diagrammi di flusso interattivi. È possibile modificare la modalità di visualizzazione del nome della tabella nei diagrammi di flusso interattivi per semplificare per i responsabili della progettazione la selezione delle tabelle corrette. Il nome non può essere vuoto, deve iniziare con una lettera e può contenere solo caratteri alfanumerici e trattini di sottolineatura. Il nome della tabella IBM Unica deve anche essere univoco all'interno del mapping delle tabelle, per livello di destinatari e per canale interattivo.</p>

Campo	Descrizione
Dettagli tabella	<p>Il campo Dettagli tabella visualizza il <b>Nome campo</b> come appare nell'origine dati effettiva, il <b>IBM Unica Nome campo</b> come appare nei diagrammi di flusso interattivi, il <b>Tipo</b> di campo e se si tratta di un campo <b>Tasto destinatari</b>.</p> <p>Se si sta eseguendo il mapping di una tabella profilo, la maggior parte della tabella è disabilitata. Per i campi corrispondenti ai campi ID destinatari devono essere selezionato <b>Tasto destinatari</b>. È possibile definire valori <b>Predefiniti</b> per ogni campo.</p> <p>Se si sta eseguendo il mapping di una tabella dimensioni, la colonna <b>Tasto destinatari</b> è abilitata. Selezionare la casella di controllo <b>Tasto destinatari</b> per i campi in base ai quali si desidera unire la tabella dimensioni alla tabella base.</p>

Se si sta eseguendo il mapping di una tabella profili, fare clic su **Convalida mapping**.

Se si sta eseguendo il mapping di una tabella riferimenti, fare clic su **Mappa dimensioni a base**.

### Mapa dimensioni a base

Campo	Descrizione
La tabella dimensioni fa riferimento alla seguente tabella base	Selezionare la tabella a cui si desidera unire questa tabella dimensioni.
Campo tabella base corrispondente	Selezionare i campi della tabella base a cui associare i campi chiave della tabella dimensioni.
Tipo di unione	Selezionare come si desidera unire le tabelle. Opzioni valide sono <b>Selezionato automaticamente</b> , <b>Unione interna</b> e <b>Unione esterna</b> .

### Convalida mapping

Quando si convalida il mapping di una tabella, l'ambiente di progettazione esamina tutti i diagrammi di flusso interattivi, le campagne e le configurazioni di apprendimento associate a questo canale interattivo per garantire che le modifiche non danneggino parti della configurazione dell'interazione. Se, ad esempio, si rimuove un campo obbligatorio da un diagramma di flusso interattivo, l'ambiente di progettazione visualizza un elenco dei diagrammi di flusso interessati che devono essere revisionati prima dell'implementazione in un ambiente runtime.

- ⚙️ Per convalidare il mapping, Interact utilizza il server Interact per l'esecuzione di test. Il server runtime per l'esecuzione di test deve essere attivo affinché sia possibile completare la verifica della sintassi.

Se si sta modificando il mapping di una tabella profili e i nomi di tabella o di campo sono stati modificati, Interact annulla il mapping di tutte le tabelle dimensioni associate alla tabella profili.

💡 È necessario fare clic su **Completa questa modifica** per terminare il mapping della tabella.

---

Quando si aggiunge o si modifica una tabella dimensioni, accertarsi che lo schema corrisponda allo schema della tabella profili.

## Scheda Riepilogo canale interattivo

La scheda Riepilogo canale interattivo contiene due sezioni principali, il riepilogo del canale interattivo e lo stato di implementazione.

### Riepilogo canale interattivo

Intestazione	Descrizione
Descrizione	La descrizione del canale interattivo. Più dettagliata è la descrizione, migliore sarà la comprensione dello scopo di questo determinato canale interattivo per gli altri utenti dell'ambiente di progettazione.
Politica di sicurezza	La politica di sicurezza applicabile per questo canale interattivo.
Gruppi di server runtime	Un elenco dei gruppi di server runtime disponibili per questo canale interattivo.
Gruppi di server runtime di produzione	Il gruppo di server runtime scelto per il proprio touchpoint live rivolto al cliente.
N. massimo di visualizzazioni di un'offerta durante una singola visita	Un numero intero che indica il numero massimo di visualizzazioni di una determinata offerta durante una singola visita. L'ambiente runtime utilizza questo numero insieme alle regole di trattamento e il motore di apprendimento quando sceglie le offerte da visualizzare.

Intestazione	Descrizione
Tabella profili mappata	<p>Visualizza il nome IBM Unica e il nome effettivo della tabella profili per ciascun livello di destinatari definito in Campaign.</p> <p>Se non è stata ancora definita una tabella profili, visualizza <b>Non mappata</b>.</p> <p>Il nome della tabella o l'indicazione <b>Non mappata</b> è un collegamento alla procedura Mapping guidato delle tabelle profili per livello destinatari, che consente di eseguire il mapping di tabelle profili e dimensioni per il canale interattivo.</p> <p>Il numero di tabelle profili associate è elencato come numero di livelli di destinatari supportati. È possibile definire più livelli di destinatari in Campaign di quanto siano necessari per il proprio touchpoint. Non è necessario definire tabelle profili per tutti i destinatari, solo per i destinatari utilizzati con l'interazione sul touchpoint.</p>

## Stato di implementazione

In questa sezione viene visualizzato lo stato di tutte le informazioni di implementazione per il canale interattivo.

Intestazione	Descrizione
Ultima implementazione produzione	La data e l'ora dell'implementazione più recente della configurazione dell'interazione sul gruppo di server di produzione. Utilizzare il report della cronologia dell'implementazione del canale per informazioni dettagliate sulle implementazioni su gruppi di server non di produzione.
Ultima implementazione su <i>gruppo server</i>	Lo stato e l'ora dell'ultima implementazione su un gruppo di server.
Modifiche in attesa di implementazione per produzione	Il numero di modifiche della configurazione dell'interazione in attesa di essere implementate sul gruppo di server di produzione.
Tempo di attesa più lungo	Il tempo di attesa della modifica della configurazione meno recente prima di essere implementata su un gruppo di server di produzione.
Implementa su server di produzione	Facendo clic su questo collegamento si avvia il processo di invio delle modifiche apportate alla configurazione dell'interazione al gruppo di server runtime di produzione. Esistono alcune precauzioni per confermare che l'utente è pronto a inviare le modifiche a un gruppo di server di produzione, in quanto si tratta di un sistema rivolto al cliente. Un asterisco rosso (*) indica la presenza di modifiche che non sono state implementate sul gruppo di server di produzione.
Implementazione generale	Facendo clic su questo collegamento le modifiche apportate alla configurazione dell'interazione vengono inviate a uno dei gruppi di server runtime diverso dal gruppo di server runtime di produzione.

Intestazione	Descrizione
Annula implementazione di tutto, produzione	Facendo clic su questo collegamento si avvia il processo di rimozione della configurazione dell'interazione dal gruppo di server runtime di produzione. Esistono alcune precauzioni per confermare che l'utente è pronto a inviare le modifiche a un server di produzione, in quanto si tratta di un sistema rivolto al cliente. Un asterisco rosso (*) indica la presenza di modifiche che non sono state implementate sul gruppo di server di produzione.
Annula implementazione di tutto, generale	Facendo clic su questi collegamento si avvia il processo di rimozione della configurazione dell'interazione da uno dei gruppi di server runtime diverso dal gruppo di server runtime di produzione.
Modifiche in attesa di implementazione per produzione	<p>Questa tabella contiene un elenco di tutte le modifiche che non sono state implementate su un gruppo di server di produzione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modifica in attesa di implementazione per produzione: un collegamento al diagramma di flusso interattivo o alla strategia di interazione contenente la modifica.</li> <li>• Tipo di modifica: se la modifica è nuova (aggiunta/aggiornamento) o un ritiro (annullamento implementazione).</li> <li>• Data richiesta: la data e l'ora in cui la modifica è stata contrassegnata per l'implementazione.</li> <li>• Origine modifica: un collegamento alla sessione o alla campagna contenente la modifica.</li> <li>• Richiedente: il nome dell'utente Interact che ha contrassegnato la modifica per l'implementazione.</li> </ul> <p>Se l'elemento è disabilitato, l'elemento era nella precedente implementazione ma non è stato contrassegnato per l'implementazione. Ad esempio, l'implementazione originale conteneva i diagrammi di flusso interattivi A e B e le strategie di interazione C e D. Sono state apportate modifiche alla strategia di interazione C e la strategia è stata contrassegnata per l'implementazione. L'elenco delle modifiche in attesa di implementazione per la produzione visualizza A, B, C e D, ma solo C appare in nero. A, B e D sono disabilitati. Apportare le modifiche al diagramma di flusso interattivo B, ma non contrassegnarlo per l'implementazione. Se si esegue l'implementazione in questo momento, Interact implementa le strategie A, B e D originali e la nuova versione della strategia C. Interact non utilizza la nuova versione del diagramma di flusso B perché non contrassegnato per l'implementazione.</p>

## Attività 2: Creare zone e punti di interazione

- Uso delle aree
- Aggiunta di un'area
- Uso dei punti di interazione
- Aggiunta di un punto di interazione
- Riferimento punti di interazione

## Uso delle aree

Le aree consentono di suddividere i punti di interazione in aree simili nel touchpoint. Quando si creano le regole di trattamento, è possibile renderle più specifiche aggiungendo le aree. Ad esempio, se si divide il sito Web in sezioni per tipo di prodotto, come piani di chiamata e telefoni per una società di telecomunicazioni, è possibile organizzare i punti di interazione in aree correlate al tipo di prodotto. Nelle regole di trattamento, è possibile assegnare allo stesso segmento offerte diverse in base all'area che il cliente sta visualizzando. Ad esempio, se il visitatore è nell'area piani di chiamata, vedrà solo le offerte relative a nuovi piani di chiamata con tariffe migliori. Quando il visitatore si sposta nell'area telefoni del touchpoint, tutte le offerte riguardano nuovi telefoni cellulari.

È possibile spostare i punti di interazione tra le aree. Un punto di interazione può appartenere a una sola area alla volta.

## Aggiunta di un'area

1. Fare clic sull'icona **Aggiungi area** nella scheda Punti di interazione di un canale interattivo.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi/Modifica area.

2. Immettere un **Nome** per l'area.
3. Immettere una **Descrizione** per l'area.

Questa descrizione appare nella scheda Punti di interazione.

4. Fare clic su **Salva e indietro** per tornare alla scheda Punti di interazione o su **Salva e aggiungi altro** per continuare ad aggiungere punti di interazione.

Per modificare il nome o la descrizione di un'area, fare clic sul nome dell'area nella scheda Punti di interazione.

Per eliminare un'area, selezionare la casella di controllo accanto all'area nella scheda Punti di interazione e fare clic sull'icona **Elimina selezionati**. Non è possibile eliminare un'area se è attualmente utilizzata in una regola di trattamento.

## Uso dei punti di interazione

Un punto di interazione è uno dei tre elementi della configurazione di Interact nell'ambiente di progettazione che interagisce direttamente con l'API di Interact. Un punto di interazione identifica dove nel touchpoint si richiedono informazioni. Organizzare tutti i punti di interazione in aree. Quando si definisce l'associazione di offerte a segmenti nelle regole di trattamento, è possibile definire queste regole anche in base all'area. Pertanto, è possibile che siano disponibili diversi tipi di offerte per diverse sezioni del touchpoint.

Ogni volta che si utilizzano i metodi `getOffers` o `postEvent` nell'API di Interact, occorre fare riferimento a un punto di interazione. Il nome del punto di interazione utilizzato nell'API di Interact deve corrispondere al nome del punto di interazione come configurato nell'ambiente di progettazione.

Ogni punto di interazione deve contenere una stringa predefinita che il touchpoint può utilizzare se non sono disponibili offerte.

## Aggiunta di un punto di interazione

1. Fare clic sull'icona **Aggiungi punti di interazione** nella scheda Punti di interazione di un canale interattivo.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi/Modifica punto di interazione.

2. Immettere un **Nome** per il punto di interazione.

3. Selezionare un'**Area**.

È possibile spostare il punto di interazione in una nuova area dopo averla creata.

4. Immettere la **Stringa predefinita da restituire**.

5. Immettere una **Descrizione** per il punto di interazione.

Questa descrizione viene visualizzata nella scheda Punti di interazione.

6. Fare clic su **Salva e indietro** per tornare alla scheda Punti di interazione o su **Salva e aggiungi altro** per continuare ad aggiungere punti di interazione.

È possibile modificare un punto di interazione facendo clic sul nome del punto di interazione nella scheda Punti di interazione.

È possibile spostare un punto di interazione in un'altra area selezionando la casella di controllo accanto al punto di interazione e facendo clic sull'icona **Sposta in**.

È possibile eliminare un punto di interazione selezionando la casella di controllo accanto al punto di interazione e facendo clic sull'icona **Elimina selezionati**.

## Riferimento punti di interazione

La scheda dei punti di interazione utilizza le seguenti icone.



Le icone sono descritte nella tabella seguente, procedendo da sinistra a destra.

Nome icona	Descrizione
Aggiungi aree	Fare clic per aggiungere una nuova area a questo canale interattivo.
Aggiungi punti di interazione	Fare clic per aggiungere un nuovo punto di interazione a questo canale interattivo.
Sposta in	Selezionare i punti di interazione e fare clic su questa icona per spostare i punti selezionati in una nuova area.



Nome icona	Descrizione
Elimina selezionati	Selezionare punti di interazione o aree e fare clic su questa icona per eliminarli.

## Attività 3: Creare categorie ed eventi

- Uso delle categorie
- Aggiunta di una categoria
- Uso degli eventi
- Aggiunta di un evento
- Riferimento evento

### Uso delle categorie

Le categorie sono uno strumento per l'organizzazione degli eventi. A differenza delle aree, le categorie non hanno alcun effetto sulla configurazione di Interact, se non rendere più semplice per l'utente gestire gli eventi.

Creare le categorie per organizzare gli eventi in qualsiasi gruppo significativo per l'organizzazione. Ad esempio, è possibile creare categorie in base allo scopo dell'evento ("risegmentazione" o "logContact") oppure in base a dove l'evento viene utilizzato nel touchpoint ("cellPhoneCatalogPage" o "newCallPlanScript").

È possibile spostare gli eventi tra le categorie. Ogni evento può appartenere a una sola categoria.

### Aggiunta di una categoria

1. Fare clic sull'icona **Aggiungi categorie** nella scheda Eventi canale interattivo.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi/Modifica categoria.
2. Immettere un **Nome categoria** e una **Descrizione**.
3. Fare clic su **Salva e indietro** per tornare alla scheda Eventi o su **Salva e aggiungi altra** per continuare ad aggiungere categorie.

Per modificare il nome o la descrizione di una categoria, fare clic sul nome della categoria nella scheda Eventi.

Per eliminare una categoria, selezionare la casella di controllo accanto alla categoria nella scheda Eventi e fare clic sull'icona **Elimina selezionati**. Se si elimina una categoria contenente eventi, tutti gli eventi della categoria vengono eliminati.

## Uso degli eventi

Un evento è uno dei tre elementi della configurazione di Interact nell'ambiente di progettazione che interagisce direttamente con l'API di Interact. Quando si codifica il touchpoint per l'uso con l'API di Interact, utilizzare il metodo `postEvent` per fare riferimento agli eventi. Il nome dell'evento utilizzato nell'API di Interact deve corrispondere al nome dell'evento come configurato nell'ambiente di progettazione. Questo nome non fa distinzione tra maiuscole e minuscole.

Un evento attiva una o più delle seguenti azioni predefinite:

- **Attiva nuova segmentazione:** l'ambiente runtime esegue di nuovo tutti i diagrammi di flusso interattivi per il livello di destinatari corrente associato al canale interattivo, utilizzando i dati correnti nella sessione del visitatore.

Quando si progetta l'interazione, tenere presene che se non si specifica un determinato diagramma di flusso, la risegmentazione esegue di nuovo tutti i diagrammi di flusso interattivi associati a questo canale interattivo con il livello di destinatari corrente e che tutte le richieste di offerte rimangono in attesa fino al termine di tutti i diagrammi di flusso. L'eccessiva risegmentazione all'interno di una singola visita può avere impatto sulle prestazioni del touchpoint in un modo visibile al cliente.

Posizionare il cliente in nuovi segmenti dopo aver aggiunto una quantità significativa di nuovi dati all'oggetto sessione runtime. Questi nuovi dati possono provenire da richieste dell'API di Interact (ad esempio, modifica dei destinatari) o da azioni del cliente (ad esempio, aggiunta di nuovi elementi a un elenco preferenze o un carrello).

- **Registra contatto offerta:** l'ambiente runtime contrassegna le offerte consigliate affinché il servizio database registri le offerte nella cronologia dei contatti.

Per integrazioni Web, la procedura migliore consiste nella registrazione del contatto dell'offerta nella stessa chiamata in cui si richiedono offerte per ridurre al minimo il numero di richieste tra il touchpoint e il server runtime.

Se il touchpoint non restituisce i codici trattamento per le offerte che sono state presentate al visitatore, l'ambiente runtime registra l'ultimo elenco di offerte consigliate.

- **Registra accettazione offerta:** l'ambiente runtime contrassegna l'offerta selezionata affinché il servizio database registri l'offerta nella cronologia di risposta.
- **Registra rifiuto offerta:** l'ambiente runtime contrassegna l'offerta selezionata affinché il servizio database registri l'offerta nella cronologia di risposta.

Se si crea un evento con più azioni di registrazione dell'offerta, tenere presente che l'API di Interact esegue la stessa azione per l'offerta associata. Pertanto, non creare un evento che registra sia l'accettazione che il rifiuto dell'offerta perché sono azioni in conflitto l'una con l'altra. Tuttavia, creare un singolo evento per registrare il contatto e l'accettazione dell'offerta oppure il contatto e il rifiuto dell'offerta può essere utile.

Per impostazione predefinita, l'ambiente runtime può tenere traccia di due tipi di risposta, accettazione e rifiuto dell'offerta. È possibile modificare i tipi di risposta che gli eventi Registra accettazione offerta e Registra rifiuto offerta registrano, utilizzando le proprietà di configurazione `accept` e `reject`.

L'API di Interact può anche utilizzare eventi per attivare azioni definite utilizzando parametri di evento nell'API. Questi eventi includono la registrazione in una tabella personalizzata, il rilevamento di più tipi di risposta e la specifica di un determinato diagramma di flusso da eseguire. È possibile che sia necessario creare alcuni eventi senza una reazione del sistema definita o diversi eventi con la stessa reazione di sistema definita, ad esempio Registra contatto, da utilizzare con parametri di evento riservati.

È possibile creare diversi eventi con l'azione Registra accettazione offerta, uno per ogni tipo di risposta che si desidera registrare, o un singolo evento con l'azione Registra accettazione offerta utilizzato per ogni chiamata di `postEvent` per registrare tipi di risposta separati.

Ad esempio, creare un evento con l'azione Registra accettazione offerta per ciascun tipo di risposta. Definire le seguenti risposte personalizzate nella tabella `UA_UsrResponseType` [come Nome (codice)]: Esplora (EXP), Considera (CON) e Commit (CMT). Creare, quindi, tre eventi e denominarli `LogAccept_Explore`, `LogAccept_Consider` e `LogAccept_Commit`. Tutti e tre gli eventi sono esattamente gli stessi (azione Registra accettazione offerta), ma sono diversi in modo che la persona che utilizza l'API di Interact possa distinguerli.

Altrimenti, creare un singolo evento con l'azione Registra accettazione offerta utilizzato per tutti i tipi di risposta personalizzati. Ad esempio, denominarlo `LogCustomResponse`.

Quando si utilizza l'API di Interact, non esiste una differenza funzionale tra gli eventi, ma le convenzioni di denominazione possono rendere più chiaro il codice. Inoltre, se si assegna a una risposta personalizzata un nome diverso, il report Riepilogo attività eventi canale visualizza informazioni più accurate.

Per ulteriori informazioni sui parametri riservati e il metodo `postEvent`, vedere la *Interact Administrator's Guide*.

## Eventi definiti dal sistema

La scheda Eventi contiene la categoria predefinita, Definito dal sistema. Non è possibile modificare, aggiungere o eliminare eventi in questa categoria. Questa categoria contiene eventi che corrispondono all'API di Interact. È possibile monitorare la frequenza con la quale tutti questi eventi si verificano nel touchpoint con il report Riepilogo attività eventi canale.

