IBM Unica Interact
버전 8.5.0 게시일: 2011년 6월 7일

사용자 가이드

IBM

Copyright

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

모든 소프트웨어와 관련 문서에는 미국 정부 사용자에 대한 제한된 권리 및 관련 수출 규정과 함께 IBM International 프로그램 라이센스 계약에 설명된 사용 및 공개에 대한 제한 조건 규정이 적용됩니다.

예제에 사용된 회사, 이름 및 데이터는 다른 설명이 없는 한 사실이 아닙니다.

IBM, IBM 로고, Unica, Unica 로고, NetInsight, Affinium 및 MarketingCentral은 미국, 기타 국가 또는 양국 모두에서 등록된 IBM Corporation의 상표 또는 등록 상표입니다. 기타 제품과 서비스 이름은 IBM 이나 기타 회사의 등록 상표일 수 있습니다. © Copyright IBM Corporation 2011. All rights reserved.

목차

머리말 IBM Unica 기술 지원 문의 9

1 IBM Unica Interact 이해 10

개요 10

Interact 이해 11

Interact 아키텍처 11

Campaign 핵심 개념 14

Campaign 정보 14

대상 수준 14

캠페인 15

셀 15

플로차트 16

오퍼 16

세션 16

Interact 핵심 개념 16

설계 환경 17

대화식 채널 17

대화식 플로차트 17

상호 작용 지점 17

이벤트 17

프로파일 18

런타임 환경 18

런타임 세션 18

스마트 세그먼트 19

접점 19

처리 규칙 19

Interact API 19

영역 19

Interact로 작업하기 20

Interact 사용자 20

Interact 워크플로 20
Interact 구현 계획 23
2 상호 작용 구성 24
설계 환경 24
Interact API 정보 26
작업 1: 대화식 채널 작성 28
상호 작용 채널 작업 28
최대 오퍼 표시 횟수 28
대화식 채널을 만드는 방법 29
테이블 매핑 정보 29
대화식 채널에 대한 프로파일 테이블 매핑 방법 30
대화식 채널에 대한 차원 테이블 매핑 방법 30
대상 수준에 대한 프로파일 테이블 매핑 마법사 31
대화식 채널 요약 탭 33
작업 2: 영역 및 상호 작용 지점 만들기 35
영역 작업 35
영역을 추가하는 방법 35
상호 작용 지점 작업 35
상호 작용 지점을 추가하는 방법 36
상호 작용 지점 참조 36
작업 3: 범주 및 이벤트 만들기 37
범주 작업 37
범주를 추가하는 방법 37
이벤트 작업 38
이벤트를 추가하는 방법 39
이벤트 참조 40
작업 4: 오퍼 제한 조건 생성 40
제한 조건 작업 41
오퍼 제한 조건을 추가하는 방법 41
오퍼 제한 조건을 편집하는 방법 42
오퍼 제한 조건을 활성화 및 비활성화하는 방법 42
오퍼 제한 조건을 삭제하는 방법 42
작업 5: 사용자 정의 학습 모델 생성 43
학습 모델 작업 43

학습 모델을 추가하는 방법 43
학습 모델을 편집하는 방법 44
학습 모델을 삭제하는 방법 44
학습 모델을 활성화 및 비활성화하는 방법 44
작업 6: 스마트 세그먼트 작성 44
스마트 세그먼트 작업 45
세션 생성 45
대화식 플로차트 정의 45
작업 7: 오퍼 정의 46
오퍼 정의 46
Interact 오퍼 템플릿을 만드는 방법 47
작업 8: 처리 규칙 만들기 47
처리 규칙 작업 47
오퍼 자격 48
마케팅 점수 48
처리 규칙 고급 옵션 49
상호 작용 전략 탭 작업 49
상호 작용 전략 탭을 만드는 방법 50
처리 규칙을 추가하는 방법 50
고급 옵션을 추가하는 방법 51
처리 규칙 고급 옵션 표현식 52
처리 규칙을 활성화 및 비활성화하는 방법 53
처리 규칙을 삭제하는 방법 54
상호 작용 전략 탭 배포 정보 54
상호 작용 전략 탭을 배포 대상으로 표시하는 방법 55
배포 요청을 취소하는 방법 55
상호 작용 전략 탭을 배포 제거 대상으로 표시하는 방법 55
상호 작용 전략 참조 56
작업 9: 대상 셀과 컨트롤 셀 지정 56
(선택 사항) 대상 셀과 컨트롤 셀 지정 56
셀 코드를 재정의하는 방법 57
작업 10: IBM Unica Interact 구성 배포 57
Interact 구성 배포 58
3 대화식 플로차트 59

대화식 플로차트 정보 59
대화식 플로차트 작성 60
대화식 플로차트를 만드는 방법 61
대화식 플로차트 및 데이터 소스 61
테스트 실행 프로파일 테이블 62
차원 테이블 62
대화식 플로차트 구성 63
쿼리 및 Interact 63
데이터 유형 및 저장된 개체 정보 63
파생 필드, 사용자 변수, 매크로 및 Interact 64
EXTERNALCALLOUT 사용 65
상호 작용 프로세스 정보 66
판단 프로세스 정보 66
판단 프로세스를 구성하는 방법 66
판단 프로세스 브랜치를 구성하는 방법 67
세그먼트 채우기 프로세스 정보 67
스마트 세그먼트를 작성하는 방법 68
대화식 플로차트의 샘플 프로세스 정보 68
샘플 프로세스를 구성하는 방법 69
대화식 플로차트의 선택 프로세스 정보 70
선택 프로세스를 구성하는 방법 70
대화식 플로차트의 스냅샷 프로세스 정보 71
스냅샷 프로세스를 구성하는 방법 72
대화식 플로차트의 테스트 실행에 대한 이해 73
테스트 실행 규모를 구성하는 방법 74
테스트 실행을 수행하는 방법 74
대화식 플로차트 배포 정보 75
대화식 플로차트를 배포하는 방법 75
배포 요청을 취소하는 방법 75
대화식 플로차트 배포를 제거하는 방법 76
4 일괄처리 플로차트의 IBM Unica Interact 77
일괄처리 플로차트의 대화식 리스트 프로세스 정보 77
대화식 리스트 프로세스 상자 77
대화식 리스트 프로세스를 구성하는 방법 78

5 런타임 서버 배포 81
배포 이해 81
런타임 서버 이해 83
배포 및 삭제 83
운용 런타임 서버 그룹으로 배포하는 방법 84
테스트 서버 그룹으로 배포하는 방법 85
배포 제거 방법 85
6 IBM Unica Interact 보고 87
Interact 보고 정보 87
Interact 보고서 데이터 87
Interact 8.0.0 보고서 및 보고 스키마 88
Interact 보고서 보기 89
대화식 채널 분석 탭에서 보고서를 보는 방법 89
캠페인 분석 탭에서 Interact 보고서를 보는 방법 90
분석 홈에서 Interact 보고서를 보는 방법 90
상호 작용 지점 성과 요약 보고서 포틀릿 정보 91
대화식 채널 분석 탭에서 제공되는 Interact 보고서 91
채널 배포 기록 보고서(대화식 채널) 정보 91
채널 이벤트 활동 요약 보고서 정보 92
채널 상호 작용 지점 성과 요약 보고서 정보 92
채널 처리 규칙 목록 보고서 정보 92
대화식 세그먼트 리프트 분석 보고서 정보 93
캠페인 분석 탭에서 제공되는 Interact 보고서 93
채널 배포 기록 보고서(캠페인) 정보 93
대화식 오퍼 학습 세부 정보 보고서 정보 94
대화식 셀 성과 보고서 정보 94
대화식 오퍼 성과 보고서 정보 94
대화식 셀 리프트 분석 보고서 정보 95
보고서 필터링 95
상호 작용 지점을 기준으로 필터링하는 방법 95
이벤트 또는 범주를 기준으로 필터링하는 방법 95
오퍼를 기준으로 필터링하는 방법 95
대상 셀을 기준으로 필터링하는 방법 96
시간을 기준으로 필터링하는 방법 96

채널 배포 기록 보고서를 필터링하는 방법.....97
채널 처리 규칙 목록 보고서를 필터링하는 방법.....97

머리말

- IBM Unica 기술 지원 문의

IBM Unica 기술 지원 문의

이 설명서를 참조하여 해결할 수 없는 문제가 있으면 사내의 지원 문의 담당자가 IBM Unica 기술 지원에 문의하도록 합니다. 원만한 문제 해결을 위해서는 이 섹션에서 설명하는 정보가 필요합니다.

사내의 지원 문의 담당자가 아니라면 IBM Unica 관리자에게 다음 정보를 문의하십시오.

확인해야 할 정보

IBM Unica 기술 지원에 문의하기 전에 먼저 다음과 같은 정보를 준비해야 합니다.

- 문제 상황에 대한 간단한 설명
- 문제가 발생할 때 나타나는 자세한 오류 메시지
- 문제를 유발하는 구체적인 절차
- 관련 로그 파일, 세션 파일, 구성 파일 및 데이터 파일
- 제품 및 시스템 환경에 대한 정보를 확인하는 방법은 아래에 있는 "시스템 정보"를 참조하십시오.

시스템 정보

IBM Unica 기술 지원에 전화하면 현재 사용 환경 정보를 알려 달라는 요청을 받게 됩니다.

문제가 발생했더라도 응용 프로그램에 로그인할 수 있으면 대부분의 정보를 해당 정보 페이지에서 확인할 수 있습니다. 이 페이지에는 설치한 IBM Unica 응용 프로그램에 대한 정보가 나와 있습니다.

도움말 > 정보를 선택하여 해당 정보 페이지에 액세스할 수 있습니다. 정보 페이지에 액세스할 수 없는 경우에는 각 응용 프로그램의 설치 디렉토리에 있는 `version.txt` 파일에서 IBM Unica 응용 프로그램의 버전 번호를 확인할 수 있습니다.

IBM Unica 기술 지원 정보 문의

IBM Unica 기술 지원에 문의하는 방법은 다음 IBM Unica 제품 기술 지원 웹 사이트를 참조하십시오. http://www.unica.com/about/product-technical-support.htm

1 IBM Unica Interact 이해

- 개요
- Interact 이해
- Interact 아키텍처
- Campaign 핵심 개념
- Interact 핵심 개념
- Interact로 작업하기

개요

Interact는 인바운드 마케팅 채널의 방문자에게 개별화된 오퍼를 제공하는 상호 작용 엔진입니다. Interact를 동작 중심 방식, 엄격한 이벤트 기반 방식, 상황 중심 방식, 전략적 방식 등으로 다양하게 구성할 수 있습니다. Interact는 IBM Unica EMM(Enterprise Marketing Management) 도구 제품군에 포함된 모듈이며 IBM Unica Marketing에 통합되어 있습니다.

Interact는 고객에 대한 이전 기록 및 현재 활동에 대한 상세한 온라인 및 오프라인 데이터를 제공하여 실시간 고객 상호 작용을 유도함으로써 매출 증대, 고객과의 관계 구축 및 전환율 증가, 채널 사용 최적화, 감소율 저하에 기여합니다. 실시간 상호 작용을 유도하는 비즈니스 규칙과 판매 또는 서비스 전략을 수립하고, 마케팅 활동을 통해 얻은 지속적인 학습을 반영하여 이를 수정할 수 있습니다.

IBM Unica 제품군과 완벽하게 통합된 Interact를 사용하면 마케팅 부서에서 기존 아웃바운드 캠페인에 대해 실시간으로 인바운드 고객에 대한 처리 전략을 조정할 수 있습니다. Interact를 통해 IBM Unica Marketing 기능을 활용하여 다음과 같이 다양한 방법으로 실시간 마케팅 활동을 향상시킬 수 있습니다.

- 다채널 작업 활용

  웹 사이트, 콜센터, 오프라인 매장, 지점 등 고객과의 모든 접점에서 파악된 정보를 통해 고객 및 잠재 고객에 대해 자세히 파악한 후 이를 바탕으로 일관된 브랜드 이미지를 구축하고 고객과의 커뮤니케이션을 극대화할 수 있습니다.

- 최첨단 방식의 맞춤형 웹 사이트 제공

  알려진 방문자 및 익명 방문자의 방문을 유도하고, 방문자의 동작을 파악하고, 각 방문자와 개별화된 상호 작용을 통해 교차 판매 오퍼를 제공하고 맞춤 콘텐츠를 선택하고 적절한 서비스 옵션을 제공하며 배너 메시지를 조정할 수 있습니다.

- 컨택 센터 상호 작용 최적화

컨택 센터를 최대한 활용하여 더 많은 수익을 창출하고 고객 유지율을 높입니다. 더욱 향상된 양방향 음성 응답(IVR) 안내와 선택 가능한 대기 메시지, 고객 유지 및 교차 판매를 위한 즉각적인 오퍼, 오퍼 우선순위 지정, 채팅 또는 인터넷 전화 등을 통한 웹 사이트 중재 기능을 제공할 수 있습니다.

Interact는 접점 시스템에 전달되는 실시간 분석 컨텐트를 관리하고 세밀하게 조정할 수 있도록 합니다. 중요하다고 판단되는 요소를 전략에 포함하여, 고객의 특정 액션에 대응하고, 웹 사이트에서 즉각적인 오퍼 버튼을 통해 맞춤 컨텐트를 제공하고, 콜센터에서 교차 판매 기회를 유도하는 전략을 수립할 수 있습니다. Interact는 중요한 온라인 판매, 마케팅 및 서비스 전략을 관리하고 마켓플레이스의 기회나 변화에 신속하게 대응할 수 있도록 합니다.

Interact 이해

Interact는 웹 사이트, 콜센터와 같은 고객 대면 시스템을 통합하여 실시간으로 개별화된 최적의 오퍼와 방문자 프로파일 정보를 제공함으로써 대화식 고객 마케팅의 효과를 극대화합니다. 예를 들어 고객이 서점 웹 사이트에 로그인한 후 사이트 컨텐트를 탐색하면 Interact는 이전에 구매한 기록을 검토하여 고객이 관심 있는 분야나 저자에 대해 파악합니다. 고객이 Interact와 통합된 페이지를 방문하면 Interact는 이전의 상호 작용을 바탕으로 고객에게 제공할 오퍼(예: 같은 작가가 쓴 유명한 일본 이야기 소개)를 선택합니다.

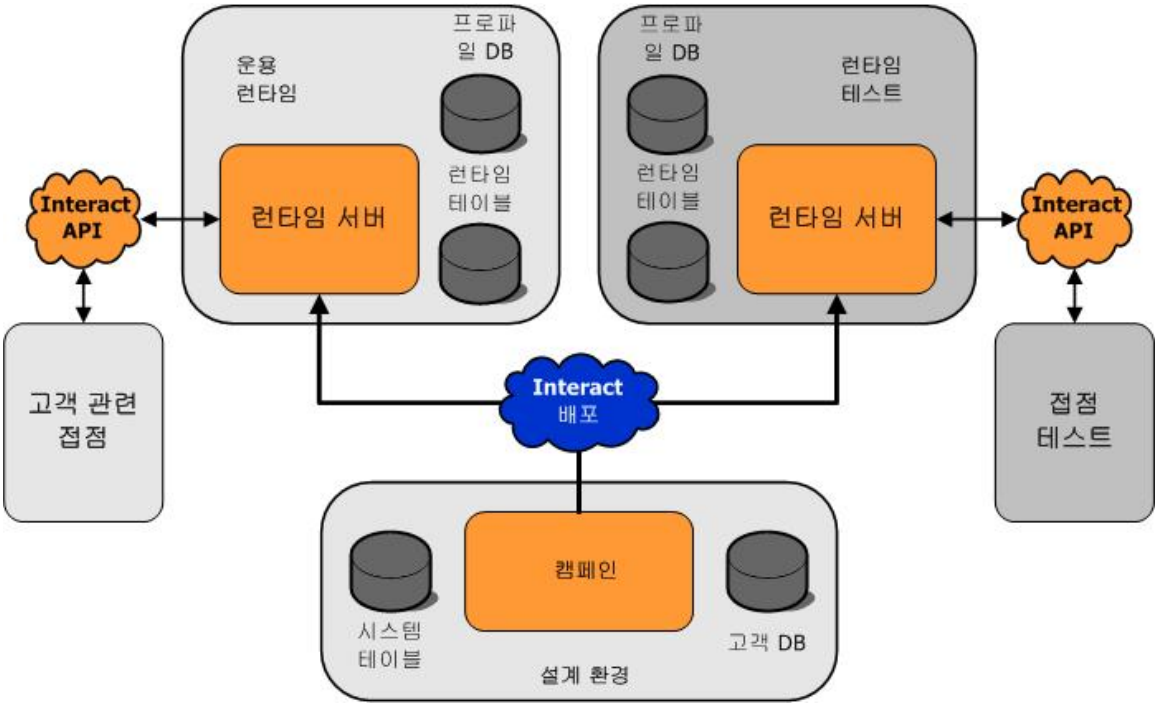
API(Application Programming Interface)를 사용하여 Interact를 고객 접점과 통합되도록 구성합니다. API를 사용하여 Interact에서 고객의 정보를 수집하도록 구성하고, 이 정보에 데이터를 추가하고, 접점에서 고객이 취한 액션과 고객의 프로파일 정보를 바탕으로 개별화된 오퍼를 제공할 수 있습니다.

Interact는 Campaign과 완벽하게 통합되어 있어 어떤 고객에게 어떤 오퍼를 지정할지 정의할 수 있습니다. 이와 같은 통합 덕분에 모든 마케팅 캠페인에서 Campaign의 모든 오퍼 관리 도구를 비롯하여 동일한 오퍼를 사용할 수 있습니다. 또한 모든 캠페인에서 발생한 모든 컨택 및 응답 기록을 통합하여, 전자 메일과 DM 컨택을 통해 사용자에게 제공할 오퍼를 실시간으로 결정하는 등의 다양한 작업을 수행할 수 있습니다.

다음 섹션에서는 Interact의 다양한 구성 요소 및 이러한 구성 요소가 상호 작용하는 방식에 대해 설명합니다.

Interact 아키텍처

Interact는 설계 환경과 런타임 환경이라는 두 가지 필수 구성 요소로 구성되며, 선택 사항으로 테스트 런타임 환경이 포함될 수도 있습니다. 다음 그림에 기본적인 아키텍처 개요가 나와 있습니다.

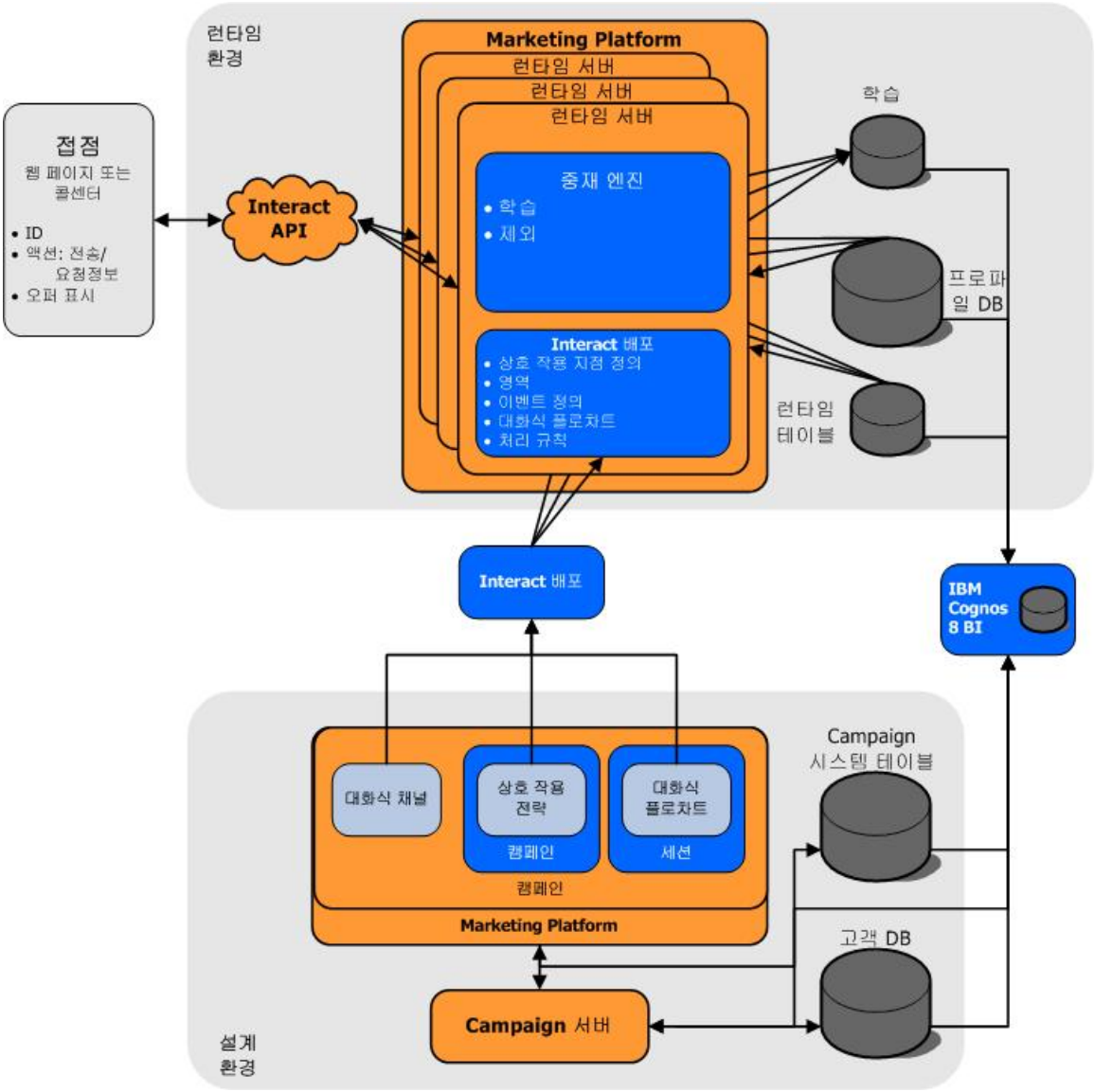


설계 환경은 대부분의 Interact 구성을 수행하는 장소입니다. 설계 환경은 Campaign과 함께 설치되며 Campaign 시스템 테이블과 고객 데이터베이스를 참조합니다.

Interact에서 고객 상호 작용을 처리하는 방법을 설계 및 구성한 후 해당 데이터를 테스트 런타임 환경에 배포하여 테스트하거나 실시간 고객 상호 작용을 위해 운용 런타임 환경에 배포할 수 있습니다.

운용 환경에서는 아키텍처가 좀 더 복잡해질 수 있습니다. 예를 들어 런타임 환경의 성능 요구 사항을 충족하기 위해 여러 대의 런타임 서버를 로드 밸런서에 연결할 수 있습니다.

다음 그림에 자세한 Interact 환경이 나와 있습니다.



설계 환경에서 대화식 채널을 구성하여 접점의 특정 지점에서 Interact가 수행할 작업을 정의한 후, 대화식 플로차트를 작성하여 고객을 세그먼트로 분류할 수 있습니다. 대화식 플로차트에서는 테스트 실행을 수행하여 고객 데이터가 올바르게 세그먼트화되는지 확인할 수 있습니다. 이 과정이 완료되면 오퍼를 정의해야 합니다. 그런 다음 상호 작용 전략에 따라 각 세그먼트에 오퍼를 할당합니다. 모든 Interact 요소의 구성이 완료되면 스테이징 런타임 환경으로 구성을 배포할 수 있습니다.

Interact 배포는 다음으로 구성됩니다.

- 대화식 채널 및 상호 작용 전략이 포함된 Interact 구성 데이터
- 스마트 세그먼트, 오퍼 및 대화식 플로차트가 포함된 일부 Campaign 데이터

Interact 배포에 포함되지 않지만 런타임 환경에서 고객 데이터가 필요할 수 있습니다. 런타임 환경에서 고객 데이터를 사용할 수 있도록 해야 합니다.

운용 런타임 환경과 동일하지만 고객을 접하지 않는 스테이징 런타임 환경에서 접점과의 API 통합을 포함한 전체 Interact 구성을 테스트할 수 있습니다. 런타임 시 고객(또는 스테이징 서버의 경우 시스템을 테스트하는 사용자)은 접점에서 액션을 취하게 됩니다. 이 액션은 Interact API를 통해 런타임 서버로 이벤트 또는 데이터 요청을 전송합니다. 그러면 런타임 서버에서 오퍼 조합을 표시하거나 고객을 새 세그먼트(이벤트)로 다시 세그먼트화하는 등의 결과로 응답합니다. 원하는 동작을 수행할 때까지 Campaign에서 Interact 구성을 수정하여 런타임 환경으로 다시 배포하는 과정을 반복할 수 있습니다. 최종 구성이 확정되면 운용 런타임 환경에 구성을 배포할 수 있습니다.

운용 런타임 서버는 컨택 기록 및 응답 기록과 같은 통계 및 기록 데이터를 저장합니다. 운용 런타임 서버 그룹의 스테이징 테이블에서 컨택 기록 및 응답 기록 데이터를 Campaign 컨택 및 응답 기록으로 복사하도록 유틸리티를 구성할 수 있습니다. 이 데이터는 보고서에 사용되며 이를 통해 Interact 구성의 효과를 판단하고 필요에 따라 구성을 수정할 수 있습니다. 이 데이터는 또한 Campaign 및 Optimize와 같은 기타 IBM Unica 제품에서 기존 캠페인에 실시간 캠페인을 통합하는 데 사용될 수 있습니다. 예를 들어 고객이 웹 사이트에서 오퍼를 수락한 경우 Campaign에서 이 데이터를 사용하여 메일로 동일한 오퍼를 제공하지 않도록 하거나 전화 통화로 후속 오퍼를 제공할 수 있습니다.

다음 섹션에서는 Campaign 및 Interact의 주요 용어와 개념에 대해 설명합니다.

Campaign 핵심 개념

Interact를 사용하려면 먼저 Campaign의 핵심 개념에 대해 알고 있어야 합니다. 다음은 이러한 개념의 간략한 설명입니다. 자세한 내용은 *Campaign 사용자 가이드*를 참조하십시오.

Campaign 정보

Campaign은 사용자가 다이렉트 마케팅 캠페인을 설계, 실행 및 분석할 수 있는 웹 기반의 EMM(Enterprise Marketing Management) 솔루션입니다. Campaign의 편리한 그래픽 사용자 인터페이스를 사용하여 고객 ID에 대한 선택, 제외, 세그먼트화, 샘플 리스트 작성과 같은 다이렉트 마케팅 프로세스를 수행할 수 있습니다.

마케팅 대상이 선정되면 Campaign을 사용하여 오퍼를 제공하고 전자 메일을 발송하는 등의 마케팅 캠페인을 정의하고 실행할 수 있습니다. 또한 Campaign을 사용하여 캠페인에 대한 응답을 추적하고 출력 리스트와 컨택 기록을 작성한 후 이를 바탕으로 다음 캠페인을 계획할 수 있습니다.

대상 수준

대상 수준은 캠페인의 대상이 될 수 있는 식별자로 구성된 콜렉션입니다. 예를 들면, 캠페인 집합에서 대상 수준을 “가정”, “잠재 고객”, “고객” 및 “계정”으로 사용할 수 있습니다. 이러한 각 대상 수준은 캠페인에서 특정 목적으로 사용할 수 있는 마케팅 데이터를 나타냅니다.

일반적으로 대상 수준은 계층적으로 구성됩니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

- 가정은 계층 구조 맨 위에 있으며 각 가정에는 다수의 고객뿐만 아니라 한 명 이상의 잠재 고객이 있습니다.

- 계층 구조의 그 다음 단계에는 고객이 있으며 각 고객마다 계정이 여러 개 있을 수 있습니다.
- 계정은 계층 구조 맨 밑에 있습니다.

그 밖에 더 복잡한 대상 아키텍처의 예는 B2B 환경에서 찾을 수 있으며 이러한 환경에서는 비즈니스, 회사, 부서, 그룹, 개인, 계정 등에 해당하는 대상 수준이 있어야 합니다.

이러한 대상 수준 간에는 다양한 관계가 있을 수 있으며 예를 들면 일대일, 다대일 또는 다대다 관계가 있습니다. 대상 수준을 정의하면 Campaign에서 이러한 개념을 표현할 수 있으므로 사용자들이 이처럼 다양한 대상 간의 관계를 대상 목적에 맞게 관리할 수 있습니다. 예를 들면, 각 가정에 잠재 고객이 여러 명 있더라도 메일링을 가정마다 한 명의 잠재 고객으로 제한할 수 있습니다.

캠페인

마케팅에서 캠페인은 마케팅 커뮤니케이션이나 판매 목표를 달성하기 위해 수행되는 관련 활동과 프로세스의 집합입니다. 또한, Campaign에는 설계, 테스트, 자동화 및 분석을 용이하게 하는 마케팅 캠페인을 표현하는 캠페인이라고 하는 개체가 있습니다.

캠페인에는 하나 이상의 플로차트가 있으며 이 플로차트는 캠페인을 실행하는 데 필요한 데이터에 일련의 액션을 수행하도록 설계됩니다.

셀

간단히 말해서 셀은 데이터베이스에 있는 식별자(예: 고객 또는 잠재 고객 ID)로 구성된 리스트입니다. Campaign에서는 플로차트에서 데이터 조작 프로세스를 구성하고 실행하여 셀을 작성합니다. 이러한 출력 셀은 동일한 플로차트의 다른 프로세스(셀이 작성된 프로세스에 대한 다운스트림 프로세스)에서 입력으로 사용될 수도 있습니다. 만들 수 있는 셀 수에는 제한이 없습니다.

Campaign에서는 하나 이상의 오퍼가 지정되는 셀을 대상 셀이라고 합니다. 대상 셀은 같은 유형의 개체로 이루어진 별도의 그룹입니다. 예를 들어 고가치(high-value) 고객, 웹 쇼핑을 좋아하는 고객, 정시 결제 계정, 전자 메일 메시지 수신을 선택한 고객, 반복적으로 구매하는 충성 고객 등에 대한 셀을 만들 수 있습니다. 작성한 각 셀이나 세그먼트는 다른 오퍼나 컨택 채널과 함께 다양하게 처리할 수 있으며 또는 다양한 방법으로 추적하여 성과 비교 보고서를 작성할 수도 있습니다.

오퍼 수신 자격을 부여받은 ID를 포함하지만 분석을 위해 오퍼 수신에서 제외된 셀을 컨트롤 셀이라고 합니다. Campaign에서는 컨트롤이 항상 홀드아웃 컨트롤입니다.

"셀"이라는 용어는 "세그먼트"와 서로 바꾸어 사용되기도 합니다. 전략적 세그먼트는 캠페인 플로차트가 아닌 세션에 작성된 셀입니다. 전략적 세그먼트는 모든 캠페인에서 전역적으로 사용할 수 있다는 점을 제외하고 다른 셀(예: 세그먼트 프로세스 시 플로차트에 작성된 셀)과 다르지 않습니다. 전략적 세그먼트는 처음 작성했던 플로차트가 다시 실행되지 않는 한 ID의 정적 리스트 상태로 유지됩니다.

