

**IBM Unica Interact**  
バージョン 8 リリース 6  
2012 年 5 月 25 日

## **ユーザー・ガイド**

**IBM**

注

本書および本書で紹介する製品をご使用になる前に、111 ページの『特記事項』に記載されている情報をお読みください。

本書は、IBM Unica Interact バージョン 8 リリース 6 モディフィケーション 0 および新しい版で明記されていない限り、以降のすべてのリリースおよびモディフィケーションに適用されます。

お客様の環境によっては、資料中の円記号がバックスラッシュと表示されたり、バックスラッシュが円記号と表示されたりする場合があります。

原典： IBM Unica Interact  
Version 8 Release 6  
May 25, 2012  
User's Guide

発行： 日本アイ・ビー・エム株式会社

担当： トランスレーション・サービス・センター

第1刷 2012.6

© Copyright IBM Corporation 2001, 2012.

# 目次

<b>第 1 章 概説</b> . . . . .	<b>1</b>	学習モデルの操作 . . . . .	36
Interact について . . . . .	2	学習モデルを追加するには . . . . .	37
Interact のアーキテクチャー . . . . .	3	学習モデルを編集するには . . . . .	37
Campaign の主要概念 . . . . .	5	学習モデルを削除するには . . . . .	38
Campaign について . . . . .	5	学習モデルを有効および無効にするには . . . . .	38
オーディエンス・レベル . . . . .	5	スマート・セグメントの操作 . . . . .	38
キャンペーン . . . . .	6	セッションの作成 . . . . .	38
セル . . . . .	6	インタラクティブ・フローチャートの定義 . . . . .	39
フローチャート . . . . .	7	オファ어의定義 . . . . .	39
オファー . . . . .	7	Interact 用のオファー・テンプレートを作成する には . . . . .	40
セッション . . . . .	8	処理ルールの操作 . . . . .	41
Interact の主要な概念 . . . . .	8	オファー資格 . . . . .	41
設計環境 . . . . .	8	マーケティング・スコア . . . . .	42
インタラクティブ・チャネル . . . . .	8	処理ルールの詳細オプション . . . . .	42
インタラクティブ・フローチャート . . . . .	8	インタラククション方法タブの操作 . . . . .	43
インタラククション・ポイント . . . . .	9	処理ルールを追加または変更するには . . . . .	47
イベント . . . . .	9	インタラククション方法タブの配置について . . . . .	55
プロファイル . . . . .	9	インタラククション方法の参照 . . . . .	56
ランタイム環境 . . . . .	10	(オプション) ターゲット・セルとコントロール・セル の割り当て . . . . .	57
ランタイム・セッション . . . . .	10	セル・コードを上書きするには . . . . .	58
スマート・セグメント . . . . .	10	Interact 構成の配置 . . . . .	58
タッチポイント . . . . .	10		
処理ルール . . . . .	11		
Interact API . . . . .	11		
ゾーン . . . . .	11		
Interact ユーザー . . . . .	11		
Interact ワークフロー . . . . .	12		
Interact 実装の計画 . . . . .	15		
<b>第 2 章 設計環境</b> . . . . .	<b>17</b>	<b>第 3 章 インタラクティブ・フローチャー トについて</b> . . . . .	<b>59</b>
Interact API について . . . . .	18	インタラクティブ・フローチャートの作成 . . . . .	60
インタラクティブ・チャネルの操作 . . . . .	20	インタラクティブ・フローチャートを作成するには . . . . .	60
オファ어의最大表示回数 . . . . .	21	インタラクティブ・フローチャートおよびデータ・ ソース . . . . .	61
インタラクティブ・チャネルを作成するには . . . . .	21	テスト実行プロファイル・テーブル . . . . .	62
テーブルのマッピングについて . . . . .	22	ディメンション・テーブル . . . . .	62
「インタラクティブ・チャネルのサマリー」タブ . . . . .	26	インタラクティブ・フローチャートの構成 . . . . .	63
ゾーンの操作 . . . . .	28	照会および Interact . . . . .	63
ゾーンを追加するには . . . . .	28	データ型と保管オブジェクトについて . . . . .	64
インタラククション・ポイントの操作 . . . . .	29	ユーザー定義項目、ユーザー変数、マクロ、およ び Interact . . . . .	64
インタラククション・ポイントを追加するには . . . . .	29	EXTERNALCALLOUT の使用 . . . . .	66
インタラククション・ポイントの参照 . . . . .	30	「インタラククション」プロセスについて . . . . .	66
カテゴリーの操作 . . . . .	30	「決定」プロセスについて . . . . .	66
カテゴリーを追加するには . . . . .	31	「決定」プロセスを構成するには . . . . .	66
イベントの操作 . . . . .	31	「決定」プロセス・ブランチを構成するには . . . . .	67
イベントを追加するには . . . . .	33	「セグメントへのデータ挿入」プロセスについて . . . . .	68
イベントの参照 . . . . .	34	スマート・セグメントを作成するには . . . . .	68
制約の操作 . . . . .	34	インタラクティブ・フローチャートの「サンプル」 プロセスについて . . . . .	69
オファー制約を追加するには . . . . .	34	「サンプル」プロセスを構成するには . . . . .	69
オファー制約を編集するには . . . . .	36	インタラクティブ・フローチャートの「選択」プロ セスについて . . . . .	71
オファー制約を有効および無効にするには . . . . .	36	「選択」プロセスを構成するには . . . . .	71
オファー制約を削除するには . . . . .	36		

インタラクティブ・フローチャートの「スナップショット」プロセスについて	72
「スナップショット」プロセスを構成するには	72
インタラクティブ・フローチャートのテスト実行について	74
テスト実行サイズを構成するには	75
テスト実行を実施するには	75
インタラクティブ・フローチャートの配置について	76
インタラクティブ・フローチャートを配置するには	76
配置要求をキャンセルするには	76
インタラクティブ・フローチャートを配置解除するには	77

#### 第 4 章 バッチ・フローチャートの「インタラクト・リスト」プロセスについて . . . 79

「インタラクト・リスト」プロセス・ボックス	79
「インタラクト・リスト」プロセスを構成するには	80

#### 第 5 章 ランタイム・サーバーへの配置について . . . 85

ランタイム・サーバーに関する基礎知識	87
配置および削除	87
配置バージョン管理について	88
ランタイム・サーバー・グループへの配置	89
配置解除するには	91
「配置」タブを表示するには	92
IBM Unica 製品内のテーブルのフィルター処理	93

#### 第 6 章 Interact レポートについて . . . 97

Interact レポート・データ	97
Interact レポートおよびレポート・スキーマ	97
Interact レポートの表示	99
インタラクティブ・チャンネルの「分析」タブからレポートを表示するには	99
キャンペーンの「分析」タブから Interact レポートを表示するには	100

分析ホームの Interact レポートを表示するには	100
対話点実績レポート・ポートレットについて	101
チャンネル配置履歴レポートについて (インタラクティブ・チャンネル)	101
チャンネル・イベント・アクティビティ・サマリー・レポートについて	102
チャンネル対話点実績サマリー・レポートについて	102
チャンネル処理ルール・インベントリー・レポートについて	102
対話式セグメント上昇分析レポートについて	103
チャンネル配置履歴レポートについて (キャンペーン)	103
対話式オファー学習の詳細レポートについて	103
対話式セルの実績レポートについて	103
対話式オファー実績レポートについて	104
対話式セルの上昇分析レポートについて	104
時間経過に伴うチャンネル学習モデルの実績レポートについて	104
オファー別のゾーン実績レポートについて	104
インタラクション・ポイントでフィルタリングするには	105
イベントまたはカテゴリでフィルタリングするには	105
オファーでフィルタリングするには	105
ターゲット・セルでフィルタリングするには	106
時刻でフィルタリングするには	106
チャンネル配置履歴レポートをフィルタリングするには	106
チャンネル処理ルール・インベントリー・レポートをフィルタリングするには	107

#### IBM Unica 技術サポートへの連絡 . . . 109

特記事項	111
商標	113

---

## 第 1 章 概説

Interact は、インバウンド・マーケティング・チャネルの訪問者にカスタマイズされたオファーを提供するためのインタラクティブ・エンジンです。この Interact を、行動的、厳密なイベント・ベース、状況的、戦略的などになるよう構成できます。Interact は、エンタープライズ・マーケティング管理ツールの IBM® Unica スイート内のモジュールであり、IBM Unica Marketing に統合されています。

Interact はオンラインとオフラインの両方をデータ (顧客と現行の顧客アクティビティの履歴に関する深い知識) を活用して、リアルタイムの顧客インタラクションを作成します。このインタラクションにより、売上の向上、関係の構築、リードの生成、コンバージョン率の向上、チャネル使用の最適化、および離反の減少が実現します。リアルタイム・インタラクションを推進するビジネス・ルールおよび販売戦略またはサービス戦略を確立し、マーケティング活動からの継続的な学習を反映するためにそれらを変更することができます。

IBM Unica スイートに完全に統合された Interact により、マーケティング組織は、リアルタイムのインバウンド顧客処理戦略を従来のアウトバウンド・キャンペーンに合わせるすることができます。Interact では、IBM Unica Marketing の能力を利用して、以下のいくつかの方法でリアルタイム・マーケティング活動を強化します。

- 複数チャネル操作の利用

すべての顧客タッチポイント (Web、コール・センター、店内、支店など) からの情報を使用して、顧客と見込み客の理解を深め、一貫したブランドを構築し、顧客とのコミュニケーションを最大化します。

- 最新 Web サイトのカスタマイズの作成

組み合わせ販売のオファー、編集内容の選択、適切なサービス・オプションのオファー、およびバナー・メッセージの調整を行って、既知および匿名の訪問者のエンゲージメント、動作の考慮、およびそれらの訪問者とのインタラクションのカスタマイズを行います。

- コンタクト・センター・インタラクションの最適化

収益の増加および顧客維持のためにコンタクト・センターの能力を利用します。よりスマートな対話式音声応答 (IVR) ナビゲーション、保留メッセージ選択、顧客維持と組み合わせ販売のためのインスタント・オファー、オファーの優先順位付け、および Web サイト介入 (チャットや VoIP など) を提供します。

Interact により、タッチポイント・システムに配信されるリアルタイム分析コンテンツの制御および微調整が可能になります。重要視する要素を戦略に組み込むことができます。これらの戦略により、特定の顧客アクションに対するレスポンスを促進できるように、Web サイト上のインスタント・オファー・ボタンからコールセンターでの組み合わせ販売までのカスタマイズ・コンテンツを強化します。Interact を使用することで、重要なオンライン販売、マーケティング、およびサービス戦略の制御が可能になり、また、マーケットプレイスにおける機会または変化に迅速に対応できます。

---

## Interact について

Interact は顧客対応システム (Web サイトやコール・センターなど) と統合されます。これにより、最適なカスタマイズされたオファーと訪問者のプロフィール情報をリアルタイムに取得して、対話式顧客経験を充実させることができます。例えば、顧客は書店 Web サイトにログインし、そのサイトをよく調べます。Interact は、顧客の以前の購買習慣 (特定の著者による日本文学および書物) を呼び戻します。顧客が Interact と統合されたページに移動すると、Interact は以前のインタラクションに基づいて、顧客に提示するオファーを選択します (同じ著者による、有名な日本の物語の改作)。

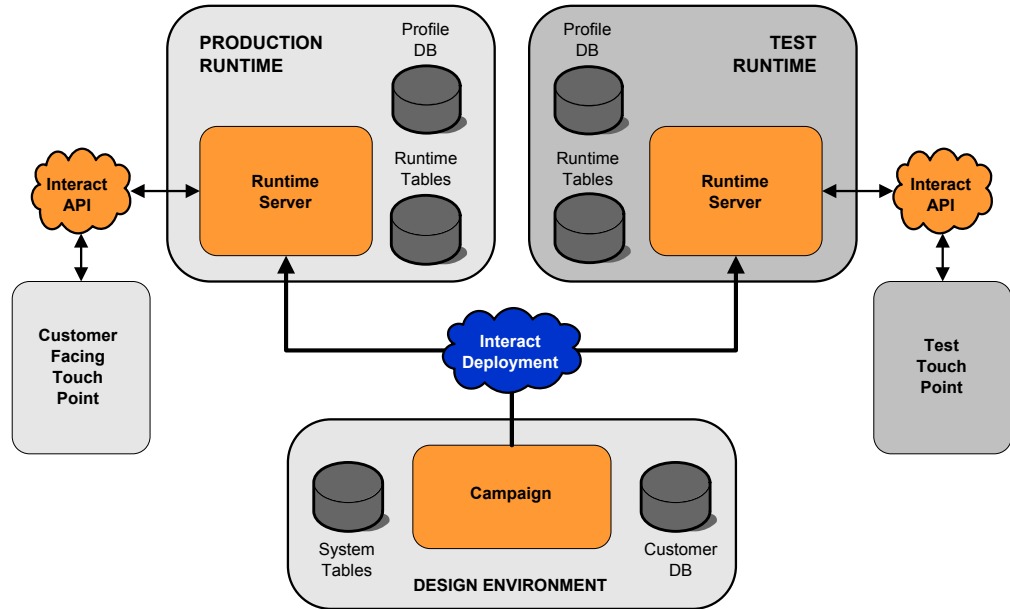
Interact は、アプリケーション・プログラミング・インターフェース (API) を使用して、タッチポイントと統合するように構成します。この API を使用して、顧客の情報を収集し、その情報にデータを追加して、タッチポイントでの顧客のアクションと顧客のプロフィール情報の両方に基づいてオファーを提示するように Interact を構成します。

Interact は、どの顧客にどのオファーを割り当てるかを定義するために、Campaign と綿密に統合されます。この統合により、Campaign のすべてのオファー管理ツールと共に、すべてのキャンペーンで同じオファーを使用できます。また、すべてのキャンペーンのすべてのコンタクトおよびレスポンス履歴を統合することもできます。例えば、電子メールとダイレクト・メールによるコンタクトを使用して、ユーザーに提示するオファーをリアルタイムで調整できます。

以下のセクションでは、Interact のさまざまなコンポーネントとそれらがどのように連動するかを説明します。

## Interact のアーキテクチャー

Interact は、少なくとも 2 つの主なコンポーネント（設計環境およびランタイム環境）で構成されます。オプションのテスト・ランタイム環境も存在することがあります。以下の図はアーキテクチャーの概要を示したものです。

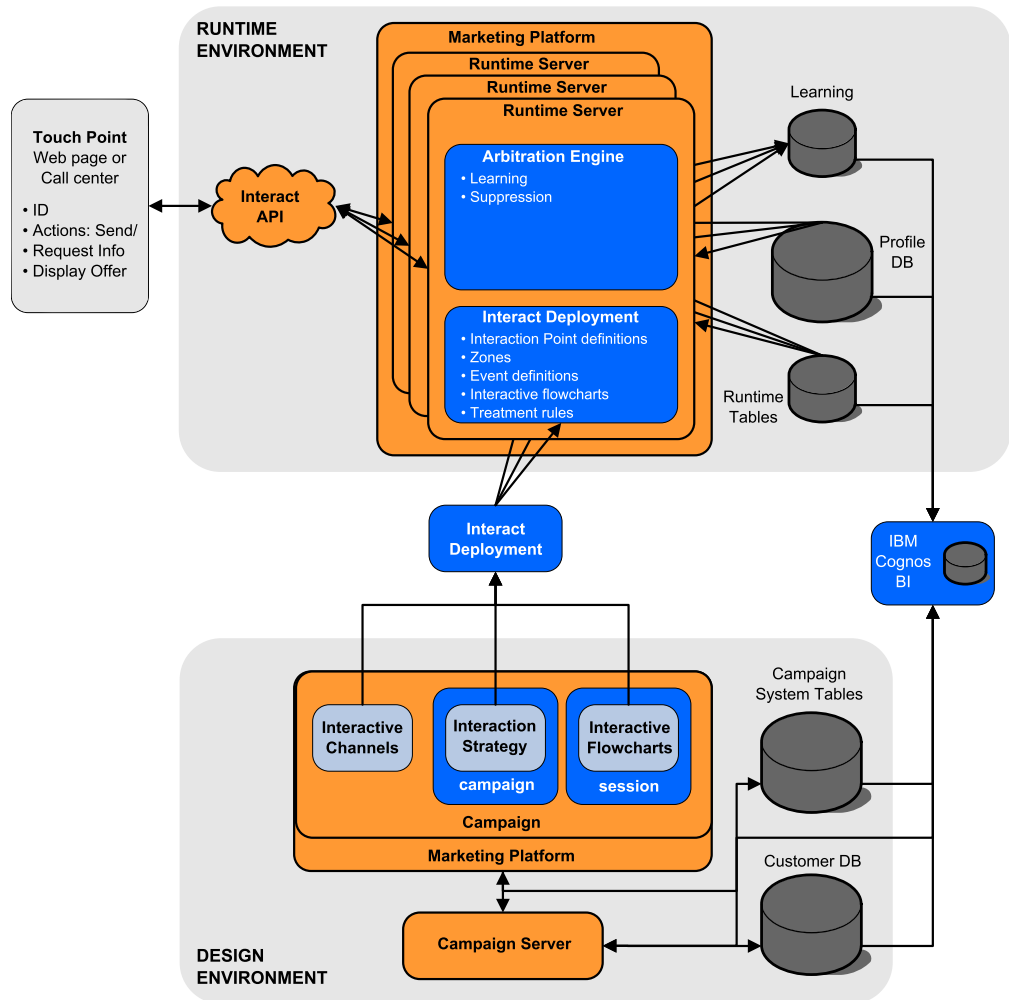


設計環境とは、Interact 構成のほとんどを行う場所のことです。設計環境は Campaign と共にインストールされ、Campaign システム・テーブルと顧客データベースを参照します。

Interact による顧客インタラクションの処理方法を設計および構成したら、そのデータをテスト用のテスト・ランタイム環境、またはリアルタイム顧客インタラクション用の運用ランタイム環境に配置します。

運用でのアーキテクチャーはもっと複雑になる可能性があります。例えば、パフォーマンス要件を満たすために、ランタイム環境で複数のランタイム・サーバーがロード・バランサーに接続される可能性があります。

以下の図は、Interact 環境をさらに詳しく示しています。



設計環境では、インタラクティブ・チャンネルを構成して、タッチポイントにおけるある時点の Interact の動作を定義します。その後、インタラクティブ・フローチャートを作成して、顧客をセグメントに分けます。インタラクティブ・フローチャートでは、テスト実行を行って、顧客データが正しくセグメント化されていることを確認できます。次に、オファーを定義する必要があります。その後、インタラクション方法で、オファーをセグメントに割り当てます。Interact コンポーネントをすべて構成したら、ステージング・ランタイム環境に構成を配置できます。

Interact の配置は以下で構成されています。

- インタラクティブ・チャンネルおよびインタラクション方法を含む Interact 構成データ
- スマート・セグメント、オファー、およびインタラクティブ・フローチャートを含む Campaign データのサブセット

Interact の配置には含まれませんが、ランタイム環境で顧客データが必要になる場合があります。このデータがランタイム環境で使用可能であることを確認する必要があります。

ステージング・ランタイム環境 (顧客対応ではない点を除き、運用ランタイム環境と同じです) では、タッチポイントとの API 統合を含む、Interact 構成全体をテスト



トできます。実行時に、顧客 (ステージング・サーバーの場合は、システムのテスト実行者) はタッチポイントでアクションを実行します。これらのアクションにより、Interact API を介して、データのイベントまたは要求がランタイム・サーバーに送信されます。その後、ランタイム・サーバーは、一連のオファー (データ) の提示や新規セグメント (イベント) への顧客の再セグメント化など、結果に応じて応答します。希望どおりの動作になるまで、Campaign の Interact 構成を変更し、それをランタイム環境に再配置することができます。その後、構成を運用ランタイム環境に配置できます。

運用ランタイム・サーバーは、コンタクトおよびレスポンス履歴などの統計および履歴データを記録します。構成されている場合は、ユーティリティーによって、運用ランタイム・サーバー・グループ内のステージング・テーブルのコンタクト履歴データおよびレスポンス履歴データが、Campaign コンタクトおよびレスポンス履歴にコピーされます。このデータは、Interact インストール済み環境の効果を判断し、必要に応じて構成を変更する際に使用できるレポートで使用されます。また、Campaign および Optimize などの他の IBM Unica 製品でも、リアルタイム・キャンペーンを従来のキャンペーンと統合して、このデータを使用できます。例えば、顧客が Web サイト上でオファーを受け入れた場合、そのデータを Campaign で使用して、同じオファーをメールで送信しないようにするか、あるいはそのオファーを電話でフォローアップするように指定できます。

以下のセクションでは、Campaign と Interact の両方の重要な条件および概念について説明します。

---

## Campaign の主要概念

Interact を使用する前に、熟知しておく必要のある Campaign 概念がいくつかあります。以下はそれらの概念の簡単な説明です。詳しくは、「*Campaign ユーザー・ガイド*」を参照してください。

### Campaign について

Campaign は Web ベースのエンタープライズ・マーケティング管理 (EMM) ソリューションです。これを使用して、ユーザーはダイレクト・マーケティング・キャンペーンを設計、実行、および分析できます。Campaign には、顧客 ID リストの選択、非表示、セグメント化、およびサンプリングなどのダイレクト・マーケティング・プロセスをサポートする、使いやすいグラフィカル・ユーザー・インターフェースが用意されています。

ターゲットを選択したら、Campaign を使用して、オファーの割り当てや電子メールの送信などを行って、マーケティング・キャンペーンを定義および実行できます。また、Campaign を使用して、出力リストを作成し、コンタクトをコンタクト履歴に記録して、キャンペーンへの応答をトラッキングし、その情報を次のキャンペーンで使用することもできます。

### オーディエンス・レベル

オーディエンス・レベルは、キャンペーンのターゲットにできる ID の集合です。例えば、一連のキャンペーンでは、オーディエンス・レベルとして、「世帯」、

「見込み客」、「顧客」、「アカウント」などを使用できます。これらの各レベルは、キャンペーンで使用可能なマーケティング・データの特定の視点を表すものです。

オーディエンス・レベルは、通常は階層として編成されます。上記の例を使用すると、次のようになります。

- 「世帯」は階層の最上位にあり、各世帯には、複数の顧客と 1 名以上の見込み客を含めることができます。
- 「顧客」は階層の次の段階にあり、それぞれの顧客は複数のアカウントを持つことができます。
- 「アカウント」は、階層の最下位にあります。

その他、より複雑なオーディエンス階層の例としては、企業間取引の環境があります。その場合にはオーディエンス・レベルとして、業種、企業、部署、グループ、個人、アカウントなどが必要になるかもしれません。

これらのオーディエンス・レベルには、互いに「1 対 1」、「多対 1」、「多対多」などの異なる関係が存在する場合があります。オーディエンス・レベルを定義すると、このような概念を Campaign で表すことができるので、ユーザーは、ターゲティングで利用するためにこれら異なるオーディエンス間の関係を管理できます。例えば、1 つの世帯に複数の見込み客がいる場合には、メール配信を各世帯につき 1 人の見込み客だけに限定することもできます。

## キャンペーン

マーケティングにおいて、キャンペーンとは、マーケティング・コミュニケーションまたは販売目標を達成するために実施される、一連の関連する活動およびプロセスです。Campaign にもキャンペーンと呼ばれるオブジェクトが含まれ、それらは、設計、テスト、自動化、および分析を促進するマーケティング・キャンペーンを表しています。

キャンペーンには、キャンペーンの実施を目的としてデータに関する一連のアクションを実行するために設計されるフローチャートが 1 つまたは複数含まれます。

## セル

セルとは、データベースから取得される ID (顧客 ID や見込み客 ID など) の単なるリストです。Campaign では、データ操作プロセスを構成してフローチャートで実行することにより、セルを作成します。それらの出力セルは、同じフローチャートの他のプロセス (出力セルが作成されたプロセスの下流のプロセス) の入力データとしても使用できます。作成できるセルの数に制限はありません。

