

IBM Unica Interact
Versão 8.5.0 Data de publicação: 7 de junho de 2011

Guia do usuário



Copyright

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

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

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

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

Índice

Prefácio Entrando em contato com o suporte técnico do IBM Unica	9
1 Para entender o IBM Unica Interact	11
Visão geral	11
Para entender o Interact	12
Arquitetura do Interact	13
Principais conceitos do Campaign.....	15
Sobre o Campaign	15
Níveis de audiência.....	16
Campanhas.....	16
Células	17
Fluxogramas	17
Ofertas	18
Sessões	18
Principais conceitos do Interact.....	18
Ambiente de design	18
Canais interativos	19
Fluxogramas interativos	19
Pontos de interação	19
Eventos	19
Perfis	20
Ambiente de tempos de execução	20
Sessões de tempos de execução.....	21
Segmentos inteligentes.....	21
Pontos de discussão do cliente	21
Regras de tratamento	21
API (Interface de Programação do Aplicativo) do Interact	22
Zonas	22
Como trabalhar com o Interact	22
Usuários do Interact.....	22

Fluxo de trabalho do Interact.....	23
Como planejar a implementação do Interact.....	26
2 Como configurar a sua interação.....	27
Ambiente de design.....	27
Sobre a API do Interact.....	29
Tarefa 1: Criar um canal interativo.....	31
Como trabalhar com canais interativos.....	31
O número máximo de vezes a exibir uma oferta.....	32
Para criar um canal interativo.....	32
Sobre o mapeamento de tabelas.....	33
Para mapear a tabela de perfis para um canal interativo.....	33
Para mapear a tabela de dimensões para um canal interativo.....	34
Assistente Mapear tabelas de perfis para o nível de audiência.....	34
Guia Resumo do canal interativo.....	37
Tarefa 2: Criar zonas e pontos de interação.....	39
Como trabalhar com zonas.....	40
Para adicionar uma zona.....	40
Como trabalhar com pontos de interação.....	40
Para adicionar um ponto de interação.....	41
Material de referência sobre pontos de interação.....	41
Tarefa 3: Criar categorias e eventos.....	42
Como trabalhar com categorias.....	42
Para adicionar uma categoria.....	42
Como trabalhar com eventos.....	43
Para adicionar um evento.....	45
Material de referência sobre Eventos.....	45
Tarefa 4: Criar restrições de oferta.....	46
Como trabalhar com restrições.....	46
Para adicionar uma restrição de oferta.....	46
Para editar uma restrição de oferta.....	47
Para ativar e desativar uma restrição de oferta.....	48
Para excluir uma restrição de oferta.....	48
Tarefa 5: Criar modelos de aprendizado personalizados.....	48
Como trabalhar com modelos de aprendizado.....	49

Para adicionar um modelo de aprendizado	49
Para editar um modelo de aprendizado.....	50
Para excluir um modelo de aprendizado	50
Para ativar e desativar um modelo de aprendizado	50
Tarefa 6: Para criar segmentos inteligentes	51
Como trabalhar com segmentos inteligentes	51
Como criar uma sessão	51
Definição de um fluxograma interativo	51
Tarefa 7: Definição de ofertas	52
Definição de ofertas	52
Para criar modelos de oferta para Interact	53
Tarefa 8: Criar regras de tratamento	53
Como trabalhar com regras de tratamento.....	54
Qualificação para ofertas	54
Pontuação de marketing	55
Opções avançadas das regras de tratamento.....	56
Como trabalhar com a guia Estratégia de interação	56
Para criar uma guia Estratégia de interação	57
Para adicionar uma regra de tratamento	57
Para adicionar opções avançadas.....	59
Expressões para opções avançadas das regras de tratamento	59
Para ativar e desativar regras de tratamento	61
Para excluir regras de tratamento	61
Sobre como implantar as guias Estratégia de interação	62
Para marcar uma guia Estratégia de interação para implantação	62
Para cancelar uma solicitação de implantação	63
Para marcar uma guia Estratégia de interação para cancelar a implantação.....	63
Material de referência sobre estratégia de interação	63
Tarefa 9: Atribuir células de destino e de controle	64
(Opcional) Como atribuir células de destino e de controle.....	64
Para substituir códigos das células	65
Tarefa 10: Implantação da configuração do IBM Unica Interact	66
Implantação da configuração do Interact.....	66

3 Fluxogramas interativos.....67

Sobre fluxogramas interativos	67
Como construir fluxogramas interativos	68
Para criar fluxogramas interativos	69
Fluxogramas interativos e fontes de dados	70
Tabela de perfis de execução de teste	70
Tabelas de dimensão	71
Como configurar fluxogramas interativos	71
Consultas e o Interact	72
Sobre os tipos de dados e objetos armazenados	72
Campos derivados, variáveis do usuário, macros, e Interact	73
Uso de EXTERNALCALLOUT	75
Sobre o processo Interação	75
Sobre o processo Decisão	75
Para configurar o processo Decisão	75
Para configurar os ramos do processo Decisão	76
Sobre o processo PopulateSeg	77
Para criar segmentos	77
Sobre o processo Amostra nos fluxogramas interativos	78
Para configurar o processo Amostra	78
Sobre o processo Selecionar nos fluxogramas interativos	80
Para configurar o processo Selecionar	80
Sobre o processo Extração nos fluxogramas interativos	81
Para configurar o processo Extração	82
Para entender as execuções de teste do fluxograma interativo	83
Para configurar o tamanho de execução de teste	84
Para executar uma execução de teste	85
Sobre a implantação de fluxogramas interativos	85
Para implantar um fluxograma interativo	86
Para cancelar uma solicitação de implantação	86
Para cancelar a implantação de um fluxograma interativo	86
4 IBM Unica Interact em fluxogramas em batch	88
Sobre o processo Lista de interações dos fluxogramas em batch	88
Caixa de processo Lista de interação	88
Para configurar o processo Lista de interações	89

5 Como implantar em servidores de tempo de execução.....	93
Para entender a implantação.....	93
Para entender servidores de tempo de execução.....	96
Implantação e exclusão	96
Para implantar o grupo de servidor de tempo de execução de produção	97
Para implantar em um grupo de servidores de teste	98
Para cancelar a implantação	98
6 Como gerar relatórios do IBM Unica Interact.....	100
Sobre os relatórios do Interact.....	100
Dados dos relatórios do Interact.....	100
Relatórios e esquemas de relatórios do Interact 8.0.0	101
Como visualizar os relatórios do Interact	103
Para visualizar os relatórios a partir da guia Análise de canais interativos.....	103
Para visualizar os relatórios do Interact a partir da guia Análise de campanhas.....	104
Para visualizar os relatórios do Interact a partir da página inicial Ferramentas de análise	104
Sobre o portlet de relatório Desempenho do ponto de interação.....	105
Relatórios do Interact disponíveis a partir da guia Análise de canais interativos	106
Sobre o relatório Histórico de implantação de canal (canal interativo)	106
Sobre o relatório Resumo de atividades de eventos de canais	106
Sobre o relatório de resumo de desempenho do ponto de interação de canais.....	107
Sobre o relatório Inventário de regras de tratamento de canais	107
Sobre o relatório de análise de elevação de segmentos interativos	108
Relatórios Interact disponíveis a partir da guia Análise de campanha.....	108
Sobre o relatório Histórico de implantação de canal (campanha).....	108
Sobre o relatório Detalhes de aprendizado da oferta interativa	109
Sobre os relatórios Desempenho de célula interativa	109
Sobre os relatórios Desempenho de oferta interativa	109
Sobre o relatório Análise de elevação da célula interativa	110
Como filtrar relatórios.....	110
Para filtrar por ponto de interação	110
Para filtrar por evento ou categoria	110
Para filtrar por oferta	111
Para filtrar por célula de destino	111
Para filtrar por tempo	111

Para filtrar o relatório Histórico de implantação de canal	112
Para filtrar o relatório Inventário de regras de tratamento de canais	112

Prefácio

- Entrando em contato com o suporte técnico do IBM Unica

Entrando em contato com o suporte técnico do IBM Unica

Se você se deparar com um problema que não pode solucionar ao consultar a documentação, o contato de suporte de sua empresa poderá registrar uma chamada no suporte técnico do IBM Unica . Use as informações desta seção para garantir que seu problema seja resolvido com eficiência.

Se você não for o contato responsável por suporte na sua empresa, contate o administrador do IBM Unica para obter informações.

Informações necessárias

Antes de entrar em contato com o suporte técnico do IBM Unica tenha em mãos as seguintes informações:

- Uma breve descrição da natureza do problema.
- Mensagens de erro detalhadas que são exibidas quando o problema ocorre.
- Etapas detalhadas para reproduzir o problema.
- Arquivos relacionados de registro, sessão, configuração e dados.
- Informações sobre o produto e sobre o ambiente do sistema que podem ser obtidas conforme descrito em "Informações do sistema", a seguir.

Informações do sistema

Ao ligar para o suporte técnico do IBM Unica talvez você seja solicitado a fornecer informações sobre seu ambiente.

Se o problema não o impedir de se conectar, a maior parte dessas informações estará disponível na página Sobre, que fornece informações sobre seus aplicativos do IBM Unica instalados.

Você pode acessar a página Sobre selecionando **Ajuda > Sobre o IBM Unica** . Se a página Sobre não estiver acessível, você pode obter o número da versão de qualquer aplicativo do IBM Unica exibindo o arquivo `version.txt` localizado no diretório de instalação de cada aplicativo.

Informações de contato para o suporte técnico do IBM Unica

Para ver as formas de entrar em contato com o suporte técnico do IBM Unica , consulte o site de suporte técnico do produto IBM Unica : (<http://www.unica.com/about/product-technical-support.htm>).

1 Para entender o IBM Unica Interact

- Visão geral
- Para entender o Interact
- Arquitetura do Interact
- Principais conceitos do Campaign
- Principais conceitos do Interact
- Como trabalhar com o Interact

Visão geral

O Interact é um mecanismo interativo cujo alvo são ofertas personalizadas para visitantes de canais de marketing. Você pode configurar o Interact para ser comportamental, exclusivamente baseado em eventos, situacionista, estratégico e assim por diante. O Interact é um módulo dentro do pacote IBM Unica de ferramentas de gerenciamento de marketing empresarial e integra-se ao IBM Unica Marketing.

O Interact explora tanto dados on-line como off-line - conhecimento histórico detalhado de clientes, bem como as atividades atuais dos clientes - para criar interações de clientes em tempo real que aumentem as vendas, construam relacionamentos, gerem interesses, aumentem as taxas de conversão, otimizem o canal de uso, e reduzam perdas. Você pode estabelecer as regras comerciais e as estratégias de vendas ou serviços que geram interações em tempo real a partir dos seus esforços de marketing.

Completamente integrado com o pacote IBM Unica , o Interact permite à sua organização de marketing coordenar em tempo real as estratégias de tratamento de clientes inbound (que queiram encontrar a sua companhia) com companhias outbound (campanhas de marketing tradicionais). Com o Interact, você pode tirar proveito da capacidade do IBM Unica Marketing para melhorar os seus esforços de marketing em tempo real de várias formas:

- Tirar proveito das suas operações de canais múltiplos
 - Usar informações de todos os pontos de discussão do cliente - web, call centers, postos de venda, agências, e assim por diante - para desenvolver um amplo entendimento dos seus clientes e possíveis clientes, criar uma marca consistente e maximizar as comunicações com os clientes.
- Criar personalizações de websites de última geração

Criar vínculos com visitantes conhecidos e anônimos, considerar o comportamento e personalizar interações com os mesmos fazendo ofertas de vendas cruzadas, selecionando conteúdo de editorial, oferecendo opções de serviços corretas e coordenando as mensagens que aparecem nos banners.

- Otimizar interações de centro de contato

Tirar proveito do poder do seu centro de contato para aumentar a geração de receitas e retenção de clientes. Oferecer navegações de respostas de voz de interação (IVR) mais inteligentes, seleção de mensagens de espera, ofertas instantâneas para retenção e venda cruzada, priorização de ofertas e intervenção de website (tal como chats ou VoIP).

O Interact lhe permite controlar e ajustar com precisão o conteúdo analítico em tempo real que é transmitido aos seus sistemas de pontos de discussão do cliente. As suas estratégias podem incluir fatores que você considera importantes. Estas estratégias podem produzir respostas a ações específicas do cliente, gerando conteúdo personalizado desde um botão de oferta instantânea em um website, até uma oportunidade de venda cruzada em um call center. O Interact lhe permite controlar estratégias críticas de vendas on-line, marketing e serviços - e lhe oferece a habilidade de responder rapidamente a oportunidades ou mudanças no mercado.

Para entender o Interact

O Interact integra-se aos seus sistemas que lidam com o cliente, tal como websites e call centers, e lhe permite extrair informações ideais sobre ofertas personalizadas e sobre perfis dos visitantes em tempo real para enriquecer a experiência interativa do cliente. Por exemplo, um cliente entra no website de uma livraria e navega pelo site. O Interact acessa os hábitos de compra anteriores do cliente (literatura japonesa e livros de um certo autor). Quando o cliente vai para uma página que você integrou como Interact, o Interact escolhe que ofertas devem ser apresentadas ao cliente (a versão de uma história japonesa famosa do mesmo autor) com base nas informações obtidas anteriormente.

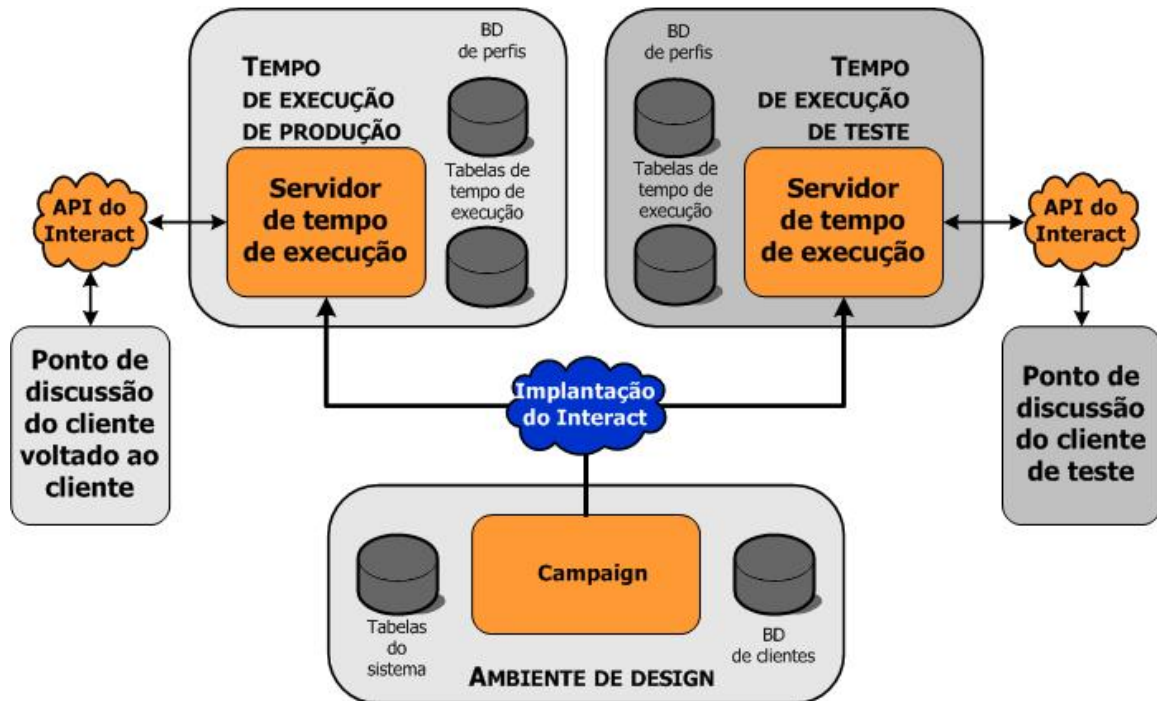
Você configura o Interact para integrar-se aos seus touchpoints usando uma Interface de Programação do Aplicativo (API). Usando esta API, configure o Interact para obter informações sobre o cliente, adicionar dados às informações e apresentar ofertas com base em ações tomadas pelo cliente no touchpoint e nas informações do perfil do cliente.

O Interact é perfeitamente integrado ao Campaign para definir que ofertas são atribuídas a clientes específicos. Devido a esta integração, as mesmas ofertas podem ser usadas em todas as suas campanhas, juntamente com todas as ferramentas de gerenciamento de ofertas do Campaign. Você também pode integrar toda a história de contatos e respostas em todas as suas campanhas e, por exemplo, usar e-mail e contatos de mala direta para influenciar as ofertas apresentadas ao usuário em tempo real.

As seções a seguir descrevem os componentes do Interact e como ele trabalham em conjunto.

Arquitetura do Interact

O Interact é formado por dois componentes principais, o ambiente de design e o ambiente de tempo de execução. Você pode ter também ambientes de tempo de execução de teste opcionais. A figura a seguir exibe a descrição geral da arquitetura de alto nível.

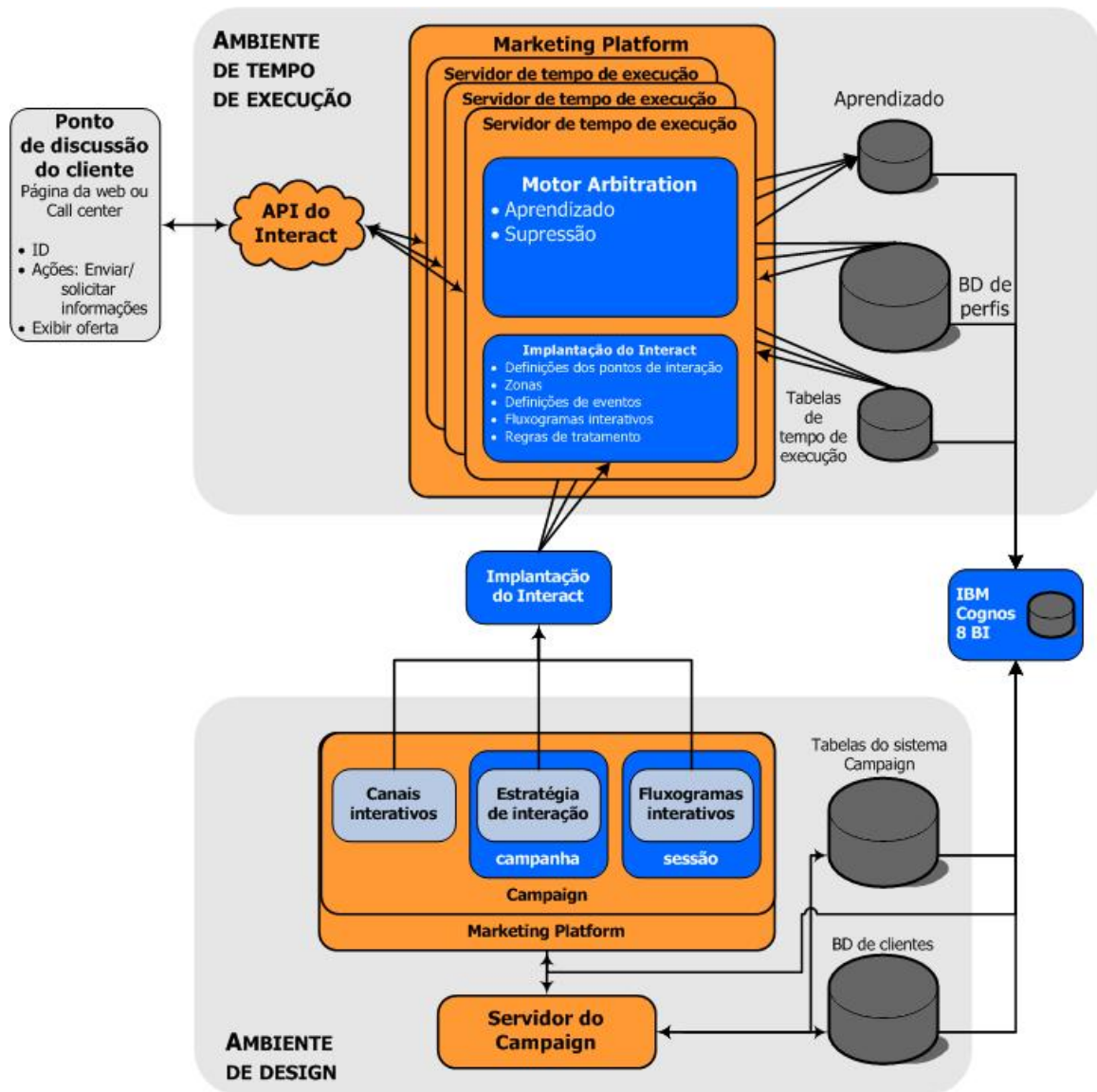


O ambiente de design é o ambiente onde você faz a maioria das configurações do Interact. O ambiente de design é instalado com o Campaign e se refere às tabelas do sistema Campaign e os seus bancos de dados.

Depois de desenhar e configurar como deseja que o Interact trabalhe com as interações de clientes, você implanta aqueles dados para um ambiente de tempo de execução de teste ou um ambiente de tempo de execução de teste de produção para interação de clientes em tempo real.

Em produção, a arquitetura pode ser mais complicada. Por exemplo, um ambiente de tempo de execução pode ter vários servidores de tempo de execução conectados a um balanceador de carga para satisfazer os seus requisitos de desempenho.

A figura a seguir exibe o ambiente do Interact em mais detalhes.



No ambiente de design, você define o que o Interact faz em certos pontos no seu ponto de discussão do cliente configurando canais interativos. Em seguida, você divide os seus clientes em segmentos criando fluxogramas interativos. Dentro dos fluxogramas interativos, você pode realizar testes para confirmar se os dados dos clientes foram segmentados corretamente. Depois, você deve definir as ofertas. Em seguida, você vincula as ofertas aos segmentos dentro de uma estratégia de interação. Depois de configurar todos os componentes do Interact, você pode implantar a configuração para um ambiente de tempo de execução de estágios.

As implantações do Interact são compostas pelos seguintes:

- Dados de configuração do Interact, incluindo canais interativos e estratégias de interação
- um subconjunto de dados do Campaign, incluindo segmentos inteligentes, ofertas e fluxogramas interativos

Embora não seja parte da implantação do seu Interact, os dados do seu cliente podem ser necessários no ambiente de tempo de execução. Certifique-se de que estes dados estejam disponíveis ao ambiente de tempo de execução.

O ambiente de tempo de execução de estágios - que é o mesmo do ambiente de tempo de execução de produção exceto que não está envolvido diretamente com a venda do produto ao cliente - você pode testar a sua configuração do Interact inteiramente, incluindo a integração da API com o seu ponto de discussão do cliente. Durante o tempo de execução, um cliente - ou no caso de um servidor de estágios, alguém testando o sistema - executa ações no ponto de discussão do cliente. Estas ações enviam eventos ou solicitações de dados ao servidor de tempo de execução através da API do Interact. O servidor de tempo de execução, em seguida, responde com resultados, tal como apresentando um conjunto de ofertas (dados) ou fazendo a resegmentação de um cliente em um novo segmento (evento). Você pode continuar modificando a sua configuração do Interact no Campaign e pode fazer a reimplantação no ambiente de tempo de execução até que esteja satisfeito com o comportamento. Você pode, a partir daí, implantar a configuração para o ambiente de tempo de execução de produção.

Os servidores de tempo de execução de produção gravam os dados estatísticos e históricos, tais como história de contatos e respostas. Se configurado, um utilitário copia os dados das histórias de contatos e respostas das tabelas de estágios no grupo de servidores de tempo de execução de produção para as histórias de contatos e respostas do seu Campaign. Estes dados são usados em relatórios que podem ser utilizados para determinar a eficácia da instalação do seu Interact e para revisar as suas configurações se for necessário. Estes dados também podem ser usados pelo Campaign e outros produtos IBM Unica tais como o Optimize, interagindo as suas campanhas em tempo real com as suas campanhas tradicionais. Por exemplo, se um cliente aceitou uma oferta no seu website, você pode usar tais dados no Campaign para assegurar que a mesma oferta não seja enviada pelo correio, ou para que você faça uma chamada de cortesia para acompanhar o processo.

As seções a seguir descrevem termos e conceitos importantes no Campaign e Interact.

Principais conceitos do Campaign

Antes de usar o Interact, existem vários conceitos do Campaign com os quais você deve se familiarizar. Estas são breves descrições dos conceitos. Para obter mais informações, consulte o *Guia do usuário do Campaign*.

Sobre o Campaign

O Campaign é uma Ferramenta de Gerenciamento de Marketing Comercial (EMM) que permite aos usuários desenhar, executar e analisar campanhas de marketing direto. O Campaign fornece uma interface gráfica do usuário fácil de usar que oferece suporte aos processos de marketing direto de seleção, supressão, segmentação, amostragem e criação de listas de saída de IDs do cliente.

Depois que tiver selecionado os seus alvos, você pode usar o Campaign para definir e executar a sua campanha de marketing atribuindo ofertas, enviando e-mails, e assim por diante. Você também pode usar o Campaign para rastrear e processar respostas a campanhas, bem como criar listas de saídas e contatos de visitantes para história de contatos e assim usar tais informações na próxima campanha.

Níveis de audiência

Um nível de audiência é uma coleção de identificadores que podem ser os alvos de uma campanha. Por exemplo, um conjunto de campanhas pode usar os níveis de audiência "Domicílio", "Possível cliente", "Cliente" e "Conta". Cada um destes níveis representa uma certa visão dos dados de marketing disponíveis para uma campanha.

Os níveis de audiência são normalmente organizados hierarquicamente. Usando os exemplos acima:

- Domicílio está no topo da hierarquia e cada domicílio pode conter vários clientes, bem como um ou mais possíveis clientes.
- Cliente vem em seguida na hierarquia, e cada cliente pode ter várias contas.
- Conta está na parte inferior da hierarquia.

Existem outros exemplos mais complexos de hierarquias de audiências em ambientes comerciais, onde os níveis de audiência talvez precisem existir para negócios, companhias, divisões, grupos, indivíduos, contas e assim por diante.

Estes níveis de audiência podem ter diferentes relacionamentos uns com os outros, por exemplo: um a um, vários com um, vários com vários. Ao definir os níveis de audiência, você permite que estes conceitos sejam representados com o Campaign de forma que os usuários possam administrar seus relacionamentos entre estas diferentes audiências para fins de mercados-alvos. Por exemplo, embora possam existir vários possíveis clientes em um domicílio, talvez você queira limitar as correspondências enviadas a um possível cliente por domicílio.

Campanhas

Em marketing, uma campanha é uma seleção de atividades e processos relacionados que são executados para alcançar uma comunicação de marketing ou objetivo de vendas. O Campaign também contém objetos chamados campanhas, que são representações de campanhas de marketing que facilitam o projeto, teste, automação, e análise.

Campanhas incluem um ou mais fluxogramas criados para executar uma sequência de ações em seus dados a fim de executar suas campanhas.

Células

Uma célula é simplesmente uma lista de identificadores (como IDs de clientes ou de clientes potenciais) do banco de dados. No Campaign, você cria células configurando e executando processos de manipulação de dados nos fluxos de dados. Essas células de saída também podem ser usadas como entrada para outros processos no mesmo fluxograma (downstream do processo que as criou). Não há limites para o número de células que podem ser criadas.