Questi eventi comprendono:

- Fine sessione: consente di contrassegnare la fine di una sessione interattiva di un visitatore.
- Ottieni offerta: consente di richiedere un elenco di offerte consigliate per un visitatore.
- Richiama profilo: consente di richiedere i dati del profilo di un visitatore memorizzati nella sessione; include dati temporanei nonché dati letti da una tabella profili.

- **Imposta destinatari:** consente di modificare il livello di destinatari di un visitatore all'interno della relativa sessione interattiva.
- **Imposta debug:** consente di ignorare il livello di registrazione corrente per la sessione interattiva di un visitatore.
- **Avvia sessione:** consente di contrassegnare l'inizio della sessione interattiva di un visitatore.

### Argomenti correlati

- Informazioni sul report Riepilogo attività eventi canale

## Aggiunta di un evento

1. Fare clic sull'icona **Aggiungi eventi** nella scheda Eventi canale interattivo.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi/Modifica evento.
2. Immettere un **Nome** per l'evento.
3. Selezionare una **Categoria**.  
È possibile spostare gli eventi in nuove categorie dopo averle create.
4. Selezionare le azioni eseguite da questo evento.
5. Immettere una **Descrizione** per l'evento.  
Questa descrizione viene visualizzata nella scheda degli eventi.
6. Fare clic su **Salva e indietro** per tornare alla scheda Eventi o **Salva e aggiungi altro** per continuare ad aggiungere eventi.

È possibile modificare un evento facendo clic sul nome dell'evento nella scheda Eventi.

È possibile spostare un evento in un'altra categoria selezionando la casella di controllo accanto all'evento e facendo clic sull'icona **Sposta in**.

È possibile eliminare un evento selezionando la casella di controllo accanto all'evento e facendo clic sull'icona **Elimina selezionati**.

## Riferimento evento

La scheda Eventi utilizza le seguenti icone.



Le icone sono descritte nella tabella seguente, procedendo da sinistra a destra.

Nome icona	Descrizione
Aggiungi categorie	Fare clic per aggiungere una nuova categoria a questo canale interattivo.

Nome icona	Descrizione
Aggiungi eventi	Fare clic per aggiungere un nuovo evento a questo canale interattivo.
Sposta in	Selezionare gli eventi e fare clic su questa icona per spostare gli eventi selezionati in una nuova categoria.
Elimina selezionati	Selezionare eventi o categorie e fare clic su questa icona per eliminarli.

## Attività 4: Creare vincoli di offerte

- [Uso delle restrizioni](#)
- [Aggiunta di una restrizione di offerta](#)
- [Modifica di una restrizione di offerta](#)
- [Abilitazione e disabilitazione di una restrizione di offerta](#)
- [Eliminazione di una restrizione di offerta](#)

### Uso delle restrizioni

Le restrizioni delle offerte consentono di limitare il numero di volte che un'offerta o una raccolta di offerte può essere presentata in periodi di tempo definiti. Ad esempio, è possibile sopprimere un'offerta dopo un determinato numero di impressioni (ad esempio, in un giorno) o distribuire le offerte su una pagina Web tra diverse linee di prodotti.

Mediante la scheda Restrizioni in Interact, è possibile creare, eliminare, abilitare o disabilitare una restrizione di offerta.

### Aggiunta di una restrizione di offerta

1. Fare clic sull'icona **Aggiungi restrizioni** nella scheda Restrizioni di un canale interattivo.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi/Modifica restrizioni.

2. Immettere un **Nome** per la restrizione dell'offerta.
3. Immettere una **Descrizione** per la restrizione.

La descrizione viene visualizzata nella scheda Restrizioni per identificare questa restrizione di offerta.

4. Specificare le offerte a cui tale restrizione deve essere applicata selezionando **in Cartella** o **in Elenco offerte**, quindi utilizzare l'elenco a discesa per selezionare la cartella o l'elenco di offerte desiderato.

È possibile specificare che le offerte devono essere disponibili durante uno specifico intervallo di date e ore, fino a un massimo di volte in uno specifico periodo o entrambi.

5. Specificare l'intervallo di date durante il quale le offerte devono essere disponibili effettuando quanto segue:
  - a. Fare clic sul campo **Inizia a proporre offerte dopo** e utilizzare lo strumento del calendario visualizzato per specificare la prima data in cui le offerte devono essere disponibili, quindi utilizzare l'elenco a discesa per selezionare l'ora di inizio.
  - b. Fare clic sul campo **Interrompi offerte da** e utilizzare lo strumento del calendario visualizzato per specificare l'ultima data in cui le offerte devono essere disponibili, quindi utilizzare l'elenco a discesa per selezionare l'ora di fine.
6. Se si desidera, completare il campo **Distribuisci equamente con** per specificare il numero massimo di volte che le offerte vengono visualizzate in un determinato periodo di tempo.
  - Immettere il numero massimo di volte che le offerte devono essere visualizzate nel campo **al massimo <numero> volte** (sostituendo <numero> con il numero desiderato).
  - Utilizzare l'elenco a discesa **per** per specificare il periodo di tempo in cui si desidera che le offerte vengano proposte ai visitatori il numero massimo di volte specificato (per ora, per giorno e così via).

Se non si inserisce un valore nel campo **Distribuisci equamente**, il server Interact rende le offerte disponibili in base alla procedura standard per questo canale interattivo.

7. Se si desidera, immettere il numero massimo di volte che si desidera che le offerte vengano visualizzate nel campo **Impressioni**.

Se non si immette un valore in questo campo, non viene applicata alcuna restrizione per il numero massimo di offerte.
8. Fare clic su **Abilita** per rendere attiva questa restrizione di offerta all'interno dei parametri definiti.
9. Fare clic su **Salva e indietro** per tornare alla scheda Restrizioni o **Salva e aggiungi altra** per continuare ad aggiungere restrizioni di offerte.

È possibile modificare una restrizione facendo clic sul nome della restrizione nella scheda Restrizioni.

È possibile eliminare una restrizione di offerta selezionando la casella di controllo accanto al nome e facendo clic sull'icona **Elimina selezionati**.

## Modifica di una restrizione di offerta

1. Fare clic sulla scheda Restrizioni di un canale interattivo per visualizzare l'elenco di restrizioni.
2. Fare clic sul nome della restrizione che si desidera modificare.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi/Modifica restrizioni.

3. Se si desidera, modificare il **Nome**, la **Descrizione** o le impostazioni di definizione della restrizione.
4. Fare clic su **Salva e indietro** per tornare alla scheda Restrizioni o **Salva e aggiungi altra** per salvare le modifiche e aggiungere una nuova restrizione.

La restrizione dell'offerta viene aggiornata con le modifiche apportate.

## Abilitazione e disabilitazione di una restrizione di offerta

Le restrizioni di offerte sono definite con un intervallo di tempo durante il quale verranno utilizzate. Tuttavia, a volte, si desidera evitare l'uso di una restrizione di offerta senza ridefinire l'intervallo di tempo o si desidera disabilitare una restrizione di offerta dopo l'ora di inizio e fine per evitare che venga considerata. È possibile disabilitare e abilitare le restrizioni di offerte utilizzando la finestra di dialogo Aggiungi/Modifica restrizione.

1. Fare clic sul nome della restrizione che si desidera modificare nella scheda Restrizioni canale interattivo.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi/Modifica restrizione.

2. Per disabilitare la restrizione dell'offerta in modo che le offerte selezionate vengano proposte senza le restrizioni qui definite, fare clic su **Disabilita**.
3. Per abilitare la restrizione dell'offerta, fare clic su **Abilita**.
4. Fare clic su **Salva e indietro** per tornare alla scheda Restrizioni o **Salva e aggiungi altra** per aggiungere un'altra restrizione.

## Eliminazione di una restrizione di offerta

---

 Non è possibile recuperare una restrizione una volta eliminata.

---

1. Selezionare la casella di controllo accanto alla restrizione che si desidera eliminare.
2. Fare clic su **Elimina selezionati**.
3. Confermare l'eliminazione.

Interact elimina le restrizioni selezionate.

# Attività 5: Creare modelli di apprendimento personalizzati

- Uso dei modelli di apprendimento
- Aggiunta di un modello di apprendimento
- Modifica di un modello di apprendimento

- [Eliminazione di un modello di apprendimento](#)
- [Abilitazione e disabilitazione di un modello di apprendimento](#)

## Uso dei modelli di apprendimento

Interact dispone di un modulo di apprendimento incorporato che controlla il comportamento in tempo reale dei visitatori per influenzare i diagrammi di flusso interattivi e scegliere le offerte da presentare. È anche possibile definire le impostazioni di apprendimento per assegnare attributi a livello di canale interattivo, in modo che ciascun canale possa avere il proprio set di modelli di apprendimento personalizzati. Questa tecnica è nota anche come "auto-apprendimento".

---

✨ Prima di utilizzare la funzione di Auto-apprendimento, occorre abilitare l'apprendimento incorporato a livello globale per il proprio ambiente Interact. Per informazioni sull'abilitazione del modulo di apprendimento nonché per informazioni aggiuntive sull'apprendimento in generale, vedere la *IBM Unica Interact Administrator's Guide*.

---

Mediante la scheda Auto-apprendimento in Interact, è possibile creare, eliminare, modificare, abilitare o disabilitare un modello di apprendimento per un canale interattivo.

## Aggiunta di un modello di apprendimento

1. Fare clic sull'icona **Aggiungi modello** nella scheda Auto-apprendimento di un canale interattivo.

Viene visualizzata la finestra Aggiungi/Modifica modelli di apprendimento.

2. Immettere un **Nome** per il modello di apprendimento.
3. Immettere una **Descrizione** per il modello di apprendimento.

La descrizione viene visualizzata nella scheda Auto-apprendimento per identificare questo modello di apprendimento.

4. Completare la definizione per il modello di apprendimento aggiungendo attributi dei visitatori all'elenco **Attributi di interesse per previsione**.

Questo elenco specifica gli attributi dei visitatori che si desidera che Interact controlli per determinare le offerte migliori da proporre. Per una descrizione dettagliata degli attributi di apprendimento, vedere la sezione [Interact built-in learning overview](#) nella *IBM Unica Interact Administrator's Guide*.

5. Fare clic su **Abilita** per attivare questo modello di apprendimento all'interno dei parametri definiti.
6. Fare clic su **Salva e indietro** per tornare alla scheda Auto-apprendimento o **Salva e aggiungi altro** per salvare le modifiche e continuare ad aggiungere modelli di apprendimento.

È possibile modificare un modello di apprendimento facendo clic sul relativo nome nella scheda Auto-apprendimento.



È possibile eliminare un modello di apprendimento selezionando la casella di controllo accanto al nome e facendo clic sull'icona **Elimina selezionati**.

## Modifica di un modello di apprendimento

1. Fare clic sulla scheda Auto-apprendimento di un canale interattivo per visualizzare l'elenco di modelli di apprendimento.
2. Fare clic sul nome del modello di apprendimento che si desidera modificare.  
Viene visualizzata la finestra Aggiungi/Modifica modello di apprendimento.
3. Se si desidera, modificare il **Nome**, la **Descrizione** o le impostazioni di definizione del modello di apprendimento.
4. Fare clic su **Salva e indietro** per tornare alla scheda Auto-apprendimento o **Salva e aggiungi altro** per salvare le modifiche e aggiungere un nuovo modello di apprendimento.

Il modello di apprendimento viene aggiornato con le modifiche apportate.

## Eliminazione di un modello di apprendimento

 Non è possibile recuperare un modello di apprendimento una volta eliminato.

---

1. Selezionare la casella di controllo accanto al modello di apprendimento che si desidera eliminare.
2. Fare clic su **Elimina selezionati**.
3. Confermare l'eliminazione.

Interact elimina i modelli di apprendimento selezionati. Tenere presente che non è possibile eliminare un modello di apprendimento attualmente in uso.

## Abilitazione e disabilitazione di un modello di apprendimento

A volte, è possibile che si desideri evitare che un modello di apprendimento sia disponibile in un canale di apprendimento senza eliminarlo completamente, in modo che sia nuovamente disponibile in futuro quando necessario. È possibile disabilitare e abilitare i modelli di apprendimento utilizzando la finestra di dialogo Aggiungi/Modifica modello di apprendimento.

1. Fare clic sul nome del modello di apprendimento che si desidera modificare nella scheda Auto-apprendimento canale interattivo.  
Viene visualizzata la finestra Aggiungi/Modifica modello di apprendimento.
2. Per disabilitare il modello di apprendimento in modo che non sia più disponibile nel canale interattivo, fare clic su **Disabilita**.

3. Per abilitare il modello di apprendimento, fare clic su **Abilita**.
4. Fare clic su **Salva e indietro** per tornare alla scheda Auto-apprendimento o **Salva e aggiungi altro** per creare un altro modello di apprendimento personalizzato.


## Attività 6: Creare segmenti dinamici

- Uso di segmenti dinamici
- Creazione di una sessione
- Definizione di un diagramma di flusso interattivo

### Uso di segmenti dinamici

Interact utilizza segmenti dinamici nelle regole di trattamento per assegnare offerte ai visitatori. A differenza dei segmenti strategici, è possibile creare segmenti dinamici solo in sessioni Campaign. Per creare segmenti dinamici, occorre utilizzare diagrammi di flusso interattivi.

Una volta creati i segmenti dinamici, è possibile organizzarli esattamente come si organizzano i segmenti strategici.

Quando si utilizzano i segmenti nella pagina Segmenti di Campaign, è possibile distinguere i segmenti dinamici mediante la seguente icona: .

### Creazione di una sessione

I diagrammi di flusso interattivi sono disponibili solo in sessioni Campaign. È necessario creare almeno una sessione per i diagrammi di flusso interattivi. Utilizzare per la sessione la stessa politica di sicurezza utilizzata per il canale interattivo che verrà associato ai diagrammi di flusso nella sessione.

Le sessioni possono contenere una combinazione di diagrammi di flusso batch e interattivi. Se la sessione contiene entrambi i tipi di diagrammi di flusso e si fa clic sull'icona **Esegui** e, quindi, su **Esegui tutto** nella pagina Riepilogo sessione, vengono eseguiti solo i diagrammi di flusso batch. Non è possibile eseguire diagrammi di flusso interattivi dall'ambiente di progettazione, è possibile solo completare esecuzioni di test.

#### Argomenti correlati

- Esecuzioni di test di diagrammi di flusso interattivi

## Definizione di un diagramma di flusso interattivo

I diagrammi di flusso interattivi forniscono la logica di segmentazione per l'interazione. Quando l'ambiente runtime crea una sessione runtime di un visitatore, una delle prime operazioni da effettuare è acquisire tutte le informazioni di profilo disponibili per il visitatore ed eseguirle in tutti i diagrammi di flusso interattivi associati al canale interattivo. In questo modo il visitatore viene posizionato in zero o più segmenti dinamici. L'ambiente runtime, quindi, utilizza questi segmenti per consigliare le offerte in base alle regole di trattamento.

È possibile eseguire nuovamente le informazioni di profilo in tutti i diagrammi di flusso utilizzando un evento con l'azione Attiva nuova segmentazione.

È possibile creare diagrammi di flusso interattivi solo all'interno di sessioni Campaign.

Per informazioni dettagliate sulla creazione di diagrammi di flusso interattivi, vedere [Informazioni sui diagrammi di flusso interattivi](#).

### Argomenti correlati

- Informazioni sui diagrammi di flusso interattivi
- Creazione di diagrammi di flusso interattivi
- Creazione di diagrammi di flusso interattivi
- Esecuzioni di test di diagrammi di flusso interattivi

## Attività 7: Definizione delle offerte

- [Definizione delle offerte](#)
- [Creazione di modelli di offerta per Interact](#)

### Definizione delle offerte

Se non ancora effettuato, è necessario creare le offerte che Interact può consigliare.

! Interact non supporta elenchi di offerte in questo momento.

Man mano che si creano le offerte, tenere presente che l'API di Interact può fare riferimento alle seguenti informazioni dell'offerta:

- attributi dell'offerta personalizzati
- codice dell'offerta
- descrizione dell'offerta
- data effettiva dell'offerta
- data di scadenza dell'offerta
- nome dell'offerta
- codice di trattamento dell'offerta

Man mano che si esegue il mapping delle offerte in Campaign alle offerte nel touchpoint, ad esempio codice HTML per un banner pubblicitario, considerare quali informazioni sono disponibili per le convenzioni di denominazione. Ad esempio, è possibile salvare tutti i banner pubblicitari in file denominati in modo uguale al codice dell'offerta per un'identificazione più semplice.

Quando si crea una chiamata `postEvent` che registra l'accettazione o il rifiuto dell'offerta, includere il codice trattamento dell'offerta. Tuttavia, se si abilita la funzionalità di rilevamento risposte a sessioni incrociate, è possibile associare il codice trattamento, il codice offerta o un codice personalizzato al proprio ambiente. Per ulteriori dettagli sul rilevamento di risposte a sessioni incrociate, vedere la *Interact Administrator's Guide*.

È possibile utilizzare la classe `nameValuePair` dell'API di Interact per definire o recuperare i dati da attributi di offerte personalizzati.

Se si apportano modifiche alle offerte utilizzate in regole di trattamento, incluso il ritiro di offerte, è necessario implementare nuovamente tutti i canali interattivi associati al gruppo di server affinché le modifiche vengano applicate al gruppo di server.

### Modelli di offerta per Interact

È necessario abilitare gli attributi dell'offerta IP ID e IPName per tutte le offerte utilizzate da Interact. Questi attributi devono esistere ed essere automaticamente inseriti durante l'esecuzione, sovrascrivendo eventuali attributi IP ID o IPName predefiniti. L'attributo IP ID rappresenta l'ID interno, mentre l'attributo IP Name rappresenta il nome del punto di interazione associato all'offerta. Questi dati sono obbligatori per il reporting. Se non si abilita **Consenti l'uso delle offerte create da questo modello in interazioni in tempo reale**, è ancora possibile utilizzare le offerte con regole di trattamento; tuttavia, Interact non può includere tali offerte nei report.

Se il modello dell'offerta contiene la data effettiva e la data di scadenza dell'offerta, è possibile definire le date in base alla **Data di esecuzione diagramma di flusso**. Ad esempio, è possibile impostare come data effettiva dell'offerta la data di esecuzione del diagramma di flusso. L'offerta può quindi scadere un determinato numero di giorni dopo la data effettiva. Nel caso di diagrammi di flusso interattivi, la **Data di esecuzione diagramma di flusso** è la data in cui l'ambiente runtime consiglia al touchpoint di presentare l'offerta.

### Creazione di modelli di offerta per Interact

1. Seguire le istruzioni nella *Campaign Administrator's Guide* con le seguenti eccezioni.
2. Step 1 di 3: Metadati, selezionare la casella di controllo **Consenti l'uso di offerte create da questo modello in interazioni in tempo reale**.
3. Step 3 di 3: Valori predefiniti, definire i valori predefiniti per **IP ID** e **IP Name**.

È possibile immettere qualsiasi numero intero per il valore predefinito di IP ID e qualsiasi stringa per il IP Name. Vengono automaticamente inseriti i dati corretti dall'ambiente runtime; tuttavia, l'ambiente di progettazione richiede un valore predefinito.

## Attività 8: Creare regole di trattamento

- Uso delle regole di trattamento
- Idoneità dell'offerta
- Punteggio marketing
- Opzioni avanzate delle regole di trattamento
- Uso della scheda della strategia di interazione
- Creazione di una scheda della strategia di interazione
- Aggiunta di una regola di trattamento
- Aggiunta di opzioni avanzate
- Espressioni di opzioni avanzate per regole di trattamento
- Abilitazione e disabilitazione delle regole di trattamento
- Eliminazione delle regole di trattamento
- Informazioni sull'implementazione di schede della strategia di interazione
- Contrassegno di una scheda della strategia di interazione per l'implementazione
- Annullamento di una richiesta di implementazione
- Contrassegno di una scheda della strategia di interazione per l'annullamento dell'implementazione
- Riferimento della strategia di interazione

### Uso delle regole di trattamento

Le regole di trattamento sono le linee guida principali utilizzate da Interact per presentare le offerte. Le regole di trattamento consentono di assegnare le offerte a segmenti dinamici in base all'area. È anche possibile aggiungere un punteggio marketing a ciascuna regola per aggiungere un peso all'offerta nel motore di apprendimento.