플로차트

Campaign에서 플로차트는 데이터를 대상으로 수행되는 일련의 액션을 나타내며, 프로세스라고 하는 구성 요소로 정의됩니다. 플로차트는 수동으로 실행할 수 있으며, 스케줄러에 의해 실행되거나 정의된 일부 트리거에 대한 응답으로 실행될 수도 있습니다.

DM 캠페인의 유자격 수신자를 결정하고, 이러한 수신자 그룹의 메일링 리스트를 생성하고, 각 수신자를 하나 이상의 오퍼와 연결하는 등의 특정 마케팅 목표를 달성하기 위해 플로차트를 사용합니다. 또한 캠페인 응답자를 추적 및 처리하고 캠페인의 투자 수익률(ROI)을 계산할 수도 있습니다.

캠페인마다 하나 이상의 플로차트를 설계하여 캠페인을 구현하고, 필요한 데이터 조작이나 액션을 수행할 플로차트로 이루어진 프로세스를 구성합니다.

각 플로차트는 다음 요소로 구성됩니다.

- 이름
- 설명
- 하나 이상의 데이터 소스에서 가져온 하나 이상의 매핑된 테이블
- 마케팅 로직을 구현하는 상호 연결된 프로세스

오퍼

오퍼는 단일 마케팅 메시지를 나타내며, 다양한 방법으로 전달할 수 있습니다.

Campaign에서는 하나 이상의 캠페인에 사용할 수 있는 오퍼를 작성합니다.

오퍼는 다음과 같이 재사용할 수 있습니다.

- 여러 캠페인에서
- 여러 시점에
- 여러 사용자 그룹이나 셀 그룹을 대상으로
- 오퍼의 매개변수화된 필드를 다르게 지정하여 여러 "버전"으로

컨택 프로세스 중 하나를 사용하여 플로차트의 대상 셀에 오퍼를 지정하고, 오퍼를 받은 고객과 응답한 고객에 대한 데이터를 수집하여 캠페인 결과를 추적합니다.

세션

세션은 Campaign의 구성요소입니다. 세션에서 Campaign 관리자가 기본, 지속성 및 전역 데이터 구성요소(예: 전략적 세그먼트 및 큐브)를 작성하며 그 후에는 모든 캠페인에서 이러한 구성요소를 사용할 수 있습니다. 세션은 캠페인과 마찬가지로 개별 플로차트로 구성됩니다.

Interact 핵심 개념

이 섹션에서는 Interact를 작업하기 전에 알아야 할 몇 가지 핵심 개념을 설명합니다.

설계 환경

설계 환경은 대부분의 Interact 구성을 수행하는 장소입니다. 설계 환경에서 이벤트, 상호 작용 지점, 스마트 세그먼트 및 처리 규칙을 정의할 수 있습니다. 이러한 요소를 구성한 다음 이를 런타임 환경에 배포할 수 있습니다.

설계 환경은 Campaign 웹 응용 프로그램과 함께 설치됩니다.

대화식 채널

대화식 채널은 Campaign에서 고객과의 상호 작용 방식이 대화식으로 이루어지는 접점을 말하며, 대화식 마케팅에 수반되는 모든 서버 자원과 개체 및 데이터를 조정하는 데 사용됩니다.

대화식 채널은 상호 작용 지점 및 이벤트를 정의하는 데 사용되는 도구입니다. 대화식 채널의 분석 탭에서 대화식 채널용 보고서에 액세스할 수 있습니다.

대화식 채널에는 또한 운용 런타임 및 스테이징 서버 지정이 포함되어 있습니다. 운용 런타임 및 스테이징 서버의 조합이 하나인 경우, 또는 이벤트 및 상호 작용 지점을 고객 대면 시스템별로 분리하려는 경우에는 여러 개의 대화식 채널을 만들어 이벤트와 상호 작용 지점을 구성할 수 있습니다.

대화식 플로차트

대화식 플로차트는 Campaign 일괄처리 플로차트와 연관성이 있지만 조금 다릅니다. 일괄처리 플로차트와 마찬가지로 대화식 플로차트에서도 고객을 세그먼트라고 하는 그룹으로 나누는 기능을 수행합니다. 그러나 대화식 플로차트의 경우 이 그룹이 스마트 세그먼트라는 점이 다릅니다. Interact는 이 대화식 플로차트를 사용하여 방문자 재세그먼트화가 필요한 동작 이벤트 또는 시스템 이벤트가 발생할 경우 프로파일을 세그먼트에 지정합니다.

대화식 플로차트에는 대화식 플로차트 전용 프로세스 몇 가지 외에도 일괄처리 플로차트 프로세스의 일부가 포함됩니다.

☼ 대화식 플로차트는 Campaign 세션에서만 생성될 수 있습니다.

상호 작용 지점

상호 작용 지점은 오퍼를 제공하려는 접점 상의 한 지점입니다. 상호 작용 지점에는 런타임 환경에서 특별히 표시할 컨텐트가 없는 경우 표시할 기본 필러 컨텐트가 포함되어 있습니다.

상호 작용 지점은 영역으로 구성됩니다.

이벤트

이벤트는 방문자가 취하는 액션이며, 런타임 환경에서 방문자를 세그먼트에 지정하거나 오퍼를 제공하거나 데이터를 기록하는 등의 액션을 트리거합니다.

이벤트는 대화식 채널에서 생성된 후 `postEvent` 방법을 사용하여 Interact API를 호출하여 트리거됩니다. 이벤트는 다음과 같은 Interact 설계 환경에 정의된 하나 이상의 액션으로 연결될 수 있습니다.

- 재세그먼트 트리거
- 오퍼 컨택 로그
- 오퍼 수락 로그
- 오퍼 거부 로그

이벤트를 사용하여 테이블에 데이터를 기록하거나, 학습에 데이터를 포함하거나, 개별 플로차트를 트리거하는 등 `postEvent` 메서드에 정의된 액션을 트리거할 수도 있습니다.

설계 환경에서 편의를 위하여 이벤트를 몇 가지 범주로 나눌 수 있습니다. 범주는 런타임 환경에서 아무런 기능적 용도가 없습니다.

프로파일

프로파일은 런타임 환경에서 사용되는 고객 데이터의 조합을 말합니다. 이 데이터는 고객 데이터베이스에 제공되는 고객 데이터의 일부, 실시간으로 수집되는 데이터, 또는 이 두 가지의 조합으로 구성될 수 있습니다. 이 데이터는 다음과 같은 용도로 사용됩니다.

- 실시간 상호 작용 시나리오에서 고객을 하나 이상의 스마트 세그먼트에 지정하는 데 사용됩니다.

  세그먼트하려는 각 대상 수준에 대해 프로파일 데이터 조합이 필요합니다. 예를 들어 위치를 기준으로 세그먼트를 나눌 경우 전체 주소 정보 중 고객의 우편번호만 포함할 수 있습니다.
- 오퍼를 개별화하는 데 사용됩니다.
- 학습을 위해 추적하는 속성으로 사용됩니다.

  예를 들어 결혼 여부에 따라 특정 오퍼를 수락하는 방문자의 수를 모니터링하도록 Interact를 구성할 수 있습니다. 런타임 환경에서 이 정보를 사용하여 결혼 상태에 따라 수락 가능성이 높은 오퍼를 제공할 수 있습니다.

런타임 환경에서 이 데이터는 읽기만 가능합니다.

런타임 환경

런타임 환경은 접점과 연결되어 상호 작용을 수행하며, 접점에 연결된 하나 이상의 런타임 서버로 구성됩니다.

런타임 환경은 설계 환경에서 배포된 정보를 사용하여 Interact API를 통해 접점에 오퍼를 제공합니다.

런타임 세션

런타임 세션은 접점에 각 방문자가 발생하는 동안 런타임 서버에서 유지됩니다. 이 세션에서는 런타임 환경에서 방문자를 세그먼트에 지정하고 오퍼를 추천하기 위해 사용하는 방문자에 관련된 모든 데이터를 유지합니다.

`startSession` 호출을 사용할 때 런타임 세션이 생성됩니다.

스마트 세그먼트

스마트 세그먼트는 특정 속성에 해당하는 고객 그룹이라는 점에서 전략적 세그먼트와 유사합니다. 그러나 스마트 세그먼트는 ID의 리스트가 아니라 리스트에서 허용되는 ID의 조건을 정의합니다. 예를 들어 스마트 세그먼트는 "최근 6개월 동안 자동차 대출을 신청하고 계좌 잔고가 $10,000 이상인 콜로라도에 거주하는 모든 고객"이 될 수 있습니다. 이러한 정의는 대화식 플로차트로 표현됩니다. 스마트 세그먼트는 Interact에서만 사용할 수 있습니다.

접점

접점은 고객과 상호 작용할 수 있는 응용 프로그램 또는 지점을 말합니다. 접점은 고객에 의한 컨택 채널("인바운드" 상호 작용) 또는 회사의 고객 컨택 채널("아웃바운드" 상호 작용)이 될 수 있습니다. 접점의 대표적인 예로 웹 사이트와 콜센터 응용 프로그램이 있습니다. Interact API를 사용하면 접점과 Interact를 통합하여 접점에서의 고객 액션을 바탕으로 오퍼를 제공할 수 있습니다. 접점은 고객 대면 시스템(CFS)이라고도 합니다.

처리 규칙

처리 규칙은 스마트 세그먼트에 오퍼를 지정합니다. 처리 규칙에서 오퍼에 사용자 정의 영역을 연결하여 오퍼를 지정할 때 추가 조건을 적용할 수 있습니다. 예를 들어 "로그인" 영역에서 스마트 세그먼트에 오퍼 조합 하나를 지정한 후 "구매 완료" 영역에서 동일한 세그먼트에 다른 조합의 오퍼를 지정할 수 있습니다. 처리 규칙은 캠페인의 상호 작용 전략 탭에서 정의됩니다.

각 처리 규칙에는 마케팅 점수가 지정됩니다. 고객이 하나 이상의 세그먼트에 지정되어 있어서 둘 이상의 오퍼를 제공할 수 있는 경우에는 Interact에서 제시할 오퍼를 정의하는 데 마케팅 점수가 도움이 될 수 있습니다. 런타임 환경에서 제시하는 오퍼는 학습 모듈, 오퍼 제외 리스트, 전역 및 개별 오퍼 지정에 의해 영향을 받을 수 있습니다.

Interact API

Interact API(Application Programming Interface)는 HTTP를 통한 자바 직렬화 또는 SOAP 구현을 통해 Interact를 접점과 통합합니다.

영역

상호 작용 지점은 영역으로 구성됩니다. 처리 규칙을 특정 영역에만 적용되도록 제한할 수 있습니다. 모든 "시작" 컨텐트를 포함하는 영역과 "교차 판매" 컨텐트를 포함하는 영역을 각각 만든 후 접점에서 고객이 있는 위치에 따라 동일한 세그먼트에 서로 다른 오퍼 조합을 제시할 수 있습니다.

Interact로 작업하기

- Interact 사용자
- Interact 워크플로
- Interact 구현 계획

Interact 사용자

Interact는 회사 내의 여러 직원이 함께 사용할 수 있도록 설계되어 있습니다. Interact는 접점과 마케팅 캠페인이 연결되는 지점이므로 두 업무에 관련된 직원은 Interact를 사용하거나 그 영향을 받게 됩니다.

다음은 다양한 Interact 사용자 역할에 대한 설명입니다. 이러한 역할은 회사 내의 여러 직원에게 나누어 배정할 수도 있고, 소수의 직원이 여러 역할을 수행할 수도 있습니다.

- 접점에 관련된 모든 인프라를 감독하는 사용자. 이 사용자는 설계 환경에서 개별 요소의 구성에 적극적으로 관여하지는 않지만, 접점이 지속적으로 가동 및 실행되도록 하고 Interact API를 사용하여 접점 및 런타임 환경 간의 통합 코드를 작성해야 합니다. 이 사용자는 운용 런타임 서버에 대한 새 구성의 배포를 승인합니다. 또한 스테이징 서버의 통계 및 보고서를 검토하여 운용 런타임 서버에 배포된 새 구성의 영향을 분석하기도 합니다.
- Marketing Platform, Campaign 및 Interact를 설치 및 구성하는 사용자. 이 사용자는 또한 런타임 서버 그룹을 설치 및 구성하고 새 구성을 배포하는 업무를 수행할 수 있으며, Interact 관리자라고 할 수 있습니다.
- 실시간 상호 작용을 설계하는 사용자. 이 사용자는 대화식 채널과 캠페인에 대한 작업을 수행하여 오퍼 및 해당 오퍼를 제공할 고객을 정의합니다. 런타임 환경에서 실제 구성 작업을 수행하지는 않지만, 구성을 정의하고 성과 및 ROI에 대한 상세 보고서를 검토하는 데 많은 시간을 보냅니다.
- 대화식 플로차트를 만들어 대화식 채널에 대한 세그먼트 로직을 설계하는 사용자.
- Interact에서 사용되는 데이터를 관리하는 사용자. 이 사용자는 Interact를 '사용'하지는 않지만 설계 과정에서 매우 중요한 역할을 수행합니다. 세그먼트 로직을 설계하는 사용자 및 접점을 관리하는 사용자와 협력하여 필요한 곳에 올바른 데이터가 제공되게 하고, 데이터에 올바른 형식과 색인을 지정하여 모든 성능 요구 사항을 충족할 수 있도록 합니다.

Interact 워크플로

Interact를 구성하는 작업은 여러 사람이 관련되는 여러 단계의 반복적인 프로세스입니다. 아이디어를 구상하여 배포하기까지 설계, 구성 및 테스트의 세 가지 주요 단계를 거치게 됩니다.

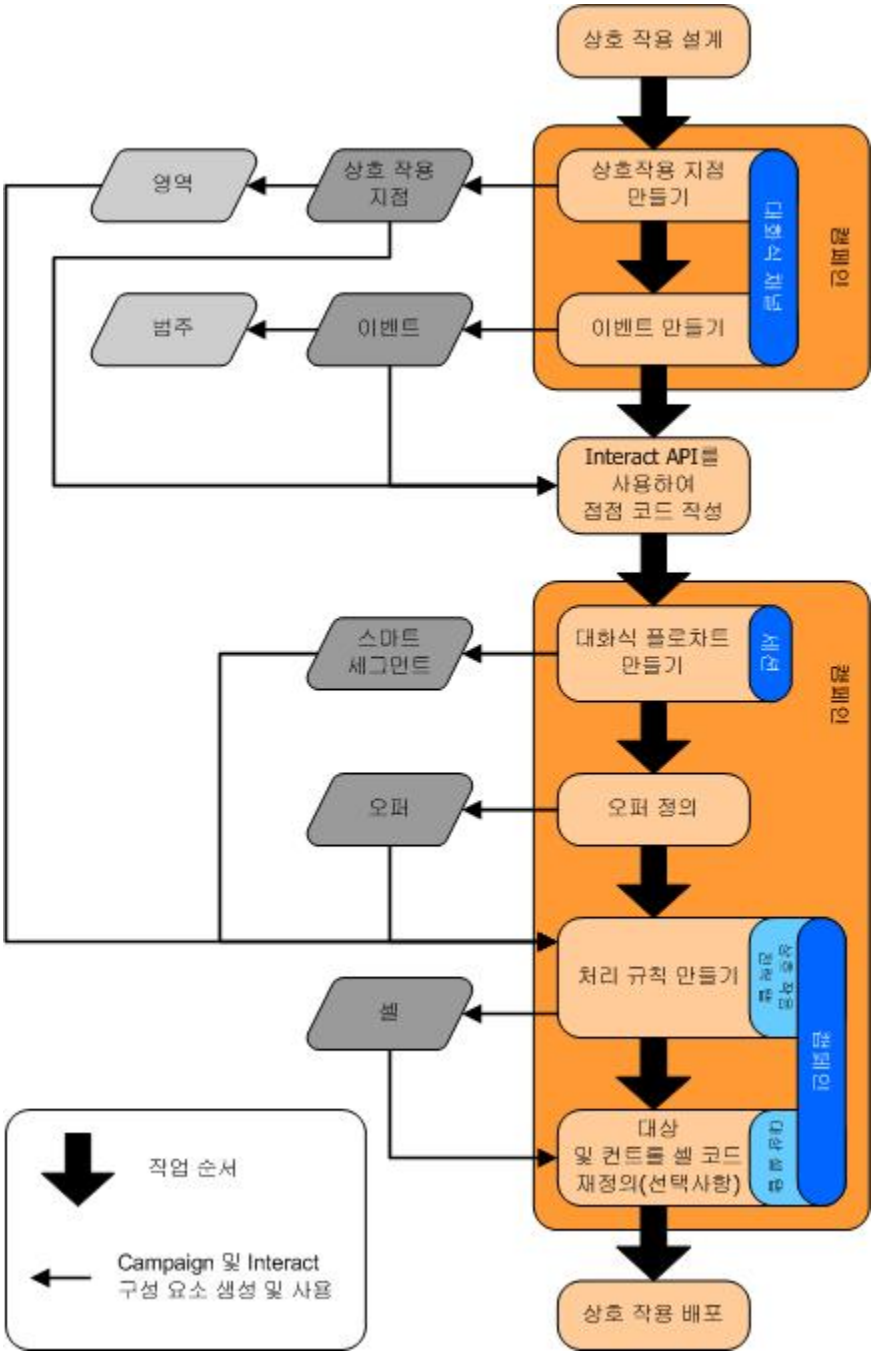
- **설계**—설계 단계에서는 대화식 마케팅에 사용할 전략의 유형을 고려합니다. 접점에서 사용할 전략을 정한 다음에는 Interact를 사용하여 이 전략을 구현할 방법을 결정해야 합니다. 설계 단계에서는 접점 관리자와 마케팅 기획자가 함께 논의하고 협업해야 합니다. 비즈니스 목표와 대상 메트릭을 사용하여 상호 작용 지점 및 영역의 리스트를 만들고 세그먼트 및 제외 전략의 대략적인 리스트를 작성할 수 있습니다. 이러한 논의 과정에는 세그먼트화를 수행하는 데 필요한 데이터도 포함되어야 합니다.

- **구성**—구성 단계에서는 접점 관리자와 Interact 사용자가 설계를 구현합니다. Interact 사용자는 각 세그먼트별로 지정할 오퍼를 정의하고 설계 환경에 상호 작용 채널을 구성하며, 접점 관리자는 Interact API를 사용하여 런타임 서버와 작동할 접점을 구성합니다. 데이터 관리자는 테스트 및 운용 환경에 필요한 데이터 테이블을 구성하고 만들어야 합니다.
- **테스트**—설계 환경에서 Interact 구성을 완료한 후에는 스테이징 런타임 환경에 배포할 구성 요소를 표시합니다. Interact 관리자가 스테이징 서버로 구성을 배포하면 테스트를 시작할 수 있습니다. Interact 구현 설계에 관련된 모든 팀 구성원은 테스트 결과를 검토하여 구성이 설계 의도에 맞게 올바르게 수행되며 런타임 환경의 성능이 적절한 응답 시간과 처리량을 제공하는지 확인해야 합니다.

테스트 결과에 따라 몇 가지 사항을 변경한 후 다시 테스트를 수행해야 할 수 있습니다. 테스트를 통해 만족스러운 결과가 확인되면 이제 관리자가 운용 서버로 배포할 구성을 표시합니다.

이때 접점 관리자는 모든 결과를 검토하여 새로 배포되는 구성으로 인해 고객 대면 시스템에 문제가 발생하지 않는지 확인해야 합니다. 관련된 모든 담당자에 의해 구성이 승인되면 운용 런타임 서버로 구성을 배포할 수 있습니다.

다음 다이어그램에 설계 워크플로의 예가 나와 있습니다. 이 다이어그램에는 진행 과정이 선형적으로 표시되어 있지만 실제로는 많은 사람들이 다양한 구성 요소에서 동시에 작업할 수 있습니다. 또한 이 과정은 반복적인 프로세스입니다. 예를 들어 Interact API를 사용하여 Interact에서 접점이 실행되도록 구성하려면 대화식 채널에서 생성된 이벤트를 참조해야 합니다. 접점 관리자가 런타임 환경에 접점을 구성할 동안 관리자는 추가 이벤트가 필요한지 확인할 수 있습니다. 그런 다음 Interact 사용자가 설계 환경에서 필요한 이벤트를 만들어야 합니다.



첫 번째 작업은 상호 작용을 설계하는 것입니다. 그런 다음 대화식 채널에 상호 작용 지점과 영역, 이벤트, 범주를 만듭니다. 접점 관리자는 Interact API를 통해 상호 작용 지점과 이벤트의 이름을 사용하여 접점을 구성합니다.

Campaign 세션에 대화식 플로차트를 만들고 오퍼를 정의하면서 상호 작용에 대한 구성을 계속합니다.

영역과 오퍼, 세그먼트를 모두 만든 후 캠페인의 상호 작용 전략 탭에서 처리 규칙을 만들 수 있습니다. 이때 각 영역별로 세그먼트에 제공할 오퍼를 지정할 수 있습니다. 또한 대상 셀 탭에서 대상 및 컨트롤 셀을 지정할 수 있습니다.

위 과정이 끝나면 상호 작용 구성이 완료되어 스테이징 서버로 배포한 후 구성을 테스트할 수 있습니다.

Interact 구현 계획

Interact 구성을 설계하려면 각 구성 요소들간의 조정이 필요합니다. 아래에 Interact 구성을 설계하는 과정에서 고려해야 할 여러 문제에 대한 예가 나와 있습니다. 상호 작용 구성을 설계할 때 다음과 같은 문제를 고려해야 합니다.

구현을 설계하는 첫 단계는 "고객과 어디에서 어떻게 상호 작용할 것인지"를 파악하는 것입니다. 이 질문에 대한 답은 매우 다양하여 거의 무한하다고 볼 수 있습니다. 웹 사이트에 양방향 음성 응답(IVR) 시스템 또는 판매 관리(POS) 시스템을 통합하려고 고려하고 있습니까? 사이트 탐색을 바탕으로 배너 광고를 표시하거나, 이전의 선택을 바탕으로 추가 선택 목록을 제공하거나, 현재 구매에 적용할 수 있는 할인 쿠폰을 제공하려고 합니까? 대부분의 접점은 두 개 이상의 상호 작용 지점을 제공하므로 이러한 질문을 수 차례 고려해야 할 것입니다.

Interact에서 사용할 상호 작용 방법과 지점을 결정한 후에는 어떠한 구성 요소를 생성해야 할지 정의해야 합니다. 접점 관리자와 함께 협의하여 어떠한 상호 작용 지점 및 이벤트를 만들어야 할지 정의해야 합니다. 또한 어떤 오퍼를 제공할 것인지, 고객을 어떻게 세그먼트할 것인지, 그리고 어떠한 샘플링, 통합 또는 추적 전략을 사용할 것인지 고려해야 합니다. 이러한 질문에 대한 답을 바탕으로 프로파일 데이터베이스를 만드는 데 필요한 정보를 정의할 수 있습니다. 이와 동시에 오퍼 제공을 세밀하게 제어할 수 있도록 상호 작용 지점을 일반적인 목적에 맞는 영역으로 구분할 때 어떠한 방식을 사용할지 고려해야 합니다.

오퍼 제외, 학습, 개별 오퍼 지정 및 점수 재정의와 같은 여러 가지 옵션 기능을 구현할 수 있습니다. 이러한 기능은 대부분 특정 데이터베이스 테이블을 필요로 하며, 설계 환경에서 구성을 거의 또는 전혀 할 필요가 없습니다. 옵션 기능에 대한 자세한 내용은 *Interact 관리자 가이드*를 참조하십시오.

Interact 환경에서는 성능이 매우 중요하므로 고객을 세그먼트하는 데 필요한 데이터를 고려해야 합니다. 데이터베이스에서 데이터를 검색할 때마다 성능에 영향을 미치므로 런타임 환경에 제공할 정보를 신중하게 설계해야 합니다. 고객 데이터의 설계 및 보관에 대한 자세한 내용은 *Interact 관리자 가이드*를 참조하십시오.

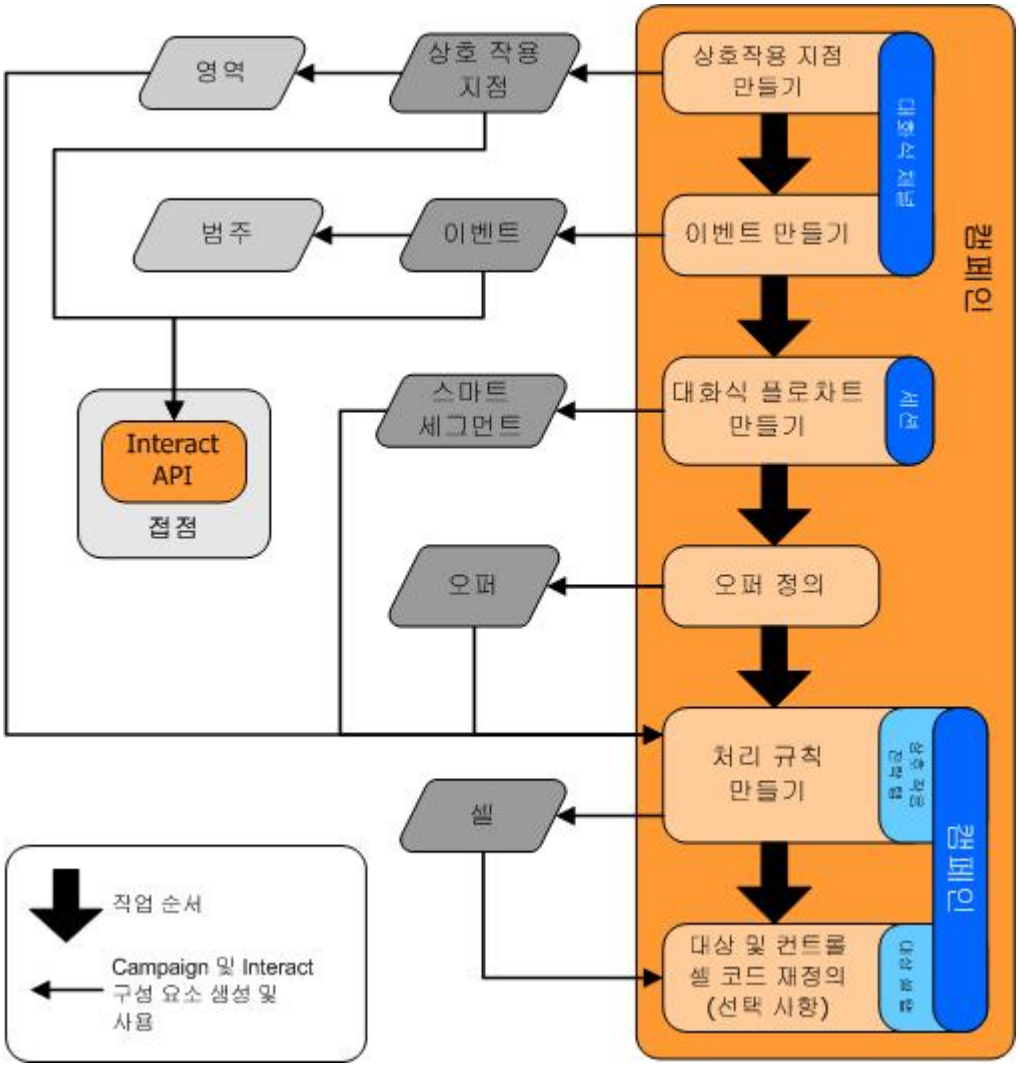
2 상호 작용 구성

- 설계 환경
- Interact API 정보
- 작업 1: 대화식 채널 작성
- 작업 2: 영역 및 상호 작용 지점 만들기
- 작업 3: 범주 및 이벤트 만들기
- 작업 4: 오퍼 제한 조건 생성
- 작업 5: 사용자 정의 학습 모델 생성
- 작업 6: 스마트 세그먼트 작성
- 작업 7: 오퍼 정의
- 작업 8: 처리 규칙 만들기
- 작업 9: 대상 셀과 컨트롤 셀 지정
- 작업 10: IBM Unica Interact 구성 배포

설계 환경

Interact 구성을 설계하는 프로세스는 해당 조직에 있는 많은 직원들과 관련된 여러 가지 단계로 구성됩니다. 이 섹션에서는 설계 환경에서 필요한 다양한 구성 단계를 집중적으로 살펴봅니다.

Interact 구성의 대부분은 Interact API를 사용하여 해당 접점과의 통합을 설정하는 과정으로 구성됩니다. Interact API 작업과 관련된 자세한 내용은 *Interact 관리자 가이드*를 참조하십시오.



앞에 있는 다이어그램은 전체 설계 워크플로에서 일부를 가져온 것으로 설계 환경에 있는 구성 요소만 표시되어 있습니다. 이 다이어그램에는 진행 과정이 선형적으로 표시되어 있지만 실제로는 많은 사람들이 다양한 구성 요소에서 동시에 작업할 수 있습니다. 또한 이러한 과정은 반복되는 프로세스입니다. 예를 들어 처리 규칙을 작업하다가 상호 작용 지점과 영역을 재구성해야 한다는 사실을 발견할 수도 있습니다. Interact 구성을 작업하는 과정도 기존 캠페인을 작성하고 작업하는 과정과 관련이 있습니다.

샘플 워크플로에는 다음과 같은 단계가 포함될 수 있습니다.

1. 대화식 채널 작성
2. 대화식 채널에서 상호 작용 지점 작성
3. 대화식 채널에서 이벤트 작성
4. 대화식 플로차트를 사용하여 스마트 세그먼트 정의
5. 오퍼 정의
6. 상호 작용 전략 탭에서 처리 규칙 정의
7. (선택 사항) 대상 셀 탭에서 대상 셀과 컨트롤 셀 재정의
8. 상호 작용 배포

이러한 작업을 모두 완료하면 설계 환경에서 Interact 구성에 필요한 모든 구성이 작성됩니다. 이러한 구성을 **배포 준비**라고 할 수 있습니다. Interact 관리자가 이러한 구성을 런타임 서버에 배포하고 해당 접점이 Interact API와 통합되면 Interact 구현이 완료됩니다.

Interact API 정보

Interact가 접점에서 작동하도록 구성하려면 다음과 같은 두 가지 주요 구성 요소가 필요합니다.

- 설계 환경에서 Interact 구성
- Interact API를 사용하여 접점이 런타임 환경에서 작동하도록 구성

이러한 두 가지 구성 요소는 별개의 두 가지 영역에서 수행되지만 서로 관련되어 있습니다. Interact API는 설계 환경에 있는 여러 가지 구성 요소를 참조해야 합니다. 사용자와 Interact API를 다루는 개발자들은 서로 협의하여 명명 규칙, 요소 목적 등에 합의해야 합니다. 이 작업은 반복적이고 협업이 필요한 과정입니다. 개발자가 Interact API 및 접점을 다룰 때 사용자는 더 많은 이벤트와 상호 작용 지점을 만들어야 할 수 있습니다. 설계 환경에서 상호 작용을 설계할 때는 API를 다루는 개발자에 대한 요구 사항이 더 많을 수 있습니다.

Interact 구성 요소 중에는 Interact API가 참조하는 요소가 여러 개 있습니다. 그러나 이름으로 참조하는 요소는 다음 세 가지뿐입니다.