As células às quais uma ou mais ofertas são atribuídas no Campaign são chamadas de células de destino. Uma célula objetivo é um grupo distinto de membros homogêneos da audiência. Por exemplo, células podem ser criadas para clientes de alto valor, clientes que preferem comprar pela Web, contas com pagamentos em dia, clientes que optaram por receber comunicações por email ou compradores frequentes e leais. Cada célula ou segmento criado pode ser tratado de forma distinta, com diferentes ofertas ou canais de contato, ou rastreado de forma distinta, para comparação em relatórios de desempenho.

As células que contêm IDs qualificadas para receber uma oferta, mas que foram excluídas do recebimento de ofertas para fins de análise, são chamadas células de controle. No Campaign, os controles são sempre permanentes.

O termo “célula” é, às vezes, utilizado no lugar de “segmento”. Os segmentos estratégicos são células que são criadas em uma sessão ou fluxograma de campanha. Um segmento estratégico não é diferente das outras células (como aquelas criadas por um processo de segmento em um fluxograma), a não ser por estar disponível globalmente para ser utilizado em qualquer campanha. Um segmento estratégico é uma lista estática de IDs até que o fluxograma que a criou originalmente seja executado novamente.

Fluxogramas

No Campaign, os fluxogramas representam uma sequência de ações executadas em seus dados, que são definidas por blocos de construção chamados processos. Os fluxogramas podem ser executados manualmente, por um agendador ou em resposta a algum gatilho definido.

Os fluxogramas são usados para atingir metas de marketing específicas, como determinar destinatários qualificados para uma campanha de mala direta, gerar uma lista de correspondência para esse grupo de destinatários e associar cada destinatário a uma ou mais ofertas. Você também pode rastrear e fazer o processamento dos respondedores da campanha, bem como calcular o retorno do investimento da campanha.

Em cada uma de suas campanhas, você projeta um ou mais fluxogramas para a implementação da campanha, configurando os processos que constituem o(s) fluxograma(s) para executar a manipulação de dados ou as ações necessárias.

Cada fluxograma possui os seguintes elementos:

- nome
- descrição

- uma ou mais tabelas mapeadas de uma ou mais fontes de dados
- processos interligados que implementam a lógica de marketing

Ofertas

Uma oferta representa uma única mensagem de marketing, que pode ser entregue de várias formas.

No Campaign, você cria ofertas que podem ser usadas em uma ou mais campanhas.

Ofertas são reutilizáveis:

- em diferentes campanhas;
- em diferentes pontos no tempo;
- para diferentes grupos de pessoas (células);
- como diferentes "versões" por meio da variação dos campos de parâmetro da oferta.

As ofertas são atribuídas a células de destino nos fluxogramas utilizando-se um dos processos do contato, e os resultados da campanha são rastreados por meio da captura de dados sobre os clientes que receberam a oferta e os clientes que responderam.

Sessões

Uma sessão é uma estrutura no Campaign onde estruturas de dados fundamentais, persistentes e globais (tais como segmentos estratégicos e cubos) são criadas pelos administradores do Campaign e, em seguida, são disponibilizadas para todas as campanhas. Como ocorre com as campanhas, as sessões são compostas por fluxogramas individuais.

Principais conceitos do Interact

Esta seção descreve alguns dos conceitos básicos que você deve entender antes de trabalhar com o Interact.

Ambiente de design

O ambiente de design é o ambiente onde você faz a maioria das configurações do Interact. No ambiente de design, você pode definir eventos, pontos de interação, segmentos inteligentes e regras de tratamento. Depois de configurar estes componentes, você os implanta no ambiente de tempo de execução.

O ambiente de design é instalado com o aplicativo da web do Campaign.

Canais interativos

Um canal interativo é uma representação no Campaign de um ponto de discussão do cliente onde o método de interface é um diálogo interativo. Esta representação do software é usada para coordenar todos os objetos, dados e recursos de servidor envolvidos no marketing interativo.


Um canal interativo é uma ferramenta que pode ser usada para definir os pontos de interação e eventos. Você também pode acessar relatórios para um canal interativo a partir da guia Análise daquele canal interativo.

Os canais interativos também contêm o tempo de execução de produção e atribuições do servidor de estágios. Você pode criar vários canais interativos para organizar seus eventos e pontos de interação se você tiver um conjunto de servidores de tempo de execução e de estágios, ou para dividir os seus eventos e pontos de interação por sistema que lida com o cliente.

Fluxogramas interativos

Um fluxograma interativo é parecido mas contém algumas diferenças quando comparado ao fluxograma em batch do Campaign. Os fluxogramas interativos realizam as mesmas funções mais importantes que os fluxogramas em batch - dividindo os seus clientes em grupos conhecidos como segmentos. No caso de fluxogramas interativos, contudo, os grupos são segmentos inteligentes. O Interact usa estes fluxogramas interativos para atribuir um perfil a um segmento quando um evento comportamental ou evento do sistema indica que é necessária uma resegmentação do visitante.

Os fluxogramas interativos contêm um subconjunto de processos de fluxograma em batch, bem como alguns processos específicos de fluxograma interativo.

 Os fluxogramas interativos podem ser criados na sessão do Campaign somente.

Pontos de interação

Um ponto de interação é um local no seu ponto de discussão do cliente onde você deseja apresentar uma oferta. Os pontos de interação contêm o conteúdo de preenchimento padrão em casos onde o ambiente de tempo de execução não tem outro conteúdo elegível para apresentar.

Os pontos de interação podem ser organizados em zonas.

Eventos

Um evento é uma ação, executada por um visitante, que ativa uma ação no ambiente de tempo de execução, tal como colocar um visitante em um segmento, apresentar uma oferta ou dados de login.

Os eventos são criados primeiro num canal interativo e, em seguida, são ativados por uma chamada à API do Interact usando o método `postEvent`. Um evento pode resultar em uma ou mais das seguintes ações definidas no ambiente de design do Interact:

- Disparar ressegmentação
- Registrar contato da oferta em log
- Registrar aceitação da oferta em log
- Registrar rejeição da oferta em log

Você também pode usar os eventos para ativar ações pelo método de `postEvent`, incluindo dados de login em uma tabela, incluindo dados para aprendizado, ou ativando fluxogramas individuais.

Os eventos podem ser organizados em categorias para sua comodidade no ambiente de design. As categoriais não têm propósito funcional no ambiente de tempo de execução.

Perfis

Um perfil é um conjunto de dados do cliente usado pelo ambiente de tempo de execução. Estes dados podem ser um subconjunto de dados do cliente disponíveis no banco de dados do seu cliente, dados coletados em tempo real, ou uma combinação dos dois. Estes dados são usados para os seguintes fins:

- Para atribuir um cliente a um ou mais segmentos inteligentes em cenários de interação em tempo real.

Você precisa configurar os dados de perfil para cada nível de audiência que deseja segmentar. Por exemplo, se você estiver segmentando por local, você pode incluir somente o CEP do cliente de todas as informações de endereço que você tem.

- Para personalizar as ofertas
- Como atributos para controlar para aprendizado

Por exemplo, você pode configurar o Interact para monitorar o estado civil de um visitante e quantos visitantes de cada estado civil aceita uma oferta específica. O ambiente de tempo de execução pode, então, usar as informações para refinar a seleção de ofertas.

Estes dados são somente de leitura para o ambiente de tempo de execução.

Ambiente de tempos de execução

O ambiente de tempos de execução se conecta ao seu ponto de discussão do cliente e executa as interações. O ambiente de tempos de execução pode ser composto por um ou vários servidores de tempos de execução conectados a um ponto de discussão do cliente.

O ambiente de tempos de execução usa as informações implantadas do ambiente de design em combinação com a API do Interact para apresentar ofertas ao seu ponto de discussão do cliente.

Sessões de tempos de execução

Uma sessão de tempos de execução existe no servidor de tempos de execução para cada visitante para o seu ponto de discussão do cliente. Esta sessão contém todos os dados para o visitante que o ambiente de tempos de execução usa para atribuir visitantes aos segmentos e recomendar ofertas.

Você pode criar uma sessão de tempos de execução quando usar o `startSession` para telefonar.

Segmentos inteligentes

Um segmento inteligente é semelhante a um segmento estratégico no sentido que é um grupo de clientes com características definidas. Em vez de uma lista de IDs, contudo, um segmento inteligente é a definição de quais IDs são permitidas na lista. Por exemplo, um segmento inteligente seria "Todos os clientes que vivem no estado de Colorado com um saldo de conta acima de \$10.000 e que pediram um empréstimo para financiamento de veículo nos últimos 6 meses". Estas definições são representadas por fluxogramas interativos. Os segmentos inteligentes só estão disponíveis no Interact.

Pontos de discussão do cliente

Um ponto de discussão do cliente é uma aplicativo ou local onde você pode interagir com um cliente. Um ponto de discussão do cliente pode ser um canal onde o cliente iniciou o contato (uma interação "recebida") ou onde você contactou o cliente (um interação "iniciada"). Exemplos comuns são aplicativos de websites e call centers. Usando a API do Interact, você pode integrar o Interact com os seus pontos de discussão do cliente para apresentar ofertas aos clientes com base nas suas ações no ponto de discussão do cliente. Os pontos de discussão do cliente também são chamados sistemas que lidam com o cliente (CFS).

Regras de tratamento

As regras de tratamento atribuem uma oferta a um segmento inteligente. Estas atribuições são limitadas adicionalmente pela zona definida personalizada que você associou à oferta na regra de tratamento. Por exemplo, você pode ter um conjunto de ofertas ao qual atribuiu um segmento inteligente na zona de "login", mas um conjunto deferente de ofertas para o mesmo segmento na zona "depois da compra". As regras de tratamento são definidas na guia Estratégia de interação de uma campanha.

Cada regra de tratamento também tem uma pontuação de marketing. Se um cliente for atribuído a mais do que um segmento, e portanto mais de uma oferta for aplicável, as pontuações de marketing ajudam a definir que oferta o Interact sugere. A oferta que o ambiente de tempos de execução sugere pode ser influenciada por um módulo de aprendizado, uma lista de supressão de ofertas e atribuições de ofertas globais e individuais.

API (Interface de Programação do Aplicativo) do Interact

A Interface de Programação do Aplicativo (API) do Interact pode trabalhar como serialização em Java, em vez de HTTP, ou como uma implementação SOAP para integrar o Interact com os seus pontos de discussão do cliente.

Zonas

Os pontos de interação são organizados em zonas. Você pode limitar uma regra de tratamento para que ela seja aplicada a uma certa zona somente. Se você criar uma zona que contém todo o seu conteúdo de "boas-vindas", e uma outra zona para o conteúdo de "venda cruzada", você pode apresentar um conjunto diferente de ofertas para o mesmo segmento com base no local onde o cliente está no seu ponto de discussão do cliente.

Como trabalhar com o Interact

- [Usuários do Interact](#)
- [Fluxo de trabalho do Interact](#)
- [Como planejar a implementação do Interact](#)

Usuários do Interact

O Interact foi desenhado para ser usado por várias pessoas dentro da sua organização. Uma vez que o Interact é um ponto de conexão entre os seus pontos de discussão do cliente e as suas campanhas de marketing, as pessoas envolvidas com as duas partes da sua organização usarão ou serão afetadas pelo Interact.

A lista a seguir descreve as funções potenciais do usuário do Interact. Estas responsabilidades podem ser divididas entre vários indivíduos na sua organização, ou algumas pessoas podem desempenhar várias funções.

- Um usuário que controla toda a infraestrutura que envolve o ponto de discussão do cliente. Embora talvez este usuário não toque ativamente qualquer configuração no ambiente de design, esta pessoa é responsável por assegurar que o ponto de discussão do cliente continue funcionando e escreve a integração entre o ponto de discussão do cliente e o ambiente de tempo de execução com a API do Interact. Este usuário aprova a implantação de novas configurações nos servidores de tempo de execução de produção. Este usuário também pode rever as estatísticas e relatórios dos servidores de estágios para analisar o efeito de implantar novas configurações nos servidores de tempo de execução de produção.
- Um usuário que instala e configura a Marketing Platform, o Campaign e o Interact. Este usuário também instala e configura os grupos de servidores de tempo de execução e pode também executar as etapas de implantação de novas configurações. Este usuário pode ser considerado o administrador do Interact.
- Um usuário que desenha interações em tempo real. Este usuário define ofertas e quais clientes devem recebê-las trabalhando com canais interativos e campanhas. Embora este usuário não possa executar as etapas reais de configuração em ambiente de tempo de execução, este usuário define o que são as configurações e passa muito tempo revendo relatórios que detalham o desempenho e o retorno do investimento (ROI).
- Um usuário que desenha a lógica de segmentação para canais interativos criando fluxogramas interativos.
- Um usuário que gerencia os dados usados pelo Interact. Esta pessoa talvez nunca "use" o Interact, mas é parte integrante da sua equipe de design. Esta pessoa deve trabalhar com o usuário que desenha a lógica de segmentação e com o usuário que gerencia o ponto de discussão do cliente para assegurar que os dados corretos estão onde precisam estar e são formatados e indexados corretamente para satisfazer todos os requisitos de desempenho.

Fluxo de trabalho do Interact

Configurar o Interact é um processo interativo de várias etapas que requer várias pessoas. O processo, desde a ideia até a implantação, pode ser dividido em três componentes principais: design, configuração e testes.

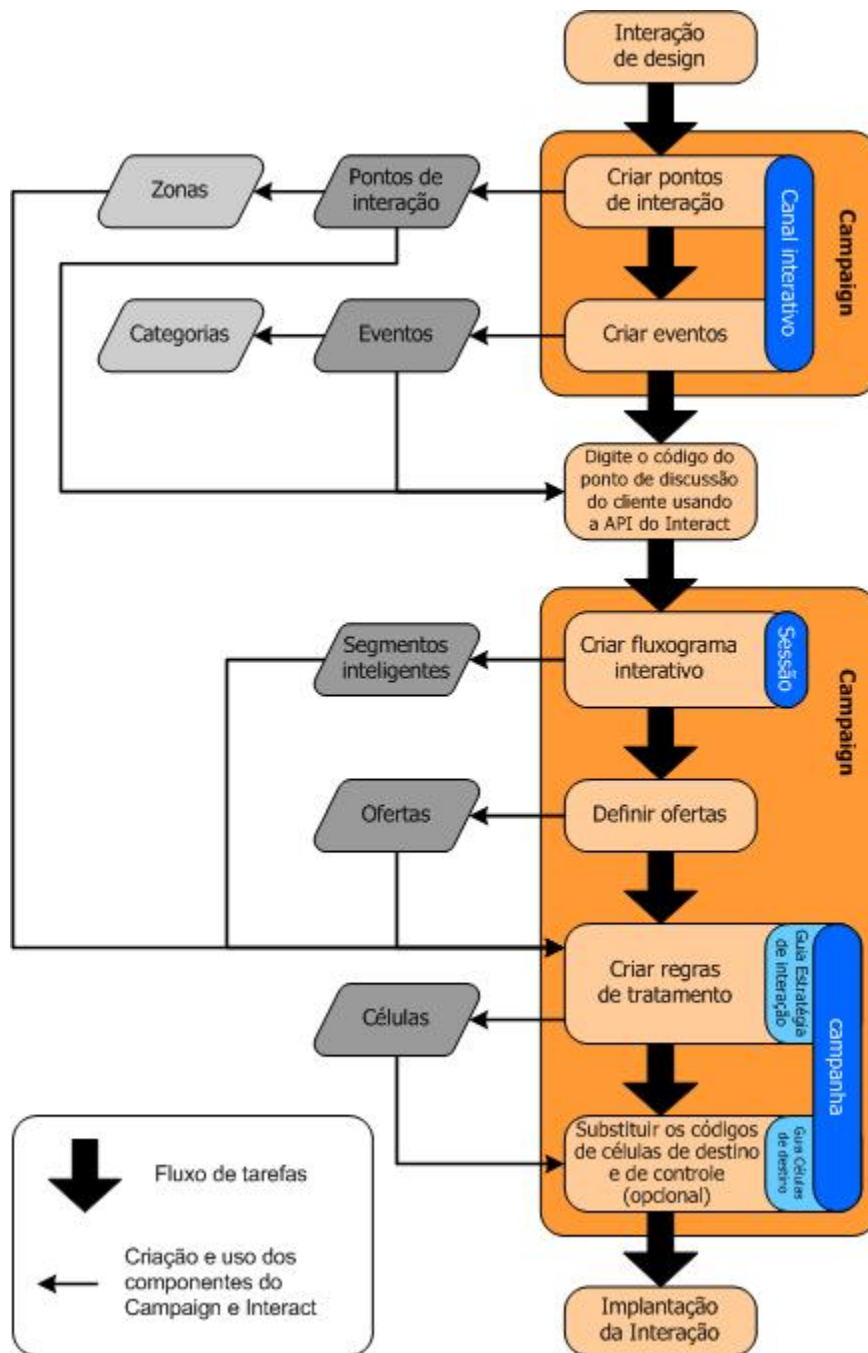
- **Design**—Durante a fase de design os envolvidos discutem que tipos de estratégias de interação de marketing serão usadas. Depois que se tiver uma ideia sobre o que deve acontecer no ponto de discussão do cliente, é necessário determinar como isso vai acontecer com o Interact. Este processo de discussão (brainstorming) é um esforço cooperativo da pessoa que gerencia o ponto de discussão do cliente e a pessoa que está desenhando o plano de marketing. Usando as metas comerciais e as estatísticas alvo, eles podem criar uma lista de pontos e zonas de interação e uma lista aproximada de estratégias de segmentação e supressão. Estas discussões também devem incluir os dados necessários para a realização da segmentação.

- **Configuração**—Durante a fase de configuração o administrador dos pontos de discussão do cliente e um usuário do Interact implementam o design. O usuário do Interact define as atribuições de oferta para o segmento e configura o canal interativo dentro do ambiente de design enquanto o administrador do ponto de discussão do cliente configura o ponto de discussão do cliente para trabalhar com o servidor de tempo de execução usando a API do Interact. O seu administrador de dados precisa configurar e criar as tabelas de dados necessárias tanto para os testes como para a produção.
- **Testes**—À medida que você terminar a configuração do Interact no ambiente de design, marque os vários componentes para implantação dos ambientes de tempo de execução em estágios. O administrador do Interact implanta a configuração nos servidores em estágios e os testes podem ser iniciados. Todos os membros da equipe envolvidos com o design da implementação do Interact revisam os resultados para confirmar se a configuração está funcionando como devia e se o desempenho do ambiente de tempo de execução está dentro dos limites toleráveis para tempo de resposta e resultados.

Talvez os usuários tenham que fazer algumas mudanças e mais testes. Quando todos estiverem satisfeitos com os resultados, o gerente pode marcar a implantação da configuração nos servidores de produção.

Neste momento, o gerente dos pontos de discussão do cliente pode rever todos os resultados para assegurar que a configuração não vai causar nenhum efeito adverso no sistema que lida com o cliente. Depois que a configuração receber a aprovação de todos os envolvidos, ela pode ser implantada nos servidores de tempo de execução de produção.

O diagrama a seguir apresenta o fluxograma de design de amostra. Embora este diagrama apresente uma progressão linear, na prática, várias pessoas podem trabalhar em componentes diferentes ao mesmo tempo. Este é um processo interativo. Por exemplo, para configurar o ponto de discussão do cliente para trabalhar com o Interact usando a API do Interact, você deve fazer referência aos eventos criados no canal interativo. Como o administrador do ponto de discussão do cliente configura o ponto de discussão do cliente em um ambiente de tempo de execução, o administrador pode perceber que são necessários mais eventos. Um usuário do Interact precisa criar estes eventos no ambiente de design.



A primeira tarefa é desenhar a interação. Em seguida, ele deve criar os pontos, zonas, eventos e categorias de interação no canal interativo. O administrador do ponto de discussão do cliente usa os nomes dos pontos e eventos de interação com a API do Interact para configurar o ponto de discussão.

Continue para configurar a interação, criando fluxogramas interativos nas sessões do Campaign e definindo as ofertas.

Depois de criar todas as suas zonas, ofertas e segmentos, crie as regras de tratamento na guia Estratégia de interação de uma campanha. É neste momento que você deve atribuir ofertas aos segmentos por zona. Neste momento, você também pode atribuir células de destino e de controle na guia Células de destino.

A interação está agora completa e pode ser implantada no servidor em estágios para ser testada.

Como planejar a implementação do Interact

Fazer o design da implementação do seu Interact requer a coordenação de vários componentes. O exemplo a seguir propõe um método de organizar as diferentes perguntas às quais você deve responder para desenhar uma implementação do Interact com sucesso. O objetivo dessas perguntas é desenhar a configuração de interação.

A primeira etapa para desenhar a sua implementação é perguntar "Como e onde eu quero interagir com meus clientes?" Esta pergunta tem um número de respostas praticamente ilimitado. Você está pensando em interagir com um website, um sistema interativo de reposta por voz (IVR) ou um sistema de ponto de vendas (POS)? Você quer exibir banners de propaganda durante a navegação em sites, uma lista de opções adicionais com base em seleções anteriores ou cupons para economizar dinheiro com base nas compras atuais? A maioria dos pontos de discussão do cliente tem mais de um local disponível para interação, portanto talvez você tenha que fazer esta pergunta várias vezes.

Depois que souber o que deseja fazer com o Interact, você precisa definir quais componentes de configuração devem ser criados. Você precisa coordenar com o administrador do ponto de discussão do cliente para definir quais pontos de interação e eventos devem ser criados. Pense também sobre que ofertas deseja fazer, como vai segmentar os seus clientes e quais estratégias de amostragem, integração ou controle vai usar. As respostas a essas perguntas ajudam a definir quais informações você deve criar no banco de dados do perfil. Ao mesmo tempo, você deve considerar como deseja organizar os pontos de interação em zonas que devem servir como um propósito comum, para que você possa aperfeiçoar a sua apresentação.

Existem vários recursos opcionais, incluindo a supressão de ofertas, aprendizado, atribuição de ofertas individuais e cancelamento de pontuação que talvez você queira implementar. A maioria destes recursos requer tabelas de bancos de dados específicas, e requer pouca ou nenhuma configuração no ambiente de design. Para obter mais informações sobre estes recursos, consulte o *Guia do administrador do Interact*.

Uma vez que o desempenho é uma parte integral do Interact, você deve pensar nos dados que são necessários para segmentar os seus clientes. Uma vez que existe um impacto no desempenho toda vez que os dados são extraídos do banco de dados, é necessário desenhar com cuidado as informações que são fornecidas aos ambientes de tempo de execução. Para obter mais informações sobre como desenhar e fazer a manutenção dos dados dos seus clientes, consulte o *Guia do administrador do Interact*.

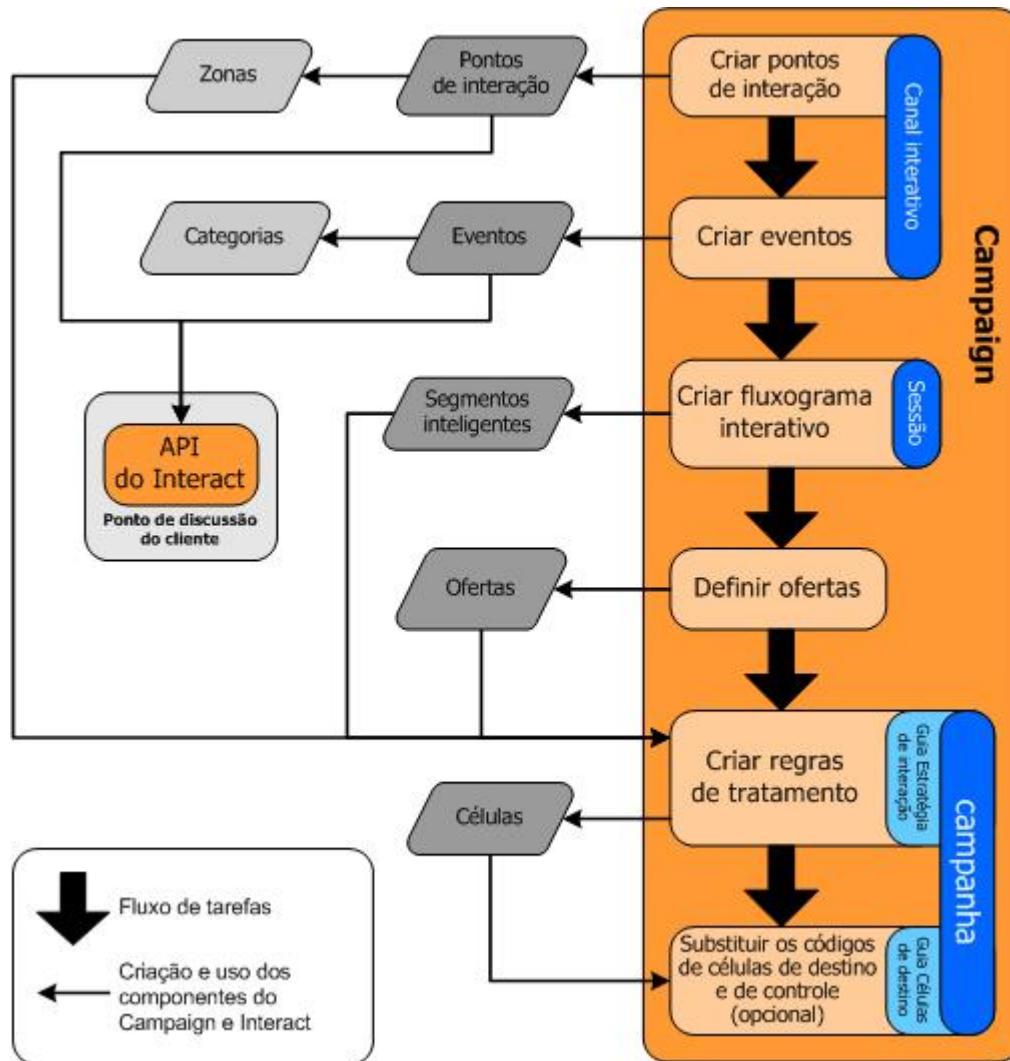
2 Como configurar a sua interação

- Ambiente de design
- Sobre a API do Interact
- Tarefa 1: Criar um canal interativo
- Tarefa 2: Criar zonas e pontos de interação
- Tarefa 3: Criar categorias e eventos
- Tarefa 4: Criar restrições de oferta
- Tarefa 5: Criar modelos de aprendizado personalizados
- Tarefa 6: Para criar segmentos inteligentes
- Tarefa 7: Definição de ofertas
- Tarefa 8: Criar regras de tratamento
- Tarefa 9: Atribuir células de destino e de controle
- Tarefa 10: Implantação da configuração do IBM Unica Interact

Ambiente de design

Desenhar a sua configuração do Interact é um processo que envolve várias etapas e várias pessoas na sua organização. Esta seção trata das várias etapas de configuração necessárias dentro do ambiente de design.

Uma grande parte da configuração do Interact consiste em definir a integração com o seu ponto de discussão do cliente usando a API do Interact. Para obter mais detalhes sobre como trabalhar com a API do Interact, consulte o Guia do administrador do *Interact*.



O diagrama anterior foi extraído de um fluxograma de design completo e exibe somente os componentes de configuração que ocorrem no ambiente de design. Embora este diagrama apresente uma progressão linear, na prática, várias pessoas podem trabalhar em componentes diferentes ao mesmo tempo. Este é também um processo iterativo, por exemplo, à medida que você trabalha com as regras de tratamento, talvez descubra que precisa reorganizar seus pontos e zonas de interação. Trabalhar com as configurações do Interact também está relacionado com criar e trabalhar com campanhas tradicionais.

Um exemplo de fluxograma também pode conter as seguintes etapas.