---

☀ Esistono diverse funzioni facoltative che è possibile utilizzare per influenzare ulteriormente o ignorare le regole di trattamento. Per ulteriori informazioni sulla gestione delle offerte di Interact, vedere la *Interact Administrator's Guide*.

---

Le regole di trattamento sono organizzate in base a segmenti dinamici. È possibile assegnare il numero desiderato di offerte a ciascun segmento. Dopo aver assegnato le offerte a un segmento, è possibile definire un'area in cui l'offerta è applicabile. È possibile assegnare la stessa offerta allo stesso segmento più volte e assegnarla ad aree diverse.

Se si elimina un segmento dinamico o si ritira un'offerta, Campaign disabilita qualsiasi regola di trattamento contenente tale segmento od offerta.

I segmenti dinamici sono mappati a celle all'interno di una campagna. È possibile modificare i codici cella associati a ciascun segmento dinamico dalla scheda della strategia di interazione.

Selezionare le offerte create da un modello di offerta con la casella di controllo **Consenti l'uso di offerte create da questo modello in interazioni in tempo reale** abilitata. In caso contrario, i dati del report non saranno accurati.

Le regole di trattamento sono definite nella scheda della strategia di interazione di una campagna. Non è possibile copiare le schede della strategia di interazione da una campagna all'altra.

### Idoneità dell'offerta

Le regole di trattamento sono il primo livello di metodi che Interact utilizza per determinare le offerte idonee per un visitatore. Interact dispone di diverse funzioni facoltative che è possibile implementare per arricchire l'offerta per i visitatori.

- Soppressione dell'offerta
- Offerte globali
- Assegnazioni di offerte individuali
- Annullamento punteggi
- Apprendimento

Prima di creare le regole di trattamento, verificare con l'amministratore di Interact quali funzioni di idoneità dell'offerta sono disponibili. Ad esempio, se si sta utilizzando una tabella di annullamento dei punteggi per annullare il punteggio marketing, potrebbe non essere necessario modificare i punteggi marketing predefiniti per tutte le proprie regole di trattamento.

Per ulteriori informazioni sulle funzioni di idoneità dell'offerta, vedere la *Interact Administrator's Guide*.

### Punteggio marketing

Ogni regola di trattamento contiene un punteggio marketing, rappresentato dall'indicatore. Il punteggio predefinito è 50. Maggiore è il punteggio, maggiore è la probabilità che Interact selezioni l'offerta per consigliarla. In base alla modalità di configurazione delle regole di trattamento per più campagne, è possibile che più offerte siano state assegnate agli stessi segmenti dinamici. Interact utilizza il punteggio marketing per determinare l'offerta da visualizzare se sono disponibili più offerte per una singola richiesta. Ad esempio, se per una richiesta di offerta occorre scegliere tra l'offerta A con il punteggio marketing 30 e l'offerta B con il punteggio marketing 80, Interact presenta l'offerta B.

Se la stessa offerta è stata assegnata allo stesso segmento con punteggi diversi, ad esempio, due diverse campagne possono creare regole di trattamento per lo stesso canale interattivo, Interact utilizza il punteggio più alto.

È anche possibile definire il punteggio marketing utilizzando le opzioni avanzate per la regola di trattamento. È possibile creare un'espressione utilizzando macro IBM Unica , attributi di offerta, variabili di sessione, tabelle dimensioni e qualsiasi valore del profilo di un cliente per definire il punteggio marketing.

È possibile ignorare eventuali modifiche apportate al punteggio marketing nella scheda della strategia di interazione fornendo i dati in una tabella di annullamento dei punteggi. Mediante una tabella di annullamento dei punteggi, è possibile importare facilmente i punteggi generati in IBM Unica PredictiveInsight, Optimize o qualsiasi altro software per la creazione di modelli. Nella tabella di annullamento dei punteggi, è possibile definire punteggi superiori a 100.

Se è stato abilitato l'apprendimento integrato, i punteggi marketing vengono utilizzati negli algoritmi di apprendimento.

Per informazioni dettagliate sull'uso della tabella di annullamento dei punteggi, vedere la *Interact Administrator's Guide*.

## Opzioni avanzate delle regole di trattamento

È possibile migliorare le regole di trattamento mediante le opzioni avanzate. È possibile aggiungere un'espressione per determinare se la regola di trattamento è applicabile o per annullare il punteggio marketing.

Scrivendo delle espressioni per determinare l'idoneità dell'offerta direttamente nelle regole di trattamento è possibile controllare le offerte dall'esterno dei diagrammi di flusso interattivi. Alcune regole possono essere più facili da gestire a questo livello rispetto alla gestione a livello di segmentazione. Ad esempio, è possibile scrivere l'espressione `offer.dynamic.ownProductX='yes'`, ossia, se l'attributo dell'offerta `ownProductX` è `yes`, utilizzare questa regola di trattamento. In questo esempio, è possibile includere un'offerta specifica o un punteggio differente per l'offerta per persone che già posseggono il prodotto X. È possibile creare regole di trattamento molto specifiche, ad esempio, assegnando le offerte in base ad attributi di offerta o in base al giorno della settimana.

È anche possibile scrivere espressioni per definire o adeguare il punteggio marketing. Ad esempio, `profileTable.dimensionTable.scoreAdj * MarketerScore`, che moltiplica il valore della colonna `scoreAdj` per il punteggio marketing corrente definito dall'indicatore per la regola di trattamento.

### Argomenti correlati

- Aggiunta di opzioni avanzate
- Espressioni di opzioni avanzate per regole di trattamento

## Uso della scheda della strategia di interazione

La scheda della strategia di interazione è la posizione nella campagna in cui si assegnano offerte per le interazioni in tempo reale. Quando si crea la scheda della strategia di interazione, assegnarla a un canale interattivo.

- ✦ È possibile creare una scheda della strategia di interazione per canale interattivo per campagna. Se si dispone di tre canali interattivi, è possibile disporre di un massimo di tre schede della strategia di interazione in una singola campagna e a ciascuna di queste schede deve essere assegnato un canale interattivo differente.

È possibile creare il numero di campagne contenenti schede della strategia di interazione richiesto dalla propria organizzazione. Ad esempio, se si dispone di una campagna per nuovi conti correnti e un'altra per prestiti per auto, entrambe possono fare riferimento allo stesso canale interattivo per il call center. Non è possibile copiare o spostare le schede della strategia di interazione.

La scheda della strategia di interazione contiene due sezioni principali, l'area di implementazione e l'area delle regole di trattamento. L'area di implementazione mostra lo stato dell'implementazione delle regole di trattamento. Le regole di trattamento consentono di assegnare le offerte ai segmenti.

### Campagne con schede della strategia di interazione

La scheda di riepilogo delle campagne mostra i segmenti e le offerte associati alla campagna. Le offerte aggiunte alla campagna dalle regole di trattamento vengono visualizzate nella scheda di riepilogo della campagna solo se vengono soddisfatte tre condizioni. In primo luogo, è necessario implementare la strategia di interazione. Quindi, occorre configurare il modello della cronologia di contatto e risposta per trasferire i dati dall'ambiente runtime all'ambiente di progettazione. Infine, il trasferimento dei dati dall'ambiente runtime all'ambiente di progettazione deve essere completato. Ad esempio, configurare il modulo della cronologia di contatto e risposta in modo che venga eseguito ogni due ore. Quindi, aggiungere una scheda della strategia di interazione alla campagna. Le offerte non vengono visualizzate nella scheda di riepilogo della campagna. Implementare, quindi, la scheda della strategia di interazione. Le offerte ancora non vengono visualizzate nella scheda di riepilogo della campagna. Due ore dopo, una volta che il modulo della cronologia di contatto e risposta ha terminato il trasferimento dei dati, le offerte vengono visualizzate nella scheda di riepilogo della campagna.

I segmenti dinamici non vengono visualizzati nella scheda di riepilogo della campagna.

### Creazione di una scheda della strategia di interazione

È necessario creare un canale interattivo prima di creare le schede della strategia di interazione.

1. È possibile aggiungere una scheda della strategia di interazione a una campagna in uno dei seguenti modi:
  - Quando si crea una nuova campagna, fare clic su **Salva e aggiungi una strategia di interazione**.
  - Quando si visualizza la scheda di riepilogo di una campagna esistente, fare clic sull'icona **Aggiungi una strategia di interazione**.

Viene visualizzata la pagina della nuova strategia di interazione.

2. Immettere un **Nome** e una **Descrizione** per la scheda della strategia di interazione.
3. Selezionare il **Canale interattivo** per la scheda della strategia di interazione.
4. Fare clic su **Salva e crea regole di trattamento**.



È possibile modificare il nome e la descrizione della strategia di interazione successivamente facendo clic sull'icona **Modifica**. Non è possibile modificare il canale interattivo.

È possibile eliminare una strategia di interazione facendo clic sull'icona **Elimina strategia di interazione**. La possibilità di eliminare la strategia di interazione dipende dallo stato di implementazione del canale interattivo associato a questa scheda della strategia di interazione.

## Aggiunta di una regola di trattamento

È necessario creare segmenti dinamici e offerte prima di creare regole di trattamento.

1. Nella scheda della strategia di interazione, fare clic sull'icona **Aggiungi regole**.

Viene visualizzato il pannello per l'aggiunta delle regole.

2. Aggiungere un segmento a una regola selezionandolo dalla scheda **Seleziona segmenti interattivi per target** del pannello **Aggiungi regole** e trascinandolo sulla tabella delle regole.

L'area in cui la nuova regola di trattamento verrà creata diventa rosa. L'ordine delle regole non ha importanza.


3. Fare clic su **Seleziona offerte da consigliare**.

Viene visualizzata la scheda **Seleziona offerte da consigliare**.

4. Aggiungere un'offerta a una regola selezionandola dalla scheda **Seleziona offerte da consigliare** del pannello **Aggiungi regole** e trascinandola sulla tabella delle regole.

L'area in cui la nuova regola di trattamento verrà creata diventa rosa. L'ordine delle regole non ha importanza, tuttavia, trascinandola su un'offerta la regola viene inserita sopra l'offerta selezionata. Trascinandola su un segmento, la regola viene inserita alla fine dell'elenco delle regole di trattamento.

È possibile aggiungere più offerte allo stesso segmento.

5. Se si desidera assegnare l'offerta a un segmento in una determinata area, fare clic sul nome dell'area appropriata e selezionarla dall'apposito elenco.
6. Fare clic sull'icona delle opzioni avanzate () , che si trova a destra dell'indicatore del punteggio, in una regola di trattamento per aggiungere un'opzione avanzata e definire l'idoneità della regola o annullare il punteggio marketing.
7. Utilizzare l'indicatore per assegnare un punteggio marketing alla regola di trattamento.

8. Fare clic su **Fine** per chiudere il pannello **Aggiungi regole**.

Viene visualizzato un messaggio di avviso se si aggiunge la stessa offerta allo stesso segmento per la stessa area, ad eccezione di Tutte le aree, per evitare la duplicazione. È possibile scegliere di ignorare questo messaggio di avviso.

È possibile visualizzare segmenti e offerte nella visualizzazione ad albero o nella visualizzazione a elenco. La visualizzazione ad albero mostra i segmenti o le offerte nella struttura a cartelle creata nella pagina dei segmenti o delle offerte. La visualizzazione a elenco mostra i segmenti o le offerte in ordine alfabetico per nome. Le colonne **Diagramma di flusso origine** e **Ultima esecuzione** sono vuote per tutti i segmenti dinamici. È anche possibile ricercare segmenti e offerte per nome, descrizione o codice. La ricerca di segmenti restituisce solo segmenti dinamici.

È possibile visualizzare il report Prestazioni celle interattive per offerta per un segmento facendo clic sul collegamento **Visualizza** sotto Statistiche resa. Se si selezionano offerte per le quali non è stata abilitata la casella di controllo **Consenti l'uso di offerte create da questo modello in interazioni in tempo reale**, non viene raccolto alcun dato per la creazione di report.

### Argomenti correlati

- Opzioni avanzate delle regole di trattamento

## Aggiunta di opzioni avanzate

È possibile scrivere un'espressione per definire l'idoneità delle regole di trattamento o per annullare il punteggio marketing.

1. Fare clic sull'icona delle opzioni avanzate () , che si trova a destra dell'indicatore del punteggio, in una regola di trattamento per aggiungere opzioni avanzate.

Viene visualizzato il pannello Opzioni avanzate.

2. Selezionare **Considera questa regola idonea se la seguente espressione è vera** per creare una regola di idoneità o **Usa la seguente espressione come punteggio marketing** per annullare il punteggio marketing.


Selezionare **Non usare opzioni avanzate** per disabilitare le opzioni avanzate. Non viene eliminata alcuna espressione.

3. Scrivere l'**Espressione**.

Tutte le funzioni, le variabili e gli operatori disponibili vengono elencati come riferimento durante la creazione dell'espressione.

È possibile fare clic su **Verifica sintassi** per determinare se l'espressione è valida.

---

 **Verifica sintassi** utilizza il server runtime Interact per l'esecuzione di test per la convalida. Il server runtime per l'esecuzione di test deve essere attivo affinché sia possibile completare la verifica della sintassi.

---

4. Fare clic su **Salva modifiche**.

## Espressioni di opzioni avanzate per regole di trattamento

È possibile scrivere un'espressione booleana per filtrare le regole di trattamento o un'espressione per calcolare un annullamento del punteggio marketing. Tuttavia, il numero di blocchi predefiniti dell'espressione è limitato.

! Macro personalizzate, campi derivati e variabili utente non sono disponibili per le opzioni avanzate delle regole di trattamento.

Sono disponibili i seguenti blocchi predefiniti.

- IBM Unica macros supported by Interact

Per un elenco delle macro IBM Unica supportate da Interact, vedere la *IBM Unica Macros User's Guide*.

- Attributi dell'offerta
- Variabili di sessione
- Tabelle dimensioni
- Dati profilo
- Punteggio marketing

Se si definisce un'espressione booleana per un punteggio marketing, vero diventa 1 e falso diventa 0. Se si definisce un'espressione numerica per un'espressione booleana, 0 è falso e tutti gli altri valori sono veri.

Di seguito alcuni esempi di espressioni per filtrare le regole e calcolare il punteggio utilizzando i diversi blocchi predefiniti disponibili.

**Considerare questa regola idonea se è vera la seguente espressione**

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

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

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

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

In questo esempio, il callout esterno `GetPrimeRate` è un programma Java che accede a un sito Web e raccoglie i tassi di interesse correnti.

**Utilizzare la seguente espressione come punteggio marketing**

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

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

Nel seguente esempio, il punteggio marketing prende in considerazione il ciclo di vita del cliente (che rappresenta la probabilità del cliente di essere reattivo alle offerte e il desiderio della società di acquisire questo cliente), il fatto predeterminato che la società desidera proporre determinate classi di prodotti a questo specifico cliente e il valore generale aggiunto dall'accettazione dell'offerta all'account del cliente dal punto di vista della società.

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

### Attributi del cliente:

```
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
```

### Attributi dell'offerta:

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

## Abilitazione e disabilitazione delle regole di trattamento

È possibile abilitare e disabilitare le regole di trattamento senza eliminarle. Non è possibile abilitare o disabilitare le regole fino a quando la scheda della strategia di interazione non è completamente caricata.

È possibile aprire i menu contestuali facendo clic sul segmento o sull'offerta.

Azione	Procedura
Abilitare una singola regola	<ul style="list-style-type: none"><li>Fare clic sull'icona <b>Abilita regola</b> fino a quando non viene visualizzato un segno di spunta verde.</li><li>Fare clic su un'offerta e selezionare <b>Abilita questa regola</b>.</li></ul>
Abilitare tutte le regole contenenti una determinata offerta	Fare clic su un'offerta e selezionare <b>Abilita tutte le regole relative a questa offerta</b> .
Abilitare tutte le regole contenenti un determinato segmento (cella)	Fare clic su un segmento e selezionare <b>Abilita tutte le regole per questa cella</b> .

Azione	Procedura
Disabilitare una singola regola	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fare clic sull'icona <b>Abilita regola</b> fino a quando non viene visualizzato un segno di spunta grigio.</li> <li>Fare clic su un'offerta e selezionare <b>Disabilita questa regola</b>.</li> </ul>
Disabilitare tutte le regole contenenti una determinata offerta	Fare clic su un'offerta e selezionare <b>Disabilita tutte le regole relative a questa offerta</b> .
Disabilitare tutte le regole contenenti un determinato segmento (cella)	Fare clic su un segmento e selezionare <b>Disabilita tutte le regole per questa cella</b> .

## Eliminazione delle regole di trattamento

È possibile eliminare le regole di trattamento non più necessarie.

È possibile aprire i menu contestuali facendo clic sul segmento o sull'offerta.

Azione	Procedura
Eliminare una singola regola	Fare clic su un'offerta e selezionare <b>Elimina questa regola</b> .
Eliminare tutte le regole per un segmento (cella)	Fare clic su un segmento e selezionare <b>Elimina tutte le regole per questa offerta</b> .

Eliminando tutte le regole per un segmento si elimina anche il segmento dalla tabella delle regole di trattamento.

## Informazioni sull'implementazione di schede della strategia di interazione

Una volta terminata la configurazione della scheda della strategia di interazione, è necessario contrassegnare la scheda della strategia per l'implementazione. Quando si contrassegna una scheda della strategia di interazione per l'implementazione, viene visualizzata una notifica sul canale interattivo associato a questa scheda che indica che tale strategia può essere implementata su un gruppo di server runtime per test o produzione.

Quando una scheda della strategia di interazione è contrassegnata per l'implementazione, non è possibile modificarla. Se occorre apportare ulteriori modifiche prima dell'implementazione della scheda della strategia di implementazione, è possibile annullare la richiesta di implementazione. In questo modo, la scheda della strategia di interazione viene rimossa dall'elenco di elementi in attesa di implementazione.

Quando una scheda della strategia di interazione non è più necessaria, è possibile contrassegnarla per annullarne l'implementazione. La richiesta di ritiro viene aggiunta alla coda di richieste di implementazione. Alla successiva implementazione di tutte le modifiche, la scheda della strategia di interazione e tutte le relative regole di trattamento vengono rimosse dal server runtime.

## Contrassegno di una scheda della strategia di interazione per l'implementazione

1. Visualizzare la scheda della strategia di interazione che si desidera contrassegnare per l'implementazione.
2. Fare clic su **Contrassegna per implementazione**.

La scheda della strategia di interazione è contrassegnata per l'implementazione. La scheda della strategia di interazione viene aggiunta all'elenco di elementi in attesa di implementazione nella scheda di riepilogo del canale interattivo. Non è possibile modificare una scheda della strategia di interazione contrassegnata per l'implementazione.

Alla successiva implementazione del canale interattivo, le modifiche a questa scheda della strategia di interazione vengono incluse.

Se si fa clic su **Visualizza cronologia di distribuzione**, è possibile visualizzare il report Cronologia implementazione canale interattivo se sono stati installati i report.

## Annullamento di una richiesta di implementazione

1. Visualizzare la scheda della strategia di interazione per la quale si desidera annullare l'implementazione.
2. Fare clic su **Annulla richiesta di implementazione**.

La scheda della strategia di interazione non è più contrassegnata per l'implementazione. La scheda della strategia di interazione viene rimossa dall'elenco di elementi in attesa di implementazione nella scheda del riepilogo del canale interattivo. È ora possibile modificare la scheda della strategia di interazione.

Se si fa clic su **Visualizza cronologia di distribuzione**, è possibile visualizzare il report Cronologia implementazione canale interattivo se sono stati installati i report.

## Contrassegno di una scheda della strategia di interazione per l'annullamento dell'implementazione

Se non occorrono più i segmenti dinamici creati da una scheda della strategia di interazione, è possibile annullare l'implementazione della scheda. In questo modo tutti i riferimenti della scheda della strategia vengono rimossi dal server runtime.

Questa opzione è disponibile solo la scheda della strategia di interazione è stata precedentemente implementata.

1. Visualizzare la scheda della strategia di interazione che si desidera contrassegnare per l'annullamento dell'implementazione.
2. Fare clic su **Contrassegna per annullamento implementazione**.