Campaign で 1 つ以上のオファーが割り当てられるセルをターゲット・セルといいます。ターゲット・セルは、同種のオーディエンス・メンバーから構成される特定のグループです。例えば、高付加価値顧客、Web ショップを好む顧客、支払い期限を厳守する顧客、E メール通信を受け取ることを選択している顧客、または上得意の常連顧客についてセルを作成することができます。売り上げレポートの比較のため、自身が作成するそれぞれのセルまたはセグメントを、別々に処理したり、別々のオファーまたはコンタクト・チャンネルで使用したり、別々にトラッキングしたりすることができます。

オファーを受け取る資格があるが分析のためオファーから除外される ID を含んでいるセルをコントロール・セルといいます。Campaign では、コントロールは常に検証コントロールです。

「セル」という用語は、「セグメント」と同じ意味で使用されることがあります。戦略的セグメントは、キャンペーン・フローチャートではなく、セッションで作成されるセルです。戦略的セグメントは、あらゆるキャンペーンで使用できるように、グローバルで使用可能であるという点以外は、他のセル（フローチャートのセグメント・プロセスで作成されるセルなど）と違いはありません。戦略的セグメントは、ID の静的リストであり、元々それが作成されたフローチャートが再実行されるまで保持されます。

## フローチャート

Campaign では、フローチャートは、プロセスと呼ばれるビルディング・ブロックで定義されているとおりにデータに関して実行される一連のアクションを表します。フローチャートは、手動で、スケジューラーによって、または定義されている何らかのトリガーに反応して、実行することができます。

フローチャートは、マーケティングに関する特定の目的を達成するために使用します。例えば、ダイレクト・メール・キャンペーンの有資格対象者を判別する場合、それらの対象者グループのメーリング・リストを作成する場合、それぞれの対象者を 1 つまたは複数のオファーに関連付ける場合などに使用します。また、キャンペーンに反応した顧客をトラッキングして処理し、さらに、キャンペーンの投資収益率を算出することもできます。

それぞれのキャンペーン内で、キャンペーンを実施するためのフローチャートを 1 つ以上設計して、必要なデータ操作またはアクションを実行するためのフローチャートの要素となるプロセスを構成します。

各フローチャートには、以下の要素が含まれます。

- 名前
- 説明
- 1 つまたは複数のデータ・ソースから取得される 1 つまたは複数のマップ・テーブル
- マーケティング・ロジックを実装するために相互に関連付けられたプロセス

## オファー

オファーは、単一のマーケティング・メッセージを表し、さまざまな方法で配信することができます。

Campaign では、1 つまたは複数のキャンペーンで使用できるオファーを作成します。

オファーは、以下のようにして再利用することができます。

- 異なるキャンペーンで
- 異なる時点で
- 異なる顧客グループ (セル) を対象として

- (オファーのパラメーター化されたフィールドを変えることにより) 異なる「バージョン」として

いずれかのコンタクト・プロセスを使用して、フローチャートでオファーをターゲット・セルに割り当てます。それから、オファーを受け取った顧客および反応を示した顧客に関するデータを収集することによってキャンペーンの成果をトラッキングします。

## セッション

セッションとは、Campaign における構成体です。セクションでは、基本、永続、グローバルの各データ構成体 (戦略的セグメントやキューブなど) が Campaign 管理者によって作成されてから、すべてのキャンペーンで使用可能になります。キャンペーンと同様、セッションも個々のフローチャートから構成されます。

---

## Interact の主要な概念

このセクションでは、Interact を使用して作業を行う前に理解しておくべきいくつかの主要な概念について説明します。

### 設計環境

設計環境とは、Interact 構成のほとんどを行う場所のことです。設計環境では、イベント、インタラクション・ポイント、スマート・セグメント、および処理ルールを定義します。これらのコンポーネントを構成したら、ランタイム環境に配置します。

設計環境は Campaign Web アプリケーションと共にインストールされます。

### インタラクティブ・チャネル

インタラクティブ・チャネルは、インターフェースの方式がインタラクティブ・ダイアログであるタッチポイントの、Campaign における表現です。このソフトウェア表現は、インタラクティブ・マーケティングに関係のあるオブジェクト、データ、およびサーバー・リソースをすべてまとめる場合に使用されます。

インタラクティブ・チャネルは、インタラクション・ポイントとイベントを定義するために使用するツールです。インタラクティブ・チャネルのレポートには、そのインタラクティブ・チャネルの「分析」タブからアクセスすることもできます。

インタラクティブ・チャネルには、運用ランタイム・サーバーとステージング・サーバーの割り当ても含まれます。運用ランタイム・サーバーとステージング・サーバーが 1 セットのみの場合にイベントおよびインタラクション・ポイントをまとめる場合、あるいは、顧客対応システムでイベントとインタラクション・ポイントを分ける場合に、インタラクティブ・チャネルをいくつか作成できます。

### インタラクティブ・フローチャート

インタラクティブ・フローチャートは、Campaign バッチ・フローチャートに関連しますが、少し異なります。インタラクティブ・フローチャートでは、バッチ・フローチャートと同じ主要機能 (顧客をセグメントと呼ばれるグループに分ける) を実行します。ただし、インタラクティブ・フローチャートの場合、グループはスマー

ト・セグメントとなります。Interact は、動作イベントまたはシステム・イベントで訪問者の再セグメントが必要であると示された場合に、これらのインタラクティブ・フローチャートを使用して、プロファイルをセグメントに割り当てます。

インタラクティブ・フローチャートには、バッチ・フローチャート・プロセスのサブセットと、少数のインタラクティブ・フローチャート固有のプロセスが含まれます。

注: インタラクティブ・フローチャートは、Campaign セッションでのみ作成できません。

## インタラクション・ポイント

インタラクション・ポイントとは、オファーを提示するタッチポイントにある場所のことです。インタラクション・ポイントには、ランタイム環境に提示対象となる他のコンテンツがない場合の、デフォルトの充てんコンテンツが含まれます。

インタラクション・ポイントは複数のゾーンに分けることができます。

## イベント

イベントとは訪問者が実行するアクションのことです。これにより、訪問者のセグメントへの分類、オファーの提示、またはデータのロギングなど、ランタイム環境におけるアクションがトリガーされます。

イベントは最初にインタラクティブ・チャンネルに作成されてから、`postEvent` メソッドを使用する `Interact API` 呼び出しによってトリガーされます。イベントにより、`Interact` 設計環境に定義されている以下の 1 つ以上のアクションが行われる可能性があります。

- 再セグメントのトリガー
- オファー・コンタクトをログに記録
- オファー承認をログに記録
- オファー拒否をログに記録

また、イベントを使用して、テーブルへのデータのロギング、学習へのデータの組み込み、または個々のフローチャートのトリガーなど、`postEvent` メソッドで定義されるアクションをトリガーすることもできます。

イベントは、設計環境では便宜上、カテゴリーにまとめることができます。カテゴリーには、ランタイム環境では機能上の目的はありません。

## プロファイル

プロファイルは、ランタイム環境で使用される顧客データ・セットです。このデータは、顧客データベースで使用可能な顧客データのサブセット、またはリアルタイムで収集されるデータ、あるいはこの 2 つを組み合わせたものにすることができます。このデータは次の目的に使用されます。

- リアルタイム・インタラクション・シナリオで 1 つ以上のスマート・セグメントに顧客を割り当てる。



セグメント化で使用するオーディエンス・レベルごとにプロファイル・データ・セットが必要です。例えば、場所でセグメント化する場合、所有しているすべての顧客の住所情報から郵便番号のみを含めることができます。

- オファーをカスタマイズする。
- 学習用にトラッキングする属性として。

例えば、訪問者の婚姻区分、および特定のオファーを受け入れる各区分の訪問者数をモニターするように、Interact を構成できます。これで、ランタイム環境でその情報を使用して、オファーの選択を絞り込むことができます。

このデータは、ランタイム環境では読み取り専用です。

## ランタイム環境

ランタイム環境はタッチポイントに接続され、インタラクションを行います。ランタイム環境は、タッチポイントに接続された 1 つ以上のランタイム・サーバーで構成できます。

ランタイム環境では、設計環境から入手した情報を Interact API と併用して、オファーをタッチポイントに提示します。

## ランタイム・セッション

ランタイム・セッションは、タッチポイントへの訪問者ごとにランタイム・サーバー上に存在します。このセッションでは、ランタイム環境での訪問者のセグメントへの割り当ておよびオファーの推奨に使用する、訪問者のすべてのデータを保持します。

ランタイム・セッションは、startSession 呼び出しの使用時に作成できます。

## スマート・セグメント

スマート・セグメントは、定義された特性を持つ顧客グループであるという点で戦略的セグメントに似ています。ただし、スマート・セグメントはリストで使用可能な ID の定義であり、ID のリストではありません。例えば、スマート・セグメントは「\$10,000 を超える勘定残高があるコロラド在住の顧客のうち、過去 6 カ月間に自動車ローンを申し込んだすべての顧客」となります。これらの定義はインタラクティブ・フローチャートで表されます。スマート・セグメントは Interact でのみ使用可能です。

## タッチポイント

タッチポイントとは、顧客と対話できるアプリケーションまたは場所のことです。タッチポイントには、顧客がコンタクトを開始する（「インバウンド」インタラクション）チャネルや、顧客にコンタクトを取る（「アウトバウンド」インタラクション）チャネルがあります。その一般的な例として、Web サイトやコール・センター・アプリケーションがあります。Interact API を使用すれば、Interact をタッチポイントと統合し、顧客にタッチポイントでのアクションに応じてオファーを提示できます。タッチポイントは顧客対応システム (CFS) ともいいます。

## 処理ルール

処理ルールでは、オファーをスマート・セグメントに割り当てます。これらの割り当ては、処理ルールでオファーに関連付けられる、顧客定義ゾーンによってさらに制約されます。例えば、「ログイン」ゾーンにスマート・セグメントを割り当てる 1 つのオファー・セットがあり、「購入後」ゾーンに同じセグメントの異なるオファー・セットがある場合があります。処理ルールは、キャンペーンのインタラクシオン方法タブで定義されます。

各処理ルールにはマーケティング・スコアも含まれます。顧客が複数のセグメントに割り当てられているため、複数のオファーが適用可能な場合に、Interact がどのオファーを推奨するかを定義する際にマーケティング・スコアが役立ちます。ランタイム環境でどのオファーを推奨するかは、学習モジュール、オファー非表示リスト、およびグローバル・オファー割り当てと個々のオファー割り当てに影響を受ける可能性があります。

## Interact API

Interact アプリケーション・プログラミング・インターフェース (API) は、Java Serializatin over HTTP として、または SOAP 実装として機能し、Interact をタッチポイントと統合させます。

## ゾーン

インタラクシオン・ポイントは複数のゾーンに分けられます。適用する処理ルールを特定のゾーンのみに制限することができます。「ウェルカム」コンテンツをすべて含むゾーンと「組み合わせ販売」コンテンツ用の別のゾーンを作成する場合、タッチポイントにおける顧客の位置に基づいて、さまざまなオファー・セットを同じセグメントに提示できます。

---

## Interact ユーザー

Interact は、組織内の多くの担当者が使用するよう設計されています。Interact はタッチポイントとマーケティング・キャンペーンとの間の接続ポイントであるため、組織のこれらの両方の部分にかかわる担当者は Interact を使用、または Interact に影響を受けます。

以下のリストでは、Interact の考えられるユーザー役割について説明します。これらの職務を組織内の複数の個人で分けることも、小数の担当者が複数の役割を果たすこともできます。

- タッチポイントの周囲のすべてのインフラストラクチャーを監視するユーザー。このユーザーは設計環境の構成には積極的に関与しない可能性がありますが、タッチポイントを稼働させておく責任があり、Interact API を使用してタッチポイントとランタイム環境の統合を作成します。このユーザーは、運用ランタイム環境への新規構成の配置を承認します。また、このユーザーは、ステージング・サーバーからの統計およびレポートを確認して、運用ランタイム環境への新規構成の配置の効果を分析する場合があります。
- Marketing Platform、Campaign、および Interact のインストールおよび構成を行うユーザー。このユーザーは、ランタイム・サーバー・グループのインストールお

および構成も行います。また、新規構成を配置するステップを実行する場合もあります。このユーザーは **Interact** 管理者と考えられます。

- リアルタイム・インタラクションを設計するユーザー。このユーザーは、インタラクティブ・チャンネルとキャンペーンを使用して作業することで、オファーとそのオファーを受け取る顧客を定義します。このユーザーは、ランタイム環境の実際の構成ステップを実行しない可能性があります。構成内容を定義し、パフォーマンスと ROI の詳細を示すレポートの確認に多くの時間を費やします。
- インタラクティブ・フローチャートを作成して、インタラクティブ・チャンネルのセグメンテーション・ロジックを設計するユーザー。
- **Interact** で使用されるデータを管理するユーザー。この担当者は **Interact** をまったく「使用」しない可能性があります。設計チームには不可欠です。この担当者は、セグメンテーション・ロジックを設計するユーザーとタッチポイントを管理するユーザーと共に作業を行って、適切なデータが必要とされる場所にあり、フォーマットされており、すべてのパフォーマンス要件を満たすために適切に索引付けされていることを確認します。

## Interact ワークフロー

**Interact** の構成は、複数のステップを複数の担当者が実行する反復プロセスです。考案から配置までのプロセスは、設計、構成、およびテストという 3 つの主要なコンポーネントに分けられます。

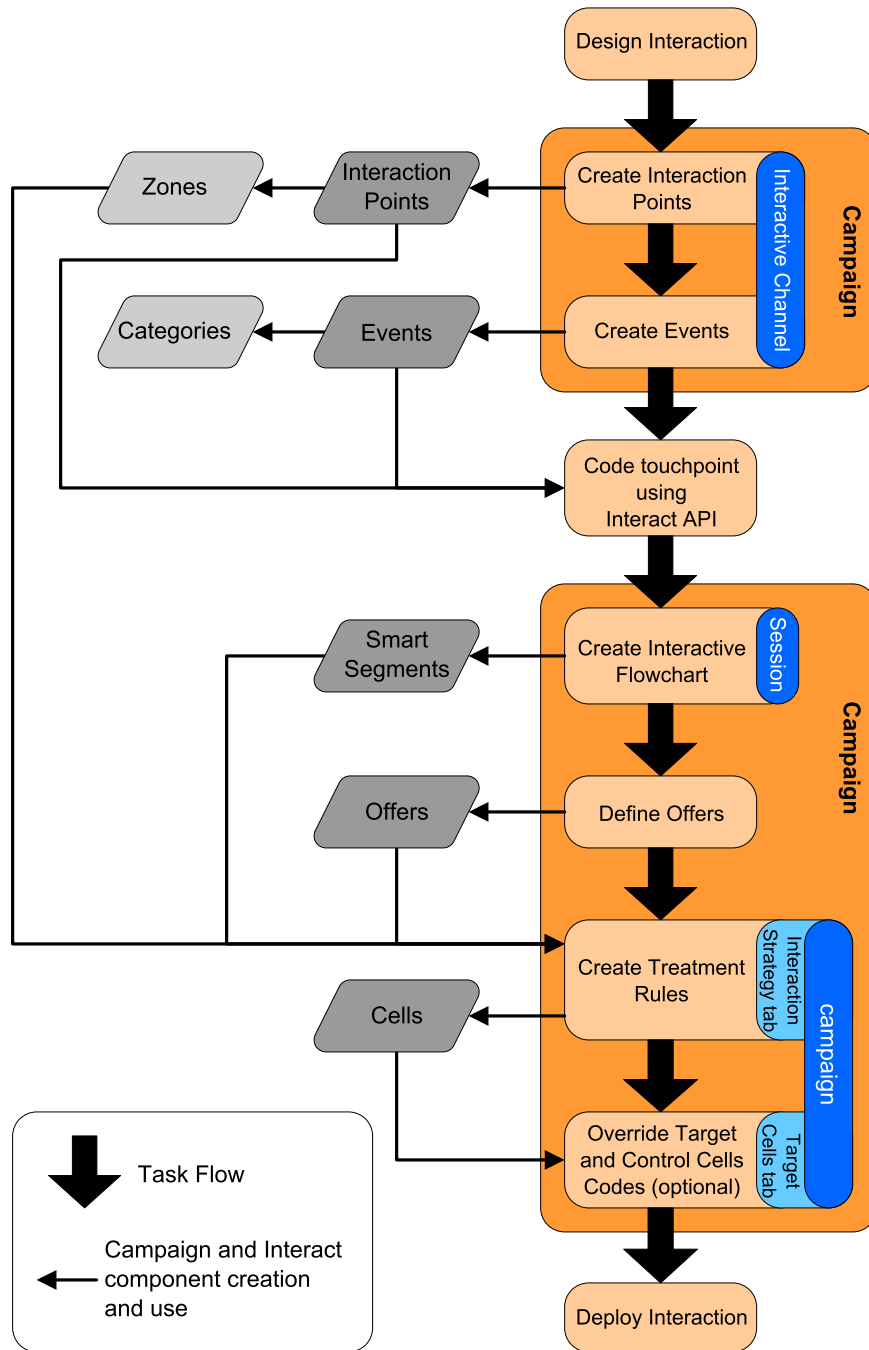
- **設計**—設計段階では、使用するインタラクティブ・マーケティング戦略の種類について、ブレインストーミングを行います。タッチポイントでの動作を考案したら、**Interact** での実装方法を決定する必要があります。このブレインストーミングは、タッチポイントを管理する担当者とマーケティング・プランを策定する担当者間の協調的な取り組みです。ビジネス目標とターゲット・メトリックを使用して、これらの担当者はインタラクション・ポイントとゾーンのリスト、およびセグメンテーションと非表示方法の大まかなリストを作成できます。これらのディスカッションにはセグメンテーションを実行するために必要なデータも含める必要があります。
- **構成**—構成段階では、タッチポイント管理者と **Interact** ユーザーは設計を実装します。**Interact** ユーザーはオファーのセグメントへの割り当てを定義し、設計環境内のインタラクティブ・チャンネルを構成しますが、タッチポイント管理者は **Interact** API を使用してランタイム・サーバーで作業するようにタッチポイントを構成します。データ管理者は、テストと運用の両方で必要なデータ・テーブルを構成して作成する必要があります。
- **テスト**—設計環境での **Interact** の構成が完了したら、ステージング・ランタイム環境に配置するさまざまなコンポーネントにマークを付けます。**Interact** 管理者が構成をステージング・サーバーに配置すれば、テストを開始できます。**Interact** 実装の設計に携わるチームのすべてのメンバーは結果を調べ、構成が設計どおりに行われており、ランタイム環境のパフォーマンスが応答時間とスループットの許容限度内であることを確認します。

ユーザーはいくつかの変更を加える必要がある場合があり、さらにテストを行う必要がある場合があります。すべてのユーザーが結果に満足したら、マネージャーは運用サーバーに配置する構成にマークを付けることができます。



この時点でも、タッチポイント・マネージャーはすべての結果を調べて、構成が顧客対応システムに悪影響を与えないことを確認できます。すべての関係者が構成を承認したら、運用ランタイム環境にその構成を配置できます。

以下の図には設計ワークフローの例が示されています。この図では、進行状況が直線的に示されていますが、実際には複数名が同時にさまざまなコンポーネントで作業を行うことができます。また、反復プロセスもあります。例えば、Interact API を使用して Interact で作業するタッチポイントを構成するには、インタラクティブ・チャンネルで作成したイベントを参照する必要があります。タッチポイント管理者はランタイム環境でタッチポイントを構成する際に、さらにイベントが必要であることに気付く可能性があります。その後、Interact ユーザーは設計環境でこれらのイベントを作成する必要があります。



最初のタスクはインタラクションの設計です。次に、インタラクティブ・チャンネルでインタラクション・ポイント、ゾーン、イベント、およびカテゴリーを作成します。タッチポイント管理者は、Interact API と共にインタラクション・ポイントとイベントの名前を使用して、タッチポイントを構成します。

Campaign セッションのインタラクティブ・フローチャートを作成し、オファーを定義して、インタラクションの構成を続行します。

ゾーン、オファー、およびセグメントをすべてを作成したら、キャンペーンのインタラクション方法タブで処理ルールを作成できます。これは、オファーをゾーンご

とにセグメントに割り当てる場所です。「ターゲット・セル」タブでのターゲット・セルとコントロール・セルの割り当てには時間がかかる場合もあります。

これでインタラクションが完成し、テスト用のステージング・サーバーに配置できます。

## Interact 実装の計画

Interact 実装の設計にはいくつかのコンポーネントの調整が必要です。以下の例では、適切な Interact 実装を設計するために、答えを出す必要があるさまざまな問いをまとめる 1 つの方法を提案します。これらの問いはインタラクション構成の設計に関するものです。

実装設計の最初のステップは、顧客とどのようにどこで対話するかを問いかけることです。この問いの答えはほぼ無限にあります。Web サイト、対話式音声応答 (IVR) システム、または販売時点管理 (POS) システムとの統合を考えていますか？ サイト・ナビゲーションに基づいてバナー広告を表示するか、以前の選択内容に基づいて追加選択リストを表示するか、あるいは現在の購入内容に基づいて節約クーポンを表示しますか？ ほとんどのタッチポイントには対話で利用できる複数の場所があるため、この問いかけを数回行う必要がある可能性があります。

Interact を使用して行う内容が分かったら、作成する必要がある構成コンポーネントを定義する必要があります。どのインタラクション・ポイントとイベントを作成する必要があるかは、タッチポイント管理者と連携して定義する必要があります。また、提示するオファー、顧客をセグメント化する方法、および使用するサンプリング、統合、またはトラッキングの方法も考える必要があります。これらの問いに対する答えは、プロファイル・データベースに作成する必要がある情報の定義に役立ちます。同時に、オファー提示を微調整できるように、共通の目的を果たすためのゾーンにインタラクション・ポイントを分ける方法を考える必要があります。

実装できるオプション機能がいくつかあります。例えば、オファーの非表示、学習、個々のオファーの割り当て、およびスコア・オーバーライドなどです。これらの機能のほとんどで特定のデータベース・テーブルが必要であり、設計環境での構成はほとんどあるいはまったく必要ありません。これらの機能については、「*Interact 管理者ガイド*」を参照してください。

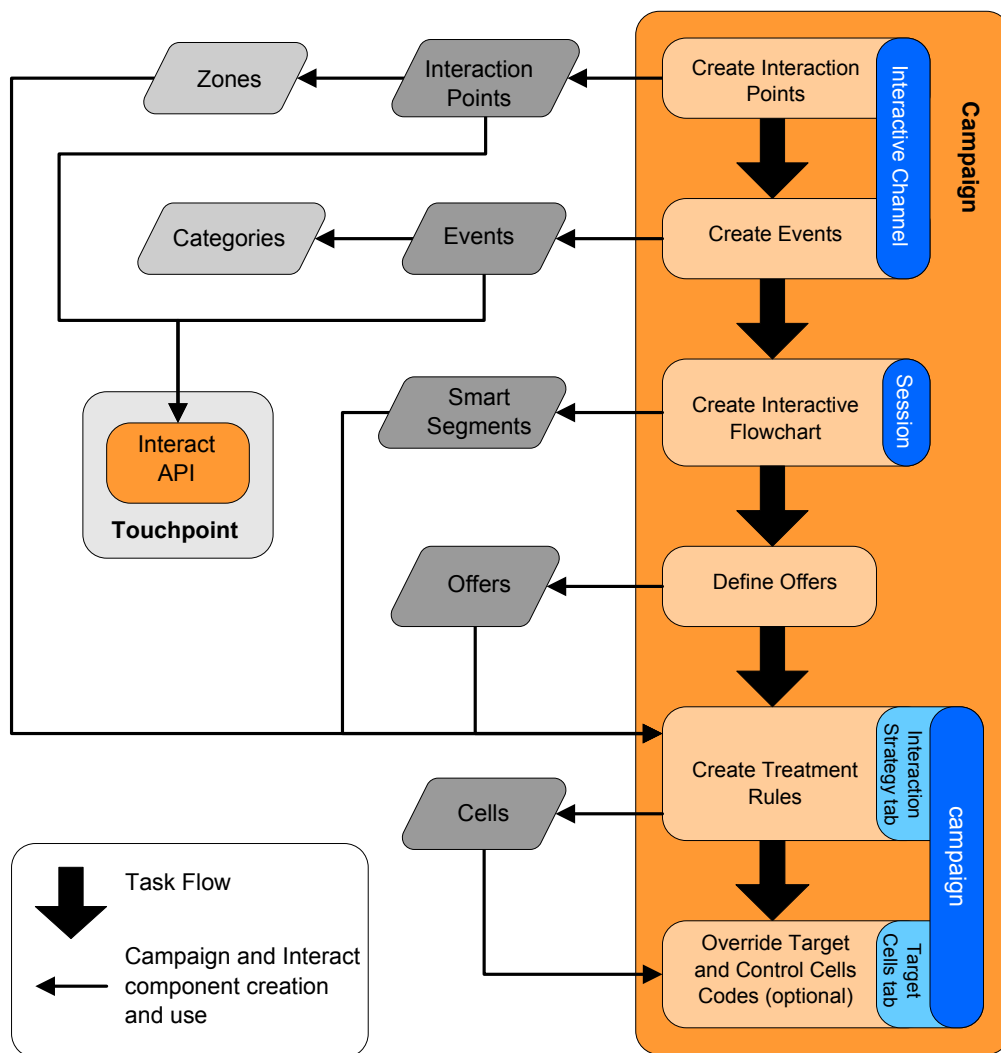
パフォーマンスは Interact の不可欠な部分であるため、顧客のセグメント化に必要なデータを考える必要があります。データベースからデータが取得されるたびにパフォーマンスに影響を与えるため、ランタイム環境のために提供する情報は慎重に設計する必要があります。顧客データの設計および維持については「*Interact 管理者ガイド*」を参照してください。