1. Criar um canal interativo.
2. Criar pontos de interação dentro do canal interativo.
3. Criar eventos dentro do canal interativo.
4. Usar fluxogramas interativos para definir segmentos inteligentes.
5. Definir ofertas.
6. Definir regras de tratamento na guia Estratégia de interação.

7. (Opcional) Cancelar células de destino e de controle na guia Células de destino.
8. Implantar a interação.

Depois que todas estas tarefas tiverem sido completadas, você terá criado todos os componentes necessários para uma configuração do Interact no ambiente de design. Você pode marcar estas configurações como **Prontas para implantação**. Depois que o administrador do Interact implantar as configurações nos servidores de tempo de execução, e o ponto de discussão do clientes tiver sido criado com a API do Interact, a implementação do Interact estará concluída.

Sobre a API do Interact

A configuração do Interact para trabalhar com o seu ponto de discussão do cliente é composta por dois componentes principais:

- Configuração do ambiente de design do Interact.
- Configuração do seu ponto de discussão do cliente para trabalhar com o ambiente de tempo de execução usando a API do Interact.

Embora estes dois componentes de configuração ocorram em duas áreas diferentes, eles estão relacionados. A API do Interact consulta vários dos elementos de configuração dentro do ambiente de design. Você e a pessoa que está trabalhando com a API do Interact devem trabalhar juntos e devem estar de acordo sobre as convenções de nomes, propósito dos elementos, e assim por diante. Este é um processo interativo e colaborativo. À medida que uma pessoa trabalha com a API do Interact e com o ponto de discussão do cliente, talvez seja necessário criar mais eventos e pontos de interação. À medida que você desenha a interação no ambiente de design, talvez surjam mais requisitos para a pessoa trabalhando com a API.

Existem vários elementos da configuração do Interact que são mencionados pela API do Interact. Contudo, somente os três elementos a seguir são mencionados pelos nomes:

- canais interativos
- pontos de interação
- eventos

Você deve fazer referência a estes elementos pelo nome quando trabalhar com a API do Interact. Estes nomes devem coincidir, contudo o sistema não faz distinção entre letras maiúsculas e minúsculas para estes nomes. Os nomes `myinteract`, `myInteract` e `mYiNtErAcT` são idênticos para o sistema.

Existem outros elementos de configuração do Interact que você pode usar na API do Interact para melhorar a sua interação, incluindo segmentos inteligentes, datas de início e fim de campanha, ofertas e fluxogramas interativos.

Durante o tempo de execução, a API do Interact solicita informações dos fluxogramas interativos e regras de tratamento, contudo a API solicita as informações indiretamente. Por exemplo, a API nunca faz solicitações ao fluxograma interativo. Contudo, a API solicita um evento requisitando uma resegmentação, que executa todos os fluxogramas interativos associados ao canal interativo. Da mesma forma, quando a API solicita ofertas com o método do `getOffers`, que inicia uma sequência de eventos que inclui consultar as regras de tratamento.

A API do Interact consulta os seguintes elementos do Campaign:

- ID de audiência
- nível de audiência
- atributos de ofertas personalizadas
- código da oferta
- descrição da oferta
- data de efetivação da oferta
- data de expiração da oferta
- nome da oferta
- código de tratamento da oferta

Uma vez que estes elementos são compartilhados dentro do ambiente de design, é necessário decidir os padrões para estes elementos em toda a organização. Algumas destas informações devem ser fornecidas para chamar corretamente a API do Interact — tais como a ID da audiência — e algumas você solicita com a API — tais como os atributos de oferta.

Você também pode consultar a pontuação para uma oferta com a API do Interact. Geralmente, esta é a pontuação de marketing atribuída na guia Estratégia de interação. Esta pontuação só é relevante para o Interact, não para todo o ambiente do Campaign. Você pode modificar ou anular a pontuação de marketing da guia Estratégia de interação. Para obter mais informações sobre a API do Interact, consulte o Guia do administrador do *Interact*.

Tempo de execução do Interact

A seção a seguir oferece uma descrição resumida do que acontece no servidor de tempo de execução durante uma interação.

Quando uma sessão de tempo de execução se inicia, isto é, quando o visitante inicia um contato, a API do Interact dispara um `startSession`. Esta chamada pode incluir as seguintes etapas.

1. Criar uma nova sessão de tempo de execução.

Uma sessão de tempo de execução é uma instância no servidor de tempo de execução que contém todos os dados associados ao visitante. Isso inclui todos os dados conhecidos do perfil e os resultados de qualquer solicitação ao tempo de execução, tal como membros de segmento ou uma lista de ofertas.

2. Carregar os dados do perfil do visitante em uma sessão de tempo de execução.

3. Executar todos os fluxogramas interativos associados ao canal interativo e colocar o visitante em segmentos.

À medida que o visitante interage com o ponto de discussão do cliente, a API do Interact pode executar várias ações incluindo disparar eventos, requerer informações sobre o perfil e mudar o nível de audiência do visitante. Quando o visitante alcança um ponto de interação no ponto de discussão do cliente, a API do Interact pode solicitar uma ou mais ofertas ou disparar um evento. Quando o visitante sai do ponto de discussão do cliente — fazendo logoff, desligando ou caso a sessão expire, o servidor de tempo de execução encerra a sessão de tempo de execução.

Esta é uma descrição básica. Existem vários recursos opcionais que podem ser ativados para que você possa influenciar a recomendação da oferta, por exemplo, o módulo de aprendizado. Para obter mais informações sobre estes recursos opcionais, consulte o *Guia do administrador do Interact*.

Tarefa 1: Criar um canal interativo

- [Como trabalhar com canais interativos](#)
- [O número máximo de vezes a exibir uma oferta](#)
- [Para criar um canal interativo](#)
- [Sobre o mapeamento de tabelas](#)
- [Para mapear a tabela de perfis para um canal interativo](#)
- [Para mapear a tabela de dimensões para um canal interativo](#)
- [Assistente Mapear tabelas de perfis para o nível de audiência](#)
- [Guia Resumo do canal interativo](#)

Como trabalhar com canais interativos

Um canal interativo é uma representação de um ponto de discussão do cliente que é usado para coordenar todos os objetos, dados e recursos do servidor envolvidos em marketing interativo. De forma geral, você deveria criar um canal interativo para cada ponto de discussão do cliente que está interagindo com o Interact. Por exemplo, se você tem um website e um call center para integrar ao Interact, crie dois canais interativos, um para cada tipo de ponto de discussão do cliente. Contudo, talvez você também deseje criar canais interativos diferentes para representar os mesmos tipos de pontos de discussão do cliente. Por exemplo, se você tem websites diferentes para marcas diferentes da companhia, crie um canal interativo para cada marca, mesmo se cada site for mantido no mesmo servidor.

Utilize os canais interativos para organizar e configurar vários componentes da configuração de interação, incluindo pontos de interação, zonas, eventos e categorias. O canal interativo é também o local onde você faz o mapeamento das tabelas de perfis e faz a implantação de processos de interação e estratégias nos servidores de tempo de execução. Você pode encontrar links para os outros componentes de configuração de interação (fluxogramas interativos e regras de tratamento) na guia Resumo do canal interativo, para conveniência.

Os canais interativos são um dos três elementos da configuração do Interact no Campaign que interage diretamente com a API do Interact. Você deve usar o nome exato do canal interativo quando usar o método do `startSession` na API. O sistema não faz distinção entre letras maiúsculas e minúsculas.

Você pode criar tantos canais interativos quantos forem necessários para a sua organização. Campanhas diferentes podem consultar o mesmo canal interativo para a guia Estratégia de interação. Por exemplo, se você tem uma campanha para telefones celulares novos e outra campanha para planos de chamadas novos, cada campanha pode ter uma guia Estratégia de interação para o canal interativo do website. A mesma campanha pode ter várias guias Estratégia de interação, cada uma consultando um canal interativo diferente. Portanto, a campanha para telefones celulares novos pode ter uma guia Estratégia de interação para o website e uma guia Estratégia de interação para o call center.

O número máximo de vezes a exibir uma oferta

Uma das configurações para um canal interativo é o **Nº máximo de vezes a exibir uma oferta durante uma única visita**. Esta configuração define quantas vezes o seu ponto de discussão do cliente pode exibir uma única oferta para um visitante durante uma única sessão de tempo de execução. Este número é controlado pelo número de vezes que a oferta é registrada como um contato, não pelo número de vezes que o ambiente de tempo de execução recomenda uma oferta. Se você nunca registrar os contatos de uma oferta, o ambiente de tempo de execução supõe que a oferta não foi apresentada e, portanto, continua a recomendar a oferta, mesmo que o número máxima já tenha sido excedido.

O ambiente de tempo de execução não considera cadeias de caracteres padrão como ofertas para calcular o **Nº máximo de vezes a exibir uma oferta durante uma única visita**. Por exemplo, todos os seus pontos de interação têm a mesma cadeia de caracteres padrão apresentando a mesma oferta padrão e algo aconteceu à sua rede e por isso o ponto de discussão do cliente não pode se comunicar com o servidor de tempo de execução. Portanto, o ponto de discussão do cliente está exibindo a cadeia de caracteres padrão do ponto de interação. Embora o ponto de discussão do cliente esteja apresentando a mesma oferta várias vezes, ele não conta para o **Nº máximo de vezes a exibir uma oferta durante uma única visita**.


Para criar um canal interativo

1. Selecione **Campaign > Canais interativos**.
A página Todos os canais interativos é exibida.
2. Clique no ícone **Adicionar um canal interativo** na página Todos os canais interativos.
A página Adicionar/editar canal interativo é exibida.
3. Digite um **Nome** e **Descrição** para o canal interativo.
4. Selecione a **Política de segurança** para o canal interativo.

5. Selecione os grupos de servidores que você deseja associar ao canal interativo na lista Grupos de servidores de tempos de execução.
É possível selecionar vários grupos de servidores usando **Shift+Clique** ou **Ctrl+Clique**.
6. Selecione o servidor de produção na lista **Grupos de servidores de tempos de execução de produção**.
7. Digite o **Nº máximo de vezes a exibir uma oferta durante uma única visita**.
8. Clique em **Salvar alterações**.

A guia Resumo de canais interativos para o novo canal interativo é exibida.

Para editar um canal interativo, clique no ícone **Editar esta página** localizado na guia Resumo de canais interativos.

 Você não pode editar a política de segurança.

Para excluir um canal interativo, selecione a caixa de seleção ao lado do canal interativo na página Todos os canais interativos e clique no ícone **Excluir selecionado**. Quando um canal interativo é excluído, todos os pontos de interação e eventos associados são excluídos com o canal interativo. A possibilidade de excluir ou não o canal interativo vai depender do status de implantação do canal interativo.

Tópicos relacionados

- Implantação e exclusão

Sobre o mapeamento de tabelas

O mapeamento de tabelas é um processo de tornar clientes externos ou tabelas do sistema acessíveis no Campaign.

Um mapeamento de tabela é o metadado usado para definir a base, dimensão ou tabela geral. Ele contém informações sobre a origem dos dados, o nome e localização da tabela, os campos da tabela, os níveis de audiência e dados. Os mapeamentos de tabelas podem ser armazenados em catálogos de tabelas para serem reusados.

Para mapear a tabela de perfis para um canal interativo

Você deve mapear uma tabela de perfis antes que possa mapear uma tabela de dimensões.

1. Clique em **não-mapeada** para o nível de audiência para o qual você deseja mapear em tabela de Perfis mapeados na guia Resumo do canal interativo.
O assistente Mapear tabelas de perfis para o nível de audiência é exibido.
2. Complete o assistente Mapear tabelas de perfis para o nível de audiência.

Quando o assistente Mapear tabelas de perfis para o nível de audiência validar o mapeamento das tabelas, ele consulta a fonte de dados definida na propriedade do `Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > datasource`. Todos os canais interativos devem consultar a mesma fonte de dados. Esta fonte de dados é para execução de testes somente.

Para editar o mapeamento de uma tabela de perfis, clique no nome da tabela de perfis mapeados e complete o assistente Mapear tabelas de perfis para o nível de audiência.

Tópicos relacionados

- Assistente Mapear tabelas de perfis para o nível de audiência

Para mapear a tabela de dimensões para um canal interativo

Você deve mapear as tabelas de perfis para o canal interativo antes que possa mapear as tabelas de dimensões.

O assistente Mapear tabelas de perfis para o nível de audiência consulta a fonte de dados definida na propriedade do `Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > datasource`.

Todos os canais interativos devem consultar a mesma fonte de dados.

1. Clique no nome da tabela de perfis em Tabela de perfis mapeados na guia Resumo do canal interativo.
O assistente Mapear tabelas de perfis para o nível de audiência é exibido.
2. Clique em **Mapear uma nova tabela de dimensões**.
3. Complete o assistente Mapear tabelas de perfis para o nível de audiência.

Tópicos relacionados

- Assistente Mapear tabelas de perfis para o nível de audiência

Assistente Mapear tabelas de perfis para o nível de audiência

Use o assistente Mapear tabelas de perfis para o nível de audiência para mapear as tabelas de perfis e dimensões para o seu canal interativo.

A primeira tela do assistente Mapear tabelas de perfis para o nível de audiência mostra uma lista de tabelas que você pode mapear, editar ou cancelar o mapeamento.

- Para mapear uma tabela de dimensão em junção a uma tabela de perfis, clique em **Mapear uma nova tabela de dimensão**. Você só pode mapear tabelas de dimensões após ter definido uma tabela de perfis para o nível de audiência.
- Para editar o mapeamento de uma tabela, selecione a tabela que você deseja editar e clique em **Editar mapeamento**.

- Para cancelar o mapeamento de uma tabela, selecione a tabela que você deseja cancelar o mapeamento e clique em **Cancelar mapeamento**.

Selecione uma tabela para mapear

Campo	Descrição
Selecione uma tabela para mapear	<p>Esta é uma lista de todas as tabelas definidas pela propriedade de do <code>Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > dataSource</code> na fonte de dados.</p> <p>Se você estiver mapeando uma tabela de perfis, você deve selecionar uma tabela que contenha a ID de audiência definido na categoria <code>Campaign > partitions > partitionN > AudienceLevels</code>. Cada coluna de ID de audiência deveria mapear nome por nome.</p>
Carregar estes dados para a memória quando uma sessão de visita for iniciada	<p>Selecione esta caixa de seleção para carregar o registro associado com o membro de Audiência na sessão de tempo de execução quando a sessão iniciar. Se você selecionar esse recurso para todas as tabelas de dimensão no canal interativo, todas as leituras do banco de dados para o nível de audiência selecionado ocorrem no início de uma sessão de tempo de execução. Isso pode melhorar o desempenho geral de uma sessão de tempo de execução, pelo impacto no desempenho que tem a leitura de um banco de dados no início de uma sessão de tempo de execução, de forma que todas as solicitações de dados subsequentes durante a sessão de tempo de execução serão mais rápidas. Você pode recarregar dados das tabelas usando o método <code>setAudience</code>. Se você carregar todos os dados na memória, ao mesmo tempo que isso pode melhorar o desempenho, isso também aumenta a necessidade de memória para o sistema.</p>
Nome da tabela do IBM Unica	<p>O nome da tabela conforme aparece nos fluxogramas interativos. Você pode alterar como o nome da tabela aparece nos fluxogramas interativos para ser mais fácil para seus criadores de fluxogramas selecionarem as tabelas corretas. O nome não pode ficar em branco, deve começar com uma letra, e pode conter somente caracteres alfanuméricos e sublinhado. O nome da tabela do IBM Unica deve também ser único no mapeamento de tabelas, por nível de audiência, por canal interativo.</p>

Campo	Descrição
Detalhes da tabela	<p>O campo Detalhes da tabela mostra o Nome do campo conforme aparece na fonte real de dados, o IBM Unica Nome do campo conforme aparece nos fluxogramas interativos, o campo Tipo, e se isso for ou não um campo de Chave de audiência.</p> <p>Se você estiver mapeando uma tabela de perfis, a maior parte desta tabela está desativada. Os campos que correspondem aos campos de ID de audiência devem ter Chave da audiência selecionada. Você pode definir valores padrão para cada campo.</p> <p>Se você estiver mapeando uma tabela de dimensão, a coluna da Chave da audiência está habilitada. Selecione a caixa de seleção Chave da audiência para os campos nos quais você deseja juntar a tabela de dimensão à tabela de base.</p>

Se você estiver mapeando uma tabela de perfis, clique em **Validar mapeamento**.


Se você estiver mapeando uma tabela de referência, clique em **Mapear dimensão para base**.

Mapear dimensão para base

Campo	Descrição
A tabela de dimensão está relacionada à seguinte tabela de base:	Selecione a tabela para a qual você deseja juntar essa tabela de dimensão.
Campo da tabela de base correspondente	Selecione os campos da tabela de base para os quais os campos chaves na tabela de dimensão mapeiam.
Tipo de junção	Selecione como você quer juntar as tabelas. Opções válidas são Selecionado automaticamente , Junção interna e Junção externa .

Validar mapeamento

Quando você valida o mapeamento de uma tabela, o ambiente de design examina todos os fluxogramas interativos, campanhas, e configurações de aprendizado associadas a esse canal interativo para assegurar que as suas alterações não violam qualquer parte da sua configuração de interação. Se, por exemplo, você remover um campo obrigatório de um fluxograma interativo, o ambiente de design exibe uma lista dos fluxogramas afetados que devem ser revisados antes que você implante num ambiente de tempo de execução.

 Para validar o mapeamento, o Interact usa seu servidor do Interact de teste de execução. Seu servidor de tempo de execução de teste de execução deve executar para que a verificação de sintaxe funcione.

Se você estiver editando o mapeamento de uma tabela de perfis, e a tabela ou nomes dos campos tiverem sido alterados, o Interact cancela o mapeamento de todas as tabelas de dimensões associadas à tabela de perfis.

 Você deve clicar em **Concluir essa alteração** para terminar o mapeamento da tabela.

Quando você adicionar ou editar uma tabela de dimensão, certifique-se de que o esquema corresponda ao esquema da tabela de perfis.

Guia Resumo do canal interativo

O guia Resumo do canal interativo contém duas seções principais, o Resumo do canal interativo e o Status de implantação.

Resumo do canal interativo

Cabeçalho	Descrição
Descrição	A descrição para o canal interativo. Quanto mais detalhada a descrição, melhor os outros usuários do ambiente de design entenderão o objetivo deste canal interativo específico.
Política de segurança	A política de segurança válida para este canal interativo.
Grupos de servidores de tempo de execução	Uma lista dos grupos de servidores de tempo de execução disponíveis para este canal interativo.
Grupo de servidor de tempo de execução de produção	O grupo de servidor de tempo de execução que você tiver escolhido para o seu ponto de discussão do cliente, voltado ao cliente, ao vivo.
Nº máximo de vezes a exibir qualquer oferta durante uma única visita.	Um número inteiro definindo o número máximo de vezes a exibir uma oferta específica durante uma única visita. O ambiente de tempo de execução usa esse número junto com regras de tratamento e mecanismos de aprendizado na escolha das ofertas a exibir.

Cabeçalho	Descrição
Tabela de perfis mapeada	<p>Exibe o nome e nome real do IBM Unica para a tabela de perfis para cada nível de audiência definido no Campaign.</p> <p>Se você não tiver ainda uma tabela de perfis definida, isso exibe não mapeado.</p> <p>O nome da tabela ou não mapeado é um link para o assistente de mapeamento da tabela de perfis para o nível de audiência, onde você pode mapear tabelas de perfis e dimensão para o canal interativo.</p> <p>O número de tabelas de perfis que você tiver mapeado está listado como o número de níveis de audiência suportados. Você pode ter mais níveis de audiência definidos no Campaign do que o exigido para o seu ponto de discussão do cliente. Você não tem que definir tabelas de perfis para todas as audiências, somente para as audiências que você usar com sua interação no seu ponto de discussão do cliente.</p>

Status de implantação

Essa seção exibe o status de todas as informações de implantação para o canal interativo.

Cabeçalho	Descrição
Última implantação de produção	A data e hora mais recente que você implantou a configuração de interação para o grupo de servidor de produção. Use o relatório de histórico de implantação de canal para obter os detalhes referentes à implantações de grupos de servidores não no servidor de produção.
Última implantação para o <i>Grupo de servidores</i>	O status e hora da última implantação para qualquer grupo de servidor.
Alterações aguardando por implantação em produção	O número de alterações de configuração de interação aguardando que você implante no grupo de servidor de produção.
Tempo de espera mais longo	A quantidade de tempo que a última alteração de configuração ficou esperando para ser implantada num grupo de servidor de produção.
Implante em servidor de produção	Clicar neste link inicia o processo de envio das alterações de configuração de interação para o grupo de servidor de tempo de execução de produção. Existem salvaguardas para confirmar se você está pronto para enviar as alterações para um grupo de servidor de produção porque este é um sistema voltado para o cliente. Um asterisco vermelho (*) indica que existem alterações que não foram implantadas no grupo de servidor de produção.
Para fazer implantações em outros locais	Clicar neste link envia as alterações de configuração de interação para um dos grupos de servidores de tempos de execução ao invés do grupo de servidor de tempo de execução de produção.

Cabeçalho	Descrição
Cancelar implantação de tudo, Produção	Clicar neste link inicia o processo de remoção da configuração de interação do grupo de servidor de tempo de execução de produção. Existem salvaguardas para confirmar que você está pronto para enviar as alterações para um servidor de produção porque este é um sistema voltado para o cliente. Um asterisco vermelho (*) indica que existem alterações que não foram implantadas no grupo de servidor de produção.
Cancelar implantação de tudo, Todos os outros locais...	Clicar neste link inicia o processo de remoção da configuração de interação de um dos grupos de servidores de tempo de execução ao invés do grupo de servidor de tempo de execução de produção.
Alteração aguardando implantação em produção	<p>Esta tabela contém uma lista de todas as alterações que não foram implantadas num grupo de servidor de produção.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alteração aguardando implantação em produção — um link para o fluxograma interativo ou a estratégia de interação contendo a alteração. • Tipo de alteração — Se a alteração é nova (Adição/atualização) ou uma retração (Cancelamento de implantação). • Data solicitada — A data e hora que a alteração foi agendada para implantação. • Origem da alteração — um link para a sessão ou campanha contendo a alteração. • Solicitante — O nome de usuário do usuário do Interact que marcou a alteração para implantação. <p>Se o item for desativado, o item estava na implantação anterior mas não foi marcado para implantação. Por exemplo, sua implantação original continha os fluxogramas interativos A e B, e estratégias de interação C e D. Você faz alterações na estratégia de interação C e a marca para implantação. A lista de alterações aguardando a implantação em produção exibe A, B, C e D, mas somente C está em preto. A, B, e D estão desativados. Você faz alterações no fluxograma interativo B, mas não o marca para implantação. Se você implanta nesse momento, o Interact implanta o A, B e D originais, e a nova versão de C. O Interact não usa a nova versão do fluxograma B porque ele não foi marcado para implantação.</p>

Tarefa 2: Criar zonas e pontos de interação

- Como trabalhar com zonas
- Para adicionar uma zona
- Como trabalhar com pontos de interação
- Para adicionar um ponto de interação
- Material de referência sobre pontos de interação

Como trabalhar com zonas

Zonas permitem que você divida seus pontos de interação em áreas no seu ponto de discussão do cliente. Quando você criar as suas regras de tratamento, você pode torná-las mais específicas adicionando zonas às mesmas. Por exemplo, se você dividir o seu website em seções por tipos de produtos, tais como planos de ligações e telefones para uma empresa de telecomunicações, você pode organizar seus pontos de interação em zonas relacionadas ao tipo de produto. Nas suas regras de tratamento, você pode designar ofertas diferentes ao mesmo segmento dependendo em qual zona o cliente estiver olhando. Por exemplo, se o visitante estiver na zona de planos de ligações, ele somente verá ofertas relativas aos novos planos de ligações com tarifas melhores. Quando o visitante mudar para a zona de telefones do ponto de discussão do cliente, todas as ofertas estarão miradas para novos telefones celulares.

Você pode mover pontos de interação entre zonas. Um ponto de interação somente pode ser membro de uma zona por vez.

Para adicionar uma zona

1. Clique no ícone **Adicionar zona** na guia Pontos de interação de um canal interativo.

A caixa de diálogo Adicionar/editar aparece

2. Insira um **Nome** para a zona.
3. Insira uma **Descrição** para a zona.

Essa descrição aparece na guia Pontos de interação.

4. Clique em **Salvar e voltar** para voltar para a guia Pontos de interação ou **Salvar e adicionar outro** para continuar adicionando pontos de interação.

Para editar o nome ou descrição de uma zona, clique no nome da zona na guia Pontos de Interação.

Para excluir uma zona, selecione a caixa de seleção ao lado da zona na guia Pontos de interação e clique no ícone **Excluir selecionado**. Você não pode excluir uma zona se ela estiver sendo usada em uma regra de tratamento.

Como trabalhar com pontos de interação

Um ponto de interação é um dos três elementos da configuração do Interact no ambiente de design que interage diretamente com a API do Interact. O ponto de interação é usado para identificar onde no seu ponto de discussão do cliente você solicita as informações. Você organiza todos os seus pontos de interação em zonas. Quando você define as ofertas que se destinam a cada segmento nas suas regras de tratamento, você também pode definir estas regras por zona. Portanto, você pode ter diferentes tipos de ofertas disponíveis para diferentes seções do seu ponto de discussão do cliente.

Sempre que os métodos `getOffers` ou `postEvent` forem usados na API do Interact você deve indicar um ponto de interação. O nome do ponto de interação usado na API do Interact deve corresponder ao nome do ponto de interação como este foi configurado no ambiente de design.

Cada ponto de interação deve conter pelo menos uma cadeia de caracteres padrão que o ponto de discussão do cliente possa usar se não existir nenhuma oferta disponível.

Para adicionar um ponto de interação

1. Clique no ícone **Adicionar pontos de interação** na guia Pontos de interação de uma canal interativo.

A caixa de diálogo Adicionar/editar ponto de interação é exibida.

2. Insira um **Nome** para o ponto de interação.

3. Selecione uma **Zona**.

Você pode mover o ponto de interação para uma nova zona depois que ela for criada.

4. Digite a **Cadeia de caracteres padrão para retornar**.

5. Digite uma **Descrição** para o ponto de interação.

Essa descrição aparece na guia Pontos de interação.

6. Clique em **Salvar e voltar** para voltar para a guia Pontos de interação ou **Salvar e adicionar outro** para continuar adicionando pontos de interação.

Você pode editar um ponto de interação clicando no nome do ponto de interação na guia Pontos de interação.

Você pode mover um ponto de interação para uma outra zona selecionando a caixa de seleção ao lado do ponto de interação e clicando no ícone **Mover para**.

Você pode excluir um ponto de interação selecionando a caixa de seleção ao lado do ponto de interação e clicando no ícone **Excluir seleção**.

Material de referência sobre pontos de interação

A guia Ponto de interação usa os ícones abaixo.



Os ícones, da esquerda para a direita, estão descritos na tabela a seguir.

Nome do ícone	Descrição
Adicionar zonas	Clique para adicionar uma nova zona a este canal interativo.

Nome do ícone	Descrição
Adicionar pontos de interação	Clique para adicionar um novo ponto de interação a este canal interativo.
Mover para	Selecione os pontos de interação e, em seguida, clique neste ícone para mover os pontos de interação selecionados para uma nova zona.
Excluir selecionado	Selecione os pontos de interação ou zonas e, em seguida, clique neste ícone para excluí-los.