La scheda della strategia di interazione è contrassegnata per l'annullamento dell'implementazione. La richiesta di rimozione dei dati viene aggiunta all'elenco di elementi in attesa di implementazione nella scheda del riepilogo del canale interattivo. Non è possibile modificare una scheda della strategia di interazione che è contrassegnata per l'annullamento dell'implementazione.

Alla successiva implementazione del canale interattivo, tutti i riferimenti a questa scheda della strategia di interazione vengono rimossi dai server runtime.

Se si fa clic su **Visualizza cronologia di distribuzione**, è possibile visualizzare il report Cronologia implementazione canale interattivo se sono stati installati i report.

## Riferimento della strategia di interazione

La scheda della strategia di interazione utilizza le seguenti icone.



Le icone sono descritte nella tabella seguente, procedendo da sinistra a destra.

Nome icona	Descrizione
Aggiungi regole	Fare clic per aggiungere nuove regole di trattamento a questa strategia di interazione.
Modifica	Fare clic per modificare il nome e la descrizione della strategia di interazione. Non è possibile modificare il canale interattivo.
Elimina strategia di interazione	Fare clic su questa icona per eliminare la scheda della strategia di interazione.
Aggiungi un diagramma di flusso	Fare clic su questa icona per aggiungere un nuovo diagramma di flusso batch a questa campagna. Tenere presente che per aggiungere diagrammi di flusso interattivi, è necessario crearli in una sessione.
Aggiungi una strategia di interazione	Fare clic su questa icona per aggiungere una nuova strategia di interazione a questa campagna.

## Attività 9: Assegnazione di celle di destinazione e di controllo

- (Facoltativo) Assegnazione di celle di destinazione e di controllo
- Annullamento dei codici delle celle

### (Facoltativo) Assegnazione di celle di destinazione e di controllo

Poiché la strategia di interazione è parte di una campagna, è anche possibile utilizzare il foglio di calcolo delle celle di destinazione. Il foglio di calcolo delle celle di destinazione è una funzione in forma di foglio di calcolo per ciascuna campagna che visualizza tutte le celle all'interno di tale campagna e i relativi dettagli, incluse le offerte assegnate.

Questo foglio di calcolo funziona in modo leggermente diverso con le strategie di interazione rispetto ai diagrammi di flusso batch. È possibile utilizzare entrambi gli approcci, dall'alto verso il basso e dal basso verso l'alto. Le celle generate dalle regole di trattamento nella scheda della strategia di implementazione diventano celle inferiori nel foglio di calcolo delle celle di destinazione. È possibile utilizzare l'approccio dall'alto verso il basso esattamente come avviene con i diagrammi di flusso batch. Tuttavia, in questo momento, l'assegnazione dell'offerta alla cella della scheda della strategia di interazione non viene visualizzata nel foglio. Inoltre, non è possibile assegnare un'offerta a una cella sul foglio di calcolo delle celle di destinazione per l'uso nelle regole di trattamento; è necessario utilizzare la scheda della strategia di interazione per assegnare offerte a celle per interazioni in tempo reale.

Non è necessario approvare le celle utilizzate in strategie di interazione in un foglio di calcolo delle celle di destinazione di Marketing Operations.

Anche le celle di controllo funzionano in modo differente per interazioni in tempo reale. Ad esempio, su un sito Web, è necessario presentare sempre un'offerta, per evitare problemi di layout della pagina. L'offerta per una cella di controllo può essere una semplice immagine di marchio anziché un'offerta tradizionale. I report disponibili se installati non forniscono dati su celle di controllo per interazioni in tempo reale.

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo del foglio di calcolo delle celle di destinazione, consultare la *Campaign User's Guide*.

#### Argomenti correlati

- Annullamento dei codici delle celle

### Annullamento dei codici delle celle

Quando si crea una regola di trattamento, Campaign esegue il mapping dei segmenti alle celle. Se necessario, è possibile annullare il nome o il codice della cella.

1. Fare clic sul segmento per il quale si desidera modificare il codice della cella.



2. Selezionare **Annulla questo nome o codice cella**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Annulla nome e codice cella.

3. Modificare il valore nel campo **Nome cella di destinazione**.

4. Modificare il codice della cella come segue:

- Generare un nuovo codice utilizzando il generatore di codici delle celle di Campaign selezionando **Usa un codice generato automaticamente o manualmente esclusivamente per questa regola** e facendo clic su **Generazione automatica**.
- Immettere un codice della cella selezionando **Usa un codice generato automaticamente o manualmente esclusivamente per questa regola** e inserendo un nuovo **Codice cella di destinazione**.
- Selezionare un codice della cella creato nel foglio di calcolo delle celle di destinazione con il metodo dall'alto verso il basso, selezionando **Seleziona o immetti codice cella di destinazione pre-creato** e selezionando il codice dall'elenco.

L'elenco viene filtrato in base ai dati immessi. Ad esempio, se si inserisce `ABC`, l'elenco visualizza solo i codici delle celle che iniziano con "ABC".

5. Fare clic su **Salva e indietro** per chiudere la finestra di dialogo Annulla nome e codice cella oppure fare clic su **Salva e modifica successivo** per modificare il nome e il codice della cella del successivo segmento.

#### Argomenti correlati

- (Facoltativo) Assegnazione di celle di destinazione e di controllo

## Attività 10: Implementazione della configurazione di IBM Unica Interact

### ■ Implementazione della configurazione di Interact

### Implementazione della configurazione di Interact

Quando è stata eseguita la configurazione di Interact, è stato necessario contrassegnare la scheda della strategia di interazione e tutti i diagrammi di flusso interattivi per l'implementazione. Una volta completata l'intera configurazione dell'implementazione di Interact nell'ambiente di progettazione, è possibile implementare la configurazione su un server runtime.

Per informazioni dettagliate sull'implementazione dei canali interattivi, vedere la sezione [Implementazione](#).

### **Argomenti correlati**

- Implementazione
- Implementazione sul gruppo di server runtime di produzione
- Implementazione su un gruppo di server di test

# 3 Diagrammi di flusso interattivi

- Informazioni sui diagrammi di flusso interattivi
- Creazione di diagrammi di flusso interattivi
- Creazione di diagrammi di flusso interattivi
- Diagrammi di flusso interattivi e origini dati
- Informazioni sul processo Interazione
- Informazioni sul processo Decisione
- Informazioni sul processo PopulateSeg
- Informazioni sul processo Esempio in diagrammi di flusso interattivi
- Informazioni sul processo Selezione in diagrammi di flusso interattivi
- Informazioni sul processo Snapshot in diagrammi di flusso interattivi
- Esecuzioni di test di diagrammi di flusso interattivi
- Informazioni sull'implementazione di diagrammi di flusso interattivi

## Informazioni sui diagrammi di flusso interattivi

I diagrammi di flusso interattivi sono simili ai diagrammi di flusso batch di Campaign quando utilizzati per creare segmenti strategici.

Utilizzare i diagrammi di flusso batch in Campaign per completare una sequenza di azioni sui dati per l'esecuzione delle campagne. I diagrammi di flusso batch sono costituiti da processi, che vengono configurati per eseguire la manipolazione dei dati effettiva necessaria per la campagna. Quando si utilizzano i diagrammi di flusso batch in sessioni, creare costrutti di dati persistenti, quali segmenti strategici, che sono disponibili a livello globale per tutte le campagne. Un segmento strategico è un elenco di ID creati in una sessione e resi disponibili per tutte le campagne. Un segmento strategico non presenta differenze rispetto ad altri segmenti (come, ad esempio, quelli creati dal processo Segmento) ad eccezione del fatto che è disponibile a livello globale e può essere utilizzato in qualsiasi campagna.

I diagrammi di flusso interattivi soddisfano uno scopo simile, ossia assegnare visitatori ai touchpoint in segmenti. Ogni diagramma di flusso interattivo è costituito da processi, che vengono configurati per assegnare i visitatori ai segmenti. I diagrammi di flusso interattivi creano anche segmenti che sono disponibili a livello globale per qualsiasi strategia di interazione per un canale interattivo corrispondente in qualsiasi campagna. Tuttavia, i segmenti creati da diagrammi di flusso interattivi sono diversi da quelli creati da diagrammi di flusso batch. I segmenti creati da diagrammi di flusso batch sono un elenco di ID. I segmenti creati da diagrammi di flusso interattivi, denominati segmenti dinamici, sono la definizione dei clienti che devono essere inseriti nel segmento.

I diagrammi di flusso interattivi sono progettati per funzionare in tempo reale e lavorare con un visitatore alla volta. Dopo l'implementazione del diagramma di flusso su un server runtime, esiste un'istanza di ciascun diagramma di flusso per ogni visitatore attivo del touchpoint. Ciascun visitatore passa attraverso i diagrammi di flusso interattivi per essere assegnato a segmenti dinamici in tempo reale. È possibile configurare i diagrammi di flusso interattivi per fare riferimento ai dati nell'origine dati e ai dati raccolti in tempo reale dal touchpoint.

A ciascun diagramma di flusso interattivo può essere associato un solo livello di destinatari. È possibile, tuttavia, associare più diagrammi di flusso interattivi a un livello di destinatari.

Mentre si progettano i diagrammi di flusso interattivi, occorre tenere presente che le prestazioni di tali diagrammi sono diverse da quelle dei diagrammi di flusso batch. Questi diagrammi di flusso verranno eseguiti in tempo reale. Se il caricamento della pubblicità corretta sul sito Web richiede troppo tempo, il cliente potrebbe spostarsi su un altro sito. Quando si progettano diagrammi di flusso, occorre lavorare insieme all'amministratore del touchpoint, bilanciando i requisiti di segmentazione con i requisiti di prestazioni del touchpoint. Alcune possibili considerazioni a livello di progettazione da discutere con l'amministratore del touchpoint includono il numero di diagrammi di flusso interattivi da eseguire per livello di destinatari e il numero di richieste di ricerca nel database.

Poiché i diagrammi di flusso interattivi vengono eseguiti sul server runtime e non all'interno dell'ambiente di progettazione, non è possibile eseguire un diagramma di flusso interattivo in Campaign. È possibile, tuttavia, eseguire un test di un diagramma di flusso interattivo in Campaign.

## Creazione di diagrammi di flusso interattivi

I diagrammi di flusso interattivi tipici iniziano con un processo di interazione, passano attraverso processi di manipolazione dei dati e terminano con almeno un processo PopulateSeg. I processi di manipolazione dei dati, Decisione, Selezione ed Esempio, consentono di creare segmenti dettagliati. I processi Decisione ed Esempio consentono di creare logica di diramazione, mentre il processo Selezione può essere utilizzato per arricchire i dati presi in considerazione durante il processo decisionale e la segmentazione. Il processo Snapshot consente di acquisire dati di profilo, dati di sessioni o dati calcolati in tempo reale in un database.

Tutti i diagrammi di flusso interattivi devono iniziare con un processo di interazione. Il processo di interazione definisce anche il numero di record di destinatari elaborato durante l'esecuzione del test del diagramma di flusso.

Il processo Decisione consente di dividere l'input in celle diverse creando diversi rami in base alle espressioni delle condizioni.

Dopo aver separato l'input in celle di diagramma di flusso, utilizzare il processo PopulateSeg per identificare i membri delle celle come membri di segmenti dinamici.

È possibile utilizzare il processo Selezione per accedere a query avanzate e aumentare la selezione dei visitatori. Il processo Selezione consente di accedere a variabili utente, campi derivati, macro personalizzate e callout Web. È anche possibile includere dati di tabelle dimensioni disponibili nell'origine dati.

Il processo Esempio offre una selezione limitata delle configurazioni di esempio disponibili in un diagramma di flusso batch. Come avviene con i diagrammi di flusso batch, utilizzare il processo Esempio per creare una o più celle per differenti trattamenti, gruppi di controllo oppure un sottoinsieme di dati per la creazione di modelli.

Utilizzare il processo Snapshot per scrivere dati in una tabella nell'origine dati. Ad esempio, se si utilizza un processo Selezione per accedere a dati in tempo reale mediante callout Web e macro personalizzate, utilizzare il processo Snapshot per aggiungere tali dati al profilo del cliente.

## Creazione di diagrammi di flusso interattivi

ⓘ Quando si creano diagrammi di flusso interattivi, tenere presente che occorre definire il livello di destinatari per il diagramma di flusso. Non è possibile modificare il livello di destinatari del diagramma di flusso dopo averlo creato.

1. Aprire la scheda **Riepilogo** della sessione a cui si desidera aggiungere un diagramma di flusso interattivo.
2. Fare clic sull'icona **Aggiungi un diagramma di flusso**.  
Viene visualizzata la pagina Nuovo diagramma di flusso.
3. Inserire un nome e una descrizione per il diagramma di flusso.
4. Selezionare il tipo di diagramma di flusso **Diagramma di flusso interattivo**.  
Vengono visualizzate le impostazioni della configurazione per i diagrammi di flusso interattivi.
5. Selezionare il **Canale interattivo** per questo diagramma di flusso interattivo.
6. Selezionare il **Livello destinatari** per questo diagramma di flusso interattivo.
7. Fare clic su **Salva e modifica diagramma di flusso**.  
Nella pagina Modifica diagramma di flusso interattivo viene visualizzato il riquadro dei processi e un'area di lavoro.

È possibile ora modificare il diagramma di flusso interattivo.

### Argomenti correlati

- Configurazione di diagrammi di flusso interattivi

## Diagrammi di flusso interattivi e origini dati

Come i diagrammi di flusso batch, utilizzare i diagrammi di flusso interattivi per definire i segmenti a cui appartengono i destinatari, in base alle caratteristiche dei dati ad essi associati. Tuttavia, i dati utilizzati in un diagramma di flusso interattivo sono diversi dai dati utilizzati in un diagramma di flusso batch.

I diagrammi di flusso batch utilizzano dati disponibili in database. Anche i diagrammi di flusso interattivi utilizzano dati di profilo permanenti di un database, ma possono anche utilizzare dati di sessione in tempo reale. I dati di sessione in tempo reale possono includere tutti i dati che è possibile estrarre dal proprio touchpoint. È possibile includere il tempo di attesa di un chiamante, tenere traccia del sito Web dal quale proviene il visitatore, determinare le condizioni meteorologiche del luogo in cui risiede il visitatore e così via. I dati di profilo permanenti provengono da tabelle di database, in modo simile ai diagrammi di flusso batch. Possono essere inclusi tutti i dati tradizionali disponibili sui visitatori, nome, numero account, indirizzo e così via.

Durante la fase di progettazione, è possibile accedere solo a dati di profilo permanenti. Campaign non è connesso a un touchpoint e, quindi, non può raccogliere dati di sessione in tempo reale. Per creare diagrammi di flusso interattivi che fanno riferimento a dati di sessione in tempo reale e completare esecuzioni di test di diagrammi di flusso interattivi, è necessario che siano disponibili dati di sessione in tempo reale di esempio in una tabella profili per l'esecuzione di test.

### Tabella profili per esecuzione di test

La tabella profili per esecuzione di test deve contenere almeno un elenco di ID appropriati per il livello di destinatari del diagramma di flusso. Ad esempio, se il livello di destinatari di un diagramma di flusso è Unità familiare, la tabella a cui fa riferimento il processo di interazione deve contenere almeno un elenco di ID di unità familiari. È disponibile una tabella profili per esecuzione di test per ciascun livello di destinatari. Queste tabelle sono mappate per ciascun canale interattivo.

La tabella profili per esecuzione di test include anche una colonna per ciascuna parte di dati di sessioni in tempo reale utilizzati nella logica di segmentazione. Ad esempio, se il responsabile della progettazione del touchpoint acquisisce il nome della pagina Web da cui proviene un visitatore e lo memorizza con il nome `linkFrom`, verrà creata una colonna denominata `linkFrom` nella tabella profili per esecuzione di test.

La tabella profili per esecuzione di test può anche includere altri dati. Se si sta facendo riferimento a tutti i dati di profili persistenti in tabelle dimensioni, tuttavia, non è necessario includere copie dei dati di profilo persistenti nella tabella profili.

La persona che progetta diagrammi di flusso interattivi, la persona che progetta e codifica l'integrazione con il touchpoint e l'amministratore di Interact devono collaborare per progettare la tabella profili per esecuzione di test. Il responsabile della progettazione del touchpoint deve fornire un elenco dei dati di sessioni in tempo reale disponibili. Il responsabile della progettazione dei diagrammi di flusso deve fornire un elenco di dati richiesti per la segmentazione e un elenco di dati di esempio consigliati per eseguire il test della logica di segmentazione. L'amministratore di Interact deve fornire un elenco di tutte le ottimizzazioni e le impostazioni di configurazione che possono avere effetto sulla progettazione dei diagrammi di flusso. Ad esempio, se si sta tentando di migliorare le prestazioni limitando il numero di accessi al database, determinare insieme i dati nella tabella profili e i dati nella tabella dimensioni.

## Tablelle dimensioni

È possibile eseguire il mapping delle tabelle dimensioni per diagrammi di flusso interattivi, tuttavia è necessario eseguire il mapping delle tabelle nel canale interattivo e non all'interno del mapping della tabella Campaign disponibile in *Campaign Settings*. Queste tabelle dimensioni devono contenere una colonna per l'associazione alla tabella profili. È possibile eseguire il mapping di una tabella dimensioni a un'altra tabella dimensioni. Una tabella dimensioni mappata a un'altra tabella dimensioni deve contenere una colonna che fa riferimento all'altra tabella dimensioni. Una catena di tabelle dimensioni deve infine fare riferimento alla tabella profili. Ad esempio, una tabella dimensioni A deve condividere una colonna con la tabella dimensioni B, la tabella dimensioni B deve condividere una colonna con la tabella dimensioni C e la tabella dimensioni C deve condividere una colonna con la tabella profili.

È possibile disporre di molte tabelle dimensioni, ma tutte devono appartenere alla stessa origine dati. Tutte le tabelle dimensioni devono essere mappate nel canale interattivo prima di iniziare a lavorare in un diagramma di flusso interattivo. Non è possibile eseguire il mapping delle tabelle per recuperare dati all'interno di un diagramma di flusso interattivo. È possibile eseguire il mapping di una tabella generale per utilizzarla con un processo Snapshot.

Sebbene sia possibile disporre di molte tabelle dimensioni, consultare l'amministratore del touchpoint per verificare che i requisiti di prestazioni siano soddisfatti.

## Configurazione di diagrammi di flusso interattivi

In generale, i diagrammi di flusso interattivi sono configurati nello stesso modo dei diagrammi di flusso batch. Sebbene sia necessario prendere in considerazione i diversi concetti alla base dei diagrammi di flusso interattivi rispetto ai diagrammi di flusso batch, è possibile aggiungere e modificare processi in un diagramma di flusso interattivo nello stesso modo in cui si eseguono queste operazioni in un diagramma di flusso batch. Se non diversamente indicato qui, per dettagli sulla creazione di diagrammi di flusso generali, quali aggiunta di processi, ridenominazione di processi e così via, consultare la *Campaign User's Guide*.

- Tenere presente che non è possibile modificare il livello di destinatari in un diagramma di flusso interattivo.

- La possibilità di eliminare un diagramma di flusso interattivo dipende dal relativo stato di implementazione.
- Se si accede alla finestra di dialogo Mapping tabella, facendo clic su **Carica** vengono caricate solo tabelle generali.

Eseguire tutto il mapping delle tabelle per un diagramma di flusso interattivo nel canale interattivo associato al diagramma di flusso.

- I cataloghi di tabelle archiviati non vengono utilizzati in diagrammi di flusso interattivi.

#### Argomenti correlati

- Implementazione ed eliminazione

## Query e Interact

Diversi processi nei diagrammi di flusso interattivi e opzioni avanzate nelle regole di trattamento consentono di creare query per selezionare dati dall'origine dati. In generale, si tratta delle stesse query di Campaign. È possibile utilizzare uno dei seguenti metodi per creare una query in diagrammi di flusso interattivi oppure opzioni avanzate di regole di trattamento.

- Seleziona e fai clic
- Generatore di testo
- Macro

Per dettagli su questi metodi, vedere la *Campaign User's Guide*.

I diagrammi di flusso interattivi e le opzioni avanzate di regole di trattamento non supportano raw SQL.

Nelle seguenti sezioni vengono descritte le differenze tra le opzioni disponibili nei diagrammi di flusso interattivi e le opzioni avanzate di regole di trattamento.