- 대화식 채널
- 상호 작용 지점
- 이벤트

Interact API를 사용할 때는 이러한 요소를 이름으로 참조해야 합니다. 이러한 이름은 서로 일치해야 하지만 대소문자를 구분하지는 않습니다. 이름 `myinteract`, `myInteract` 및 `mYiNtErAcT`는 모두 일치합니다.

상호 작용을 향상시키기 위해서 Interact API에서 사용할 수 있는 다른 Interact 구성 요소가 있으며 스마트 세그먼트, 캠페인 시작 및 종료 날짜, 대화식 플로차트가 이 구성 요소에 포함됩니다.

런타임에 Interact API는 대화식 플로차트와 처리 규칙을 통해 정보를 요청하지만 이 정보를 간접적으로 호출합니다. 예를 들면, API는 절대로 대화식 플로차트를 호출하지 않습니다. 그러나 API는 재세그먼트를 요청하는 이벤트를 호출하고 이 이벤트는 대화식 채널과 연관된 모든 대화식 플로차트를 실행합니다. 마찬가지로 API가 `getOffers` 메서드를 사용하여 오퍼를 요청하면 처리 규칙 참조를 포함하여 일련의 이벤트가 시작됩니다.

Interact API는 다음과 같은 Campaign 요소를 참조합니다.

- 대상 ID
- 대상 수준
- 사용자 정의 오퍼 속성
- 오퍼 코드
- 오퍼 설명

- 오퍼 유효 날짜:
- 오퍼 만료 날짜
- 오퍼 이름
- 오퍼 처리 코드

이러한 요소는 전체 설계 환경에서 공유되므로 전체 조직에서 이러한 요소에 대한 표준을 결정해야 합니다. Interact API를 적절하게 호출하려면 이러한 정보 중 일부(예: 대상 ID)를 제공해야 하며 오퍼 속성과 같은 정보는 API를 사용하여 요청합니다.

Interact API를 사용하여 오퍼 점수를 참조할 수도 있습니다. 일반적으로 이 점수는 상호 작용 전략 탭에 지정된 마케팅 점수입니다. 이 점수는 전체 Campaign 환경이 아니라 Interact에만 해당합니다. 상호 작용 전략 탭에서 마케팅 점수를 수정하거나 재정의할 수 있습니다. Interact API에 대한 자세한 내용은 *Interact 관리자 가이드*를 참조하십시오.

Interact 런타임

다음 섹션에서는 상호 작용 과정에서 런타임 서버에서 발생하는 동작에 대한 간단한 개요를 살펴봅니다.

런타임 세션이 시작하면, 즉 방문자가 컨택을 시작하면 Interact API가 `startSession`을 트리거합니다. 이러한 호출은 다음과 같은 단계로 진행됩니다.

1. 런타임 세션을 새로 작성합니다.

   런타임 세션은 방문자와 연관된 모든 데이터가 포함된 런타임 서버에 있는 인스턴스입니다. 이 세션에는 알려진 모든 프로파일 데이터와 런타임에 대한 모든 요청 결과(예: 오퍼 리스트나 세그먼트 멤버십)가 포함되어 있습니다.

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

방문자가 접점과 상호 작용할 때 Interact API는 이벤트 트리거, 프로파일 정보 요청 및 방문자의 대상 수준 변경과 같은 다양한 액션을 수행할 수 있습니다. 방문자가 접점에 있는 상호 작용 지점에 도달하면 Interact API가 하나 이상의 오퍼나 이벤트 트리거를 요청할 수 있습니다. 방문자가 로그아웃하거나, 접속을 끊거나, 제한시간을 초과하여 접점에서 떠나면 런타임 서버에서 런타임 세션을 종료합니다.

기본적인 개요는 이와 같습니다. 학습 모듈 등 사용할 수 있는 옵션 기능이 많이 있으며 이를 통해 권장 오퍼에 영향을 줄 수도 있습니다. 이러한 옵션 기능에 대한 자세한 내용은 *Interact 관리자 가이드*를 참조하십시오.

작업 1: 대화식 채널 작성

- 상호 작용 채널 작업
- 최대 오퍼 표시 횟수
- 대화식 채널을 만드는 방법
- 테이블 매핑 정보
- 대화식 채널에 대한 프로파일 테이블 매핑 방법
- 대화식 채널에 대한 차원 테이블 매핑 방법
- 대상 수준에 대한 프로파일 테이블 매핑 마법사
- 대화식 채널 요약 탭

상호 작용 채널 작업

대화식 채널은 고객 대면 접점으로 대화식 마케팅에 수반되는 모든 서버 자원과 개체 및 데이터를 조정하는 데 사용됩니다. 일반적으로 Interact와 통합할 접점마다 하나의 대화식 채널을 작성해야 합니다. 예를 들어, Interact와 통합할 콜 센터와 웹 사이트가 있는 경우에는 대화식 채널을 두 개 작성하여 하나는 각 접점 유형을 위해 사용하십시오. 그러나 유형이 동일한 접점을 표시할 목적으로 다양한 대화식 채널을 작성하려고 할 수도 있습니다. 예를 들어, 회사의 브랜드마다 각각 다른 웹 사이트가 있는 경우에는 각 사이트가 동일한 서버에서 호스트되는 경우에도 각 브랜드에 적합한 대화식 채널을 작성하십시오.

대화식 채널은 상호 작용 지점, 영역, 이벤트 및 범주를 포함하여 상호 작용을 구성하는 데 필요한 여러 가지 구성 요소를 구성하는 위치입니다. 대화식 채널은 또한 프로파일 테이블을 매핑하고 상호 작용 프로세스와 전략을 런타임 서버로 배포하는 위치입니다. 상호 작용을 구성하는 데 필요한 기타 구성 요소를 가리키는 링크를 대화식 채널 요약 탭에서 편리하게 찾을 수 있습니다.

대화식 채널은 Interact API와 직접 상호 작용하는 Campaign에서 Interact를 구성하는 데 필요한 세 가지 요소 중 하나입니다. API에서 `startSession` 메서드를 사용할 때는 대화식 채널의 이름을 정확하게 사용해야 합니다. 이 이름은 대소문자를 구분하지 않습니다.

대화식 채널의 개수는 조직에 필요한 만큼 작성할 수 있습니다. 다양한 캠페인에서 해당 상호 작용 전략 탭에 적합한 동일한 대화식 채널을 참조할 수 있습니다. 예를 들어, 새 휴대폰을 위한 캠페인과 새로운 요금제를 위한 캠페인이 하나씩 있는 경우에는 각 캠페인에 웹 사이트 대화식 채널을 위한 상호 작용 전략 탭 하나가 있을 수 있습니다. 동일한 캠페인에는 각각 다른 대화식 채널을 참조하는 여러 개의 상호 작용 전략 탭이 있을 수 있습니다. 그러므로 새로운 휴대폰 캠페인에는 웹 사이트용 상호 작용 전략 탭 하나와 콜 센터용 상호 작용 전략 탭 하나가 있을 수 있습니다.

최대 오퍼 표시 횟수

대화식 채널에 설정해야 할 값 중 하나는 **1회 방문 시 오퍼를 표시할 최대 횟수**입니다. 이 설정은 하나의 런타임 세션 동안 접점에서 하나의 오퍼를 한 명의 방문자에게 표시할 수 있는 횟수를 정의합니다. 이 숫자는 런타임 환경에서 오퍼를 권장하는 횟수가 아니라 오퍼가 컨택으로 로그되는 횟수로 추적됩니다. 오퍼 컨택을 로그하지 않는 경우, 런타임 환경은 오퍼가 제시되지 않았다고 간주하고 최대값을 초과한 경우에도 계속해서 오퍼를 권장합니다.

또한, 런타임 환경은 **1회 방문 시 오퍼를 표시할 최대 횟수**를 계산할 목적으로 기본 문자열을 오퍼로 간주하지는 않습니다. 예를 들면, 모든 상호 작용 지점에 동일한 기본 오퍼를 나타내는 동일한 기본 문자열이 있고 네트워크에서 장애가 발생하여 접점이 런타임 서버와 통신할 수 없게 된 경우를 가정합니다. 그러면 접점에 상호 작용 지점의 기본 문자열이 표시됩니다. 접점에서 동일한 오퍼가 여러 번 표시된다고 하더라도 **1회 방문 시 오퍼를 표시할 최대 횟수**로 계산되지는 않습니다.

대화식 채널을 만드는 방법

1. **캠페인 > 대화식 채널**을 선택합니다.

   모든 대화식 채널 페이지가 나타납니다.

2. 모든 대화식 채널 페이지에서 **대화식 채널 추가** 아이콘을 클릭합니다.

   대화식 채널 추가/편집 페이지가 나타납니다.

3. 대화식 채널 **이름** 및 **설명**을 입력합니다.
4. 대화식 채널에 대한 **보안 정책**을 선택합니다.
5. 런타임 서버 그룹 리스트에서 대화식 채널과 연결하려는 서버 그룹을 선택합니다.

   Shift 키 또는 **Ctrl** 키를 누른 채로 클릭하여 여러 서버 그룹을 선택할 수 있습니다.

6. **운용 런타임 서버 그룹** 리스트에서 운용 서버를 선택합니다.
7. **1회 방문 시 오퍼를 표시할 최대 횟수**를 입력합니다.
8. **변경 내용 저장**을 클릭합니다.

새로운 대화식 채널에 대한 대화식 채널 요약 탭이 나타납니다.

대화식 채널을 편집하려면 대화식 채널 요약 탭에서 **이 페이지 편집** 아이콘을 클릭합니다.

보안 정책을 편집할 수 없습니다.

대화식 채널을 삭제하려면 모든 대화식 채널 페이지에서 대화식 채널 옆의 체크 박스를 선택하고 **선택된 대상 삭제** 아이콘을 클릭합니다. 대화식 채널을 삭제할 때 대화식 채널과 연관된 모든 상호 작용 지점 및 이벤트를 삭제합니다. 대화식 채널을 삭제할 수 있는지 여부는 대화식 채널의 배포 상태에 따라 결정됩니다.

관련 주제

- 배포 및 삭제

테이블 매핑 정보

테이블 매핑은 Campaign에서 액세스할 수 있는 시스템 테이블이나 외부 고객을 작성하는 프로세스입니다.

테이블 매핑은 기준이나 차원 또는 일반 테이블을 정의하는 데 사용되는 메타데이터입니다. 이 메타데이터에는 데이터 소스, 테이블 이름 및 위치, 테이블 필드, 대상 수준 및 데이터에 관한 정보가 있습니다. 테이블 매핑은 저장했다가 테이블 카탈로그에서 재사용할 수 있습니다.

대화식 채널에 대한 프로파일 테이블 매핑 방법

차원 테이블을 매핑하려면 먼저 프로파일 테이블을 매핑해야 합니다.

1. 대화식 채널 요약 탭에서 매핑된 프로파일 테이블 아래에 매핑하려는 대상 수준에 대한 **매핑 해제됨**을 클릭합니다.

   대상 수준에 대한 프로파일 테이블 매핑 마법사가 나타납니다.

2. 대상 수준에 대한 프로파일 테이블 매핑 마법사를 완료합니다.

대상 수준에 대한 프로파일 테이블 매핑 마법사는 테이블 매핑 유효성 검사를 할 때 `Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > datasource` 속성에서 정의된 데이터 소스를 참조합니다. 모든 대화식 채널은 동일한 데이터 소스를 참조해야 합니다. 이 데이터 소스는 테스트 실행에서만 사용됩니다.

프로파일 테이블 매핑을 편집하려면 매핑된 프로파일 테이블 이름을 클릭하고 대상 수준에 대한 프로파일 테이블 매핑 마법사를 완료합니다.

관련 주제

- 대상 수준에 대한 프로파일 테이블 매핑 마법사

대화식 채널에 대한 차원 테이블 매핑 방법

차원 테이블을 매핑하려면 대화식 채널에 대한 프로파일 테이블을 매핑해야 합니다.

대상 수준에 대한 프로파일 테이블 매핑 마법사는 `Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > datasource` 속성에서 정의된 데이터 소스를 참조합니다.

모든 대화식 채널은 동일한 데이터 소스를 참조해야 합니다.

1. 대화식 채널 요약 탭에서 매핑된 프로파일 테이블 아래 프로파일 테이블 이름을 클릭합니다.

   대상 수준에 대한 프로파일 테이블 매핑 마법사가 나타납니다.

2. **새 차원 테이블 매핑**을 클릭합니다.
3. 대상 수준에 대한 프로파일 테이블 매핑 마법사를 완료합니다.

관련 주제

- 대상 수준에 대한 프로파일 테이블 매핑 마법사

대상 수준에 대한 프로파일 테이블 매핑 마법사

대상 수준에 대한 프로파일 테이블 매핑 마법사를 사용하여 대화식 채널의 프로파일 테이블과 차원 테이블을 매핑할 수 있습니다.

대상 수준에 대한 프로파일 테이블 매핑 마법사의 첫 번째 화면에는 매핑, 편집 또는 매핑 해제할 수 있는 테이블의 리스트가 표시됩니다.

- 프로파일 테이블에 조인된 차원 테이블을 매핑하려면 **새 차원 테이블 매핑**을 클릭합니다. 차원 테이블을 매핑하려면 먼저 대상 수준에 대해 프로파일 테이블이 정의되어 있어야 합니다.
- 테이블 매핑을 수정하려면 수정할 테이블을 선택한 후 **매핑 편집**을 클릭합니다.
- 테이블 매핑을 해제하려면 해제할 테이블을 선택한 후 **매핑 해제**를 클릭합니다.

매핑할 테이블 선택

필드	설명
매핑할 테이블 선택	`Campaign` > `partitions` > `partition`*N* > `Interact` > `flowchart` > `dataSource` 속성으로 데이터 소스에 정의된 전체 테이블의 리스트입니다. 프로파일 테이블을 매핑하려면 `Campaign` > `partitions` > `partition`*N* > `AudienceLevels` 범주에서 대상 ID가 포함된 테이블을 선택해야 합니다. 각 대상 ID 항목은 이름을 사용하여 매핑됩니다.
방문 세션이 시작되면 이 데이터를 메모리에 로드합니다.	런타임 세션이 시작될 때 대상 구성원에 관련된 기록을 로드하려면 이 체크 박스를 선택합니다. 대화식 채널에서 모든 차원 테이블에 대해 이 기능을 선택하면 런타임 세션 시작 시 모든 데이터베이스에서 선택된 대상 수준의 정보를 읽습니다. 이렇게 하면 런타임 세션이 시작될 때 데이터베이스를 읽는 성능상의 효과가 있으므로 런타임 세션의 전반적인 성능이 향상되며, 따라서 런타임 세션에서 이후에 발생하는 데이터 요청이 더욱 신속하게 처리됩니다. `setAudience` 메서드를 사용하여 테이블에서 데이터를 다시 로드할 수 있습니다. 메모리에 모든 데이터를 로드하면 성능이 향상되는 반면에 시스템 메모리에 대한 요구도 증가합니다.
IBM Unica 테이블 이름	대화식 플로차트에 표시되는 테이블의 이름입니다. 플로차트 설계자가 보다 쉽게 올바른 테이블을 선택할 수 있도록 대화식 플로차트에서 테이블 이름이 표시되는 방식을 변경할 수 있습니다. 테이블 이름은 비워 둘 수 없으며, 문자로 시작해야 하고 영숫자 및 밑줄만 사용할 수 있습니다. IBM Unica 테이블 이름은 테이블 매핑 내에서 대상 수준별로 그리고 대화식 채널별로 고유해야 합니다.

필드	설명
테이블 세부 정보	테이블 세부 정보 필드에는 실제 데이터 소스에 표시되는 **필드 이름**, 대화식 플로차트에 표시되는 **IBM Unica 필드 이름**, 필드 **유형** 및 해당 필드가 **대상 키** 필드인지 여부가 표시됩니다. 프로파일 테이블을 매핑하는 경우 이 테이블의 대부분은 비활성화됩니다. 대상 ID 필드에 해당하는 필드는 **대상 키**가 선택되어 있어야 합니다. 모든 필드에 대해 **기본값**을 정의할 수 있습니다. 차원 테이블을 매핑하는 경우 대상 키 항목이 활성화됩니다. 기준 테이블에 차원 테이블을 조인하려는 필드에 대해서는 **대상 키** 체크 박스를 선택합니다.

프로파일 테이블을 매핑하려면 **매핑 유효성 검사**를 클릭합니다.

차원 테이블을 매핑하려면 **차원을 기준에 매핑**을 클릭합니다.

차원을 기준에 매핑

필드	설명
차원 테이블은 다음 기준 테이블과 관계가 있습니다.	이 차원 테이블에 조인할 테이블을 선택합니다.
기준 테이블 필드 일치	기준 테이블에서 차원 테이블의 키 필드로 매핑할 필드를 선택합니다.
조인 유형	테이블을 조인하는 방식을 선택합니다. **자동 선택됨**, **Inner 조인** 및 **Outer 조인**의 세 가지 유형이 있습니다.

매핑 유효성 검사

테이블 매핑의 유효성을 검사하면 설계 환경에서 해당 대화식 채널에 연관된 모든 대화식 플로차트와 캠페인, 학습 구성을 검증하여 변경사항으로 인해 상호 작용 구성에 문제가 발생하지 않는지 확인합니다. 예를 들어 대화식 플로차트에 필요한 필드를 삭제하면 그로 인해 영향을 받는, 런타임 환경으로 배포하기 전에 수정되어야 하는 플로차트의 리스트가 표시됩니다.

Interact는 매핑을 검사하기 위해 테스트 실행 Interact 서버를 사용합니다. 구문 검사 기능이 작동하려면 테스트 실행 런타임 서버가 실행되어야 합니다.

프로파일 테이블 매핑을 편집하려는 경우 테이블 또는 필드 이름이 변경되었다면 Interact는 해당 프로파일 테이블과 연관된 모든 차원 테이블의 매핑을 해제합니다.

테이블 매핑을 완료하려면 **이 변경 완료**를 클릭합니다.

차원 테이블을 추가 또는 수정할 경우에는 스키마가 프로파일 테이블의 스키마와 일치해야 합니다.

대화식 채널 요약 탭

대화식 채널 요약 탭에는 대화식 채널 요약 및 배포 상태의 두 가지 섹션이 있습니다.

대화식 채널 요약

제목	설명
설명	대화식 채널에 대한 설명입니다. 설명이 자세할수록 설계 환경의 다른 사용자가 해당 대화식 채널의 용도를 잘 이해할 수 있습니다.
보안 정책	해당 대화식 채널에 제공되는 보안 정책입니다.
런타임 서버 그룹	해당 대화식 채널에서 사용할 수 있는 런타임 서버 그룹의 리스트입니다.
운용 런타임 서버 그룹	작동하는 고객 대면 접점으로 선택한 런타임 서버 그룹입니다.
1회 방문 시 오퍼를 표시할 최대 횟수	단일 방문에서 특정 오퍼를 표시할 최대 횟수입니다. 런타임 환경에서 이 최대 횟수와 처리 규칙 및 학습 엔진을 사용하여 표시할 오퍼를 선택합니다.
매핑된 프로파일 테이블	Campaign에 정의된 각 대상 수준에 대해 IBM Unica 이름 및 프로파일 테이블의 실제 이름을 표시합니다. 프로파일 테이블을 정의하지 않은 경우 **매핑 해제됨**이라고 표시됩니다. 테이블 이름 또는 **매핑 해제됨** 링크를 클릭하면 대화식 채널에 프로파일과 차원 테이블을 매핑할 수 있는 대상 수준에 대한 프로파일 테이블 매핑 마법사로 연결됩니다. 매핑한 프로파일 테이블의 수는 지원되는 대상 수준의 수와 같습니다. 접점에 필요하지 않은 대상 수준이 Campaign에 정의되어 있을 수 있습니다. 이 경우 모든 대상에 대해 프로파일 테이블을 정의할 필요는 없으며, 접점에서 상호 작용에 사용할 대상에 대해서만 프로파일 테이블이 필요합니다.

배포 상태

이 섹션은 대화식 채널에서 이루어지는 모든 정보의 배포 상태를 표시합니다.

제목	설명
마지막 운용 배포	가장 최근에 상호 작용 구성이 운용 서버 그룹으로 배포된 일시입니다. 채널 배포 기록 보고서를 사용하면 운용 서버 그룹 이외의 환경에 대한 배포 정보를 알 수 있습니다.
*서버 그룹*에 대한 마지막 배포	각 서버 그룹에 대한 마지막 배포의 상태 및 일시 정보입니다.
운용 배포를 대기 중인 변경	운용 서버 그룹으로 배포 대기 중인 상호 작용 구성의 변경사항 개수입니다.

제목	설명
가장 긴 대기 시간	구성 변경사항이 운용 서버 그룹으로 배포되기 위해 가장 오래 대기한 시간입니다.
운용 서버로 배포	이 링크를 클릭하면 운용 런타임 서버 그룹으로 상호 작용 구성 변경사항을 전송하는 절차가 시작됩니다. 운용 서버 그룹은 고객 대면 시스템이므로 이 그룹에 변경사항을 전송할 준비가 되었는지 확인하는 과정이 있습니다. 운용 서버 그룹으로 배포되지 않은 변경사항이 있으면 빨간색 별표(*)가 표시됩니다.
다른 위치에 배포	이 링크를 클릭하면 운용 런타임 서버 그룹을 제외한 런타임 서버 그룹 중 한 서버로 상호 작용 구성 변경사항을 전송합니다.
전체 배포 제거, 운용	이 링크를 클릭하면 운용 런타임 서버 그룹에서 상호 작용 구성을 제거하는 절차가 시작됩니다. 운용 서버 그룹은 고객 대면 시스템이므로 이 그룹에 변경사항을 전송할 준비가 되었는지 확인하는 과정이 있습니다. 운용 서버 그룹으로 배포되지 않은 변경사항이 있으면 빨간색 별표(*)가 표시됩니다.
전체 배포 제거, 다른 위치	이 링크를 클릭하면 운용 런타임 서버 그룹을 제외한 런타임 서버 그룹 중 한 서버에서 상호 작용 구성을 제거하는 절차가 시작됩니다.
운용 배포를 대기 중인 변경	운용 서버 그룹으로 배포되지 않은 모든 변경사항의 리스트입니다. • 운용 배포를 대기 중인 변경 — 변경사항이 포함된 대화식 플로차트 또는 상호 작용 전략에 대한 링크입니다. • 변경 유형 — 새로 추가 또는 업데이트되는 변경사항인지, 기존 배포를 제거하는 변경사항인지를 나타냅니다. • 요청 날짜 — 변경사항을 배포하도록 표시한 일시입니다. • 변경 소스 — 변경사항이 포함된 세션 또는 캠페인에 대한 링크입니다. • 요청자 — 변경사항을 배포하도록 표시한 Interact 사용자의 사용자 이름입니다. 비활성화된 항목은 이전에 배포되었지만 이후 배포 대상으로 표시되지 않은 항목을 나타냅니다. 예를 들어 원래 배포에 대화식 플로차트 A 및 B, 그리고 상호 작용 전략 C 및 D가 포함되어 있는 경우를 가정합니다. 상호 작용 전략 C를 변경하고 배포 대상으로 표시하면 운용 배포를 대기 중인 변경 리스트에 A, B, C 및 D가 표시되지만 C만 검은색으로 표시되고, A, B 및 D는 비활성화되어 있습니다. 그런 다음 대화식 플로차트 B를 변경하지만 배포 대상으로 표시하지는 않습니다. 이때 변경사항을 배포하면 Interact는 기존의 A, B 및 D와 함께 새 버전의 C를 배포합니다. Interact는 배포 대상으로 표시되지 않은 새 버전의 플로차트 B는 사용하지 않습니다.

작업 2: 영역 및 상호 작용 지점 만들기

- 영역 작업
- 영역을 추가하는 방법
- 상호 작용 지점 작업
- 상호 작용 지점을 추가하는 방법
- 상호 작용 지점 참조

영역 작업

영역을 이용하면 상호 작용 지점을 접점의 영역과 같이 나눌 수 있습니다. 처리 규칙을 작성할 때 규칙에 영역을 추가하여 처리 규칙을 더 구체적으로 작성할 수 있습니다. 예를 들어, 웹 사이트를 정보 통신 회사의 휴대폰 및 요금제와 같은 제품 유형별 섹션으로 나누는 경우에는 상호 작용 지점을 제품 유형과 관련된 영역으로 구성할 수 있습니다. 처리 규칙에서는 고객이 보고 있는 영역에 따라 동일한 세그먼트에 다양한 오퍼를 지정할 수 있습니다. 예를 들어, 방문자가 요금제 영역에 있는 경우에는 이 방문자만 요금이 더 싼 새로운 요금제와 관련된 오퍼를 보게 됩니다. 이 방문자가 해당 접점의 휴대폰 영역으로 이동하면 모든 오퍼의 대상이 새로운 휴대폰으로 설정됩니다.

영역 간에 상호 작용 지점을 이동할 수 있습니다. 상호 작용 지점은 동시에 하나의 영역에만 속할 수 있습니다.

영역을 추가하는 방법

1. 대화식 채널의 상호 작용 지점 탭에서 **영역 추가** 아이콘을 클릭합니다.

   영역 추가/편집 대화 상자가 나타납니다.

2. 영역의 **이름**을 입력합니다.
3. 영역 **설명**을 입력합니다.

   이 설명은 상호 작용 지점 탭에 표시됩니다.

4. **저장 및 돌아가기**를 클릭하여 상호 작용 지점 탭으로 되돌아가거나 **저장 및 다른 항목 추가**를 클릭하여 상호 작용 지점 추가를 계속합니다.

영역의 이름 또는 설명을 편집하려면 상호 작용 지점 탭에서 영역 이름을 클릭합니다.

영역을 삭제하려면 상호 작용 지점 탭에서 영역 옆의 체크 박스를 선택하고 **선택된 대상 삭제** 아이콘을 클릭합니다. 처리 규칙에서 현재 사용 중인 영역은 삭제할 수 없습니다.

상호 작용 지점 작업

상호 작용 지점은 Interact API와 직접 상호 작용하는 설계 환경에서 Interact를 구성하는 데 필요한 세 가지 요소 중 하나입니다. 상호 작용 지점은 정보를 요청하는 접점의 위치를 식별하는 방법입니다. 모든 상호 작용 지점은 영역으로 구성됩니다. 처리 규칙에서 어떤 오퍼를 어떤 세그먼트로 보낼지 정의할 때 이러한 규칙을 영역별로 정의할 수도 있습니다. 따라서 접점의 다양한 섹션에서 사용할 수 있는 다양한 유형의 오퍼가 있을 수 있습니다.

Interact API에서 `getOffers` 또는 `postEvent` 메서드를 사용할 때마다 상호 작용 지점을 참조해야 합니다. Interact API에서 사용된 상호 작용 지점의 이름은 설계 환경에서 구성된 상호 작용 지점의 이름과 일치해야 합니다.

모든 상호 작용 지점에는 사용할 수 있는 오퍼가 없는 경우에 접점에서 사용할 수 있는 몇 가지 기본 문자열이 있어야 합니다.

상호 작용 지점을 추가하는 방법

1. 대화식 채널의 상호 작용 지점 탭에서 **상호 작용 지점 추가** 아이콘을 클릭합니다.

   상호 작용 지점 추가/편집 대화 상자가 나타납니다.
2. 상호 작용 지점 **이름**을 입력합니다.
3. **영역**을 선택합니다.

   상호 작용 지점이 생성된 이후에 새 영역으로 이동할 수 있습니다.
4. **반환할 기본 문자열**을 입력합니다.
5. 상호 작용 지점 **설명**을 입력합니다.

   설명은 상호 작용 지점 탭에 표시됩니다.
6. **저장 및 돌아가기**를 클릭하여 상호 작용 지점 탭으로 되돌아가거나 **저장 및 다른 항목 추가**를 클릭하여 상호 작용 지점 추가를 계속합니다.

상호 작용 지점 탭에서 상호 작용 지점 이름을 클릭하여 상호 작용 지점을 편집할 수 있습니다.

상호 작용 지점 옆의 체크 박스를 선택하고 **이동 대상** 아이콘을 클릭하여 상호 작용 지점을 다른 영역으로 이동할 수 있습니다.

상호 작용 지점 옆의 체크 박스를 선택하고 **선택된 대상 삭제** 아이콘을 클릭하여 상호 작용 지점을 삭제할 수 있습니다.

상호 작용 지점 참조

상호 작용 지점 탭은 다음과 같은 아이콘을 사용합니다.

왼쪽에서부터 차례대로 각 아이콘에 대한 설명이 아래에 정리되어 있습니다.

아이콘 이름	설명
영역 추가	이 아이콘을 클릭하면 대화식 채널에 새 영역이 추가됩니다.
상호 작용 지점 추가	이 아이콘을 클릭하면 대화식 채널에 새 상호 작용 지점이 추가됩니다.
이동 대상	상호 작용 지점을 선택한 후 이 아이콘을 클릭하면 선택된 상호 작용 지점이 새 영역으로 이동합니다.

아이콘 이름	설명
선택된 대상 삭제	상호 작용 지점 또는 영역을 선택한 후 이 아이콘을 클릭하면 선택된 항목이 삭제됩니다.

작업 3: 범주 및 이벤트 만들기

- 범주 작업
- 범주를 추가하는 방법
- 이벤트 작업
- 이벤트를 추가하는 방법
- 이벤트 참조

범주 작업

범주는 이벤트 구성 도구입니다. 범주는 영역과 달리 Interact 구성에 영향을 주지 않으며, 범주를 이용하면 수백 개에 달하는 이벤트를 손쉽게 관리할 수 있습니다.

범주를 작성하여 이벤트를 조직에 필요한 방식의 그룹으로 구성할 수 있습니다. 예를 들면, 이벤트 목적에 따라(예: "resegment" 또는 "logContact") 또는 이벤트가 접점에서 사용되는 위치에 따라(예: "cellPhoneCatalogPage" 또는 "newCallPlanScript") 범주를 작성할 수 있습니다.

이벤트를 범주 간에 이동할 수도 있습니다. 각 이벤트는 하나의 범주에만 속할 수 있습니다.

범주를 추가하는 방법

1. 대화식 채널 이벤트 탭에서 **범주 추가** 아이콘을 클릭합니다.

   범주 추가/편집 대화 상자가 나타납니다.

2. **범주 이름** 및 **설명**을 입력합니다.
3. **저장 및 돌아가기**를 클릭하여 이벤트 탭으로 되돌아가거나 **저장 및 다른 항목 추가**를 클릭하여 범주 추가를 계속합니다.

범주의 이름 또는 설명을 편집하려면 이벤트 탭에서 범주 이름을 클릭합니다.

범주를 삭제하려면 이벤트 탭에서 범주 옆의 체크 박스를 선택하고 **선택된 대상 삭제** 아이콘을 클릭합니다. 이벤트가 있는 범주를 삭제할 경우 그 범주에 있는 모든 이벤트가 삭제됩니다.

이벤트 작업

이벤트는 Interact API와 직접 상호 작용하는 설계 환경에서 Interact를 구성하는 데 필요한 세 가지 요소 중 하나입니다. 접점을 Interact API와 함께 작동하도록 코딩할 때는 `postEvent` 메서드를 사용하여 이벤트를 참조합니다. Interact API에서 사용된 이벤트의 이름은 설계 환경에서 구성된 이벤트의 이름과 일치해야 합니다. 이 이름은 대소문자를 구분하지 않습니다.