Tarefa 3: Criar categorias e eventos

- Como trabalhar com categorias
- Para adicionar uma categoria
- Como trabalhar com eventos
- Para adicionar um evento
- Material de referência sobre Eventos

Como trabalhar com categorias

As categorias são uma ferramenta de organização para os seus eventos. Diferente do que ocorre com as zonas, as categorias não têm efeito na configuração do seu Interact, além de facilitarem o gerenciamento de até mesmo centenas de eventos.

Você pode criar categorias para organizar os seus eventos em grupos que façam sentido para a sua organização. Por exemplo, você pode criar categorias com base no propósito do evento (tal como "resegmentar" ou "logContact") ou onde o evento é usado no seu ponto de discussão do cliente (tal como "cellPhoneCatalogPage" ou "newCallPlanScript").

Você pode mover eventos entre categorias. Cada evento pode ser um membro de uma categoria somente.

Para adicionar uma categoria

1. Clique no ícone **Adicionar categorias** na guia Eventos de canal interativo.
A caixa de diálogo Adicionar/editar categoria é exibida.
2. Digite um **Nome de categoria** e **Descrição**.
3. Clique em **Salvar e voltar** para voltar para a guia Eventos ou **Salvar e adicionar outro** para continuar adicionando categorias.

Para editar o nome ou descrição de uma categoria, clique no nome da categoria na guia Eventos.

Para excluir uma categoria, selecione a caixa de seleção ao lado da categoria na guia Eventos e clique no ícone **Excluir selecionado**. Se você excluiu uma categoria que contém eventos, todos os eventos na categoria são excluídos.

Como trabalhar com eventos

Um evento é um dos três elementos da configuração do Interact no ambiente de design que interage diretamente com a API do Interact. Quando codificar seu ponto de discussão do cliente para trabalhar com a API do Interact, deve usar o método `postEvent` para se referir a eventos. O nome do evento usado na API do Interact deve corresponder ao nome do evento de acordo com a configuração no ambiente de design. Esse nome não é sensível a maiúsculas e minúsculas.

Um evento dispara uma ou mais das seguintes ações pré-definidas:

- **Disparar ressegmentação** O ambiente de tempo de execução executa todos os fluxogramas interativos para o nível de audiência atual associados com o canal interativo novamente, usando os dados atuais na sessão de visitantes.

Quando criar a sua interação, lembre-se que a menos que você especifique um fluxograma específico, a ressegmentação executa todos os fluxogramas interativos associados com esse canal interativo com o nível de audiência atual novamente, e que qualquer solicitação de ofertas espera até que todos os fluxogramas tenham terminado. Ressegmentação excessiva dentro de uma visita única pode impactar na performance do ponto de discussão do cliente de maneira visível ao cliente.

Você deve colocar o cliente em novos segmentos depois que novos dados significativos tenham sido adicionados ao objeto da sessão de tempo de execução. Estes novos dados podem vir de solicitações da API do Interact (tais como mudança de audiência) ou de ações de clientes (tais como inclusão de novos itens em uma lista de desejos ou no carrinho de compras).

- **Registrar contato da oferta em log** O ambiente de tempo de execução sinaliza as ofertas recomendadas para que o banco de dados de serviços registre as ofertas no histórico de contatos.

Para integrações com a rede, a melhor prática é registrar o contato de oferta na mesma chamada onde você solicita ofertas para minimizar o número de solicitações entre o ponto de discussão do cliente e o servidor de tempo de execução.

Se o ponto de discussão do cliente não retornar os códigos de tratamento das ofertas que foram apresentadas ao visitante, o ambiente de tempo de execução registra a última lista de ofertas recomendadas.

- **Registrar aceitação da oferta em log** O ambiente de tempo de execução sinaliza a oferta selecionada para que o banco de dados de serviço registre no histórico de respostas.
- **Registrar rejeição da oferta em log** O ambiente de tempo de execução sinaliza a oferta selecionada para que o banco de dados de serviço registre no histórico de respostas.

Se você criar um evento com mais de um registro de ação de oferta, lembre-se que a API do Interact executa a mesma ação para a oferta associada. Portanto, você não deve criar um evento que registre a aceitação e a rejeição de ofertas uma vez que eles contradizem um ao outro. Contudo, criar um evento único para registrar contato da oferta em log e aceitação ou registrar contato da oferta em log e rejeição pode ser útil no seu ambiente.

Por padrão, o ambiente de tempo de execução pode rastrear dois tipos de respostas, aceitação de oferta e rejeição de oferta. Você pode modificar os tipos de resposta que os eventos de registrar aceitação da oferta em log e registrar rejeição da oferta em log gravam, usando as propriedades de configuração de `accept` e `reject`.

A API do Interact pode também usar eventos para disparar ações que você defina usando os parâmetros de eventos na API. Estes eventos incluem o login em tabela personalizada, rastreamento de tipos de respostas múltiplas e especificação de execução de um fluxograma específico. Você pode precisar criar alguns eventos sem reação de sistema definida, ou várias com a mesma reação de sistema, tal como contato de registro, para uso com parâmetros de eventos reservados.

Você pode querer criar vários eventos com a ação de registrar aceitação de oferta em log, um para cada tipo de resposta que você quiser registrar, ou um evento único para cada chamada `postEvent` que você usar com a ação de registrar aceitação de oferta em log usando registros de tipos de respostas separadas.

Por exemplo, crie um evento com a ação de registrar aceitação de oferta em log para cada tipo de resposta. Você deve definir as seguintes respostas personalizadas na tabela `UA_UsrResponseType` [como Nome (código)]: Explorar (EXP), Considerar (CON), e Comprometer (CMT). Depois você deve criar três eventos e os nomear `LogAccept_Explore`, `LogAccept_Consider` e `LogAccept_Commit`. Todos os três eventos são exatamente os mesmos (têm a ação de registrar aceitação de oferta em log), mas os nomes são diferentes de forma que a pessoa que estiver trabalhando com a API do Interact possa distinguir entre eles.

Ou, você pode criar um evento único com a ação de registrar aceitação de oferta em log que você usa para todos os tipos de respostas personalizadas. Por exemplo, nomeie-o `LogCustomResponse`.

Quando trabalhar com a API do Interact, não existe diferença funcional entre os eventos, mas as convenções de nomenclatura podem deixar o código mais claro. Além disso, se você der um nome separado para cada resposta personalizada, o relatório do Resumo de atividades de eventos de canais mostra informações mais precisas.

Para mais informação sobre os parâmetros reservados e o método do `postEvent`, consulte o *Guia do administrador do Interact*.

Eventos definidos pelo sistema

A guia Eventos contém a categoria padrão, Categoria definida pelo sistema. Você não pode editar, adicionar ou excluir eventos nessa categoria. Essa categoria contém eventos que correspondem à API do Interact. Você pode monitorar a frequência de ocorrência de todos esses eventos no seu ponto de discussão do cliente com o relatório de resumo de atividades de eventos de canais.

Estes eventos incluem:

- Sessão Final — Marca o fim da sessão interativa de um visitante.
- Obtenção de Oferta — Solicita uma lista de ofertas recomendadas para oferecer a um visitante.
- Obtenção de Perfil — Solicita dados do perfil do visitante armazenados na sessão; isso inclui dados temporários bem como dados lidos da tabela de perfis.
- Definir audiência — Altera o nível de audiência de um visitante dentro da sua sessão interativa.
- Definir Depuração — Substitui o nível de registro atual para a sessão interativa de um visitante.
- Iniciar Sessão — Marca o início da sessão interativa de um visitante.

Tópicos relacionados

- Sobre o relatório Resumo de atividades de eventos de canais

Para adicionar um evento

1. Clique no ícone **Adicionar eventos** na guia Eventos de canal interativo.
A caixa de diálogo Adicionar/editar evento é exibida.
2. Insira um **Nome** para o evento.
3. Selecione uma **Categoria**.
Você pode mover eventos para novas categorias depois que eles são criados.
4. Selecione as ações que esse evento executa.
5. Insira uma **Descrição** para o evento.
Essa descrição aparece na guia Eventos.
6. Clique em **Gravar e voltar** para voltar para a guia Eventos ou **Gravar e adicionar outro** para continuar adicionando eventos.

Você pode editar um evento clicando no nome do mesmo na guia Eventos.

Você pode mover um evento para outra categoria selecionando a caixa de seleção próxima ao evento e clicando no ícone **Mover para**.

Você pode excluir um evento selecionando a caixa de seleção próxima ao evento e clicando no ícone **Excluir seleção**.

Material de referência sobre Eventos

A guia Eventos usa os seguintes ícones.



Os ícones, da esquerda para a direita, estão descritos na tabela a seguir.

Nome do ícone	Descrição
Adicionar categorias	Clique para adicionar uma nova categoria nesse canal interativo.
Adicionar eventos	Clique para adicionar um novo evento nesse canal interativo.
Mover para	Selecione os eventos e, em seguida, clique neste ícone para mover o evento selecionado para uma nova categoria.
Excluir selecionado	Selecione eventos ou categorias e, em seguida, clique neste ícone para excluí-los.

Tarefa 4: Criar restrições de oferta

- Como trabalhar com restrições
- Para adicionar uma restrição de oferta
- Para editar uma restrição de oferta
- Para ativar e desativar uma restrição de oferta
- Para excluir uma restrição de oferta

Como trabalhar com restrições

Restrições de oferta proporcionam uma maneira de limitar o número de vezes que uma oferta ou coleção de ofertas pode ser apresentada em um período definido. Por exemplo, talvez você queira suprimir uma oferta depois que uma determinada cota de impressões (um certo número de impressões em um dia, por exemplo) for atingida, ou distribuir ofertas em uma página web em diferentes linhas de produtos.

Usando a guia Restrições do Interact, é possível criar, excluir, ativar ou desativar uma restrição de oferta.

Para adicionar uma restrição de oferta

1. Clique no ícone **Adicionar restrições** da guia Restrições de um canal interativo.
A caixa de diálogo Adicionar/editar restrições é exibida.
2. Digite um **Nome** para a restrição de oferta.
3. Digite uma **Descrição** para a restrição.
Essa descrição é exibida na guia Restrições para identificar esta restrição de oferta.
4. Especifique as ofertas às quais a restrição deve se aplicar, selecionando **na Pasta** ou **na Lista de ofertas**. Em seguida, use a lista suspensa para selecionar a pasta ou lista de ofertas desejada.

- É possível especificar que as ofertas devem estar disponíveis durante um intervalo específico de datas e horários, até um número máximo de vezes dentro de um período específico, ou ambos.
5. Especifique o intervalo de datas durante o qual as ofertas devem estar disponíveis, seguindo as seguintes etapas:
 - a. Clique no campo **Começar a recomendar ofertas após** e use o calendário que aparece para especificar a primeira data em que as ofertas devem estar disponíveis. Em seguida, use a lista suspensa ao lado para selecionar o primeiro horário em que devem ficar disponíveis.
 - b. Clique no campo **Parar de recomendar ofertas em** e use o calendário que aparece para especificar a última data em que as ofertas devem estar disponíveis. Em seguida, use a lista suspensa ao lado para selecionar o último horário em que devem ficar disponíveis.
 6. Opcionalmente, preencha os campos **Distribuir uniformemente com** para especificar o número máximo de impressões desejadas para as ofertas dentro de um único período.
 - Digite o número máximo de vezes que deseja que as ofertas sejam exibidas no campo **no máximo <número> impressões** (substituindo <número> pelo número máximo desejado).
 - Use a lista suspensa **por** para especificar o período no qual deseja que o número máximo de impressões seja sugerido aos visitantes (por hora, por dia, e assim por diante).

Caso não precise preencher os campos **Distribuir uniformemente**, o servidor do Interact torna a oferta disponível da forma costumeira para esse canal de interação.
 7. Opcionalmente, digite o número máximo de vezes, no geral, que deseja que a oferta seja sugerida no campo **Impressões**.

Caso não digite um valor nesse campo, a restrição de número máximo de ofertas não se aplica.
 8. Clique em **Ativar** para ativar essa restrição de oferta com os parâmetros definidos.
 9. Clique em **Salvar e retornar** para voltar à guia Restrições, ou em **Salvar e adicionar outro** para continuar a adicionar restrições de oferta.

É possível editar uma restrição de oferta clicando no nome correspondente na guia Restrições.

Para excluir uma restrição de oferta, selecione a caixa de seleção ao lado do nome e clique no ícone **Excluir selecionado**.

Para editar uma restrição de oferta

1. Clique na guia Restrições de um canal interativo para exibir a lista de restrições.
2. Clique no nome da restrição que deseja editar.

A caixa de diálogo Adicionar/editar restrições é exibida.

3. Opcionalmente, modifique o **Nome**, a **Descrição** ou as configurações de definição da restrição.
4. Clique em **Salvar e retornar** para voltar à guia Restrições, ou em **Salvar e adicionar outro** para salvar as alterações e adicionar uma nova restrição.

A restrição de oferta é atualizada com as alterações feitas.

Para ativar e desativar uma restrição de oferta


As restrições de oferta são definidas com um intervalo de tempo durante o qual serão usadas. Porém, às vezes você talvez deseje impedir que a restrição de oferta seja usada sem redefinir seu intervalo de operação, ou desativar uma restrição de oferta após seu início e final para impedir que seja considerada. É possível desativar e ativar restrições de oferta usando a caixa de diálogo Adicionar/editar restrição.

1. Clique no nome da restrição que deseja editar na guia Restrições de canal interativo.

A caixa de diálogo Adicionar/editar restrição é exibida.

2. Para desativar a restrição de oferta, de modo que as ofertas selecionadas sejam sugeridas sem as restrições aqui definidas, clique em **Desativar**.
3. Para ativar a restrição de oferta, clique em **Ativar**.
4. Clique em **Salvar e retornar** para voltar à guia Restrições, ou em **Salvar e adicionar outro** para adicionar outra restrição.

Para excluir uma restrição de oferta

 Não é possível recuperar uma restrição depois de excluí-la.

1. Selecione a caixa de seleção ao lado das restrições que deseja excluir.
2. Clique em **Excluir selecionados**.
3. Confirme a exclusão.

O Interact exclui as restrições selecionadas.

Tarefa 5: Criar modelos de aprendizado personalizados

- [Como trabalhar com modelos de aprendizado](#)
- [Para adicionar um modelo de aprendizado](#)
- [Para editar um modelo de aprendizado](#)
- [Para excluir um modelo de aprendizado](#)
- [Para ativar e desativar um modelo de aprendizado](#)

Como trabalhar com modelos de aprendizado

O Interact tem um módulo de aprendizado incorporado que monitora o comportamento dos visitantes em tempo real para influenciar seus fluxogramas interativos e ajudar a selecionar quais ofertas devem ser apresentadas. Também é possível usar as configurações de aprendizado para atribuir atributos em nível de canal interativo, de forma que cada canal interativo possa ter seu próprio conjunto de modelos de aprendizado personalizado. Este recurso também é chamado de “autoaprendizado”.

-
- ⚙️ Antes de usar o recurso de autoaprendizado, é preciso habilitar o aprendizado integrado globalmente no ambiente do Interact. Para obter informações sobre como habilitar o módulo de aprendizado, bem como informações adicionais sobre aprendizado em geral, consulte o *Guia do administrador do IBM Unica Interact*.
-

Usando a guia Autoaprendizado do Interact, é possível criar, excluir, editar, ativar ou desativar um modelo de aprendizado para um canal interativo.

Para adicionar um modelo de aprendizado

1. Clique no ícone **Adicionar modelo** da guia Autoaprendizado de um canal interativo.

A caixa de diálogo Adicionar/editar modelos de aprendizado é exibida.

2. Digite um **Nome** para o modelo de aprendizado.
3. Digite uma **Descrição** para o modelo de aprendizado.

Essa descrição é exibida na guia Autoaprendizado para identificar este modelo de aprendizado.

4. Preencha a definição para o modelo de aprendizado, adicionando atributos de visitante à lista **Atributos de interesse preditivos**.

A lista especifica quais atributos de visitante deseja que o Interact monitore para determinar as melhores ofertas a serem apresentadas aos visitantes. Para obter uma descrição detalhada de aprendizado e atributos de aprendizado, consulte [Visão geral do aprendizado integrado do Interact](#) no *Guia do administrador do IBM Unica Interact*.

5. Clique em **Ativar** para ativar esse modelo de aprendizado com os parâmetros definidos.
6. Clique em **Salvar e retornar** para voltar à guia Autoaprendizado, ou em **Salvar e adicionar outro** para continuar a adicionar modelos de aprendizado.

É possível editar um modelo de aprendizado clicando no nome correspondente na guia Autoaprendizado.

Para excluir um modelo de aprendizado, selecione a caixa de seleção ao lado do nome e clique no ícone **Excluir selecionado**.

Para editar um modelo de aprendizado

1. Clique na guia Autoaprendizado de um canal interativo para exibir a lista de modelos de aprendizado.
2. Clique no nome do modelo de aprendizado que deseja editar.
A caixa de diálogo Adicionar/editar modelo de aprendizado é exibida.
3. Opcionalmente, modifique o **Nome**, a **Descrição** ou as configurações de definição do modelo de aprendizado.
4. Clique em **Salvar e retornar** para voltar à guia Autoaprendizado, ou em **Salvar e adicionar outro** para salvar as alterações e adicionar um novo modelo de aprendizado.

O modelo de aprendizado é atualizado com as alterações feitas.

Para excluir um modelo de aprendizado

 Não é possível recuperar um modelo de aprendizado depois de excluí-lo.

1. Selecione a caixa de seleção ao lado dos modelos de aprendizado que deseja excluir.
2. Clique em **Excluir selecionado**.
3. Confirme a exclusão.

O Interact exclui os modelos de aprendizado selecionados. Observe que não é possível excluir um modelo de aprendizado em uso.

Para ativar e desativar um modelo de aprendizado

Às vezes você talvez deseje impedir que um modelo de aprendizado esteja disponível em um canal de aprendizado sem excluí-lo completamente, de forma que esteja disponível novamente no futuro, se necessário. É possível desativar e ativar modelos de aprendizado usando a caixa de diálogo Adicionar/editar modelo de aprendizado.

1. Clique no nome do modelo de aprendizado que deseja editar na guia Autoaprendizado do canal interativo.
A caixa de diálogo Adicionar/editar modelo de aprendizado é exibida.
2. Para desativar o modelo de aprendizado para que não esteja disponível no canal interativo, clique em **Desativar**.
3. Para ativar o modelo de aprendizado, clique em **Ativar**.
4. Clique em **Salvar e retornar** para voltar à guia Autoaprendizado, ou em **Salvar e adicionar outro** para criar mais um modelo de aprendizado personalizado.


Tarefa 6: Para criar segmentos inteligentes

- Como trabalhar com segmentos inteligentes
- Como criar uma sessão
- Definição de um fluxograma interativo

Como trabalhar com segmentos inteligentes

O Interact usa segmentos inteligentes em regras de tratamento para atribuir ofertas para visitantes. Ao contrário dos segmentos estratégicos, você somente pode criar segmentos inteligentes somente em sessões do Campaign. Para criar segmentos inteligentes, você deve usar fluxogramas interativos.

Uma vez criados os segmentos inteligentes, você pode organizá-los da mesma maneira que os segmentos estratégicos.

Quando trabalhar com segmentos na página de Segmentos do Campaign, você pode diferenciar os segmentos inteligentes pelo seguinte ícone: .

Como criar uma sessão

Os fluxogramas interativos estão disponíveis somente em sessões do Campaign. Você deve criar pelo menos uma sessão para os seus fluxogramas interativos. Use a mesma diretiva de segurança, seja para a sessão quer para o canal interativo que será associado com os fluxogramas na sessão.

As sessões podem conter uma combinação de fluxogramas em batch e interativos. Se a sua sessão contiver ambos os tipos de fluxogramas e você clicar no ícone **Executar** e selecionar **Executar todos** da página Resumo da sessão, somente os fluxogramas em batch serão executados. Você não pode executar fluxogramas interativos do ambiente de design, você pode somente realizar testes.

Tópicos relacionados

- Para entender as execuções de teste do fluxograma interativo

Definição de um fluxograma interativo

Os fluxogramas interativos fornecem a lógica de segmentação para a sua interação. Quando um ambiente de tempo de execução cria uma sessão de tempo de execução de um visitante, uma das primeiras etapas é tomar toda informação do perfil disponível do visitante e executá-la através de todos os fluxogramas interativos associados ao canal interativo. Isso coloca o visitante em zero ou mais segmentos inteligentes. O ambiente de tempo de execução usa então estes segmentos para recomendar ofertas conforme definido pelas regras de tratamento.

Você pode re-executar as informações do perfil através de todos os fluxogramas usando um evento com a ação Disparar ressegmentação.

Você pode criar fluxogramas interativos somente dentro das sessões do Campaign.

Consulte [Sobre fluxogramas interativos](#) para obter detalhes sobre como criar fluxogramas interativos.

Tópicos relacionados

- Sobre fluxogramas interativos
- Como construir fluxogramas interativos
- Para criar fluxogramas interativos
- Para entender as execuções de teste do fluxograma interativo

Tarefa 7: Definição de ofertas

- Definição de ofertas
- Para criar modelos de oferta para Interact

Definição de ofertas

Se você ainda não o fez, você deve criar as ofertas que o Interact possa recomendar.

! O Interact não oferece suporte às listas de ofertas por enquanto.

Quando estiver criando as suas ofertas, lembre-se de que a API do Interact pode fazer referência às seguintes informações da oferta:

- atributos de ofertas personalizadas
- código da oferta
- descrição da oferta
- data de efetivação da oferta
- data de expiração da oferta
- nome da oferta
- código de tratamento da oferta

Durante o mapeamento de ofertas no Campaign para ofertas no seu ponto de discussão do cliente, por exemplo o código HTML para um anúncio em banner, tenha em mente qual informação está disponível para convenções de nomenclatura. Por exemplo, você pode querer salvar todos os anúncios em banners em arquivos com o mesmo nome do código de oferta para fácil referência.

Quando criar uma chamada `postEvent` que registra a aceitação ou rejeição de ofertas, você deve incluir o código de tratamento da oferta. Contudo, se você habilitar rastreamento de respostas cruzadas de sessões, você pode ter correspondência no código de tratamento, código de oferta ou código de cliente específico no seu ambiente. Para obter mais detalhes sobre rastreamento de respostas cruzadas de sessões, consulte o *Guia do administrador do Interact*.

Você pode usar a classe `nameValuePair` da API do Interact para definir ou recuperar dados dos atributos de ofertas personalizadas.

Se você fizer alterações nas ofertas usadas nas regras de tratamento, incluindo retiradas de ofertas, você deve reimplantar todos os canais interativos associados com o grupo servidor para que as alterações possam ter efeito no grupo servidor.

Modelos de ofertas para o Interact

Você deve habilitar os atributos da oferta de ID de IP e Nome de IP para todas as ofertas usadas pelo Interact. Estes atributos devem existir e são preenchidos automaticamente durante o tempo de execução, substituindo todos os atributos de ID de IP ou Nome de IP que você definiu. A ID de IP é uma ID interna e o nome de IP é um nome para o ponto de interação associado à oferta. Estes dados são necessários para a geração de relatórios. Se você não ativar **Permitir que ofertas criadas a partir deste modelo sejam usadas em interações em tempo real ativado**, você ainda pode usar a oferta com regras de tratamento; contudo, o Interact não pode incluir tais ofertas nos relatórios.

Se o seu modelo de oferta contiver a data de efetivação da oferta e a data de expiração da oferta, você pode definir as datas relativas à **Data de execução do fluxograma**. Por exemplo, você pode definir a data de efetivação da oferta como sendo a data de execução do fluxograma. A oferta pode, então, expirar um número de dias depois da data de efetivação. No caso dos fluxogramas interativos, a **Data de execução do fluxograma** é o momento no qual o ambiente de tempo de execução recomenda a oferta ao ponto de discussão do cliente para apresentação.

Para criar modelos de oferta para Interact

1. Siga as instruções no *Guia do administrador do Campaign*, com as seguintes exceções.
2. Na etapa 1 de 3: Metadados, selecione a caixa de seleção **Permitir que as ofertas criadas a partir deste modelo sejam usadas em interações em tempo real**.
3. Na etapa 3 de 3: Valores padrão, defina os valores padrão para **ID de IP** e **Nome de IP**.

Você pode digitar qualquer número inteiro para o valor padrão da ID de IP, e qualquer cadeia de caracteres para Nome de IP. O ambiente do tempo de execução preenche automaticamente os valores com os dados corretos, mas o ambiente de design requer um valor padrão.


Tarefa 8: Criar regras de tratamento

- Como trabalhar com regras de tratamento
- Qualificação para ofertas
- Pontuação de marketing
- Opções avançadas das regras de tratamento
- Como trabalhar com a guia Estratégia de interação
- Para criar uma guia Estratégia de interação

- Para adicionar uma regra de tratamento
- Para adicionar opções avançadas
- Expressões para opções avançadas das regras de tratamento
- Para ativar e desativar regras de tratamento
- Para excluir regras de tratamento
- Sobre como implantar as guias Estratégia de interação
- Para marcar uma guia Estratégia de interação para implantação
- Para cancelar uma solicitação de implantação
- Para marcar uma guia Estratégia de interação para cancelar a implantação
- Material de referência sobre estratégia de interação

Como trabalhar com regras de tratamento

As regras de tratamento são as principais diretrizes usadas pelo Interact para apresentar ofertas. As regras de tratamento permitem atribuir ofertas a segmentos inteligentes por zona. Também é possível adicionar uma pontuação de marketing a cada regra para agregar peso à oferta na ferramenta de aprendizado.

 Existem vários outros recursos que podem ser usados para influenciar ou substituir as regras de tratamento. Para obter mais informações sobre as ofertas do Interact, consulte o *Guia do administrador do Interact*.

As regras de tratamento são organizadas por segmento inteligente. Você atribui qualquer número de ofertas a cada segmento. Depois de atribuir ofertas a um segmento, é possível definir uma zona na qual a oferta é aplicável. Você pode atribuir a mesma oferta ao mesmo segmento várias vezes, e atribuí-los a diferentes zonas.

Caso exclua um segmento inteligente ou retire uma oferta, o Campaign desativa qualquer regra de tratamento que contenha o segmento ou a oferta.

Os segmentos inteligentes são mapeados para células dentro de uma campanha. É possível editar os códigos de células associados a cada segmento inteligente a partir da guia Estratégia de interação.

Você deve selecionar as ofertas criadas em outro modelo de oferta apenas com **Permitir que as ofertas criadas a partir deste modelo sejam usadas em interações em tempo real** ativado. Caso contrário, seus dados de relatório não serão precisos.

As regras de tratamento são definidas na guia Estratégia de interação de uma campanha. Não é possível copiar as guias Estratégia de interação de uma campanha para outra.

Qualificação para ofertas

As regras de tratamento são o primeiro nível de métodos que o Interact usa para determinar quais ofertas se qualificam para um visitante. O Interact tem vários recursos que podem ser implementados para complementar suas atribuições de oferta aos visitantes.

- Supressão de ofertas
- Ofertas globais
- Atribuições de ofertas individuais
- Substituições de pontuação
- Aprendizado

Antes de criar suas regras de tratamento, confirme com seu administrador do Interact quais recursos de qualificação para ofertas estão disponíveis. Por exemplo, se estiver usando uma tabela de substituição de pontuação para substituir uma pontuação de marketing, pode não ser necessário alterar as pontuações de marketing de todas as regras de tratamento com relação ao padrão.