## Informazioni su tipi di dati e oggetti archiviati

Come Campaign, Interact supporta diversi tipi di dati per oggetti archiviati. Variabili utente, campi derivati e macro possono utilizzare tutti i tipi di dati Numero, Stringa e Data. Costanti di data vengono interpretate utilizzando le impostazioni del formato di data di Campaign.

Interact supporta anche il tipo di dati Vettore. I vettori sono simili ad array, ad eccezione del fatto che il numero di elementi è variabile. Per tutti gli operatori disponibili per Interact può esistere un Vettore per almeno uno dei relativi argomenti.

Presupponendo che:

- $X [\text{operation}] Y = Z$  dove  $X$ ,  $Y$  e  $Z$  sono vettori
- $S_x$ ,  $S_y$ ,  $S_z$  sono la dimensione di ciascun vettore



- $D_x, D_y, D_z$  sono i tipi di dati per ciascun vettore e  $X$  e  $Y$  devono contenere gli stessi tipi di dati.

È vero quanto segue:

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

Considerare i due seguenti esempi.

La tabella seguente mostra come Interact valuta le espressioni  $IF((X+Y)==10)$  e  $IF(NOT((X+Y)==10))$  dove  $X=\{1, 2, 3\}$  e  $Y=\{9, 10, 11\}$ .


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

Poiché l'equazione deve essere vera o falsa e almeno una delle operazioni è considerata vera, il risultato di entrambe le espressioni  $IF((X+Y)==10)$  e  $IF(NOT((X+Y)==10))$  è vero.

## Campi derivati, variabili utente, macro e Interact

Sebbene sia possibile creare espressioni in diagrammi di flusso interattivi e opzioni avanzate per regole di trattamento, tutti i blocchi predefiniti non sono disponibili in entrambi i generatori di query. Nella tabella seguente viene descritto il blocco predefinito della query, se è disponibile in diagrammi di flusso interattivi oppure opzioni avanzate ed eventuali note speciali.

Se non diversamente descritto in questa tabella, per ulteriori dettagli sulla generazione di query, fare riferimento alla *Campaign User's Guide*.

Oggetto	Disponibile in diagramma di flusso interattivo	Disponibile in opzioni avanzate	Note
Campi derivati	Sì	No	È possibile utilizzare campi derivati, campi derivati permanenti, campi derivati archiviati e variabili utente nei diagrammi di flusso interattivi con i processi Decisione, Selezione e Snapshot. I campi derivati possono contenere costanti, variabili utente, altri campi derivati e macro. Se si sta creando un campo derivato in un diagramma di flusso interattivo che si desidera sia disponibile come coppia nome-valore nell'API di Interact, è necessario inserire prima del nome il prefisso definito nella proprietà di configurazione <code>SessionVar</code> , ad esempio, <code>SessionVar.DerivedFieldName</code> .
Variabili utente	Sì	No	Le variabili utente possono contenere solo valori numerici o stringhe. I diagrammi di flusso interattivi non supportano il tipo di dati <code>None</code> .
IBM Unica Macro	Sì	Sì	<p>Un elenco di selezione di macro IBM Unica è disponibile per l'uso in diagrammi di flusso interattivi e opzioni avanzate per regole di trattamento. L'ambiente di progettazione elenca le macro IBM Unica disponibili nel generatore di query. Per dettagli sull'uso delle macro, vedere la <i>IBM Unica Macros User's Guide</i>.</p> <hr/> <p> <b>NUMBER, IS e IN</b> funzionano in modo diverso nei diagrammi di flusso interattivi e nelle opzioni avanzate rispetto a Campaign.</p> <hr/> <p>La funzione <code>EXTERNALCALLOUT</code> è disponibile solo per diagrammi di flusso interattivi. Tale funzione consente di effettuare chiamate sincrone a servizi esterni.</p>
Macro personalizzate	Sì	No	

## Uso della funzione EXTERNALCALLOUT

EXTERNALCALLOUT è la nuova funzione disponibile quando si utilizzano macro personalizzate nei processi Decisione, Selezione e Snapshot nei diagrammi di flusso interattivi. EXTERNALCALLOUT consente di effettuare una chiamata sincrona a un servizio esterno, ad esempio, per richiedere il punteggio del credito per un determinato livello di destinatari.

Per utilizzare la funzione per chiamate esterne, è necessario scrivere il servizio esterno in Java utilizzando l'interfaccia IAffiniumExternalCallout. Per ulteriori dettagli sull'interfaccia IAffiniumExternalCallout, vedere la *Interact Administrator's Guide*.

## Informazioni sul processo Interazione

Tutti i diagrammi di flusso interattivi devono iniziare con il processo Interazione. Il processo Interazione ha due scopi:

- Avviare un diagramma di flusso interattivo.
- Definire la dimensione dell'esempio di profilo di test utilizzato da Interact quando esegue il test di diagrammi di flusso interattivi.

## Informazioni sul processo Decisione

Il processo Decisione è lo strumento di lavoro del diagramma di flusso interattivo. Il processo Decisione divide le celle trasferite nel processo in nuove celle in base a criteri configurabili. Ogni nuova cella crea un ramo, in modo simile a una struttura ad albero decisionale.

Un diagramma di flusso interattivo può contenere il numero di processi Decisione necessari. Ad esempio, il primo processo Decisione in un diagramma di flusso interattivo può creare le celle Valore alto, Valore medio e Valore basso. È possibile, quindi, avere altri tre processi Decisione, uno per ciascun segmento e dividerli in altri segmenti più specifici, ad esempio, Acquirente frequente, Acquirente, Acquirente raro.

Quando si esegue un diagramma di flusso interattivo sul server runtime, un solo cliente alla volta passa attraverso il diagramma. Se un ramo è vuoto, l'ambiente runtime non elabora tale ramo né i relativi elementi secondari.

Il processo Decisione può ricavare i dati da un processo che crea celle, ad esempio i processi Interazione, Decisione, Esempio o Selezione.


La configurazione del processo Decisione prevede due fasi. Selezionare prima le celle di input e, quindi, configurare i rami.

## Configurazione del processo Decisione

1. In un diagramma di flusso interattivo in modalità **Modifica**, aggiungere un processo Decisione all'area di lavoro del diagramma di flusso.

2. Fornire input al processo Decisione collegandolo a uno o più processi di manipolazione dei dati.  
I processi di manipolazione dei dati includono Interazione, Decisione, Esempio o Selezione.
  3. Fare doppio clic sul processo Decisione.  
Viene visualizzata la finestra Configurazione processo contenente la scheda Decisione.
  4. Selezionare una cella di origine dall'elenco a discesa **Input**.
  5. Selezionare **Crea rami a esclusione reciproca** se si desidera creare segmenti che si escludono reciprocamente.  
Se si desidera un ramo contenente tutti gli ID cliente rimanenti, è necessario selezionare Crea rami a esclusione reciproca.
  6. Configurare i rami.
  7. (Facoltativo) Fare clic sulla scheda Generale per assegnare un nome e le note al processo.  
Il nome viene visualizzato sul processo nel diagramma di flusso. Le note vengono visualizzate quando si sposta il mouse sul processo nel diagramma di flusso.
  8. Fare clic su **OK**.
- Il processo è configurato e abilitato nel diagramma di flusso.

## Configurazione dei rami del processo Decisione

1. Nel processo Decisione nella relativa scheda, effettuare quanto segue:
    - Selezionare un ramo e fare clic su **Modifica** per modificare la condizione del ramo.
    - Fare clic su **Aggiungi ramo** per creare un nuovo ramo.
    - Selezionare un ramo e fare clic su **Rimuovi** per eliminare un ramo.
  2. Nella finestra per la modifica o l'aggiunta di un ramo, immettere un nome nel campo **Nome ramo**.
  3. Se non si desidera creare una query o selezionare tutti i clienti restanti, scegliere **Seleziona tutti gli ID cliente**.  
Scegliere Seleziona tutti gli ID cliente è utile se questo processo Decisione viene eseguito dopo diversi processi di manipolazione dei dati e gli ID cliente sono già stati filtrati da precedenti processi.
- 
-  Per selezionare tutti i clienti restanti, è necessario selezionare **Rami a esclusione reciproca** nella finestra di dialogo Configurazione processo Decisione. Se non si seleziona Rami a esclusione reciproca, questo ramo seleziona tutti gli ID cliente collegati al processo Decisione.
-

**Seleziona ID cliente con** è selezionato per impostazione predefinita e il generatore di query è attivo.

4. Selezionare una tabella dall'elenco a discesa **Seleziona in base a**.
5. Creare una condizione per il ramo che utilizza query.
6. Fare clic su **OK**.

Viene chiusa la finestra per la modifica o l'aggiunta di un ramo e viene nuovamente visualizzata la scheda Decisione del processo Decisione. È possibile continuare a configurare i rami o terminare la configurazione del processo Decisione.

## Informazioni sul processo PopulateSeg

Il processo PopulateSeg esegue una funzione simile al processo CreateSeg in diagrammi di flusso batch; il processo PopulateSeg prende le celle di input e le trasforma in segmenti dinamici. Questi segmenti creati con il processo PopulateSeg sono i segmenti dinamici utilizzati nelle regole di trattamento. Il processo PopulateSeg è un nodo terminale di diagrammi di flusso interattivi.

Tenere presente che nelle strategie di interazione possono essere utilizzati solo segmenti dinamici e che le strategie di interazione possono utilizzare solo segmenti dinamici. Non è possibile utilizzare segmenti strategici nelle strategie di interazione.

### Creazione di segmenti dinamici

1. In un diagramma di flusso interattivo in modalità **Modifica**, aggiungere un processo PopulateSeg all'area di lavoro del diagramma di flusso.
2. Fornire l'input al processo PopulateSeg collegandolo a uno o più processi di manipolazione dei dati.

I processi di manipolazione dei dati includono Decisione, Esempio o Selezione.

3. Fare doppio clic sul processo PopulateSeg.

Viene visualizzata la finestra Configurazione processo contenente la scheda Definisci segmenti.

4. Selezionare una o più celle di origine dall'elenco a discesa **Input**.
5. Nell'area dei segmenti, selezionare una cella di input e un **Nome segmento**.

Se si desidera creare un nuovo segmento, selezionare **Nuovo segmento** e completare la finestra di dialogo Nuovo segmento dinamico. Immettere un **Nome** e una **Descrizione** e selezionare la cartella dei segmenti sotto la quale si desidera creare il segmento. È possibile organizzare i segmenti dinamici nello stesso modo in cui si organizzano i segmenti strategici.

6. (Facoltativo) Fare clic sulla scheda Generale per assegnare un nome e le note al processo.

Il nome viene visualizzato sul processo nel diagramma di flusso. Le note vengono visualizzate quando si sposta il mouse sul processo nel diagramma di flusso.

7. Fare clic su **OK**.

Il processo è configurato e abilitato nel diagramma di flusso.

## Informazioni sul processo Esempio in diagrammi di flusso interattivi

Il processo Esempio in diagrammi di flusso interattivi ha lo stesso scopo dei processi Esempio in diagrammi di flusso batch, ossia creare una o più celle per diversi trattamenti, gruppi di controllo oppure un sottoinsieme di dati per la creazione di modelli. Tuttavia, il processo Esempio in diagrammi di flusso interattivi contiene solo un sottoinsieme delle funzioni del processo Esempio in diagrammi di flusso batch. La calcolatrice della dimensione dell'esempio e la dimensione della cella massima sono stati rimossi. I processi Esempio in diagrammi di flusso interattivi offrono anche un nuovo metodo per selezionare l'esempio, la funzione hash deterministica.

In un diagramma di flusso batch, il processo Esempio seleziona casualmente un numero di clienti in una cella di esempio. In un diagramma di flusso interattivo, tuttavia, durante l'esecuzione, il processo Esempio funziona con un singolo cliente alla volta. Quando si definisce la % per un esempio, si definisce la probabilità che un visitatore diventi un membro di tale cella.

Quando si definiscono celle di esempio, creare almeno due celle. Definire una % per un esempio e selezionare **Tutti i restanti** per l'altro. In caso contrario, è possibile ottenere risultati non previsti. Ad esempio, se si crea solo un esempio 30%, il restante 70% di visitatori non viene assegnato ad alcuna cella.

È necessario collegare il processo Esempio a un processo PopulateSeg per completare la creazione di un segmento dinamico utilizzato per il campionamento.

La funzione hash deterministica assegna i visitatori all'esempio in modo casuale. Tuttavia, se lo stesso visitatore passa attraverso il diagramma di flusso interattivo più volte, il visitatore viene inserito nella stessa cella. Se si desidera, per essere certi che i visitatori vengano campionati in modo diverso dopo un periodo di inserimento ripetuto nella stessa celle, configurare un tempo di ripristino e una periodicità per la funzione hash deterministica.

Se si sta creando un digramma di flusso che copia la funzionalità di un altro diagramma di flusso, è possibile accertarsi che il processo Esempio utilizzi la stessa funzione hash deterministica del diagramma di flusso interattivo originale utilizzando il campo Valore di inizializzazione hash. Per inserire i visitatori nello stesso gruppo di esempio, utilizzare lo stesso numero di celle, lo stesso valore di inizializzazione hash, la stessa data di primo ripristino e lo stesso periodo di ripristino in entrambi i processi Esempio. Interact utilizza il valore di inizializzazione hash e la data di ripristino per determinare la cella in cui inserire il visitatore.

## Configurazione del processo Esempio

1. In un diagramma di flusso interattivo in modalità **Modifica**, aggiungere un processo Esempio all'area di lavoro del diagramma di flusso.

2. Fornire l'input al processo Esempio collegandolo a uno o più processi di manipolazione dei dati.

I processi di manipolazione dei dati includono Decisione, Esempio o Selezione. È possibile collegare il processo Esempio anche a un processo Interazione.

3. Fare doppio clic sul processo Esempio.

4. Selezionare una o più celle di origine dall'elenco a discesa **Input**.

Tutte le celle di output di un processo collegato al processo Esempio vengono riportate nell'elenco a discesa. Per utilizzare più celle di origine, selezionare l'opzione **Più celle**. Se sono selezionate più celle di origine, lo stesso campionamento viene eseguito su ciascuna cella di origine.

5. Determinare il numero di esempi che si desidera creare per ciascuna cella di input e immettere tale numero nel campo **N. di celle di esempio/output**.

Per impostazione predefinita, vengono creati 3 esempi per ciascuna cella di input, con i nomi predefiniti "Esempio1", "Esempio2" ed "Esempio3".

6. Selezionare ogni esempio sotto la colonna **Nome output** ed effettuare quanto segue:

La sezione **Modifica cella di output** è abilitata.

- a. Posizionare il cursore nella casella di testo **Nome cella** e digitare il nome desiderato per modificare il nome dell'esempio.

È possibile utilizzare qualsiasi combinazione di lettere, numeri e spazi. Non utilizzare punti (.) o barre (/ oppure \).


- b. Immettere la probabilità che un visitatore venga assegnato all'esempio nel campo % o selezionare la casella di controllo **Tutti i restanti**.

La percentuale (%) deve essere inferiore a 100,00.

7. (Opzionale) Modificare **Valore di inizializzazione hash** sotto **Funzione hash deterministica**.

È necessario modificare il Valore di inizializzazione hash solo se si desidera che questo processo Esempio assegni i visitatori alle celle nello stesso modo utilizzato da un altro processo Esempio. Il Valore di inizializzazione hash deve essere un valore alfanumerico.

8. (Opzionale) Immettere la **Data del primo ripristino** sotto la **Funzione hash deterministica**.

Fare clic sul pulsante con i puntini di sospensione  per visualizzare un calendario e selezionare la data.

9. (Facoltativo) Immettere il numero di giorni tra un ripristino e l'altro.

10. (Facoltativo) Fare clic sulla scheda Generale per assegnare un nome e le note al processo.

Il nome viene visualizzato sul processo nel diagramma di flusso. Le note vengono visualizzate quando si sposta il mouse sul processo in un diagramma di flusso.

11. Fare clic su **OK**.

Il processo è configurato e abilitato nel diagramma di flusso.

È necessario collegare il processo Esempio a un processo PopulateSeg per completare la creazione di un segmento dinamico utilizzato per il campionamento.

## Informazioni sul processo Selezione in diagrammi di flusso interattivi

Il processo Selezione in diagrammi di flusso interattivi ha lo stesso scopo del processo Selezione in diagrammi di flusso batch, ossia specificare i dati dei clienti che si desidera utilizzare nel diagramma di flusso interattivo. Il processo Selezione in diagrammi di flusso interattivi contiene un sottoinsieme del processo Selezione in diagrammi di flusso batch, ossia solo le schede Origine e Generale.

È possibile utilizzare il processo Selezione per selezionare i dati dall'origine dati e per aumentare i dati presenti nella tabella di profilo utilizzata nel processo Interazione. È anche possibile accedere a variabili utente, campi derivati e macro. Tenere presente che i diagrammi di flusso interattivi sono limitati a un singolo livello di destinatari. Tuttavia, è possibile utilizzare il processo Selezione per fare riferimento ai dati in una tabella dimensioni a un livello di destinatari differente. Ad esempio, è possibile fare riferimento a una tabella con dati di transazioni di unità familiari in un diagramma di flusso interattivo con il livello di destinatari cliente per eseguire l'ordinamento in base ai dati relativi alle unità familiari.

## Configurazione del processo Selezione

1. In un diagramma di flusso interattivo in modalità **Modifica**, aggiungere un processo Selezione all'area di lavoro del diagramma di flusso.
2. Fornire l'input al processo Selezione collegandolo a uno o più processi di manipolazione dei dati.

I processi di manipolazione dei dati includono Decisione, Interazione, Esempio o Selezione.

3. Fare doppio clic sul processo Selezione.
4. Selezionare una o più celle di origine dall'elenco a discesa **Input**.

Tutte le celle di output di un processo collegato al processo Selezione vengono riportate nell'elenco a discesa. Per utilizzare più celle di origine, selezionare l'opzione **Più celle**. Se sono selezionate più celle di origine, le stesse azioni di selezione vengono eseguite su ciascuna cella di origine.



5. Determinare se si desidera selezionare tutte le righe dall'origine dati o se si desidera filtrare le righe in base a specifici criteri. Selezionare una delle seguenti opzioni.
  - a. **Seleziona tutti gli ID** per includere tutte le righe di dati dell'origine dati nell'elenco a discesa Input.
  - b. **Seleziona ID con** per creare una query e selezionare solo determinati ID in base ai criteri definiti.
6. Se si utilizza l'opzione Seleziona ID con per selezionare solo determinati ID in base a specifici criteri, creare una query.
7. (Facoltativo) Fare clic sulla scheda Generale per aggiungere un nome e le note al processo o per configurare il nome della cella di output o il codice della cella.  
 Il nome viene visualizzato sul processo nel diagramma di flusso. Le note vengono visualizzate quando si sposta il mouse sul processo in un diagramma di flusso.
8. Fare clic su **OK**.  
 Il processo è configurato e abilitato nel diagramma di flusso.

## Informazioni sul processo Snapshot in diagrammi di flusso interattivi

Il processo Snapshot in diagrammi di flusso interattivi ha lo stesso scopo del processo Snapshot in diagrammi di flusso batch, ossia acquisire un elenco di ID e dati associati ed esportarli in una tabella. Il processo Snapshot in diagrammi di flusso interattivi contiene un sottoinsieme del processo Snapshot in diagrammi di flusso batch. È possibile eseguire il salvataggio solo in una tabella. Non è possibile inoltre ordinare o ignorare voci duplicate nella tabella, tuttavia, poiché i diagrammi di flusso interattivi gestiscono solo un record alla volta, queste funzioni non sono necessarie.

### Snapshot e formati di dati

Quando si esegue il salvataggio in una tabella esistente dal processo Snapshot, Interact salva i dati come descritto di seguito.

Da	in Testo (Stringa)	in Numero (Doppio)	in Data (Data)
<b>Testo (Stringa)</b>	Valore originale	Doppio	SimpleDateFormat come definito in <code>defaultDateFormat</code> proprietà configurazione
<b>Numero (Doppio)</b>	Stringa	Valore originale	Genera eccezione

Da	in Testo (Stringa)	in Numero (Doppio)	in Data (Data)
<b>Data (Data)</b>	SimpleDateFormat come definito in  defaultDateFormat proprietà configurazione	Genera eccezione	Valore originale

Quando si scrive in una tabella precedentemente non esistente, l'ambiente runtime di Interact crea dinamicamente una tabella che utilizza tipi di dati predefiniti. È possibile ignorare questi tipi di dati predefiniti creando una tabella di tipi di dati alternativi. Per dettagli, consultare la *Interact Administrator's Guide*.