이벤트는 다음과 같은 하나 이상의 사전 정의된 액션을 트리거합니다.

- **재세그먼트 트리거** 런타임 환경에서는 방문자 세션의 현재 데이터를 사용하여 모든 대화식 플로차트를 대화식 채널과 연관된 현재의 대상 수준에 대하여 다시 실행합니다.

  상호 작용을 설계할 때는 특정 플로차트를 지정하지 않는 한, 재세그먼트를 하면 대화식 채널과 연관된 모든 대화식 플로차트가 현재 대상 수준을 대상으로 다시 실행되며 모든 플로차트가 완료될 때까지 오퍼 요청이 대기한다는 점을 기억해야 합니다. 1회의 방문 중에 재세그먼트가 과도하게 발생하면 고객이 알 수 있을 정도로 접점의 성능에 영향을 미칠 수 있습니다.

  대용량 데이터가 런타임 세션 개체에 새로 추가된 후에는 고객을 새로운 세그먼트에 배치해야 합니다. 이러한 새 데이터는 대상을 변경하는 것과 같은 Interact API 요청이나 위시 리스트 또는 쇼핑 카트에 품목을 새로 추가하는 것과 같은 고객 액션에 의해 생성됩니다.

- **오퍼 컨택 로그** 런타임 환경에서는 데이터 서비스에서 권장 오퍼를 컨택 기록에 로그하도록 이 오퍼에 플래그를 설정합니다.

  웹을 통합하는 경우에는 접점과 런타임 서버 간의 요청 수를 최소화하기 위하여 한 번의 호출로 오퍼를 요청하는 동시에 오퍼 컨택을 로그하는 것이 좋습니다.

  방문자에게 표시된 오퍼의 처리 코드가 접점에서 반환되지 않는 경우에는 런타임 환경에서 권장되는 오퍼의 마지막 리스트를 로그합니다.

- **오퍼 수락 로그** 런타임 환경에서는 선택된 오퍼에 플래그를 설정하여 데이터베이스 서비스에서 응답 기록에 로그하도록 합니다.

- **오퍼 거부 로그** 런타임 환경에서는 선택된 오퍼에 플래그를 설정하여 데이터베이스 서비스에서 응답 기록에 로그하도록 합니다.

둘 이상의 오퍼 로그 액션으로 된 이벤트를 작성하면 Interact API가 연관된 오퍼를 대상으로 동일한 액션을 수행합니다. 따라서 오퍼 수락 및 오퍼 거부는 서로 상반되므로 이 두 가지를 모두 로그하는 이벤트를 작성해서는 안 됩니다. 그러나 오퍼 컨택 및 수락 또는 오퍼 컨택 및 거부를 로그하는 단일 이벤트를 작성하는 것은 환경에서 유용할 수 있습니다.

기본적으로 런타임 환경에서는 두 가지 유형의 응답, 즉 오퍼 수락과 오퍼 거부를 추적할 수 있습니다. 오퍼 수락 로그 및 오퍼 거부 로그 이벤트를 통해 기록되는 응답 유형을 `accept` 및 `reject` 구성 등록 정보를 사용하여 수정할 수 있습니다.

또한 Interact API는 이벤트를 사용하여, 사용자가 API의 이벤트 매개변수를 사용하여 정의하는 액션을 트리거합니다. 이러한 이벤트에는 사용자 정의 테이블에 로그하는 이벤트, 다양한 응답 유형 추적 이벤트 및 실행할 특정 플로차트를 지정하는 이벤트 등이 있습니다. 시스템 반응이 정의되지 않은 이벤트를 작성하거나, 컨택 로그와 같이 시스템 반응이 동일한 이벤트를 여러 개 작성하여 예약된 이벤트 매개변수와 함께 사용해야 할 수도 있습니다.

오퍼 수락 로그 액션이 있는 이벤트를 로그할 응답 유형마다 하나씩 여러 개 작성하거나, 개별 응답 유형을 로그하는 데 사용하는 `postEvent` 호출을 수행하기 위해 사용하는 오퍼 수락 로그 액션이 있는 단일 이벤트를 작성할 수도 있습니다.

예를 들면, 각 응답 유형마다 오퍼 수락 로그 액션이 있는 이벤트를 작성합니다. `UA_UsrResponseType` 테이블에서 다음과 같은 사용자 정의 응답[이름(코드)]을 정의합니다. 예를 들면, Explore(EXP), Consider(CON) 및 Commit(CMT)입니다. 그런 다음 이벤트 세 개를 작성하고 각 이벤트의 이름을 LogAccept_Explore, LogAccept_Consider 및 LogAccept_Commit로 지정합니다. 세 개의 이벤트는 모두 동일하지만(오퍼 수락 로그 액션이 있음), 이름이 다르기 때문에 Interact API를 사용할 때 이러한 이벤트를 서로 구별할 수 있습니다.

또는 모든 사용자 정의 응답 유형에 사용할 오퍼 수락 로그가 있는 단일 이벤트를 작성할 수도 있습니다. 예를 들어, 이 이벤트의 이름을 LogCustomResponse로 지정합니다.

Interact API로 작업할 때는 이벤트 간에 기능상의 차이가 없지만 명명 규칙을 사용하면 코드를 더 명확하게 작성할 수 있습니다. 또한, 각 사용자 정의 응답마다 이름을 다르게 지정하면 채널 이벤트 활동 요약 보고서에 더 정확한 정보가 표시됩니다.

예약된 매개변수 및 `postEvent` 메서드에 대한 자세한 내용은 *Interact 관리자 가이드*를 참조하십시오.

시스템 정의 이벤트

이벤트 탭에는 기본 범주인 시스템 정의 범주가 있습니다. 이 범주에 있는 이벤트는 편집, 추가 또는 삭제할 수 없습니다. 이 범주에는 Interact API에 대응하는 이벤트가 있습니다. 채널 이벤트 활동 요약 보고서를 사용하면 접점에서 이러한 모든 이벤트가 얼마나 자주 발생하는지 모니터링할 수 있습니다.

이러한 이벤트는 다음과 같습니다.

- 세션 종료 - 방문자 대화식 세션의 종료를 표시합니다.
- 오퍼 가져오기 - 방문자에게 제공할 권장 오퍼 리스트를 요청합니다.
- 프로필 가져오기 - 세션에 저장된 방문자 프로파일 데이터를 요청합니다. 이 데이터에는 프로파일 테이블에서 읽은 데이터와 임시 데이터가 포함됩니다.
- 대상 설정 - 방문자의 대화식 세션 내에서 방문자의 대상 수준을 변경합니다.
- 디버그 설정 - 방문자의 대화식 세션에 대한 현재 로깅 수준을 재정의합니다.
- 세션 시작 - 방문자의 대화식 세션의 시작을 표시합니다.

관련 주제

- 채널 이벤트 활동 요약 보고서 정보

이벤트를 추가하는 방법

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

   이벤트 추가/편집 대화 상자가 나타납니다.

2. 이벤트 **이름**을 입력합니다.
3. **범주**를 선택합니다.

이벤트가 생성된 이후에 새 범주로 이동할 수 있습니다.

4. 이 이벤트가 수행하는 액션을 선택합니다.
5. 이벤트 **설명**을 입력합니다.

   설명은 이벤트 탭에 표시됩니다.
6. **저장 및 돌아가기**를 클릭하여 이벤트 탭으로 되돌아가거나 **저장 및 다른 항목 추가**를 클릭하여 이벤트 추가를 계속합니다.

이벤트 탭에서 이벤트 이름을 클릭하여 이벤트를 편집할 수 있습니다.

이벤트 옆의 체크 박스를 선택하고 **이동 대상** 아이콘을 클릭하여 이벤트를 다른 범주로 이동할 수 있습니다.

이벤트 옆의 체크 박스를 선택하고 **선택된 대상 삭제** 아이콘을 클릭하여 이벤트를 삭제할 수 있습니다.

이벤트 참조

이벤트 탭은 다음과 같은 아이콘을 사용합니다.

왼쪽에서부터 차례대로 각 아이콘에 대한 설명이 아래에 정리되어 있습니다.

아이콘 이름	설명
범주 추가	이 아이콘을 클릭하면 대화식 채널에 새 범주가 추가됩니다.
이벤트 추가	이 아이콘을 클릭하면 대화식 채널에 새 이벤트가 추가됩니다.
이동 대상	이벤트를 선택한 후 이 아이콘을 클릭하면 선택된 이벤트가 새 범주로 이동합니다.
선택된 대상 삭제	이벤트 또는 범주를 선택한 후 이 아이콘을 클릭하면 선택된 항목이 삭제됩니다.

작업 4: 오퍼 제한 조건 생성

- 제한 조건 작업
- 오퍼 제한 조건을 추가하는 방법
- 오퍼 제한 조건을 편집하는 방법
- 오퍼 제한 조건을 활성화 및 비활성화하는 방법
- 오퍼 제한 조건을 삭제하는 방법

제한 조건 작업

오퍼 제한 조건을 사용하여 정의된 기간 동안 오퍼 또는 오퍼 콜렉션을 제시할 수 있는 횟수를 제한할 수 있습니다. 예를 들어 사전 정의된 효과 할당량(예: 하루의 특정 효과 수)이 충족된 후 오퍼를 제외하거나 웹 페이지의 오퍼를 여러 제품군으로 분산시킬 수 있습니다.

Interact의 제한 조건 탭에서는 오퍼 제한 조건을 생성, 삭제, 활성화 또는 비활성화할 수 있습니다.

오퍼 제한 조건을 추가하는 방법

1. 대화식 채널의 제한 조건 탭에서 **제한 조건 추가** 아이콘을 클릭합니다.

   제한 조건 추가/편집 대화 상자가 나타납니다.

2. 오퍼 제한 조건의 **이름**을 입력합니다.
3. 제한 조건에 대한 **설명**을 입력합니다.

   이 설명은 제한 조건 탭에 표시되어 해당 오퍼 제한 조건을 식별합니다.

4. **폴더 내** 또는 **오퍼 리스트 내**를 선택한 다음 해당 드롭다운 리스트에서 원하는 폴더 또는 오퍼 리스트를 선택하여 적용할 제한 조건에 오퍼를 지정합니다.

   지정된 범위의 날짜 및 시간 중에 오퍼를 사용하거나 지정된 기간 내에 최대 횟수 만큼 오퍼를 사용하도록 지정할 수 있으며, 두 조건을 모두 지정할 수도 있습니다.

5. 다음 단계에 따라 오퍼를 사용할 날짜 범위를 지정합니다.

   a. **오퍼 제공 시작** 필드를 클릭하고 표시되는 달력 도구를 사용하여 오퍼를 사용할 수 있는 가장 빠른 날짜를 지정합니다. 그런 다음 해당 날짜 옆에 있는 드롭다운 리스트를 사용하여 오퍼를 사용할 수 있는 가장 빠른 시간을 선택합니다.

   b. **오퍼 제공 중단** 필드를 클릭하고 표시되는 달력 도구를 사용하여 오퍼를 사용할 수 있는 마지막 날짜를 지정합니다. 그런 다음 해당 날짜 옆에 있는 드롭다운 리스트를 사용하여 오퍼를 사용할 수 있는 마지막 시간을 선택합니다.

6. 필요한 경우 **고르게 배포** 필드를 작성하여 단일 기간 내에 오퍼를 표시할 최대 효과 수를 지정합니다.

   - **최대 <number>회 효과**(여기서 <number>는 실제로 필요한 최대 횟수) 필드에 오퍼를 표시할 최대 횟수를 입력합니다.
   - Use the **기준** 드롭다운 리스트를 사용하여 방문자에게 최대 효과 수를 제공할 기간을 지정합니다(예: 시간 기준, 일 기준 등).

   고르게 배포 필드를 작성하지 않은 경우에는 Interact 서버에서 이 대화식 채널에 대해 평소처럼 오퍼를 사용할 수 있도록 설정합니다.

7. 필요한 경우 **효과** 필드에 오퍼를 제공할 최대 전체 횟수를 입력합니다.

   이 필드에 값을 입력하지 않으면 최대 오퍼 수 제한 조건이 적용되지 않습니다.

8. **활성화**를 클릭하여 정의한 매개변수 내에서 오퍼 제한 조건을 활성화합니다.
9. **저장 및 돌아가기**를 클릭하여 제한 조건 탭으로 되돌아가거나 **저장 및 다른 항목 추가**를 클릭하여 오퍼 제한 조건 추가를 계속합니다.

제한 조건 탭에서 제한 조건 이름을 클릭하여 제한 조건을 편집할 수 있습니다.

이름 옆의 체크 박스를 선택하고 **선택된 대상 삭제** 아이콘을 클릭하여 오퍼 제한 조건을 삭제할 수 있습니다.

오퍼 제한 조건을 편집하는 방법

1. 대화식 채널의 제한 조건 탭을 클릭하여 제한 조건 리스트를 표시합니다.
2. 편집할 제한 조건의 이름을 클릭합니다.

   제한 조건 추가/편집 대화 상자가 나타납니다.
3. 필요한 경우 제한 조건의 **이름**, **설명** 또는 정의 설정을 수정합니다.
4. **저장 및 돌아가기**를 클릭하여 제한 조건 탭으로 되돌아가거나 **저장 및 다른 항목 추가**를 클릭하여 변경 내용을 저장하고 새 제한 조건을 추가합니다.

오퍼 제한 조건이 변경한 내용으로 업데이트됩니다.

오퍼 제한 조건을 활성화 및 비활성화하는 방법

오퍼 제한 조건은 사용 기간과 함께 정의됩니다. 그러나 적용 기간을 다시 정의하지 않고 오퍼 제한 조건이 적용되지 않도록 하거나, 시작 및 종료 날짜 후에 오퍼 제한 조건을 비활성화하여 오퍼 제한 조건이 고려되지 않도록 할 수 있습니다. 제한 조건 추가/편집 대화 상자를 사용하여 오퍼 제한 조건을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.

1. 대화식 채널 제한 조건 탭에서 편집할 제한 조건의 이름을 클릭합니다.

   제한 조건 추가/편집 대화 상자가 나타납니다.
2. 오퍼 제한 조건을 비활성화하여 선택한 오퍼가 여기에 정의된 제한 없이 제공되도록 하려면 **비활성화**를 클릭합니다.
3. 오퍼 제한 조건을 활성화하려면 **활성화**를 클릭합니다.
4. **저장 및 돌아가기**를 클릭하여 제한 조건 탭으로 되돌아가거나 **저장 및 다른 항목 추가**를 클릭하여 다른 제한 조건을 추가합니다.

오퍼 제한 조건을 삭제하는 방법

제한 조건을 삭제한 후에는 복구할 수 없습니다.

1. 삭제하려는 제한 조건 옆의 체크 박스를 선택합니다.
2. **선택된 대상 삭제**를 클릭합니다.
3. 삭제를 확인합니다.

Interact에서 선택한 제한 조건을 삭제합니다.

작업 5: 사용자 정의 학습 모델 생성

- 학습 모델 작업
- 학습 모델을 추가하는 방법
- 학습 모델을 편집하는 방법
- 학습 모델을 삭제하는 방법
- 학습 모델을 활성화 및 비활성화하는 방법

학습 모델 작업

Interact에는 대화식 플로차트에 영향을 주고 표시할 오퍼를 선택하도록 도와주기 위해 방문자의 실시간 동작을 모니터링하는 기본 제공 학습 모듈이 있습니다. 또한 학습 설정을 통해 대화식 채널 수준에서 속성을 지정하여 각 대화식 채널에 대한 고유의 사용자 정의 학습 모델 집합을 지정할 수 있습니다. 이를 "자가 학습"이라고도 합니다.

자가 학습 기능을 사용하려면 먼저 Interact 환경에 대해 기본 제공 학습을 전역적으로 활성화해야 합니다. 학습 모듈 활성화에 대한 자세한 내용 및 일반적인 학습에 대한 추가 정보는 *IBM Unica Interact 관리자 가이드*를 참조하십시오.

Interact의 자가 학습 탭에서는 대화식 채널의 학습 모델을 생성, 삭제, 편집, 활성화 또는 비활성화할 수 있습니다.

학습 모델을 추가하는 방법

1. 대화식 채널의 자가 학습 탭에서 **모델 추가** 아이콘을 클릭합니다.

   학습 모델 추가/편집 대화 상자가 나타납니다.

2. 학습 모델의 **이름**을 입력합니다.
3. 학습 모델에 대한 **설명**을 입력합니다.

   이 설명은 자가 학습 탭에 표시되어 해당 학습 모델을 식별합니다.

4. **예측 가능한 관심 속성** 리스트에 방문자 속성을 추가하여 학습 모델에 대한 정의를 완료합니다.

   이 리스트는 방문자에게 표시하기에 가장 적절한 오퍼를 파악하기 위해 Interact에서 모니터링할 방문자 속성을 지정합니다. 학습 및 학습 속성에 대한 자세한 설명은 *IBM Unica Interact 관리자 가이드*에서 Interact 기본 제공 학습 개요를 참조하십시오.

5. **활성화**를 클릭하여 정의한 매개변수 내에서 학습 모델을 활성화합니다.
6. **저장 및 돌아가기**를 클릭하여 자가 학습 탭으로 되돌아가거나 **저장 및 다른 항목 추가**를 클릭하여 학습 모델 추가를 계속합니다.

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

이름 옆의 체크 박스를 선택하고 **선택된 대상 삭제** 아이콘을 클릭하여 학습 모델을 삭제할 수 있습니다.

학습 모델을 편집하는 방법

1. 대화식 채널의 자가 학습 탭을 클릭하여 학습 모델 리스트를 표시합니다.
2. 편집할 학습 모델의 이름을 클릭합니다.

   학습 모델 추가/편집 대화 상자가 나타납니다.
3. 필요한 경우 학습 모델의 **이름**, **설명** 또는 정의 설정을 수정합니다.
4. **저장 및 돌아가기**를 클릭하여 자가 학습 탭으로 되돌아가거나 **저장 및 다른 항목 추가**를 클릭하여 변경 내용을 저장하고 새 학습 모델을 추가합니다.

학습 모델이 변경한 내용으로 업데이트됩니다.

학습 모델을 삭제하는 방법

학습 모델을 삭제한 후에는 복구할 수 없습니다.

1. 삭제하려는 학습 모델 옆의 체크 박스를 선택합니다.
2. **선택된 대상 삭제**를 클릭합니다.
3. 삭제를 확인합니다.

Interact에서 선택한 학습 모델을 삭제합니다. 현재 사용 중인 학습 모델은 삭제할 수 없습니다.

학습 모델을 활성화 및 비활성화하는 방법

학습 모델을 완전히 삭제하지 않고 학습 채널에서 사용할 수 없도록 설정하여 나중에 필요할 때 다시 사용할 수 있도록 할 수 있습니다. 학습 모델 추가/편집 대화 상자를 사용하여 학습 모델을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.

1. 대화식 채널 자가 학습 탭에서 편집할 학습 모델의 이름을 클릭합니다.

   학습 모델 추가/편집 대화 상자가 나타납니다.
2. 학습 모델을 비활성화하여 대화식 채널에서 더 이상 사용할 수 없도록 하려면 **비활성화**를 클릭합니다.
3. 학습 모델을 활성화하려면 **활성화**를 클릭합니다.
4. **저장 및 돌아가기**를 클릭하여 자가 학습 탭으로 돌아가거나 **저장 및 다른 항목 추가**를 클릭하여 추가 사용자 정의 학습 모델을 만듭니다.

작업 6: 스마트 세그먼트 작성

- 스마트 세그먼트 작업
- 세션 생성
- 대화식 플로차트 정의

스마트 세그먼트 작업

Interact는 처리 규칙에서 스마트 세그먼트를 사용하여 방문자에게 오퍼를 지정합니다. 전략 세그먼트와 달리 스마트 세그먼트는 Campaign 세션에서만 작성할 수 있습니다. 스마트 세그먼트를 작성하려면 대화식 플로차트를 사용해야 합니다.

스마트 세그먼트를 작성하면 전략 세그먼트를 구성하듯이 스마트 세그먼트를 구성할 수 있습니다.

Campaign의 세그먼트 페이지에서 세그먼트를 작업하는 경우에는 다음과 같은 아이콘으로 스마트 세그먼트를 구별할 수 있습니다. .

세션 생성

대화식 플로차트는 Campaign 세션에서만 사용할 수 있습니다. 하나 이상의 대화식 플로차트 세션을 작성해야 합니다. 해당 세션에서 대화식 플로차트와 연관될 대화식 채널에 사용한 것과 같은 보안 정책을 이 세션에 사용하십시오.

세션에는 일괄처리 플로차트와 대화식 플로차트가 조합되어 포함될 수 있습니다. 세션에 이러한 두 가지 플로차트가 포함되어 있는 경우에는 **실행** 아이콘을 클릭하고 세션 요약 페이지에서 **모두 실행**을 선택하면 일괄처리 플로차트만 실행됩니다. 설계 환경에서는 대화식 플로차트를 실행할 수 없고 테스트 실행만 수행할 수 있습니다.

관련 주제

- 대화식 플로차트의 테스트 실행에 대한 이해

대화식 플로차트 정의

대화식 플로차트는 상호 작용에 필요한 세그먼트 로직을 제공합니다. 런타임 환경에서 방문자의 런타임 세션을 작성할 때 수행해야 할 첫 번째 단계 중 하나는 방문자의 사용 가능한 모든 프로파일 정보를 가져와서 이 정보를 대화식 채널과 연관된 모든 대화식 플로차트를 통해 실행하는 것입니다. 이렇게 하면 방문자가 0개 이상의 스마트 세그먼트에 배치됩니다. 그러면 런타임 환경에서 이러한 세그먼트를 사용하여, 처리 규칙에서 정의한 대로 오퍼를 권장합니다.

이벤트를 재세그먼트 액션 트리거와 함께 사용하여 모든 플로차트를 통해 프로파일 정보를 재실행할 수 있습니다.

Campaign 세션에서만 대화식 플로차트를 작성할 수 있습니다.

대화식 플로차트 작성에 대한 자세한 내용은 대화식 플로차트 정보를 참조하십시오.

관련 주제

- 대화식 플로차트 정보
- 대화식 플로차트 작성
- 대화식 플로차트를 만드는 방법
- 대화식 플로차트의 테스트 실행에 대한 이해

작업 7: 오퍼 정의

- 오퍼 정의
- Interact 오퍼 템플릿을 만드는 방법

오퍼 정의

Interact에서 권장하는 오퍼를 아직 작성하지 않은 경우에는 이러한 오퍼를 작성해야 합니다.

현재는 Interact가 오퍼 리스트를 지원하지 않습니다.

오퍼를 작성할 때는 Interact API가 오퍼에서 다음과 같은 정보를 참조할 수 있다는 점을 기억하십시오.

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

Campaign의 오퍼를 배너 광고용 HTML 코드와 같은 접점에 있는 오퍼로 매핑할 때는 명명 규칙에 사용할 수 있는 정보가 무엇인지 기억해 두십시오. 예를 들면, 손쉽게 참조할 수 있도록 오퍼 코드와 이름이 같은 파일에 모든 배너 광고를 저장하고자 할 수도 있습니다.

오퍼의 승인이나 거부를 로그하는 `postEvent` 호출을 작성하는 경우에는 오퍼 처리 코드를 포함해야 합니다. 그러나 교차 세션 응답 추적을 사용하는 경우에는 처리 코드, 오퍼 코드 또는 사용자 환경에 맞는 사용자 정의 코드를 사용할 수 있습니다. 교차 세션 응답 추적에 대한 자세한 내용은 *Interact 관리자 가이드*를 참조하십시오.

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

처리 규칙에 사용된 오퍼를 변경하는 경우(오퍼 폐기 포함)에는 변경된 사항이 해당 서버 그룹에 적용될 수 있게 서버 그룹과 연관된 모든 대화식 채널을 재배포해야 합니다.

Interact용 오퍼 템플릿

Interact에서 사용한 모든 오퍼에 IP ID 및 IPName 오퍼 속성을 사용해야 합니다. 이러한 속성은 반드시 있어야 하고 런타임에서 자동으로 채워지며 정의한 모든 기본 IP ID 또는 IPName 속성을 덮어씁니다. IP ID는 내부 ID이며 IP Name은 해당 오퍼와 연관된 상호 작용 지점의 이름입니다. 보고를 하려면 이 데이터가 있어야 합니다. **이 템플릿으로 작성한 오퍼를 실시간 상호 작용에 사용할 수 있게 허용**을 활성화하지 않는 경우에도 계속해서 오퍼를 처리 규칙과 함께 사용할 수 있지만, Interact는 이러한 오퍼를 보고서에 포함할 수 없습니다.

오퍼 템플릿에 오퍼 유효 날짜와 오퍼 만료 날짜가 포함되어 있는 경우 이 날짜를 **플로차트 실행 날짜**와 관련되도록 정의할 수 있습니다. 예를 들면, 오퍼 유효 날짜를 플로차트 실행 날짜로 정의할 수 있습니다. 이렇게 하면 오퍼가 유효 날짜가 며칠 지난 후에 만료될 수 있습니다. 대화식 플로차트의 경우에는 **플로차트 실행 날짜**가 런타임 환경에서 오퍼를 접점에 권장하여 제시하는 시점이 됩니다.

Interact 오퍼 템플릿을 만드는 방법

1. 다음과 같은 예외에 주의하여 *Campaign 관리자 가이드* 지침을 따르십시오.
2. 단계 1/3에서: 메타데이터, **이 템플릿에서 생성된 오퍼를 실시간 상호 작용에 사용할 수 있음** 체크 박스를 선택합니다.
3. 단계 3/3에서: 기본값, **IP ID** 및 **IP 이름**에 대한 기본값을 정의합니다.

   IP ID 기본값에는 모든 정수를 입력할 수 있고 IP 이름에는 모든 문자열을 입력할 수 있습니다. 값은 런타임 환경에서 자동으로 올바른 데이터를 사용하여 채워지지만, 설계 환경에서는 기본값이 필요합니다.

작업 8: 처리 규칙 만들기

- 처리 규칙 작업
- 오퍼 자격
- 마케팅 점수
- 처리 규칙 고급 옵션
- 상호 작용 전략 탭 작업
- 상호 작용 전략 탭을 만드는 방법
- 처리 규칙을 추가하는 방법
- 고급 옵션을 추가하는 방법
- 처리 규칙 고급 옵션 표현식
- 처리 규칙을 활성화 및 비활성화하는 방법
- 처리 규칙을 삭제하는 방법
- 상호 작용 전략 탭 배포 정보
- 상호 작용 전략 탭을 배포 대상으로 표시하는 방법
- 배포 요청을 취소하는 방법
- 상호 작용 전략 탭을 배포 제거 대상으로 표시하는 방법
- 상호 작용 전략 참조

처리 규칙 작업

처리 규칙은 Interact에서 오퍼를 표시하기 위해 사용하는 기본 지침입니다. 처리 규칙은 영역별로 스마트 세그먼트에 오퍼를 지정하는 위치입니다. 각 규칙에 마케팅 점수를 추가하여 학습 엔진 내에서 오퍼에 가중치를 추가할 수도 있습니다.

처리 규칙에 추가로 영향을 주거나 처리 규칙을 재정의하는 데 사용할 수 있는 여러 가지 옵션 기능이 있습니다. Interact 오퍼 제공에 대한 자세한 내용은 *Interact 관리자 가이드*를 참조하십시오.

처리 규칙은 스마트 세그먼트로 구성됩니다. 각 세그먼트에 원하는 개수만큼 오퍼를 지정할 수 있습니다. 세그먼트에 오퍼를 지정하고 나면 이 오퍼를 적용할 수 있는 영역을 정의할 수 있습니다. 같은 오퍼를 동일한 세그먼트에 여러 번 지정할 수 있을 뿐 아니라 다른 영역에도 지정할 수 있습니다.

스마트 세그먼트를 삭제하거나 오퍼를 폐기하면 Campaign에서 이러한 세그먼트나 오퍼가 포함된 모든 처리 규칙이 비활성화됩니다.

스마트 세그먼트는 캠페인 내에 있는 셀에 매핑됩니다. 상호 작용 전략 탭에서 각 스마트 세그먼트와 연관된 셀 코드를 편집할 수 있습니다.

이 템플릿으로 작성한 오퍼를 실시간 상호 작용에서 사용할 수 있게 허용만을 활성화한 오퍼 템플릿으로 작성된 오퍼를 선택해야 합니다. 이렇게 하지 않으면 보고서 데이터가 부정확해집니다.

처리 규칙은 캠페인의 상호 작용 전략 탭에서 정의합니다. 캠페인 간에 상호 작용 전략 탭을 복사할 수는 없습니다.

오퍼 자격

처리 규칙은 Interact가 방문자에게 적합한 오퍼를 결정하는 데 사용하는 첫 번째 수준의 방법입니다. Interact에는 오퍼를 방문자에게 지정하는 작업을 강화하기 위해 구현할 수 있는 여러 가지 옵션 기능이 있습니다.

- 오퍼 표시 안 함
- 전역 오퍼
- 개별 오퍼 할당
- 점수 재정의
- 학습

처리 규칙을 작성하기 전에 어떤 오퍼 자격 기능을 사용할 수 있는지 Interact 관리자와 확인하십시오. 예를 들어, 점수 재정의 테이블을 사용하여 마케팅 점수를 재정의하는 경우에는 모든 처리 규칙의 기본값에서 마케팅 점수를 변경하지 않아도 됩니다.

오퍼 자격 기능에 대한 자세한 내용은 *Interact 관리자 가이드*를 참조하십시오.

마케팅 점수

모든 처리 규칙에는 슬라이더로 표현되는 마케팅 점수가 포함되어 있습니다. 기본 점수는 50입니다. 점수가 높을수록 Interact가 오퍼를 선택하여 권장할 가능성이 높아집니다. 여러 가지 캠페인에서 처리 규칙을 구성한 방법에 따라 동일한 스마트 세그먼트에 여러 오퍼를 지정할 수 있습니다. 하나의 요청에 대하여 여러 개의 오퍼를 사용할 수 있는 경우 Interact는 마케팅 점수를 사용하여 표시할 오퍼를 결정하도록 합니다. 예를 들어, 오퍼 요청을 통해 마케팅 점수가 30인 오퍼 A와 마케팅 점수가 80인 오퍼 B 중에서 하나를 선택해야 하는 경우에는 Interact가 오퍼 B를 제시합니다.

예를 들어, 같은 오퍼를 점수가 다른 동일한 세그먼트에 지정하면 서로 다른 두 캠페인에서 동일한 대화식 채널을 위한 처리 규칙을 작성할 수 있으며 Interact는 점수가 높은 세그먼트를 사용하게 됩니다.

고급 처리 규칙 옵션을 사용하여 마케팅 점수를 정의할 수도 있습니다. 고객 프로파일에 있는 모든 값과 IBM Unica 매크로, 오퍼 속성, 세션 변수 및 차원 테이블을 사용하여 마케팅 점수를 정의할 표현식을 작성할 수 있습니다.

점수 재정의 테이블에 있는 데이터를 제공하여 상호 작용 전략 탭에서 변경한 모든 마케팅 점수를 재정의할 수 있습니다. 점수 재정의 테이블을 사용하여 IBM Unica PredictiveInsight, Optimize 또는 기타 모델링 소프트웨어에서 생성된 점수를 손쉽게 가져올 수 있습니다. 점수 재정의 테이블에서 100보다 큰 점수를 정의할 수 있습니다.