Para obter mais informações sobre os recursos de qualificação para ofertas, consulte o *Guia do administrador do Interact*.

Pontuação de marketing

Cada regra de tratamento contém uma pontuação de marketing, representada pelo indicador. A pontuação padrão é 50. Quanto maior a pontuação, maior a probabilidade de o Interact selecionar a oferta para recomendá-la. Dependendo de como as regras de tratamento forem configuradas em múltiplas campanhas, é possível ter várias ofertas atribuídas para os mesmos segmentos inteligentes. O Interact usa a pontuação de marketing para ajudar a determinar qual oferta que será exibida se existirem várias ofertas disponíveis para uma única solicitação. Por exemplo, se uma solicitação por ofertas precisar escolher entre oferecer A com pontuação de marketing 30, e B com pontuação de marketing 80, o Interact apresenta a oferta B.

Caso tenha atribuído a mesma oferta ao mesmo segmento com pontuações diferentes, como por exemplo, duas campanhas diferentes podem criar regras de tratamento para o mesmo canal interativo, o Interact usa a pontuação mais alta.

Também é possível definir a pontuação de marketing usando-se opções avançadas para a regra de tratamento. Você pode construir uma expressão usando as macros do IBM Unica atributos da oferta, variáveis da sessão, tabelas de dimensões e qualquer valor no perfil do cliente para definir a pontuação de marketing.

É possível substituir qualquer alteração da pontuação de marketing feita na guia Estratégia de interação fornecendo-se dados em uma tabela de substituição de pontuação. Usando uma tabela de substituição de pontuação, você pode importar facilmente as pontuações geradas no IBM Unica PredictiveInsight, Optimize ou algum outro software de modelagem. Na tabela Substituição de pontuação é possível definir pontuações superiores a 100.

Caso tenha habilitado o aprendizado integrado, a pontuação de marketing é usada nos algoritmos de aprendizado.

Para obter mais detalhes sobre a tabela de substituição de pontuação, consulte o *Guia do administrador do Interact*.

Opções avançadas das regras de tratamento

É possível aprimorar suas regras de tratamento com opções avançadas. Você pode adicionar uma expressão para determinar se a regra de tratamento é aplicável ou para substituir a pontuação de marketing.

Escrever expressões para qualificação de ofertas diretamente dentro das regras de tratamento permite o controle do alvo das ofertas de fora dos fluxogramas interativos. Algumas regras podem ser mais fáceis de gerenciar neste nível que no nível da segmentação. Por exemplo: você pode escrever a expressão `offer.dynamic.ownProductX='yes'`, ou seja, se o atributo da oferta `ownProductX` for `yes`, use esta regra de tratamento. Neste exemplo, você poderia incluir uma oferta específica ou ter uma pontuação diferente para a oferta para pessoas que já possuem o produto X. Você pode criar regras de tratamento muito específicas, por exemplo, atribuindo ofertas específicas com base em atributos de oferta ou no dia da semana.


Você pode também escrever expressões para definir ou ajustar a pontuação de marketing. Por exemplo, `profileTable.dimensionTable.scoreAdj * MarketerScore`, que multiplica o valor da coluna `scoreAdj` pela pontuação de marketing atual definida pelo indicador para a regra de tratamento.

Tópicos relacionados

- Para adicionar opções avançadas
- Expressões para opções avançadas das regras de tratamento

Como trabalhar com a guia Estratégia de interação

A guia Estratégia de interação é o local da campanha onde você atribui ofertas para as interações em tempo real. Quando cria a guia Estratégia de interação, você a atribui para um canal interativo.

 Existe uma guia Estratégia de interação por canal interativo por campanha. Se houver três canais interativos, não pode haver mais de três guias Estratégia de interação em uma única campanha, e cada uma dessas guias deve ser atribuída a um canal interativo diferente.

É possível criar quantas campanhas quantas forem necessárias para sua organização, cada uma com as guias Estratégia de interação correspondentes. Caso haja uma campanha para novas contas correntes e outra para empréstimos para compra de veículos, por exemplo, ambas podem fazer referência ao mesmo canal interativo para o call center. Não é possível copiar ou mover guias Estratégia de interação.

A guia Estratégia de interação contém duas seções principais: a área de implantação e a área de regras de tratamento. A área de implantação mostra o estado de implantação das regras de tratamento. É nas regras de tratamento que são atribuídas ofertas aos segmentos.

Campanhas com guias Estratégia de interação

A guia Resumo da campanha exibe os segmentos e ofertas associados à campanha. As ofertas adicionadas à campanha pelas regras de tratamento são exibidas na guia Resumo da campanha somente se cumprirem três condições. Primeiro, é preciso implantar a estratégia de interação. Segundo, é preciso configurar o módulo de contato e histórico de respostas para transferir os dados do ambiente de tempo de execução para o ambiente de design. Terceiro, a transferência de dados do ambiente de tempo de execução para o ambiente de design deve ser concluída. Por exemplo, você configura o módulo de contato e histórico de respostas para que seja executado a cada duas horas. Depois, adiciona uma guia Estratégia de interação à campanha. As ofertas não aparecem na guia Resumo da campanha. Em seguida, implante a guia Estratégia de interação. As ofertas ainda não aparecem na guia Resumo da campanha. Após duas horas, depois que o módulo de contato e histórico de respostas houverem concluído a próxima transferência de dados, a oferta aparece na guia Resumo da campanha.

Segmentos inteligentes não são exibidos na guia Resumo da campanha.

Para criar uma guia Estratégia de interação

É possível criar um canal interativo antes de criar guias Estratégia de interação.

- Existem duas formas de adicionar uma guia Estratégia de interação a uma campanha:
 - Quando criar uma nova campanha, clique em **Salvar e adicionar uma estratégia de interação**.
 - Quando exibir uma guia Resumo de uma campanha existente, clique no ícone **Adicionar uma estratégia de interação**.

A página de nova estratégia de interação é exibida.

- Digite um **Nome** e uma **Descrição** para a guia Estratégia de interação.
- Selecione o **Canal interativo** para a guia Estratégia de interação.
- Clique em **Salvar e criar regras de tratamento**.

É possível editar o nome e a descrição da guia Estratégia de interação depois, clicando no ícone **Editar**. Não é possível alterar o Canal interativo.

É possível excluir uma estratégia de interação ao clicar no ícone **Excluir estratégia de interação**. A possibilidade de excluir ou não a estratégia de interação depende do status de implantação do canal interativo associado a essa guia Estratégia de interação.

Para adicionar uma regra de tratamento

É possível criar segmentos inteligentes e ofertas antes de criar regras de tratamento.

- Clique no ícone **Adicionar regras** de uma guia Estratégia de interação.

A painel Adicionar regras será exibido.

2. Para adicionar um segmento a uma regra, selecione um segmento da guia **Selecionar segmentos interativos para o alvo** do painel Adicionar regras e arraste-o para a tabela de regras.

A área na qual a nova regra de tratamento será criada ficará rosa. A ordem das regras não importa.


3. Clique em **Selecionar ofertas para recomendação**.

A guia Selecionar ofertas para recomendação será exibida.

4. Para adicionar uma oferta a uma regra, selecione uma oferta da guia **Selecionar ofertas para recomendação** do painel Adicionar regras e arraste-a para a tabela de regras.

A área na qual a nova regra de tratamento será criada ficará rosa. A ordem das regras não importa mas, ao ser arrastada para uma oferta, a regra será inserida acima da oferta selecionada. Ao ser arrastada para um segmento, a regra será inserida no fim da lista de regras de tratamento.

É possível adicionar várias ofertas ao mesmo segmento.

5. Se desejar atribuir a oferta a um segmento de determinada zona, clique no nome da zona qualificada e selecione a zona da lista de zonas.
6. Clique no ícone de opções avançadas () de uma regra de tratamento, localizado à direita do indicador de pontuação, para adicionar uma opção avançada para definir a qualificação da regra ou substituir a pontuação de marketing.
7. Use o indicador para atribuir uma pontuação de marketing a uma regra de tratamento.
8. Clique em **Finalizar** para fechar o painel Adicionar regras.

Você receberá um aviso caso adicione a mesma oferta ao mesmo segmento para a mesma zona, não a Todas as zonas, para evitar duplicação. Se desejar, pode ignorar esse aviso.

É possível exibir segmentos e ofertas na forma de árvore ou de lista. A exibição em árvore exibe os segmentos ou ofertas na estrutura de pastas criada na página do respectivo segmento ou oferta. A exibição em lista exibe os segmentos ou ofertas ordenados alfabeticamente, por nome. As colunas **Fluxograma de origem** e **Última execução** ficam vazias para todos os segmentos inteligentes. Você também pode pesquisar segmentos e ofertas por nome, descrição ou código. A pesquisa de segmentos deve exibir apenas segmentos inteligentes.


É possível exibir o relatório Desempenho de célula interativa por oferta para um segmento clicando-se no link **Exibir** de Estatísticas de desempenho. Caso selecione ofertas que não tenham **Permitir que ofertas criadas a partir deste modelo sejam usadas em interações em tempo real** ativado, os dados não serão coletados para o relatório.

Tópicos relacionados

- Opções avançadas das regras de tratamento

Para adicionar opções avançadas

É possível escrever uma expressão para definir a qualificação de uma regra de tratamento ou substituir a pontuação de marketing.

1. Clique no ícone de opções avançadas () de uma regra de tratamento, localizado à direita do indicador de pontuação, para adicionar opções avançadas.

O painel Opções avançadas é exibido.


2. Selecione **Considerar esta regra qualificável se a expressão a seguir for verdadeira** para criar uma regra de qualificação ou **Usar a expressão a seguir como pontuação de marketing** para substituir a pontuação de marketing.

Selecione **Não usar opções avançadas** para desativar as opções avançadas. A alteração não excluirá nenhuma expressão.

3. Escreva sua **Expressão**.

Todas as funções, variáveis e operadores disponíveis estão listados para ajudá-lo a criar sua expressão.


É possível clicar em **Verificar sintaxe** para determinar se sua expressão é válida.

 **Verificar sintaxe** usa a execução de teste do servidor de tempo de execução do Interact para validação. A execução de teste do servidor de tempo de execução deve estar funcionando para que a verificação de sintaxe possa ocorrer.

4. Clique em **Salvar alterações**.

Expressões para opções avançadas das regras de tratamento

Você pode escrever uma expressão booleana para filtrar as regras de tratamento, ou uma expressão para calcular uma substituição para a pontuação de marketing. No entanto, o número de blocos para construção de expressões é limitado.

 Macros personalizadas, campos derivados e variáveis de usuário não estão disponíveis nas opções avançadas das regras de tratamento.

Os blocos de construção abaixo estão à disposição:

- Macros do IBM Unica compatíveis com o Interact

Para obter uma lista das macros IBM Unica compatíveis com o Interact, consulte o *Guia do usuário das macros do IBM Unica*.

- atributos de oferta
- variáveis de sessão
- tabelas de dimensão

- dados do perfil
- pontuação dos profissionais de marketing

Se definir uma expressão booleana para uma pontuação de marketing, verdadeiro corresponde a 1, e falso corresponde a 0. Caso defina uma expressão numérica para uma expressão booleana, 0 corresponde a falso e todos os outros valores correspondem a verdadeiro.

Abaixo estão vários exemplos de expressões para filtragem de regras e cálculo de pontuação usando-se os vários blocos de construção disponíveis.

Considerar esta regra elegível se a expressão a seguir for verdadeira

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

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

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

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

Neste exemplo, o texto explicativo externo `GetPrimeRate` é um programa Java que acessa um website e coleta a principal taxa de juro atual.

Use a expressão a seguir como pontuação de marketing

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

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

No exemplo a seguir, a pontuação do profissional de marketing leva em consideração o ciclo de vida do cliente (que representa sua probabilidade de resposta a ofertas e ao desejo da empresa de vender para esse cliente), o fato pré-determinado de que a empresa quer comercializar certas classes de produtos para esse indivíduo específico, e o valor geral de que aceitar a oferta melhora a conta do cliente aos olhos da empresa.

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

Atributos do cliente:

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

```

1.5 - Settled
0.2 - At Risk
0 - Leaving

```

Atributos da oferta:

```

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

```

Para ativar e desativar regras de tratamento

É possível ativar e desativar regras de tratamento sem excluí-las. Não é possível ativar nem desativar regras antes que a guia Estratégia de interação termine de carregar.

Clique no segmento ou oferta para abrir os menus contextuais.

Ação	Procedimento
Ativar uma única regra	<ul style="list-style-type: none"> Clique no ícone Ativar regra até ver uma marca de seleção verde. Clique em uma oferta e selecione Ativar esta regra.
Ativar todas as regras que contenham uma determinada oferta	Clique em uma oferta e selecione Ativar todas as regras que envolvam esta oferta .
Ativar todas as regras que contenham um determinado segmento (célula)	Clique em um segmento e selecione Ativar todas as regras para esta célula .
Desativar uma única regra	<ul style="list-style-type: none"> Clique no ícone Ativar regra até ver uma marca de seleção cinza. Clique em uma oferta e selecione Desativar esta regra.
Desativar todas as regras que contenham uma determinada oferta	Clique em uma oferta e selecione Desativar todas as regras que envolvam esta oferta .
Desativar todas as regras que contenham um determinado segmento (célula)	Clique em um segmento e selecione Desativar todas as regras para esta célula .

Para excluir regras de tratamento

É possível excluir regras de tratamento desnecessárias.

Clique no segmento ou oferta para abrir os menus contextuais.

Ação	Procedimento
Excluir uma única regra	Clique em uma oferta e selecione Excluir esta regra .
Excluir todas as regras para um segmento (célula)	Clique em um segmento e selecione Excluir todas as regras para esta oferta .

Ao excluir todas as regras para um segmento, o segmento também é removido da tabela de regras de tratamento.

Sobre como implantar as guias Estratégia de interação

Quando terminar de configurar a guia Estratégia de interação, é preciso marcar a guia Estratégia para implantação. Quando uma guia Estratégia de interação é marcada para implantação, uma notificação é exibida no canal interativo associado a essa guia Estratégia de interação e pode ser implantada em um grupo de servidores de tempo de execução para testes ou produção.

A guia Estratégia não pode ser editada quando uma guia Estratégia de interação é marcada para implantação. Caso precise fazer mais alterações antes que a guia Estratégia de interação seja implantada, você pode cancelar a solicitação de lançamento. Com isso, a guia Estratégia é removida da lista de itens com implantação pendente.

Quando uma guia Estratégia de interação não for mais necessária, você pode marcá-la para cancelar sua implantação. Assim, a solicitação de retirada é adicionada à fila de implantação. Na próxima vez que todas as alterações forem implantadas, a guia Estratégia de interação e todas as suas regras de tratamento serão removidas do servidor de tempo de execução.

Para marcar uma guia Estratégia de interação para implantação

1. Exiba a guia Estratégia de interação que deseja marcar para implantação.
2. Clique em **Marcar para implantação**.

A guia Estratégia de interação está marcada para implantação. A guia Estratégia de interação é adicionada à lista de itens que aguardam ser implantados na guia Resumo de canais de interação. Não é possível editar uma guia Estratégia de interação que esteja marcada para implantação.

Na próxima vez que um canal interativo for implantado, as alterações a esta guia Estratégia de interação serão incluídas.

É possível exibir o relatório Histórico de implantação de canais interativos, caso tenha relatórios instalados, ao clicar em **Exibir histórico de implantações**.

Para cancelar uma solicitação de implantação

1. Exiba a guia Estratégia de interação cuja implantação deseja cancelar.
2. Clique em **Cancelar solicitação de implantação**.

A guia Estratégia de interação não está mais marcada para implantação. A guia Estratégia de interação é removida da lista de itens que aguardam ser implantados na guia Resumo de canais de interação. Agora é possível editar a guia Estratégias de interação.

É possível exibir o relatório Histórico de implantação de canais interativos, caso tenha relatórios instalados, ao clicar em **Exibir histórico de implantações**.

Para marcar uma guia Estratégia de interação para cancelar a implantação

Quando não precisar mais dos segmentos inteligentes criados por uma guia Estratégia de interação, é possível cancelar a implantação da guia Estratégias. Desta forma, todas as referências da guia Estratégia serão removidas do servidor de tempo de execução.

Esta opção está disponível apenas caso a guia Estratégia de interação tiver sido implantada anteriormente.

1. Exiba a guia Estratégia de interação que deseja marcar para cancelar a implantação.
2. Clique em **Marcar para cancelar a implantação**.

A guia Estratégia de interação é marcada para cancelar a implantação. A solicitação de remoção dos dados é adicionada à lista de itens que aguardam ser implantados na guia Resumo de canais de interação. Não é possível editar uma guia Estratégia de interação que esteja marcada para cancelar implantação.

Na próxima vez que um canal interativo for implantado, todas as referências a esta guia Estratégia de interação serão removidas dos servidores de tempo de execução.

É possível exibir o relatório Histórico de implantação de canais interativos, caso tenha relatórios instalados, ao clicar em **Exibir histórico de implantações**.

Material de referência sobre estratégia de interação

A guia Estratégia de interação usa os ícones abaixo.



Os ícones, da esquerda para a direita, são descritos na tabela a seguir.

Nome do ícone	Descrição
Adicionar regras	Clique para adicionar novas regras de tratamento a esta estratégia de interação.
Editar	Clique para editar o nome e a descrição da estratégia de interação. Não é possível alterar o canal interativo.
Excluir estratégia de interação	Clique neste ícone para excluir esta guia Estratégia de interação.
Adicionar um fluxograma	Clique neste ícone para adicionar um novo fluxograma em batch a esta campanha. Lembre-se: para adicionar fluxogramas interativos é preciso criá-los em uma sessão.
Adicionar uma estratégia de interação	Clique neste ícone para adicionar uma nova estratégia de interação a esta campanha.

Tarefa 9: Atribuir células de destino e de controle

- (Opcional) Como atribuir células de destino e de controle
- Para substituir códigos das células

(Opcional) Como atribuir células de destino e de controle

Como a guia Estratégia de interação faz parte de uma campanha, é possível também tirar vantagem da planilha de células de destino. A planilha de células de destino (TCS) é um recurso de planilha para cada campanha que exibe todas as células usadas nessa campanha e seus detalhes, incluindo as ofertas atribuídas.

O funcionamento da TCS com estratégias de interação é um pouco diferente do funcionamento com fluxogramas em batch. Pode-se usar abordagens de cima para baixo e de baixo para cima. As células geradas pelas regras de tratamento na guia Estratégia de tratamento se tornam as células inferiores na TCS. Pode-se usar a abordagem de cima para baixo da mesma forma que com os fluxogramas em batch. No momento, porém, a oferta para atribuição de células a partir da guia Estratégia de interação não é exibida na TCS. Também não é possível atribuir uma oferta a uma célula na TCS para uso em regras de tratamento. É preciso usar a guia Estratégia de interação para atribuir ofertas a células para interações em tempo real.

Não é necessário aprovar células usadas em estratégias de interação em uma TCS de Marketing Operations.

As células de controle também funcionam de maneira diferente para interações em tempo real. Por exemplo, em um website é preciso sempre apresentar uma "oferta". Caso contrário, o layout da página pode ficar incorreto. A oferta por uma célula de controle pode ser uma mera imagem de marca, não uma oferta tradicional. Os relatórios disponíveis, caso tenha relatórios instalados, não incluem células de controle para interações em tempo real.

Para obter mais informações sobre a planilha de células de destino, consulte o *Guia do usuário do Campaign*.

Tópicos relacionados

- Para substituir códigos das células

Para substituir códigos das células

Quando uma regra de tratamento é criada, o Campaign mapeia os segmentos para as células. Se necessário, é possível substituir o nome ou o código da célula.

1. Clique no segmento para o qual deseja editar o código da célula.
2. Selecione **Substituir este nome ou código da célula**.
A caixa de diálogo Substituir nome e código da célula é exibida.
3. Edite o **Nome da célula de destino**.
4. Altere o Código da célula conforme se segue:
 - Gere um novo código da célula usando o gerador de códigos das células do Campaign. Selecione **Usar um código gerado automaticamente ou digitado manualmente criado apenas para esta regra** e clique em **Gerar automaticamente**.
 - Digite um código da célula. Para isso, selecione **Usar um código gerado automaticamente ou digitado manualmente criado apenas para esta regra** e digite um novo **Código da célula de destino**.
 - Selecione um código da célula criado na TCS (Planilha de controle de destino) com o método de cima para baixo. Selecione **Selecionar ou digitar um código da célula de destino pré-criado** e selecione o código da lista.
A lista é filtrada pelo texto digitado. Se digitar ABC, por exemplo, a lista exibe apenas os códigos das células iniciados por "ABC".
5. Clique em **Salvar e voltar** para fechar a caixa de diálogo Substituir nome e código da célula, ou clique em **Salvar e editar o próximo** para editar o nome e código da célula do próximo segmento.

Tópicos relacionados

- (Opcional) Como atribuir células de destino e de controle

Tarefa 10: Implantação da configuração do IBM Unica Interact

- Implantação da configuração do Interact

Implantação da configuração do Interact

Depois de configurar o Interact, é preciso marcar a guia Estratégia de interação e todos os fluxogramas interativos para implantação. Depois que toda a configuração da implementação do Interact estiver concluída no ambiente de design, você pode implantar a configuração para um servidor de tempo de execução.

Consulte [Para entender a implantação](#) para obter detalhes sobre a implantação de canais interativos.

Tópicos relacionados

- Para entender a implantação
- Para implantar o grupo de servidor de tempo de execução de produção
- Para implantar em um grupo de servidores de teste

3 Fluxogramas interativos

- Sobre fluxogramas interativos
- Como construir fluxogramas interativos
- Para criar fluxogramas interativos
- Fluxogramas interativos e fontes de dados
- Sobre o processo Interação
- Sobre o processo Decisão
- Sobre o processo PopulateSeg
- Sobre o processo Amostra nos fluxogramas interativos
- Sobre o processo Selecionar nos fluxogramas interativos
- Sobre o processo Extração nos fluxogramas interativos
- Para entender as execuções de teste do fluxograma interativo
- Sobre a implantação de fluxogramas interativos

Sobre fluxogramas interativos

Os fluxogramas interativos são semelhantes aos fluxogramas em batch do Campaign quando usados para criar segmentos estratégicos.

Usam-se fluxogramas em batch no Campaign para executar uma sequência de ações em seus dados para a execução de suas campanhas. Os fluxogramas em batch são compostos por processos, que podem ser configurados para realizar a manipulação de dados reais exigida por sua campanha. Quando os fluxogramas em batch são usados em sessões, criam-se construções de dados persistentes, como os segmentos estratégicos, que ficam disponíveis globalmente para todas as campanhas. Um segmento estratégico é uma lista de IDs criada em uma sessão e disponibilizada a todas as campanhas. Um segmento estratégico não é diferente de outros segmentos (como aqueles criados pelo processo Segmento), a não ser por estar disponível globalmente para ser utilizado em qualquer campanha.

Os fluxogramas interativos têm uma finalidade semelhante: atribuir visitantes de seus pontos de discussão do cliente a segmentos. Cada fluxograma interativo é composto por processos, que são configurados para atribuir visitantes a segmentos. Os fluxogramas interativos também criam segmentos que ficam disponíveis globalmente para qualquer estratégia de interação para um canal interativo correspondente em qualquer campanha. Porém, segmentos criados por fluxogramas interativos são diferentes dos criados em fluxogramas em batch. Os segmentos criados por fluxogramas em batch são uma lista de IDs. Os segmentos criados por fluxogramas interativos, chamados de segmentos inteligentes, definem quais clientes devem estar no segmento.

Os fluxogramas interativos funcionam em tempo real, com um visitante por vez. Depois de implantar o fluxograma interativo em um servidor de tempo de execução, existe uma instância de cada fluxograma para cada visitante ativo no ponto de discussão do cliente. Cada visitante passa pelos fluxogramas interativos para que sejam atribuídos a segmentos inteligentes em tempo real. É possível configurar fluxogramas interativos para fazer referência a dados em sua origem de dados de produção e a dados coletados do ponto de discussão do cliente em tempo real.

Os fluxogramas interativos podem ter um nível de audiência por fluxograma. É possível, porém, ter muitos fluxogramas interativos por nível de audiência.

Quando desenhar seis fluxogramas interativos, é preciso lembrar que o desempenho do fluxograma interativo é diferente do desempenho do fluxograma em batch. Estes serão executados em tempo real. Se demorar muito para que a propaganda perfeita carregue em seu site, seu cliente pode ir para outro site. Quando desenhar fluxogramas, é preciso trabalhar em parceria com o administrador do ponto de discussão do cliente, equilibrando suas necessidades de segmentação com os requisitos de desempenho do ponto de discussão do cliente. Entre os pontos de design que devem ser discutidos com o administrador do ponto de discussão do cliente, destacam-se o número de fluxogramas interativos a executar por nível de audiência e o número de pesquisas no banco de dados.

Como os fluxogramas interativos são executados no servidor de tempo de execução, não no ambiente de design, não é possível executar fluxogramas interativos no Campaign. É possível, no entanto, realizar uma execução de teste de um fluxograma interativo no Campaign.

Como construir fluxogramas interativos

Os fluxogramas interativos típicos começam com um processo Interação, passam por processos de manipulação de dados e terminam com pelo menos um processo PopulateSeg. O processo de manipulação de dados - Decisão, Seleção e Amostra - permite criar segmentos detalhados. Os processos Decisão e Amostra permitem criar uma lógica ramificada, enquanto o processo Seleção pode ser usado para enriquecer os dados levados em consideração na tomada de decisões e na segmentação. O processo Extração permite preservar em um banco de dados os dados de perfil, de sessão ou calculados em tempo real.

Todos os fluxogramas interativos devem iniciar com um processo Interação. O processo Interação também define o número de registros de audiência processados durante uma execução de teste do fluxograma.

O processo Decisão permite dividir as informações de entrada em diferentes células, criando ramificações com base em expressões condicionais.

Depois de separar as informações de entrada em células do fluxograma, use o processo PopulateSeg para designar os membros das células como membros de segmentos inteligentes.

É possível usar o processo **Seleção** para acessar pesquisas avançadas, aumentando assim a seleção dos visitantes. O processo **Seleção** permite acesso a variáveis do usuário, campos derivados, macros personalizadas e textos explicativos na web. Também é possível incluir dados de tabelas de dimensões disponíveis em sua fonte de dados.

O processo **Amostra** oferece uma seleção limitada de amostras de configuração disponíveis em um fluxograma em batch. Da mesma forma que os fluxogramas em batch, use o processo **Amostra** para criar uma ou mais células para diferentes tratamentos, grupos de controle ou um subconjunto de dados para modelagem.

Use o processo **Extração** para gravar os dados em uma tabela de sua fonte de dados. Por exemplo, se você usa um processo **Seleção** para acessar dados de textos explicativos web e macros personalizadas em tempo real, use o processo **Extração** para adicionar esses dados ao seu perfil de cliente.

Para criar fluxogramas interativos

! Quando criar fluxogramas interativos, lembre-se que precisa definir o nível de audiência para o fluxograma. Não é possível alterar o nível de audiência do fluxograma após sua criação.

1. Abra a guia **Resumo** da sessão à qual deseja adicionar um fluxograma interativo.
2. Clique no ícone **Adicionar um fluxograma**.
A página **Novo fluxograma** é exibida.
3. Insira um nome e uma descrição para o fluxograma.
4. Selecione o tipo de fluxograma **Fluxograma interativo**.
As opções de configuração para fluxogramas interativos serão exibidas.
5. Selecione o **Canal interativo** para este fluxograma interativo.
6. Selecione o **Nível de audiência** para este fluxograma interativo.
7. Clique em **Salvar e editar fluxograma**.