## Configurazione del processo Snapshot

- In un diagramma di flusso interattivo in modalità **Modifica**, aggiungere un processo Snapshot all'area di lavoro del diagramma di flusso.
- Fornire l'input al processo Snapshot collegandolo a uno o più processi di manipolazione dei dati.  
  
I processi di manipolazione dei dati includono Decisione, Interazione, Esempio o Selezione.
- Fare doppio clic sul processo Snapshot.
- Selezionare una o più celle di origine dall'elenco a discesa **Input**.  
  
Tutte le celle di output di un processo collegato al processo Snapshot vengono riportate nell'elenco a discesa. Per utilizzare più celle di origine, selezionare l'opzione **Più celle**. Se sono selezionate più celle di origine, le stesse azioni di selezione vengono eseguite su ciascuna cella di origine.
- Selezionare una tabella dall'elenco **Esporta in**.  
  
Se non esiste una tabella, selezionare Nuova tabella mappata e seguire le istruzioni per creare una nuova tabella nella *Campaign Administrator's Guide*.
- Selezionare un'opzione per specificare come gestire gli aggiornamenti della tabella di output:
  - Aggiungi a dati esistenti**: le nuove informazioni vengono aggiunte alla fine della tabella. Questo è il metodo consigliato per le tabelle di database.
  - Sostituisci tutti i record**: tutti i dati esistenti vengono rimossi dalla tabella e sostituiti con le nuove informazioni.
  - Aggiorna record**: tutti i campi specificati per lo snapshot vengono aggiornati con i valori dell'esecuzione corrente del processo.
- Specificare i campi scritti dal processo Snapshot.

- a. I campi nella tabella vengono visualizzati nell'elenco **Esporta campi** sotto la colonna **Campo tabella**. È possibile trovare automaticamente campi corrispondenti facendo clic su **Crea corrispondenza >>**. I campi con corrispondenze esatte ai nomi dei campi della tabella vengono automaticamente aggiunti all'elenco **Esporta campi**. Se vengono trovati più campi corrispondenti, viene utilizzata la prima corrispondenza.
  - b. È possibile selezionare manualmente i campi da includere.
    - a. Selezionare i campi che si desidera includere nell'output dall'elenco **Campi candidati**.

È possibile selezionare più campi contemporaneamente utilizzando **Ctrl+Clic** o un intervallo contiguo di campi utilizzando **Maiusc+Clic**.

    - b. Spostare i campi selezionati nell'elenco **Campi in Snapshot** facendo clic su **Aggiungi>>**.
    - c. È possibile modificare manualmente le associazioni facendo clic su **<<Rimuovi o Aggiungi>>**.
    - d. Se si desidera, riordinare i campi nell'elenco **Campi in Snapshot** selezionando un campo e facendo clic su **Su1** o **Giù1** per spostarlo in alto o in basso nell'elenco.
  - 8. (Facoltativo) Fare clic sulla scheda **Generale** per aggiungere un nome e le note al processo o per configurare il nome della cella di output o il codice della cella.
 

Il nome viene visualizzato sul processo nel diagramma di flusso. Le note vengono visualizzate quando si sposta il mouse sul processo in un diagramma di flusso.
  - 9. Fare clic su **OK**.
- Il processo è configurato e abilitato nel diagramma di flusso.

## Esecuzioni di test di diagrammi di flusso interattivi

I diagrammi di flusso interattivi sono destinati ad essere eseguiti su un server runtime con un visitatore alla volta. Tuttavia, è possibile eseguire il test di tali diagrammi in Campaign per assicurarsi che il diagramma di flusso interattivo crei ed assegni i visitatori ai segmenti previsti.


Le esecuzioni di test di diagrammi di flusso interattivi verificano solo la logica di segmentazione. Per un test completo dei diagrammi di flusso interattivi e di come interagiscono con il touchpoint, occorre implementare il diagramma di flusso interattivo su un server runtime per l'esecuzione di test.

Il metodo per eseguire il test di diagrammi di flusso interattivi è lo stesso utilizzato per il test di diagrammi di flusso batch, ossia, un'esecuzione di test. Sebbene i risultati possano sembrare simili (ogni segmento viene assegnato a un determinato numero di membri), il modo in cui il diagramma di flusso assegna i membri è diverso. Quando si esegue un test di un diagramma di flusso interattivo, l'ambiente di progettazione utilizza un ambiente runtime. L'ambiente runtime considera ciascuna riga nella tabella profili come un visitatore, eseguendo un visitatore alla volta nel diagramma di flusso.

L'ambiente runtime utilizza i dati del cliente forniti nelle tabelle che fanno riferimento ai diagrammi di flusso interattivi e tutti i dati in tempo reale disponibili da parametri di eventi, callout esterni e così via. Durante un'esecuzione di test, l'ambiente di progettazione non dispone dell'accesso a dati in tempo reale effettivi. L'ambiente di progettazione utilizza i dati disponibili nella tabella per l'esecuzione di test. Consultare l'amministratore di Interact per aggiungere dati di esempio nel profilo per l'esecuzione di test appropriati per eseguire il test dei diagrammi di flusso interattivi correttamente. Ad esempio, se si definisce una logica di segmentazione che separa i destinatari in base alla prima cifra del CAP, accertarsi che sia presente una voce nel profilo per l'esecuzione di test per ogni possibile prima cifra.

Per impostazione predefinita, il processo Interazione limita il numero di record input nella tabella profili utilizzata in un'esecuzione di test, ma è possibile modificare il numero di record utilizzati come necessario. L'ambiente di progettazione seleziona il primo numero di record in base all'ordine di ID destinatari. Ad esempio, se si limita l'esecuzione di test a 5 record, l'ambiente di progettazione utilizza i primi 5 record nella tabella profili per l'esecuzione di test, ordinati in base all'ID destinatari.

---

 I diagrammi di flusso interattivi non sono ottimizzati per l'esecuzione di migliaia di record. Se si avvia un test che deve elaborare un numero elevato di record, l'esecuzione del test può richiedere diversi minuti.

---

È possibile visualizzare solo i risultati dell'ultima esecuzione di test. L'ambiente di progettazione elimina tutti i dati della precedente esecuzione di test quando avvia una nuova esecuzione. Se esistono più di 1000 voci nell'esecuzione di test o si desidera visualizzare i dati dell'esecuzione di test dopo aver chiuso la relativa finestra, tali dati sono memorizzati nelle seguenti tabelle nel database definito da `testRunDataSource`.

- `TestAttr_n`: contiene i dati per il report Dati attributi esecuzione di test, ossia, tutti i dati della tabella profili per ciascun ID destinatari.
- `TestCount_n`: contiene i dati per il report Numero celle esecuzione di test, ossia, il numero di membri di ciascuna cella.
- `TestError_n`: contiene i dati per il report Errori esecuzione di test, ossia gli errori, se si sono verificati, nell'esecuzione di test.
- `TestSeg_n`: contiene i dati per il report Dati segmenti esecuzione di test, ossia, ID destinatario e segmento assegnato.

Il suffisso `_n` indica l'ID del diagramma di flusso. È possibile determinare l'ID del diagramma di flusso esaminando la tabella `UA_Flowchart` nelle tabelle di sistema di Campaign.

## Configurazione delle dimensioni dell'esecuzione di test

1. In un diagramma di flusso interattivo in modalità **Modifica**, fare doppio clic sul processo **Interazione**.

Viene visualizzata la finestra Configurazione processo con la scheda Input.

2. Selezionare **Limita record di input a** e immettere il numero di record.
3. Fare clic su **OK**.

## Esecuzione di test

Le esecuzioni di test di diagrammi di flusso interattivi funzionano in modo diverso dalle esecuzioni di test di diagrammi di flusso batch. Non è possibile interrompere e riavviare o arrestare un'esecuzione di test di diagrammi di flusso interattivi.

1. In un diagramma di flusso interattivo in modalità **Modifica**, fare clic su **Esegui** e selezionare **Diagramma di flusso per esecuzione test**.

L'ambiente di progettazione utilizza l'ambiente runtime definito nella proprietà di configurazione `serverGroup` con tutti i dati dell'origine dati per l'esecuzione di test per eseguire il test del diagramma di flusso interattivo.

Viene visualizzata la finestra di dialogo che mostra lo stato dell'esecuzione di test.

2. Una volta completato il test, fare clic su **Visualizza risultati** per visualizzare i risultati.

L'esecuzione di test restituisce quattro tabelle:

- **Dati segmenti esecuzione di test:** visualizza ID destinatari e segmento assegnato.
- **Dati attributi esecuzione di test:** visualizza tutti i dati nella tabella profili per ogni ID destinatari.
- **Numero celle esecuzione di test:** visualizza il numero di membri in ciascuna cella.
- **Errori esecuzione di test:** visualizza eventuali errori dell'esecuzione di test.

In modo simile ai diagrammi di flusso batch, l'esecuzione di test inserisce anche il numero di membri in ciascun output di cella del processo. Poiché i processi senza successori non restituiscono celle a un altro processo, i numeri non vengono inseriti. Ad esempio, creare un diagramma di flusso semplice, **Interazione** > **Decisione** > **PopulateSeg**. Dopo un'esecuzione di test, il processo **Interazione** visualizza il numero di membri nella relativa cella di output sotto il segno di spunta blu che indica che il processo è stato eseguito correttamente. Questo numero deve essere uguale al numero della dimensione dell'esecuzione di test. Il processo **Decisione** visualizza il numero di membri di ciascuna cella. Se il processo **Decisione** crea tre celle, saranno presenti tre numeri, separati da punto e virgola (;), ad esempio, 29;11;10. Il processo **PopulateSeg**, poiché non restituisce celle a un altro processo, non visualizza alcun membro.

## Informazioni sull'implementazione di diagrammi di flusso interattivi

Una volta terminata la configurazione del diagramma di flusso interattivo, è necessario contrassegnare il diagramma di flusso per l'implementazione. Quando si contrassegna un diagramma di flusso interattivo per l'implementazione, viene visualizzata una notifica sul canale interattivo associato a questo diagramma che indica che tale strategia può essere implementata su un gruppo di server runtime per test o produzione.

Quando un diagramma di flusso interattivo è contrassegnato per l'implementazione, non è possibile modificare il diagramma di flusso. Se occorre apportare ulteriori modifiche prima dell'implementazione del diagramma di flusso interattivo, è possibile annullare la richiesta di implementazione. In questo modo, il diagramma di flusso viene rimosso dall'elenco di elementi in attesa di implementazione.

Quando un diagramma di flusso interattivo non è più necessario, è possibile contrassegnarlo per annullarne l'implementazione. La richiesta di ritiro viene aggiunta alla coda di richieste di implementazione. Alla successiva implementazione di tutte le modifiche, il diagramma di flusso interattivo viene rimosso dal server Interact. Le regole di trattamento contenenti i segmenti dinamici creati dal diagramma di flusso rimosso ancora esistono, tuttavia, poiché non esiste un diagramma di flusso interattivo per assegnare un visitatore a tale segmento, nessun visitatore verrà mai assegnato ai segmenti creati dal diagramma di flusso rimosso.

## Implementazione di un diagramma di flusso interattivo

1. Visualizzare il diagramma di flusso interattivo che si desidera contrassegnare per l'implementazione.

È necessario visualizzare il diagramma di flusso. Non è possibile contrassegnare il diagramma di flusso per l'implementazione in modalità Modifica.

I diagrammi di flusso interattivi sono disponibili solo in sessioni.

2. Fare clic su **Contrassegna per implementazione**.

Il diagramma di flusso interattivo è contrassegnato per l'implementazione. Il diagramma di flusso interattivo viene aggiunto all'elenco di elementi in attesa di implementazione nella scheda di riepilogo del canale interattivo. Non è possibile modificare un diagramma di flusso interattivo contrassegnato per l'implementazione.

Alla successiva implementazione del canale interattivo, le modifiche a questo diagramma di flusso interattivo vengono incluse.

## Annullamento di una richiesta di implementazione

1. Visualizzare il diagramma di flusso interattivo di cui si desidera annullare l'implementazione.

È necessario visualizzare il diagramma di flusso. Non è possibile annullare l'implementazione di un diagramma di flusso in modalità Modifica.

I diagrammi di flusso interattivi sono disponibili solo in sessioni.

2. Fare clic su **Annulla richiesta di implementazione**.

Il diagramma di flusso interattivo non è più contrassegnato per l'implementazione. Il diagramma di flusso interattivo viene rimosso dall'elenco di elementi in attesa di implementazione nella scheda di riepilogo del canale interattivo. È possibile ora modificare il diagramma di flusso interattivo.

## Annullamento dell'implementazione di un diagramma di flusso interattivo

Se non occorrono più i segmenti dinamici creati da un diagramma di flusso interattivo, è possibile annullare l'implementazione del diagramma. In questo modo tutti i riferimenti del diagramma di flusso vengono rimossi dal server runtime.

Questa opzione è disponibile solo se il diagramma di flusso è stato precedentemente implementato.

1. Visualizzare il diagramma di flusso interattivo che si desidera contrassegnare per l'annullamento dell'implementazione.

È necessario visualizzare il diagramma di flusso. Non è possibile contrassegnare il diagramma di flusso per annullarne l'implementazione in modalità Modifica.

I diagrammi di flusso interattivi sono disponibili solo in sessioni.

2. Fare clic su **Contrassegna per annullamento implementazione**.

Il diagramma di flusso interattivo è contrassegnato per l'annullamento dell'implementazione. La richiesta di rimozione dei dati viene aggiunta all'elenco di elementi in attesa di implementazione nella scheda del riepilogo del canale interattivo. Non è possibile modificare un diagramma di flusso interattivo contrassegnato per l'annullamento dell'implementazione.

Alla successiva implementazione del canale interattivo, tutti i riferimenti al diagramma di flusso interattivo vengono rimossi dai server runtime.

# 4 IBM Unica Interact in diagrammi di flusso batch

- Informazioni sul processo Elenco interattivo nei diagrammi di flusso batch
- Casella processo Elenco interattivo
- Configurazione del processo Elenco interattivo

## Informazioni sul processo Elenco interattivo nei diagrammi di flusso batch

Utilizzare i diagrammi di flusso batch in IBM Unica Campaign per eseguire una sequenza di azioni sui dati per le campagne. I diagrammi di flusso batch sono costituiti da processi, che vengono configurati per eseguire la manipolazione dei dati effettiva per la campagna. IBM Unica Interact fornisce l'integrazione con diagrammi di flusso batch di Campaign per determinare l'elenco di offerte che possono essere proposte a specifici destinatari o un determinato tipo di destinatari.

Quando Interact è installato, il processo Elenco interattivo è disponibile in diagrammi di flusso batch. Simile ai processi Elenco chiamate ed Elenco offerte, il processo Elenco interattivo consente di specificare quali offerte proporre a determinati visitatori sul proprio sito interattivo. In questo modo, è possibile proporre offerte a interi livelli di destinatari o a specifici individui oppure sopprimere offerte per specifici destinatari utilizzando funzioni guidate da tabelle.

## Casella processo Elenco interattivo

La casella di processo Elenco interattivo è un processo di diagramma di flusso lotto disponibile solo quando IBM Unica Interact è installato nel server Campaign. Utilizzare la casella di processo Elenco interattivo in un diagramma di flusso lotto per determinare le offerte che verranno proposte ai clienti dal server di runtime di Interact, incluse le seguenti scelte:

- Soppressione dell'offerta a livello individuale (una "black list")
- Assegnazione dell'offerta a livello individuale (una "white list" o annullamento del punteggio)



- Assegnazione dell'offerta a livello destinatari (offerte globali o predefinite)
- Assegnazione dell'offerta mediante query SQL personalizzata

Il server di runtime ha accesso all'output mediante questo processo quando l'utente distribuisce la campagna interattiva. Si noti che un diagramma di flusso lotto può contenere più istanze della casella di processo Elenco interattivo.

Per utilizzare il processo Elenco interattivo, è necessario avere acquisito familiarità con i seguenti concetti:

- [Informazioni sulla casella di processo Elenco interattivo nei diagrammi di flusso lotto](#)

Attività che è possibile svolgere da questa pagina:

- [Configurazione della casella processo Elenco interattivo](#)

## Configurazione del processo Elenco interattivo

1. In un diagramma di flusso batch in modalità **Modifica**, aggiungere un processo Elenco interattivo all'area di lavoro del diagramma di flusso.

Tenere presente che il processo Elenco interattivo è disponibile su un diagramma di flusso batch solo se IBM Unica Interact è installato sul server Campaign.

2. Fornire input al processo Elenco interattivo collegandolo a uno o più processi di manipolazione dei dati, quali Esempio o Selezione.
3. Fare doppio clic sul processo Elenco interattivo nel diagramma di flusso.

Viene visualizzata la finestra di dialogo della configurazione del processo.

4. Nella scheda **Adempimento**, specificare i dati di adempimento dell'output dell'elenco.
  - a. Utilizzare l'elenco a discesa **Tipo di elenco offerte** per specificare il tipo di filtro delle offerte che il processo deve utilizzare:
    - **Blacklist (soppressione offerte)**: indica le offerte da non visualizzare a specifici destinatari. Ciò consente di impedire la visualizzazione delle offerte per specifici visitatori, in base al segmento di destinatari a cui appartiene il visitatore.
    - **Whitelist (indipendentemente da punteggio)**: indica che Interact deve visualizzare sempre un'offerta a determinati destinatari indipendentemente dal fatto che in base al punteggio marketing Interact può rendere disponibile l'offerta.
    - **Offerte globali (offerte predefinite)**: definisce le offerte che devono essere presentate (simile alla Whitelist) per un tipo di destinatari; ossia, un'offerta predefinita presentata a ogni visitatore in uno specifico livello di destinatari, indipendentemente dal segmento a cui il visitatore potrebbe appartenere.

- **Filtri offerte (Offerte da SQL):** consente di utilizzare una query SQL per determinare le offerte visualizzate a specifici visitatori. Questa opzione consente, ad esempio, di visualizzare un'offerta in base alla preferenza di uno specifico visitatore.


Tenere presente che se si seleziona il tipo Elenco offerte, l'input per questo processo è determinato dalla query SQL e l'elenco a discesa

**Input/Destinatari** è visualizzato in grigio e non può essere selezionato.


Il **tipo Elenco offerte** qui specificato determina il comportamento del processo Elenco interattivo, nonché le opzioni disponibili in questa finestra di dialogo per la configurazione, come indicato di seguito.

- b. Dall'elenco a discesa **Canale interattivo**, specificare i punti di interazione, gli eventi e altre impostazioni che devono essere applicate al processo Elenco interattivo che si sta definendo.

Questo elenco a discesa mostra automaticamente i canali interattivi già definiti come descritto nella sezione [Uso dei canali interattivi](#).


- c. (Solo **Whitelist** o **Blacklist**) Dall'elenco a discesa **Input**, specificare le celle di input da utilizzare come origine dati per l'elenco di contatti. Per utilizzare più celle (ad esempio, più segmenti di input), fare clic sui puntini di sospensione () accanto al campo **Input**, quindi utilizzare la finestra di dialogo **Seleziona celle** da utilizzare visualizzata per selezionare le celle di input da utilizzare.

Tenere presente che se si selezionano più celle di input in questa fase, tutte le celle di input selezionate devono avere lo stesso livello di destinatari.

- 
-  Se il processo dei contatti non è connesso ad un processo che fornisce celle di output, non sono disponibili celle da selezionare nell'elenco a discesa **Input**. Per risolvere questo problema, chiudere la finestra di configurazione del processo e collegare il processo Elenco interattivo a un processo di output, quindi avviare nuovamente il processo di configurazione.
- 

- d. (Solo **Offerte globali**) Utilizzare l'elenco a discesa **Destinatari** per specificare il tipo di destinatari per il quale si desidera applicare questo Elenco interattivo.
- e. Utilizzare l'elenco a discesa **Origine dati di destinazione** per indicare l'origine dati nella quale si desidera scrivere l'output di questo processo.
- f. Immettere la tabella di database nella quale si desidera scrivere l'output del processo nel campo **Nome tabella**.