## 第 2 章 設計環境

Interact 構成の設計は、組織内の多数の人々が関与するマルチステップ・プロセスです。このセクションでは、設計環境で必要となるさまざまな構成ステップについて重点的に説明します。

Interact 構成の大部分を占めるのは、Interact API を使用してタッチポイントとの統合をセットアップする作業です。Interact API による作業について詳しくは、「*Interact 管理者ガイド*」を参照してください。



上記の図は、設計ワークフロー全体から抜粋した一部であり、設計環境で発生する構成コンポーネントのみを示しています。この図では、進行状況が直線的に示されていますが、実際には複数人が同時にさまざまなコンポーネントで作業を行うことができます。それらは、インタラクティブなプロセスでもあり、例えば、処理ルールに関する作業を行ううちに、インタラクション・ポイントおよびゾーンを再編成することが必要であると気付く場合があります。Interact の構成に関する作業は、従来のキャンペーンの作成および処理にも関連しています。

例えば、ワークフローには、以下のようなステップが含まれることがあります。

1. インタラクティブ・チャンネルを作成します。
2. インタラクティブ・チャンネル内にインタラクション・ポイントを作成します。
3. インタラクティブ・チャンネル内にイベントを作成します。
4. インタラクティブ・フローチャートを使用して、スマート・セグメントを定義します。
5. オファーを定義します。
6. インタラクション方法タブで、処理ルールを定義します。
7. (オプション)「ターゲット・セル」タブで、ターゲット・セルおよびコントロール・セルをオーバーライドします。
8. インタラクションを配置します。

これらの作業のすべてが完了すると、Interact の構成に必要なすべてのコンポーネントが設計環境で作成されます。それらの構成に「配置準備完了」というマークを付けることができます。Interact 管理者が構成をランタイム・サーバーに配置し、タッチポイントが Interact API と統合されたら、Interact の実装は完了です。

---

## Interact API について

タッチポイントと連携するように Interact を構成する場合の主な要素として、以下の 2 つがあります。

- 設計環境で Interact を構成する。
- Interact API を使用して、ランタイム環境と連携するようにタッチポイントを構成する。

構成に関するこれらの 2 つの要素は、2 つの異なるエリアで実行されますが、関連しています。Interact API は、設計環境内にあるいくつかの構成要素を参照する必要があります。Interact API を使用して作業する人々と協力して、命名規則や要素の目的などについて合意する必要があります。これは、反復的かつ協調的なプロセスです。Interact API とタッチポイントを使用して作業を行う者として、より多くのイベントおよびインタラクション・ポイントを作成することが必要になる場合があります。設計環境でインタラクションを設計するうちに、API を使用して作業を行う人々のために、要件を増やす場合もあります。

Interact API によって参照される Interact の構成要素はいくつかあります。ただし、名前で参照されるのは以下の 3 つの要素のみです。

- インタラクティブ・チャンネル
- インタラクション・ポイント
- イベント

Interact API を使用して作業を行う場合、これらの要素を名前で参照する必要があります。それらの名前は一致していなければなりません。大文字と小文字は区別されません。myinteract、myInteract、mYiNtErAcT という名前は、すべて、同じものとみなされます。

インタラク션을擴張するために Interact API で使用できる Interact の構成要素は他にもあり、例えば、スマート・セグメント、キャンペーンの開始日と終了日、オファー、インタラクティブ・フローチャートなどが挙げられます。

実行時に、Interact API は、インタラクティブ・フローチャートおよび処理ルールからの情報を要求しますが、それらの情報を間接的に呼び出します。例えば、API がインタラクティブ・フローチャートを呼び出すことは決してありません。しかし、API は、再セグメンテーションを要求するイベントを呼び出し、その結果、インタラクティブ・チャンネルに関連付けられているすべてのインタラクティブ・フローチャートが実行されます。同様に、API が `getOffers` メソッドを使用してオファーを要求すると、処理ルールの参照を含む一連のイベントが開始されます。

Interact API は、Campaign の以下の要素を参照します。

- オーディエンス ID
- オーディエンス・レベル
- カスタム・オファー属性
- オファー・コード
- オファーの説明
- オファー有効日
- オファー終了日
- オffer名
- オffer処理コード

これらの要素は設計環境全体で共有されるので、組織全体におけるそれらの要素の基準を決定する必要があります。それらの情報の中には、オーディエンス ID のように、Interact API が適切に呼び出されるようにするために指定しなければならないものや、オファー属性のように、API を使用して要求するものがあります。

また、Interact API を使用して、オファーのスコアを参照することもできます。通常、それは、インタラクシオン方法タブで割り当てられるマーケティング・スコアです。このスコアは、Interact のみに適用され、Campaign 環境全体には適用されません。マーケティング・スコアは、インタラクシオン方法タブから変更またはオーバーライドすることができます。Interact API について詳しくは、「*Interact* 管理者ガイド」を参照してください。

## Interact ランタイム

以降のセクションでは、インタラクシオン中にランタイム・サーバーでどのようなことが発生するかということに関する概要情報を提供します。

ランタイム・セッションが開始される、つまり、訪問者がコンタクトを開始すると、Interact API が `startSession` をトリガーします。この呼び出しには、以下のステップが含まれるものと思われます。

1. 新規のランタイム・セッションを作成します。

ランタイム・セッションとは、訪問者に関連付けられているすべてのデータを含む、ランタイム・サーバー上のインスタンスです。これには、すべての既知のプ

プロフィール・データおよびランタイムに対するあらゆる要求の結果 (セグメント・メンバーシップやオファーのリストなど) が含まれます。

2. 訪問者のプロフィール・データをランタイム・セッションにロードします。
3. インタラクティブ・チャンネルに関連付けられているすべてのインタラクティブ・フローチャートを実行し、訪問者をセグメントに置きます。

訪問者がタッチポイントと対話する際には、Interact API が、イベントのトリガー、プロフィール情報の要求、訪問者のオーディエンス・レベルの変更など、いくつかのアクションを実行することができます。訪問者がタッチポイント内のインタラクション・ポイントに到達すると、Interact API は、1 つまたは複数のオファーを要求するか、またはイベントをトリガーします。訪問者が (ログアウト、ハングアップ、またはタイムアウトにより) タッチポイントを離れると、ランタイム・サーバーはランタイム・セッションを終了します。

これが基本的な概要です。他にも、有効にして、オファーを勧める処理に影響を及ぼすことができるオプション機能が多数あります (例えば、学習モジュールなど)。それらのオプション機能について詳しくは、「*Interact 管理者ガイド*」を参照してください。

---

## インタラクティブ・チャンネルの操作

インタラクティブ・チャンネルとは、インタラクティブ・マーケティングに関連するすべてのオブジェクト、データ、およびサーバー・リソースを調整するために使用されるクライアント対応のタッチポイントを表します。通常、Interact と統合するタッチポイントごとにインタラクティブ・チャンネルを 1 つ作成しなければなりません。例えば、Interact に統合する Web サイトとコール・センターがある場合は、タッチポイントのタイプごとに 1 つずつ、2 つのインタラクティブ・チャンネルを作成します。ただし、同じタイプのタッチポイントを表すために異なるインタラクティブ・チャンネルを作成する場合があります。例えば、自社の異なるブランドで異なる Web サイトを使用している場合は、それぞれのサイトが同じサーバーでホストされていても、ブランドごとにインタラクティブ・チャンネルを作成してください。

インタラクティブ・チャンネルは、インタラクション・ポイント、ゾーン、イベント、カテゴリーなど、インタラクション構成のいくつかのコンポーネントを整理および構成する場所です。また、インタラクティブ・チャンネルは、プロフィール・テーブルをマップし、インタラクションのプロセスと方法をランタイム・サーバーに配置する場所でもあります。「インタラクティブ・チャンネルのサマリー」タブには、ユーザーの利便性のため、インタラクション構成の他のコンポーネント (インタラクティブ・フローチャートおよび処理ルール) が表示されます。

インタラクティブ・チャンネルとは、Interact API と直接対話する、Campaign における Interact の 3 つの構成要素の 1 つです。startSession メソッドを API で使用する場合には、インタラクティブ・チャンネルの正確な名前を使用する必要があります。この名前には大/小文字の区別はありません。

インタラクティブ・チャンネルは、組織に必要な数だけ作成することができます。異なるキャンペーンがインタラクション方法タブの同じインタラクティブ・チャンネルを参照することができます。例えば、新規の携帯電話のキャンペーンが 1 つ、新規の通話料金プランのキャンペーンが 1 つある場合、それぞれのキャンペーンで



Web サイト・インタラクティブ・チャネル用のインタラクシオン方法タブを使用することができます。同じキャンペーンで複数のインタラクシオン方法タブを使用し、それぞれで異なるインタラクティブ・チャネルを参照することができます。したがって、新規の携帯電話キャンペーンで Web サイト用のインタラクシオン方法タブ、およびコール・センター用のインタラクシオン方法タブを使用することができます。

## オファーの最大表示回数

インタラクティブ・チャネルに関する設定の 1 つとして、「**1 回の訪問時のオファーの最大表示回数**」があります。この設定は、1 つのランタイム・セッション中にタッチポイントが 1 つのオファーを 1 人の訪問者に表示できる回数を定義します。この数値は、ランタイム環境でオファーが勧められる回数ではなく、オファーがコンタクトとしてログに記録される回数によってトラッキングされます。オファー・コンタクトをログに記録しない場合、ランタイム環境では、オファーが提示されていないものとみなされるため、最大回数を超えても、引き続きオファーが勧められます。

また、ランタイム環境では、「**1 回の訪問時のオファーの最大表示回数**」を計算する際にデフォルト・ストリングはオファーとはみなされません。例えば、すべてのインタラクシオン・ポイントで同じデフォルト・オファーを提示する同じデフォルト・ストリングがあり、ネットワークで何かが発生してタッチポイントがランタイム・サーバーに到達できないことがあります。そのため、タッチポイントはインタラクシオン・ポイントからデフォルト・ストリングを表示し続けます。タッチポイントが同じオファーを何回も提示していても、「**1 回の訪問時のオファーの最大表示回数**」にはカウントされません。

## インタラクティブ・チャネルを作成するには

1. 「キャンペーン」>「インタラクティブ・チャネル」を選択します。  
「すべてのインタラクティブ・チャネル」ページが表示されます。
2. 「すべてのインタラクティブ・チャネル」ページの「**インタラクティブ・チャネルを追加**」アイコンをクリックします。  
「インタラクティブ・チャネルの追加/編集」ページが表示されます。
3. インタラクティブ・チャネルの「**名前**」および「**説明**」を入力します。ここで入力する名前と説明は参照用であり、ウィンドウおよびレポートに表示されません。
4. インタラクティブ・チャネルの「**セキュリティー・ポリシー**」を選択します。セキュリティー・ポリシーを作成していない場合、デフォルトのグローバル・ポリシーが選択されます。これを変更することはできません。
5. このインタラクティブ・チャネルに関連付けるサーバー・グループを「ランタイム・サーバー・グループ」リストから選択します。  
**Shift+クリック**または **Ctrl+クリック**を使用すると、複数のサーバー・グループを選択できます。
6. 「**運用ランタイム・サーバー・グループ**」リストから実動サーバーを選択します。

7. 「1 回の訪問時のオファーの最大表示回数」を入力します。
8. 「変更の保存」をクリックします。

新規「インタラクティブ・チャンネルのサマリー」タブが表示されます。

インタラクティブ・チャンネルを編集するには、「インタラクティブ・チャンネルのサマリー」タブで「サマリーの編集」アイコンをクリックします。

注: インタラクティブ・チャンネルを作成した後は、セキュリティー・ポリシーを編集することはできません。

インタラクティブ・チャンネルを削除するには、「すべてのインタラクティブ・チャンネル」ページでインタラクティブ・チャンネルの横にあるチェック・ボックスを選択し、「選択項目の削除」アイコンをクリックします。インタラクティブ・チャンネルを削除すると、関連付けられているすべてのインタラクション・ポイントおよびイベントが削除されます。インタラクティブ・チャンネルを削除できるかどうかは、インタラクティブ・チャンネルの配置状況に応じて異なります。

## テーブルのマッピングについて

テーブルのマッピングとは、Campaign でアクセス可能な外部カスタマー・テーブルまたはシステム・テーブルを作成するプロセスです。

テーブル・マッピングは、ベース・テーブル、ディメンション・テーブル、および汎用テーブルを定義するために使用されるメタデータです。そこには、データ・ソース、テーブルの名前と場所、テーブル項目、オーディエンス・レベル、およびデータに関する情報が格納されます。テーブル・マッピングは、テーブル・カタログに保管して再利用できます。

### インタラクティブ・チャンネルのプロファイル・テーブルをマップするには

ディメンション・テーブルをマップするには、まずプロファイル・テーブルをマップする必要があります。

1. 「インタラクティブ・チャンネルのサマリー」タブの「マップされたプロファイル・テーブル」で、マップするオーディエンス・レベルの「未マップ」をクリックします。

「オーディエンス・レベルのプロファイル・テーブルをマップする」ウィザードが表示されます。

2. 「オーディエンス・レベルのプロファイル・テーブルをマップする」ウィザードを完了します。

「オーディエンス・レベルのプロファイル・テーブルをマップする」ウィザードがテーブル・マッピングを検証するとき、ウィザードは「キャンペーン」>「パーティション」>「パーティションN」>「Interact」>「フローチャート」>「データ・ソース」プロパティで定義されたデータ・ソースを参照します。すべてのインタラクティブ・チャンネルが同じデータ・ソースを参照する必要があります。このデータ・ソースはテスト実行専用です。

プロフィール・テーブルのマッピングを編集するには、「マップされたプロフィール・テーブル」の名前をクリックし、「オーディエンス・レベルのプロフィール・テーブルをマップする」ウィザードを完了します。

## インタラクティブ・チャンネルのディメンション・テーブルをマップするには

ディメンション・テーブルをマップするには、まずインタラクティブ・チャンネルのプロフィール・テーブルをマップする必要があります。

「オーディエンス・レベルのプロフィール・テーブルをマップする」ウィザードでは、「キャンペーン」>「パーティション」>「パーティション*N*」>「Interact」>「フローチャート」>「データ・ソース」プロパティで定義されたデータ・ソースを参照します。

すべてのインタラクティブ・チャンネルが同じデータ・ソースを参照する必要があります。

1. 「インタラクティブ・チャンネルのサマリー」タブの「マップされたプロフィール・テーブル」でプロフィール・テーブルの名前をクリックします。

「オーディエンス・レベルのプロフィール・テーブルをマップする」ウィザードが表示されます。

2. 「新しいディメンション・テーブルのマッピング」をクリックします。
3. 「オーディエンス・レベルのプロフィール・テーブルをマップする」ウィザードを完了します。

## 「オーディエンス・レベルのプロフィール・テーブルのマッピング」ウィザード

「オーディエンス・レベルのプロフィール・テーブルのマッピング」ウィザードを使用して、インタラクティブ・チャンネルのプロフィール・テーブルとディメンション・テーブルをマップします。

「オーディエンス・レベルのプロフィール・テーブルのマッピング」ウィザードの最初の画面には、マップ、編集、またはマッピング解除できるテーブルのリストが表示されます。

- プロフィール・テーブルに結合するディメンション・テーブルをマップするには、「新しいディメンション・テーブルのマッピング」をクリックします。ディメンション・テーブルは、オーディエンス・レベルのプロフィール・テーブルを定義した後でないと、マップできません。
- テーブル・マッピングを編集するには、編集するテーブルを選択して「マッピングの編集」をクリックします。
- テーブルをマッピング解除するには、マッピング解除するテーブルを選択して「マッピング解除」をクリックします。

表 1. マップするテーブルの選択

フィールド	説明
マップするテーブルの選択	<p>これは、「Campaign」&gt;「パーティション」&gt;「パーティションN」&gt;「Interact」&gt;「フローチャート」&gt;「dataSource」プロパティで定義されるデータ・ソース内のすべてのテーブルのリストです。</p> <p>プロファイル・テーブルをマップする場合は、「Campaign」&gt;「パーティション」&gt;「パーティションN」&gt;「AudienceLevels」カテゴリで定義されるオーディエンス ID を含んでいるテーブルを選択する必要があります。それぞれのオーディエンス ID 列は、名前的一致によってマップされます。</p>
訪問セッションの開始時にこのデータをメモリーに読み込む	<p>このチェック・ボックスを選択して、オーディエンス・メンバーに関連付けられているレコードをランタイム・セッション開始時にそのセッションにロードします。インタラクティブ・チャンネル内のすべてのディメンション・テーブルについてこの機能を選択すると、ランタイム・セッション開始時に、選択したオーディエンス・レベルに対する全データベース読み込みが発生します。そのようにすることで、ランタイム・セッション開始時にデータベース読み込みのパフォーマンス・インパクトが発生するようにして、ランタイム・セッションの全体的なパフォーマンスを改善することができ、その結果、ランタイム・セッションにおける以降のすべてのデータ要求の処理速度が向上します。setAudience メソッドを使用して、データをテーブルから再読み込みすることができます。すべてのデータをメモリーにロードすると、パフォーマンスを改善できますが、システムのメモリー要件も増えます。</p>
IBM Unica テーブル名	<p>インタラクティブ・フローチャートに表示される際のテーブルの名前。フローチャート設計者が正しいテーブルを簡単に選択できるようにするため、インタラクティブ・フローチャートにおけるテーブル名の表示方法を変更することができます。名前は、空にすることはできず、文字で始まるものでなければなりません。また、名前に使用できるのは、英数字と下線のみです。さらに、IBM Unica テーブル名は、オーディエンス・レベルごと、インタラクティブ・チャンネルごとに、テーブル・マッピング内で固有でなければなりません。</p>

表 1. マップするテーブルの選択 (続き)

フィールド	説明
テーブルの詳細	<p>「テーブルの詳細」フィールドでは、実際のデータ・ソースで表示されるとき「フィールド名」、インタラクティブ・フローチャートで表示されるとき「<b>IBM Unica</b> フィールド名」、「タイプ」フィールド、およびこれが「オーディエンス・キー」フィールドかどうかといった情報を確認できます。</p> <p>プロファイル・テーブルをマップする場合、この表の大部分が使用不可になります。オーディエンス ID フィールドに対応するフィールドでは「オーディエンス・キー」が選択されていなければなりません。すべてのフィールドについて「デフォルト」値を定義することができます。</p> <p>ディメンション・テーブルをマップする場合、「オーディエンス・キー」列が使用可能になります。ディメンション・テーブルをベース・テーブルに結合するフィールドの「オーディエンス・キー」チェック・ボックスを選択してください。</p>

プロファイル・テーブルをマップする場合は、「マッピングの検証」をクリックします。

参照テーブルをマップする場合は、「ディメンションをベースにマッピング」をクリックします。

表 2. ディメンションをベースにマッピング

フィールド	説明
ディメンション・テーブルが次のベース・テーブルに関連しています	このディメンション・テーブルを結合するテーブルを選択します。
一致するベース・テーブル項目	ディメンション・テーブルのキー項目のマップ先の項目をベース・テーブルから選択します。
結合タイプ	テーブルの結合方法を選択します。有効な選択項目は、「自動選択済み」、「内部結合」、および「外部結合」です。

## マッピングの検証

テーブルのマッピングを検証する場合、設計環境によって、このインタラクティブ・チャンネルに関連付けられているすべてのインタラクティブ・フローチャート、キャンペーン、および学習構成が調べられて、変更のせいでインタラクション構成のいかなる部分も壊れないことが確認されます。例えば、インタラクティブ・フローチャートに必要なフィールドを削除すると、影響を受けるためランタイム環境に配置する前に改訂すべきフローチャートのリストが設計環境によって表示されます。

**注:** マッピングを検証するため、Interact は Interact テスト実行サーバーを使用します。「構文チェック」が機能するためには、テスト実行ランタイム・サーバーが稼働している必要があります。

プロファイル・テーブル・マッピングの編集時にテーブルまたはフィールドの名前が変更された場合、Interact は、そのプロファイル・テーブルに関連付けられているすべてのディメンション・テーブルをマッピング解除します。

注: テーブル・マッピングを完了するには、「この変更を完了」をクリックする必要があります。

ディメンション・テーブルを追加または編集する場合は、スキーマがプロファイル・テーブルのスキーマに対応していることを確認してください。

## 「インタラクティブ・チャネルのサマリー」タブ

「インタラクティブ・チャネルのサマリー」タブには、「インタラクティブ・チャネルのサマリー」と「配置ステータス」という、2つのメイン・セクションが表示されます。

### インタラクティブ・チャネルのサマリー

表3. 「インタラクティブ・チャネルのサマリー」セクションの説明

見出し	説明
説明	<p>インタラクティブ・チャネルの説明。説明が詳しいほど、他の設計環境ユーザーがこの特定のインタラクティブ・チャネルの目的を理解しやすくなります。</p> <p>この値は、「編集」アイコンをクリックして、表示されるダイアログで「説明」を変更することにより、変えることができます。</p>
セキュリティ・ポリシー	<p>インタラクティブ・チャネルに適用できるセキュリティ・ポリシー。この値はインタラクティブ・チャネルの作成時に指定されます。既存のインタラクティブ・チャネルのセキュリティ・ポリシーを変更することはできません。</p>
ランタイム・サーバー・グループ	<p>このインタラクティブ・チャネルに使用できるランタイム・サーバー・グループのリスト。</p> <p>この値は、「編集」アイコンをクリックして、表示されるダイアログで「ランタイム・サーバー・グループ」を変更することにより、変えることができます。</p>
運用ランタイム・サーバー・グループ	<p>顧客対応のライブ・タッチポイントについて選択されているランタイム・サーバー・グループ。</p> <p>この値は、「編集」アイコンをクリックして、表示されるダイアログで「運用ランタイム・サーバー・グループ」を変更することにより、変えることができます。</p>
1回の訪問時のオファ어의最大表示回数	<p>1回の訪問時に特定のオファーが表示される最大回数を定義する整数。ランタイム環境では、表示するオファーを選択する際に、この数値が処理ルールおよび学習エンジンと共に使用されます。</p> <p>この値は、「編集」アイコンをクリックして、表示されるダイアログでその値を変更することにより、変えることができます。</p>

表 3. 「インタラクティブ・チャンネルのサマリー」セクションの説明 (続き)