A página **Editar fluxograma interativo** exibe a paleta de processos e um espaço de trabalho com um fluxograma em branco.

Agora é possível editar o fluxograma interativo.

Tópicos relacionados

- Como configurar fluxogramas interativos

Fluxogramas interativos e fontes de dados

Como ocorre com os fluxogramas em batch, você usa os fluxogramas interativos para definir os segmentos aos quais os membros da audiência pertencem, com base nas características dos dados associados a eles. Contudo, os dados usados no fluxograma interativo são diferentes dos dados usados nos fluxogramas em batch.

Os fluxogramas em batch usam os dados disponíveis em bancos de dados. Os fluxogramas interativos também usam dados de perfil persistentes de um banco de dados, mas podem usar também dados de sessão em tempo real. Os dados de sessão em tempo real podem incluir qualquer dado que possa ser extraído do seu ponto de discussão do cliente. Você pode incluir informações sobre quanto tempo a pessoa que telefonou esteve esperando, pode identificar o website de origem do visitante, pode determinar as condições climáticas da cidade do visitante e muito mais. Os dados de perfil persistentes são extraídos de tabelas de bancos de dados, semelhante ao que ocorre com os fluxogramas em batch. Isso pode incluir todos os dados tradicionais dos visitantes: nome, número de conta, endereço e outros.

Durante a fase de design, você só tem acesso aos dados de perfil persistentes. Campaign não está conectado a um ponto de discussão do cliente e portanto não pode coletar dados de sessão em tempo real. Para criar fluxogramas interativos que usam dados de sessão em tempo real como referência e para realizar execuções de teste de fluxogramas interativos, você precisa ter dados de sessão de tempo real de amostra em uma tabela de perfis de execução de teste.

Tabela de perfis de execução de teste

A tabela de perfis de execução de teste deve conter, no mínimo, uma lista de IDs apropriados para o nível de audiência do fluxograma. Por exemplo, se o nível de audiência de um fluxograma for Domicílio, a tabela consultada pelo processo Interação deve conter pelo menos uma lista de IDs de domicílios. Existe uma tabela de perfis de execução de teste para cada nível de audiência. Essas tabelas são mapeadas para cada canal interativo.

A tabela de perfis de execução de teste também inclui uma coluna para cada dado de sessão em tempo real que for usado na lógica de segmentação. Por exemplo, se o designer do ponto de discussão do cliente coleta o nome da página web de origem de um visitante e o armazena com o nome `linkFrom`, haverá uma coluna chamada `linkFrom` na tabela de perfis de execução de teste.

A tabela de perfis de execução de teste também inclui outros dados. Se estiver usando como referência todos os dados de perfil persistentes em tabelas de dimensão, porém, não é preciso incluir cópias dos dados de perfil persistentes na tabela de perfis.

A pessoa que desenha os fluxogramas interativos, a pessoa que desenha e codifica a integração com o ponto de discussão do cliente e o administrador do Interact precisam trabalhar juntos para desenhar a tabela de perfis de execução de teste. O designer do ponto de discussão do cliente deve fornecer uma lista de dados de sessão disponíveis em tempo real. O designer do fluxograma deve fornecer uma lista dos dados necessários para segmentação, e uma lista das amostras de dados recomendadas

para testar a lógica da segmentação. O administrador do Interact deve fornecer uma lista de todas os ajustes de otimização e configuração que podem afetar o design do fluxograma. Por exemplo, se estiverem tentando melhorar o desempenho pela limitação do número de vezes que acessa o banco de dados, devem determinar juntos quais dados estão na tabela de perfis e quais estão nas tabelas de dimensão.

Tabelas de dimensão

É possível mapear tabelas de dimensão para fluxogramas interativos, mas é preciso mapear as tabelas no Canal interativo, não no mapeamento de tabela do Campaign disponível em *Campaign Settings*. Essas tabelas de dimensão devem ter uma coluna com mapeamento para a tabela de perfis. É possível mapear uma tabela de dimensão para outra tabela de dimensão. Uma tabela de dimensão mapeada para outra tabela de dimensão deve ter uma coluna com mapeamento para a outra tabela de dimensão. Uma cadeia de tabelas de dimensão devem, por fim, ter mapeamento para a tabela de perfis. A tabela de dimensão A, por exemplo, deve ter uma coluna em comum com a tabela de dimensão B; a tabela de dimensão B deve ter uma coluna em comum com a tabela de dimensão C; e a tabela de dimensão C deve ter uma coluna em comum com a tabela de perfis.

É possível ter muitas tabelas de dimensão, mas todas elas precisam existir na mesma fonte de dados. Todas as tabelas de dimensão precisam ser mapeadas no canal interativo antes que se comece a trabalhar em um fluxograma interativo. Não é possível mapear tabelas para recuperar dados dentro de um fluxograma interativo. (Pode-se mapear uma tabela geral para uso com um processo Extração).

Embora possa ter muitas tabelas de dimensão, trabalhe em conjunto com o administrador do ponto de discussão do cliente para confirmar se está cumprindo os requisitos de desempenho.

Como configurar fluxogramas interativos

Em geral, fluxogramas interativos são configurados da mesma maneira que fluxogramas em batch. Embora precise levar em consideração os diferentes conceitos por trás dos fluxogramas interativos, quando comparados aos fluxogramas em batch, pode adicionar e editar processos em um fluxograma interativo da mesma maneira que faria em um fluxograma em batch. A menos que este manual mencione uma exceção, consulte o *Guia do usuário do Campaign* para obter detalhes sobre a criação geral de fluxogramas, tais como adicionar ou renomear processos.

- Lembre-se que não é possível alterar o nível de audiência em um fluxograma interativo.
- A possibilidade de excluir ou não um fluxograma interativo depende de seu estado de implantação.
- A opção **Carregar** da caixa de diálogo Mapeamentos de tabela carrega apenas tabelas gerais.

Todo o mapeamento de tabelas para um fluxograma interativo deve ser feito no canal interativo associado ao fluxograma.

- Os catálogos de tabela armazenados não são usados em fluxogramas interativos.

Tópicos relacionados

- Implantação e exclusão

Consultas e o Interact

Vários processos nos fluxogramas interativos e opções avançadas nas regras de tratamento permitem que sejam criadas consultas para selecionar dados a partir da fonte de dados. Estas são, em geral, as mesmas consultas que em Campaign. Qualquer um dos seguintes métodos pode ser usado para criar uma consulta em fluxogramas interativos ou opções avançadas de regra de tratamento.

- Apontar e clicar
- Construtor de texto
- Macros

Para obter mais detalhes sobre estes métodos, consulte o *Guia do usuário do Campaign*.

As opções avançadas para os fluxogramas interativos e regras de tratamento não suportam o SQL bruto.

As seções a seguir descrevem as diferenças nas opções disponíveis em fluxogramas interativos e opções avançadas nas regras de tratamento.

Sobre os tipos de dados e objetos armazenados

Como ocorre com Campaign, Interact é compatível com vários tipos de dados para objetos armazenados. Variáveis do usuário, campos derivados e macros podem usar tipos de dados como número, cadeia e data. As constantes de datas são interpretadas usando as configurações de formato de data de Campaign.

Interact também é compatível com o tipo de dado de vetor. Os vetores são semelhantes a matrizes, exceto pelo número de elementos que é variável. Todos os operadores disponíveis para o Interact podem ter um vetor para, pelo menos, um dos seus argumentos.

Dado que:

- $X \text{ [operation] } Y = Z$ onde X, Y e Z são vetores
- S_x, S_y, S_z são o tamanho de cada vetor
- D_x, D_y, D_z são os tipos de dados para cada vetor, e X e Y devem conter o mesmo tipo de dados.

Portanto, a seguinte condição é verdadeira:

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

Observe os dois exemplos a seguir.

A tabela a seguir mostra como Interact avalia as expressões $IF((X+Y)==10)$ e $IF(NOT((X+Y)==10))$ onde $X=\{1, 2, 3\}$ e $Y=\{9, 10, 11\}$.


X	Y	X+Y	(X+Y)==10?	NÃO((X+Y)==10)?
1	9	10	Verdadeiro	Falso
1	10	11	Falso	Verdadeiro
1	11	12	Falso	Verdadeiro
2	9	11	Falso	Verdadeiro
2	10	12	Falso	Verdadeiro
2	11	13	Falso	Verdadeiro
3	9	12	Falso	Verdadeiro
3	10	13	Falso	Verdadeiro
3	11	14	Falso	Verdadeiro

Uma vez que o resultado da equação deve ser verdadeiro ou falso, e, pelo menos uma das operações é verdadeira, o resultado das duas expressões $IF((X+Y)==10)$ e $IF(NOT((X+Y)==10))$ é verdadeiro.

Campos derivados, variáveis do usuário, macros, e Interact

Embora você possa criar expressões em fluxogramas interativos e opções avançadas para regras de tratamento, nem todos os blocos de construção estão disponíveis em ambos construtores de consulta. A tabela a seguir descreve o bloco de construção de consulta, esteja ele disponível nos fluxogramas interativos ou opções avançadas, e quaisquer notas especiais.

A não ser que tenha sido descrito de outra forma neste manual, consulte o *Guia do usuário do Campaign* para obter mais detalhes sobre as consultas de construção.

Objeto	Disponível no fluxograma interativo	Disponível em opções avançadas	Observações
Campos derivados	Sim	Não	Você pode usar campos derivados, campos derivados persistentes, campos derivados armazenados e variáveis do usuário em fluxogramas interativos com os processos Decisão, Selecionar e Extração. Os campos derivados podem conter constantes, variáveis do usuário, outros campos derivados e macros. Se você estiver criando um campo derivado em um fluxograma interativo o qual você deseja que fique disponível como par nome-valor na API (Interface de Programação do Aplicativo) Interact, é necessário justificar o nome com o prefixo definido na propriedade de configuração <code>SessionVar</code> , por exemplo, <code>SessionVar.DerivedFieldName</code> .
Variáveis do usuário	Sim	Não	As variáveis do usuário podem conter números ou cadeias apenas. Os fluxogramas interativos não são compatíveis com o tipo de dados <code>None</code> .
Macros IBM Unica	Sim	Sim	<p>Uma lista selecionada de macros IBM Unica está disponível nos fluxogramas interativos e opções avançadas para as regras de tratamento. O ambiente de design lista as macros IBM Unica disponíveis no construtor de consulta. Para obter mais detalhes sobre como usar as macros, consulte o <i>Guia do usuário das macros IBM Unica</i>.</p> <hr/> <p> NÚMERO, IS e IN se comportam de forma diferente que o Campaign nos fluxogramas interativos e opções avançadas.</p> <hr/> <p>EXTERNALCALLOUT só estará disponível para fluxogramas interativos. Esta função lhe permite criar textos explicativos síncronos para serviços externos.</p>
Macros personalizadas	Sim	Não	

Uso de EXTERNALCALLOUT

EXTERNALCALLOUT é a nova função que está disponível quando se trabalha com macros personalizadas em processos Decisão, Selecionar e Extração em fluxogramas interativos. EXTERNALCALLOUT lhe permite fazer uma chamada síncrona para um serviço externo, por exemplo, para solicitar a pontuação de crédito para um nível de audiência específico.

Para usar textos explicativos externos, é necessário escrever o serviço externo em Java usando a interface IAffiniumExternalCallout. Para obter mais detalhes sobre IAffiniumExternalCallout, consulte o *Guia do administrador do Interact*.

Sobre o processo Interação

Todos os fluxogramas interativos devem iniciar com o processo Interação. O processo Interação tem dois propósitos:

- Iniciar um fluxograma interativo.
- Definir o tamanho da amostra do perfil de teste que o Interact usa ao realizar o teste de execução dos fluxogramas interativos.

Sobre o processo Decisão

O processo Decisão é o principal pilar do fluxograma interativo. O processo Decisão divide as células que passaram pelo processo em novas células com base em critérios configuráveis. Cada célula nova cria um ramo, como uma árvore de decisão.

Um fluxograma interativo pode conter tantos processos Decisão quantos forem necessários. Por exemplo, o primeiro processo Decisão em fluxograma interativo pode criar células HighValue, MediumValue e LowValue. Você pode, em seguida, ter mais três processos Decisão, um para cada um dos primeiros segmentos para dividi-los em segmentos mais refinados, por exemplo: FrequentShopper, Shopper e RareShopper.

Quando um fluxograma interativo é executado no servidor de tempo de execução, apenas um cliente de cada vez passa pelo fluxograma. Se um ramo estiver vazio, o ambiente do tempo de execução não processa aquele ramo, nem tampouco os ramos derivados deste.

O processo Decisão pode receber entrada de dados somente a partir de um processo que cria células, tais como um processo Interação, Decisão, Amostra ou Seleção.

O processo Decisão é um processo de duas etapas. Primeiro, selecione as células de entrada, depois faça a configuração dos ramos.

Para configurar o processo Decisão


1. Em um fluxograma interativo no modo **Editar**, adicione um processo Decisão ao espaço de trabalho do fluxograma.

2. Execute a entrada de dados no processo Decisão conectando-o a um ou mais processos de manipulação de dados.
Os processos de manipulação de dados incluem: Interação, Decisão, Amostra ou Seleção.
 3. Clique duas vezes no processo Decisão.
A janela da configuração do processo aparece exibindo a guia Decisão.
 4. Selecione uma célula de origem da lista suspensa de **Entrada**.
 5. Selecione **Criar ramos mutuamente exclusivos** se você quiser que os segmentos criados sejam segmentos mutuamente exclusivos.
Se você quiser que um ramo contenha as IDs restantes do cliente, selecione Criar ramos mutuamente exclusivos.
 6. Configure os ramos.
 7. (Opcional) Clique na guia Geral para atribuir um nome e observações ao processo.
O nome é exibido no processo no fluxograma. As observações são exibidas quando você passa o mouse sobre o processo no fluxograma.
 8. Clique em **OK**.
- O processo é configurado e aparece habilitado no fluxograma.

Para configurar os ramos do processo Decisão

1. Execute uma das seguintes etapas no processo Decisão na guia Decisão:
 - Selecione um ramo e clique em **Editar** para editar a condição do ramo.
 - Para criar um novo ramo, clique em **Adicionar ramo**.
 - Selecione um ramo e clique em **Remover** para excluir um ramo.
2. Na janela Editar ou Adicionar ramo, digite um **Nome de ramo**.
3. Se você não quiser criar uma consulta, ou se quiser selecionar todos os clientes restantes, escolha **Selecionar todas as IDs de clientes**.

Escolher Selecionar todas as IDs de clientes é útil se este processo Decisão for realizado depois de vários processos de manipulação de dados e se as IDs de clientes já foram filtradas por processos anteriores.

 Para selecionar todos os clientes restantes, selecione **Ramos mutuamente exclusivos** na caixa de diálogo Configuração do processo Decisão. Se a opção Ramos mutuamente exclusivos não tiver sido selecionada, este ramo seleciona todas as IDs de clientes conectadas ao processo Decisão.

Selecionar IDs de clientes com já está selecionado por predefinição e o construtor de consulta está ativo.

4. Selecione uma tabela na lista suspensa **Selecionar com base em**.

5. Crie uma condição para o ramo usando consultas.
6. Clique em **OK**.

A janela Adicionar ou Editar um ramo fecha e você volta à guia Decisão do processo Decisão. Você pode continuar a configurar ramos ou encerrar a configuração do processo Decisão.

Sobre o processo PopulateSeg

O processo PopulateSeg realiza uma função semelhante ao processo CreateSeg nos fluxogramas em batch; o processo PopulateSeg converte as células de entrada em segmentos inteligentes. Estes segmentos que são criados pelo processo PopulateSeg são segmentos inteligentes que você usa em regras de tratamento. O processo PopulateSeg é um nó de terminais de fluxogramas interativos.

Lembre-se de que somente os segmentos inteligentes podem ser usados em estratégias de interação e as estratégias de interação podem usar apenas segmentos inteligentes. Você não pode usar segmentos estratégicos nas estratégias de interação.

Para criar segmentos

1. Em um fluxograma interativo no modo **Editar**, adicione um processo PopulateSeg ao espaço de trabalho do fluxograma.
2. Execute a entrada de dados no processo PopulateSeg conectando-o a um ou mais processos de manipulação de dados.

O processo de manipulação de dados inclui Decisão, Amostra ou Seleção.

3. Clique duas vezes no processo PopulateSeg.

A janela do processo Configuração do processo aparece exibindo a guia Definir segmentos.

4. Selecione uma ou mais células de origem na lista suspensa de **Entrada**.
5. Na área Segmentos resultantes, selecione uma célula de entrada e selecione um **Nome de segmento**.

Para criar um novo segmento, selecione **Novo segmento** e complete a caixa de diálogo Novo segmento inteligente. Digite um **Nome** e uma **Descrição** e selecione a pasta do segmento na qual você quer criar o segmento. Os segmentos inteligentes podem ser organizados da mesma forma que os segmentos estratégicos.

6. (Opcional) Clique na guia Geral para atribuir um nome e adicionar observações ao processo.

O nome é exibido no processo no fluxograma. As observações são exibidas quando você passa o mouse sobre o processo no fluxograma.

7. Clique em **OK**.

O processo é configurado e aparece habilitado no fluxograma.

Sobre o processo Amostra nos fluxogramas interativos

O processo Amostra nos fluxogramas interativos tem o mesmo propósito que os processos Amostra nos fluxogramas em batch, para criar uma ou mais células para diferentes tratamentos, grupos de controle ou um subconjunto de dados para modelagem. Contudo, o processo Amostra do fluxograma interativo contém um subconjunto de características no processo Amostra em fluxogramas em batch. A Calculadora de tamanho da amostra e o tamanho máximo de célula foram removidos. Os processos Amostra do fluxograma interativo também têm um novo método para selecionar a amostra, a função Hash determinística.

Em um fluxograma em batch, o processo Amostra seleciona aleatoriamente o número de clientes que será usado na célula de amostra. Em um fluxograma interativo, contudo, durante o tempo de execução, o processo Amostra trabalha com um único cliente de cada vez. Ao definir a % para uma amostra, você está definindo a probabilidade de um visitante se tornar um membro daquela célula.

Ao definir as células de amostra, você deve criar, pelo menos, duas. Defina uma % para uma amostra e selecione **Todas as restantes** para a outra. Se você não fizer isso, obterá resultados indefinidos. Por exemplo, se você criar uma amostra de 30% somente, os 70% restantes dos visitantes não serão atribuídos a nenhuma célula.

Você deve conectar o processo Amostra ao processo PopulateSeg para completar a criação de um segmento inteligente que você vai usar para amostragem.

A função Hash determinística atribui visitantes às amostras aleatoriamente. Contudo, se o mesmo visitante passar através do fluxograma interativo mais de uma vez, o visitante é colocado na mesma célula. Caso você queira, para assegurar que os visitantes são elegíveis para serem analisados por amostragem de forma diferente depois de um período em que são colocados repetidamente na mesma célula, configure o tempo de reconfiguração e periodicidade para a função Hash determinística.

Se você estiver criando um fluxograma que copia as funções de um outro fluxograma, pode assegurar que o processo Amostra usa a mesma função Hash determinística que o fluxograma interativo original usando o campo Sementes de Hash. Para colocar os visitantes no mesmo grupo de amostra, use o mesmo número de células, sementes de Hash, data da primeira reconfiguração em ambos os processos Amostra. O Interact usa o valor de sementes de Entrada de Hash e a data de reconfiguração para determinar em que célula o visitante será colocado.

Para configurar o processo Amostra

1. Em um fluxograma interativo no modo **Editar**, adicione um processo Amostra ao espaço de trabalho do fluxograma.

2. Execute a entrada de dados no processo Amostra conectando-o a um ou mais processos de manipulação de dados.

Os processos de manipulação de dados incluem Decisão, Amostra ou Selecionar. Você também pode conectar o processo Amostra a um processo Interação.

3. Clique duas vezes no processo Amostra.
4. Selecione uma ou mais células de origem na lista suspensa de **Entrada**.

Todas as células de saída de todos os processos conectados ao processo Amostra são exibidas na lista suspensa. Para usar mais de uma célula de origem, selecione a opção **Várias células**. Se mais de uma célula de origem for selecionada, a mesma amostragem será feita em cada célula de origem.

5. Determine o número de amostras que você deseja criar para cada uma das células de entrada e digite-o no campo **Nº de células de amostra/saída**.

Por padrão, são criadas 3 amostras para cada célula de entrada, com os nomes padrão “Amostra1”, “Amostra2” e “Amostra3”.

6. Selecione cada amostra na coluna **Nome de saída** e faça o seguinte:

A seção **Editar célula de saída** fica habilitada.

- a. Coloque o cursor na caixa de texto **Nome da célula** e digite para modificar o nome da amostra.

Você pode usar qualquer combinação de letras, números e espaços. Não use ponto final (.) ou barras (/ ou \).

- b. Digite a probabilidade que foi atribuída a um visitante na amostra no campo % ou selecione a caixa de opção **Todas as restantes**.

A % deve ser menor que 100.00.

7. (Opcional) Mude a **Semente de Hash** na **Função Hash determinística**.

Você só precisa mudar a Semente de Hash se quiser que este processo Amostra atribua visitantes às células da mesma forma que um outro processo Amostra. A Semente de Hash deve ser um valor alfanumérico.

8. (Opcional) Digite a **Data da primeira reconfiguração** na **Função Hash determinística**.

Clique no botão de elipse  para exibir um calendário e selecionar a data.

9. (Opcional) Digite o número de dias entre as reconfigurações.
10. (Opcional) Clique na guia Geral para atribuir um nome e adicionar observações ao processo.

O nome é exibido no processo no fluxograma. As observações são exibidas quando você passa o mouse do processo em um fluxograma.

11. Clique em **OK**.

O processo é configurado e aparece habilitado no fluxograma.

Você deve conectar o processo Amostra ao processo PopulateSeg para completar a criação de um segmento inteligente que você vai usar para amostragem.

Sobre o processo Seleccionar nos fluxogramas interativos

O processo Seleccionar nos fluxogramas interativos tem o mesmo propósito que o processo Seleccionar nos fluxogramas em batch, para especificar os dados de cliente que você deseja utilizar no fluxograma interativo. O processo Seleccionar no fluxograma interativo contém um subconjunto de processo Seleccionar de fluxograma em batch, ele contém apenas as guias Origem e Geral.

Você pode usar o processo Seleccionar para selecionar dados da sua origem de dados para aumentar a tabela de perfis à qual você fez referência no processo Interação. Você também tem acesso a variáveis do usuário, campos derivados e macros. Lembre-se que os fluxogramas interativos estão limitados a um nível de audiência. Contudo, você pode usar o processo Seleccionar para fazer referência a dados em uma tabela de dimensões em um nível de audiência diferente. Por exemplo, você pode consultar uma tabela com dados de transação de domicílio em um fluxograma interativo com o nível de audiência do cliente para ordenar por informações em dados de domicílio.

Para configurar o processo Seleccionar

1. Em um fluxograma interativo no modo **Editar**, adicione um processo Seleccionar ao espaço de trabalho do fluxograma.
2. Execute a entrada de dados no processo Seleccionar conectando-o a um ou mais processos de manipulação de dados.

Os processos de manipulação de dados incluem Decisão, Interação, Amostra ou Seleccionar.

3. Clique duas vezes no processo Seleccionar.
4. Selecione uma ou mais células de origem na lista suspensa de **Entrada**.

Todas as células de saída de todos os processos conectados ao processo Seleccionar são exibidas na lista suspensa. Para usar mais de uma célula de origem, selecione a opção **Várias células**. Se mais de uma célula de origem for selecionada, as mesmas ações selecionadas serão executadas em cada célula de origem.

5. Determine se você deseja selecionar todas as linhas da fonte de dados ou se deseja filtrar as linhas de acordo com os critérios especificados. Selecione uma das seguintes opções.
 - a. **Seleccionar Todas as IDs** para incluir todas as linhas de dados da fonte de dados na lista suspensa Entrada.
 - b. **Seleccionar IDs com** para criar uma consulta a fim de selecionar apenas certas IDs com base em critérios definidos por você.

6. Se você usar a opção "Selecionar IDs com" para selecionar apenas certas IDs com base em critérios especificados, crie uma consulta.
7. (Opcional) Clique na guia Geral para adicionar um nome e observações ao processo ou para configurar o nome da célula de saída ou o código da célula.
O nome é exibido no processo no fluxograma. As observações são exibidas quando você passa o mouse do processo em um fluxograma.
8. Clique em **OK**.

O processo é configurado e aparece habilitado no fluxograma.

Sobre o processo Extração nos fluxogramas interativos

O processo Extração em fluxogramas interativos tem o mesmo propósito que os processos Extração em fluxogramas em batch, para capturar uma lista de IDs e dados associados e exportá-los para uma tabela. O processo Extração de fluxograma interativo contém um subconjunto de processos Extração de fluxograma em batch. A única forma de salvar é em uma tabela. Você não pode ordenar nem pular entradas duplicadas na tabela, contudo, uma vez que os fluxogramas interativos só podem trabalhar com um registro por vez, estes recursos não são necessários.

Extração e formatos de dados

Ao salvar em uma tabela já existente a partir de um processo Extração, o Interact salva dados conforme descrito na tabela a seguir.

De	para o Texto (Cadeia de caracteres)	para o Número (Dobro)	para a Data (Data)
Texto (Cadeia de caracteres)	Valor original	Dobro	SimpleDateFormat como definido em <code>defaultDateFormat</code> propriedade de configuração
Número (Dobro)	Cadeia de caracteres	Valor original	Exceções
Data (Data)	SimpleDateFormat como definido em <code>defaultDateFormat</code> propriedade de configuração	Exceções	Valor original

Quando algo é gravado em uma tabela que ainda não existe, o ambiente de tempo de execução do Interact cria dinamicamente uma tabela usando tipos de dados predefinidos. Você pode cancelar estes tipos de dados predefinidos criando uma tabela de tipos de dados alternativos. Para obter mais detalhes, consulte o *Guia do administrador do Interact*.

Para configurar o processo Extração

1. Em um fluxograma interativo no modo **Editar**, adicione um processo Extração ao espaço de trabalho do fluxograma.
2. Execute a entrada de dados no processo Extração conectando-o a um ou mais processos de manipulação de dados.

Os processos de manipulação de dados incluem Decisão, Interação, Amostra ou Selecionar.

3. Clique duas vezes no processo Extração.
4. Selecione uma ou mais células de origem na lista suspensa **Entrada**.

Todas as células de saída de todos os processos conectados ao processo Extração são exibidas na lista suspensa. Para usar mais de uma célula de origem, selecione a opção **Várias células**. Se mais de uma célula de origem for selecionada, as mesmas ações selecionadas serão executadas em cada célula de origem.

5. Selecione uma tabela na lista **Exportar para**.

Se não existir nenhuma tabela, selecione Nova tabela mapeada e siga as instruções para criar uma nova tabela no *Guia do administrador do Campaign*.