La tabella specificata viene creata automaticamente quando il processo viene eseguito, se non esiste.

- g. Per specificare i campi scritti nella tabella Elenco offerte ogni volta che il processo viene eseguito, fare clic sui puntini di sospensione () accanto al campo **Nome tabella**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo **Opzioni personalizzazione**. L'insieme predefinito di campi scritti nella tabella viene visualizzato nell'elenco **Campi da registrare**.

- Selezionare i campi che si desidera includere nell'output dall'elenco **Campi candidati**.  
È possibile utilizzare i campi generati di IBM Unica Campaign espandendo l'elenco dei campi generati **IBM Unica Campaign** o utilizzare campi derivati facendo clic sul pulsante **Campi derivati**.
  - Per associare un campo candidato a un campo già presente nell'elenco **Campi da registrare**, selezionare il campo candidato e, quindi, un campo nell'elenco **Campi da registrare** e fare clic su **Aggiungi>>**.
  - Per aggiungere un campo candidato all'elenco **Campi da registrare** senza associarlo a un campo esistente, fare clic sulla riga vuota dopo l'ultima voce dell'elenco **Campi da registrare** e, quindi, fare clic su **Aggiungi>>**.
  - Rimuovere i campi dall'elenco **Campi da registrare** selezionandoli e facendo clic su **<<Rimuovi**.
  - Se si desidera, riordinare i campi nell'elenco **Campi da registrare** selezionando un campo e facendo clic su **Su1** o **Giù1** per spostarlo in alto o in basso nell'elenco.
  - Se si desidera, fare clic sul pulsante **Campi derivati** per creare una nuova variabile per fornire l'output alla tabella.
- h. Selezionare un'opzione per specificare come gestire gli aggiornamenti della tabella di output:
- **Aggiungi a dati esistenti**: il processo, ogni volta che viene eseguito, aggiunge dati di output alla tabella specificata nel campo **Nome tabella**.
  - **Sostituisci tutti i record**: il processo, ogni volta che viene eseguito, rimuove tutti i dati della tabella prima di scrivere i nuovi dati di output.
5. Fare clic sulla scheda **Trattamento** per assegnare una o più offerte o elenchi di offerte a ciascuna cella di destinazione definita in questo processo.

Viene visualizzata l'interfaccia **Assegna offerte a celle**.

La modalità di configurazione dell'output nella scheda Trattamento dipende dal tipo di **Elenco offerte** selezionato nella scheda Adempimento.

- a. **Blacklist (soppressione offerte)**: per ogni cella di destinazione visualizzata nella tabella, fare clic sulla colonna **Offerta** per selezionare un'offerta dall'elenco a discesa di offerte disponibili o fare clic su **Assegna offerte**. Utilizzare la finestra di dialogo Assegna offerte per selezionare una o più offerte che si desidera sopprimere per le celle di input (visitatori) specificate nella scheda Adempimento di questo processo.
- b. **Whitelist (indipendentemente da punteggio)**: per ogni cella di destinazione visualizzata nella tabella, fare clic sulla colonna **Offerta** per selezionare un'offerta dall'elenco a discesa delle offerte o fare clic su **Assegna offerte**. Utilizzare la finestra di dialogo Assegna offerte per selezionare una o più offerte che si desidera utilizzare per le celle di input (visitatori) specificate nella scheda Adempimento di questo processo, anche se in base al punteggio marketing questa offerta non verrebbe presentata al visitatore.

- c. **Offerte globali (offerte predefinite):** per ogni cella di destinazione visualizzata nella tabella, fare clic sulla colonna **Offerta** per selezionare le offerte desiderate da un elenco a discesa o fare clic su **Assegna offerte**. Utilizzare la finestra di dialogo **Assegna offerte** per selezionare le offerte che si desidera presentare a tutti i visitatori del tipo di destinatari selezionato nella scheda **Adempimento** per questo processo, indipendentemente dal segmento a cui appartengono.
- d. **Filtro offerte (Offerte da SQL):** fare clic sul pulsante **Offerte da SQL** per creare un'espressione SQL che consente al server runtime Interact di selezionare le offerte che si desidera visualizzare a un gruppo di visitatori. Utilizzare la finestra di dialogo **Crea offerta da SQL** visualizzata nei seguenti modi:
  - Selezionare un nome di modello SQL esistente dall'elenco a discesa **SQL** o immettere un nuovo nome in questo campo per il modello se si sta definendo un nuovo modello.
  - Fornire il contenuto della query SQL nel campo **Modello SQL**.
  - Fare clic su **Verifica sintassi** per determinare se l'espressione è valida. Tenere presente che la funzione **Verifica sintassi** utilizza il server runtime Interact per l'esecuzione di test per la convalida. Il server runtime per l'esecuzione di test deve essere attivo affinché sia possibile completare la verifica della sintassi.

Per ulteriori informazioni sull'uso della finestra di dialogo **Crea offerta da SQL**, vedere la sezione [Creazione di query mediante SQL](#) nella *IBM Unica Campaign User's Guide*.

6. (Facoltativo) Fare clic sulla scheda **Generale** per assegnare un nome e/o le note al processo.

Il nome viene visualizzato sul processo nel diagramma di flusso. Le note vengono visualizzate quando si sposta il mouse sul processo nel diagramma di flusso.

7. Fare clic su **OK** per completare la configurazione del processo **Elenco interattivo**.

Il processo è configurato e abilitato nel diagramma di flusso. È possibile eseguire un test del processo per verificare che restituisca i risultati previsti.

# 5 Implementazione dei server

- Implementazione
- Server runtime
- Implementazione ed eliminazione
- Implementazione sul gruppo di server runtime di produzione
- Implementazione su un gruppo di server di test
- Annullamento dell'implementazione

## Implementazione

Per implementazione si intende il modo in cui si trasferisce tutta la configurazione definita nell'ambiente di progettazione ai gruppi di server runtime. L'implementazione è raggruppata in base al canale interattivo. Quando si implementa un canale interattivo, si inviano tutti i dati associati al canale al gruppo di server runtime selezionato. Per questo motivo, quando si creano canali interattivi, occorre definire i server runtime di produzione e i server runtime non di produzione, ossia di test.

La prima implementazione contiene i seguenti dati:


- Tutti i diagrammi di flusso interattivi associati al canale interattivo che sono stati contrassegnati per l'implementazione.  
Sono inclusi i segmenti dinamici.
- Tutte le strategie di interazione associate al canale interattivo che sono state contrassegnate per l'implementazione.  
Sono incluse le regole di trattamento, che comprendono anche le offerte.
- Tutti gli eventi, le aree e i punti di interazione definiti nel canale interattivo.
- Altri dati richiesti non specifici dei canali interattivi, incluse definizioni dei livelli di destinatari, configurazioni di apprendimento incorporate, definizioni di attributi di offerte, definizioni di macro personalizzate, informazioni di mapping di cronologia di contatto e risposta e date di inizio e fine delle campagne.

Per tutte le successive implementazioni del canale interattivo, Interact invia quanto segue al server runtime selezionato.

- Tutti i dati associati al canale interattivo, inclusi punti di interazione ed eventi.

- Tutti i diagrammi di flusso interattivi modificati e le strategie di interazione associati al canale interattivo che sono stati contrassegnati per l'implementazione.
- L'ultima versione implementata di tutti i diagrammi di flusso interattivi e delle strategie di interazione contenute in precedenti implementazioni e non contrassegnate per l'annullamento dell'implementazione.
- Tutti gli altri dati richiesti non specifici di canali interattivi.

Se un diagramma di flusso interattivo o una strategia di interazione è contrassegnata per l'annullamento dell'implementazione, Interact disabilita tutti i dati e i riferimenti ai diagrammi di flusso e alle strategie di interazione di cui è stata annullata l'implementazione sul server runtime.

 Una volta implementato un canale interattivo in un server runtime di Interact, il server runtime è ora associato allo specifico ambiente di progettazione, inclusa la partizione Campaign. Se si tenta di riutilizzare lo stesso server runtime associandolo a un nuovo ambiente di progettazione, l'implementazione restituisce un errore. Questo scenario può verificarsi se è stata eseguita un'installazione temporanea di Campaign e un'installazione di produzione di Campaign.

L'implementazione è un processo in quattro fasi.

1. Configurare e contrassegnare tutti i diagrammi di flusso interattivi associati a un canale interattivo per l'implementazione.
2. Configurare e contrassegnare tutte le schede della strategia associate a un canale interattivo per l'implementazione.
3. Configurare la scheda degli eventi e dei punti di interazione del canale interattivo.
4. Implementare i dati dalla scheda di riepilogo del canale interattivo.

Quando si contrassegna un diagramma di flusso interattivo o una strategia di interazione per l'implementazione o l'annullamento dell'implementazione, il diagramma o la strategia rimane contrassegnato e bloccato per la modifica fino a quando non viene implementato su un server di produzione. La seguente tabella mostra lo stato "contrassegnato per implementazione" di una strategia di interazione mentre si eseguono determinate azioni nell'ambiente di progettazione.

Step	Stato "contrassegnato"	Azione in ambiente di progettazione
1	Contrassegnato per implementazione e bloccato per modifica	Contrassegnare una strategia di interazione per l'implementazione.
2	Contrassegnato per implementazione e bloccato per modifica	Implementare ovunque su un gruppo di server temporanei. L'esecuzione del test sul server temporaneo mostra che le regole di trattamento devono essere modificate.
3	Disponibile per modifica	Annullare la richiesta di implementazione per la strategia di interazione per apportare le modifiche.

Step	Stato "contrassegnato"	Azione in ambiente di progettazione
4	Contrassegnato per implementazione e bloccato per modifica	Dopo aver apportato le modifiche alla strategia di interazione, contrassegnarla di nuovo per l'implementazione.
5	Contrassegnato per implementazione e bloccato per modifica	Implementare ovunque di nuovo su un gruppo di server temporanei. L'esecuzione del test con le regole di trattamento modificate è riuscita e il canale interattivo è pronto per la produzione.
6	Disponibile per modifica	Implementare sul gruppo di server di produzione.

## Tempo per l'implementazione

Implementare il canale interattivo quando si apportano modifiche ai seguenti dati.

- Diagrammi di flusso interattivi
- Canali interattivi
- Strategie di interazione
- Definizioni livello destinatari
- Configurazione apprendimento integrata
- Definizioni degli attributi dell'offerta
- Definizioni di macro personalizzate
- Informazioni su mapping cronologia di contatto e risposta
- Date di inizio e fine campagna
- Ritiro di offerte

Se si apportano modifiche a qualsiasi altro dato richiesto non specifico di canali interattivi, occorre eseguire nuovamente l'implementazione di tutti i canali interattivi associati al gruppo di server affinché le modifiche vengano applicate.

## Server runtime

I server runtime sono lo strumento per l'implementazione di Interact. I server runtime ricevono e rispondono a richieste inviate dal touchpoint tramite l'API di Interact. Quando il touchpoint richiede un'offerta, il server runtime risponde con l'offerta.

Interact utilizza gruppi di server. Un gruppo di server contiene uno o più server runtime. Se si dispone di più server runtime, è possibile configurarli per utilizzare un server di bilanciamento del carico per migliorare le prestazioni. Il touchpoint deve essere configurato per comunicare con questi server runtime.

È possibile disporre di più gruppi di server. Ad esempio, un gruppo per il call center e un altro per il sito Web. È anche possibile utilizzare un gruppo per l'esecuzione di test e uno per la comunicazione con un touchpoint rivolto al cliente live. A ogni canale interattivo può essere associato un solo gruppo di server di produzione.

Dopo aver terminato la progettazione e la configurazione dell'interazione nell'ambiente di progettazione e dopo aver completato il codice API di Interact per comunicare con il touchpoint, è possibile inviare o implementare i dati di interazione sul server runtime. Una volta implementati i dati di interazione sul server runtime, è possibile avviare il test per verificare il funzionamento del touchpoint con Interact.

## Implementazione ed eliminazione

Per essere certi di non rimuovere inavvertitamente dati necessari per un'esecuzione corretta di un server runtime Interact, l'implementazione di una configurazione dell'interazione blocca gli oggetti Interact in modo che non sia possibile eliminarli. Una volta implementata una configurazione dell'interazione, non è possibile eliminare schede della strategia di interazione, diagrammi di flusso o canali interattivi associati alla configurazione dell'interazione fino a quando non si annulla l'implementazione dell'oggetto su tutti i gruppi di server.

Se si contrassegna una strategia di interazione su un diagramma di flusso interattivo per annullarne l'implementazione e, quindi, si implementa il canale interattivo su tutti i gruppi di server che contenevano la strategia di interazione o il diagramma di flusso interattivo, è possibile eliminare la strategia di interazione o il diagramma di flusso interattivo.

Se si annulla l'implementazione di un canale interattivo da tutti i gruppi di server sui quali è stato implementato, è possibile eliminare le strategie di interazione, i diagrammi di flusso interattivi o i canali interattivi.

Ad esempio, il canale interattivo A contiene il diagramma di flusso interattivo A e la strategia di interazione A. Si implementa il canale interattivo A sul gruppo di server Test e sul gruppo di server Produzione. Si realizza che il diagramma di flusso interattivo A non è adeguato e, quindi, si crea il diagramma di flusso interattivo B. Si contrassegna il diagramma di flusso interattivo A per annullarne l'implementazione e il diagramma di flusso interattivo B per l'implementazione. Si implementa questo canale sul gruppo di server Test. Non è possibile eliminare il diagramma di flusso interattivo A perché è ancora implementato sul gruppo di server Produzione. Dopo l'implementazione sul gruppo di server Produzione, è possibile eliminare il diagramma di flusso interattivo A. Successivamente, si realizza che occorre ristrutturare la configurazione dell'interazione. Si crea il canale interattivo B, la strategia di interazione B e il canale interattivo C. Si implementa la configurazione sul gruppo di server Test e sul gruppo di server Produzione. Inoltre, si annulla l'implementazione del canale interattivo A, della strategia di interazione A e del diagramma di flusso interattivo B sul gruppo di server Produzione. Non è possibile eliminare gli oggetti perché sono tutti implementati. Una volta annullata l'implementazione del canale interattivo A, della strategia di interazione A e del diagramma di flusso interattivo B sul gruppo di server Test, è possibile eliminare il canale interattivo A, la strategia di interazione A e il diagramma di flusso interattivo B.



## Implementazione sul gruppo di server runtime di produzione

Questa procedura esegue l'implementazione sul gruppo di server runtime selezionato come gruppo di server runtime di produzione per il canale interattivo. Se si desidera eseguire l'implementazione su un gruppo di server di test, occorre utilizzare **Implementa ovunque**.

È necessario confermare che tutti i diagrammi di flusso interattivi, le schede della strategia di interazione, i punti di interazione, le aree e gli eventi siano stati sottoposti a test prima dell'implementazione su un gruppo di server runtime di produzione rivolto al cliente live.

1. Passare al canale interattivo che si desidera implementare.

Viene visualizzata la scheda di riepilogo del canale interattivo.

2. Fare clic su **Implementa su server di produzione**.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Implementa su server di produzione.

3. Confermare di aver verificato i prerequisiti selezionando le caselle di controllo.

Il pulsante **Implementa modifiche** non diventa attivo fino a quando non stati confermati tutti i prerequisiti.

4. Fare clic su **Implementa modifiche**.

5. Immettere il nome utente e la password per l'utente Interact sul server runtime e fare clic su **Accedi a server**.

Se si eseguono più implementazioni durante la stessa sessione utente IBM Unica Marketing, i dati di accesso per il server runtime vengono memorizzati nella cache, in modo che non sia necessario immetterli di nuovo.

I dati vengono implementati sul gruppo di server runtime di produzione selezionato. È possibile visualizzare i risultati con il report della cronologia dell'implementazione del canale interattivo.

## Implementazione su un gruppo di server di test

Questa procedura esegue l'implementazione su qualsiasi gruppo di server runtime eccetto il gruppo di server selezionato come gruppo di server runtime di produzione per il canale interattivo. Se si desidera eseguire l'implementazione su un gruppo di server runtime di produzione, è necessario utilizzare **Implementa su server di produzione**.

Una volta creata un'implementazione stabile, non apportare alcuna modifica al canale interattivo, ai diagrammi di flusso interattivi e alle strategie di interazione associate a questa implementazione per accertarsi di inviare la stessa configurazione ai server di produzione.

1. Passare al canale interattivo che si desidera implementare.  
Viene visualizzata la scheda di riepilogo del canale interattivo.
2. Fare clic su **Implementa ovunque**.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo Implementa ovunque.
3. Selezionare il gruppo di server in cui si desidera implementare le modifiche.
4. Confermare di aver verificato i prerequisiti selezionando le caselle di controllo.  
Il pulsante **Implementa modifiche** non diventa attivo fino a quando non stati confermati tutti i prerequisiti.
5. Fare clic su **Implementa modifiche**.
6. Immettere il nome utente e la password per l'utente Interact sul gruppo di server runtime e fare clic su **Accedi a server**.  
Se si eseguono più implementazioni durante la stessa sessione utente IBM Unica Marketing, i dati di accesso per il server runtime vengono memorizzati nella cache, in modo che non sia necessario immetterli di nuovo.  
I dati vengono implementati sul gruppo di server runtime non di produzione selezionato. È possibile visualizzare i risultati con il report della cronologia dell'implementazione del canale interattivo.

## Annullamento dell'implementazione

Se si imposta un canale interattivo o un touchpoint offline, è possibile annullare l'implementazione.

Quando si annulla l'implementazione, Interact disabilita i dati della precedente implementazione sul server runtime selezionato.

1. In Campaign, passare al canale interattivo di cui si desidera annullare l'implementazione.
2. Fare clic su **Annulla implementazione completa, produzione** o **Annulla implementazione completa, generale**.
3. Confermare di aver verificato le conseguenze selezionando la casella di controllo.  
Il pulsante **Annulla implementazione canale interattivo** non diventa attivo fino a quando non state confermate le conseguenze.
4. Fare clic su **Annulla implementazione canale interattivo**.
5. Immettere il nome utente e la password per un utente Interact sul server runtime Interact e fare clic su **Accedi a server**.

Se si eseguono più implementazioni durante la stessa sessione utente Campaign, i dati di accesso per il server runtime Interact vengono memorizzati nella cache, in modo che non sia necessario immetterli di nuovo.

I dati vengono disabilitati sul gruppo di server runtime Interact selezionato. È possibile visualizzare i risultati con il report della cronologia dell'implementazione del canale interattivo. Annullare l'implementazione non significa rimuovere i dati utilizzati nei report.

Se si annulla l'implementazione di tutti i canali interattivi e i relativi dati associati da un server runtime Interact, non viene annullata l'associazione del server runtime all'ambiente di progettazione.

# 6 Attività di reporting IBM Unica Interact

- Informazioni sui report Interact
- Dati report Interact
- Interact 8.0.0 - Report e schemi di reporting
- Visualizzazione di report Interact
- Informazioni sul portlet dei report Prestazioni punti di interazione
- Report Interact disponibili nella scheda Analisi canale interattivo
- Report Interact disponibili nella scheda Analisi campagna
- Filtraggio dei report

## Informazioni sui report Interact

Interact è integrato con il reporting IBM Unica Marketing. I report IBM Unica Marketing forniscono schemi di reporting e strumenti di manutenzione correlati necessari per integrare Interact con IBM Cognos 8 BI e per eseguire e gestire i report Cognos disponibili in Interact.

## Dati report Interact

Interact richiede tre set di dati per creare un report: i dati dell'ambiente di progettazione, i dati dell'ambiente runtime di produzione e i dati del modulo di apprendimento. Ad esempio, il report Riepilogo prestazioni offerta canale richiede i dati dell'origine dati Campaign per quanto riguarda le offerte e i dati della cronologia di contatto e risposta del server runtime di produzione.

Pertanto, per non avere un effetto negativo sulle prestazioni dell'ambiente di produzione, l'ambiente runtime memorizza tutta la cronologia di contatto e risposta in tabelle temporanee. Interact fornisce un modulo per la cronologia di contatto e risposta che copia i dati dal server runtime nell'ambiente di progettazione affinché i report dispongano dei dati corretti. Se non si configura questa utility, i report non disporranno dei dati corretti.