見出し	説明
学習モード	インタラクティブ・チャンネルがグローバル学習モデルを使用するかどうか、オファー加重にマーケティング担当者のスコアのみを使用するかどうか、また「新規インタラクティブ・チャンネル」ダイアログか「対話式チャンネルの編集」ダイアログで指定したカスタム学習モデルを使用するかどうかを指定します。
マップされたプロフィール・テーブル	<p>プロフィール・テーブルの IBM Unica における名前と実際の名前が、Campaign で定義されているオーディエンス・レベル別に表示されます。</p> <p>まだプロフィール・テーブルを定義していない場合、ここには「未マップ」と表示されます。</p> <p>テーブルの名前または「未マップ」は、「オーディエンス・レベルのプロファイル・テーブルのマッピング」ウィザードへのリンクであり、そのウィザードを使用して、インタラクティブ・チャンネルのプロファイル・テーブルとディメンション・テーブルをマップすることができます。</p> <p>マップされているプロフィール・テーブルの数がサポートされているオーディエンス・レベルの数としてリストされます。タッチポイントに必要な数よりも多くのオーディエンス・レベルが Campaign で定義されていることもあります。すべてのオーディエンスについてプロフィール・テーブルを定義する必要はありません。タッチポイントでインタラクションと共に使用するオーディエンスについてのみ、プロフィール・テーブルを定義してください。</p>

## フローチャートおよび方法

このセクションには、定義済みで、このインタラクティブ・チャンネルに関連付けられたフローチャートとインタラクティブ方法が表示されます。このセクションには、以下のオプションが含まれています。

表 4. 「フローチャートおよび方法」セクションの説明

見出し	説明
関連付けられたフローチャート	<p>このインタラクティブ・チャンネルに関連付けられたすべてのフローチャートのリスト。</p> <p>ここでリストされる各フローチャートはリンクとなっていて、フローチャートを開いて必要に応じて表示または編集することができます。</p>



表 4. 「フローチャートおよび方法」セクションの説明 (続き)

見出し	説明
関連付けられた方法	このインタラクティブ・チャンネルに関連付けられたすべての方法のリスト。  ここでリストされる各方法はリンクとなっていて、インタラクティブ方法を開いて処理ルールの表示または編集をしたり、インタラクティブ方法の配置用マークのオン/オフを切り替えられるようになっています。
処理ルール・インベントリーを表示	このインタラクティブ・チャンネル用にフィルターされた「チャンネル処理ルール・インベントリー」レポートを表示するリンク。
配置履歴を表示	このインタラクティブ・チャンネルの「チャンネル配置履歴」レポートを表示するリンク。インタラクティブ・チャンネルの配置履歴は、配置タブで別の形式で表示することもできます。
サマリーの編集	「インタラクティブ・チャンネルのサマリー」ダイアログを表示します。このダイアログで、上記の「インタラクティブ・チャンネルのサマリー」セクションにある情報のほとんどを変更することができます。これは、「サマリー」タブ上部にある「編集」アイコンをクリックするのと同じです。

## ゾーンの操作

ゾーンを使用すると、タッチポイントでインタラクション・ポイントを分割してエリアのようにすることができます。処理ルールを作成する場合、ゾーンをルールに追加することにより、それらを詳細化することができます。例えば、Web サイトを製品タイプ (例えば、電話会社の通話料金プランや電話など) ごとにセクションに分割する場合、インタラクション・ポイントを製品タイプに関連するゾーンに分けて整理することができます。処理ルールでは、顧客が閲覧するゾーンに応じて、同じセグメントを異なるオファーに割り当てることができます。例えば、訪問者が通話料金プラン・ゾーンにいる場合、その訪問者には、料金がお得な新規の通話料金プランに関連するオファーのみが表示されます。訪問者がタッチポイントの電話ゾーンに移動すると、すべてのオファーは、新しい携帯電話を対象とするものになります。

インタラクション・ポイントは、ゾーン間で移動することができます。インタラクション・ポイントがメンバーになれるのは、1 度に 1 つのゾーンのみです。

### ゾーンを追加するには

1. インタラクティブ・チャンネルの「インタラクション・ポイント」タブで「ゾーンの追加」アイコンをクリックします。

「ゾーンを追加/編集」ダイアログが表示されます。



2. ゾーンの「名前」を入力します。
3. ゾーンの「説明」を入力します。

この説明は「インタラクション・ポイント」タブに表示されます。

4. 「保存して戻る」をクリックして「インタラクション・ポイント」タブに戻るか、または「保存して他を追加」をクリックしてインタラクション・ポイントの追加を続行します。

ゾーンの名前または説明を編集するには、「インタラクション・ポイント」タブでゾーンの名前をクリックします。

ゾーンを削除するには、「インタラクション・ポイント」タブでゾーンの横にあるチェック・ボックスを選択し、「選択項目の削除」アイコンをクリックします。処理ルールで現在使用されているゾーンは削除できません。

## インタラクション・ポイントの操作

インタラクション・ポイントとは、Interact API と直接対話する、設計環境における Interact の 3 つの構成要素の 1 つです。インタラクション・ポイントは、タッチポイントのどこで情報を要求しているかを特定するための手段です。すべてのインタラクション・ポイントはゾーン単位で整理します。どのオファーを処理ルールのどのセグメントに含めるかを定義する場合には、それらのルールをゾーン別に定義することもできます。したがって、タッチポイントの異なるセクションに異なるタイプのオファーを設定することができます。

getOffers メソッドまたは postEvent メソッドを Interact API で使用する場合は、常に、インタラクション・ポイントを参照する必要があります。Interact API で使用されるインタラクション・ポイントの名前は、設計環境における構成時のインタラクション・ポイントの名前と一致していなければなりません。

すべてのインタラクション・ポイントには、使用可能なオファーがない場合にタッチポイントで利用できるデフォルト・ストリングがいくつか含まれていなければなりません。

## インタラクション・ポイントを追加するには

1. インタラクティブ・チャネルの「インタラクション・ポイント」タブで「インタラクション・ポイントの追加」アイコンをクリックします。

「インタラクション・ポイントを追加/編集」ダイアログが表示されます。

2. インタラクション・ポイントの「名前」を入力します。
3. 「ゾーン」を選択します。

新規ゾーンを作成したら、そこにインタラクション・ポイントを移動できます。

4. 「返す既定文字列」を入力します。
5. インタラクション・ポイントの「説明」を入力します。

この説明は「インタラクション・ポイント」タブに表示されます。

6. 「保存して戻る」をクリックして「インタラクション・ポイント」タブに戻るか、または「保存して他を追加」をクリックしてインタラクション・ポイントの追加を続行します。

インタラクション・ポイントを編集するには、「インタラクション・ポイント」タブでインタラクション・ポイントの名前をクリックします。

インタラクション・ポイントを別のゾーンに移動するには、インタラクション・ポイントの横にあるチェック・ボックスを選択し、「移動先」アイコンをクリックします。

インタラクション・ポイントを削除するには、インタラクション・ポイントの横にあるチェック・ボックスを選択し、「選択項目の削除」アイコンをクリックします。

## インタラクション・ポイントの参照

「インタラクション・ポイント」タブでは、以下のアイコンを使用します。



以下の表では、左側のアイコンから右側のアイコンへの順番で説明します。

アイコン名	説明
ゾーンの追加	クリックして、新規ゾーンをこのインタラクティブ・チャンネルに追加します。
インタラクション・ポイントの追加	クリックして、新規インタラクション・ポイントをこのインタラクティブ・チャンネルに追加します。
移動先	インタラクション・ポイントを選択してからこのアイコンをクリックして、選択したインタラクション・ポイントを新規ゾーンに移動します。
選択項目の削除	インタラクション・ポイントまたはゾーンを選択してからこのアイコンをクリックして、それらを削除します。

## カテゴリーの操作

カテゴリーとは、イベントのための整理ツールです。カテゴリーは、ゾーンとは異なって Interact の構成には影響を及ぼしませんが、使用することによって数百件ものイベントでさえ簡単に管理できるようになります。

カテゴリーを作成することにより、自分たちにとってわかりやすいようにイベントをグループ分けすることができます。例えば、イベントの目的（「resegment」や「logContact」など）、またはタッチポイントでイベントが使用される状況（「cellPhoneCatalogPage」や「newCallPlanScript」など）に基づいてカテゴリーを作成することができます。

イベントは、カテゴリー間を移動させることができます。それぞれのイベントは、1つのカテゴリーでのみメンバーになることができます。

## カテゴリを追加するには

1. インタラクティブ・チャンネルの「イベント」タブで「**カテゴリの追加**」アイコンをクリックします。

「カテゴリの追加/編集」ダイアログが表示されます。

2. 「**カテゴリ名**」および「**説明**」を入力します。
3. 「**保存して戻る**」をクリックして「イベント」タブに戻るか、または「**保存して他を追加**」をクリックしてカテゴリの追加を続行します。

カテゴリの名前または説明を編集するには、「イベント」タブでカテゴリの名前をクリックします。

カテゴリを削除するには、「イベント」タブでカテゴリの横にあるチェック・ボックスを選択し、「**選択項目の削除**」アイコンをクリックします。イベントが含まれているカテゴリを削除すると、カテゴリ内のすべてのイベントが削除されます。

## イベントの操作

イベントとは、Interact API と直接対話する、設計環境における Interact の 3 つの構成要素の 1 つです。Interact API と連携するようにタッチポイントをコーディングする場合には、postEvent メソッドを使用してイベントを参照します。Interact API で使用されるイベントの名前は、設計環境における構成時のイベントの名前と一致していなければなりません。この名前には大/小文字の区別はありません。

イベントでは、事前に定義されている以下のアクションが 1 つまたは複数トリガーされます。

- **再セグメントのトリガー:** ランタイム環境で、訪問者のセッションの現在の日付を使用して、インタラクティブ・チャンネルに関連付けられている現在のオーディエンス・レベルのすべてのインタラクティブ・フローチャートを再び実行します。

インタラクションを設計する際には、特定のフローチャートを指定しない限り、再セグメントでは、このインタラクティブ・チャンネルに関連付けられているすべてのインタラクティブ・フローチャートが現在のオーディエンス・レベルを使用して再び実行されること、および、オファーに対するあらゆる要求はすべてのフローチャートが完了するまで待機させられるということに留意してください。1 回の訪問における再セグメントの数が多すぎると、顧客が気付くほど、タッチポイントのパフォーマンスに影響が及ぶことがあります。

大量の新規データがランタイム・セッション・オブジェクトに追加された後には、顧客を新規セグメントに入れる必要があります。そのような新規データは、Interact API からの要求 (オーディエンスの変更など) または顧客による操作 (ウィッシュ・リストやショッピング・カートへの新規アイテムの追加など) によってもたらされる可能性があります。

- **オファー・コンタクトをログに記録:** ランタイム環境で、データベース・サービスについて勧められたオファーにフラグを付けて、そのオファーをコンタクト履歴に記録します。

Web 統合の場合、ベスト・プラクティスは、オファーを要求するのと同じ呼び出しでオファー・コンタクトをログに記録して、タッチポイントとランタイム・サーバー間の要求の数を最小限に抑えることです。

タッチポイントが訪問者に提示されたオファーの処理コードを戻さない場合、ランタイム環境は、勧められるオファーの最新リストをログに記録します。

- **オファー承認をログに記録:** ランタイム環境で、データベース・サービスについて選択されたオファーにフラグを付けてレスポンス履歴に記録します。
- **オファー拒否をログに記録:** ランタイム環境で、データベース・サービスについて選択されたオファーにフラグを付けてレスポンス履歴に記録します。

複数のオファーのログ記録のアクションを含むイベントを作成する場合、Interact API は、関連付けられているオファーについて同じアクションを実行するという事に留意してください。したがって、相反するオファー承認とオファー拒否の両方をログに記録するイベントは作成しないでください。ただし、オファー・コンタクトとオファー承認をログに記録するイベント、またはオファー・コンタクトとオファー拒否をログに記録するイベントを作成することは、ご使用の環境において役に立つ場合があります。

デフォルトで、ランタイム環境では、2 つのタイプのレスポンス (オファー承認とオファー拒否) をトラッキングすることができます。構成プロパティ「accept」と「reject」を使用して、「オファー承認をログに記録」イベントと「オファー拒否をログに記録」イベントで記録されるレスポンスのタイプを変更することができます。

また、Interact API では、イベントを使用して、API でイベント・パラメーターによって定義されたアクションをトリガーすることもできます。それらのイベントには、カスタム・テーブルへのロギング、複数のレスポンス・タイプのトラッキング、特定のフローチャートを指定して実行といった処理が含まれます。System Reaction が定義されていないイベントをいくつか作成することや、予約イベント・パラメーターと共に使用するために同じシステム反応 (「コンタクトのログ記録」など) を含むイベントを複数作成することが必要な場合があるかもしれません。

ログに記録するレスポンス・タイプごとに 1 つずつというように、「オファー承認のログ記録」アクションを含むイベントを複数作成する場合や、別々のレスポンス・タイプをログに記録するため、あらゆる `postEvent` 呼び出しに使用する、「オファー承認をログに記録」アクションを含むイベントを 1 つ作成する場合があります。

例えば、レスポンスのタイプごとに、「オファー承認をログに記録」アクションを含むイベントを 1 つずつ作成するとします。UA\_UsrResponseType テーブル [as Name(code)] で、Explore (EXP)、Consider (CON)、Commit (CMT) というカスタム・レスポンスを定義します。それから、3 つのイベントを作成して、それらに LogAccept\_Explore、LogAccept\_Consider、LogAccept\_Commit という名前を付けます。3 つのイベントは、すべて、まったく同じ (オファー承認をログに記録) アクションが含まれている) ですが、Interact API を使用して作業するユーザーが区別できるようにするため、異なる名前が付けられています。

または、「オファー承認をログに記録」アクションを含むイベントを 1 つ作成して、すべてのカスタム・レスポンス・タイプに使用することもできます。例えば、それに `LogCustomResponse` という名前を付けるとします。

`Interact API` を使用して作業する場合、これらのイベントには機能上の違いはありませんが、命名規則によってコードがわかりやすくなることがあります。また、それぞれのカスタム・レスポンスに別々の名前を付ければ、「チャンネル・イベント・アクティビティ・サマリー」レポートに、より正確な情報が表示されるようになります。

予約パラメーターおよび `postEvent` メソッドについては、「*Interact 管理者ガイド*」を参照してください。

## システム定義のイベント

「イベント」タブには、デフォルトのカテゴリである「システム定義済みカテゴリ」が表示されます。このカテゴリのイベントは、編集、追加、または削除することはできません。このカテゴリには、`Interact API` に対応するイベントが含まれます。それらのイベントすべてについて、タッチポイントで発生する頻度を「チャンネル・イベント・アクティビティ・サマリー」レポートで監視することができます。

そのようなイベントには、以下のものがあります。

- セッションを終了 — 訪問者のインタラクティブ・セッションの終わりにマークを付けます。
- オfferの取得 — 訪問者に提示するため、お勧めのオfferのリストを要求します。
- プロファイルを取得 — セッションで保管されている訪問者プロフィール・データを要求します。それらには、プロフィール・テーブルから読み込まれるデータだけでなく、一時データも含まれます。
- オーディエンスの設定 — インタラクティブ・セッション内で訪問者のオーディエンス・レベルを変更します。
- デバッグを設定 — 訪問者のインタラクティブ・セッションの現在のロギング・レベルをオーバーライドします。
- セッションを開始 — 訪問者のインタラクティブ・セッションの始めにマークを付けます。

## イベントを追加するには

1. インタラクティブ・チャンネルの「イベント」タブで「イベントの追加」アイコンをクリックします。

「イベントの追加/編集」ダイアログが表示されます。

2. イベントの「名前」を入力します。
3. 「カテゴリ」を選択します。

新規カテゴリを作成したら、イベントをそれらのカテゴリに移動できます。

4. このイベントで実行するアクションを選択します。

5. イベントの「説明」を入力します。

この説明は「イベント」タブに表示されます。

6. 「保存して戻る」をクリックして「イベント」タブに戻るか、または「保存して他を追加」をクリックしてイベントの追加を続行します。

イベントを編集するには、「イベント」タブでイベントの名前をクリックします。

イベントを別のカテゴリーに移動するには、イベントの横にあるチェック・ボックスを選択し、「移動先」アイコンをクリックします。

イベントを削除するには、イベントの横にあるチェック・ボックスを選択し、「選択項目の削除」アイコンをクリックします。

## イベントの参照

「イベント」タブでは、以下のアイコンを使用します。



以下の表では、左側のアイコンから右側のアイコンへの順番で説明します。

アイコン名	説明
カテゴリーの追加	クリックして、新規カテゴリーをこのインタラクティブ・チャンネルに追加します。
イベントの追加	クリックして、新規イベントをこのインタラクティブ・チャンネルに追加します。
移動先	イベントを選択してからこのアイコンをクリックして、選択したイベントを新規カテゴリーに移動します。
選択項目の削除	イベントまたはカテゴリーを選択してからこのアイコンをクリックして、それらを削除します。

## 制約の操作

オファー制約は、定義された期間において 1 つのオファーまたはオファーの集合を提示できる回数を制限するための手段を提供します。例えば、事前に定義されているインプレッションの割り当て量 (例えば、1 日当たりの特定のインプレッション数など) に達するとオファーが非表示になるようにする場合や、異なる製品ライン間で Web ページにオファーを配信する場合があるものと思われます。

Interact で「制約」タブを使用して、オファー制約を作成、削除、有効化、または無効化することができます。

## オファー制約を追加するには

1. インタラクティブ・チャンネルの「制約」タブで「制約の追加」アイコンをクリックします。



「制約の追加/編集」ダイアログが表示されます。

2. オファー制約の「名前」を入力します。
3. 制約の「説明」を入力します。

この説明は、「制約」タブで、このオファー制約を識別するために表示されません。

4. 制約を適用するオファーを選択します。「フォルダー内」または「オファー・リスト内」を選択してから、表示されるドロップダウン・リストを使用して、対象のフォルダーまたはオファー・リストを選択してください。

特定の日時範囲の間、特定の期間内における最大回数、またはその両方を条件として、オファーが有効になるように指定することができます。

5. 以下の手順を実行して、オファーを有効にする日時範囲を指定します。
  - a. 「次の日付の後にオファー配信を開始」フィールドをクリックします。表示されるカレンダー・ツールを使用して、オファーを有効にする最初の日付を指定してから、隣にあるドロップダウン・リストを使用して、有効にする最初の時刻を選択します。
  - b. 「次の条件によりオファー配信を停止」フィールドをクリックします。表示されるカレンダー・ツールを使用して、オファーを有効にする最後の日付を指定してから、隣にあるドロップダウン・リストを使用して、有効にする最後の時刻を選択します。
6. オプションで、「均等な配布方法」フィールドを使用して、1つの時間枠でオファーを表示するインプレッションの最大回数を指定します。
  - オファーを表示する最大回数を「最大 <数値> インプレッション」フィールドに入力します (<数値> の部分を実際に必要な最大回数に置き換えてください)。
  - 「単位」ドロップダウン・リストを使用して、最大数のインプレッションを訪問者に提示する期間 (例えば、数時間ごと、数日ごとなど) を指定します。

「均等な配布方法」フィールドを指定しない場合、Interact サーバーは、このインタラクティブ・チャンネルで通常どおりにオファーを有効にします。

7. オプションで、オファーが提示される最大合計回数を「インプレッション」フィールドに入力します。

このフィールドに値を入力しない場合、オファーの最大回数に関する制約は適用されません。

8. 「有効」をクリックして、定義したパラメーターの範囲内でこのオファー制約をアクティブにします。
9. 「保存して戻る」をクリックして「制約」タブに戻ります。または、「保存して他を追加」をクリックして引き続きオファー制約を追加します。

「制約」タブで制約の名前をクリックすると、制約を編集できます。

名前の隣にあるチェック・ボックスを選択して「選択項目の削除」アイコンをクリックすると、オファー制約を削除できます。

## オファー制約を編集するには

1. インタラクティブ・チャンネルの「制約」タブをクリックして、制約のリストを表示します。
2. 編集する制約の名前をクリックします。  
「制約の追加/編集」ダイアログが表示されます。
3. オプションで、「名前」、「説明」、または制約の定義設定を変更します。
4. 「保存して戻る」をクリックして「制約」タブに戻ります。または、「保存して他を追加」をクリックして変更を保存し、新規の制約を追加します。

オファー制約が変更に従って更新されます。

## オファー制約を有効および無効にするには

オファー制約は、使用される時間範囲で定義されます。ただし、運用期間を再定義しなくてもオファー制約が一定期間使用されないようにしたい場合や、運用期間終了後にオファー制約を無効にして一切適用されないようにしたい場合があるかもしれません。「制約の追加/編集」ダイアログを使用して、オファー制約を有効にしたり、無効にしたりすることができます。

1. インタラクティブ・チャンネルの「制約」タブで、編集する制約の名前をクリックします。  
「制約の追加/編集」ダイアログが表示されます。
2. オファー制約を無効にして、ここで定義されている制約なしに、選択したオファーが提示されるようにするには、「無効」をクリックします。
3. オファー制約を有効にするには、「有効」をクリックします。
4. 「保存して戻る」をクリックして「制約」タブに戻ります。または、「保存して他を追加」をクリックして他の制約を追加します。

## オファー制約を削除するには

注: 制約は、一度削除すると復元できません。

1. 削除する制約の隣にあるチェック・ボックスを選択します。
2. 「選択項目の削除」をクリックします。
3. 削除を確認します。

選択した制約が Interact によって削除されます。

---

## 学習モデルの操作

Interact には、訪問者のリアルタイム動作を監視してインタラクティブ・フローチャートに影響を及ぼしたり、提示するオファーを選択するのに役立つ、組み込みの学習モジュールがあります。また、属性をインタラクティブ・チャンネル・レベルで割り当てる学習設定もあるので、それぞれのインタラクティブ・チャンネルで独自のカスタム学習モデル・セットを構成することができます。これは、「自習」機能とも呼ばれます。



注: 自習機能を使用するためには、Interact 環境について、組み込みの学習機能をグローバルで有効にする必要があります。学習機能に関するその他の一般情報および学習モジュールを有効にする方法については、「*IBM Unica Interact 管理者ガイド*」を参照してください。

Interact で「自習」タブを使用して、インタラクティブ・チャンネルの学習モデルを作成、削除、編集、有効化、または無効化することができます。

## 学習モデルを追加するには

1. インタラクティブ・チャンネルの「自習」タブにある「**モデルの追加**」アイコンをクリックします。

「学習モデルの追加/編集」ダイアログが表示されます。

2. 学習モデルの「**名前**」を入力します。
3. 学習モデルの「**説明**」を入力します。

この説明は、この学習モデルを識別するために「自習」タブに表示されます。

4. 「**対象の予測属性**」リストに訪問者属性を追加して、学習モデルの定義を入力します。

このリストでは、訪問者に定義するベスト・オファーを判別するために、Interact にモニターさせる訪問者属性を指定します。学習および学習属性については、『*Interact 組み込み学習の概要*』を参照してください。

5. 「**有効にする**」をクリックし、定義したパラメーター内でこの学習モデルをアクティブにします。
6. 「**保存して戻る**」をクリックして「自習」タブに戻るか、「**保存して他を追加**」をクリックして学習モデルの追加を続行します。

これで、「自習」タブにある学習モデルの名前をクリックすれば、学習モデルを編集できます。

学習モデルを削除するには、そのモデル名の横にあるチェック・ボックスを選択し、「**選択項目の削除**」アイコンをクリックします。

## 学習モデルを編集するには

1. インタラクティブ・チャンネルの「自習」タブをクリックして、学習モデルのリストを表示します。
2. 編集する学習モデルの名前をクリックします。

「学習モデルの追加/編集」ダイアログが表示されます。

3. オプションで、学習モデルの「**名前**」、「**説明**」、または定義の設定を変更します。
4. 「**保存して戻る**」をクリックして「自習」タブに戻るか、「**保存して他を追加**」をクリックして変更内容を保存してから新しい学習モデルを追加します。