6. Selecione uma opção para especificar como lidar com as atualizações na tabela de saída:
 - a. **Acrescentar aos dados existentes** — acrescenta as novas informações ao final da tabela. Este é o método recomendado para tabelas de banco de dados.
 - b. **Substituir todos os registros** — remove todos os dados existentes da tabela e os substitui pelas novas informações.
 - c. **Atualizar registros** — todos os campos especificados para extração são atualizados com os valores da execução atual do processo.
7. Especifique os campos que são gravados pelo processo Extração.
 - a. Os campos da tabela serão exibidos na lista Exportar campos, na coluna Campo da tabela. Para encontrar campos correspondentes automaticamente, clique em **Corresponder>>**. Os campos que apresentam correspondências exatas dos nomes de campo de tabela são adicionados automaticamente à lista Exportar campos. Se houver vários campos correspondentes, será usada a primeira correspondência.
 - b. Você pode selecionar manualmente os campos a serem incluídos.
 - a. Na lista **Campos candidatos**, selecione os campos que deseja incluir na saída.

Você pode selecionar vários campos de uma vez usando **Ctrl+Clique** ou uma faixa contígua de campos usando **Shift+Clique**.

- b. Mova os campos selecionados para a lista **Campos para extração** clicando em **Adicionar>>**.
 - c. Você pode modificar manualmente o emparelhamento clicando em **<<Remover** ou **Adicionar>>**.
 - d. Se desejar, reordene os campos da lista Campos para extração, selecionando um campo e clicando em **1 para cima** ou em **1 para baixo**, a fim de movê-lo para cima ou para baixo na lista.
8. (Opcional) Clique na guia Geral para adicionar um nome e observações ao processo ou para configurar o nome da célula de saída ou o código da célula.

O nome é exibido no processo no fluxograma. As observações são exibidas quando você coloca o mouse sobre o processo no fluxograma.

9. Clique em **OK**.

O processo é configurado e aparece habilitado no fluxograma.

Para entender as execuções de teste do fluxograma interativo

Os fluxogramas interativos são executados em um servidor de tempo de execução com um visitante por vez. No entanto, é possível testá-los no Campaign para assegurar que o fluxograma interativo cria e atribui visitantes aos segmentos esperados.

As execuções de teste do fluxograma interativo simplesmente verificam a lógica da segmentação. Para um teste completo de seus fluxogramas interativos e de como interagem com seu ponto de discussão do cliente, é preciso implantar o fluxograma interativo em um servidor de tempo de execução.

O método para testar fluxogramas interativos é o mesmo que para testes de fluxogramas em batch, ou seja, uma execução de teste. Embora os resultados possam parecer semelhantes – cada segmento é atribuído a determinado número de membros – a maneira como o fluxograma atribui os membros é diferente. Na execução de teste de um fluxograma interativo, o ambiente de design usa um ambiente de tempo de execução. O ambiente de tempo de execução trata cada linha de sua tabela de perfis como um visitante, rodando um visitante por vez no fluxograma.

O ambiente de tempo de execução faz referência aos dados de cliente fornecidos em tabelas mencionadas em fluxogramas interativos, e a todos os dados de tempo real disponíveis de parâmetros de evento e textos explicativos externos, entre outros. Durante uma execução de teste, o ambiente de design não tem acesso aos dados de tempo real. O ambiente de design usa os dados disponíveis em sua tabela de

execução de teste. É preciso trabalhar em conjunto com o administrador do Interact para adicionar amostras de dados ao perfil de execução de teste que testará seus fluxogramas interativos. Por exemplo, se definir a lógica de segmentação que separa os membros da audiência com base no primeiro dígito do código postal, inclua uma entrada no perfil de execução de teste para cada primeiro dígito possível.

Por padrão, o processo Interação limita o número de registros de entrada da tabela de perfis usada em uma execução de teste, mas é possível ajustar o número de registros usados conforme necessário. O ambiente de design seleciona o primeiro número de registros seguindo a ordem da ID da audiência. Por exemplo, se limitar a execução de teste a 5 registros, o ambiente de design usa os 5 primeiros registros de sua tabela de perfis da execução de teste, organizada por ID da audiência.

⚡ Os fluxogramas interativos não foram otimizados para execução com milhares de registros. Se iniciar a execução de teste para processar um grande número de registros, a execução de teste pode levar vários minutos.

É possível exibir apenas os resultados da última execução de teste. O ambiente de design exclui todos os dados da execução de teste anterior quando inicia uma nova execução. Se houver mais de 1000 entradas na execução de teste, ou para visualizar os dados da execução de teste depois que a janela correspondente for fechada, os dados da execução de teste são armazenados nas seguintes tabelas do banco de dados definidos pelo `testRunDataSource`:

- `TestAttr_n`—contém os dados para o relatório Dados de atributos da execução de teste, ou seja, todos os dados da tabela de perfis para cada ID de audiência.
- `TestCount_n`—contém os dados para o relatório Contagens de células da execução de teste, ou seja, o número de membros de cada célula.
- `TestError_n`—contém os dados para o relatório Erros da execução de teste, ou seja, quaisquer erros ocorridos em cada execução de teste, se for o caso.
- `TestSeg_n`—contém os dados para o relatório Dados de segmentos da execução de teste, ou seja, a ID da audiência e o segmento atribuído.

O sufixo `_n` indica a ID do fluxograma. É possível determinar a ID do fluxograma examinando-se a tabela `UA_Flowchart` no sistema de tabelas do Campaign.

Para configurar o tamanho de execução de teste

1. Em um fluxograma interativo no modo **Editar**, clique duas vezes no processo Interação.
A janela de processo configuração aparece exibindo a guia Entrada.
2. Selecione **Limitar registros de entrada a** e digite o número de registros.
3. Clique em **OK**.

Para executar uma execução de teste

As execuções de teste de fluxogramas interativos funcionam de maneira diferente dos testes para fluxograma em batch. Não é possível pausar e reiniciar ou interromper uma execução de teste de fluxograma interativo.

1. Em um fluxograma interativo no modo **Editar**, clique em **Executar** e selecione **Execução de teste de fluxograma**.

O ambiente de design usa o ambiente de tempo de execução definido na propriedade de configuração de `serverGroup` com todos os dados da fonte de dados da execução de teste para testar o fluxograma interativo.

Uma caixa de diálogo de status da execução de teste é exibida.

2. Quando a execução de teste estiver concluída, clique em **Exibir resultados** para ver os resultados.

Os resultados da execução de teste são compostos por quatro tabelas:

- **Dados de segmentos da execução de teste**—exibe a ID da audiência e o segmento atribuído.
- **Dados de atributos da execução de teste**—exibe todos os dados da tabela de perfis para cada ID de audiência.
- **Contagens de células da execução de teste**—exibe o número de membros de cada célula.
- **Erros da execução de teste**—exibe quaisquer erros ocorridos em cada execução de teste, se for o caso.

Da mesma forma que os fluxogramas em batch, a execução de teste também preenche o número de membros em cada célula produzido pelo processo. Como os processos sem sucessor não enviam células para outros processos, os números não são preenchidos. Crie um fluxograma simples, por exemplo: Interação > Decisão > PopulateSeg. Após a execução de teste, o processo Interação exibe o número de membros em sua célula de saída, abaixo da marca azul, indicando que o processo foi executado com sucesso. Esse número deve ser igual ao Tamanho da execução de teste. O processo Decisão exibe o número de membros de cada célula. Se o processo Decisão criar três células, haverá três números, separados por ponto e vírgula (;), como por exemplo 29;11;10. Como o processo PopulateSeg não envia células para outro processo, não exibe nenhum membro.

Sobre a implantação de fluxogramas interativos

Depois de configurar o fluxograma interativo, é preciso marcar o fluxograma para implantação. Quando se marca um fluxograma interativo para implantação, aparece uma notificação no canal interativo associado ao fluxograma interativo de que pode ser implantado em um grupo de servidor de tempo de execução para teste, ou no grupo de servidor de tempo de execução de produção.

Não é possível editar um fluxograma interativo quando este for marcado para implantação. Caso precise fazer mais alterações antes que o fluxograma interativo seja implantado, pode cancelar a solicitação de implantação. Assim, o fluxograma é removido da lista de itens com implantação pendente.

Quando um fluxograma interativo não for mais necessário, pode ser marcado para cancelamento da implantação. Com isso, é adicionado uma solicitação de retirada à fila de implantação. Na próxima vez que todas as alterações forem implantadas, o fluxograma interativo será removido do servidor do Interact. As regras de tratamento que contêm os segmentos inteligentes criados pelo fluxograma removido ainda existem mas, como não há fluxograma interativo para atribuir um visitante àquele segmento, nenhum visitante será atribuído aos segmentos criados pelo fluxograma removido.

Para implantar um fluxograma interativo

1. Exiba o fluxograma interativo que deseja marcar para implantação.

É preciso exibir o fluxograma. Não é possível marcar um fluxograma para implantação no modo de edição.

Os fluxogramas interativos estão disponíveis apenas em sessões.

2. Clique em **Marcar para implantação**.

O fluxograma interativo é marcado para implantação. O fluxograma interativo é adicionado à lista de itens que aguardam implantação na guia Resumo do canal interativo. Não é possível editar um fluxograma interativo marcado para implantação.

Na próxima vez que implantar um canal interativo, as alterações feitas nesse fluxograma interativo serão incluídas.

Para cancelar uma solicitação de implantação

1. Exiba o fluxograma interativo cuja implantação deseja cancelar.

É preciso exibir o fluxograma. Não é possível cancelar a implantação de um fluxograma no modo de edição.

Os fluxogramas interativos estão disponíveis apenas em sessões.

2. Clique em **Cancelar solicitação de implantação**.

O fluxograma interativo não está mais marcado para implantação. O fluxograma interativo é removido da lista de itens que aguardam implantação na guia Resumo do canal interativo. Agora é possível editar o fluxograma interativo.

Para cancelar a implantação de um fluxograma interativo

Quando não precisar mais dos segmentos inteligentes criados por um fluxograma interativo, pode cancelar a implantação do fluxograma. Desta forma, todas as referências ao fluxograma no servidor de tempo de execução serão removidas.

Esta opção está disponível somente se o fluxograma houver sido previamente implantado.

1. Exiba o fluxograma interativo que deseja marcar para cancelar a implantação.

É preciso exibir o fluxograma. Não é possível marcar um fluxograma para cancelamento de implantação no modo de edição.

Os fluxogramas interativos estão disponíveis apenas em sessões.

2. Clique em **Marcar para cancelar a implantação**.

O fluxograma interativo é marcado para cancelamento da implantação. A solicitação de remoção dos dados é adicionada à lista de itens que aguardam ser implantados na guia Resumo de canais de interação. Não é possível editar um fluxograma interativo marcado para cancelamento de implantação.

Na próxima vez que implantar um canal interativo, todas as referências a esse fluxograma interativo serão removidas dos servidores de tempo de execução.

4 IBM Unica Interact em fluxogramas em batch

- Sobre o processo Lista de interações dos fluxogramas em batch
- Caixa de processo Lista de interação
- Para configurar o processo Lista de interações

Sobre o processo Lista de interações dos fluxogramas em batch

Usam-se fluxogramas em batch no IBM Unica Campaign para executar uma sequência de ações em seus dados para a execução de suas campanhas. Os fluxogramas em batch são compostos por processos que podem ser configurados para realizar a manipulação de dados reais exigida por sua campanha. O IBM Unica Interact fornece integração com os fluxogramas em batch do Campaign para ajudar a determinar a lista de ofertas que pode ser exibida a uma audiência ou tipo de audiência específica.

Quando o Interact estiver instalado, o processo Lista de interações fica disponível em fluxogramas em batch. Semelhante aos processos Lista de telemarketing e Lista de ofertas, o processo Lista de interações lhe permite especificar quais ofertas serão apresentadas a quais visitantes no seu site interativo. Isto lhe fornece a capacidade de direcionar ofertas a níveis de audiência inteiros, a membros de audiência individuais específicos ou suprimir ofertas de membros de audiência específicos usando os recursos da tabela.

Caixa de processo Lista de interação

A caixa de processo Lista de interação é um fluxograma em batch que está disponível somente quando IBM Unica o Interact é instalado no servidor do Campaign. Use a caixa de processo Lista de interação em um fluxograma em batch para determinar as ofertas que serão oferecidas aos clientes pelo servidor de tempo de execução do Interact, incluindo as seguintes opções:

- Supressão de ofertas em um nível individual (uma "lista negra")
- Atribuição de ofertas em um nível individual (uma "lista branca" ou anulação de pontuação)
- Atribuição de ofertas em um nível de audiência (ofertas globais ou padrão)

- Atribuição de ofertas por consulta SQL personalizada

O servidor de tempo de execução tem acesso à saída desse processo quando você implanta a campanha interativa. Observe que um fluxograma em batch pode conter várias instâncias da caixa de processos Lista de interação.

Ao trabalhar com o processo Lista de interação, você deve estar familiarizado com os seguintes conceitos:

- [Sobre a caixa de processo Lista de interação em fluxogramas em batch](#)

Tarefas que você pode realizar nesta página:

- [Configuração da caixa de processo Lista de interação](#)

Para configurar o processo Lista de interações

1. Em um fluxograma em batch no modo **Editar**, adicione um processo Lista de interações para o espaço de trabalho do fluxograma.

Observe que o processo Lista de interações está disponível somente em um fluxograma em batch se o IBM Unica Interact estiver instalado no servidor do Campaign.

2. Execute a entrada de dados no processo Lista de interações conectando-a a um ou mais processos de manipulação de dados, tal como Amostra ou Selecionar.
3. Clique duas vezes no processo Lista de interações no fluxograma.

A caixa de diálogo de configuração do processo é exibida.

4. Na guia **Abastecimento**, especifique os detalhes de preenchimento da saída da sua lista.

- a. Use a lista suspensa **Tipo OfferList** para especificar o tipo de filtro de ofertas que você está usando para configurar este processo:

- **Lista negra (Supressão de ofertas)** — indica ofertas que não devem ser oferecidas a uma audiência específica. Isso lhe permite evitar que as ofertas apareçam para visitantes específicos, com base no segmento da audiência ao qual o visitante se enquadra.
- **Lista branca (Cancelamento de pontuação)** — indica que o Interact deve oferecer sempre uma oferta a uma audiência específica independente da pontuação de marketing requerer que o Interact disponibilize a oferta ou não.
- **Ofertas globais (Ofertas padrão)** — definem ofertas que devem ser oferecidas (de forma semelhante à Lista branca) para todo os visitantes de um certo tipo de audiência; isto é, uma oferta padrão que todo visitante de uma audiência específica deveria ver, independente do segmento que ele faça parte.


- **Filtros de ofertas (Ofertas por SQL)** — Permite-lhe utilizar uma consulta SQL para determinar quais ofertas serão apresentadas a visitantes específicos. Esta opção lhe permite, por exemplo, oferecer uma oferta com base na preferência específica do visitante.

Observe que se você selecionar este tipo de OfferList, a entrada de dados para este processo é determinada pela consulta SQL e a lista suspensa **Entrada/Audiência** é obscurecida e não pode ser selecionada.

O **Tipo de OfferList** que você especificar aqui vai determinar o comportamento do processo Lista de interações, bem como das opções disponíveis para você na caixa de diálogo de configuração, como indicado abaixo.

- b. A partir da lista suspensa **Canal interativo**, especifique os pontos de interação, eventos e outras configurações que devem se aplicar ao processo Lista de interações que você está definindo.

Esta lista suspensa lista automaticamente os canais interativos que já foram definidos conforme descrito em [Como trabalhar com canais interativos](#).


- c. (**Lista branca** ou **Lista negra** somente) A partir da lista suspensa **Entrada**, especifique as células de entrada (a serem usadas como fonte de dados para a lista de contato). Para usar mais de uma célula (tal como múltiplos segmentos de entrada), clique no botão de reticências () ao lado do campo **Entrada** e, em seguida, use a caixa de diálogo Selecionar células que será exibida para selecionar as células de entrada a serem usadas.

Observe que se você selecionar várias células de entrada nesta etapa, todas as células de entrada que você selecionar devem ter o mesmo nível de audiência.

-
- ✨ Se o processo de contato não estiver conectado a um processo que ofereça células de saída, não existirão células para serem selecionadas na lista suspensa **Entrada**. Para corrigir este problema, feche a caixa de diálogo de configuração de processo e conecte o processo Lista de interações a um processo de saída e, em seguida, inicie o processo de configuração novamente.
-

- d. (**Oferta global** somente) Use a lista suspensa **Audiência** para especificar o tipo de audiência para o qual você deseja que este processo Lista de interações se aplique.
- e. Use a lista suspensa **Fonte de dados de destino** para indicar a fonte de dados para a qual você deseja gravar a saída deste processo.
- f. Digite a tabela de banco de dados para a qual você deseja gravar a saída deste processo no campo **Nome de tabela**.

A tabela especificada vai ser criada automaticamente quando o processo for executado, se a mesma ainda não existir.

- g. Para especificar os campos que são gravados em uma tabela OfferList especificada toda vez que o processo for executado, clique no botão reticências () ao lado do campo **Nome de tabela** .

A caixa de diálogo Opções de personalização é exibida. O conjunto de campos predefinidos que serão gravados na tabela são exibidos na lista **Campos a registrar**.

- Na lista **Campos candidatos**, selecione os campos que deseja incluir na saída.
 Você pode usar os campos gerados pelo IBM Unica Campaign expandindo a lista Campos gerados do **IBM Unica Campaign**, ou usar os campos derivados clicando no botão **Campos derivados**.
 - Para corresponder um campo candidato a um campo já listado na lista **Campos a registrar**, selecione o campo candidato e, em seguida, selecione um campo na lista **Campos a registrar** e, em seguida, clique em **Adicionar>>**.
 - Para adicionar um campo candidato a uma lista **Campos a registrar** sem fazer com que este corresponda a um campo existente, clique na linha em branco depois da última entrada no campo **Campos a registrar** e em seguida clique em **Adicionar>>**.
 - Para remover campos da lista **Campos a registrar**, selecione os campos que deseja remover e clique em **<<Remover**.
 - Se desejar, você pode reorganizar os campos na lista **Campos a registrar** selecionando um campo e clicando em **Para cima1** ou **Para baixo1** para mover o campo para cima ou para baixo na lista.
 - Se desejar, você pode criar uma nova variável para oferecer saídas para a tabela, clicando no botão **Campos a registrar**.
- h. Selecione uma opção para especificar como lidar com as atualizações na tabela de saída:
- **Acrescentar aos dados existentes** — Cada execução deste processo adiciona seus dados de saída à tabela que for selecionada no campo **Nome de tabela**
 - **Substituir todos os registros** — Cada execução deste processo remove todos os dados da tabela antes que novos dados de saída sejam gravados.
5. Clique na guia **Tratamento** para atribuir uma ou mais ofertas ou listas de ofertas a cada célula de destino definida neste processo.

A interface **Atribuir ofertas às células** é exibida.

A forma como você configura a saída na guia Tratamento depende do **Tipo de OfferList** selecionado na guia Abastecimento.

- a. **Listas negras (Supressão de ofertas)** — Para cada célula de destino exibida na tabela, clique na coluna **Oferta** para selecionar a partir de uma lista suspensa de ofertas disponíveis ou clique em **Atribuir ofertas**. Use a caixa de diálogo Atribuir ofertas para selecionar uma ou mais ofertas a serem suprimidas para as células de entrada (visitantes) especificadas na guia Abastecimento deste processo.

- b. **Listas brancas (Cancelamento da pontuação)** — Para cada célula de destino exibida na tabela, clique na coluna **Oferta** para selecionar a partir de uma lista suspensa de ofertas disponíveis ou clique em **Atribuir ofertas**. Use a caixa de diálogo Atribuir ofertas para selecionar uma ou mais ofertas a serem usadas nas células de entrada (visitantes) especificadas na guia Abastecimento deste processo, mesmo se a pontuação de marketing não for apresentar aquela oferta ao visitante.
- c. **Ofertas globais (Ofertas padrão)** — Para cada célula de destino exibida na tabela, clique na coluna **Oferta** para selecionar as ofertas desejadas na lista suspensa, ou clique em **Atribuir ofertas**. Use a caixa de diálogo Atribuir ofertas para selecionar as ofertas que deseja apresentar a todos os visitantes do tipo de audiência selecionado na guia Abastecimento para este processo, independente do segmento ao qual eles se enquadrarem.
- d. **Filtro de ofertas (Filtrar por SQL)** — Clique no botão Oferta por SQL para criar uma expressão SQL que permitirá ao servidor de tempo de execução do Interact selecionar as ofertas que você deseja apresentar a um grupo de visitantes. Use a caixa de diálogo Criar oferta por SQL que aparece como descrito a seguir:
 - Selecione um nome de modelo de SQL já existente na lista suspensa **SQL** ou digite um nome novo neste campo para o modelo se você estiver definindo um novo modelo.
 - Digite o conteúdo da consulta SQL no campo **modelo SQL**.
 - Clique em **Verificar sintaxe** para determinar se a sua expressão é válida. Observe que **Verificar sintaxe** usa a execução de teste do servidor de tempo de execução do Interact para validação. A execução de teste do servidor de tempo de execução deve estar funcionando para que a verificação de sintaxe possa ocorrer.

Para obter mais informações sobre como usar a caixa de diálogo Criar oferta por SQL, consulte [Como criar consultas usando o SQL](#) no *Guia do usuário do IBM Unica Campaign*.

6. (Opcional) Clique na guia **Geral** para atribuir um nome e/ou observações ao processo.

O nome é exibido no processo no fluxograma. As observações são exibidas quando você passa o mouse sobre o processo no fluxograma.

7. Clique em **OK** para completar a configuração do processo Lista de interações.

O processo é configurado e aparece habilitado no fluxograma. Você pode testar o processo para verificar se ele retorna os resultados esperados.

5 Como implantar em servidores de tempo de execução

- Para entender a implantação
- Para entender servidores de tempo de execução
- Implantação e exclusão
- Para implantar o grupo de servidor de tempo de execução de produção
- Para implantar em um grupo de servidores de teste
- Para cancelar a implantação

Para entender a implantação

Implantação é o modo como se transfere todas as configurações definidas no ambiente de design para os grupos de servidor de tempo de execução. A implantação é agrupada por canal interativo. Quando um canal interativo é implantado, todos os dados associados ao canal interativo são enviados para o grupo de servidor de tempo de execução selecionado. É por isso que, quando criar canais interativos, precisa definir os servidores de tempo de execução de produção e os de não-produção (de teste).


A primeira implantação contém os seguintes dados:

- Todos os fluxogramas interativos associados ao canal interativo marcado para implantação.
Isso inclui os segmentos inteligentes.
- Todas as estratégias de interação associadas ao canal interativo marcado para implantação.
Isso inclui as regras de tratamento, que também incluem as ofertas.
- Todos os eventos, zonas e pontos de interação definidos no canal interativo.
- Outros dados necessários e não específicos dos canais interativos, incluindo definições de nível de audiência, configuração de aprendizado integrada, definições de atributos de oferta, definições de macros personalizadas, informações para mapeamento de histórico de contato e resposta e datas de início e fim de campanha.

Em todas as implantações posteriores do canal interativo, o Interact envia as informações abaixo ao servidor de tempo de execução selecionado.

- Todos os dados associados ao canal interativo, incluindo pontos de interação e eventos.
- Todos os fluxogramas interativos e estratégias de interação editados associados ao canal interativo marcado para implantação.
- A última versão implantada de todos os fluxogramas interativos e estratégias de interação contidas nas implantações anteriores e que não foram marcados para cancelamento de implantação.
- Todos os outros dados necessários e não específicos dos canais interativos.

Se um fluxograma interativo ou estratégia de interação for marcado para cancelamento de implantação, o Interact desativa todos os dados e referências aos fluxogramas e estratégias não implantados do servidor de tempo de execução.

 Depois de implantar um canal interativo em um servidor de tempo de execução do Interact, o servidor de tempo de execução passa a ser associado àquele ambiente de design específico, incluindo a partição do Campaign. Caso tente reutilizar o mesmo servidor de tempo de execução associando-o a um novo ambiente de design, haverá falha na implantação. Esta situação pode ocorrer caso tenha uma instalação intermediária do Campaign e uma instalação de produção do Campaign.

A implantação é um processo de quatro etapas.

1. Configure e marque todos os fluxogramas interativos associados ao canal interativo para implantação.
2. Configure e marque todas as guias Estratégia associadas ao canal interativo para implantação.
3. Configure a guia Eventos e Pontos de interação do canal interativo.
4. Implante os dados da guia Resumo do canal interativo.

Quando um fluxograma interativo ou uma estratégia de interação são marcados para implantação ou cancelamento de implantação, estes permanecem marcados e bloqueados para edição até que sejam implantados em um servidor de produção. A tabela abaixo exibe o status de marcação para implantação de uma estratégia de interação, conforme as ações no ambiente de design.

Etapa	Status de marcação	Ação no ambiente de design
1	Marcado para implantação e bloqueado para edição.	Marque uma estratégia de interação para implantação.
2	Marcado para implantação e bloqueado para edição	Implante em um grupo de servidor intermediário em outro local. Os testes no servidor intermediário indicam que suas regras de tratamento precisam de alteração.

Etapa	Status de marcação	Ação no ambiente de design
3	Disponível para edição	Cancele a solicitação de implantação para a estratégia de interação para realizar suas alterações.
4	Marcado para implantação e bloqueado para edição	Depois de alterar a estratégia de interação, marque-a novamente para implantação.
5	Marcado para implantação e bloqueado para edição	Implante novamente em um grupo de servidor intermediário em outro local. Os testes com as regras de tratamento revisadas são bem-sucedidos e você determina que o canal interativo está pronto para produção.
6	Disponível para edição	Implante no grupo de servidores de produção.

Quando implantar

Você deve implantar seu canal interativo quando fizer alterações em qualquer dos seguintes dados:

- Fluxogramas interativos
- Canais interativos
- Estratégias de interação
- Definições de nível de audiência
- Configuração de aprendizado integrada
- Definições de atributos de oferta
- Definições de macros personalizadas
- Informações para mapeamento de histórico de contato e resposta
- Datas de início e fim de campanha
- Retirada de ofertas

Caso altere qualquer um dos outros dados necessários e não específicos dos canais interativos, é preciso implantar novamente todos os canais interativos associados ao grupo de servidores para que as alterações tenham efeito.

Para entender servidores de tempo de execução

Os servidores de tempo de execução são o burro de carga da implementação de seu Interact. Os servidores de tempo de execução recebem e respondem a solicitações do ponto de discussão do cliente através da API do Interact. Quando seu ponto de discussão do cliente solicita uma oferta, é o servidor de tempo de execução que responde com a oferta.

O Interact trabalha com grupos de servidores. Um grupo de servidores contém um ou mais servidores de tempo de execução. Caso tenha vários servidores de tempo de execução, é preciso configurá-los para que trabalhem com um balanceador de carga e obtenham um melhor desempenho. Seu ponto de discussão do cliente deve ser configurado para se comunicar com esses servidores de tempo de execução.

Você pode ter vários grupos de servidores. Pode ter um grupo para o call center e um para o website. Pode ainda ter um grupo para testes e um trabalhando com um ponto de discussão do cliente de contato com os clientes em tempo real. Cada canal interativo pode ter apenas um grupo de servidores de produção.

Depois que terminar de desenhar e configurar sua interação no ambiente de design e concluir o trabalho do código da API do Interact com seu ponto de discussão do cliente, está pronto para enviar, ou implantar, os dados de interação para o servidor de tempo de execução. Depois de implantar os dados de interação no servidor de tempo de execução, pode começar a testar o funcionamento do ponto de discussão do cliente com o Interact.

Implantação e exclusão

Para impedir a remoção acidental dos dados necessários para que um servidor de tempo de execução do Interact funcione corretamente, a implantação de uma configuração de interação bloqueia os objetos do Interact, de forma que não seja possível excluí-los. Depois de implantar uma configuração de interação não é possível excluir nenhuma guia Estratégia de interação, fluxograma interativo ou canal interativo associados à configuração de interação até o cancelamento da implantação do objeto de todos os grupos de servidores.