Diversi report richiedono dati specifici sulle offerte. Per garantire che i report contengano i dati corretti, è necessario utilizzare le offerte create con un modello con la casella **Consenti l'uso di offerte create da questo modello in interazioni in tempo reale** abilitata.

**Argomenti correlati**

- Definizione delle offerte

## Interact 8.0.0 - Report e schemi di reporting

È possibile personalizzare gli schemi di reporting in Interact Report Package v 8.0.0 nei seguenti modi:

- Specificare i periodi di tempo del calendario per i report sulle prestazioni
- Configurare il livello di destinatari per i report sulle prestazioni
- Configurare ulteriori schemi di reporting sulle prestazioni per altri livelli di destinatari

La tabella seguente associa i singoli report IBM Cognos 8 BI forniti in Interact Report Package agli schemi di reporting IBM Unica che li supportano.

	Schema visualizzazione interattiva	Interact - Schema visualizzazione prestazioni	Canale interattivo / Cronologia implementazione campagna	Interact - Schema visualizzazione runtime	Interact - Schema visualizzazione apprendimento
Campaign - Cronologia implementazione canale interattivo	X		X		
Campaign - Prestazioni cella interattiva nel corso del tempo	X	X		X	
Campaign - Prestazioni cella interattiva per offerta	X	X		X	
Campaign - Prestazioni offerta interattiva nel corso del tempo	X	X		X	
Campaign - Prestazioni offerta interattiva per cella	X	X		X	

	Schema visualizzazione interattiva	Interact - Schema visualizzazione prestazioni	Canale interattivo / Cronologia implementazione campagna	Interact - Schema visualizzazione runtime	Interact - Schema visualizzazione apprendimento
Campaign - Dettagli apprendimento offerta interattiva	X				X
Analisi aumento cella interattiva	X	X		X	X
Canale interattivo - Cronologia implementazione canale	X		X		
Canale interattivo - Report Riepilogo attività eventi canale	X			X	
Canale interattivo - Riepilogo prestazioni punti di interazione canale	X	X		X	
Canale interattivo - Inventario regole di trattamento canale	X				
Analisi aumento segmento interattivo	X	X		X	
Prestazioni punti di interazione	X	X		X	

## Visualizzazione di report Interact

L'integrazione di Interact con i report consente di eseguire report Cognos dall'interno di Campaign. Alcuni report contengono collegamenti ad altri report per fornire ulteriori informazioni.

Poiché il report Interact esiste in Campaign, consultare la *Campaign User's Guide* per istruzioni generiche sulla visualizzazione di report.

È possibile personalizzare tutti i report di esempio disponibili con Interact Reports Package, ad esempio, aggiungere altri livelli di destinatari. Per informazioni dettagliate sulla personalizzazione di report di esempio di Interact, vedere la *Marketing Platform Administrator's Guide*.

#### Argomenti correlati

- Visualizzazione di report Interact da Analisi Home
- Visualizzazione di report Interact dalla scheda Analisi campagna
- Visualizzazione di report dalla scheda Analisi canale interattivo

## Visualizzazione di report dalla scheda Analisi canale interattivo

I seguenti report sono disponibili dalla scheda Analisi canale interattivo:

- Cronologia implementazione canale
  - Riepilogo attività eventi canale
  - Riepilogo prestazioni punti di interazione canale
  - Analisi aumento segmento interattivo canale
  - Inventario regole di trattamento canale interattivo
1. Selezionare un **Tipo di report** dalla scheda Analisi canale interattivo.  
Viene visualizzato il report.
  2. Se applicabile, selezionare i filtri per il report.

Ad esempio, selezionare il punto di interazione da visualizzare per il report Riepilogo prestazioni punti di interazione canale.

#### Argomenti correlati

- Filtro in base a offerta
- Filtro in base a cella di destinazione
- Filtro in base al tempo
- Filtro del report Cronologia implementazione canale
- Filtro del report Inventario regole di trattamento canale

## Visualizzazione di report Interact dalla scheda Analisi campagna

I seguenti report sono disponibili dalla scheda Analisi campagna:

- Cronologia implementazione canale

- Analisi aumento cella interattiva
  - Prestazioni cella interattiva per offerta
  - Prestazioni cella interattiva nel corso del tempo
  - Dettagli apprendimento offerta interattiva
  - Prestazioni offerta interattiva per cella
  - Prestazioni offerta interattiva nel corso del tempo
1. Selezionare un **Tipo di report** dalla scheda Analisi campagna.  
Viene visualizzato il report.
  2. Se applicabile, selezionare i filtri per il report.  
Ad esempio, selezionare la cella da visualizzare per il report Prestazioni cella interattiva per offerta.

#### Argomenti correlati

- Filtro in base a offerta
- Filtro in base a cella di destinazione
- Filtro in base al tempo

## Visualizzazione di report Interact da Analisi Home

I seguenti report sono disponibili nella cartella dei report di Interact dell'area Analisi:

- Cronologia implementazione canale
  - Analisi aumento cella interattiva
  - Prestazioni cella interattiva per offerta
  - Prestazioni cella interattiva nel corso del tempo
  - Dettagli apprendimento offerta interattiva
  - Prestazioni offerta interattiva per cella
  - Prestazioni offerta interattiva nel corso del tempo
1. Selezionare la cartella dei report **Interact da Analisi Home**.
  2. Selezionare il report che si desidera visualizzare.  
Viene visualizzata la finestra Parametri report.
  3. Selezionare la campagna per la quale si desidera visualizzare i dati.  
Viene visualizzato il report.
  4. Se applicabile, selezionare i filtri per il report.  
Ad esempio, selezionare la cella da visualizzare per il report Prestazioni cella interattiva per offerta.



**Argomenti correlati**

- Filtro in base a offerta
- Filtro in base a cella di destinazione
- Filtro in base al tempo

## Informazioni sul portlet dei report Prestazioni punti di interazione

Il solo report specifico di Interact disponibile nel Dashboard è il portlet dei report sulle prestazioni dei punti di interazione. Questo portlet mostra il numero di offerte accettate per punto di interazione in un periodo di sette giorni. Analizzando il report, è possibile determinare i percorsi marketing più visitati sul canale interattivo per progettare future campagne.

Questo report di dashboard è definito per puntare al canale interattivo con ID 1. Per modificare l'ID del canale interattivo a cui il report fa riferimento, vedere la *Marketing Platform Administrator's Guide*.

## Report Interact disponibili nella scheda Analisi canale interattivo

- Informazioni sul report Cronologia implementazione canale (interattivo)
- Informazioni sul report Riepilogo attività eventi canale
- Informazioni sul report Riepilogo prestazioni punti di interazione canale
- Informazioni sul report Inventario regole di trattamento canale interattivo
- Informazioni sul report Analisi aumento segmento interattivo

### Informazioni sul report Cronologia implementazione canale (interattivo)

Dalla scheda Analisi del canale interattivo, è possibile eseguire il report Cronologia implementazione canale che crea un registro di audit per tenere traccia delle modifiche apportate a tutti i server runtime. È possibile filtrare questo report in base ai server runtime, alle campagne o all'utente che ha eseguito l'implementazione.

I nomi di campagna, strategia di interazione, sessione e diagramma di flusso sono collegamenti alla campagna, alla strategia di implementazione, alla sessione e al diagramma di flusso interattivo. Per tornare al report, utilizzare il pulsante Indietro del browser.

Questo report è anche disponibile dalla scheda Analisi campagna e dalla cartella dei report di Interact in Analisi Home.

#### Argomenti correlati

- Filtro del report Cronologia implementazione canale
- Informazioni sul report Cronologia implementazione canale (campagna)

## Informazioni sul report Riepilogo attività eventi canale

Il report Riepilogo attività eventi canale consente di tenere traccia dell'attività di eventi implementati per un canale interattivo. È possibile filtrare il report in base a tutte le categorie, a una determinata categoria, a tutti gli eventi o a un singolo evento. È possibile confrontare la frequenza con cui si è verificato un evento nel corso delle ultime 24 ore o degli ultimi 7 giorni. Il report indica anche l'ora o il giorno in cui un evento si verifica più frequentemente o più raramente. È possibile utilizzare questi dati per determinare il modo migliore di ottimizzare le risorse di elaborazione o per pianificare le strategie di marketing in base al traffico previsto. Conoscendo gli orari più lenti, è possibile pianificare l'esecuzione delle implementazioni negli orari meno problematici.

#### Argomenti correlati

- Filtro in base al tempo
- Filtro in base a evento o categoria

## Informazioni sul report Riepilogo prestazioni punti di interazione canale

Il report Riepilogo prestazioni punti di interazione canale misura le prestazioni di ciascun punto di interazione nel canale interattivo in tutte le offerte e i segmenti. Analizzando il report, è possibile determinare i percorsi marketing più visitati sul canale interattivo per progettare future campagne.

È possibile filtrare questo report in base a tutti i punti di interazione o a un singolo punto di interazione. Il report mostra il numero di offerte visualizzate, accettate e rifiutate per tale punto di interazione.

#### Argomenti correlati

- Filtro in base al tempo
- Filtro in base a punto di interazione

## Informazioni sul report Inventario regole di trattamento canale interattivo

Il report Inventario regole di trattamento canale interattivo contiene un elenco di tutte le regole di trattamento associate a un canale interattivo. È possibile filtrare questo elenco in base a una combinazione di celle target, aree e campagne. È possibile utilizzare questo report come strumento diagnostico quando si ricercano comportamenti marketing per una specifica cella, area o campagna.

I nomi delle campagne e delle strategie di interazione sono collegamenti a campagne o strategie specifiche. Il nome dell'offerta è un collegamento al report Prestazioni offerta interattiva nel corso del tempo, filtrato in base all'offerta. Per tornare al report Inventario regole di trattamento canale, utilizzare il pulsante Indietro del browser.

#### Argomenti correlati

- Filtro del report Inventario regole di trattamento canale

## Informazioni sul report Analisi aumento segmento interattivo

I report di analisi dell'aumento mostrano i miglioramenti delle prestazioni ottenuti mediante il modulo di apprendimento incorporato di Interact. Il report Analisi aumento segmento interattivo mostra la percentuale di offerte accettate per segmento dinamico, rispetto alle offerte presentate casualmente e alle offerte presentate dal modulo di apprendimento incorporato di Interact. Questo report mostra i valori nel tempo in modo che sia possibile vedere le tendenze, in positivo o negativo, e utilizzare tali informazioni per perfezionare le strategie di marketing.

Questo report viene compilato solo se si utilizza il modulo di apprendimento incorporato di Interact.

## Report Interact disponibili nella scheda Analisi campagna

- [Informazioni sul report Cronologia implementazione canale \(campagna\)](#)
- [Informazioni sul report Dettagli apprendimento offerta interattiva](#)
- [Informazioni sui report Prestazioni cella interattiva](#)
- [Informazioni sui report Prestazioni offerta interattiva](#)
- [Informazioni sul report Analisi aumento cella interattiva](#)

## Informazioni sul report Cronologia implementazione canale (campagna)

Dalla scheda Analisi campagna, il report Cronologia implementazione canale mostra i dati sull'implementazione per tutte le strategie di interazione e i canali interattivi associati per questa campagna.

I nomi di campagna, strategia di interazione, sessione e diagramma di flusso sono collegamenti alla campagna, alla strategia di implementazione, alla sessione e al diagramma di flusso interattivo. Per tornare al report, utilizzare il pulsante Indietro del browser.

Questo report è disponibile nella scheda Analisi canale interattivo.

#### Argomenti correlati

- Informazioni sul report Cronologia implementazione canale (interattivo)

## Informazioni sul report Dettagli apprendimento offerta interattiva

Il report Dettagli apprendimento offerta interattiva visualizza tutti gli attributi di apprendimento di cui si sta tenendo traccia con il modulo di apprendimento incorporato. Ogni grafico mostra la probabilità che un visitatore risponde all'offerta specificata se esiste un valore specifico per un determinato attributo di interesse. È possibile utilizzare questo report per analizzare i dati acquisiti dal modulo di apprendimento e utilizzarli per modificare gli attributi di cui si tiene traccia o le assegnazioni di offerte a segmenti.

È necessario selezionare un'offerta per visualizzare i dati nel report Dettagli apprendimento offerta interattiva. Per impostazione predefinita, non viene visualizzato alcun dato.

Questo report non è disponibile se si utilizza l'apprendimento esterno.

#### Argomenti correlati

- Filtro in base a offerta

## Informazioni sui report Prestazioni cella interattiva

I report Prestazioni cella interattiva sono disponibili in due varianti: nel corso del tempo e in base all'offerta. Questi report misurano le prestazioni di celle di destinazione nei relativi scenari marketing in entrata per una determinata campagna. Quando si filtra in base alla cella di destinazione, viene utilizzata la cella assegnata al segmento dinamico nella regola di trattamento. È possibile ordinare questi report in base a tutte le celle o a una cella di destinazione specifica. Il report visualizza il numero di offerte presentate, accettate e rifiutate per una cella di destinazione nel corso del tempo o per offerta. Questo report riguarda tutte le celle di destinazione associate alle regole di trattamento in una strategia di interazione all'interno di una campagna.

#### Argomenti correlati

- Filtro in base al tempo
- Filtro in base a cella di destinazione

## Informazioni sui report Prestazioni offerta interattiva

I report Prestazioni offerta interattiva hanno due varianti: nel corso del tempo e in base all'offerta. Questi report misurano le prestazioni delle offerte nei relativi scenari marketing in entrata per una determinata campagna. È possibile ordinare questi report in base a tutte le offerte o a un'offerta specifica. Il report visualizza il numero di offerte presentate, accettate e rifiutate nel corso del tempo o per cella di destinazione (segmento). Questo report riguarda tutte le offerte associate alle regole di trattamento in una campagna.

### Argomenti correlati

- Filtro in base al tempo
- Filtro in base a offerta

## Informazioni sul report Analisi aumento cella interattiva

I report di analisi dell'aumento mostrano i miglioramenti delle prestazioni ottenuti mediante il modulo di apprendimento incorporato di Interact. Il report Analisi aumento cella interattiva mostra la percentuale di offerte accettate per cella, rispetto alle offerte presentate casualmente e alle offerte presentate dal modulo di apprendimento incorporato di Interact. Questo report mostra i valori nel tempo in modo che sia possibile vedere le tendenze, in positivo o negativo, e utilizzare tali informazioni per perfezionare le strategie di marketing.

Questo report viene compilato solo se si utilizza il modulo di apprendimento incorporato di Interact.

## Filtraggio dei report

- Filtro in base a punto di interazione
- Filtro in base a evento o categoria
- Filtro in base a offerta
- Filtro in base a cella di destinazione
- Filtro in base al tempo
- Filtro del report Cronologia implementazione canale
- Filtro del report Inventario regole di trattamento canale

## Filtro in base a punto di interazione

È possibile filtrare il report Riepilogo prestazioni punti di interazione canale in base al punto di interazione.

Per filtrare un report in base al punto di interazione, selezionare il punto di interazione in base al quale filtrare i dati dall'elenco **Punto di interazione**. Per selezionare tutti i punti di interazione, scegliere **Punto di interazione**.

Il report viene automaticamente ricaricato, visualizzando solo i dati selezionati.

## Filtro in base a evento o categoria

È possibile filtrare il report Riepilogo attività eventi canale in base all'evento o alla categoria.

Per filtrare un report in base alla categoria, selezionare la categoria in base alla quale filtrare i dati dall'elenco **Seleziona categoria**. Per selezionare tutte le categorie, selezionare **Categoria**.

Per filtrare un report in base all'evento, selezionare l'evento in base al quale filtrare i dati dall'elenco **Seleziona evento**. Per selezionare tutti gli eventi, selezionare **Nome evento**. Se è stata selezionata una categoria, quando il report viene ricaricato, l'elenco Seleziona evento visualizza solo gli eventi della categoria selezionata.

Il report viene automaticamente ricaricato, visualizzando solo i dati selezionati.

## Filtro in base a offerta

È possibile filtrare i seguenti report in base all'offerta:

- Dettagli apprendimento offerta interattiva
- Prestazioni offerta interattiva per cella
- Prestazioni offerta interattiva nel corso del tempo

Per filtrare un report in base all'offerta, selezionare l'offerta in base alla quale filtrare i dati dall'elenco **Offerta**. Per selezionare tutte le offerte, selezionare **ID offerta**.

Il report viene automaticamente ricaricato, visualizzando solo i dati selezionati.

## Filtro in base a cella di destinazione

È possibile filtrare i seguenti report in base alla cella di destinazione:

- Prestazioni cella interattiva per offerta
- Prestazioni cella interattiva nel corso del tempo

Quando si filtra in base alla cella di destinazione, viene utilizzata la cella assegnata al segmento dinamico nella regola di trattamento.

Per filtrare un report in base alla cella di destinazione, selezionare la cella di destinazione in base alla quale filtrare i dati dall'elenco **Cella di destinazione**. Per selezionare tutte le celle, selezionare **ID cella**.

Il report viene automaticamente ricaricato, visualizzando solo i dati selezionati.

## Filtro in base al tempo

È possibile filtrare i seguenti report in base al tempo:

- Prestazioni cella interattiva nel corso del tempo
- Prestazioni offerta interattiva nel corso del tempo
- Riepilogo attività eventi canale
- Riepilogo prestazioni punti di interazione canale

Per filtrare un report in base alla data, selezionare la data di fine per l'intervallo Ultimi 7 giorni e fare clic su **Aggiorna**. È possibile immettere una data o selezionarne una dall'elenco del calendario.

Per filtrare un report in base all'ora, selezionare l'ora di fine per l'intervallo Ultime 24 ore e fare clic su **Aggiorna**. Il valore predefinito è 12:00 AM. Viene visualizzata la data di ieri. Se si deseleziona la casella di controllo, il report utilizza l'ora corrente del server dei report Cognos.

Se non esistono dati per una determinata data od ora, non viene visualizzato alcun dato nel grafico. Nei grafici a linee, se non esistono dati, la linea di tendenza utilizza solo le date contenenti dati. Ad esempio, se esistono i seguenti punti dati: 6/1 (100), 6/2 (nessun dato) e 6/3 (50). La linea va da 100 su 6/1 a 50 su 6/3. La linea passa attraverso ~75 su 6/2, ma non è un punto dati effettivo. Inoltre, se esiste un solo punto dati, non viene visualizzata alcuna linea, in quanto non esistono dati da collegare.

## Filtro del report Cronologia implementazione canale

È possibile filtrare il report Cronologia implementazione canale nella scheda Analisi canale interattivo in base ai seguenti criteri:

- **Destinazione implementazione:** i gruppi di server su cui è stato implementato questo canale interattivo
- **Campagne aggiornate da modifica:** le campagne contenenti strategie di interazione associate a questo canale interattivo
- **Proprietario implementazione:** gli utenti IBM Unica che hanno implementato questo canale interattivo

Per filtrare il report, selezionare i criteri in base ai quali si desidera filtrare i dati e fare clic su **Aggiorna**. È possibile selezionare più criteri per elenco utilizzando **CTRL+clic**. Per selezionare tutti i criteri, fare clic su **Seleziona tutto**. Selezionando **Deseleziona tutto** non viene applicato alcun filtro, ossia vengono visualizzati gli stessi dati di **Seleziona tutto**.

Il report non viene caricato fino a quando non si fa clic su **Aggiorna**. Quando viene ricaricato, il report visualizza solo i dati selezionati.

## Filtro del report Inventario regole di trattamento canale

È possibile filtrare il report Inventario regole di trattamento canale in base ai seguenti criteri:

- **Celle di destinazione:** le celle assegnate ai segmenti dinamici nelle regole di trattamento associate a questo canale interattivo
- **Aree:** le aree in questo canale interattivo
- **Campagne:** le campagne contenenti strategie di interazione associate a questo canale interattivo

Per filtrare il report, selezionare i criteri in base ai quali si desidera filtrare i dati e fare clic su **Aggiorna**. È possibile selezionare più criteri per elenco utilizzando **CTRL+clic**. Per selezionare tutti i criteri, fare clic su **Seleziona tutto**. Selezionando **Deseleziona tutto** non viene applicato alcun filtro, ossia vengono visualizzati gli stessi dati di **Seleziona tutto**.

Il report non viene caricato fino a quando non si fa clic su **Aggiorna**. Quando viene ricaricato, il report visualizza solo i dati selezionati.