学習モデルは変更内容に従って更新されます。

## 学習モデルを削除するには

注: 学習モデルは、削除すると復元できません。

1. 削除する学習モデルの横にあるチェック・ボックスを選択します。
2. 「**選択項目の削除**」をクリックします。
3. 削除を確認します。

Interact は選択された学習モデルを削除します。現在使用中の学習モデルを削除することはできないことに注意してください。

## 学習モデルを有効および無効にするには

学習モデルを後で必要になったときに再度使用できるように、完全に削除せずに学習チャネルで無効にする必要がある場合があります。学習モデルは、「学習モデルの追加/編集」ダイアログを使用して、無効および有効にすることができます。

1. インタラクティブ・チャネルの「自習」タブで、編集する学習モデルの名前をクリックします。

「学習モデルの追加/編集」ダイアログが表示されます。


2. インタラクティブ・チャネルで使用できないようにする学習モデルを無効にするには、「**無効にする**」をクリックします。
3. 学習モデルを有効にするには、「**有効にする**」をクリックします。
4. 「**保存して戻る**」をクリックして「自習」タブに戻るか、「**保存して他を追加**」をクリックして追加のカスタム学習モデルを作成します。

---

## スマート・セグメントの操作

Interact では、処理ルールでスマート・セグメントを使用してオファーを訪問者に割り当てます。戦略的セグメントとは異なり、スマート・セグメントは Campaign セッションでのみ作成することができます。スマート・セグメントを作成するには、インタラクティブ・フローチャートを作成する必要があります。

スマート・セグメントを作成すると、戦略的セグメントを整理するのと同じように、それらを整理することができます。

Campaign の「セグメント」ページでセグメントを操作する場合、スマート・セグメントはアイコン  によって特定することができます。

## セッションの作成

インタラクティブ・フローチャートは、Campaign セッションでのみ使用可能です。インタラクティブ・フローチャートについてはセッションを少なくとも 1 つ作成する必要があります。セッションには、そのセッションのフローチャートに関連付けられるインタラクティブ・チャネルと同じセキュリティー・ポリシーを使用してください。

セッションには、バッチ・フローチャートとインタラクティブ・フローチャートの組み合わせを含めることができます。セッションに両方のタイプのフローチャート

が含まれており、「実行」アイコンをクリックして「セッション・サマリー」ページで「すべて実行」を選択した場合、バッチ・フローチャートのみが実行されます。インタラクティブ・フローチャートは、設計環境から実行することはできず、テスト実行のみが可能です。

## インタラクティブ・フローチャートの定義

インタラクティブ・フローチャートは、インタラクシヨンのセグメンテーション・ロジックを提供します。ランタイム環境で訪問者のランタイム・セッションが作成される場合、最初に実行される手順の 1 つは、その訪問者について使用可能なすべてのプロフィール情報を取得し、それらの情報を入力データとして使用して、インタラクティブ・チャンネルに関連付けられているすべてのインタラクティブ・フローチャートを実行することです。そのようにすることで、訪問者をゼロまたはそれ以上の数のスマート・セグメントに入れます。すると、ランタイム環境でそれらのセグメントを使用して、処理ルールで定義されているとおりにオファーが勧められます。

「再セグメントのトリガー」アクションを含むイベントを使用して、プロフィール情報をすべてのフローチャートで再実行することができます。

インタラクティブ・フローチャートは、Campaign セッション内部でのみ作成することができます。

インタラクティブ・フローチャートの作成について詳しくは、59 ページの『第 3 章 インタラクティブ・フローチャートについて』を参照してください。

---

## オファーの定義

まだ作成していない場合は、Interact が勧めることのできるオファーを作成する必要があります。

**重要:** 現時点では、Interact はオファー・リストをサポートしていません。

オファーを作成する際には、Interact API が以下の情報をオファーから参照できることに留意してください。

- カスタム・オファー属性
- オファー・コード
- オファーの説明
- オファー有効日
- オファー終了日
- オファー名
- オファー処理コード

Campaign のオファーをタッチポイント (例えば、バナー広告の HTML コードなど) におけるオファーにマップする際には、命名規則に関してどのような情報が使用できるかということを心に留めておいてください。例えば、簡単に参照できるようにするため、すべてのバナー広告をオファー・コードと同じ名前のファイルに保存するというようにすることをお勧めします。

オファーの承認または拒否をログに記録する `postEvent` 呼び出しを作成する場合には、オファー処理コードを含める必要があります。ただし、クロスセッション応答トラッキングを有効にすると、処理コード、オファー・コード、またはご使用の環境に特有のカスタム・コードで突き合わせを行うことができます。クロスセッション応答トラッキングについて詳しくは、「*Interact 管理者ガイド*」を参照してください。

`Interact API` の `nameValuePair` クラスを使用して、カスタム・オファー属性を定義するか、またはそれらの属性のデータを取得することができます。

処理ルールで使用されるオファー（破棄されたオファーを含む）に変更を加える場合、変更をサーバー・グループで有効にするため、そのサーバー・グループに関連付けられているすべてのインタラクティブ・チャンネルを再配置する必要があります。

## Interact のオファー・テンプレート

`Interact` で使用されるすべてのオファーについて、`IP ID` オファー属性および `IPName` オファー属性を有効にする必要があります。それらの属性は存在していなければならず、それらのデータは実行時に自動的に追加されるので、定義されているデフォルトの `IP ID` オファー属性および `IPName` オファー属性がオーバーライドされます。`IP ID` は内部 ID であり、`IP Name` はオファーに関連付けられているインタラクション・ポイントの名前です。これらのデータはレポート作成のために必要です。「このテンプレートから作成したオファーをリアルタイム・インタラクションで使用できます」を有効にしない場合でも、オファーを処理ルールと共に使用できます。ただし、`Interact` では、それらのオファーをレポートに含めることはできません。

オファー・テンプレートにオファーの発効日と満了日が含まれている場合は、「フローチャート実行日」を基準にしてそれらの日付を定義することができます。例えば、「オファー有効日」が「フローチャート実行日」になるようにすることができます。そして、発効の数日後にオファーが期限切れになるようにすることができます。インタラクティブ・フローチャートの場合、「フローチャート実行日」は、ランタイム環境によってオファーが勧められてタッチポイントで表示される日付です。

## Interact 用のオファー・テンプレートを作成するには

1. 「*Campaign 管理者ガイド*」の指示に従ってください。ただし、以下は例外です。
2. 手順 1/3: メタデータ。「このテンプレートから作成したオファーをリアルタイム・インタラクションで使用できます」チェック・ボックスを選択します。
3. 手順 3/3: 既定値。「`IP ID`」と「`IP 名`」の既定値を定義します。

`IP ID` の既定値として任意の整数を入力でき、`IP 名`として任意の文字列を入力できます。ランタイム環境では値として正しいデータが自動的に入りますが、設計環境では既定値が必要です。

---

## 処理ルール の 操作

処理ルールは、オファーを提示するために **Interact** で使用される主要なガイドラインです。処理ルールは、オファーをゾーン別にスマート・セグメントに割り当てる場所です。また、マーケティング・スコアをそれぞれのルールに追加して、学習エンジン内のオファーの重みを増やすこともできます。

**注:** さらに大きな影響を処理ルールに与える場合や処理ルールをオーバーライドする場合に使用できるオプション機能がいくつかあります。**Interact** によるオファーの提示について詳しくは、「*Interact* 管理者ガイド」を参照してください。

処理ルールは、スマート・セグメント別に整理されます。任意の数のオファーをそれぞれのセグメントに割り当てます。オファーをセグメントに割り当てた後、そのオファーを適用できるゾーンを定義することができます。同じオファーを同じセグメントに複数回割り当て、それを異なるゾーンに割り当てることができます。

スマート・セグメントを削除したり、オファーを破棄すると、**Campaign** は、そのセグメントまたはオファーを含むあらゆる処理ルールを使用不可にします。

スマート・セグメントは、キャンペーン内のセルにマップされます。各スマート・セグメントに関連付けられているセル・コードはインタラクション方法タブから編集することができます。

「このテンプレートから作成したオファーをリアルタイム・インタラクションで使用できます」を有効にしてオファー・テンプレートから作成されたオファーのみを選択する必要があります。そうしない場合、レポート・データは正確なものにはなりません。

処理ルールは、キャンペーンのインタラクション方法タブで定義されます。インタラクション方法は、タブの上部にある「インタラクション方法のコピー」アイコンを使用して、1つのキャンペーンから別のキャンペーンにコピーできます。

## オファー資格

処理ルールは、どのオファーが訪問者にふさわしいか判断するために **Interact** で使用される基本的な方法です。**Interact** には、訪問者へのオファーの割り当てを拡充するために実装できるオプション機能がいくつかあります。

- オファー非表示
- グローバル・オファー
- 個別オファー割り当て
- スコア・オーバーライド
- 学習

処理ルールを作成する前に、**Interact** 管理者と一緒に、どのオファー資格機能が使用できるかを確認してください。例えば、スコア・オーバーライド・テーブルを使用してマーケティング・スコアをオーバーライドする場合、すべての処理ルールについてマーケティング・スコアをデフォルトから変更する必要はないと思われます。

オファー資格機能について詳しくは、「*Interact* 管理者ガイド」を参照してください。



## マーケティング・スコア

すべての処理ルールには、マーケティング・スコアが含まれます。マーケティング・スコアは、スライダによって示されます。デフォルト・スコアは 50 です。スコアが高くなるほど、Interact がオファーを選択して勧める可能性が高くなります。処理ルールがどのように複数のキャンペーンにまたがって構成されているかに応じて、複数のオファーが同じスマート・セグメントに割り当てられるようにすることができます。Interact は、1 つの要求に対して使用可能なオファーが複数ある場合には、マーケティング・スコアを参考にして、表示するオファーを決定します。例えば、オファーに対する要求でマーケティング・スコアが 30 であるオファー A とマーケティング・スコアが 80 であるオファー B のいずれかを選択しなければならない場合、Interact はオファー B を提示します。

同じオファーをスコアが異なる同じセグメントに割り当てた場合 (例えば、2 つの異なるキャンペーンで同じインタラクティブ・チャンネルの処理ルールが作成されるというような場合)、Interact はスコアが高い方を使用します。

また、マーケティング・スコアは、処理ルールの詳細オプションを使用して定義することもできます。IBM Unica マクロ、オファー属性、セッション変数、ディメンション・テーブル、および顧客のプロファイルの任意の値を使用して式を作成し、マーケティング・スコアを定義することができます。

「スコア・オーバーライド」テーブルでデータを指定することにより、インタラクティブ方法タブでマーケティング・スコアに加えられた変更をオーバーライドすることができます。「スコア・オーバーライド」テーブルを使用すれば、IBM Unica PredictiveInsight、Optimize、または他の何らかのモデリング・ソフトウェアで生成されたスコアを簡単にインポートすることができます。「スコア・オーバーライド」テーブルでは、100 よりも大きいスコアを定義することができます。

組み込みの学習機能が有効になっている場合は、学習アルゴリズムでマーケティング・スコアが使用されます。

「スコア・オーバーライド」テーブルによる操作については、「*Interact* 管理者ガイド」を参照してください。

## 処理ルールの詳細オプション

詳細オプションを使用して、処理ルールを拡張することができます。式を追加して、処理ルールが適用可能か判別されるようにしたり、マーケティング・スコアがオーバーライドされるようにしたりすることができます。

オファー資格に関する式を処理ルール内部に直接記述すると、インタラクティブ・フローチャートの外部からオファー・ターゲティングを制御できるようになります。ルールによっては、セグメンテーション・レベルよりもそのレベルの方が管理が容易な場合があります。例えば、`offer.dynamic.ownProductX='yes'` というような式を記述することができます。その場合、オファー属性 `ownProductX` が `yes` であれば、処理ルールが使用されます。この例では、特定のオファーを含めることや、既に製品 X を所有している人々については異なるスコアを適用することができます。例えば、極めて詳細な処理ルールを作成して、オファー属性または曜日に基づいて詳細なオファーを割り当てることができます。

また、マーケティング・スコアを定義あるいは調整するための式を記述することもできます。例えば、`profileTable.dimensionTable.scoreAdj * MarketerScore` は、`scoreAdj` 列の値を、処理ルールのスライダーによって定義される最新のマーケティング・スコアに掛けます。

## インタラクション方法タブの操作

インタラクション方法タブは、キャンペーン内でリアルタイム・インタラクションのオファーを割り当てる場所です。インタラクション方法タブを作成する場合には、それをインタラクティブ・チャンネルに割り当てます。

**注:** 各キャンペーンのインタラクティブ・チャンネルごとにインタラクション方法タブを 1 つ用意することができます。インタラクティブ・チャンネルが 3 つある場合、1 つのキャンペーンで 3 つを超えるインタラクション方法タブを使用することはできません。また、それらのタブは、それぞれ、異なるインタラクティブ・チャンネルに割り当てる必要があります。

インタラクション方法タブを含むキャンペーンを組織に必要な数だけ作成することができます。例えば、新規の当座預金口座に関するキャンペーンが 1 つ、自動車ローンに関するキャンペーンが 1 つある場合、両方のキャンペーンで、同じコール・センター用インタラクティブ・チャンネルを参照することができます。インタラクション方法タブをコピーまたは移動することはできません。

インタラクション方法タブには、配置エリアと処理ルール・エリアという、2 つの主要なセクションがあります。配置エリアには、処理ルールの配置ステータスが表示されます。処理ルールは、オファーをセグメントに割り当てる場所です。

### インタラクション方法タブを含むキャンペーン

キャンペーンの「サマリー」タブには、そのキャンペーンに関連付けられているセグメントとオファーが表示されます。処理ルールによってキャンペーンに追加されたオファーは、3 つの条件が満たされている場合にのみ、キャンペーンの「サマリー」タブに表示されます。第 1 に、インタラクション方法を配置しなければなりません。第 2 に、データをランタイム環境から設計環境に転送するため、コンタクトとレスポンスの履歴モジュールを構成しなければなりません。第 3 に、ランタイム環境から設計環境へのデータ転送が完了していなければなりません。例えば、コンタクトとレスポンスの履歴モジュールを、2 時間ごとに実行されるように構成します。それから、インタラクション方法タブをキャンペーンに追加します。オファーはキャンペーンの「サマリー」タブに表示されません。次に、インタラクション方法タブを配置します。オファーは、まだ、キャンペーンの「サマリー」タブに表示されません。2 時間後に、コンタクトとレスポンスの履歴モジュールが実行されて次のデータ転送が完了すると、オファーがキャンペーンの「サマリー」タブに表示されます。

スマート・セグメントはキャンペーンの「サマリー」タブに表示されません。

### インタラクション方法タブを作成するには

インタラクション方法タブを作成する前に、インタラクティブ・チャンネルを作成する必要があります。



1. インタラクシオン方法タブは、以下のいずれかの方法でキャンペーンに追加できます。
  - 新規キャンペーンを作成するときに、「**インタラクシオン方法の保存と追加**」をクリックします。
  - 既存のキャンペーンの「サマリー」タブを表示するときに、「**インタラクシオン方法の追加**」アイコンをクリックします。

「新規インタラクシオン方法」ページが表示されます。

2. インタラクシオン方法タブの「名前」および「説明」を入力します。
3. インタラクシオン方法タブの「**インタラクティブ・チャンネル**」を選択します。
4. 「**処理ルールを保存して作成**」をクリックします。「**処理ルールを保存して作成**」ボタンをクリックすると、インタラクティブ方法の編集モードに入り、変更して保存できるようになります。処理ルールの追加と変更について詳しくは、47 ページの『**処理ルールを追加または変更するには**』を参照してください。
5. 処理ルールの作成を完了したら「**保存して終了**」をクリックするか、または「**キャンセル**」をクリックしてインタラクティブ方法の編集モードを終了し、「インタラクシオン方法」タブの表示のみモードに戻ります。

「インタラクシオン方法」タブの名前と説明を後から編集するには、「**プロパティの編集**」アイコンをクリックします。インタラクティブ方法が関連付けられたインタラクティブ・チャンネルは、変更することはできません。

「インタラクシオン方法」タブを後から変更するには、「**方法の編集**」アイコンをクリックします。

インタラクシオン方法を削除するには、「**インタラクシオン方法の削除**」アイコンをクリックします。インタラクシオン方法を削除できるかどうかは、このインタラクシオン方法タブに関連付けられているインタラクティブ・チャンネルの配置状況に応じて異なります。

### 「インタラクシオン方法」タブを表示するには

キャンペーンに関連付けられた 1 つ以上の「インタラクシオン方法」タブがある場合はいつでも、インタラクシオン方法の現在の詳細設定と配置ステータスを確認するため、それぞれのタブを表示できます。また、編集モードに入らなくてもインタラクシオン方法に配置のマークを付けることもできます。このセクションでは、表示のみモードで確認できる情報を説明します。

### インタラクティブ・チャンネルの情報

「**インタラクティブ・チャンネルの場合**」フィールドには、「インタラクシオン方法」タブが関連付けられたインタラクティブ・チャンネルが表示されます。インタラクティブ・チャンネルの名前をクリックすると、関連付けられたインタラクティブ・チャンネルの「サマリー」タブに直接移動します。

### 配置情報

「インタラクシオン方法」タブには次の 2 つのフィールドがあり、配置情報が提供されます。

- 配置ステータス。「配置ステータス」ボタンでは、「インタラクション方法」タブの現在のステータス (未配置、配置済み、最終配置日、最終配置解除日など) を示します。
- 配置アクション。「配置アクション」ボタンをクリックすると、このインタラクション方法の現在の状態に応じて、インタラクション方法に対して実行するアクションを指定できます。以下の選択項目があります。
  - 「配置をマーキング」。現在のステータスが「未配置」の場合、このボタンをクリックするとインタラクション方法に配置のマークを付けることができます。
  - 「配置解除をマーキング」。現在のステータスが「配置済み」の場合、このボタンをクリックするとインタラクション方法に配置解除のマークを付けることができます。
  - 「配置要求のキャンセル」。「配置をマーキング」をクリックした場合、このボタンをクリックすることにより、その要求を取り消すことができます。
  - 「配置解除要求のキャンセル (Cancel Undeployment Request)」。「配置解除をマーキング」をクリックした場合、このボタンをクリックすることにより、その要求を取り消すことができます。

## 処理ルールの表示

「インタラクション方法」タブには、この方法で使用できる処理ルールの完全なリストが含まれています。このリストを使用して、以下の方法で処理ルールを表示できます。

表 5. インタラクション方法の表示オプション： インタラクション方法の表示オプション




表示オプション	説明
「表示」メニュー	処理ルールのリストは、セグメント (およびそのセグメントのゾーン、オファー、およびその他のオプション) ごとにグループ化して、あるいはゾーン (およびそのゾーンのセグメント、オファー、およびその他のオプション) ごとにグループ化して、表示できます。
「セルの自習設定」アイコン (  )	このアイコンをクリックすると、このセグメントの自習設定を読み取り専用表示で確認できます。  セグメントごとの表示の場合、このアイコンは表示のみモードのみで使用可能です。
「対話式セル実績レポートの表示」アイコン (  )	このアイコンをクリックすると、このセグメントの「オファー別の対話式セル実績」レポートを表示します。

表 5. インタラクション方法の表示オプション (続き): インタラクション方法の表示オプション

表示オプション	説明
列をフィルターして特定の値を除外する	デフォルトでは、テーブルに特定のセグメントまたはゾーンのすべての値が表示されます。列見出しに「フィルター」アイコン (  ) が付いている場合、このアイコンをクリックすることにより、特定のタイプの項目のみを表示するように選択できます。列フィルターの使用について詳しくは、93 ページの『IBM Unica 製品内のテーブルのフィルター処理』を参照してください。
表示のみの処理ルール設定	他のすべての処理ルール情報 (有効/無効、マーケティング担当者のスコア、詳細オプション、およびパラメーター化されたオファー属性など) については、処理ルールの作成時と同様の情報を表示 (あるいはアイコンのクリックで追加情報を表示) できますが、すべての情報は表示のみであり変更できないという制限があります。

「インタラクション方法」タブのいずれかの情報を変更するには、「**方法の編集**」アイコンをクリックして、編集モードに入ります。

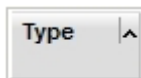
**関連タスク:**

『IBM Unica 製品でのテーブルのソート』

**IBM Unica 製品でのテーブルのソート:**




IBM Unica 製品の情報のテーブルを表示する際に、1 つの列の値、または複数の列の値の組み合わせに基づいて昇順または降順に情報をソートしてテーブル・ビューをカスタマイズする機能を使用できる場合があります。このセクションでは、テーブルでソート・オプションを使用できる場合に、それを識別して使用方法を説明します。

ここで説明する手順は、列見出しによるソート処理がサポートされているテーブルのみに適用できます。この機能がサポートされるテーブルを識別するには、列見出しにマウス・ポインターを移動します。以下の例に示すようなソート・コントロールが表示された場合は、そのテーブルで列見出しによるソートがサポートされています。



列見出しの右側のコントロールは、この列のソート順を示します。以下に説明します。

1. 単一の列を使用してテーブルのソート順を決定するには、列見出しにある次のコントロールのうちの 1 つをクリックします。

ソート・アイコン	説明
	選択した列を使用して昇順にテーブルをソートします。
	選択した列を使用して降順にテーブルをソートします。
	この列を使用したテーブルのソートをキャンセルします。

- オプションで、マウスをさらに 1 つ以上の列に移動して昇順アイコンまたは降順アイコンをクリックすると、使用する列の値を追加してソート（「2」は 2 次ソート、「3」は 3 次ソートなど）を行えます。

追加した各レベルのソートは、割り当てた順でテーブル内のデータに適用されません。例えば、1 次ソート列として「日付」を選択し、2 次ソート列として「時刻」を選択した場合、テーブルのすべての行は日付でソートされ、日付の値が同じ各行は時刻でソートされることとなります。


- テーブルのソート順に作用する列をクリアするには、「x」が表示されるまで列のソート・アイコンをクリックしてから、「x」をクリックします。

## 処理ルールを追加または変更するには

処理ルールを作成する前に、スマート・セグメントおよびオファーを作成する必要があります。

また、編集モードで「インタラクティブ方法」タブを表示しておく必要があります。編集モードにするには、「インタラクティブ方法」タブの「**方法の編集**」アイコンをクリックします。

**注:** 方法が配置対象としてマークされている場合、その方法は編集できません。

- 「インタラクティブ方法」タブで「**ルールの追加**」() アイコンをクリックします。

「ルールの追加」パネルが表示されます。


**注:**

処理ルールを定義するテーブルに「ルールの追加」パネルからオブジェクトをドラッグすると、ドラッグしているオブジェクトの色が赤から緑に変わります。緑色はリスト上のその特定の場所にそのセグメントをドロップできることを示し、赤色はその場所にセグメントをドロップできないことを示します。処理ルール上でオブジェクトをドロップできる場所の詳細については、各オブジェクトの説明を参照してください。


- 「ルールの追加」パネルの「**選択可能なセグメント**」タブからセグメントを選択し、それをルール・テーブルまでドラッグして、ルールにセグメントを追加します。ルール・テーブルに複数のセグメントをドラッグすると、自動的に複数のルールが作成されます。

セグメントをドロップできるのは「対象となるセグメント」列の上のみです。ルールとの順序は関係ありません。

セグメントをルールに追加した後、セグメント名の横にある以下のアイコンをクリックできることに注目してください。

- 「自習設定」アイコン (  ) を使用すると、処理ルール内でこのセグメントに適用される学習モデルを判断できます。デフォルトでは学習モデルは各ゾーンから継承されますが、このダイアログを使用して、マーケティング・スコアまたはカスタムの学習モデルを代わりに適用するよう指定することができます。詳しくは、36 ページの『学習モデルの操作』を参照してください。

「自習設定」の表示と変更は、セグメント名をクリックし、表示されるメニューから「このセグメントの自習を上書きする」を選択する方法もあります。

- 「レポートの表示」アイコン (  ) が表示されている場合、この方法の「オファー別の対話式セル実績」レポートを表示できます。
3. 処理ルールにゾーンを追加するには、「ルールの追加」パネルの「**選択可能なゾーン**」タブをクリックします。