Caso marque uma estratégia de interação ou fluxograma interativo para cancelamento de implantação, e depois implante o canal interativo em todos os grupos de servidores que continham a estratégia de interação ou fluxograma interativo, poderá excluir a estratégia de interação ou fluxograma interativo.

Caso cancele a implantação de um canal interativo de todos os grupos de servidores nos quais implantou o canal interativo, pode excluir qualquer estratégia de interação, fluxograma interativo ou canal interativo.

Por exemplo: você tem um canal interativo A, que contém o fluxograma interativo A e a estratégia de interação A. Você implanta o canal interativo A no grupo de servidores Teste e no grupo de servidores Produção. Você percebe que o fluxograma interativo A é inadequado, então faz o fluxograma interativo B. Você marca o fluxograma interativo A para cancelamento de implantação, e marca o fluxograma interativo B para implantação. Você o implanta no grupo de servidores Teste. Você não consegue excluir o fluxograma interativo A porque ainda está implantado no grupo de servidores Produção. Depois de implantar no grupo de servidores Produção, você pode excluir o fluxograma interativo A. Com o tempo, você percebe que precisa reestruturar sua configuração de interação. Você cria o canal interativo B, a estratégia de interação B e o fluxograma interativo C. Você implanta essa configuração de interação no grupo de servidores Teste e no grupo de servidores Produção. Você também cancela o implantação do canal interativo A, da estratégia de interação A e do fluxograma interativo B no grupo de servidores Produção. Você não consegue excluir nenhum dos objetos porque todos estão implantados em outros locais. Quando cancelar o implantação do canal interativo A, da estratégia de interação A e do fluxograma interativo B no grupo de servidores Teste, você conseguirá excluir o canal interativo A, a estratégia de interação A e o fluxograma interativo B.

Para implantar o grupo de servidor de tempo de execução de produção

Este procedimento implanta no grupo de servidores de tempo de execução selecionado como Grupos de servidores de tempo de execução para o Canal interativo. Se desejar implantar em um grupo de servidores de teste, deve usar **Implantar em outros locais**.

Confirme se todos os fluxogramas interativos, estratégia de interação, pontos de interação, zonas e eventos foram testados e aprovados antes de implantar em um grupo de servidores de tempo de execução de produção para contato com clientes em tempo real.

1. Navegue até o canal interativo que deseja implantar.
A guia Resumo do canal interativo é exibida.
2. Clique em **Implantar em servidores de produção**.
A caixa de diálogo Implantar em servidores de produção é exibida.
3. Selecione as caixas de marcação, confirmando que verificou os pré-requisitos.
O botão **Implantar as alterações** não fica ativo até que confirme todos os pré-requisitos.
4. Clique em **Implantar as alterações**.
5. Digite o nome de usuário e a senha para o usuário do Interact no servidor de tempo de execução e clique em **Login no servidor**.

Se fizer várias implantações durante a mesma sessão do usuário do IBM Unica Marketing, os dados de login para o servidor de tempo de execução são armazenados, de modo que não precisa informá-los novamente.

Os dados são implantados no grupo de servidores de tempo de execução de produção selecionado. É possível ver os resultados no relatório do histórico de implantação do Canal interativo.

Para implantar em um grupo de servidores de teste

Este procedimento implanta em qualquer grupo de servidores de tempo de execução, com exceção do grupo de servidores selecionado como Grupos de servidores de tempo de execução de produção para o Canal interativo. Se desejar implantar em um grupo de servidores de tempo de execução de produção, deve usar **Implantar em servidores de produção**.

Depois de criar uma implantação estável, não faça alterações no canal interativo, nos fluxogramas interativos e nas estratégias de interação associadas a essa implantação, para assegurar que envie a mesma configuração nos servidores de produção.

1. Navegue até o canal interativo que deseja implantar.

A guia Resumo do canal interativo é exibida.

2. Clique em **Implantar em outros lugares**.

A caixa de diálogo Implantar em outros lugares é exibida.

3. Selecione o grupo de servidores no qual deseja implantar as alterações.

4. Selecione as caixas de marcação, confirmando que verificou os pré-requisitos.

O botão **Implantar as alterações** não fica ativo até que confirme todos os pré-requisitos.

5. Clique em **Implantar as alterações**.

6. Digite o nome de usuário e a senha para o usuário do Interact no grupo de servidores de tempo de execução e clique em **Login no servidor**.

Se fizer várias implantações durante a mesma sessão do usuário do IBM Unica Marketing, os dados de login para o servidor de tempo de execução são armazenados, de modo que não precisa informá-los novamente.

Os dados são implantados no grupo de servidores de tempo de execução de não-produção selecionado. É possível ver os resultados no relatório do histórico de implantação do Canal interativo.

Para cancelar a implantação

Você pode cancelar uma implantação caso esteja desativando um canal interativo ou ponto de discussão do cliente.

Quando você cancela uma implantação, o Interact desativa os dados da implantação anterior do servidor de tempo de execução selecionado.

1. No Campaign, navegue até o canal interativo cuja implantação deseja cancelar.
2. Clique em **Cancelar implantação de todos, Produção** ou **Cancelar implantação de todos, outros locais**.
3. Selecione a caixa de marcação, confirmando que verificou as consequências.

O botão **Cancelar implantação do canal interativo** não fica ativo até que confirme todos as consequências.

4. Clique **Cancelar implantação do canal interativo**.
5. Digite o nome de usuário e a senha para um usuário do Interact no tempo de execução do Interact e clique em **Login no servidor**.

Se fizer várias implantações durante a mesma sessão do usuário do Campaign, os dados de login para o tempo de execução do Interact são armazenados, de modo que não precisa informá-los novamente.

Os dados são desativados no grupo de servidores de tempo de execução do Interact selecionado. É possível ver os resultados no relatório do histórico de implantação do Canal interativo. O cancelamento da implantação não remove os dados usados em relatórios.

Se você cancelar a implantação de todos os canais interativos e seus dados associados de um servidor de tempo de execução do Interact, ele não dissocia o servidor de tempo de execução do ambiente de design.

6 Como gerar relatórios do IBM Unica Interact

- Sobre os relatórios do Interact
- Dados dos relatórios do Interact
- Relatórios e esquemas de relatórios do Interact 8.0.0
- Como visualizar os relatórios do Interact
- Sobre o portlet de relatório Desempenho do ponto de interação
- Relatórios do Interact disponíveis a partir da guia Análise de canais interativos
- Relatórios Interact disponíveis a partir da guia Análise de campanha
- Como filtrar relatórios

Sobre os relatórios do Interact

O Interact é integrado aos relatórios do IBM Unica Marketing. Os relatórios do IBM Unica Marketing trazem os esquemas e ferramentas de manutenção correspondentes necessários para integrar o Interact com o IBM Cognos 8 BI e para executar e manter os relatórios do Cognos disponíveis no Interact.

Dados dos relatórios do Interact

Gerar relatórios do Interact requer três conjuntos de dados: os dados do seu ambiente de design, dados do seu ambiente de tempo de execução de produção e dados do módulo de aprendizado. Por exemplo, o relatório Resumo de desempenho de ofertas de canal requer dados do Campaign relacionados a ofertas e dados do histórico de contatos e respostas do servidor de tempo de execução de produção.

Para não atrapalhar o desempenho do ambiente de produção, o ambiente de tempo de execução armazena todo o histórico de contatos e respostas em tabelas intermediárias. O Interact fornece um módulo de histórico de contatos e respostas que copia os dados do servidor de tempo de execução para o ambiente de design para que os seus relatórios tenham os dados corretos. Se não configurar este utilitário, os relatórios não terão os dados corretos.

Vários relatórios exigem dados específicos com relação às ofertas. Para assegurar que os relatórios tenham os dados corretos, é preciso usar ofertas criadas com um modelo de oferta com a opção **Permitir que as ofertas criadas a partir deste modelo sejam usadas em interações em tempo real** ativada.

Tópicos relacionados

- Definição de ofertas

Relatórios e esquemas de relatórios do Interact 8.0.0

Você pode personalizar os esquemas de relatórios do Pacote de relatórios v 8.0.0 do Interact das seguintes maneiras:

- Especifique períodos de tempo para relatórios de desempenho
- Configure o nível de audiência para relatórios de desempenho
- Crie esquemas de relatórios de desempenho adicionais para outros níveis de audiência

A tabela a seguir mapeia os relatórios individuais do IBM Cognos 8 BI fornecidos no pacote de relatórios do Interact para os esquemas de relatórios do IBM Unica com os quais são compatíveis.

	Esquema de exibição interativa	Esquema de exibição de desempenho do Interact	Histórico de implantação de canal interativo/campanha	Esquema de exibição de tempo de execução do Interact	Esquema de exibição de aprendizado do Interact
Campaign - Histórico de implantação de canal interativo	X		X		
Campaign – Desempenho da célula interativa ao longo do tempo	X	X		X	
Campaign – Desempenho da célula interativa por oferta	X	X		X	

	Esquema de exibição interativa	Esquema de exibição de desempenho do Interact	Histórico de implantação de canal interativo/campanha	Esquema de exibição de tempo de execução do Interact	Esquema de exibição de aprendizado do Interact
Campaign – Desempenho da oferta interativa ao longo do tempo	X	X		X	
Campaign – Desempenho da oferta interativa por célula	X	X		X	
Campaign – Detalhes de aprendizado da oferta interativa	X				X
Análise de elevação da célula interativa	X	X		X	X
Canal interativo – Histórico de implantação de canal	X		X		
Canal interativo – Relatório de Resumo de atividades de eventos do canal	X			X	
Canal interativo – Resumo de desempenho do ponto de interação do canal	X	X		X	
Canal interativo – Inventário de regra de tratamento do canal	X				

	Esquema de exibição interativa	Esquema de exibição de desempenho do Interact	Histórico de implantação de canal interativo/campanha	Esquema de exibição de tempo de execução do Interact	Esquema de exibição de aprendizado do Interact
Análise de elevação do segmento interativo	X	X		X	
Desempenho do ponto de interação	X	X		X	

Como visualizar os relatórios do Interact

A integração do Interact com os relatórios permite executar os relatórios do Cognos de dentro do Campaign. Alguns relatórios contêm links para outros relatórios, proporcionando informações adicionais.

Como os relatórios do Interact existem dentro do Campaign, consulte o *Guia do usuário do Campaign* para obter instruções genéricas sobre como visualizar os relatórios.

É possível personalizar todos os exemplos de relatório disponíveis no Pacote de relatórios do Interact, como por exemplo, adicionar outros níveis de audiência. Para obter detalhes sobre como personalizar os exemplos de relatórios do Interact, consulte o *Guia do administrador de Marketing Platform*.

Tópicos relacionados

- Para visualizar os relatórios do Interact a partir da página inicial Ferramentas de análise
- Para visualizar os relatórios do Interact a partir da guia Análise de campanhas
- Para visualizar os relatórios a partir da guia Análise de canais interativos

Para visualizar os relatórios a partir da guia Análise de canais interativos

Os seguintes relatórios estão disponíveis na guia Análise de canais interativos:

- Histórico de implantação de canal
- Resumo de atividades de eventos do canal
- Resumo de desempenho do ponto de interação do canal
- Análise de elevação do segmento do canal interativo
- Inventário de regras de tratamento do canal interativo

1. Selecione um **Tipo de relatório** na guia Análise de canais interativos.

O relatório é exibido.

2. Se aplicável, selecione filtros para o relatório.

Por exemplo, selecione o ponto de interação para exibir o relatório Resumo de desempenho do ponto de interação do canal.

Tópicos relacionados

- Para filtrar por oferta
- Para filtrar por célula de destino
- Para filtrar por tempo
- Para filtrar o relatório Histórico de implantação de canal
- Para filtrar o relatório Inventário de regras de tratamento de canais

Para visualizar os relatórios do Interact a partir da guia Análise de campanhas

Os seguintes relatórios estão disponíveis na guia Análise de campanhas:

- Histórico de implantação de canal
- Análise de elevação da célula interativa
- Desempenho da célula interativa por oferta
- Desempenho da célula interativa ao longo do tempo
- Detalhes de aprendizado da oferta interativa
- Desempenho da oferta interativa por célula
- Desempenho da oferta interativa ao longo do tempo

1. Selecione um **Tipo de relatório** em uma guia Análise de campanhas.

O relatório é exibido.

2. Se aplicável, selecione filtros para o relatório.

Por exemplo, selecione a célula para exibir o relatório Desempenho da célula interativa por oferta.

Tópicos relacionados

- Para filtrar por oferta
- Para filtrar por célula de destino
- Para filtrar por tempo

Para visualizar os relatórios do Interact a partir da página inicial Ferramentas de análise

Os seguintes relatórios estão disponíveis na pasta Relatórios do Interact, na área de Análise:

- Histórico de implantação de canal
 - Análise de elevação da célula interativa
 - Desempenho da célula interativa por oferta
 - Desempenho da célula interativa ao longo do tempo
 - Detalhes de aprendizado da oferta interativa
 - Desempenho da oferta interativa por célula
 - Desempenho da oferta interativa ao longo do tempo
1. Selecione a pasta Relatórios do **Interact** na **Página inicial Ferramentas de análise**.
 2. Selecione o relatório que deseja visualizar.
A janela Parâmetros do relatório é exibida.
 3. Selecione a campanha cujos dados deseja visualizar.
O relatório é exibido.
 4. Se aplicável, selecione filtros para o relatório.
Por exemplo, selecione a célula para exibir o relatório Desempenho da célula interativa por oferta.

Tópicos relacionados

- Para filtrar por oferta
- Para filtrar por célula de destino
- Para filtrar por tempo

Sobre o portlet de relatório Desempenho do ponto de interação

O único relatório específico do Interact disponível no painel é o portlet de relatório Desempenho do ponto de interação. Este portlet mostra o número de ofertas aceitas por ponto de interação em um período de sete dias. Analisando este relatório, é possível determinar os principais locais de comercialização de seu canal interativo para ajudar a projetar futuras campanhas.

Este relatório de painel é definido para indicar o canal interativo com ID igual a 1. Para alterar a ID do canal interativo indicado por este relatório, consulte o *Guia do administrador de Marketing Platform*.

Relatórios do Interact disponíveis a partir da guia **Análise de canais interativos**

- Sobre o relatório Histórico de implantação de canal (canal interativo)
- Sobre o relatório Resumo de atividades de eventos de canais
- Sobre o relatório de resumo de desempenho do ponto de interação de canais
- Sobre o relatório Inventário de regras de tratamento de canais
- Sobre o relatório de análise de elevação de segmentos interativos

Sobre o relatório Histórico de implantação de canal (canal interativo)

Na guia Análise de canais interativos, o relatório Histórico de implantação de canal é um registro de auditoria para rastrear campanhas de todos os servidores de tempo de execução. É possível filtrar este relatório por servidores de tempo de execução, campanhas ou usuário que executou a implantação.

Os nomes da campanha, da estratégia de interação, da sessão e do fluxograma são vinculados à campanha, estratégia de interação, sessão e fluxograma interativo. Para voltar ao relatório, use o botão Voltar do navegador.

Este relatório também está disponível na guia Análise de campanhas e na pasta Relatórios do Interact na página inicial Ferramentas de análise.

Tópicos relacionados

- Para filtrar o relatório Histórico de implantação de canal
- Sobre o relatório Histórico de implantação de canal (campanha)

Sobre o relatório Resumo de atividades de eventos de canais

O relatório Resumo de atividades de eventos do canal permite acompanhar a atividades de eventos implantados em um canal interativo. É possível filtrar o relatório por todas as categorias, por uma categoria específica, todos os eventos ou um único evento. É possível comparar a frequência de um evento nas últimas vinte e quatro horas, ou nos últimos sete dias. O relatório também indica a hora ou dia de pico e a hora ou dia de menor movimento para um evento. É possível usar os dados de pico para ajudar a determinar a melhor maneira de otimizar seus recursos de processamento, ou para planejar suas estratégias de marketing com relação ao tráfego esperado. Sabendo os horários de menor movimento, pode-se planejar para que suas implantações ocorram quando causem menos interrupção.

Tópicos relacionados

- Para filtrar por tempo
- Para filtrar por evento ou categoria

Sobre o relatório de resumo de desempenho do ponto de interação de canais

O relatório Resumo de desempenho do ponto de interação do canal mede o desempenho de cada ponto de interação no canal interativo em todas as ofertas e segmentos. Analisando este relatório, é possível determinar os principais locais de comercialização de seu canal interativo para ajudar a projetar futuras campanhas.

É possível filtrar este relatório por todos os pontos de interação ou por um único ponto de interação. O relatório traz o número de ofertas exibidas, aceitas ou rejeitadas para aquele ponto de interação.

Tópicos relacionados

- Para filtrar por tempo
- Para filtrar por ponto de interação

Sobre o relatório Inventário de regras de tratamento de canais

O relatório Inventário de regras de tratamento de canais é uma lista de todas as regras de tratamento associadas a um canal interativo. É possível filtrar esta lista por uma combinação de células de destino, zonas e campanhas. É possível usar este relatório como uma ferramenta de diagnóstico quando se investiga o comportamento de marketing de uma determinada célula, zona ou campanha.

Os nomes da campanha e da estratégia de interação são vinculados à campanha ou estratégia de interação. O nome da oferta é um link para o relatório Desempenho da oferta interativa ao longo do tempo, filtrado para aquela oferta. Para voltar ao relatório Inventário de regras de tratamento de canais, use o botão Voltar do navegador.

Tópicos relacionados

- Para filtrar o relatório Inventário de regras de tratamento de canais

Sobre o relatório de análise de elevação de segmentos interativos

Os relatórios de análise de elevação mostram a melhoria do desempenho criada pelo uso do aprendizado integrado do Interact. O relatório Análise de elevação do segmento interativo exibe a taxa de aceitação de ofertas por segmento inteligente, comparando as ofertas apresentadas aleatoriamente com as ofertas apresentadas pelo aprendizado integrado do Interact. Este relatório apresenta esses valores ao longo do tempo, de forma que você possa ver as tendências para melhor, ou para pior, e usar essas informações para refinar suas estratégias de marketing.

Este relatório é preenchido apenas quando se usa o aprendizado integrado do Interact.

Relatórios Interact disponíveis a partir da guia Análise de campanha

- Sobre o relatório Histórico de implantação de canal (campanha)
- Sobre o relatório Detalhes de aprendizado da oferta interativa
- Sobre os relatórios Desempenho de célula interativa
- Sobre os relatórios Desempenho de oferta interativa
- Sobre o relatório Análise de elevação da célula interativa

Sobre o relatório Histórico de implantação de canal (campanha)

Na guia Análise da campanha, o relatório Histórico de implantação de canal exibe os dados de implantação para todas as estratégias de interação e canais interativos associados para esta campanha.

Os nomes da campanha, da estratégia de interação, da sessão e do fluxograma são vinculados à campanha, estratégia de interação, sessão e fluxograma interativo. Para voltar ao relatório, use o botão Voltar do navegador.

Este relatório está disponível na guia Análise de canais interativos.

Tópicos relacionados

- Sobre o relatório Histórico de implantação de canal (canal interativo)

Sobre o relatório Detalhes de aprendizado da oferta interativa

O relatório Detalhes de aprendizado da oferta interativa exibe todos os atributos de aprendizado acompanhados com o módulo de aprendizado integrado. Cada gráfico mostra a probabilidade de um visitante responder à oferta específica caso tenha um valor específico para um dado atributo de interesse. É possível usar este relatório para analisar o que o módulo de aprendizado está aprendendo e usar as informações para modificar os atributos acompanhados ou suas atribuições de oferta aos segmentos.

É preciso selecionar uma oferta para exibir os dados no relatório Detalhes de aprendizado da oferta interativa. Por padrão, nenhum dado é exibido.

Este relatório não está disponível caso esteja usando um aprendizado externo.

Tópicos relacionados

- Para filtrar por oferta

Sobre os relatórios Desempenho de célula interativa

Os relatórios Desempenho de célula interativa têm duas variações: ao longo do tempo e por oferta. Esses relatórios medem o desempenho das células de destino em seus cenários de marketing de origem para uma determinada campanha. Quando se filtra por célula de destino, o filtro é feito pela célula atribuída ao segmento inteligente na sua regra de tratamento. É possível organizar esses relatórios por todas as células ou por uma célula de destino específica. Este relatório exibe o número de ofertas apresentadas, aceitas e rejeitadas por uma célula de destino ao longo do tempo ou por oferta. Este relatório abrange todas as células de destino associadas às regras de tratamento em uma estratégia de interação de uma campanha.

Tópicos relacionados

- Para filtrar por tempo
- Para filtrar por célula de destino

Sobre os relatórios Desempenho de oferta interativa

Os relatórios Desempenho de oferta interativa têm duas variações: ao longo do tempo e por oferta. Esses relatórios medem o desempenho das ofertas em seus cenários de marketing de origem pra uma determinada campanha. É possível organizar esses relatórios por todas as ofertas ou por uma oferta específica. Este relatório exibe o número de vezes que uma oferta foi apresentada, aceita e rejeitada ao longo do tempo ou por uma célula de destino (segmento). Este relatório abrange todas as ofertas associadas às regras de tratamento em uma campanha.

Tópicos relacionados

- Para filtrar por tempo
- Para filtrar por oferta

Sobre o relatório Análise de elevação da célula interativa

Os relatórios de análise de elevação mostram a melhoria do desempenho criada pelo uso do aprendizado integrado do Interact. O relatório Análise de elevação da célula interativa exibe a taxa de aceitação de ofertas por célula, comparando as ofertas apresentadas aleatoriamente com as ofertas apresentadas pelo aprendizado integrado do Interact. Este relatório apresenta esses valores ao longo do tempo, de forma que você possa ver as tendências para melhor, ou para pior, e usar essas informações para refinar suas estratégias de marketing.

Este relatório é preenchido apenas quando se usa o aprendizado integrado do Interact.

Como filtrar relatórios

- Para filtrar por ponto de interação
- Para filtrar por evento ou categoria
- Para filtrar por oferta
- Para filtrar por célula de destino
- Para filtrar por tempo
- Para filtrar o relatório Histórico de implantação de canal
- Para filtrar o relatório Inventário de regras de tratamento de canais

Para filtrar por ponto de interação

É possível filtrar o relatório Resumo de desempenho do ponto de interação do canal por ponto de interação.

Para filtrar um relatório por ponto de interação, selecione o ponto de interação que deseja usar para filtrar os dados a partir da lista **Ponto de interação**. Para selecionar todos os pontos de interação, selecione **Ponto de interação**.

O relatório recarrega automaticamente, exibindo apenas os dados selecionados.

Para filtrar por evento ou categoria

É possível filtrar o relatório Resumo de atividades de eventos do canal por evento e categoria.

Para filtrar um relatório por categoria, selecione a categoria que deseja usar para filtrar os dados a partir da lista **Selecionar categoria**. Para selecionar todas as categorias, selecione **Categoria**.

Para filtrar um relatório por evento, selecione o evento que deseja usar para filtrar os dados a partir da lista **Selecionar evento**. Para selecionar todos os eventos, selecione **Nome do evento**. Caso tenha selecionado uma categoria, quando o relatório recarregar, a lista Selecionar evento exibirá apenas os eventos da categoria selecionada.

O relatório recarrega automaticamente, exibindo apenas os dados selecionados.

Para filtrar por oferta

É possível filtrar os seguintes relatórios por oferta:

- Detalhes de aprendizado da oferta interativa
- Desempenho da oferta interativa por célula
- Desempenho da oferta interativa ao longo do tempo

Para filtrar um relatório por oferta, selecione a oferta que deseja usar para filtrar os dados a partir da lista **Oferta**. Para selecionar todas as ofertas, selecione **ID da oferta**.

O relatório recarrega automaticamente, exibindo apenas os dados selecionados.

Para filtrar por célula de destino

É possível filtrar os seguintes relatórios por célula de destino:

- Desempenho da célula interativa por oferta
- Desempenho da célula interativa ao longo do tempo

Quando se filtra por célula de destino, o filtro é feito pela célula atribuída ao segmento inteligente na sua regra de tratamento.

Para filtrar um relatório por célula de destino, selecione a célula de destino que deseja usar para filtrar os dados a partir da lista **Célula de destino**. Para selecionar todas as células, selecione **ID da célula**.

O relatório recarrega automaticamente, exibindo apenas os dados selecionados.

Para filtrar por tempo

É possível filtrar os seguintes relatórios por tempo:

- Desempenho da célula interativa ao longo do tempo
- Desempenho da oferta interativa ao longo do tempo
- Resumo de atividades de eventos do canal
- Resumo de desempenho do ponto de interação do canal

Para filtrar um relatório por data, selecione a data final para o período de Últimos 7 dias e clique em **Atualizar**. É possível digitar uma data ou selecioná-la no calendário.

Para filtrar um relatório por horário, selecione o horário final para o período de Últimas 24 horas e clique em **Atualizar**. O padrão é 12:00 AM. Isso exibe os dados de ontem. Caso limpe a caixa de seleção, o relatório usa o horário atual do servidor de relatórios do Cognos.

Caso não existam dados para uma data ou horário específicos, o gráfico não exibirá nenhum dado. Em gráficos de linhas, se não houver dados, a tendência passará apenas pelas datas que contenham dados. Por exemplo, caso tenha os seguintes pontos de dados: 6/1 (100), 6/2 (sem dados) e 6/3 (50). A linha passará de 100, em 6/1, para 50, em 6/3. A linha pode passar em ~75 em 6/2, mas não é um ponto de dados real. Além disso, se houver apenas um ponto de dados não haverá linha, porque não há pontos para conectar.

Para filtrar o relatório Histórico de implantação de canal

É possível filtrar o relatório Histórico de implantação de canal na guia Análise do canal interativo por:

- **Destino do implantação** — os grupos de servidores nos quais esse canal interativo foi implantado
- **Campanhas atualizadas por alteração** — as campanhas contendo as estratégias de interação associadas a esse canal interativo
- **Proprietário da implantação** — os usuários do IBM Unica que implantaram esses canais interativos

Para filtrar o relatório, selecione os critérios desejados e clique em **Atualizar**. É possível selecionar vários critérios por lista usando-se **CTRL+clique**. Para selecionar todos os critérios, clique em **Selecionar todos**. A seleção **Desmarcar todos** indica a ausência de filtro. Os dados exibidos serão os mesmos de **Selecionar todos**.

O relatório não será carregado antes de clicar em **Atualizar**. Depois de recarregado, o relatório exibe apenas os dados selecionados.

Para filtrar o relatório Inventário de regras de tratamento de canais

É possível filtrar o relatório Inventário de regras de tratamento de canais por:

- **Células de destino**—as células atribuídas aos segmentos inteligentes de suas regras de tratamento associadas a este canal interativo
- **Zonas**—as zonas deste canal interativo
- **Campanhas**—as campanhas contendo as estratégias de interação associadas a este canal interativo

Para filtrar o relatório, selecione os critérios desejados e clique em **Atualizar**. É possível selecionar vários critérios por lista usando-se **CTRL+clique**. Para selecionar todos os critérios, clique em **Selecionar todos**. A seleção **Desmarcar todos** indica a ausência de filtro. Os dados exibidos serão os mesmos de **Selecionar todos**.

O relatório não será carregado antes de clicar em **Atualizar**. Depois de recarregado, o relatório exibe apenas os dados selecionados.