기본 제공 학습을 사용하는 경우에는 학습 알고리즘에 마케팅 점수가 사용됩니다.

점수 재정의 테이블 작업에 대한 자세한 내용은 *Interact 관리자 가이드*를 참조하십시오.

처리 규칙 고급 옵션

고급 옵션을 사용하여 처리 규칙을 향상시킬 수 있습니다. 처리 규칙이 적용 가능한지 또는 마케팅 점수를 재정의하는지 판별하도록 표현식을 추가할 수 있습니다.

오퍼 자격을 판별할 표현식을 처리 규칙 내에서 직접 작성하면 대화식 플로차트 외부에서 오퍼 대상 지정을 컨트롤할 수 있습니다. 일부 규칙은 세그먼트 수준보다는 이 수준에서 관리하는 것이 더 수월합니다. 예를 들면, `offer.dynamic.ownProductX='yes'` 표현식을 작성할 수 있습니다. 즉 `ownProductX` 오퍼 속성이 `yes`이면 이 처리 규칙을 사용하십시오. 이 예에서는 특정 오퍼를 포함할 수도 있으며 이미 제품 X를 갖고 있는 사람에 대한 오퍼에 다양한 점수를 매길 수 있습니다. 예를 들면, 오퍼 속성이나 요일을 기반으로 특정 오퍼를 지정하는 매우 명확한 처리 규칙을 작성할 수 있습니다.

마케팅 점수를 정의하거나 조정하는 표현식을 작성할 수도 있습니다. 예를 들어, `profileTable.dimensionTable.scoreAdj * MarketerScore`는 `scoreAdj` 열의 값과 처리 규칙의 슬라이더로 정의된 현재 마케팅 점수를 곱합니다.

관련 주제

- 고급 옵션을 추가하는 방법
- 처리 규칙 고급 옵션 표현식

상호 작용 전략 탭 작업

상호 작용 전략 탭은 캠페인 내에서 실시간 상호 작용에 필요한 오퍼를 지정하는 장소입니다. 상호 작용 전략 탭을 작성하는 경우에는 이 탭을 대화식 채널에 지정합니다.

각 캠페인에는 대화식 채널마다 상호 작용 전략 탭이 하나씩 있을 수 있습니다. 대화식 채널이 세 개인 경우 캠페인 하나에 상호 작용 전략 탭이 세 개 이하만 있을 수 있으며 이러한 탭은 각각 다른 대화식 채널에 지정되어야 합니다.

상호 작용 전략 탭이 포함된 캠페인의 개수는 조직에 필요한 만큼 작성할 수 있습니다. 예를 들어, 새로운 당좌 예금 계정용 캠페인과 자동차 대출용 캠페인이 하나씩 있는 경우에는 두 캠페인에서 모두 콜 센터에 대한 동일한 대화식 채널을 참조할 수 있습니다. 상호 작용 전략 탭을 복사하거나 이동할 수는 없습니다.

상호 작용 전략 탭에는 두 가지 주요 섹션(배포 영역과 처리 규칙 영역)이 있습니다. 배포 영역에는 처리 규칙의 배포 상태가 표시됩니다. 처리 규칙은 세그먼트에 오퍼를 지정하는 위치입니다.

상호 작용 전략 탭이 있는 캠페인

캠페인의 요약 탭에는 캠페인과 연관된 세그먼트와 오퍼가 표시됩니다. 처리 규칙을 사용하여 캠페인에 추가된 오퍼는 세 가지 조건이 충족되는 경우에만 캠페인 요약 탭에 표시됩니다. 첫째, 상호 작용 전략을 배포해야 합니다. 둘째, 런타임 환경의 데이터가 설계 환경으로 전송되도록 컨택과 응답 기록 모듈을 구성해야 합니다. 셋째, 런타임 환경에서 설계 환경으로의 데이터 전송이 완료되어야 합니다. 예를 들어, 컨택 및 응답 기록 모듈을 두 시간마다 실행하도록 구성합니다. 그런 다음, 상호 작용 전략 탭을 캠페인에 추가합니다. 오퍼는 캠페인 요약 탭에 표시되지 않습니다. 그런 다음 상호 전략 탭을 배포합니다. 여전히 오퍼가 캠페인 요약 탭에 표시되지 않습니다. 두 시간 후, 컨택 및 응답 기록 모듈이 완료되고 데이터가 전송되면 오퍼가 캠페인 요약 탭에 표시됩니다.

스마트 세그먼트는 캠페인 요약 탭에 표시되지 않습니다.

상호 작용 전략 탭을 만드는 방법

상호 작용 전략 탭을 작성하기 전에 대화식 채널을 작성해야 합니다.

1. 상호 작용 전략 탭을 캠페인에 추가할 때는 두 가지 방법을 사용할 수 있습니다.
   - 새 캠페인을 작성할 때는 **상호 작용 전략 저장 및 추가**를 클릭합니다.
   - 기존 캠페인의 요약 탭을 표시할 때는 **상호 작용 전략 저장 및 추가** 아이콘을 클릭합니다.

   새 상호 작용 전략이 나타납니다.
2. 상호 작용 전략 탭에 대한 **이름** 및 **설명**을 입력합니다.
3. 상호 작용 전략 탭에 대한 **대화식 채널**을 선택합니다.
4. **저장 및 처리 규칙 생성**을 클릭합니다.

편집 아이콘을 클릭하여 상호 작용 전략 탭에 대한 이름 및 설명을 나중에 편집할 수 있습니다. 대화식 채널은 변경할 수 없습니다.

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

처리 규칙을 추가하는 방법

처리 규칙을 생성하기 전에 스마트 세그먼트 및 오퍼를 생성해야 합니다.

1. 상호 작용 전략 탭에서 **규칙 추가** 아이콘을 클릭합니다.

   규칙 추가 패널이 나타납니다.
2. 규칙에 세그먼트를 추가하려면 규칙 추가 패널의 **대상화할 대화식 세그먼트 선택** 탭에서 세그먼트를 선택하고 규칙 테이블로 끌어옵니다.

새로운 처리 규칙이 생성될 영역은 분홍색으로 바뀝니다. 규칙의 순서는 상관 없습니다.

3. **권장할 오퍼 선택**을 클릭합니다.

   권장할 오퍼 선택 탭이 나타납니다.

4. 규칙에 오퍼를 추가하려면 규칙 추가 패널의 **권장할 오퍼 선택** 탭에서 오퍼를 선택하고 규칙 테이블로 끌어옵니다.

   새로운 처리 규칙이 생성될 영역은 분홍색으로 바뀝니다. 규칙의 순서는 상관 없으나 오퍼로 끌어 오면 규칙이 선택한 오퍼 위에 삽입됩니다. 세그먼트로 끌어 오면 규칙이 처리 규칙 리스트 아래에 삽입됩니다.

   여러 오퍼를 동일한 세그먼트에 추가할 수 있습니다.

5. 특정 영역의 세그먼트에 오퍼를 지정하려면 적합한 영역의 이름을 클릭하고 영역 리스트에서 영역을 선택합니다.

6. 처리 규칙에서 규칙 자격을 정의하거나 마케팅 점수를 재정의할 고급 옵션을 추가하려면 점수 슬라이더 오른쪽에 위치한 고급 옵션 아이콘( )을 클릭합니다.

7. 슬라이더를 사용하여 처리 규칙에 마케팅 점수를 지정합니다.

8. **완료**를 클릭하여 규칙 추가 패널을 닫습니다.

모든 영역을 제외한 동일한 영역에 대한 동일한 세그먼트에 동일한 오퍼를 추가할 경우 중복을 방지하기 위해서 경고가 나타납니다. 이 경고를 무시하도록 선택할 수 있습니다.

세그먼트 및 오퍼는 트리 보기나 리스트 보기로 볼 수 있습니다. 트리 보기는 세그먼트 또는 오퍼를 해당 세그먼트 또는 오퍼 페이지에 생성한 폴더 구조에서 표시합니다. 리스트 보기는 세그먼트 또는 오퍼를 이름의 알파벳순으로 표시합니다. 모든 스마트 세그먼트에 대한 **소스 플로차트** 및 **최근 실행** 열은 비어 있습니다. 세그먼트 및 오퍼를 이름, 설명, 또는 코드별로 검색할 수 있습니다. 세그먼트 검색은 스마트 세그먼트만 표시해야 합니다.

성능 통계 아래에서 **보기** 링크를 클릭하면 세그먼트에 대한 오퍼별 대화식 셀 성과 보고서를 볼 수 있습니다. **이 템플릿으로 작성한 오퍼를 실시간 상호 작용에서 사용할 수 있게 허용**이 활성화되지 않은 오퍼를 선택한 경우 데이터가 보고용으로 수집되지 않습니다.

관련 주제

- 처리 규칙 고급 옵션

고급 옵션을 추가하는 방법

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

1. 처리 규칙에서 고급 옵션을 추가하려면 점수 슬라이더 오른쪽에 위치한 고급 옵션 아이콘( )을 클릭합니다.

   고급 옵션 패널이 나타납니다.

2. 규칙 자격을 작성하려면 **다음 표현식이 참인 경우 이 규칙이 적합한 것으로 간주합니다.**를 선택하거나 마케팅 점수를 재정의하려면 **다음 표현식을 마케팅 점수로 사용합니다.**를 선택합니다.

고급 옵션을 비활성화하려면 **고급 옵션 사용 안 함**을 선택합니다. 이렇게 하면 어떤 표현식도 삭제되지 않습니다.

3. **표현식**을 작성합니다.

   표현식 작성을 돕기 위해 사용 가능한 모든 함수, 변수 및 연산자가 나열됩니다.

   표현식이 유효한지 알아보려면 **구문 검사**를 클릭하십시오.

   > **구문 검사**는 유효성 검사를 위해 테스트 실행 Interact 런타임 서버를 사용합니다. 구문 검사 기능이 작동하려면 테스트 실행 런타임 서버가 실행되어야 합니다.

4. **변경 내용 저장**을 클릭합니다.

처리 규칙 고급 옵션 표현식

처리 규칙을 필터링하기 위한 부울 표현식 또는 마케팅 점수를 재정의하는 표현식을 작성할 수 있습니다. 단, 표현식에서는 특정 구성 요소만 사용할 수 있습니다.

> 사용자 정의 매크로, 파생 필드 및 사용자 변수는 처리 규칙 고급 옵션에서 사용할 수 없습니다.

다음과 같은 구성 요소를 사용할 수 있습니다.

- Interact에서 지원하는 IBM Unica 매크로

  Interact에서 지원하는 IBM Unica 매크로의 리스트는 *IBM Unica 매크로 사용자 가이드*를 참조하십시오.
- 오퍼 속성
- 세션 변수
- 차원 테이블
- 프로파일 데이터
- 마케팅 담당자 점수

부울 표현식을 마케팅 점수로 정의하면 true는 1, false는 0이 됩니다. 숫자 표현식을 부울 표현식으로 정의하면 0은 false, 그 외 모든 값은 true가 됩니다.

아래에 사용 가능한 여러 구성 요소에 대한 규칙 필터링 및 점수 계산 표현식 예제가 나와 있습니다.

다음 표현식이 참이면 이 규칙이 적합한 것으로 간주합니다.

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

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

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

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

이 예에서 `GetPrimeRate` 외부 콜아웃은 웹 사이트에서 최신 우대 금리 값을 수집하는 Java 프로그램입니다.

다음 표현식을 마케팅 점수로 사용합니다.

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

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

다음 예에서 마케팅 점수에는 고객의 수명 주기(고객의 전반적인 오퍼 응답 가능성 및 회사에서 이 고객을 대상으로 마케팅을 전개하기를 희망하는 정도), 회사에서 이 특정 개인에게 특정 제품 클래스를 마케팅하고자 하는 사전에 정해진 사실, 그리고 오퍼를 수락하는 경우 회사 기준에서 고객 계정에 추가될 전체 점수가 고려됩니다.

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

고객 속성:

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

오퍼 속성:

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

처리 규칙을 활성화 및 비활성화하는 방법

처리 규칙을 삭제하지 않고 활성화 및 비활성화할 수 있습니다. 상호 작용 전략 탭이 로드를 완료하기 전에는 규칙을 활성화 및 비활성화할 수 없습니다.

세그먼트 또는 오퍼를 클릭하여 컨텍스트 메뉴를 열 수 있습니다.

액션	절차
단일 규칙 활성화	• 녹색 확인 표시가 나타나기 전까지 **규칙 활성화** 아이콘을 클릭합니다. • 오퍼를 클릭하고 **이 규칙 활성화**를 선택합니다.

액션	절차
특정 오퍼가 있는 모든 규칙 활성화	오퍼를 클릭하고 **이 오퍼와 관련된 모든 규칙 활성화**를 선택합니다.
특정 세그먼트(셀)가 있는 모든 규칙 활성화	세그먼트를 클릭하고 **이 셀에 대해 모든 규칙 활성화**를 선택합니다.
단일 규칙 비활성화	• 회색 확인 표시가 나타나기 전까지 **규칙 활성화** 아이콘을 클릭합니다. • 오퍼를 클릭하고 **이 규칙 비활성화**를 선택합니다.
특정 오퍼가 있는 모든 규칙 비활성화	오퍼를 클릭하고 **이 오퍼와 관련된 모든 규칙 비활성화**를 선택합니다.
특정 세그먼트(셀)가 있는 모든 규칙 비활성화	세그먼트를 클릭하고 **이 셀에 대해 모든 규칙 비활성화**를 선택합니다.

처리 규칙을 삭제하는 방법

더 이상 필요 없는 처리 규칙을 삭제할 수 있습니다.

세그먼트 또는 오퍼를 클릭하여 컨텍스트 메뉴를 열 수 있습니다.

액션	절차
단일 규칙 삭제	오퍼를 클릭하고 **이 규칙 삭제**를 선택합니다.
세그먼트(셀)에 대해 모든 규칙 삭제	세그먼트를 클릭하고 **이 오퍼에 대해 모든 규칙 삭제**를 선택합니다.

세그먼트에 대해 모든 규칙 삭제는 처리 규칙 테이블에서도 세그먼트를 제거합니다.

상호 작용 전략 탭 배포 정보

상호 작용 전략 탭 구성을 완료하면 이 전략 탭을 배포 대상으로 표시해야 합니다. 상호 작용 전략 탭을 배포 대상으로 표시하면 테스트용 런타임 서버 그룹 또는 운용 런타임 서버 그룹으로 이 상호 작용 전략 탭을 배포할 수 있다는 알림이 이 상호 작용 전략 탭과 연관된 대화식 채널에 표시됩니다.

상호 작용 전략 탭이 배포 대상으로 표시되면 이 전략 탭을 수정할 수 없습니다. 상호 작용 전략 탭을 배포하기 전에 추가로 변경해야 할 사항이 있는 경우에는 배포 요청을 취소할 수 있습니다. 그렇게 하면 배포 대기 중인 항목으로 구성된 리스트에서 해당 전략 탭이 제거됩니다.

상호 작용 전략 탭이 더 이상 필요하지 않으면 이 전략 탭을 배포 제거 대상으로 표시할 수 있습니다. 그렇게 하면 배포 대기열에 폐기 요청이 추가됩니다. 그 후에 모든 변경 사항이 배포되면 상호 작용 전략 탭과 이 전략 탭의 모든 처리 규칙이 런타임 서버에서 제거됩니다.

상호 작용 전략 탭을 배포 대상으로 표시하는 방법

1. 배포 대상으로 표시하려는 상호 작용 전략 탭을 봅니다.
2. **배포용으로 표시**를 클릭합니다.

상호 작용 전략 탭을 배포 대상으로 표시합니다. 상호 작용 전략 탭이 상호 작용 채널 요약 탭에 배포되려고 대기하는 항목의 리스트에 추가됩니다. 배포 대상으로 표시된 상호 작용 전략 탭은 편집할 수 없습니다.

다음 번에 대화식 채널을 배포할 때 이 상호 작용 전략 탭의 변경 내용이 포함됩니다.

보고서가 설치되어 있는 경우 **배포 기록 보기**를 클릭하면 대화식 채널 배포 기록 보고서를 볼 수 있습니다.

배포 요청을 취소하는 방법

1. 배포 취소를 하려는 상호 작용 전략 탭을 봅니다.
2. **배포 요청 취소**를 클릭합니다.

상호 작용 전략 탭이 더 이상 배포 대상으로 표시되지 않습니다. 상호 작용 전략 탭이 상호 작용 채널 요약 탭에 배포되려고 대기하는 항목의 리스트에서 제거됩니다. 이제 상호 작용 전략 탭을 편집할 수 있습니다.

보고서가 설치되어 있는 경우 **배포 기록 보기**를 클릭하면 대화식 채널 배포 기록 보고서를 볼 수 있습니다.

상호 작용 전략 탭을 배포 제거 대상으로 표시하는 방법

상호 작용 전략 탭에서 생성한 스마트 세그먼트가 더 이상 필요하지 않으면 해당 전략 탭을 배포 제거할 수 있습니다. 그렇게 하면 해당 전략 탭의 모든 참조가 런타임 서버에서 제거됩니다.

이 옵션은 상호 작용 전략 탭을 이전에 배포한 경우에만 사용 가능합니다.

1. 배포 제거 대상으로 표시하려는 상호 작용 전략 탭을 봅니다.
2. **배포 제거용으로 표시**를 클릭합니다.

상호 작용 전략 탭을 배포 제거 대상으로 표시합니다. 데이터 제거 요청이 상호 작용 채널 요약 탭에 배포되기 위해 대기하는 항목의 리스트에 추가됩니다. 배포 제거 대상으로 표시된 상호 작용 전략 탭은 편집할 수 없습니다.

다음 번에 대화식 채널을 배포할 때 이 상호 작용 전략 탭의 모든 참조가 런타임 서버에서 제거됩니다.

보고서가 설치되어 있는 경우 **배포 기록 보기**를 클릭하면 대화식 채널 배포 기록 보고서를 볼 수 있습니다.

상호 작용 전략 참조

상호 작용 전략 탭은 다음과 같은 아이콘을 사용합니다.

왼쪽에서부터 차례대로 각 아이콘에 대한 설명이 아래에 정리되어 있습니다.

아이콘 이름	설명
규칙 추가	이 아이콘을 클릭하면 상호 작용 전략에 새 처리 규칙이 추가됩니다.
편집	상호 작용 전략의 이름 및 설명을 편집합니다. 대화식 채널은 변경할 수 없습니다.
상호 작용 전략 삭제	이 아이콘을 클릭하면 해당 상호 작용 전략 탭이 삭제됩니다.
플로차트 추가	이 아이콘을 클릭하면 해당 캠페인에 새 일괄처리 플로차트가 추가됩니다. 대화식 플로차트를 추가하려면 세션에서 대화식 플로차트를 만들어야 합니다.
상호 작용 전략 추가	이 아이콘을 클릭하면 해당 캠페인에 새 상호 작용 전략이 추가됩니다.

작업 9: 대상 셀과 컨트롤 셀 지정

- (선택 사항) 대상 셀과 컨트롤 셀 지정
- 셀 코드를 재정의하는 방법

(선택 사항) 대상 셀과 컨트롤 셀 지정

상호 작용 전략 탭은 캠페인의 일부이므로 대상 셀 스프레드시트를 이용할 수도 있습니다. 대상 셀 스프레드시트(TCS)는 캠페인별 스프레드시트 유형의 기능으로, 지정된 오퍼를 포함하여 해당 캠페인에 속한 모든 셀과 그 세부 정보를 표시합니다.

TCS는 일괄처리 플로차트와 달리 상호 작용 전략을 사용하는 경우에는 약간 다르게 기능합니다. 상향식과 하향식 접근 방식을 모두 사용할 수 있습니다. 상호 작용 전략 탭에 있는 처리 규칙으로 생성된 셀이 TCS의 기초 셀이 됩니다. 일괄처리 플로차트에서와 같이 상향식 접근 방식을 사용할 수 있습니다. 그러나 이 경우에는 상호 작용 전략 탭의 셀 지정 오퍼가 TCS에 표시되지 않습니다. 또한, 처리 규칙에서 사용하기 위해 TCS에 있는 셀에 오퍼를 지정할 수도 없으므로 실시간 상호 작용을 하는 경우에는 상호 작용 전략 탭을 사용하여 오퍼를 셀에 지정해야 합니다.

상호 작용 전략에 사용한 셀을 Marketing Operations TCS에서 승인할 필요는 없습니다.

실시간 상호 작용을 하는 경우에는 컨트롤 셀도 다르게 작동합니다. 예를 들면, 웹 사이트에서는 언제나 "오퍼"를 표시해야 합니다, 그렇지 않으면 페이지 레이아웃에 문제가 생길 수 있습니다. 컨트롤 셀에 대한 오퍼는 기존의 오퍼가 아니라 간단한 브랜드 이미지일 수 있습니다. 보고서를 설치한 경우에는 보고서를 사용할 수 있으므로 실시간 상호 작용을 하는 경우에는 컨트롤 셀에 대한 보고를 하지 마십시오.

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

관련 주제

- 셀 코드를 재정의하는 방법

셀 코드를 재정의하는 방법

처리 규칙을 생성하면 Campaign에서 세그먼트를 셀로 매핑합니다. 필요에 따라 셀 이름 또는 코드를 재정의할 수 있습니다.

1. 셀 코드를 편집하려는 세그먼트를 클릭합니다.
2. **이 셀 이름 또는 코드 재정의**를 선택합니다.

   셀 이름 및 코드 재정의 대화 상자가 나타납니다.
3. **대상 셀 이름**을 편집합니다.
4. 다음과 같이 셀 코드를 변경합니다.
   - Campaign 셀 코드 생성기를 사용하는 새로운 셀 코드를 생성하려면 **자동 생성된 코드 또는 이 규칙 전용으로 생성하여 직접 입력한 코드 사용**을 선택하고 **자동 생성**을 클릭합니다.
   - 셀 코드를 입력하려면 **자동 생성된 코드 또는 이 규칙 전용으로 생성하여 직접 입력한 코드 사용**을 선택하고 새로운 **대상 셀 코드**를 입력합니다.
   - 하향식 방법으로 대상 컨트롤 스프레드시트(TCS)에 생성된 셀 코드를 선택하려면 **사전 생성된 대상 셀 코드 선택 또는 입력**을 선택하고 리스트에서 코드를 선택합니다.

     리스트가 입력한 내용으로 필터링됩니다. 예를 들어, `ABC`를 입력한 경우 리스트에는 "ABC"로만 시작하는 셀 코드가 표시됩니다.
5. **저장 및 돌아가기**를 클릭하여 셀 이름 및 코드 재정의 대화 상자를 닫거나 **저장 및 다음 편집**을 클릭하여 다음 세그먼트의 셀 이름 및 코드를 편집합니다.

관련 주제

- (선택 사항) 대상 셀과 컨트롤 셀 지정

작업 10: IBM Unica Interact 구성 배포

■ Interact 구성 배포

Interact 구성 배포

Interact 구성을 수행할 때는 상호 작용 전략 탭과 모든 대화식 플로차트를 배포 대상으로 표시해야 합니다. 설계 환경에서 Interact 구현에 필요한 모든 구성을 완료하면 이 구성을 런타임 서버로 배포할 준비가 된 것입니다.

대화식 채널 배포에 대한 자세한 내용은 배포 이해를 참조하십시오.

관련 주제

- 배포 이해
- 운용 런타임 서버 그룹으로 배포하는 방법
- 테스트 서버 그룹으로 배포하는 방법

3 대화식 플로차트

- 대화식 플로차트 정보
- 대화식 플로차트 작성
- 대화식 플로차트를 만드는 방법
- 대화식 플로차트 및 데이터 소스
- 상호 작용 프로세스 정보
- 판단 프로세스 정보
- 세그먼트 채우기 프로세스 정보
- 대화식 플로차트의 샘플 프로세스 정보
- 대화식 플로차트의 선택 프로세스 정보
- 대화식 플로차트의 스냅샷 프로세스 정보
- 대화식 플로차트의 테스트 실행에 대한 이해
- 대화식 플로차트 배포 정보

대화식 플로차트 정보

대화식 플로차트는 전략적 세그먼트를 만드는 데 사용되는 Campaign 일괄처리 플로차트와 유사합니다.

Campaign에서 일괄처리 플로차트를 사용하면 캠페인 실행에 필요한 일련의 데이터 액션을 수행할 수 있습니다. 일괄처리 플로차트는 해당 캠페인에 필요한 실제 데이터 조작 작업을 수행하는 프로세스로 구성됩니다. 세션에서 일괄처리 플로차트를 사용할 경우 모든 캠페인에 전역적으로 사용할 수 있는 전략적 세그먼트와 같은 지속성 데이터 구성요소가 생성됩니다. 전략적 세그먼트는 세션에서 생성되어 모든 캠페인에서 사용할 수 있는 ID의 리스트입니다. 전략적 세그먼트는 모든 캠페인에서 전역적으로 사용할 수 있다는 점만 제외하면 다른 세그먼트(예: 세그먼트 프로세스에 의해 생성된 세그먼트)와 같습니다.

마찬가지로 대화식 플로차트도 세그먼트의 접점에 방문자를 지정하는 유사한 작업을 수행합니다. 각 대화식 플로차트는 프로세스로 구성되며, 방문자를 세그먼트에 지정하도록 프로세스를 구성할 수 있습니다. 대화식 플로차트는 또한 캠페인에서 해당 대화식 채널의 상호 작용 전략에 대해 전역적으로 사용할 수 있는 세그먼트를 생성할 수 있습니다. 그러나 대화식 플로차트에 의해 생성되는 세그먼트는 일괄처리 플로차트에 의해 생성되는 세그먼트와는 다릅니다. 일괄처리 플로차트에 의해 생성된 세그먼트는 ID 리스트인 반면, 대화식 플로차트에 의해 생성된 세그먼트는 스마트 세그먼트라고 하며 세그먼트에 포함될 고객을 정의합니다.

대화식 플로차트는 실시간으로 작동하며 한 번에 한 방문자만 처리합니다. 대화식 플로차트를 런타임 서버로 배포한 후에는 접점의 모든 활성 방문자에 대해 각 플로차트의 인스턴스가 존재하게 됩니다. 각 방문자는 대화식 플로차트를 통해 실시간으로 스마트 세그먼트에 지정됩니다. 운용 데이터 소스에서 데이터를 참조하고 접점에서 실시간으로 데이터를 수집하도록 대화식 플로차트를 구성할 수 있습니다.

대화식 플로차트는 플로차트당 하나의 대상 수준만 사용할 수 있지만, 각 대상 수준에 대해서는 여러 개의 대화식 플로차트가 존재할 수 있습니다.

대화식 플로차트를 설계할 때 대화식 플로차트는 일괄처리 플로차트와 그 실행 방식이 다르다는 점을 고려해야 합니다. 대화식 플로차트는 실시간으로 실행되므로 웹 사이트에 완벽한 광고를 게재하려면 로드 기간이 길어져 그 전에 고객이 다른 사이트로 이동할 수 있습니다. 따라서 플로차트를 설계할 때 접점 관리자와 협력하여 접점에서 적절한 성능을 제공할 수 있도록 세그먼트 요구 사항을 조정해야 합니다. 대상 수준당 실행할 대화식 플로차트의 수, 데이터베이스 검색 횟수와 같은 몇 가지 설계 고려사항에 대해 접점 관리자와 논의해야 합니다.

대화식 플로차트는 설계 환경이 아닌 런타임 서버에서 실행되므로 Campaign에서 대화식 플로차트를 실행할 수 없습니다. 그러나 Campaign에서 대화식 플로차트에 대한 테스트 실행을 수행할 수는 있습니다.

대화식 플로차트 작성

일반적인 대화식 플로차트는 상호 작용 프로세스로 시작하여 데이터 조작 프로세스를 거친 다음 하나 이상의 세그먼트 채우기 프로세스로 끝납니다. 판단, 선택 및 샘플로 이루어지는 데이터 조작 프로세스를 통해 더욱 세분화된 세그먼트를 만들 수 있습니다. 판단 및 샘플 프로세스를 사용하면 로직을 분기할 수 있으며, 선택 프로세스는 판단을 내리고 세그먼트화하기 위해 데이터를 강화하는 데 사용될 수 있습니다. 스냅샷 프로세스를 사용하면 프로파일 데이터, 세션 데이터 또는 실시간으로 계산된 데이터를 데이터베이스에 고정할 수 있습니다.

모든 대화식 플로차트는 상호 작용 프로세스로 시작해야 합니다. 상호 작용 프로세스는 또한 플로차트의 테스트 실행 과정에서 처리할 대상 레코드의 수를 정의합니다.

판단 프로세스는 조건 표현식을 바탕으로 브랜치를 만들어 입력된 값을 다양한 셀로 분기할 수 있습니다.

입력된 값을 플로차트 셀로 분기한 후 세그먼트 채우기 프로세스를 사용하여 셀 구성원을 스마트 세그먼트의 구성원으로 지정할 수 있습니다.

선택 프로세스를 사용하면 고급 쿼리에 액세스하여 방문자 선택을 확대할 수 있습니다. 선택 프로세스를 통해 사용자 변수, 파생 필드, 사용자 정의 매크로 및 웹 콜아웃에 액세스할 수 있습니다. 또한 데이터 소스에서 사용할 수 있는 차원 테이블의 데이터를 포함할 수 있습니다.

샘플 프로세스를 사용하여 일괄처리 플로차트에서 제공되는 샘플 구성의 선택을 제한할 수 있습니다. 일괄처리 플로차트와 함께 샘플 프로세스를 사용하여 모델링을 위해 여러 처리, 컨트롤 그룹 또는 데이터 하위 그룹에 대해 하나 이상의 셀을 만들 수 있습니다.

스냅샷 프로세스를 사용하여 데이터 소스의 테이블에 데이터를 쓸 수 있습니다. 예를 들어, 선택 프로세스를 사용하여 웹 콜아웃 및 사용자 정의 매크로로 실시간 데이터에 액세스할 경우 스냅샷 프로세스를 사용하여 고객 프로파일에 해당 데이터를 추가하도록 처리할 수 있습니다.

대화식 플로차트를 만드는 방법

> 대화식 플로차트를 작성할 때 플로차트의 대상 수준을 정의해야 합니다. 플로차트를 작성한 후에 플로차트의 대상 수준을 변경할 수 없습니다.

1. 대화식 플로차트를 추가할 세션의 **요약** 탭을 엽니다.
2. **플로차트 추가** 아이콘을 클릭합니다.

   새 플로차트 페이지가 나타납니다.
3. 플로차트의 이름과 설명을 입력합니다.
4. **대화식 플로차트**의 플로차트 유형을 선택합니다.

   대화식 플로차트 구성 설정이 나타납니다.
5. 이 대화식 플로차트에 대한 **대화식 채널**을 선택합니다.
6. 이 대화식 플로차트에 대한 **대상 수준**을 선택합니다.
7. **플로차트 저장 및 편집**을 클릭합니다.

   대화식 플로차트 편집 페이지에 프로세스 팔레트와 빈 플로차트 작업 공간이 표시됩니다.

이제 대화식 플로차트를 편집할 수 있습니다.