「選択可能なゾーン」タブには、特定のセグメントにオファーを割り当てることができるゾーンが含まれています。

4. 「ルールの追加」パネルの「**選択可能なゾーン**」タブから 1 つ以上のゾーンを選択し、それをルール・テーブルまでドラッグしてルールにゾーンを追加します。

複数のゾーンを選択した場合、テーブルにドロップするゾーンごとに固有の処理ルールが作成されます。

特定のセグメントの「**対象となるゾーン**」列にオファーをドロップできます。あるいは、セグメント自体の上にドロップすることでも同じアクションを実現できます。ゾーンの順序は関係ありません。

セグメント内のゾーンはいつでも変更できます。これは、「対象となるゾーン」列にあるゾーンの名前をクリックしてから、含める各ゾーンの横にあるチェック・ボックスを選択するか、あるいは「**すべてのゾーン**」を選択することで選択したゾーンがすべてのゾーンを含むように変更することによって行えます。「**すべてのゾーン**」項目を個別の複数のゾーンを選択するように変更すると、選択した特定のゾーンに対して自動的に個別の処理ルール項目が作成されます。

5. 処理ルールにオファーを追加するには、「ルールの追加」パネルの「**選択可能なオファー**」タブをクリックします。



この処理ルールの一部として推奨できるオファーが含まれる「**選択可能なオファー**」タブが表示されます。

6. 「ルールの追加」パネルの「**選択可能なオファー**」タブからオファーを選択し、それをルール・テーブルまでドラッグして、ルールにオファーを追加します。

複数のオファーを選択して、それをルール・テーブルにドラッグすることもできます。

特定のゾーンの「推奨オファー」列にオファーをドロップできます。あるいは、ゾーン自体の上にドロップすることでも同じアクションを実現できます。ルールの順序は関係ありませんが、ルールを既にリストにあるオファーまでドラッグすると、そのオファーの下にそのルールが挿入されます。

複数のオファーを処理ルールに追加できます。そうすると、Interact は自動的に各オファーに対して処理ルールを複製します。

7. 特定の処理ルールに対するマーケティング・スコアを変更するには、「マーケティング担当者のスコア」列のスライダーを調整します。複数の処理ルールのマーケティング・スコアを一度に変更するには、変更する処理ルールそれぞれの横にあるチェック・ボックスを選択してから、「**選択したルールの編集**」>「**詳細オプション**」を選択します。
8. ルールの資格を定義するかマーケティング・スコアを上書きする詳細オプションを追加するには、処理ルール内でスコア・スライダーの右側にある「詳細オプション」アイコン () をクリックするか、変更する詳細オプションを持つ複数のゾーンを選択してから、「**選択したルールの編集**」>「**詳細オプション**」を選択します。スライダーを使用して、マーケティング・スコアを処理ルールに割り当てます。「**次の式が TRUE の場合は、このルールを対象と見なす**」または「**次の式をマーケティング・スコアとして使用する**」の横にあるラジオ・ボタンをクリックして、詳細なルールの資格オプションを定義するためのオプションを確認します。詳細ルールの定義については、50 ページの『処理ルールに詳細オプションを追加するには』を参照してください。
9. 処理ルールにパラメーター化オファーを指定するには、「**オファー属性**」列の「パラメーター化されたオファー属性」アイコン () をクリックするか、1 つ以上の処理ルールの横にあるチェック・ボックスを選択してから「**選択したルールの編集**」>「**パラメーター化されたオファー**」を選択します。表示されるダイアログ・ボックスを使用して、52 ページの『パラメーター化されたオファー属性を処理ルールに追加するには』の説明に従い、パラメーター化されたオファー属性の名前と値を指定します。
10. 「インタラクシオン方法」タブの編集を終えたら、「**保存して終了**」をクリックして表示のみモードに戻るか、「**保存**」をクリックして変更内容を保存してから編集を続けます。

「**キャンセル**」をクリックすれば、いつでも変更を破棄して表示のみモードに戻ることができます。

「すべてのゾーン」ではなく、同じゾーンの同じセグメントに同じオファーを追加すると、重複を防ぐために、警告が出されます。この警告は無視しても構いません。

セグメントおよびオファーは、ツリー・ビューまたはリスト・ビューで表示できます。ツリー・ビューには、セグメント・ページまたはオファー・ページでそれぞれ作成したフォルダー構成でセグメントまたはオファーが表示されます。リスト・ビューには、名前のアルファベット順でセグメントまたはオファーが表示されます。




すべてのスマート・セグメントの「ソース・フローチャート」および「前回実行日」列は空です。セグメントおよびオファーは、名前、説明、またはコードで検索することもできます。セグメントの検索では、スマート・セグメントのみが表示されます。

セグメントの「オファー別の対話式セル実績」レポートを表示するには、パフォーマンス統計下の「表示」リンクをクリックします。「このテンプレートから作成したオファーをリアルタイム・インタラクションで使用できます」が有効になっていないオファーを選択した場合は、レポート用のデータは収集されません。


## 処理ルールに詳細オプションを追加するには

処理ルールの資格を定義するための式、またはマーケティング・スコアを上書きするための式を記述できます。

1. まだ「インタラクション方法」タブの編集をしていない場合は、そのタブをクリックし、「インタラクション方法の編集」タブ・アイコンをクリックして編集モードに入ります。表示のみモードになっている場合、表示はできませんが、下記の手順に従って詳細オプションを変更することはできません。
2. 詳細オプションを追加する処理ルールを 1 つ以上選択してから、次の手順のうちの 1 つを実行します。
  - a. 処理ルール内でスコア・スライダーの右側にある「詳細オプション」アイコン (  ) をクリックして、詳細オプションを追加します。

### 注:

「ルールの追加」パネルが表示されているときは、「有効」、「マーケティング担当者のスコア」、「詳細オプション」、および「オファー属性」(パラメーター化されたオファー属性) 列およびアイコンは表示されません。ルール

の編集中にこれらの列を確認するには、「閉じる」アイコン (  ) をクリックします。

- b. 1 つ以上の対象となるゾーンの名前を選択してから、「選択したルールの編集」>「詳細オプション」をクリックします。

「詳細オプション」パネルが表示されます。デフォルトでは、「詳細オプションを使用しない」が選択されています。これはマーケティング・スコア値が使用されることを示しています。ただし、次の手順に従うことによって設定を上書きできます。

3. 「次の式が TRUE の場合は、このルールを対象と見なす」を選択して資格ルールを作成するか、または「次の式をマーケティング・スコアとして使用する」を選択してマーケティング・スコアを上書きします。

「詳細オプションを使用しない」を選択して、詳細オプションを無効にします。これにより式が削除されることはありません。

4. 「式」を記述します。

式の作成を支援する使用可能なすべての関数、変数、および演算子がリストされます。

「構文チェック」をクリックすると、式が有効であるかどうかを判別できます。

注: 「構文チェック」では、テスト実行の Interact ランタイム・サーバーが検証に使用されます。「構文チェック」が機能するためには、テスト実行ランタイム・サーバー稼働している必要があります。

5. 詳細オプションの編集を終えたら「OK」をクリックして、ダイアログを閉じ、変更内容を保存します。

#### 処理ルール詳細オプションの式:

処理ルールをフィルタリングするためのブール式、またはマーケティング担当者のスコア・オーバーライドを計算するための式を書き込むことができます。ただし、式のビルディング・ブロック数には限りがあります。

**重要:** 処理ルール詳細オプションでは、カスタム・マクロ、ユーザー定義項目、およびユーザー変数は使用できません。

使用可能なビルディング・ブロックは以下のとおりです。

- Interact でサポートされている IBM Unica マクロ

Interact でサポートされている IBM Unica マクロのリストについては、「*IBM Unica* マクロ・ユーザー・ガイド」を参照してください。

- オファー属性
- セッション変数
- ディメンション・テーブル
- プロファイル・データ
- マーケティング担当者のスコア

マーケティング・スコアにブール式を定義した場合、true は 1 になり、false は 0 になります。ブール式に数式を定義した場合、0 は false であり、他のすべての値は true です。

以下に、使用可能なさまざまなビルディング・ブロックを使用する、ルール・フィルターおよびスコア計算の両方の式の例をいくつか示します。

次の式が **TRUE** の場合は、このルールを対象と見なす

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

この例では、GetPrimeRate 外部コールアウトは、Web サイトに移動して、現行のプライム・レートを収集する Java プログラムです。

次の式をマーケティング・スコアとして使用する

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

以下の例の場合、マーケティング担当者のスコアでは顧客のライフサイクル (この顧客に対するオファーおよび企業のマーケット要求に応じる全体的な可能性を表す)、所定のファクト (この特定の個人に対する企業による特定クラス製品の売り込み要望)、および企業見地による全体の値 (オファーを受け入れた場合に顧客アカウントに追加される) が考慮されます。

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

顧客属性:

```
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
```

オファー属性:

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

## パラメーター化されたオファー属性を処理ルールに追加するには

処理ルールまたは処理ルールのセットにおいて、プロファイル・データに基づいていくつかのオファー属性の値をランタイムでパラメーター化することができます。方法タブから使用できるダイアログを使用して、定数または式を持つオファー属性をパラメーター化するマッピングを作成できます。方法を正常に配置した後、作成したマッピングがランタイム環境で使用され、返されたオファーのオファー属性値がオーバーライドされます。


このタスクでは、方法タブからパラメーター化できる属性を持つオファーが既に定義されていること、そして、定義中の処理ルールに 1 つ以上のオファーが既に割り当ててあることを前提とします。

オファーが要求されると、Interact ランタイムは通常どおり要求を処理しますが、それらのオファーが返される前にランタイムは、オファーのいずれかの属性が、適用される方法処理ルールに基づいてパラメーター化されるべきかどうかを判断します。ランタイムは、パラメーター化されたオファーに対して適切な属性マッピングの取得と評価を行い、結果を戻り値として返します。

注:


オファー属性が、処理ルール設定とテーブル駆動機能 (バッチ・フローチャートの Interact プロセス・ボックス) の両方に基づいてパラメーター化されているとランタイムが判断した場合、評価の順序は、最初にホワイト・リスト、次に方法処理ルール、そして offerBySQL 照会結果、さらに先行する基準が使用できなかった場合はデフォルトのオファーとなります。

パラメーター化されたオファー属性設定は、方法タブの 2 つの方法のいずれかを使用して、作成、表示、および編集を行えます。

1. まだ「インタラクション方法」タブの編集をしていない場合は、そのタブをクリックし、「**インタラクション方法の編集**」タブ・アイコンをクリックして編集モードに入ります。表示のみモードになっている場合、表示はできますが、以下に示す手順でオファー属性パラメーター化設定を変更することはできません。
2. オファー属性パラメーター化設定を追加する処理ルールを 1 つ以上選択してから、次の手順のうちの 1 つを実行します。
  - a. スコア・スライダーの右側にある「オファー属性パラメーター化」アイコン (  ) と、処理ルール内の「詳細オプション」アイコンをクリックします。

注:

「ルールの追加」パネルが表示されているときは、「有効」、「マーケティング担当者のスコア」、「詳細オプション」、および「オファー属性」(パラメーター化されたオファー属性) 列およびアイコンは表示されません。ルール

の編集中にこれらの列を確認するには、「閉じる」アイコン (  ) をクリックします。

- b. 編集モードで方法タブを表示している場合、1 つ以上の対象となるゾーンまたは 1 つ以上の対象となるセグメントの名前を選択してから、「**選択したルールの編集**」>「**パラメーター化されたオファー**」をクリックします。

「パラメーター化されたオファー属性」パネルが表示され、「属性名」列にそれぞれの属性、「属性値」列にその属性の現行値が表示されます。デフォルトでは、属性値のデフォルト値が表示されます。ただし、ここで次の手順に従うことによってその値を上書きできます。

3. 「属性値」列で、現在表示されている値をクリックします。
4. 表示されるダイアログを使用して、そのオファー属性のリテラル定数を入力するか、または提供される式ビルダーを使用して式を作成します。

式の作成を支援する使用可能なすべての関数、変数、および演算子がリストされます。

「構文チェック」をクリックすると、式が有効であるかどうかを判別できます。

注: 「**構文チェック**」では、テスト実行の Interact ランタイム・サーバーが検証に使用されます。「**構文チェック**」が機能するためには、テスト実行ランタイム・サーバーが稼働している必要があります。

5. 詳細オプションの編集を終えたら「**OK**」をクリックして、ダイアログを閉じ、変更内容を保存します。


## 処理ルールを有効および無効にするには

処理ルールを削除せずに、有効および無効にすることができます。インタラクション方法タブのロードが完了するまで、ルールを有効または無効にすることはできません。

コンテキスト・メニューを表示するには、セグメントまたはオファーをクリックします。

注:

「ルールの追加」パネルが表示されているときは、「有効」、「マーケティング担当者のスコア」、「詳細オプション」、および「オファー属性」(パラメーター化されたオファー属性) 列およびアイコンは表示されません。ルールの編集にこれ

らの列を確認するには、「閉じる」アイコン (  ) をクリックします。

1. 変更する処理ルールを含む「インタラクション方法」タブを開きます。
2. 「方法の編集」アイコンをクリックして、編集モードに入ります。
3. 次のいずれかの方法を使って処理ルールを変更します。

アクション	手順
単一のルールを有効にする	緑色の (淡色表示ではない) チェック・マークが表示されるまで、「ルールの有効化」アイコンをクリックします。
特定のオファーが含まれているすべてのルールを有効にする	オファーをクリックし、「このオファーを含むすべてのルールを有効にする」を選択します。
特定のセグメント (セル) が含まれているすべてのルールを有効にする	セグメントをクリックし、「このセグメントのすべてのルールを有効にする」を選択します。
単一のルールを無効にする	グレイ (淡色表示) のチェック・マークが表示されるまで、「ルールの有効化」アイコンをクリックします。
特定のオファーが含まれているすべてのルールを無効にする	オファーをクリックし、「このオファーを含むすべてのルールを無効にする」を選択します。
特定のセグメント (セル) が含まれているすべてのルールを無効にする	セグメントをクリックし、「このセグメントのすべてのルールを無効にする」を選択します。

4. 処理ルールの有効化または無効化を終えたら、「保存」をクリックして、変更内容を保存して編集モードにとどまるか、あるいは、「保存して終了」をクリックして、変更内容を保存して表示のみモードに戻ります。

## 処理ルールを削除するには

不要となった処理ルールは削除できます。

コンテキスト・メニューを開くには、セグメントまたはオファーをクリックします。

セグメントのすべてのルールを削除すると、処理ルール・テーブルのセグメントも削除されます。

1. 変更する処理ルールを含む「インタラクション方法」タブを開きます。
2. 「方法の編集」アイコンをクリックして、編集モードに入ります。
3. 次のいずれかの方法を使って処理ルールを削除します。

アクション	手順
単一のルールを削除する	オファーをクリックし、「このルールを削除する」を選択します。

アクション	手順
オファーに関係するすべてのルールを削除する	オファーをクリックし、「このオファーを含むすべてのルールを削除する」を選択します。
セグメント (セル) のすべてのルールを削除する	セグメントをクリックし、「このセグメントのすべてのルールを削除する」を選択します。

4. 処理ルールの削除を終えたら、「保存」をクリックして変更内容を保存して編集モードにとどまるか、「保存して終了」をクリックして変更内容を保存して表示のみモードに戻ります。

## インタラクション方法タブの配置について

「インタラクション方法」タブの構成が完了したら、次の手順はその方法タブを配置対象としてマークすることです。配置対象としてインタラクション方法タブをマークすると、そのインタラクション方法タブに関連付けられており、テスト・ランタイム・サーバーまたは運用ランタイム・サーバーにそのインタラクション方法タブを配置できるインタラクティブ・チャンネルに関する通知が表示されます。

インタラクション方法タブが配置対象としてマークされている場合、その方法タブを編集することはできません。インタラクション方法タブを配置する前に変更を加えることが必要になった場合は、配置要求をキャンセルすることができます。これによりその方法タブは配置が保留されている項目のリストから削除され、その時点で必要に応じて変更を加えることができるようになります。

インタラクション方法タブが不要になった場合は、それに配置解除対象としてマークすることができます。すると、廃棄要求が配置キューに追加されます。次回、すべての変更が配置されるときに、インタラクション方法タブおよびそのすべての処理ルールがランタイム・サーバーから削除されます。

### インタラクション方法タブに配置のマークを付けるには

インタラクティブ・チャンネルに必要なインタラクション方法を作成および変更し終わったら、次に配置のマークを付けることができます。

1. 配置のマークを付けるインタラクション方法に関連付けられている「インタラクティブ・チャンネルのサマリー」ページを表示します。
2. 「サマリー」ページの「関連付けられた方法」領域で、配置のマークを付けるインタラクション方法をクリックします。

インタラクション方法タブが表示されます。

3. 「配置をマーキング」ボタンをクリックします。

インタラクション方法に配置のマークが付けられます。インタラクション方法が、「インタラクティブ・チャンネルのサマリー」タブの配置待機中項目リストに追加されます。

**注:**

配置のマークが付けられたインタラクション方法を編集することはできません。



インタラクティブ・チャンネルの次回配置時に、このインタラクション方法タブに対する変更が組み込まれます。

レポートがインストールされている場合、「インタラクティブ・チャンネルのサマリー」タブ下部にある「**配置履歴を表示**」をクリックすると、「インタラクティブ・チャンネル展開履歴」レポートが表示され、配置の結果を確認できます。

### 配置要求をキャンセルするには

1. 配置をキャンセルするインタラクション方法タブを表示します。
2. 「**配置要求のキャンセル**」をクリックします。

インタラクション方法タブから配置のマークが消えます。インタラクション方法タブが、「インタラクティブ・チャンネルのサマリー」タブの配置待機中項目リストから削除されます。これで、インタラクション方法タブを編集できるようになりました。

「**配置履歴を表示**」をクリックした場合は、レポートがインストールされていれば、「インタラクティブ・チャンネル展開履歴」レポートを表示できます。

### インタラクション方法タブに配置解除のマークを付けるには

インタラクション方法タブで作成したスマート・セグメントが不要になったら、その方法タブを配置解除できます。これにより、ランタイム・サーバーから方法タブのすべての参照が削除されます。

このオプションは、インタラクション方法タブを以前に配置した場合にのみ、使用できます。

1. 配置解除のマークを付けるインタラクション方法タブを表示します。
2. 「**配置解除をマーキング**」をクリックします。

インタラクション方法タブに、配置解除のマークが付けられます。データ削除要求が、「インタラクティブ・チャンネルのサマリー」タブの配置待機中項目リストに追加されます。配置解除のマークが付けられたインタラクション方法タブを編集することはできません。

インタラクティブ・チャンネルの次回配置時に、このインタラクション方法タブに対するすべての参照がランタイム・サーバーから削除されます。

「**配置履歴を表示**」をクリックした場合は、レポートがインストールされていれば、「インタラクティブ・チャンネル展開履歴」レポートを表示できます。

## インタラクション方法の参照

インタラクション方法タブでは、以下のアイコンを使用します。



以下の表では、左側のアイコンから右側のアイコンへの順番で説明します。

アイコン名	説明
方法の編集	クリックして、新規の処理ルールをこのインタラクショナル方法に追加します。
プロパティの編集	クリックして、インタラクショナル方法の名前と説明を編集します。インタラクティブ・チャンネルを変更することはできません。
インタラクショナル方法の削除	このアイコンをクリックして、このインタラクショナル方法タブを削除します。
フローチャートの追加	このアイコンをクリックして、新規のバッチ・フローチャートをこのキャンペーンに追加します。ただし、インタラクティブ・フローチャートを追加するには、それらをセッションで作成しなければならないということに留意してください。
インタラクショナル方法の追加	このアイコンをクリックして、新規のインタラクショナル方法をこのキャンペーンに追加します。
インタラクショナル方法のコピー	このアイコンを (表示のみモードで) クリックすると、このインタラクショナル方法の新規コピーが作成されます。このアイコンをクリックするとダイアログが表示され、そこでコピーの保存先を指定できます。

## (オプション) ターゲット・セルとコントロール・セルの割り当て

インタラクショナル方法タブはキャンペーンの一部であるため、ターゲット・セル・スプレッドシートを利用することもできます。ターゲット・セル・スプレッドシート (TCS) は、キャンペーン別のスプレッドシート・タイプの機能であり、キャンペーン内のすべてのセルおよびそれらの詳細情報 (割り当てられているオファーなど) を表示します。

TCS は、インタラクショナル方法の場合とバッチ・フローチャートの場合とでは、若干、動作が異なります。トップダウン方式とボトムアップ方式の両方を使用することができます。インタラクショナル方法タブで処理ルールによって収集されるセルは、TCS でボトムアップのセルになります。同じように、バッチ・フローチャートについてはトップダウン方式を使用することができます。ただし、現時点では、インタラクショナル方法タブからセルに割り当てられたオファーは TCS には表示されません。また、処理ルールで使用するために TCS でオファーをセルに割り当てることはできません。インタラクショナル方法タブを使用して、リアルタイム・インタラクショナル用にオファーをセルに割り当てる必要があります。

インタラクショナル方法に使用されるセルを Marketing Operations の TCS で承認する必要はありません。

また、コントロール・セルの動作も、リアルタイム・インタラクショナルでは異なります。例えば、Web サイトでは常に「オファー」を表示する必要があります。常に表示しない場合、ページ・レイアウトが崩れることがあります。コントロール・セルのオファーは、従来のオファーではなく、単純な商標画像でもかまいません。レポート機能をインストールしてある場合、使用可能なレポートでリアルタイム・インタラクショナルのコントロール・セルが報告されません。

ターゲット・セル・スプレッドシートについて詳しくは、「Campaign ユーザー・ガイド」を参照してください。

## セル・コードを上書きするには

処理ルールを作成すると、Campaign によってセグメントがセルにマップされます。必要に応じて、セル名またはセル・コードを上書きできます。

1. セル・コードを編集するセグメントをクリックします。
2. 「このセル名またはコードを上書きする」を選択します。

「セル名およびコードを上書きする」ダイアログが表示されます。

3. 「ターゲット・セル名」を編集します。
4. セル・コードを以下のように変更します。
  - Campaign セル・コード生成プログラムを使用して新規セル・コードを生成するため、「このルール用に自動生成または手入力されたコードを使用する」を選択し、「自動生成」をクリックします。
  - セル・コードを入力するため、「このルール用に自動生成または手入力されたコードを使用する」を選択し、新しい「ターゲット・セル・コード」を入力します。
  - Target Control Spreadsheet (TCS) でトップダウン・メソッドによって作成したセル・コードを選択するため、「作成済みターゲット・セル・コードを選択または入力する」を選択し、リストからコードを選択します。

リストは、入力内容に従ってフィルター処理されます。例えば、ABC と入力すると、リストには「ABC」で始まるセル・コードのみが表示されます。

5. 「保存して戻る」をクリックして「セル名およびコードを上書きする」ダイアログを閉じるか、または「保存して次を編集」をクリックして次のセグメントのセル名およびコードを編集します。

---

## Interact 構成の配置

Interact 構成の設定時には、インタラクション方法タブおよびすべてのインタラクティブ・フローチャートを配置対象としてマークしなければなりません。設計環境で Interact 実装のすべての構成が完了したら、その構成をランタイム・サーバーに配置できる状態になります。

インタラクティブ・チャネルについて詳しくは、85 ページの『第 5 章 ランタイム・サーバーへの配置について』を参照してください。

---

## 第 3 章 インタラクティブ・フローチャートについて

インタラクティブ・フローチャートは、戦略的セグメントの作成に使用した Campaign バッチ・フローチャートと同様です。

キャンペーンを実行するためにデータに対して一連のアクションを実行するには、Campaign でバッチ・フローチャートを使用します。バッチ・フローチャートは複数のプロセスで形成され、キャンペーンに必要な実際のデータ操作を実行するように構成します。セッションでバッチ・フローチャートを使用するときには、すべてのキャンペーンでグローバルに使用できる永続データ構成 (戦略的セグメントなど) を作成します。戦略的セグメントは、セッションで作成された ID のリストであり、すべてのキャンペーンで使用できます。戦略的セグメントは、他のセグメント (「セグメント」プロセスで作成されたセグメントなど) と同様ですが、どのキャンペーンでもグローバルに使用できる点が異なります。

インタラクティブ・フローチャートは、タッチポイントの訪問者をセグメントに割り当てるといった同様の目的を持っています。インタラクティブ・フローチャートは複数のプロセスで形成され、訪問者をセグメントに割り当てるように構成します。また、インタラクティブ・フローチャートは、キャンペーン内の対応するインタラクティブ・チャンネルのインタラクティブ方法でグローバルに使用できるセグメントも作成します。ただし、インタラクティブ・フローチャートで作成されるセグメントは、バッチ・フローチャートで作成されるセグメントとは異なります。バッチ・フローチャートで作成されるセグメントは、ID リストです。インタラクティブ・フローチャートで作成されるセグメント (スマート・セグメントと呼ばれる) は、セグメントに含める顧客の定義です。

インタラクティブ・フローチャートは、リアルタイムで機能し、訪問者に 1 人ずつ対応するよう設計されています。インタラクティブ・フローチャートをランタイム・サーバーに配置すると、タッチポイントへのすべてのアクティブ訪問者について各フローチャートのインスタンスが生成されます。各訪問者は、リアルタイムでスマート・セグメントに割り当てられるように、インタラクティブ・フローチャートで処理されます。インタラクティブ・フローチャートは、実動データ・ソース内のデータ、およびタッチポイントからリアルタイムで収集されるデータを参照するように構成できます。

各インタラクティブ・フローチャートには 1 つのオーディエンス・レベルを割り当てることができます。ただし、各オーディエンス・レベルには多数のインタラクティブ・フローチャートを割り当てることもできます。

インタラクティブ・フローチャートを設計するときには、インタラクティブ・フローチャートのパフォーマンスがバッチ・フローチャートのパフォーマンスとは異なることに注意してください。これらのフローチャートはリアルタイムで実行されます。完全な広告を Web サイトにロードするのにあまりにも時間がかかりすぎると、顧客が別のサイトへ移動する可能性があります。フローチャートを設計するときには、タッチポイントの管理者とともにタンドムで作業し、タッチポイントのパフォーマンス要件とセグメンテーションの要件のバランスを取る必要があります。タッチポイントの管理者と議論する必要のある設計上の考慮事項としては、オーデ

オーディエンス・レベルごとに実行するインタラクティブ・フローチャートの数や、必要なデータベース・ルックアップの回数などがあります。

インタラクティブ・フローチャートは設計環境外部のランタイム・サーバーで実行されるため、Campaign ではインタラクティブ・フローチャートを実行できません。ただし、Campaign 内でインタラクティブ・フローチャートのテスト実行を実施することはできます。

---

## インタラクティブ・フローチャートの作成

一般的なインタラクティブ・フローチャートは、「インタラクション」プロセスから始まり、データ操作プロセスに進み、1 つ以上の「セグメントへのデータ挿入」プロセスで終わります。データ操作プロセス（「決定」、「選択」、および「サンプル」）では、詳細なセグメントを作成できます。「決定」プロセスと「サンプル」プロセスではブランチのロジックを作成できます。また、「選択」プロセスを使用すると、決定とセグメンテーションを行う際に考慮するデータを改善できます。「スナップショット」プロセスでは、プロファイル・データ、セッション・データ、またはリアルタイム計算データをデータベースに保持できます。

インタラクティブ・フローチャートはすべて、「インタラクション」プロセスから始まる必要があります。「インタラクション」プロセスは、フローチャートのテスト実行中に処理するオーディエンス・レコードの数も定義します。

「決定」プロセスでは、条件式に基づいてブランチを作成することによって、入力を複数のセルに分割できます。

入力を複数のフローチャート・セルに分割したら、「セグメントへのデータ挿入」プロセスを使用して、スマート・セグメントのメンバーとしてセルのメンバーを指定します。

「選択」プロセスを使用すると、訪問者の選択を補完する拡張照会にアクセスできます。「選択」プロセスでは、ユーザー変数、ユーザー定義項目、カスタム・マクロ、および Web コールアウトへアクセスできます。また、データ・ソースで使用可能なディメンション・テーブルのデータを組み込むこともできます。

「サンプル」プロセスでは、バッチ・フローチャートで使用可能なサンプル構成を限定的に選択できます。バッチ・フローチャートと同様に、「サンプル」プロセスを使用して、処理、制御グループ、またはモデリング用のデータのサブセット用のセルを 1 つ以上作成します。

「スナップショット」プロセスを使用して、データ・ソース内のテーブルにデータを書き込みます。例えば、「選択」プロセスを使用して、Web コールアウトやカスタム・マクロでリアルタイム・データにアクセスする場合は、「スナップショット」プロセスを使用して、そのデータを顧客のプロファイルに追加します。

---

## インタラクティブ・フローチャートを作成するには

**重要:** インタラクティブ・フローチャートを作成するときには、フローチャートのオーディエンス・レベルを定義する必要があることに注意してください。作成後にフローチャートのオーディエンス・レベルを変更することはできません。



1. インタラクティブ・フローチャートを追加するセッションの「サマリー」タブを開きます。
2. 「フローチャートの追加」アイコンをクリックします。

「新規フローチャート」ページが表示されます。

3. フローチャートの名前と説明を入力します。
4. フローチャート・タイプとして「インタラクティブ・フローチャート」を選択します。

「インタラクティブ・フローチャート」を選択すると、インタラクティブ・フローチャートの「構成設定」が表示されます。

5. このインタラクティブ・フローチャートの「インタラクティブ・チャンネル」を選択します。
6. このインタラクティブ・フローチャートの「オーディエンス・レベル」を選択します。
7. 「保存とフローチャートの編集」をクリックします。

「インタラクティブ・フローチャートの編集」ページに、プロセス・パレットとブランクのフローチャート・ワークスペースが表示されます。

これで、インタラクティブ・フローチャートを編集できるようになりました。

---

## インタラクティブ・フローチャートおよびデータ・ソース

バッチ・フローチャートと同様、インタラクティブ・フローチャートを使用して、オーディエンス・メンバーに関連付けられているデータの特性に基づいて、メンバーが属するセグメントを定義します。ただし、インタラクティブ・フローチャートで使用するデータはバッチ・フローチャートで使用するデータとは異なります。

バッチ・フローチャートではデータベースで使用可能なデータを使用します。インタラクティブ・フローチャートでも、データベースにある永続プロファイル・データを使用しますが、リアルタイム・セッション・データも使用できます。リアルタイム・セッション・データには、タッチポイントから取り出した任意のものを含めることができます。呼び出し側が保留状態になっている期間に関する情報を含める、訪問者がどの Web サイトから来たかをトラッキングする、訪問者が居る場所の天候を判別するといったことなどができます。バッチ・フローチャートと同じように、永続プロファイル・データはデータベース・テーブルから取得されます。これには、訪問者に関する従来のすべてのデータ (名前、アカウント番号、アドレスなど) を含めることができます。

設計期間中にアクセスできるのは永続プロファイル・データのみです。Campaign がタッチポイントに接続していないので、リアルタイム・セッション・データは収集できません。リアルタイム・セッション・データを参照するインタラクティブ・フローチャートを作成したり、インタラクティブ・フローチャートをテスト実行するには、サンプルのリアルタイム・セッション・データがテスト実行プロファイル・テーブルに存在していなければなりません。



## テスト実行プロファイル・テーブル

テスト実行プロファイル・テーブルには、少なくとも、フローチャートのオーディエンス・レベルに適した ID のリストが含まれていなければなりません。例えば、フローチャートのオーディエンス・レベルが「世帯」である場合、インタラクション・プロセスで参照されるテーブルには、少なくとも世帯 ID のリストが含まれていなければなりません。オーディエンス・レベルごとにテスト実行プロファイル・テーブルを用意します。それらのテーブルは、それぞれのインタラクティブ・チャネルについてマップされます。

また、テスト実行プロファイル・テーブルには、セグメンテーション・ロジックで使用される各リアルタイム・セッション・データの列も含まれます。例えば、タッチポイントの設計者が、訪問者が直前に閲覧した Web ページの名前を収集し、「linkFrom」という名前を付けて保存する場合、テスト実行プロファイル・テーブルには「linkFrom」という列が含まれることになります。

テスト実行プロファイル・テーブルには他のデータも含めることができます。ただし、ディメンション・テーブル内のすべての永続プロファイル・データを参照する場合には、それらの永続プロファイル・データのコピーをプロファイル・テーブルに含める必要はありません。

インタラクティブ・フローチャート設計者、タッチポイントとの統合の設計およびコーディングの担当者、および Interact 管理者が、全員で協力して、テスト実行プロファイル・テーブルを設計する必要があります。タッチポイント設計者は、使用可能なリアルタイム・セッション・データのリストを提供しなければなりません。フローチャート設計者は、セグメンテーションのための必須データのリスト、およびセグメンテーション・ロジックのテスト用の推奨サンプル・データのリストを提供する必要があります。Interact 管理者は、フローチャート設計に影響する可能性のあるすべての最適化設定および構成設定のリストを提供しなければなりません。例えば、データベースへのアクセス回数を制限してパフォーマンスを改善しようとする場合には、同時に、プロファイル・テーブルにどのようなデータが含まれており、ディメンション・テーブルにどのようなデータが含まれているかを見極めなければなりません。

## ディメンション・テーブル

ユーザーは、インタラクティブ・フローチャートのディメンション・テーブルをマップできますが、「キャンペーン設定」で使用可能な Campaign テーブル・マッピングではなく、インタラクティブ・チャネルでテーブルをマップする必要があります。それらのディメンション・テーブルには、マップ・テーブルにマップされる列が含まれていなければなりません。ディメンション・テーブルは、他のディメンション・テーブルにマップすることができます。他のディメンション・テーブルにマップされたディメンション・テーブルには、他のディメンション・テーブルにマップされる列が含まれていなければなりません。ディメンション・テーブルのチェーンは、最終的には、プロファイル・テーブルにマップされます。例えば、ディメンション・テーブル A はディメンション・テーブル B と列を共有し、ディメンション・テーブル B はディメンション・テーブル C と列を共有し、ディメンション・テーブル C はプロファイル・テーブルと列を共有することになります。

多数のディメンション・テーブルを保持することができますが、それらは、すべて、同じデータ・ソース内になければなりません。インタラクティブ・フローチャートでの作業を開始する前に、インタラクティブ・チャンネルで、すべてのディメンション・テーブルをマップする必要があります。テーブルをマップして、インタラクティブ・フローチャート内のデータを取り出すことはできません (スナップショット・プロセスで使用するために汎用テーブルをマップすることができます)。

多数のディメンション・テーブルを保持することができますが、タッチポイント管理者と連携して、パフォーマンス要件を満たしていることを確認してください。

## インタラクティブ・フローチャートの構成

一般的には、インタラクティブ・フローチャートはバッチ・フローチャートと同様に構成します。インタラクティブ・フローチャートとバッチ・フローチャートの概念が異なることは考慮する必要がありますが、インタラクティブ・フローチャートでのプロセスの追加方法や編集方法は、バッチ・フローチャートの場合と同様です。ここで言及する例外を除き、一般的なフローチャート作成 (プロセスの追加、プロセスの名前変更など) の詳細については、「*Campaign ユーザー・ガイド*」を参照してください。

- インタラクティブ・フローチャートではオーディエンス・レベルを変更できないことに注意してください。
- インタラクティブ・フローチャートを削除できるかどうかは、その配置状況に応じて異なります。
- 「テーブル・マッピング」ダイアログにアクセスした場合は、「ロード」をクリックすると、汎用テーブルのみがロードされます。

インタラクティブ・フローチャートのテーブル・マッピングはすべて、インタラクティブ・フローチャートに関連付けられているインタラクティブ・チャンネルで実行する必要があります。

- 保管されているテーブル・カタログは、インタラクティブ・フローチャートでは使用されません。

## 照会および Interact

インタラクティブ・フローチャート内のいくつかのプロセス、および処理ルールの詳細オプションを使用すると、データ・ソースからデータを選択する照会を作成できます。これらは一般的には、**Campaign** と同じ照会です。以下の方法により、インタラクティブ・フローチャートまたは処理ルールの詳細オプションで照会を作成できます。

- ポイント & クリック
- テキスト・ビルダー
- マクロ

これらの方法の詳細については、「*Campaign ユーザー・ガイド*」を参照してください。

インタラクティブ・フローチャートおよび処理ルールの詳細オプションは、ロー SQL をサポートしません。

以下のセクションでは、インタラクティブ・フローチャートと処理ルールの詳細オプションで使用できるオプションの違いについて説明しています。

## データ型と保管オブジェクトについて

Campaign と同様に、Interact は複数のデータ型の保管オブジェクトをサポートします。ユーザー変数、ユーザー定義項目、およびマクロでは、数値データ型、ストリング・データ型、および日付データ型をすべて使用できます。日付定数は、Campaign の日付形式設定を使用して解釈されます。

Interact は、ベクトル・データ型もサポートします。ベクトルは配列と同様ですが、要素の数に変数である点が異なります。Interact で使用可能なすべての演算子の引数の 1 つ以上にベクトルを使用できます。

以下のコードがあるとします。

- $X$  [operation]  $Y = Z$  (ここで  $X$ 、 $Y$ 、および  $Z$  はベクトル)
- $S_x$ 、 $S_y$ 、 $S_z$  (各ベクトルのサイズ)
- $D_x$ 、 $D_y$ 、 $D_z$  (各ベクトルのデータ型)、 $X$  および  $Y$  (同じデータ型が必須)

上記の場合、以下は真になります。

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

2 つの例を次に示します。

次の表に、Interact で式  $IF((X+Y)==10)$  および  $IF(NOT((X+Y)==10))$  (ここで  $X=\{1,2,3\}$ 、 $Y=\{9,10,11\}$ ) がどのように評価されるかを示します。

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

式は真または偽に評価される必要があり、1 つ以上の演算が真に評価されるため、 $IF((X+Y)==10)$  と  $IF(NOT((X+Y)==10))$  の両方の式の結果が真になります。

## ユーザー定義項目、ユーザー変数、マクロ、および Interact

インタラクティブ・フローチャートおよび処理ルールの詳細オプションでは式を作成できますが、両方の照会ビルダーですべてのビルディング・ブロックを使用でき

るわけではありません。次の表では、照会ビルディング・ブロックについて説明し、インタラクティブ・フローチャートまたは詳細オプションで使用できるかどうかを示し、注意事項を明記します。

照会作成の詳細情報についてここで説明している内容以外は、「*Campaign ユーザーズ・ガイド*」を参照してください。

オブジェクト	インタラクティブ・フローチャートで使用可能	詳細オプションで使用可能	注
ユーザー定義項目	はい	いいえ	「決定」、「選択」、および「スナップショット」プロセスを使用したインタラクティブ・フローチャートでは、ユーザー定義項目、永続的なユーザー定義項目、保存されたユーザー定義項目、およびユーザー変数を使用できます。ユーザー定義項目には、定数、ユーザー変数、その他のユーザー定義項目、およびマクロを含めることができます。Interact API で名前と値のペアとして使用できるようにするユーザー定義項目をインタラクティブ・フローチャートで作成する場合は、SessionVar 構成プロパティに定義されている接頭部を名前に付ける必要があります (例えば、SessionVar.DerivedFieldName)。
ユーザー変数	はい	いいえ	ユーザー変数には、数値または文字列のみを含めることができます。インタラクティブ・フローチャートは None データ型をサポートしません。
IBM Unica マクロ	はい	はい	IBM Unica マクロの選択リストは、インタラクティブ・フローチャートおよび処理ルールの詳細オプションで使用できます。設計環境では、照会ビルダー内の使用可能な IBM Unica マクロがリストされます。マクロ使用の詳細については、「 <i>IBM Unica マクロ・ユーザー・ガイド</i> 」を参照してください。 <b>注:</b> NUMBER、IS、および IN は、インタラクティブ・フローチャートと詳細オプションで Campaign の場合とは異なる動作をします。  EXTERNALCALLOUT は、インタラクティブ・フローチャートでのみ使用できます。この関数では、外部サービスの同期コールアウトを作成できます。
カスタム・マクロ	はい	いいえ	

## EXTERNALCALLOUT の使用

EXTERNALCALLOUT は、インタラクティブ・フローチャート内の「決定」、「選択」、および「スナップショット」プロセスに含まれているカスタム・マクロでの作業時に使用できる関数です。EXTERNALCALLOUT を使用すると、外部サービスの同期コールアウトを作成できます (例えば、特定のオーディエンス・レベルのクレジット・スコアを要求できます)。

外部コールアウトを使用するには、IAffiniumExternalCallout インターフェースを使用して Java で外部サービスを作成することが必要です。

IAffiniumExternalCallout の詳細については、「*Interact* 管理者ガイド」を参照してください。

---

## 「インタラクション」プロセスについて

インタラクティブ・フローチャートはすべて、「インタラクション」プロセスから始まる必要があります。「インタラクション」プロセスには以下の 2 つの目的があります。

- インタラクティブ・フローチャートを開始する。
- インタラクティブ・フローチャートのテスト実行時に *Interact* で使用されるテスト・プロファイル・サンプルのサイズを定義する。

---

## 「決定」プロセスについて

「決定」プロセスは、インタラクティブ・フローチャートの主要プロセスです。「決定」プロセスは、プロセスに受け渡されたセルを、構成可能な基準に基づいて、新しいセルに分割します。新しい各セルは、決定ツリーのようなブランチを形成します。

インタラクティブ・フローチャートには、必要な数だけ「決定」プロセスを含めることができます。例えば、インタラクティブ・フローチャート内の最初の「決定」プロセスで、HighValue、MediumValue、および LowValue の各セルを作成するとします。さらに 3 つの「決定」プロセスを用意して、各プロセスでそれぞれの最初のセグメントをさらに詳細化したセグメント (FrequentShopper、Shopper、RareShopper など) に分割できます。

インタラクティブ・フローチャートがランタイム・サーバーで実行されるときには、一度に 1 人の顧客のみがフローチャートを利用できます。ブランチが空である場合は、ランタイム環境でそのブランチも子ブランチも処理されません。

「決定」プロセスは、セルを作成するプロセス (「インタラクション」、「決定」、「サンプル」、「選択」プロセスなど) からの入力のみを取得できます。

「決定」プロセスは、2 つのステップで構成できます。まず入力セルを選択する必要があります。次にブランチを構成する必要があります。

## 「決定」プロセスを構成するには

1. 「編集」モードのインタラクティブ・フローチャートで、「決定」プロセスをフローチャート・ワークスペースに追加します。

2. 「決定」プロセスに入力を提供するため、プロセスを 1 つ以上のデータ操作プロセスに接続します。

データ操作プロセスには、「インタラクション」、「決定」、「サンプル」、「選択」などがあります。

3. 「決定」プロセスをダブルクリックします。

「プロセス設定」ウィンドウが表示され、そこに「決定」タブが表示されます。

4. 「入力」ドロップダウン・リストからソース・セルを選択します。
5. 作成されたセグメントを相互に排他的にするには、「**相互排他ブランチの作成**」を選択します。

残りの顧客 ID をすべてブランチに含めるには、「相互排他ブランチの作成」を選択する必要があります。

6. ブランチを構成します。
7. (オプション) 「一般」タブをクリックして、名前と説明をプロセスに割り当てます。

フローチャートでプロセスに名前が表示されます。フローチャートでプロセスの上にマウスを移動すると、説明が表示されます。

8. 「OK」をクリックします。

プロセスが構成され、フローチャートで使用可能として表示されます。

## 「決定」プロセス・ブランチを構成するには

1. 「決定」タブの「決定」プロセスで、以下のいずれかの操作を行います。
  - ブランチを選択し、「編集」をクリックして、ブランチ条件を編集します。
  - 「**ブランチの追加**」をクリックして、新規ブランチを作成します。
  - ブランチを選択し、「削除」をクリックして、ブランチを削除します。
2. 「ブランチの編集または追加」ウィンドウで「**ブランチ名**」を入力します。
3. 照会を作成しない場合、または残りの顧客をすべて選択するには、「**すべての顧客 ID を選択**」を選択します。

「すべての顧客 ID を選択」は、この「決定」プロセスがいくつかのデータ操作プロセスの後にあり、顧客 ID が既に前のプロセスでフィルター処理されていた場合に、選択すると役立ちます。

**注:** 残りの顧客をすべて選択するには、「決定プロセスの設定」ダイアログで「**相互排他ブランチ**」を選択する必要があります。「相互排他ブランチ」を選択しなかった場合、このブランチは、「決定」プロセスに接続されているすべての顧客 ID を選択します。

デフォルトでは「**条件を指定して顧客 ID を選択**」が選択され、照会ビルダーがアクティブになります。

4. 「**ソースの選択**」ドロップダウン・リストからテーブルを選択します。
5. 照会を使用してブランチの条件を作成します。
6. 「OK」をクリックします。



「ブランチの追加または編集」ウィンドウが閉じて、「決定」プロセスの「決定」タブに戻ります。ブランチの構成を続行することも、「決定」プロセスの構成を完了することもできます。

---

## 「セグメントへのデータ挿入」プロセスについて

「セグメントへのデータ挿入」プロセスは、バッチ・フローチャートで「セグメント化」と同様の機能を実行します。「セグメントへのデータ挿入」プロセスは、入力セルを取得し、それらをスマート・セグメントにします。「セグメントへのデータ挿入」プロセスで作成するこれらのセグメントは、処理ルールで使用するスマート・セグメントです。「セグメントへのデータ挿入」プロセスは、インタラクティブ・フローチャートの端末ノードです。

インタラクション方法で使用できるのはスマート・セグメントのみであることに注意してください。戦略的セグメントは、インタラクション方法では使用できません。

### スマート・セグメントを作成するには

1. 「編集」モードのインタラクティブ・フローチャートで、「セグメントへのデータ挿入」プロセスをフローチャート・ワークスペースに追加します。
2. 「セグメントへのデータ挿入」プロセスに入力を提供するため、プロセスを 1 つ以上のデータ操作プロセスに接続します。

データ操作プロセスには、「決定」、「サンプル」、「選択」などがあります。

3. 「セグメントへのデータ挿入」プロセスをダブルクリックします。

「プロセス設定」ウィンドウが表示され、そこに「セグメントの定義」タブが表示されます。

4. 「入力」ドロップダウン・リストから 1 つ以上のソース・セルを選択します。
5. 「結果セグメント」領域で、入力セルを選択し、「セグメント名」を選択します。

新規セグメントを作成するには、「新規セグメント」を選択し、「新規スマート・セグメント」ダイアログを完了します。「名前」および「説明」を入力し、セグメントを作成するセグメント・フォルダーを選択します。戦略的セグメントを編成するときと同様の方法で、スマート・セグメントを編成できます。

6. (オプション) 「一般」タブをクリックして、名前と説明をプロセスに割り当てます。

フローチャートでプロセスに名前が表示されます。フローチャートでプロセスの上にマウスを移動すると、説明が表示されます。

7. 「OK」をクリックします。

プロセスが構成され、フローチャートで使用可能として表示されます。

## インタラクティブ・フローチャートの「サンプル」プロセスについて

インタラクティブ・フローチャートの「サンプル」プロセスは、バッチ・フローチャートの「サンプル」プロセスと同じ目的で、処理、制御グループ、またはモデリング用のデータのサブセット用のセルを 1 つ以上作成します。ただし、インタラクティブ・フローチャートの「サンプル」プロセスには、バッチ・フローチャートの「サンプル」プロセスの機能のサブセットのみが含まれています。「サンプル・サイズ計算」と「最大セル・サイズ」は削除されました。インタラクティブ・フローチャートの「サンプル」プロセスには、サンプルを選択するための新しいメソッド(決定論的ハッシュ関数)があります。

バッチ・フローチャートでは、「サンプル」プロセスはサンプル・セルに取り込む数名の顧客をランダムに選択します。しかしインタラクティブ・フローチャートでは、実行時、「サンプル」プロセスは一度に 1 人の顧客のみを処理します。サンプル用に「%」を定義するときには、訪問者がそのセルのメンバーになる可能性を定義します。