관련 주제

- 대화식 플로차트 구성

대화식 플로차트 및 데이터 소스

일괄처리 플로차트와 마찬가지로, 대화식 플로차트도 대상 구성원과 연관된 데이터의 특성을 기반으로 대상 구성원이 속한 세그먼트를 정의하는 데 사용할 수 있습니다. 그러나 대화식 플로차트에서 사용하는 데이터는 일괄처리 플로차트에서 사용하는 데이터와 다릅니다.

일괄처리 플로차트에서는 데이터베이스에서 사용할 수 있는 데이터를 사용합니다. 대화식 플로차트에서도 데이터베이스의 고정된 프로파일 데이터를 사용하지만, 실시간 세션 데이터를 사용할 수도 있습니다. 실시간 세션 데이터에는 사용자의 접점에서 찾아낼 수 있는 모든 데이터가 들어갑니다. 호출자가 대기 상태로 얼마나 있었는지, 방문자가 어느 웹 사이트를 통해 들어왔는지, 방문자가 있는 곳의 날씨는 어떤지 등을 알 수 있습니다. 데이터베이스 테이블의 고정된 프로파일 데이터는 일괄처리 플로차트와 비슷합니다. 고정된 프로파일 데이터에는 방문자, 이름, 계정 번호, 주소 등에 관한 기존의 모든 데이터가 포함될 수 있습니다.

디자인 타임에는 고정된 프로파일 데이터에만 액세스할 수 있습니다. Campaign은 접점에 연결되지 않으므로 실시간 세션 데이터를 수집할 수 없습니다. 실시간 데이터를 참조하는 대화식 플로차트를 작성하고 대화식 플로차트를 테스트하려면 테스트 실행 프로파일 테이블에 실시간 세션 데이터 샘플이 있어야 합니다.

테스트 실행 프로파일 테이블

최소한 테스트 실행 프로파일 테이블에는 플로차트의 대상 수준에 적합한 ID 리스트가 있어야 합니다. 예를 들어, 플로차트의 대상 수준이 가정인 경우에는 상호 작용 프로세스에서 참조하는 테이블에 최소한 가정 ID 리스트가 있어야 합니다. 각 대상 수준에 맞는 테스트 실행 프로파일 테이블이 있습니다. 이러한 테이블은 각 대화식 채널에 매핑됩니다.

테스트 실행 프로파일 테이블에도 세그먼트 로직에서 사용하는 실시간 세션 데이터의 각 부분에 해당하는 열이 포함됩니다. 예를 들어, 방문자가 진입한 웹 페이지의 이름을 접점 디자이너가 수집하여 `linkFrom`이라는 이름으로 저장하는 경우에는 테스트 실행 프로파일 테이블에 `linkFrom` 열이 존재하게 됩니다.

테스트 실행 프로파일에 다른 데이터가 있을 수도 있습니다. 그러나 차원 테이블에서 고정된 프로파일 데이터를 참조하는 경우에는 프로파일 테이블에 고정된 프로파일 데이터 사본을 삽입하지 않아도 됩니다.

테스트 실행 프로파일 테이블을 설계하려면 대화식 플로차트 설계자와 접점과의 통합을 설계하고 코딩하는 개발자 및 Interact 관리자가 공동으로 작업해야 합니다. 접점 디자이너는 실시간 세션 데이터 리스트를 사용할 수 있도록 제공해야 합니다. 플로차트 디자이너는 세그먼트화에 필요한 데이터 리스트와 세그먼트 로직을 테스트할 권장 샘플 데이터 리스트를 제공해야 합니다. Interact 관리자는 플로차트 설계에 영향을 줄 수 있는 모든 최적화 및 구성 설정 리스트를 제공해야 합니다. 예를 들어, 데이터베이스에 액세스하는 횟수를 제한하여 성능을 개선하려고 하는 경우에는 프로파일 테이블과 차원 테이블에 저장할 데이터를 함께 결정해야 합니다.

차원 테이블

대화식 플로차트의 차원 테이블을 매핑할 수 있지만, `Campaign Settings`에서 사용할 수 있는 Campaign 테이블에서 이 테이블을 매핑하는 것이 아니라 대화식 채널에서 매핑해야 합니다. 이러한 차원 테이블에는 프로파일 테이블에 매핑되는 열이 있습니다. 차원 테이블을 다른 차원 테이블에 매핑할 수 있습니다. 다른 차원 테이블에 매핑된 차원 테이블에는 다른 차원 테이블에 매핑되는 열이 있어야 합니다. 결국 일련의 차원 테이블이 프로파일 테이블에 매핑되어야 합니다. 예를 들면, 차원 테이블 A는 차원 테이블 B와 열을 공유해야 하고, 차원 테이블 B는 차원 테이블 C와 열을 공유해야 하며, 차원 테이블 C는 프로파일 테이블과 열을 공유해야 합니다.

차원 테이블은 여러 개 작성할 수 있지만 모두 같은 데이터 소스에 있어야 합니다. 대화식 플로차트에서 작업을 시작하기 전에 대화식 채널에서 모든 차원 테이블을 매핑해야 합니다. 대화식 플로차트에서 데이터를 검색하기 위해 테이블을 매핑할 수는 없습니다. (스냅샷 프로세스에서 사용하기 위해 일반 테이블을 매핑할 수는 있습니다.)

차원 테이블은 여러 개 작성할 수는 있지만, 성능 요구 사항을 충족하는지를 접점 관리자와 함께 확인하십시오.

대화식 플로차트 구성

일반적으로 대화식 플로차트는 일괄처리 플로차트와 동일한 방식으로 구성됩니다. 대화식 플로차트와 일괄처리 플로차트의 기본 개념은 다르지만, 대화식 플로차트에서도 일괄처리 플로차트와 동일한 방식으로 프로세스를 추가하고 수정할 수 있습니다. 여기에 언급된 예외를 제외한 프로세스 추가, 프로세스 이름 변경 등의 일반적인 플로차트 생성과 관련된 자세한 내용은 *Campaign 사용자 가이드*를 참조하십시오.

- 대화식 플로차트에서 대상 수준은 변경할 수 없습니다.
- 대화식 플로차트를 삭제할 수 있는지 여부는 배포 상태에 따라 결정됩니다.
- 테이블 매핑 대화 상자에서 **로드**를 클릭하면 일반 테이블만 로드됩니다.

  플로차트와 연관된 대화식 채널에서 대화식 플로차트에 대해 모든 테이블 매핑을 수행해야 합니다.
- 저장된 테이블 카탈로그는 대화식 플로차트에서 사용되지 않습니다.

관련 주제

- 배포 및 삭제

쿼리 및 Interact

대화식 플로차트와 처리 규칙의 고급 옵션에서 여러 프로세스를 통해 데이트 소스에서 데이터를 선택하는 쿼리를 작성할 수 있습니다. 일반적으로 이러한 쿼리는 Campaign의 쿼리와 동일합니다. 대화식 플로차트 또는 처리 규칙의 고급 옵션에서 다음과 같은 방법으로 쿼리를 만들 수 있습니다.

- 포인트 및 클릭
- 텍스트 생성기
- 매크로

이러한 방법에 대한 자세한 내용은 *Campaign 사용자 가이드*를 참조하십시오.

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

다음 섹션에 대화식 플로차트 및 처리 규칙의 고급 옵션에서 사용할 수 있는 옵션의 차이가 설명되어 있습니다.

데이터 유형 및 저장된 개체 정보

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

Interact는 또한 벡터 데이터 유형도 지원합니다. 벡터는 요소의 수가 변한다는 점만 제외하면 배열과 유사합니다. Interact에서 사용 가능한 모든 연산자는 하나 이상의 인수에 대해 벡터를 지정할 수 있습니다.

예를 들면 다음과 같습니다.

- `X [operation] Y = Z`에서 `X`, `Y` 및 `Z`가 벡터입니다.

- `Sx`, `Sy`, `Sz`는 각 벡터의 크기입니다.
- `Dx`, `Dy`, `Dz`는 각 벡터의 데이터 유형으로, `X` 및 `Y`에 동일한 데이터 유형이 포함되어야 합니다.

이 경우 다음 연산은 true가 됩니다.

- `Sz = Sx * Sy`
- `Dx = Dy = Dz`

아래에 두 가지 예가 나와 있습니다.

다음 표에 Interact에서 `X={1,2,3}` 및 `Y={9,10,11}`인 경우 `IF((X+Y)==10)` 및 `IF(NOT((X+Y)==10))` 표현식을 해석하는 방법이 나와 있습니다.

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

연산 결과는 true 또는 false로 평가되어야 하며 하나 이상의 연산이 true이면 두 표현식 `IF((X+Y)==10)` 및 `IF(NOT((X+Y)==10))`의 결과는 true입니다.

파생 필드, 사용자 변수, 매크로 및 Interact

대화식 플로차트 및 처리 규칙의 고급 옵션을 사용하여 표현식을 만들 수 있지만, 두 가지 쿼리 빌더에서 모든 구성 요소를 사용할 수 있는 것은 아닙니다. 다음 표에는 쿼리 구성 요소가 대화식 플로차트 또는 고급 옵션에서 사용 가능한지 여부 및 참고사항이 정리되어 있습니다.

달리 명시되지 않는 각 구성 요소에 대한 자세한 설명은 *Campaign 사용자 가이드*를 참조하십시오.

개체	대화식 플로차트에서 사용 가능한지 여부	고급 옵션에서 사용 가능한지 여부	참고 사항
파생 필드	예	아니요	대화식 플로차트의 판단, 선택 및 스냅샷 프로세스에서 파생 필드, 지속성 파생 필드, 저장된 파생 필드 및 사용자 변수를 사용할 수 있습니다. 파생 필드에는 상수, 사용자 변수, 기타 파생 필드와 매크로가 포함됩니다. Interact API에서 이름 값 쌍으로 사용하기 위해 대화식 플로차트에 파생 필드를 만들 경우 `SessionVar` 구성 등록 정보에 정의된 접두어로 앞에 이름을 추가해야 합니다(예: `SessionVar.DerivedFieldName`).
사용자 변수	예	아니요	사용자 변수에는 숫자 또는 문자열만 포함될 수 있습니다. 대화식 플로차트는 `None` 데이터 유형을 지원하지 않습니다.
IBM Unica 매크로	예	예	대화식 플로차트 및 처리 규칙의 고급 옵션에서 사용할 수 있는 IBM Unica 매크로의 리스트가 제공됩니다. 설계 환경에서 쿼리 빌더에서 사용 가능한 IBM Unica 매크로의 리스트가 제공됩니다. 매크로 사용에 대한 자세한 내용은 *IBM Unica 매크로 사용자 가이드*를 참조하십시오. 대화식 플로차트 및 고급 옵션에서 NUMBER, IS 및 IN은 Campaign과 다르게 동작합니다. EXTERNALCALLOUT은 대화식 플로차트에서만 제공됩니다. 이 기능을 사용하면 외부 서비스로 동기 콜아웃을 할 수 있습니다.
사용자 정의 매크로	예	아니요	

EXTERNALCALLOUT 사용

`EXTERNALCALLOUT`은 대화식 플로차트의 판단, 선택 및 스냅샷 프로세스에서 사용자 정의 매크로 작업 시 사용할 수 있는 새로운 기능입니다. `EXTERNALCALLOUT`을 통해 특정 대상 수준의 크레딧 점수에 대한 요청과 같이 외부 서비스로 동기 호출을 할 수 있습니다.

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

상호 작용 프로세스 정보

모든 대화식 플로차트는 상호 작용 프로세스로 시작해야 합니다. 상호 작용 프로세스는 다음 두 가지 작업을 수행합니다.

- 대화식 플로차트 시작
- 대화식 플로차트의 테스트 실행 시 Interact에서 사용할 테스트 프로파일 샘플의 크기 정의

판단 프로세스 정보

판단 프로세스는 대화식 플로차트에서 실제 데이터를 처리하는 과정을 담당합니다. 판단 프로세스는 구성 가능한 기준에 따라 프로세스로 전달된 셀을 새로운 셀로 나눕니다. 새로운 각 셀에서는 판단 트리와 같이 브랜치를 만듭니다.

대화식 플로차트에서는 필요한 수만큼 판단 프로세스를 만들 수 있습니다. 예를 들어 대화식 플로차트의 첫 번째 판단 프로세스에서는 HighValue, MediumValue 및 LowValue의 3가지 셀을 만들 수 있습니다. 그런 다음 첫 번째 세그먼트마다 하나씩 3개의 판단 프로세스를 추가하여 이를 다시 FrequentShopper, Shopper 및 RareShopper와 같이 더욱 세분화된 세그먼트로 나눌 수 있습니다.

런타임 서버에서 대화식 플로차트가 실행될 때는 플로차트에서 한 번에 하나의 고객만 처리됩니다. 브랜치가 비어 있으면 런타임 환경은 해당 브랜치 또는 그 하위 브랜치를 처리하지 않습니다.

판단 프로세스는 상호 작용, 판단, 샘플 또는 선택 프로세스와 같이 셀을 만드는 프로세스에서만 값을 입력받을 수 있습니다.

판단 프로세스는 두 가지 단계로 구성됩니다. 먼저 입력 셀을 선택한 다음, 브랜치를 구성해야 합니다.

판단 프로세스를 구성하는 방법

1. **편집** 모드의 대화식 플로차트에서 판단 프로세스를 플로차트 작업 공간에 추가합니다.
2. 판단 프로세스를 하나 이상의 데이터 조작 프로세스와 연결하여 판단 프로세스에 대한 입력을 제공합니다.

   데이터 조작 프로세스에는 상호 작용, 판단, 샘플 및 선택이 포함됩니다.
3. 판단 프로세스를 두 번 클릭합니다.

   프로세스 구성 창에 판단 탭이 표시됩니다.
4. **입력** 드롭다운 리스트에서 소스 셀을 선택합니다.
5. 생성된 세그먼트가 상호 배타성을 띠게 하려면 **상호 배타적 브랜치 생성**을 선택합니다.

   브랜치가 나머지 모든 고객 ID를 포함하게 하려면 상호 배타적 브랜치 생성을 선택해야 합니다.

6. 브랜치를 구성합니다.
7. (선택 사항) 일반 탭을 클릭하여 프로세스에 이름 및 참고 사항을 지정합니다.

   이름이 플로차트의 프로세스에 나타납니다. 플로차트에서 프로세스 위에 마우스를 놓으면 참고 사항이 나타납니다.
8. **확인**을 클릭합니다.

프로세스가 구성되고 플로차트에 활성화된 상태로 나타납니다.

판단 프로세스 브랜치를 구성하는 방법

1. 판단 탭의 판단 프로세스에서 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 브랜치를 선택하고 **편집**을 클릭하여 브랜치 조건을 편집합니다.
   - 새 브랜치를 만들려면 **브랜치 추가**를 클릭합니다.
   - 브랜치를 삭제하려면 브랜치를 선택하고 **제거**를 클릭합니다.
2. 편집 또는 브랜치 추가에서 **브랜치 이름**을 입력합니다.
3. 쿼리를 작성하지 않거나 나머지 모든 고객을 선택하지 않으려면 **모든 고객 ID 선택**을 선택합니다.

   모든 고객 ID 선택 옵션은 판단 프로세스가 몇 가지 데이터 조작 프로세스 이후에 있고 고객 ID가 이전 프로세스를 기준으로 이미 필터링되어 있는 경우에 유용합니다.

   ☼ 나머지 모든 고객을 선택하려면 판단 프로세스 구성 대화 상자에서 **상호 배타적 브랜치**를 선택해야 합니다. 상호 배타적 브랜치를 선택하지 않을 경우 이 브랜치는 판단 프로세스에 연결된 모든 고객 ID를 선택합니다.

   고객 ID 선택 조건이 기본적으로 선택되고 쿼리 생성기가 활성 상태입니다.
4. **선택 기준** 드롭다운 리스트에서 테이블을 선택합니다.
5. 쿼리를 사용하여 브랜치 조건을 작성합니다.
6. **확인**을 클릭합니다.

편집 또는 브랜치 추가 창이 닫히며 판단 프로세스의 판단 탭으로 돌아갑니다. 브랜치 구성을 계속하거나 판단 프로세스 구성을 끝낼 수 있습니다.

세그먼트 채우기 프로세스 정보

세그먼트 채우기 프로세스는 셀을 입력받아 스마트 세그먼트로 만드는 일괄처리 플로차트의 세그먼트 생성 프로세스와 유사한 기능을 수행합니다. 세그먼트 채우기 프로세스에서 생성된 스마트 세그먼트는 처리 규칙에서 사용됩니다. 세그먼트 채우기 프로세스는 대화식 플로차트의 마지막 노드입니다.

상호 작용 전략에서는 스마트 세그먼트만 사용할 수 있으며, 다른 세그먼트는 사용할 수 없습니다. 상호 작용 전략에는 전략적 세그먼트를 사용할 수 없습니다.

스마트 세그먼트를 작성하는 방법

1. **편집** 모드의 대화식 플로차트에서 세그먼트 채우기 프로세스를 플로차트 작업 공간에 추가합니다.
2. 세그먼트 채우기 프로세스를 하나 이상의 데이터 조작 프로세스와 연결하여 세그먼트 채우기 프로세스에 대한 입력을 제공합니다.

   데이터 조작 프로세스에는 판단, 샘플 및 선택이 포함됩니다.
3. 세그먼트 채우기 프로세스를 두 번 클릭합니다.

   프로세스 구성 창에는 세그먼트 정의 탭이 표시됩니다.
4. **입력** 드롭다운 리스트에서 하나 이상의 소스 셀을 선택합니다.
5. 결과 세그먼트 영역에서 입력 셀을 선택하고 **세그먼트 이름**을 선택합니다.

   새 세그먼트를 작성하려면 **새 세그먼트**를 선택하고 새 스마트 세그먼트 대화 상자를 완료합니다. **이름** 및 **설명**을 입력하고 작성하려는 세그먼트 아래에 세그먼트 폴더를 선택합니다. 스마트 세그먼트를 전략 세그먼트 구성과 동일하게 구성할 수 있습니다.
6. (선택 사항) 일반 탭을 클릭하여 이름 및 참고 사항을 프로세스에 지정합니다.

   이름이 플로차트의 프로세스에 나타납니다. 플로차트에서 프로세스 위에 마우스를 놓으면 참고 사항이 나타납니다.
7. **확인**을 클릭합니다.

프로세스가 구성되고 플로차트에 활성화된 상태로 나타납니다.

대화식 플로차트의 샘플 프로세스 정보

대화식 플로차트의 샘플 프로세스는 일괄처리 플로차트의 샘플 프로세스와 동일하게 모델링을 위해 여러 처리, 컨트롤 그룹 또는 데이터 하위 그룹에 대해 하나 이상의 셀을 만드는 기능을 수행합니다. 그러나 대화식 플로차트의 샘플 프로세스에는 일괄처리 플로차트의 샘플 프로세스에서 제공하는 기능 중 일부만 포함되고 샘플 크기 계산기 및 최대 셀 크기 기능은 제외됩니다. 대화식 플로차트의 샘플 프로세스에는 또한 샘플을 선택하는 새로운 방법으로 결정적 해시 함수가 포함됩니다.

일괄처리 플로차트에서 샘플 프로세스는 무작위로 일부 고객을 선택하여 샘플 셀로 사용합니다. 반면 대화식 플로차트의 샘플 프로세스는 런타임에서 한 번에 한 고객만 처리합니다. 샘플의 비율을 정의하는 것은 방문자가 해당 셀의 구성원이 될 가능성을 정의하는 것입니다.

샘플 셀을 정의할 때는 최소한 2개를 만들어야 합니다. 한 샘플에는 **비율**을 정의하고, 나머지 샘플에는 **나머지 모두**를 선택합니다. 이렇게 하지 않으면 예상치 않은 결과가 나타날 수 있습니다. 예를 들어 30%의 비율로 샘플 하나만 만들면 나머지 70%의 방문자는 어떤 셀에도 지정되지 않습니다.

샘플링에 사용할 스마트 세그먼트의 생성을 완료하려면 샘플 프로세스를 세그먼트 채우기 프로세스에 연결해야 합니다.

결정적 해시 함수는 방문자를 무작위로 샘플에 지정합니다. 그러나 동일한 방문자가 대화식 플로차트를 두 번 이상 수행할 경우 그 방문자는 동일한 셀에 지정됩니다. 필요한 경우, 방문자들이 일정 기간 동안 반복해서 동일한 셀에 지정된 후에 서로 다른 샘플이 될 수 있도록 하려면 결정적 해시 함수에 재설정 시간과 주기를 구성해야 합니다.

다른 플로차트의 기능을 복사하여 새로운 플로차트를 만드는 경우 해시 초기값 필드를 사용하면 샘플 프로세스에서 원본 대화식 플로차트와 같은 결정적 해시 함수를 사용하도록 할 수 있습니다. 방문자를 동일한 샘플 그룹에 지정하려면 두 샘플 프로세스에 셀 수, 해시 초기값, 첫 번째 재설정 날짜, 재설정 기간을 동일하게 설정해야 합니다. Interact는 해시 입력 초기값 및 재설정 날짜를 사용하여 방문자를 지정할 셀을 판단합니다.

샘플 프로세스를 구성하는 방법

1. **편집** 모드의 대화식 플로차트에서 샘플 프로세스를 플로차트 작업 공간에 추가합니다.
2. 샘플 프로세스를 하나 이상의 데이터 조작 프로세스와 연결하여 샘플 프로세스에 대한 입력을 제공합니다.

   데이터 조작 프로세스에는 판단, 샘플 및 선택이 포함됩니다. 샘플 프로세스를 상호작용 프로세스에도 연결할 수 있습니다.
3. 샘플 프로세스를 두 번 클릭합니다.
4. **입력** 드롭다운 리스트에서 하나 이상의 소스 셀을 선택합니다.

   샘플 프로세스와 연결된 모든 프로세스의 출력 셀이 드롭다운 리스트에 나열됩니다. 둘 이상의 소스 셀을 사용하려면 **다수의 셀** 옵션을 선택합니다. 둘 이상의 소스 셀이 선택된 경우 각 소스 셀에 동일한 샘플링이 수행됩니다.
5. 입력 셀마다 생성할 샘플 수를 결정하고, 그 값을 **샘플/출력 셀 수** 필드에 입력합니다.

   기본적으로 각 입력 셀에 대해 샘플 3개가 만들어지며, 기본 이름은 "Sample1", "Sample2" 및 "Sample3"입니다.
6. **출력 이름** 열 아래에서 각 샘플을 선택합니다.

   출력 셀 편집 섹션이 활성화됩니다.

   a. 샘플 이름을 수정하려면 **셀 이름** 텍스트 상자에 커서를 두고 입력합니다.

   문자, 숫자 및 공백을 조합하여 사용할 수 있습니다. 마침표(.)나 슬래시(/ 또는 \)는 사용하지 마십시오.

   b. 방문자가 **%** 필드의 샘플에 지정될 가능성을 입력하거나 **나머지 모두** 체크 박스를 선택합니다.

   %는 100.00보다 작아야 합니다.
7. (선택 사항) **결정적 해시 함수** 아래의 **해시 초기값**을 변경합니다.

   이 샘플 프로세스가 다른 샘플 프로세스와 동일한 방법으로 방문자를 셀에 지정하려는 경우에만 해시 초기값을 변경해야 합니다. 해시 초기값은 영숫자 값이어야 합니다.
8. (선택 사항) **결정적 해시 함수** 아래의 **첫 번째 재설정 날짜**를 입력합니다.

   달력의 생략부호 단추를 클릭하여 날짜를 선택합니다.

9. (선택 사항) 재설정 사이의 날짜 수를 입력합니다.
10. (선택 사항) 일반 탭을 클릭하여 이름 및 참고 사항을 프로세스에 지정합니다.

    이름이 플로차트의 프로세스에 나타납니다. 플로차트에서 프로세스 위에 마우스를 놓으면 참고 사항이 나타납니다.
11. **확인**을 클릭합니다.

프로세스가 구성되고 플로차트에 활성화된 상태로 나타납니다.

샘플링에 사용할 스마트 세그먼트의 생성을 완료하려면 샘플 프로세스를 세그먼트 채우기 프로세스에 연결해야 합니다.

대화식 플로차트의 선택 프로세스 정보

대화식 플로차트의 선택 프로세스는 일괄처리 플로차트의 선택 프로세스와 동일하게 대화식 플로차트에서 사용할 고객 데이터를 지정하는 기능을 수행합니다. 그러나 대화식 플로차트의 선택 프로세스에는 일괄처리 플로차트의 선택 프로세스에서 제공하는 기능 중 소스 및 일반 탭만 포함됩니다.

선택 프로세스를 사용하면 데이터 소스에서 데이터를 선택하여 상호 작용 프로세스에서 참조할 프로파일 테이블에 추가할 수 있습니다. 또한 사용자 변수, 파생 필드 및 매크로에 액세스할 수 있습니다. 대화식 플로차트는 대상 수준을 하나만 사용할 수 있습니다. 그러나 선택 프로세스를 사용하여 다른 대상 수준의 차원 테이블에서 데이터를 참조할 수 있습니다. 예를 들어 대화식 플로차트에서 가정 거래 데이터 테이블을 참조하여 가정 데이터의 정보를 기준으로 고객 대상 수준을 정렬할 수 있습니다.

선택 프로세스를 구성하는 방법

1. **편집** 모드의 대화식 플로차트에서 선택 프로세스를 플로차트 작업 공간에 추가합니다.
2. 선택 프로세스를 하나 이상의 데이터 조작 프로세스와 연결하여 선택 프로세스에 대한 입력을 제공합니다.

   데이터 조작 프로세스에는 판단, 상호 작용, 샘플 및 선택이 포함됩니다.
3. 선택 프로세스를 두 번 클릭합니다.
4. **입력** 드롭다운 리스트에서 하나 이상의 소스 셀을 선택합니다.

   선택 프로세스와 연결된 모든 프로세스의 출력 셀이 드롭다운 리스트에 나열됩니다. 둘 이상의 소스 셀을 사용하려면 **다수의 셀** 옵션을 선택합니다. 둘 이상의 소스 셀이 선택된 경우 각 소스 셀에 동일한 선택 액션이 수행됩니다.
5. 데이터 소스의 모든 행을 선택할 것인지 아니면 지정된 조건에 따라 행을 필터링할 것인지 결정합니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

   a. **모든 ID 선택** - 데이터 소스의 모든 데이터 행을 입력 드롭다운 리스트에 포함합니다.

   b. **ID 선택 조건** - 정의한 조건에 따라 특정 ID만 선택하는 쿼리를 작성합니다.

6. 지정한 조건에 따라 특정 레코드만 선택하기 위해 ID 선택 조건 옵션을 사용할 경우 쿼리를 작성합니다.
7. (선택 사항) 일반 탭을 클릭하여 이름 및 참고 사항을 프로세스에 추가하거나 출력 셀 이름 또는 셀 코드를 구성합니다.

   이름이 플로차트의 프로세스에 나타납니다. 플로차트에서 프로세스 위에 마우스를 놓으면 참고 사항이 나타납니다.
8. **확인**을 클릭합니다.

프로세스가 구성되고 플로차트에 활성화된 상태로 나타납니다.

대화식 플로차트의 스냅샷 프로세스 정보

대화식 플로차트의 스냅샷 프로세스는 일괄처리 플로차트의 스냅샷 프로세스와 동일하게 ID 리스트를 수집한 후 데이터를 연관시켜 테이블로 내보내는 기능을 수행합니다. 그러나 대화식 플로차트의 스냅샷 프로세스에는 일괄처리 플로차트의 스냅샷 프로세스에서 제공하는 기능 중 일부만 포함되며, 테이블로만 저장할 수 있습니다. 또한 테이블에서 중복되는 항목을 정렬하거나 건너뛸 수는 없지만, 대화식 플로차트는 한 번에 하나의 기록만 처리하므로 이러한 기능은 필요하지 않습니다.

스냅샷 및 데이터 형식

스냅샷 프로세스에서 기존 테이블로 데이터를 저장할 때 Interact는 다음 표의 설명에 따라 데이터를 저장합니다.

원본	텍스트(문자열)	숫자(Double)	날짜(날짜)
텍스트(문자열)	초기 값	Double	다음에 정의된 SimpleDateFormat `defaultDateFormat` 구성 등록 정보
숫자(Double)	문자열	초기 값	예외 발생
날짜(날짜)	다음에 정의된 SimpleDateFormat `defaultDateFormat` 구성 등록 정보	예외 발생	초기 값

존재하지 않는 새로운 테이블에 쓸 경우 Interact 런타임 환경에서 기본 데이터 유형을 사용하여 동적으로 테이블을 생성합니다. 이러한 기본 데이터 유형은 대체 데이터 유형의 테이블을 만들어 재정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 *Interact 관리자 가이드*를 참조하십시오.

스냅샷 프로세스를 구성하는 방법

1. **편집** 모드의 대화식 플로차트에서 스냅샷 프로세스를 플로차트 작업 공간에 추가합니다.
2. 스냅샷 프로세스를 하나 이상의 데이터 조작 프로세스와 연결하여 스냅샷 프로세스에 대한 입력을 제공합니다.

   데이터 조작 프로세스에는 판단, 상호 작용, 샘플 및 선택이 포함됩니다.
3. 스냅샷 프로세스를 두 번 클릭합니다.
4. **입력** 드롭다운 리스트에서 하나 이상의 소스 셀을 선택합니다.

   스냅샷 프로세스와 연결된 모든 프로세스의 출력 셀이 드롭다운 리스트에 나열됩니다. 둘 이상의 소스 셀을 사용하려면 **다수의 셀** 옵션을 선택합니다. 둘 이상의 소스 셀이 선택된 경우 각 소스 셀에 동일한 선택 액션이 수행됩니다.
5. **내보낼 위치** 리스트에서 테이블을 선택합니다.

   테이블이 없으면 새로 매핑된 테이블을 선택하고 *Campaign관리자 가이드*에서 새 테이블을 작성하는 지침을 따르십시오.
6. 출력 테이블에 대한 업데이트가 처리되는 방법을 지정하기 위해 옵션을 선택합니다.
   a. **기존 데이터에 추가** - 테이블의 끝 부분에 새 정보를 추가합니다. 데이터베이스 테이블인 경우 이 방법을 권장합니다.
   b. **모든 레코드 대체** - 테이블의 기존 데이터를 제거하고 새 정보로 대체합니다.
   c. **레코드 업데이트** - 스냅샷하도록 지정된 모든 필드가 현재 프로세스 실행의 값으로 업데이트됩니다.
7. 스냅샷 프로세스가 기록하는 필드를 지정합니다.
   a. 테이블의 필드가 내보내기 필드 리스트 중 테이블 필드 열 아래에 나타납니다. **일치>>**를 클릭하여 일치하는 필드를 자동으로 찾을 수 있습니다. 테이블 필드 이름과 정확하게 일치하는 필드가 내보내기 필드 리스트에 자동으로 추가됩니다. 일치하는 필드가 여러 개 있을 경우 첫 번째 항목을 적용합니다.
   b. 포함할 필드를 수동으로 선택할 수 있습니다.
   a. 출력에 포함할 필드를 **후보 필드** 리스트에서 선택합니다.

   Ctrl+Click을 사용하여 여러 필드를 한 번에 선택하거나 **Shift+Click**을 사용하여 필드의 연속 범위를 선택할 수 있습니다.
   b. **추가>>**를 클릭하여 선택한 필드를 **스냅샷 필드** 리스트로 이동합니다.
   c. **<<제거** 또는 **추가>>**를 클릭하여 그 쌍을 수동으로 수정할 수 있습니다.
   d. 필요하다면 스냅샷 필드 리스트에서 필드의 순서를 다시 지정합니다. 필드를 선택하고 **Up1** 또는 **Down1**을 클릭하면 리스트에서 상하로 이동합니다.
8. (선택 사항) 일반 탭을 클릭하여 이름 및 참고 사항을 프로세스에 추가하거나 출력 셀 이름 또는 셀 코드를 구성합니다.

   이름이 플로차트의 프로세스에 나타납니다. 플로차트에서 프로세스 위에 마우스를 놓으면 참고 사항이 나타납니다.

9. **확인**을 클릭합니다.

프로세스가 구성되고 플로차트에 활성화된 상태로 나타납니다.

대화식 플로차트의 테스트 실행에 대한 이해

대화식 플로차트는 런타임 서버에서 실행되어 한 번에 한 방문자만 처리하도록 되어 있습니다. 그러나 Campaign에서는 대화식 플로차트를 테스트하여 대화식 플로차트가 방문자를 생성하고 의도한 세그먼트에 지정하는지 알아볼 수 있습니다.

대화식 플로차트의 테스트 실행은 세그먼트 로직에 대해서만 확인해 볼 수 있습니다. 대화식 플로차트 및 대화식 플로차트가 접점과 상호 작용하는 방식을 완벽하게 테스트하려면 대화식 플로차트를 테스트 런타임 서버에 배포해야 합니다.

대화식 플로차트의 테스트 방법은 일괄처리 플로차트와 동일하게 테스트 실행을 수행하는 것입니다. 각 세그먼트에 일부 구성원이 지정되는 결과도 유사하지만 플로차트에서 구성원을 지정하는 방식은 서로 다릅니다. 대화식 플로차트의 테스트 실행 시 설계 환경은 런타임 환경을 사용합니다. 런타임 환경은 프로파일 테이블의 각 항목을 방문자로 간주하여 한 번에 한 방문자에 대해 플로차트를 실행합니다.

런타임 환경은 대화식 플로차트가 참조하는 테이블에 제공되는 고객 데이터는 물론, 이벤트 매개변수, 외부 콜아웃 등에서 제공되는 모든 실시간 데이터를 참조합니다. 테스트 실행 과정에서 설계 환경은 실제 실시간 데이터에 액세스하지 않으며 테스트 실행 테이블의 데이터를 사용합니다. 대화식 플로차트를 올바르게 테스트하려면 Interact 관리자의 도움을 받아 샘플 데이터를 테스트 실행 프로파일에 추가해야 합니다. 예를 들어 우편번호의 첫 번째 숫자를 기준으로 대상 구성원을 분류하는 세그먼트 로직을 정의하는 경우, 테스트 실행 프로파일에 첫 번째 숫자가 될 수 있는 각 숫자마다 항목이 하나씩 있어야 합니다.

기본적으로 상호 작용 프로세스에 의해 테스트 실행에서 사용되는 프로파일 테이블 입력 기록의 수가 정해지지만 필요할 경우 기록 수를 조정할 수 있습니다. 설계 환경은 대상 ID 순서에 따라 차례로 해당 기록을 선택합니다. 예를 들어 테스트 실행을 5개의 기록으로만 제한하면 설계 환경은 대상 ID 순서로 정렬된 프로파일 테이블에서 처음 5개의 기록을 사용합니다.

☼ 대화식 플로차트는 수천 가지 기록에 대해 실행하도록 최적화되어 있지 않습니다. 따라서 많은 수의 기록을 처리하는 테스트 실행을 시작하면 완료되는 데 수분이 소요될 수 있습니다.

마지막 테스트 실행의 결과만 확인할 수 있습니다. 새 테스트 실행을 시작하면 설계 환경에서 이전 테스트 실행의 모든 데이터가 삭제됩니다. 테스트 실행의 항목이 1,000개 이상인 경우 또는 테스트 실행 창을 닫은 후 테스트 실행 데이터를 조회하는 경우 테스트 실행 데이터는 `testRunDataSource`로 정의된 데이터베이스의 다음과 같은 테이블에 저장됩니다.

- `TestAttr_n`—테스트 실행 속성 데이터 보고서용 데이터, 즉 각 대상 ID에 대한 프로파일 테이블의 전체 데이터가 포함됩니다.
- `TestCount_n`—테스트 실행 셀 수 보고서용 데이터, 즉 각 셀의 구성원 수가 포함됩니다.

- TestError_n—테스트 실행 오류 보고서를 위한 데이터, 즉 테스트 실행 시 발생한 모든 오류에 대한 데이터가 포함됩니다.
- TestSeg_n—테스트 실행 세그먼트 데이터 보고서용 데이터, 즉 대상 ID 및 지정 세그먼트가 포함됩니다.

_n 접두어는 플로차트 ID를 나타냅니다. Campaign 시스템 테이블에서 UA_Flowchart 테이블을 확인하면 플로차트 ID를 알 수 있습니다.

테스트 실행 규모를 구성하는 방법

1. **편집** 모드의 대화식 플로차트에서 상호 작용 프로세스를 두 번 클릭합니다.

   프로세스 구성 창에는 입력 탭이 표시됩니다.

2. **다음으로 입력 레코드 제한**을 선택하고 레코드 수를 입력합니다.
3. **확인**을 클릭합니다.

테스트 실행을 수행하는 방법

대화식 플로차트는 테스트 실행은 일괄처리 플로차트 테스트 실행과 다르게 작동합니다. 대화식 플로차트 테스트 실행을 일시 중지 및 재시작 또는 중지할 수 없습니다.

1. **편집** 모드의 대화식 플로차트에서 **실행**을 클릭하고 **플로차트 실행 테스트**를 선택합니다.

   설계 환경은 대화식 플로차트를 테스트하기 위해 테스트 실행 데이터 소스의 모든 데이터와 serverGroup 구성 등록 정보에서 정의된 런타임 환경을 사용합니다.

   테스트 실행 상태 대화 상자가 열립니다.

2. 테스트 실행이 완료될 때 결과를 표시하려면 **결과 보기**를 클릭합니다.

테스트 실행 결과는 네 개의 테이블로 구성됩니다.

- **테스트 실행 세그먼트 데이터**- 대상 ID 및 지정 세그먼트를 표시합니다.
- **테스트 실행 속성 데이터**- 각 대상 ID에 대한 프로파일 테이블의 전체 데이터를 표시합니다.
- **테스트 실행 셀 수**- 각 셀의 구성원 수를 표시합니다.
- **테스트 실행 오류**- 테스트 실행 시 발생하는 모든 오류를 표시합니다.

일괄처리 플로차트와 유사하게 테스트 실행은 프로세스에서 출력한 각 셀의 구성원 수도 채웁니다. 상속이 없는 프로세스가 다른 프로세스에 셀을 출력하지 않으므로 숫자가 채워지지 않습니다. 예를 들어, 간단한 플로차트(상호 작용 > 판단 > 세그먼트 채우기)를 작성합니다. 테스트 실행 후, 상호 작용 프로세스에는 프로세스가 성공적으로 실행되었음을 나타내는 파란색 확인 표시 아래 해당 출력 셀에 구성원 수가 표시됩니다. 이 숫자는 테스트 실행 규모와 동일해야 합니다. 판단 프로세스는 각 셀의 구성원 수를 표시합니다. 판단 프로세스가 세 개의 셀을 생성할 경우 세 개의 숫자가 세미콜론(;)으로 구분되어 있습니다(예: 29;11;10). 세그먼트 채우기 프로세스는 다른 프로세스에 셀을 출력하지 않기 때문에 아무 숫자도 표시하지 않습니다.

대화식 플로차트 배포 정보

대화식 플로차트의 구성이 완료되면 이 플로차트를 배포 대상으로 표시해야 합니다. 대화식 플로차트를 배포 대상으로 표시하면 연관된 대화식 채널에 테스트용 런타임 서버 그룹 또는 운용 런타임 서버 그룹으로 이 대화식 플로차트를 배포할 수 있다는 알림이 표시됩니다.

대화식 플로차트가 배포 대상으로 표시된 후에는 그 플로차트를 수정할 수 없습니다. 대화식 플로차트를 배포하기 전에 추가로 변경해야 할 사항이 있으면 배포 요청을 취소할 수 있습니다. 그렇게 하면 배포 대기 리스트에서 해당 플로차트가 삭제됩니다.

대화식 플로차트가 더 이상 필요하지 않게 되면 이를 배포 제거 대상으로 표시할 수 있습니다. 그렇게 하면 배포 대기열에 폐기 요청이 추가됩니다. 다음에 모든 변경 사항이 배포될 때 Interact 서버에서 해당 대화식 플로차트가 삭제됩니다. 단, 삭제된 플로차트에 의해 생성된 스마트 세그먼트가 포함된 처리 규칙은 삭제되지 않습니다. 그러나 방문자를 해당 세그먼트에 지정할 대화식 플로차트가 없으므로 삭제한 플로차트에 의해 생성된 세그먼트에는 방문자가 지정되지 않습니다.

대화식 플로차트를 배포하는 방법

1. 배포 대상으로 표시하려는 대화식 플로차트를 봅니다.

   플로차트를 보아야 합니다. 편집 모드에서는 플로차트를 배포 대상으로 표시할 수 없습니다.

   대화식 플로차트는 세션에서만 사용할 수 있습니다.

2. **배포용으로 표시**를 클릭합니다.

대화식 플로차트가 배포용으로 표시됩니다. 대화식 플로차트가 상호 작용 채널 요약 탭에 배포되기 위해 대기하는 항목의 리스트에 추가됩니다. 배포 대상으로 표시된 대화식 플로차트는 편집할 수 없습니다.

다음 번에 대화식 채널을 배포할 때 이 대화식 플로차트의 변경 내용이 포함됩니다.

배포 요청을 취소하는 방법

1. 배포를 취소하려는 대화식 플로차트를 봅니다.

   플로차트를 보아야 합니다. 편집 모드에서는 플로차트 배포를 취소할 수 없습니다.

   대화식 플로차트는 세션에서만 사용할 수 있습니다.

2. **배포 요청 취소**를 클릭합니다.

대화식 플로차트가 더 이상 배포용으로 표시되지 않습니다. 대화식 플로차트가 상호 작용 채널 요약 탭에 배포되기 위해 대기하는 항목의 리스트에서 제거됩니다. 이제 대화식 플로차트를 편집할 수 있습니다.

대화식 플로차트 배포를 제거하는 방법

대화식 플로차트가 생성한 스마트 세그먼트가 더 이상 필요하지 않으면 해당 플로차트를 배포 제거할 수 있습니다. 그렇게 하면 해당 플로차트의 모든 참조가 런타임 서버에서 제거됩니다.

이 옵션은 플로차트를 이전에 배포한 경우에만 사용 가능합니다.

1. 배포 제거 대상으로 표시하려는 대화식 플로차트를 봅니다.

   플로차트를 보아야 합니다. 편집 모드에서는 플로차트를 배포 제거 대상으로 표시할 수 없습니다.

   대화식 플로차트는 세션에서만 사용할 수 있습니다.

2. **배포 제거용으로 표시**를 클릭합니다.

대화식 플로차트가 배포 제거 대상으로 표시됩니다. 데이터 제거 요청이 상호 작용 채널 요약 탭에 배포되기 위해 대기하는 항목의 리스트에 추가됩니다. 배포 제거 대상으로 표시된 대화식 플로차트는 편집할 수 없습니다.

다음 번에 대화식 채널을 배포할 때 이 대화식 플로차트의 모든 참조가 런타임 서버에서 제거됩니다.

4 일괄처리 플로차트의 IBM Unica Interact

- 일괄처리 플로차트의 대화식 리스트 프로세스 정보
- 대화식 리스트 프로세스 상자
- 대화식 리스트 프로세스를 구성하는 방법

일괄처리 플로차트의 대화식 리스트 프로세스 정보

IBM Unica Campaign에서 일괄처리 플로차트를 사용하면 캠페인 실행에 필요한 일련의 데이터 액션을 수행할 수 있습니다. 일괄처리 플로차트는 캠페인에 필요한 실제 데이터 조작 작업을 수행하는 프로세스로 구성됩니다. IBM Unica Interact는 Campaign 일괄처리 플로차트와의 통합을 통해 특정 대상 또는 대상 유형에 제공될 수 있는 오퍼 리스트를 쉽게 확인하도록 도와줍니다.

Interact가 설치된 경우 일괄처리 플로차트에서 대화식 리스트 프로세스를 사용할 수 있습니다. 전화 목록 및 오퍼 리스트 프로세스와 마찬가지로 대화식 리스트 프로세스를 사용하여 대화식 사이트에 제공할 오퍼와 대상 방문자를 지정할 수 있습니다. 이 프로세스에서는 전체 대상 수준에 오퍼를 제공하거나, 특정 개별 대상 구성원에게 오퍼를 제공하거나, 특정 대상 구성원에서 오퍼를 제외할 수 있는 테이블 기반 기능을 제공합니다.

대화식 리스트 프로세스 상자

대화식 리스트 프로세스 상자는 IBM Unica Interact가 Campaign 서버에 설치된 경우에만 사용할 수 있는 일괄처리 플로차트 프로세스입니다. 일괄처리 플로차트에서 대화식 리스트 프로세스 상자를 사용하여 Interact 런타임 서버에서 고객에게 제공할 오퍼를 결정할 수 있습니다. 이 상자에 제공되는 선택 항목은 다음과 같습니다.

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

대화식 캠페인을 배포하면 런타임 서버에서 이 프로세스의 출력에 액세스할 수 있습니다. 하나의 일괄처리 플로차트에 대화식 리스트 프로세스 상자의 여러 인스턴스를 포함할 수 있습니다.

대화식 리스트 프로세스를 사용하여 작업하려면 먼저 다음과 같은 개념을 숙지해야 합니다.

- 일괄처리 플로차트의 대화식 리스트 프로세스 상자 정보

이 페이지에서 수행할 수 있는 작업은 다음과 같습니다.

- 대화식 리스트 프로세스 상자 구성

대화식 리스트 프로세스를 구성하는 방법

1. **편집** 모드의 일괄처리 플로차트에서 대화식 리스트 프로세스를 플로차트 작업 공간에 추가합니다.

   대화식 리스트 프로세스는 IBM Unica Interact가 Campaign 서버에 설치된 경우에만 일괄처리 플로차트에서 사용할 수 있습니다.

2. 대화식 리스트 프로세스를 샘플 또는 선택과 같은 하나 이상의 데이터 조작 프로세스와 연결하여 대화식 리스트 프로세스에 대한 입력을 제공합니다.

3. 플로차트에서 대화식 리스트 프로세스를 두 번 클릭합니다.

   프로세스 구성 대화 상자가 나타납니다.

4. **실행** 탭에서 리스트 출력의 실행 세부 사항을 지정합니다.

   a. **오퍼 리스트 유형** 드롭다운 리스트를 사용하여 이 프로세스를 구성하는 데 사용할 오퍼 필터 유형을 지정합니다.

      - **블랙 리스트(오퍼 표시 안 함)** — 특정 대상에 제공되지 않도록 제외할 오퍼를 나타냅니다. 이를 통해 방문자가 속한 대상의 세그먼트에 따라 특정 방문자에 대해 오퍼가 표시되는 것을 방지할 수 있습니다.
      - **화이트 리스트(점수 재정의)** — 마케팅 점수에 따라 Interact에서 오퍼를 제공하는 기준에 관계없이 Interact에서 특정 대상에 오퍼를 항상 제공해야 함을 나타냅니다.
      - **전역 오퍼(기본 오퍼)** — 전체 대상 유형에 제공되어야 하는 오퍼, 즉 지정된 대상의 방문자가 다른 방식으로 속할 수 있는 세그먼트에 관계없이 해당 대상의 모든 방문자에게 표시되어야 하는 기본 오퍼를 정의합니다(화이트 리스트와 유사함).
      - **오퍼 필터(SQL 기준 오퍼)** — 지정된 방문자에게 제공할 오퍼를 결정하는 SQL 쿼리를 제공할 수 있습니다. 예를 들어 이 옵션을 사용하여 특정 방문자 기본 설정에 따라 오퍼를 제공할 수 있습니다.

        이 오퍼 리스트 유형을 선택한 경우 이 프로세스의 입력은 SQL 쿼리에 의해 결정되므로 **입력/대상** 드롭다운 리스트가 흐리게 표시되고 선택할 수 없게 됩니다.

   여기에서 지정한 **오퍼 리스트 유형**에 따라 대화식 리스트 프로세스의 동작과 이 구성 대화 상자에서 사용할 수 있는 옵션(아래 설명 참조)이 결정됩니다.

   b. **대화식 채널** 드롭다운 리스트에서 정의할 대화식 리스트 프로세스에 적용해야 하는 상호 작용 지점, 이벤트 및 기타 설정을 지정합니다.

이 드롭다운 리스트에는 대화식 채널 작업에 설명된 대로 이미 정의한 대화식 채널이 자동으로 나열됩니다.

c. (**화이트 리스트** 또는 **블랙 리스트**에만 해당) **입력** 드롭다운 리스트에서는 컨택 리스트의 데이터 소스로 사용할 입력 셀을 지정합니다. 둘 이상의 셀(예: 여러 입력 세그먼트)을 사용하려면 **입력** 필드 옆에 있는 생략부호(...) 버튼을 클릭하고 표시되는 사용할 입력 셀 선택 대화 상자에서 사용할 입력 셀을 선택합니다.

이 단계에서 여러 입력 셀을 선택할 경우 선택한 모든 입력 셀의 대상 수준이 동일해야 합니다.

컨택 프로세스가 출력 셀을 제공하는 프로세스와 연결되지 않은 경우에는 **입력** 드롭다운 리스트에서 선택할 수 있는 셀이 없습니다. 이 문제를 해결하려면 프로세스 구성 대화 상자를 닫고 대화식 리스트 프로세스를 출력 프로세스에 연결한 다음 구성 프로세스를 다시 시작하십시오.

---

d. (**전역 오퍼**에만 해당) **대상** 드롭다운 리스트를 사용하여 이 대화식 리스트 프로세스를 적용할 대상 유형을 지정합니다.

e. **대상 데이터 소스** 드롭다운 리스트에서는 이 프로세스의 출력을 기록할 데이터 소스를 지정합니다.

f. **테이블 이름** 필드에 이 프로세스의 출력을 기록할 데이터베이스 테이블을 입력합니다.

지정한 테이블은 프로세스가 실행되면 자동으로 생성됩니다(이미 있지 않은 경우).

g. 이 프로세스를 실행할 때마다 지정된 오퍼 리스트 테이블에 기록되는 필드를 지정하려면 **테이블 이름** 필드 옆에 있는 생략부호(...) 단추를 클릭합니다.

사용자 개인 설정 옵션 대화 상자가 나타납니다. 테이블에 기록되는 사전 정의된 필드 집합이 **기록할 필드** 리스트에 표시됩니다.

- 출력에 포함할 필드를 **후보 필드** 리스트에서 선택합니다.

  IBM Unica Campaign 생성 필드 리스트를 확장하여 IBM Unica Campaign 생성 필드를 사용하거나 **파생 필드** 버튼을 클릭하여 파생 필드를 사용할 수 있습니다.

- **기록할 필드** 리스트에 이미 나열된 필드와 후보 필드의 쌍을 지정하려면 후보 필드를 선택한 다음 **기록할 필드** 리스트에서 필드를 선택하고 **추가>>**를 클릭합니다.

- 기존 필드와 쌍을 이루지 않고 후보 필드를 **기록할 필드** 리스트에 추가하려면 **기록할 필드** 리스트의 마지막 항목 뒤에 있는 빈 줄을 클릭한 다음 **추가>>**를 클릭합니다.

- **기록할 필드** 리스트에서 필드를 선택하고 **<<제거**를 클릭하여 해당 필드를 제거합니다.

- 필요한 경우 **기록할 필드** 리스트의 필드 순서를 다시 지정합니다. 필드를 선택하고 **Up1** 또는 **Down1**을 클릭하면 리스트에서 상하로 이동합니다.

- 필요한 경우 **파생 필드** 버튼을 클릭하여 테이블에 출력을 제공하는 새 변수를 만듭니다.

h. 출력 테이블에 대한 업데이트가 처리되는 방법을 지정하기 위해 옵션을 선택합니다.

- **기존 데이터에 추가** — 이 프로세스를 실행할 때마다 해당 출력 데이터가 **테이블 이름** 필드에 지정한 테이블에 추가됩니다.
- **모든 레코드 대체** — 이 프로세스를 실행할 때마다 새 출력 데이터를 기록하기 전에 모든 데이터가 테이블에서 제거됩니다.

5. 하나 이상의 오퍼 또는 오퍼 리스트를 이 프로세스에 정의된 각 대상 셀에 지정하려면 **처리 방법** 탭을 클릭합니다.

   셀에 오퍼 지정 인터페이스가 나타납니다.

   처리 방법 탭에서 출력을 구성하는 방법은 실행 탭에서 선택한 **오퍼 리스트 유형**에 따라 결정됩니다.

   a. **블랙 리스트(오퍼 표시 안 함)** — 테이블에 표시된 각 대상 셀에 대해 **오퍼** 열을 클릭하여 사용 가능한 오퍼의 드롭다운 리스트에서 원하는 오퍼를 선택하거나 **오퍼 지정**을 클릭합니다. 오퍼 지정 대화 상자를 사용하여 이 프로세스의 실행 탭에 지정된 입력 셀(방문자)에 대해 제외할 오퍼를 하나 이상 선택할 수 있습니다.

   b. **화이트 리스트(점수 재정의)** — 테이블에 표시된 각 대상 셀에 대해 **오퍼** 열을 클릭하여 사용 가능한 오퍼의 드롭다운 리스트에서 원하는 오퍼를 선택하거나 **오퍼 지정**을 클릭합니다. 오퍼 지정 대화 상자를 사용하여 이 프로세스의 실행 탭에 지정된 입력 셀(방문자)에 대해 제공할 오퍼를 하나 이상 선택할 수 있습니다. 이 오퍼는 마케팅 점수에 관계없이 방문자에게 항상 제공됩니다.

   c. **전역 오퍼(기본 오퍼)** — 테이블에 표시된 각 대상 셀에 대해 **오퍼** 열을 클릭하여 드롭다운 리스트에서 원하는 오퍼를 선택하거나 **오퍼 지정**을 클릭합니다. 오퍼 지정 대화 상자를 사용하여 방문자가 속한 세그먼트에 관계없이 이 프로세스의 실행 탭에 선택된 대상 유형의 모든 방문자에게 제공할 오퍼를 선택할 수 있습니다.

   d. **오퍼 필터(SQL 기준 필터)** — Interact 런타임 서버에서 방문자 집합에 제공할 오퍼를 선택할 수 있는 SQL 표현식을 만들려면 SQL 기준 필터 버튼을 클릭합니다. 그런 다음 표시되는 SQL 기준 오퍼 생성 대화 상자에서 다음 작업을 수행합니다.

   - **SQL** 드롭다운 리스트에서 기존 SQL 템플릿 이름을 선택하거나, 새 템플릿을 정의하려는 경우 이 필드에 템플릿의 새 이름을 입력합니다.
   - **SQL 템플릿** 필드에 SQL 쿼리 내용을 입력합니다.
   - 표현식이 유효한지 알아보려면 **구문 검사**를 클릭합니다. **구문 검사**에서는 테스트 실행 Interact 런타임 서버를 사용하여 유효성을 검사합니다. 구문 검사 기능이 작동하려면 테스트 실행 런타임 서버가 실행되어야 합니다.

   SQL 기준 오퍼 생성 대화 상자를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 IBM Unica Campaign *사용자 가이드*에서 SQL을 사용하여 쿼리 작성을 참조하십시오.

6. (선택 사항) **일반** 탭을 클릭하여 이름 및/또는 참고 사항을 프로세스에 지정합니다.

   이름이 플로차트의 프로세스에 나타납니다. 플로차트에서 프로세스 위에 마우스를 놓으면 참고 사항이 나타납니다.

7. **확인**을 클릭하여 대화식 리스트 프로세스 구성을 완료합니다.

프로세스가 구성되고 플로차트에 활성화된 상태로 나타납니다. 예상한 결과를 반환하는지 확인하기 위해 프로세스를 테스트할 수 있습니다.

5 런타임 서버 배포

- 배포 이해
- 런타임 서버 이해
- 배포 및 삭제
- 운용 런타임 서버 그룹으로 배포하는 방법
- 테스트 서버 그룹으로 배포하는 방법
- 배포 제거 방법

배포 이해

배포는 설계 환경에서 정의한 모든 구성을 런타임 서버 그룹으로 전송하는 방법입니다. 배포는 대화식 채널로 그룹화됩니다. 대화식 채널을 배포하는 경우에는 대화식 채널과 연관된 모든 데이터를 선택된 런타임 서버 그룹으로 전송합니다. 이렇게 하는 이유는 대화식 채널을 작성하는 경우 운용 런타임 서버와 비운용(테스트) 런타임 서버를 정의해야 하기 때문입니다.

첫 번째 배포에는 다음과 같은 데이터가 포함됩니다.

- 배포 대상으로 표시된 대화식 채널과 연관된 모든 대화식 플로차트

  여기에는 스마트 세그먼트가 포함됩니다.

- 배포 대상으로 표시된 대화식 채널과 연관된 모든 상호 작용 전략

  여기에는 처리 규칙이 포함되며, 처리 규칙에는 오퍼가 포함됩니다.

- 대화식 채널에 정의된 모든 이벤트, 영역 및 상호 작용 지점
- 대상 수준 정의, 기본 제공 학습 구성, 오퍼 속성 정의, 사용자 정의 매크로 정의, 컨택 및 응답 기록 매핑 정보 그리고 캠페인 시작 및 종료 날짜를 포함하여 특정 대화식 채널에만 한정되지 않는 기타 필수 데이터

대화식 채널의 모든 후속 배포 과정에서 Interact가 다음과 같은 것들을 선택된 런타임 서버로 전송합니다.

- 상호 작용 지점과 이벤트를 포함하여 대화식 채널과 연관된 모든 데이터
- 배포 대상으로 표시된 대화식 채널과 연관된 모든 상호 작용 전략과 편집된 대화식 플로차트
- 모든 대화식 플로차트의 마지막 배포 버전과 이전 배포에 포함된 상호 작용 전략(배포 제거 대상으로 표시되지 않은)
- 특정 대화식 채널에만 한정되지 않는 기타 모든 필수 데이터

대화식 플로차트나 상호 작용 전략이 배포 제거 대상으로 표시되면 Interact가 런타임 서버에서 배포 제거된 플로차트와 전략에 대한 모든 참조와 데이터를 비활성화합니다.

대화식 채널을 Interact 런타임 서버로 배포하면 이 런타임 서버가 Campaign 파티션을 포함하는 특정 설계 환경과 연관됩니다. 런타임 서버를 새로운 설계 환경과 연관시켜서 동일한 런타임 서버를 다시 사용하려고 하면 배포에 실패하게 됩니다. 이러한 시나리오는 스테이징 Campaign과 운용 Campaign을 설치한 경우에 발생합니다.

배포 프로세스는 네 단계로 구성됩니다.

1. 대화식 채널과 연관된 모든 대화식 플로차트를 구성하고 배포 대상으로 표시합니다.
2. 대화식 채널과 연관된 모든 전략 탭을 구성하고 배포 대상으로 표시합니다.
3. 대화식 채널의 상호 작용 지점과 이벤트를 구성합니다.
4. 대화식 채널 요약 탭에서 해당 데이터를 배포합니다.

대화식 플로차트나 상호 작용 전략을 배포 대상이나 배포 제거 대상으로 표시하면 운용 서버로 배포할 때까지 편집할 수 없게 이 표시가 유지된 채로 잠깁니다. 다음 표에서는 설계 환경에서 액션을 수행함에 따라 달라지는 상호 작용 전략의 배포 상태에 대한 표시를 보여줍니다.

단계	표시된 상태	설계 환경에서 수행하는 액션
1	배포 대상으로 표시되고 편집이 잠김	상호 작용 전략을 배포 대상으로 표시합니다.
2	배포 대상으로 표시되고 편집이 잠김	스테이징 서버 그룹을 가리키는 다른 위치로 배포합니다. 스테이징 서버에서 테스트하면 처리 규칙을 변경해야 하는지 알 수 있습니다.
3	편집 가능	상호 작용 전략에 대한 배포 요청을 취소하여 변경할 수 있도록 합니다.
4	배포 대상으로 표시되고 편집이 잠김	상호 작용 전략을 변경한 후에 다시 배포 대상으로 표시합니다.
5	배포 대상으로 표시되고 편집이 잠김	스테이징 서버 그룹을 가리키는 다른 위치에 다시 배포합니다. 수정한 처리 규칙의 테스트에 성공하면 상호 작용 채널의 운용 준비 상태를 확인합니다.
6	편집 가능	운용 서버 그룹으로 배포합니다.

배포 시점

다음과 같은 데이터를 변경하는 경우 대화식 채널을 배포해야 합니다.

- 대화식 플로차트
- 대화식 채널

- 상호 작용 전략
- 대상 수준 정의
- 기본 제공 학습 구성
- 오퍼 속성 정의
- 사용자 정의 매크로 정의
- 컨택 및 응답 기록 매핑 정보
- 캠페인 시작 및 종료 날짜
- 오퍼 폐기

특정 대화식 채널에만 한정되지 않는 기타 모든 필수 데이터를 변경하는 경우에는 변경된 사항이 적용될 수 있도록 해당 서버 그룹과 연관된 모든 대화식 채널을 재배포해야 합니다.

런타임 서버 이해

런타임 서버는 Interact 구현을 담당합니다. 런타임 서버는 Interact API를 통해 접점으로부터의 요청을 대기하고 응답합니다. 접점에서 오퍼를 요청하면 런타임 서버에서 해당 오퍼로 응답합니다.

Interact는 서버 그룹과 함께 작동합니다. 서버 그룹에는 하나 이상의 런타임 서버가 있습니다. 런타임 서버가 여러 개 있는 경우에는 런타임 서버를 로드 밸런서와 함께 작동하도록 구성하여 성능을 향상시킬 수 있습니다. 접점은 런타임 서버와 통신할 수 있게 구성되어야 합니다.

서버 그룹은 여러 개 있을 수 있습니다. 콜 센터용 그룹 하나와 웹 사이트용 그룹 하나가 있을 수 있습니다. 또한 테스트용 그룹 하나와 작동 중인 고객 대면 접점과 함께 작동할 그룹 하나가 있을 수도 있습니다. 각 대화식 채널에는 운용 서버 그룹이 하나씩만 있을 수 있습니다.

설계 환경에서 상호 작용을 설계 및 구성하고 접점과 함께 작동하는 Interact API 코드를 완료하고 나면 상호 작용 데이터를 런타임 서버로 전송하거나 배포할 준비가 된 것입니다. 상호 작용 데이터를 런타임 서버로 배포한 후에야 접점이 Interact와 함께 작동하는 과정을 테스트할 수 있습니다.

배포 및 삭제

Interact 런타임 서버에 필요한 데이터를 실수로 삭제하지 않도록 하여 올바르게 실행되도록 하려면 이러한 데이터를 삭제할 수 없도록 상호 작용 구성을 배포하여 Interact 개체를 잠그면 됩니다. 상호 작용 구성을 배포하면 모든 서버 그룹에서 해당 개체를 배포 제거할 때까지는 상호 작용 구성과 연관된 모든 상호 작용 전략 탭, 대화식 플로차트 또는 대화식 채널을 삭제할 수 없게 됩니다.

상호 작용 전략이나 대화식 플로차트를 배포 제거 대상으로 표시한 다음, 대화식 채널을 대화식 전략이나 대화식 플로차트가 포함된 모든 서버 그룹에 배포하면 대화식 전략이나 대화식 플로차트를 삭제할 수 있습니다.

상호 작용 채널을 대화식 채널을 배포한 모든 서버 그룹에서 배포 제거하면 모든 대화식 전략이나 대화식 플로차트 또는 대화식 채널을 삭제할 수 있습니다.

예를 들어, 대화식 플로차트 A와 상호 작용 전략이 포함된 대화식 채널 A가 있고, 대화식 채널 A를 서버 그룹 Test와 Production에 배포한다고 가정합니다. 이때 대화식 플로차트 A가 적합하지 않다는 사실을 알고 대화식 플로차트 B를 작성합니다. 또한, 대화식 플로차트 A를 배포 제거 대상으로 표시하고 대화식 플로차트 B를 배포 대상으로 표시합니다. 대화식 플로차트 B를 서버 그룹 Test에 배포합니다. 대화식 플로차트 A가 여전히 서버 그룹 Production에 배포되어 있기 때문에 대화식 플로차트 A를 삭제할 수 없습니다. 서버 그룹 Production에 배포하고 나면 대화식 플로차트 A를 삭제할 수 있습니다. 시간이 지난 후에 상호 작용 구성을 재구성해야 한다는 사실을 알게 됩니다. 대화식 채널 B, 상호 작용 전략 B 및 대화식 플로차트 C를 작성합니다. 이 상호 작용 구성을 서버 그룹 Test와 Production에 배포합니다. 대화식 채널 A, 상호 작용 전략 A 및 대화식 플로차트 B를 서버 그룹 Production에서 배포 제거할 수도 있습니다. 모든 개체가 어딘가에 배포되어 있기 때문에 개체를 삭제할 수 없습니다. 대화식 채널 A, 상호 작용 전략 A 및 대화식 플로차트 B를 서버 그룹 Test에서 배포 제거하면 대화식 채널 A, 상호 작용 전략 A 및 대화식 플로차트 B를 삭제할 수 있습니다.

운용 런타임 서버 그룹으로 배포하는 방법

이 절차는 대화식 채널용 운용 런타임 서버 그룹으로 선택한 런타임 서버 그룹으로 배포하는 절차입니다. 테스트 서버 그룹으로 배포하려면 **다른 위치에 배포**를 사용해야 합니다.

작동 중인 고객 대면 운용 런타임 서버 그룹으로 배포하기 전에 모든 대화식 플로차트, 상호 작용 전략 탭, 상호 작용 지점, 영역 및 이벤트가 테스트되고 승인되었는지 확인해야 합니다.

1. 배포하려는 대화식 채널로 이동합니다.

   대화식 채널 요약 탭이 표시됩니다.

2. **운용 서버로 배포**를 클릭합니다.

   운용 서버로 배포 대화 상자가 열립니다.

3. 체크 박스를 선택하여 선행조건을 확인했음을 표시합니다.

   모든 선행 조건을 확인하기 전에는 **변경 내용 배포** 단추가 활성화되지 않습니다.

4. **변경 내용 배포**를 클릭합니다.

5. 런타임 서버에 Interact 사용자의 사용자 이름과 암호를 입력하고 **서버 로그인**을 클릭합니다.

   동일한 IBM Unica Marketing 사용자 세션 동안 여러 배포를 수행할 경우 런타임 서버의 로그인 데이터가 캐시되므로 이를 다시 입력하지 않아도 됩니다.

데이터가 선택한 운용 런타임 서버 그룹으로 배포됩니다. 대화식 채널 배포 기록 보고서에서 결과를 볼 수 있습니다.

테스트 서버 그룹으로 배포하는 방법

이 절차는 대화식 채널용 운용 런타임 서버 그룹으로 선택한 서버 그룹을 제외한 모든 런타임 서버 그룹으로 배포합니다. 운용 런타임 서버 그룹으로 배포하려면 **운용 서버로 배포**를 사용해야 합니다.

고정된 배포를 작성하면 운용 서버로 동일한 구성을 보내기 위해서 이 배포와 연결된 대화식 채널, 대화식 플로차트 및 상호 작용 전략을 변경해서는 안 됩니다.

1. 배포하려는 대화식 채널로 이동합니다.

   대화식 채널 요약 탭이 표시됩니다.

2. **다른 위치에 배포**를 클릭합니다.

   다른 위치에 배포 대화 상자가 열립니다.

3. 변경 내용이 배포될 서버 그룹을 선택합니다.
4. 체크 박스를 선택하여 선행조건을 확인했음을 표시합니다.

   모든 선행 조건을 확인하기 전에는 **변경 내용 배포** 단추가 활성화되지 않습니다.

5. **변경 내용 배포**를 클릭합니다.
6. 런타임 서버 그룹에 Interact 사용자의 사용자 이름과 암호를 입력하고 **서버 로그인**을 클릭합니다.

   동일한 IBM Unica Marketing 사용자 세션 동안 여러 배포를 수행할 경우 런타임 서버의 로그인 데이터가 캐시되므로 이를 다시 입력하지 않아도 됩니다.

데이터가 선택한 비운용 런타임 서버 그룹으로 배포됩니다. 대화식 채널 배포 기록 보고서에서 결과를 볼 수 있습니다.

배포 제거 방법

대화식 채널 또는 접점을 오프라인으로 가져오면 배포를 제거할 수 있습니다.

배포 제거를 하면 Interact가 선택한 런타임 서버에서 이전 배포 데이터를 비활성화합니다.

1. Campaign에서 배포 제거하려는 대화식 채널로 이동합니다.
2. **전체 배포 제거, 운용** 또는 **전체 배포 제거, 다른 위치**를 클릭합니다.
3. 체크 박스를 선택하여 결과를 확인했음을 표시합니다.

   결과를 확인하기 전에는 **대화식 채널 배포 제거** 단추가 활성화되지 않습니다.

4. **대화식 채널 배포 제거**를 클릭합니다.
5. Interact 런타임에 Interact 사용자의 사용자 이름과 암호를 입력하고 **서버 로그인**을 클릭합니다.

   동일한 Campaign 사용자 세션 동안 여러 배포를 수행할 경우 Interact 런타임 로그인 데이터가 캐시되므로 이를 다시 입력하지 않아도 됩니다.

데이터가 선택한 Interact 런타임 서버 그룹에서 비활성화됩니다. 대화식 채널 배포 기록 보고서에서 결과를 볼 수 있습니다. 배포 제거는 보고서에 사용된 데이터를 제거하지 않습니다.

모든 대화식 채널과 해당 관련 날짜를 Interact 런타임 서버에서 배포 제거할 경우 설계 환경에서 런타임 서버의 연결이 해제되지는 않습니다.

6 IBM Unica Interact 보고

- Interact 보고 정보
- Interact 보고서 데이터
- Interact 8.0.0 보고서 및 보고 스키마
- Interact 보고서 보기
- 상호 작용 지점 성과 요약 보고서 포틀릿 정보
- 대화식 채널 분석 탭에서 제공되는 Interact 보고서
- 캠페인 분석 탭에서 제공되는 Interact 보고서
- 보고서 필터링

Interact 보고 정보

Interact에는 IBM Unica Marketing 보고 기능이 통합되어 있습니다. IBM Unica Marketing 보고서는 Interact를 IBM Cognos 8 BI와 통합한 후 Interact에서 관련 Cognos 보고서를 실행하고 관리하는 데 필요한 보고 스키마와 유지 관리 도구를 제공합니다.

Interact 보고서 데이터

Interact에서 보고서를 작성하려면 설계 환경의 데이터, 운용 런타임 환경의 데이터 및 학습 모듈의 데이터라는 세 가지 조합의 데이터가 필요합니다. 예를 들어 채널 오퍼 성과 요약 보고서에는 오퍼 관련 데이터에 대한 Campaign 데이터 소스의 데이터와 운용 런타임 서버의 컨택 및 응답 기록에 대한 데이터가 필요합니다.

운용 런타임 환경의 성능에 영향을 주지 않기 위해 런타임 환경은 모든 컨택 및 응답 기록을 스테이징 테이블에 저장합니다. Interact는 보고서에 올바른 데이터를 포함하기 위해 런타임 서버의 데이터를 설계 환경으로 복사하는 컨택 및 응답 기록 모듈을 제공합니다. 이 유틸리티를 구성하지 않으면 보고서에 올바른 데이터가 포함되지 않습니다.

몇몇 보고서는 오퍼와 관련된 특정 데이터를 필요로 합니다. 보고서에 올바른 데이터가 포함되게 하려면 **이 템플릿으로 작성한 오퍼를 실시간 상호 작용에서 사용할 수 있게 허용** 옵션이 활성화된 오퍼 템플릿으로 작성된 오퍼를 사용해야 합니다.

관련 주제

- 오퍼 정의

Interact 8.0.0 보고서 및 보고 스키마

Interact Report Package v 8.0.0의 보고 스키마는 다음과 같은 방법으로 사용자 정의할 수 있습니다.

- 달력에서 성능 보고서의 기간을 지정합니다.
- 성능 보고서의 대상 수준을 구성합니다.
- 추가 대상 수준에 적합한 성과 보고 스키마를 추가로 작성합니다.

다음 표에는 Interact Reports Package에서 제공하는 개별 IBM Cognos 8 BI 보고서가 이 보고서를 지원하는 IBM Unica 보고 스키마에 매핑되어 있습니다.

	대화식 뷰 스키마	Interact 성과 뷰 스키마	대화식 채널/캠페인 배포 기록	Interact 런타임 뷰 스키마	Interact 학습 뷰 스키마
캠페인 - 대화식 채널 배포 기록	X		X		
캠페인 - 시간경과 후 대화식 셀 성과	X	X		X	
캠페인 - 오퍼별 대화식 셀 성과	X	X		X	
캠페인 - 시간경과 후 오퍼 성과	X	X		X	
캠페인 - 셀별 대화식 오퍼 성과	X	X		X	
캠페인 - 대화식 오퍼 학습 세부 정보	X				X
대화식 셀 리프트 분석	X	X		X	X
대화식 채널 - 채널 배포 기록	X		X		
대화식 채널 - 채널 이벤트 활동 요약 보고서	X			X	
대화식 채널 - 채널 상호 작용 지점 성과 요약	X	X		X	

	대화식 뷰 스키마	Interact 성과 뷰 스키마	대화식 채널/캠페인 배포 기록	Interact 런타임 뷰 스키마	Interact 학습 뷰 스키마
대화식 채널 - 채널 처리 규칙 목록	X				
대화식 세그먼트 리프트 분석	X	X		X	
상호 작용 지점 성과	X	X		X	

Interact 보고서 보기

Interact에는 Campaign에서 Cognos 보고서를 실행할 수 있는 보고 기능이 통합되어 있습니다. 일부 보고서에는 추가 정보를 제공하기 위해 다른 보고서에 대한 링크가 포함되어 있습니다.

Interact 보고서는 Campaign 내에 있으니 보고서를 조회하는 자세한 방법은 *Campaign 사용자 가이드*를 참조하십시오.

Interact Reports Package에서 제공하는 모든 예제 보고서는 대상 수준을 추가하는 등 원하는 대로 사용자 정의할 수 있습니다. Interact 예제 보고서를 사용자 정의하는 자세한 방법은 *Marketing Platform 관리자 가이드*를 참조하십시오.

관련 주제

- 분석 홈에서 Interact 보고서를 보는 방법
- 캠페인 분석 탭에서 Interact 보고서를 보는 방법
- 대화식 채널 분석 탭에서 보고서를 보는 방법

대화식 채널 분석 탭에서 보고서를 보는 방법

대화식 채널 분석 탭에서 제공되는 보고서는 다음과 같습니다.

- 채널 배포 기록
- 채널 이벤트 활동 요약
- 채널 상호 작용 지점 성과 요약
- 채널 대화식 세그먼트 리프트 분석
- 대화식 채널 처리 규칙 목록

1. 대화식 채널 분석 탭에서 **보고서 유형**을 선택합니다.

   보고서가 표시됩니다.

2. 적용 가능한 경우 보고서의 필터를 선택합니다.

예를 들면 채널 상호 작용 지점 성과 요약 보고서에서 보고자 하는 상호 작용 지점을 선택합니다.

관련 주제

- 오퍼를 기준으로 필터링하는 방법
- 대상 셀을 기준으로 필터링하는 방법
- 시간을 기준으로 필터링하는 방법
- 채널 배포 기록 보고서를 필터링하는 방법
- 채널 처리 규칙 목록 보고서를 필터링하는 방법

캠페인 분석 탭에서 Interact 보고서를 보는 방법

캠페인 분석 탭에서 제공되는 보고서는 다음과 같습니다.

- 채널 배포 기록
- 대화식 셀 리프트 분석
- 오퍼별 대화식 셀 성과
- 시간경과 후 대화식 셀 성과
- 대화식 오퍼 학습 세부 정보
- 셀별 대화식 오퍼 성과
- 시간경과 후 대화식 오퍼 성과

1. 캠페인 분석 탭에서 **보고서 유형**을 선택합니다.

   보고서가 표시됩니다.

2. 적용 가능한 경우 보고서의 필터를 선택합니다.

   예를 들면 오퍼별 대화식 셀 성과 보고서에서 보고자 하는 셀을 선택합니다.

관련 주제

- 오퍼를 기준으로 필터링하는 방법
- 대상 셀을 기준으로 필터링하는 방법
- 시간을 기준으로 필터링하는 방법

분석 홈에서 Interact 보고서를 보는 방법

분석 영역의 Interact 보고서 폴더에서 제공되는 보고서는 다음과 같습니다.

- 채널 배포 기록
- 대화식 셀 리프트 분석
- 오퍼별 대화식 셀 성과
- 시간경과 후 대화식 셀 성과
- 대화식 오퍼 학습 세부 정보

- 셀별 대화식 오퍼 성과
- 시간경과 후 대화식 오퍼 성과

1. **분석 홈**에서 **Interact 보고서** 폴더를 선택합니다.
2. 보려는 보고서를 선택합니다.

   보고서 매개변수 창이 열립니다.
3. 데이터를 보려는 캠페인을 선택합니다.

   보고서가 표시됩니다.
4. 적용 가능한 경우 보고서의 필터를 선택합니다.

   예를 들면 오퍼별 대화식 셀 성과 보고서에서 보고자 하는 셀을 선택합니다.

관련 주제

- 오퍼를 기준으로 필터링하는 방법
- 대상 셀을 기준으로 필터링하는 방법
- 시간을 기준으로 필터링하는 방법

상호 작용 지점 성과 요약 보고서 포틀릿 정보

상호 작용 지점 성과 보고서 포틀릿은 대시보드에서 사용 가능한 유일한 Interact 관련 보고서입니다. 이 포틀릿에서는 지난 7일간 각 상호 작용 지점별로 수락된 오퍼의 수를 표시합니다. 이 보고서를 분석하여 대화식 채널 내에서 가장 높은 성과를 제공하는 지점을 파악하여 다음 캠페인을 설계할 때 반영할 수 있습니다.

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

대화식 채널 분석 탭에서 제공되는 Interact 보고서

- 채널 배포 기록 보고서(대화식 채널) 정보
- 채널 이벤트 활동 요약 보고서 정보
- 채널 상호 작용 지점 성과 요약 보고서 정보
- 채널 처리 규칙 목록 보고서 정보
- 대화식 세그먼트 리프트 분석 보고서 정보

채널 배포 기록 보고서(대화식 채널) 정보

대화식 채널 분석 탭에 제공되는 채널 배포 기록 보고서는 모든 런타임 서버의 변경사항을 기록 및 추적할 수 있는 감사 로그입니다. 이 보고서를 런타임 서버, 캠페인 또는 배포를 수행한 사용자를 기준으로 필터링할 수 있습니다.

캠페인, 상호 작용 전략, 세션 및 플로차트 이름을 클릭하면 캠페인, 상호 작용 전략, 세션 및 대화식 플로차트로 연결됩니다. 보고서로 되돌아가려면 브라우저의 뒤로 가기 버튼을 사용합니다.

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

관련 주제

- 채널 배포 기록 보고서를 필터링하는 방법
- 채널 배포 기록 보고서(캠페인) 정보

채널 이벤트 활동 요약 보고서 정보

채널 이벤트 활동 요약 보고서를 사용하면 대화식 채널에서 배포된 이벤트의 활동 내역을 추적할 수 있습니다. 모든 범주, 특정 범주, 모든 이벤트 또는 단일 이벤트를 기준으로 보고서를 필터링할 수 있습니다. 지난 24시간 또는 지난 7일 동안 이벤트가 발생한 빈도를 비교할 수도 있습니다. 또한 이벤트가 가장 빈번하게 또는 가장 저조하게 발생한 시간대를 확인할 수 있습니다. 이벤트가 가장 많이 발생하는 시간대의 데이터를 사용하여 프로세스 리소스를 최적화하는 최선의 방법을 결정하거나, 예상되는 트래픽에 대한 마케팅 전략을 세울 수 있습니다. 이벤트 발생률이 가장 낮은 시간대를 파악한 후 이 시간에 구성을 배포하여 성능에 미치는 영향을 최소화할 수도 있습니다.

관련 주제

- 시간을 기준으로 필터링하는 방법
- 이벤트 또는 범주를 기준으로 필터링하는 방법

채널 상호 작용 지점 성과 요약 보고서 정보

채널 상호 작용 지점 성과 요약 보고서는 대화식 채널 내 각 상호 작용 지점의 전체 오퍼 및 세그먼트에 대한 성과를 측정하여 보고합니다. 이 보고서를 분석하여 대화식 채널 내에서 가장 높은 성과를 제공하는 지점을 파악하여 다음 캠페인을 설계할 때 반영할 수 있습니다.

이 보고서를 모든 상호 작용 지점 또는 단일 상호 작용 지점을 기준으로 필터링하여 해당 상호 작용 지점에 대하여 표시, 수락 및 거부된 오퍼의 수를 확인할 수 있습니다.

관련 주제

- 시간을 기준으로 필터링하는 방법
- 상호 작용 지점을 기준으로 필터링하는 방법

채널 처리 규칙 목록 보고서 정보

채널 처리 규칙 목록 보고서는 대화식 채널에 연관된 모든 처리 규칙의 리스트를 제공합니다. 이 리스트는 대상 셀, 영역 및 캠페인을 기준으로 필터링할 수 있습니다. 이 보고서는 특정 셀, 영역 또는 캠페인의 마케팅 동작을 조사할 때 진단 도구로 사용할 수 있습니다.

캠페인과 상호 작용 전략 이름을 클릭하면 캠페인 또는 상호 작용 전략으로 연결되며, 오퍼 이름을 클릭하면 시간경과 후 대화식 오퍼 성과 보고서가 오퍼를 기준으로 필터링된 상태로 표시됩니다. 다시 채널 처리 규칙 목록 보고서로 돌아가려면 브라우저의 뒤로 가기 버튼을 사용하십시오.

관련 주제

- 채널 처리 규칙 목록 보고서를 필터링하는 방법

대화식 세그먼트 리프트 분석 보고서 정보

리프트 분석 보고서는 Interact 기본 제공 학습을 통해 향상된 마케팅 성과에 대한 정보를 제공합니다. 대화식 세그먼트 리프트 분석 보고서는 무작위로 제공된 오퍼와 Interact 기본 제공 학습을 통해 제공된 오퍼를 비교하여 스마트 세그먼트별 오퍼 수락률을 보여줍니다. 또한 시간의 경과에 따라 이러한 값의 변화를 보여주므로 상승 또는 하락 추세를 파악하고 이러한 정보를 바탕으로 마케팅 전략을 수정할 수 있습니다.

이 보고서는 Interact 기본 제공 학습을 사용하는 경우에만 값이 채워집니다.

캠페인 분석 탭에서 제공되는 Interact 보고서

- 채널 배포 기록 보고서(캠페인) 정보
- 대화식 오퍼 학습 세부 정보 보고서 정보
- 대화식 셀 성과 보고서 정보
- 대화식 오퍼 성과 보고서 정보
- 대화식 셀 리프트 분석 보고서 정보

채널 배포 기록 보고서(캠페인) 정보

캠페인 분석 탭에서 채널 배포 기록 보고서는 해당 캠페인에 대한 모든 상호 작용 전략 및 관련 대화식 채널의 배포 데이터를 표시합니다.

캠페인, 상호 작용 전략, 세션 및 플로차트 이름을 클릭하면 캠페인, 상호 작용 전략, 세션 및 대화식 플로차트로 연결됩니다. 보고서로 되돌아가려면 브라우저의 뒤로 가기 버튼을 사용합니다.

이 보고서는 대화식 채널 분석 탭에서 확인할 수 있습니다.

관련 주제

- 채널 배포 기록 보고서(대화식 채널) 정보

대화식 오퍼 학습 세부 정보 보고서 정보

대화식 오퍼 학습 세부 정보 보고서는 기본 제공 학습 모듈로 추적 중인 모든 학습 속성을 표시합니다. 각 차트는 추적 중인 특정 속성에 특정한 값이 있는 경우 방문자가 지정된 오퍼에 응답할 가능성을 보여줍니다. 이 보고서를 사용하면 학습 모듈이 학습하는 대상을 분석하고, 그 결과를 바탕으로 추적할 속성 또는 세그먼트에 대한 오퍼 지정을 수정할 수 있습니다.

대화식 오퍼 학습 세부 정보 보고서에서 데이터를 표시하려면 오퍼를 선택해야 합니다. 기본적으로 데이터가 표시되지 않습니다.

외부 학습 모듈을 사용할 경우에는 이 보고서를 사용할 수 없습니다.

관련 주제

- 오퍼를 기준으로 필터링하는 방법

대화식 셀 성과 보고서 정보

대화식 셀 성과 보고서는 시간 경과에 따른 성과 및 오퍼별 성과를 제공하는 두 가지 유형이 있습니다. 이러한 보고서는 지정된 캠페인의 인바운드 마케팅 시나리오에서 대상 셀의 성과를 측정하여 제공합니다. 대상 셀을 기준으로 필터링할 때는 처리 규칙에서 스마트 세그먼트에 지정된 셀을 기준으로 필터링합니다. 대화식 셀 성과 보고서는 모든 셀 또는 특정 대상 셀을 기준으로 정렬할 수 있습니다. 이 보고서에서는 시간 경과에 따라 대상 셀별로 또는 오퍼별로 제공, 수락 및 거부된 오퍼의 수를 보여줍니다. 이 보고서에서는 캠페인의 상호 작용 전략에 사용된 처리 규칙과 관련된 모든 대상 셀을 다룹니다.

관련 주제

- 시간을 기준으로 필터링하는 방법
- 대상 셀을 기준으로 필터링하는 방법

대화식 오퍼 성과 보고서 정보

대화식 오퍼 성과 보고서는 시간 경과에 따른 성과 및 오퍼별 성과를 제공하는 두 가지 유형이 있습니다. 이러한 보고서는 지정된 캠페인의 인바운드 마케팅 시나리오에서 오퍼의 성과를 측정합니다. 이러한 보고서는 모든 오퍼 또는 특정 오퍼를 기준으로 정렬할 수 있으며 기간별로 또는 대상 셀(세그먼트)별로 오퍼가 제공, 수락 및 거부된 횟수를 보여줍니다. 이 보고서에서는 캠페인의 처리 규칙과 관련된 모든 오퍼를 다룹니다.

관련 주제

- 시간을 기준으로 필터링하는 방법
- 오퍼를 기준으로 필터링하는 방법

대화식 셀 리프트 분석 보고서 정보

리프트 분석 보고서는 Interact 기본 제공 학습을 통해 향상된 마케팅 성과에 대한 정보를 제공합니다. 대화식 셀 리프트 분석 보고서는 무작위로 제공된 오퍼와 Interact 기본 제공 학습을 통해 제공된 오퍼를 비교하여 셀별 오퍼 수락률을 보여줍니다. 또한 시간의 경과에 따라 이러한 값의 변화를 보여주므로 상승 또는 하락 추세를 파악하고 이러한 정보를 바탕으로 마케팅 전략을 수정할 수 있습니다.

이 보고서는 Interact 기본 제공 학습을 사용하는 경우에만 값이 채워집니다.

보고서 필터링

- 상호 작용 지점을 기준으로 필터링하는 방법
- 이벤트 또는 범주를 기준으로 필터링하는 방법
- 오퍼를 기준으로 필터링하는 방법
- 대상 셀을 기준으로 필터링하는 방법
- 시간을 기준으로 필터링하는 방법
- 채널 배포 기록 보고서를 필터링하는 방법
- 채널 처리 규칙 목록 보고서를 필터링하는 방법

상호 작용 지점을 기준으로 필터링하는 방법

상호 작용 지점을 기준으로 채널 상호 작용 지점 성과 요약 보고서를 필터링할 수 있습니다.

상호 작용 지점을 기준으로 보고서를 필터링하려면 **상호 작용 지점** 리스트에서 데이터를 필터링하는 기준으로 사용할 상호 작용 지점을 선택합니다. 모든 상호 작용 지점을 선택하려면 **상호 작용 지점**을 선택합니다.

보고서가 자동으로 다시 로드되며 선택한 데이터만 표시합니다.

이벤트 또는 범주를 기준으로 필터링하는 방법

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

범주를 기준으로 보고서를 필터링하려면 **범주 선택** 리스트에서 데이터를 필터링하는 기준으로 사용할 범주를 선택합니다. 모든 범주를 선택하려면 **범주**를 선택합니다.

이벤트를 기준으로 보고서를 필터링하려면 **이벤트 선택** 리스트에서 데이터를 필터링하는 기준으로 사용할 이벤트를 선택합니다. 모든 이벤트를 선택하려면 **이벤트 이름**을 선택합니다. 범주를 선택한 경우 보고서가 다시 로드되면 이벤트 선택 리스트에서 선택한 범주의 이벤트만 표시됩니다.

보고서가 자동으로 다시 로드되며 선택한 데이터만 표시합니다.

오퍼를 기준으로 필터링하는 방법

오퍼를 기준으로 다음 보고서를 필터링할 수 있습니다.

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

오퍼를 기준으로 보고서를 필터링하려면 **오퍼** 리스트에서 데이터를 필터링하는 기준으로 사용할 오퍼를 선택합니다. 모든 오퍼를 선택하려면 **오퍼 ID**를 선택합니다.

보고서가 자동으로 다시 로드되며 선택한 데이터만 표시합니다.

대상 셀을 기준으로 필터링하는 방법

대상 셀을 기준으로 다음 보고서를 필터링할 수 있습니다.

- 오퍼별 대화식 셀 성과
- 시간경과 후 대화식 셀 성과

대상 셀을 기준으로 필터링할 때는 처리 규칙에서 스마트 세그먼트에 지정된 셀을 기준으로 필터링합니다.

대상 셀을 기준으로 보고서를 필터링하려면 **대상 셀** 리스트에서 데이터를 필터링하는 기준으로 사용할 대상 셀을 선택합니다. 모든 셀을 선택하려면 **셀 ID**를 선택합니다.

보고서가 자동으로 다시 로드되며 선택한 데이터만 표시합니다.

시간을 기준으로 필터링하는 방법

시간을 기준으로 다음 보고서를 필터링할 수 있습니다.

- 시간경과 후 대화식 셀 성과
- 시간경과 후 대화식 오퍼 성과
- 채널 이벤트 활동 요약
- 채널 상호 작용 지점 성과 요약

날짜를 기준으로 보고서를 필터링하려면 최근 7일 범위의 종료 날짜를 선택하고 **새로 고침**을 클릭합니다. 날짜를 직접 입력하거나 달력 리스트에서 날짜를 선택할 수 있습니다.

시간을 기준으로 보고서를 필터링하려면 최근 24시간 범위의 종료 시간을 선택하고 **새로 고침**을 클릭합니다. 기본값은 오전 12시입니다. 이 값은 어제의 데이터를 표시합니다. 체크 박스의 선택을 취소하면 보고서는 Cognos 보고서 서버의 현재 시간을 사용합니다.

특정 날짜 또는 특정 시간에 대한 데이터가 없으면 그래프에 아무 데이터도 표시되지 않습니다. 선 그래프에서 데이터가 없는 경우에는 데이터가 있는 날짜에만 그래프의 추세가 나타나게 됩니다. 예를 들면 6/1(100), 6/2(데이터 없음) 및 6/3(50)과 같은 데이터 지점이 있습니다. 그래프 선은 6/1의 100에서 6/3의 50으로 그어집니다. 그래프 선이 6/2의 75를 통과할 수도 있지만 실제 데이터 지점은 아닙니다. 데이터 지점이 하나만 있는 경우에도 연결할 대상이 없으므로 그래프 선이 표시되지 않습니다.

채널 배포 기록 보고서를 필터링하는 방법

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

- **배포 대상** - 이 대화식 채널을 배포하려는 서버 그룹
- **변경 사항에 따라 업데이트된 캠페인** - 이 대화식 채널과 연결된 상호 작용 전략을 포함하는 캠페인
- **배포 소유자** - 이 대화식 채널을 배포한 IBM Unica 사용자

보고서를 필터링하려면 데이터를 필터링하는 기준으로 사용할 조건을 선택하고 **새로 고침**을 클릭합니다. **CTRL+click**을 사용하여 리스트당 여러 조건을 선택할 수 있습니다. 모든 조건을 선택하려면 **모두 선택**을 클릭합니다. **모두 선택 해제**를 선택하면 필터가 없음을 나타내며 **모두 선택**과 동일한 데이터가 표시됩니다.

보고서를 로드하려면 **새로 고침**을 클릭해야 하며, 보고서가 로드될 때는 선택한 데이터만 표시됩니다.

채널 처리 규칙 목록 보고서를 필터링하는 방법

다음을 기준으로 채널 처리 규칙 목록 보고서를 필터링할 수 있습니다.

- **대상 셀**- 이 대화식 채널과 연결된 처리 규칙의 스마트 세그먼트에 지정된 셀
- **영역**- 이 대화식 채널에 있는 영역
- **캠페인**- 이 대화식 채널과 연결된 상호 작용 전략을 포함하는 캠페인

보고서를 필터링하려면 데이터를 필터링하는 기준으로 사용할 조건을 선택하고 **새로 고침**을 클릭합니다. **CTRL+click**을 사용하여 리스트당 여러 조건을 선택할 수 있습니다. 모든 조건을 선택하려면 **모두 선택**을 클릭합니다. **모두 선택 해제**를 선택하면 필터가 없음을 나타내며 **모두 선택**과 동일한 데이터가 표시됩니다.

보고서를 로드하려면 **새로 고침**을 클릭해야 하며, 보고서가 로드될 때는 선택한 데이터만 표시됩니다.