サンプル・セルを定義するときには、複数作成する必要があります。1 つのサンプルには「%」を定義し、もう 1 つのサンプル用には「残りすべて」を選択します。これを怠ると、未定義の結果が生じます。例えば、30% のサンプルを 1 つのみ作成すると、残りの 70% の訪問者はセルに割り当てられません。

「サンプル」プロセスを「セグメントへのデータ挿入」プロセスに接続して、サンプリングに使用するスマート・セグメントの作成を完了する必要があります。

「決定論的ハッシュ関数」により、訪問者がサンプルにランダムに割り当てられます。ただし、同じ訪問者がインタラクティブ・フローチャートで複数回処理されると、その訪問者は同じセルに配置されます。訪問者が一定期間にわたって同じセルに繰り返し配置された後で、異なる状況をサンプリングする場合は、決定論的ハッシュ関数のリセット時間と周期を構成する必要があります。

別のフローチャートの機能をコピーするフローチャートを作成する場合は、「サンプル」プロセスで、「ハッシュ・シード」フィールドを使用することによって、元のインタラクティブ・フローチャートと同じ「決定論的ハッシュ関数」を使用するようにしてください。同じサンプル・グループに訪問者を配置するには、両方の「サンプル」プロセスで同じ数のセル(「ハッシュ・シード」、「最初のリセット日」、およびリセット期間)を使用します。Interact は、「ハッシュ・シード」の入力値およびリセット日を使用して、訪問者を配置するセルを決定します。

### 「サンプル」プロセスを構成するには

1. 「編集」モードのインタラクティブ・フローチャートで、「サンプル」プロセスをフローチャート・ワークスペースに追加します。
2. 「サンプル」プロセスに入力を提供するため、プロセスを 1 つ以上のデータ操作プロセスに接続します。

データ操作プロセスには、「決定」、「サンプル」、「選択」などがあります。「サンプル」プロセスを「インタラクション」プロセスに接続することもできます。

3. 「サンプル」プロセスをダブルクリックします。

4. 「入力」ドロップダウン・リストから 1 つ以上のソース・セルを選択します。

「サンプル」プロセスに接続されたプロセスの出力セルがすべて、ドロップダウン・リストにリストされます。複数のソース・セルを使用するには、「**複数セル**」オプションを選択します。複数のソース・セルが選択された場合は、各ソース・セルに対して同じサンプリングが実行されます。

5. 入力セルごとに作成するサンプルの数を決定し、「**サンプル数**」フィールドにその数を入力します。

デフォルトでは、入力セルごとに 3 つずつサンプルが作成されます。デフォルト名は「Sample1」、「Sample2」、および「Sample3」です。

6. 「**項目名**」列で各サンプルを選択し、以下の操作を行います。

「**サンプルの編集**」セクションが有効になります。

- a. 「**セル名**」テキスト・ボックスにカーソルを移動し、サンプル名を入力して変更します。

文字、数字、およびスペースを組み合わせることができます。ピリオド (.)、スラッシュ (/)、円記号 (¥) は使用しないでください。

- b. 「**%**」フィールドに訪問者がサンプルに割り当てられる可能性を入力するか、または「**残りすべて**」チェック・ボックスを選択します。

「**%**」は 100.00 未満である必要があります。

7. (オプション) 「**決定論的ハッシュ関数**」で「**ハッシュ・シード**」を変更します。

別の「サンプル」プロセスと同様の方法で、この「サンプル」プロセスで訪問者をセルに割り当てる場合にのみ、「**ハッシュ・シード**」を変更する必要があります。「**ハッシュ・シード**」は英数字値である必要があります。

8. (オプション) 「**決定論的ハッシュ関数**」の「**最初のリセット日**」を入力します。

省略符号ボタン  をクリックして、カレンダーで日付を選択します。

9. (オプション) 次のリセットまでの日数を入力します。
10. (オプション) 「**一般**」タブをクリックして、名前と説明をプロセスに割り当てます。

フローチャートでプロセスに名前が表示されます。フローチャートでプロセスの上にマウスを移動すると、説明が表示されます。

11. 「**OK**」をクリックします。

プロセスが構成され、フローチャートで使用可能として表示されます。

「サンプル」プロセスを「セグメントへのデータ挿入」プロセスに接続して、サンプリングに使用するスマート・セグメントの作成を完了する必要があります。

## インタラクティブ・フローチャートの「選択」プロセスについて

インタラクティブ・フローチャートの「選択」プロセスは、バッチ・フローチャートの「選択」プロセスと同じ目的で、インタラクティブ・フローチャートで使用する顧客データを指定します。インタラクティブ・フローチャートの「選択」プロセスに、バッチ・フローチャートの「選択」プロセスが含まれ、バッチ・フローチャートの「選択」プロセスには「ソース」タブと「全般」タブのみが含まれていません。

「選択」プロセスを使用すると、データ・ソースのデータを選択でき、「インタラクション」プロセスで参照したプロファイル・テーブルを補完できます。また、ユーザー変数、ユーザー定義項目、およびマクロにアクセスできます。インタラクティブ・フローチャートは 1 つのオーディエンス・レベルのみに限定されることに注意してください。ただし、「選択」プロセスを使用すると、別のオーディエンス・レベルのディメンション・テーブル内のデータを参照できます。例えば、顧客オーディエンス・レベルのインタラクティブ・フローチャートで世帯トランザクション・データが含まれたテーブルを参照でき、世帯データの情報でソートできます。

### 「選択」プロセスを構成するには

1. 「編集」モードのインタラクティブ・フローチャートで、「選択」プロセスをフローチャート・ワークスペースに追加します。
2. 「選択」プロセスに入力を提供するため、プロセスを 1 つ以上のデータ操作プロセスに接続します。

データ操作プロセスには、「決定」、「インタラクション」、「サンプル」、「選択」などがあります。

3. 「選択」プロセスをダブルクリックします。
4. 「入力」ドロップダウン・リストから 1 つ以上のソース・セルを選択します。

「選択」プロセスに接続されたプロセスの出力セルがすべて、ドロップダウン・リストにリストされます。複数のソース・セルを使用するには、「複数セル」オプションを選択します。複数のソース・セルが選択された場合は、各ソース・セルに対して同じ選択アクションが実行されます。

5. データ・ソースからすべての行を選択するか、または指定した基準に基づいて行をフィルター処理するかを決定します。以下のいずれかのオプションを選択します。
  - a. 「すべての ID を選択」を選択して、「入力」ドロップダウン・リストのデータ・ソースのデータ行をすべて組み込みます。
  - b. 「条件を指定して ID を選択」を選択して、定義した基準に基づいて特定の ID のみを選択する照会を作成します。
6. 「条件を指定して ID を選択」オプションを使用し、指定した基準に基づいて特定の ID のみを選択する場合は、照会を作成します。
7. (オプション) 「一般」タブをクリックして名前と説明をプロセスに追加するか、「出力セル名」または「セル・コード」を構成します。

フローチャートでプロセスに名前が表示されます。フローチャートでプロセスの上にマウスを移動すると、説明が表示されます。

8. 「OK」をクリックします。

プロセスが構成され、フローチャートで使用可能として表示されます。

## インタラクティブ・フローチャートの「スナップショット」プロセスについて

インタラクティブ・フローチャートの「スナップショット」プロセスは、バッチ・フローチャートの「スナップショット」プロセスと同じ目的で、ID と関連データのリストを取り込み、それらをテーブルにエクスポートします。インタラクティブ・フローチャートの「スナップショット」プロセスには、バッチ・フローチャートの「スナップショット」プロセスのサブセットが含まれています。保存先はテーブルのみです。また、テーブル内の重複したエントリーを順序付けたり、スキップしたりすることはできませんが、インタラクティブ・フローチャートは一度に 1 つのレコードのみを処理するため、これらの機能は不要です。

### スナップショットとデータ形式

「スナップショット」プロセスから既存のテーブルに保存すると、Interact によって、次の表に示したデータが保存されます。

保存元	保存先テキスト (string)	保存先数値 (double)	保存先日付 (date)
テキスト (string)	元の値	double	defaultDateFormat 構成プロパティーに定義されている SimpleDateFormat
数値 (double)	ストリング	元の値	例外の throw
日付 (date)	defaultDateFormat 構成プロパティーに定義されている SimpleDateFormat	例外の throw	元の値

まだ存在していないテーブルに書き込むときには、Interact ランタイム環境によって、デフォルト・データ型を使用してテーブルが動的に作成されます。これらのデフォルト・データ型を上書きするには、代替データ型のテーブルを作成します。詳細については、「Interact 管理者ガイド」を参照してください。

### 「スナップショット」プロセスを構成するには

1. 「編集」モードのインタラクティブ・フローチャートで、「スナップショット」プロセスをフローチャート・ワークスペースに追加します。
2. 「スナップショット」プロセスに入力を提供するため、プロセスを 1 つ以上のデータ操作プロセスに接続します。

データ操作プロセスには、「決定」、「インタラクション」、「サンプル」、「選択」などがあります。

3. 「スナップショット」プロセスをダブルクリックします。

4. 「入力」ドロップダウン・リストから 1 つ以上のソース・セルを選択します。

「スナップショット」プロセスに接続されたプロセスの出力セルがすべて、ドロップダウン・リストにリストされます。複数のソース・セルを使用するには、「複数セル」オプションを選択します。複数のソース・セルが選択された場合は、各ソース・セルに対して同じ選択アクションが実行されます。

5. 「エクスポート先」リストからテーブルを選択します。

テーブルが存在しない場合は、「新規マップ・テーブル」を選択し、「*Campaign* 管理者ガイド」に記載されている新規テーブルの作成手順に従います。

6. オプションを選択して、出力テーブルの更新の処理方法を指定します。

- a. **データ追記** — 新しい情報をテーブルの終わりに追加します。これは、データベース・テーブルに推奨される方法です。
- b. **データ置換** — テーブルから既存のデータを削除し、新しい情報に置き換えます。
- c. **データ更新** — スナップショットに指定されたすべてのフィールドが、現在実行されているプロセスの値に更新されます。

7. 「スナップショット」プロセスから書き出されたフィールドを指定します。

- a. テーブル内のフィールドは、「テーブル項目」列の「項目のエクスポート」リストに表示されます。一致するフィールドを自動的に検出するには、「**照合>>**」をクリックします。テーブル・フィールド名に正確に一致したフィールドが、「項目のエクスポート」リストに自動的に追加されます。一致したフィールドが複数ある場合は、最初の一致が取得されます。
- b. 組み込むフィールドを手動で選択できます。
- a. 出力に含めるフィールドを「**選択項目**」リストから選択します。

複数のフィールドを一度に選択するには **Ctrl+クリック** を使用し、連続した複数のフィールドを選択するには **Shift+クリック** を使用します。

- b. 選択したフィールドを「**エクスポート項目**」リストに移動するため、「**追加>>**」をクリックします。
  - c. ペア化を手動で変更するには、「**<<削除**」または「**追加>>**」をクリックします。
  - d. 「エクスポート項目」リストでフィールドの順序を変更するには、フィールドを選択し、「**1 つ上へ**」または「**1 つ下へ**」をクリックして、リスト内で上下に移動させます。
8. (オプション) 「一般」タブをクリックして名前と説明をプロセスに追加するか、「出力セル名」または「セル・コード」を構成します。

フローチャートでプロセスに名前が表示されます。フローチャートでプロセスの上にマウスを移動すると、説明が表示されます。

9. 「**OK**」をクリックします。

プロセスが構成され、フローチャートで使用可能として表示されます。



## インタラクティブ・フローチャートのテスト実行について

インタラクティブ・フローチャートは、一度に 1 つの訪問者についてランタイム・サーバーで実行されるように設計されています。ただし、これらを Campaign でテストすることにより、インタラクティブ・フローチャートが訪問者を作成すること、およびそれらを予期されたセグメントに割り当てることを確認できます。

インタラクティブ・フローチャートのテスト実行では、単にセグメンテーション・ロジックを検査します。インタラクティブ・フローチャートの完全なテスト、およびタッチポイントとの対話方法については、インタラクティブ・フローチャートをテスト・ランタイム・サーバーに配置する必要があります。

インタラクティブ・フローチャートのテスト方法は、バッチ・フローチャートのテストと同じです。つまり、テスト実行を実施します。結果が同様に見える場合でも(各セグメントにいくつかのメンバーが割り当てられる)、フローチャートがメンバーを割り当てる方法は異なります。インタラクティブ・フローチャートのテスト実行を実施すると、設計環境ではランタイム環境が使用されます。ランタイム環境は、プロファイル・テーブル内の各行を訪問者として処理し、フローチャート全体で一度に 1 つの訪問者が処理されます。

ランタイム環境は、インタラクティブ・フローチャートで参照されているテーブルに提供されている顧客データを参照し、イベント・パラメーターや外部コールアウトなどから入手できるすべてのリアルタイム・データを参照します。テスト実行中には、設計環境は実際のリアルタイム・データにアクセスしません。設計環境は、テスト実行テーブルで入手可能なデータを使用します。Interact 管理者とともに作業して、サンプル・データをテスト実行プロファイルに追加する必要があります。これにより、インタラクティブ・フローチャートがテストされます。例えば、郵便番号の 1 桁目に基づいてオーディエンス・メンバーを分割するセグメンテーション・ロジックを定義する場合は、テスト実行プロファイルで 1 桁目のエントリーが 1 つずつあることを確認します。

デフォルトでは、「インタラクシオン」プロセスは、テスト実行で使用するプロファイル・テーブル内の入力レコード数を制限しますが、必要に応じて使用されるレコード数を調整できます。設計環境では、オーディエンス ID 順に並べられたレコードが、先頭から指定数だけ選択されます。例えば、テスト実行のレコード数を 5 つに制限すると、設計環境では、テスト実行プロファイル・テーブル内でオーディエンス ID を基準にソートされたレコードのうち、最初の 5 つのレコードのみが使用されます。

注: インタラクティブ・フローチャートが、多数のレコードに対応するように最適化されることはありません。多数のレコードを処理するテスト実行を開始すると、テスト実行が完了するまでに数分かかることがあります。

表示できる結果は、最後のテスト実行の結果のみです。設計環境では、新しいテスト実行が開始されると、前のテスト実行のデータはすべて削除されます。テスト実行のエントリー数が 1000 個を超える場合、またはテスト実行ウィンドウを閉じた後でテスト実行データを表示するため、テスト実行データが、testRunDataSource で定義されたデータベース内の以下のテーブルに保管されます。

- TestAttr\_n — 「テスト実行の属性データ」レポートのデータ、つまりオーディエンス ID ごとのプロファイル・テーブル内のすべてのデータが含まれます。

- **TestCount\_n** — 「テスト実行のセル数」レポートのデータ、つまり各セル内のメンバーの数が含まれます。
- **TestError\_n** — 「テスト実行エラー」レポートのデータ、つまりテスト実行でエラーが発生した場合にエラーが含まれます。
- **TestSeg\_n** — 「テスト実行のセグメント・データ」レポートのデータ、つまりオーディエンス ID と割り当て済みセグメントが含まれます。

接尾部 **\_n** はフローチャート ID を示します。フローチャート ID を判別するには、Campaign システム・テーブル内の **UA\_Flowchart** テーブルを調べます。

## テスト実行サイズを構成するには

1. 「編集」モードのインタラクティブ・フローチャートで、「インタラクティブ」プロセスをダブルクリックします。

「プロセス設定」ウィンドウが表示され、そこに「入力」タブが表示されます。

2. 「入力レコードの上限」を選択し、レコード数を入力します。
3. 「OK」をクリックします。

## テスト実行を実施するには

インタラクティブ・フローチャートのテスト実行は、バッチ・フローチャートのテスト実行とは異なる方法で機能します。インタラクティブ・フローチャートのテスト実行の一時停止、再開、停止はできません。

1. 「編集」モードのインタラクティブ・フローチャートで、「実行」をクリックし、「フローチャートのテスト実行」を選択します。

設計環境では、serverGroup 構成プロパティに定義されているランタイム環境を使用して、テスト実行データ・ソース内のすべてのデータで、インタラクティブ・フローチャートをテストします。

テスト実行の「ステータス」ダイアログが開きます。

2. テスト実行が完了したら、「結果を表示」をクリックして、結果を表示します。

テスト実行の結果、以下の 4 つのテーブルが生成されます。

- **テスト実行のセグメント・データ** — オーディエンス ID と割り当て済みセグメントが表示されます。
- **テスト実行の属性データ** — オーディエンス ID ごとにプロファイル・テーブル内のすべてのデータが表示されます。
- **テスト実行のセル数** — 各セル内のメンバーの数が表示されます。
- **テスト実行エラー** — テスト実行でエラーが発生した場合に、それらのエラーが表示されます。

バッチ・フローチャートと同様に、テスト実行でも、メンバーの数がプロセスによる各セル出力に取り込まれます。後続プロセスのないプロセスには別のプロセスへセルが出力されないため、数は取り込まれません。例えば、「インタラクティブ」>「決定」>「セグメントへのデータ挿入」という単純なフローチャートを作成します。テスト実行後、「インタラクティブ」プロセスでは、プロセスが正常に実行さ

れたことを示す青色のチェック・マークの下の出力セルに、メンバーの数が表示されます。この数は「テスト実行のサイズ」と同じである必要があります。「決定」プロセスでは、各セル内のメンバーの数が表示されます。「決定」プロセスで3つのセルが作成される場合は、3つの数がセミコロン (;) で区切られて表示されます(例えば、29;11;10)。「セグメントへのデータ挿入」プロセスは別のプロセスへセルを出力しないため、メンバーは表示されません。

---

## インタラクティブ・フローチャートの配置について

インタラクティブ・フローチャートの構成が完了したら、フローチャートに配置のマークを付ける必要があります。インタラクティブ・フローチャートに配置のマークを付けたら、そのインタラクティブ・フローチャートに関連付けられているインタラクティブ・チャンネルに通知が表示され、テスト目的でランタイム・サーバー・グループに配置できること、または運用ランタイム・サーバー・グループに配置できることが示されます。

インタラクティブ・フローチャートに配置のマークが付けられたら、フローチャートを編集できません。インタラクティブ・フローチャートを配置する前に変更を加える必要がある場合は、配置要求をキャンセルできます。これにより、配置待機中項目のリストからフローチャートが削除されます。

インタラクティブ・フローチャートが不要になったら、配置解除のマークを付けることができます。これにより、配置キューに回収要求が追加されます。すべての変更の次回配置時に、インタラクティブ・フローチャートが Interact サーバーから削除されます。削除したフローチャートで作成されたスマート・セグメントが含まれている処理ルールは引き続き存在しますが、そのセグメントに訪問者を割り当てるインタラクティブ・フローチャートが存在しないため、削除したフローチャートで作成されたセグメントに訪問者が割り当てられることはありません。

## インタラクティブ・フローチャートを配置するには

1. 配置のマークを付けるインタラクティブ・フローチャートを表示します。

フローチャートを表示する必要があります。編集モードでは、フローチャートに配置のマークを付けることはできません。

インタラクティブ・フローチャートはセッションのみで使用可能です。

2. 「配置をマーキング」をクリックします。

インタラクティブ・フローチャートに配置のマークが付けられます。インタラクティブ・フローチャートが、「インタラクティブ・チャンネルのサマリー」タブの配置待機中項目リストに追加されます。配置のマークが付けられたインタラクティブ・フローチャートを編集することはできません。

インタラクティブ・チャンネルの次回配置時に、このインタラクティブ・フローチャートに対する変更が組み込まれます。

## 配置要求をキャンセルするには

1. 配置をキャンセルするインタラクティブ・フローチャートを表示します。

フローチャートを表示する必要があります。編集モードでは、フローチャートの配置をキャンセルできません。

インタラクティブ・フローチャートはセッションのみで使用可能です。

2. 「配置要求のキャンセル」をクリックします。

インタラクティブ・フローチャートから配置のマークが消えます。インタラクティブ・フローチャートが、「インタラクティブ・チャンネルのサマリー」タブの配置待機中項目リストから削除されます。これで、インタラクティブ・フローチャートを編集できるようになりました。

## インタラクティブ・フローチャートを配置解除するには

インタラクティブ・フローチャートで作成したスマート・セグメントが不要になったら、フローチャートを配置解除できます。これにより、ランタイム・サーバーからフローチャートのすべての参照が削除されます。

このオプションは、フローチャートを以前に配置した場合にのみ、使用できます。

1. 配置解除のマークを付けるインタラクティブ・フローチャートを表示します。

フローチャートを表示する必要があります。編集モードでは、フローチャートに配置解除のマークを付けることはできません。

インタラクティブ・フローチャートはセッションのみで使用可能です。

2. 「配置解除をマーキング」をクリックします。

インタラクティブ・フローチャートに配置解除のマークが付けられます。データ削除要求が、「インタラクティブ・チャンネルのサマリー」タブの配置待機中項目リストに追加されます。配置解除のマークが付けられたインタラクティブ・フローチャートを編集することはできません。

インタラクティブ・チャンネルの次回配置時に、このインタラクティブ・フローチャートに対するすべての参照がランタイム・サーバーから削除されます。



---

## 第 4 章 バッチ・フローチャートの「インタラクト・リスト」プロセスについて

キャンペーンを実行するためにデータに対して一連のアクションを実行するには、IBM Unica Campaign でバッチ・フローチャートを使用します。バッチ・フローチャートは複数のプロセスで形成され、キャンペーンに必要な実際のデータ操作を実行するように構成します。IBM Unica Interact は Campaign バッチ・フローチャートと統合され、これにより特定のオーディエンスまたはオーディエンス・タイプに提供できるオファーのリストを決定できます。

Interact がインストールされているときには、バッチ・フローチャートで「インタラクト・リスト」プロセスを使用できます。「コール・リスト」プロセスや「オファー・リスト」プロセスと同様に、「インタラクト・リスト」プロセスでは、インタラクティブ・サイトへの訪問者に提供するオファーを指定できます。これにより、オファーのターゲットをオーディエンス・レベル全体に設定したり、特定の個人のオーディエンス・メンバーをターゲットにしたり、特定のオーディエンス・メンバーがテーブル駆動機能を使用できないようにオファーを抑止したりすることができます。

---

### 「インタラクト・リスト」プロセス・ボックス

「インタラクト・リスト」プロセス・ボックスはバッチ・フローチャート・プロセスであり、IBM Unica Interact が Campaign サーバーにインストールされている場合にのみ使用できます。バッチ・フローチャートで「インタラクト・リスト」プロセス・ボックスを使用して、Interact ランタイム・サーバーからお客様に提供するオファーを決定します。これには以下の選択肢があります。

- 個人レベル（「ブラック・リスト」）でのオファー抑止
- 個人レベル（「ホワイト・リスト」またはスコア・オーバーライド）でのオファー割り当て
- オーディエンス・レベル（グローバル・オファーまたはデフォルトのオファー）でのオファー割り当て
- カスタム SQL 照会によるオファー割り当て

インタラクティブ・キャンペーンをデプロイすると、ランタイム・サーバーはこのプロセスから出力にアクセスします。バッチ・フローチャートには「インタラクト・リスト」プロセス・ボックスの複数のインスタンスが含まれている可能性があります。ことに注意してください。

「インタラクト・リスト」プロセスを操作するときには、以下の概念を理解しておく必要があります。

- 『第 4 章 バッチ・フローチャートの「インタラクト・リスト」プロセスについて』

このページから実行できるタスク:



- 『「インタラクト・リスト」プロセスを構成するには』

---

## 「インタラクト・リスト」プロセスを構成するには

1. 「編集」モードのバッチ・フローチャートでは、「インタラクト・リスト」プロセスをフローチャート・ワークスペースに追加します。

「インタラクト・リスト」プロセスをバッチ・フローチャートで使用できるのは、IBM Unica Interact が Campaign サーバーにインストールされている場合のみであることに注意してください。

2. 「インタラクト・リスト」プロセスに入力を提供するため、プロセスを 1 つ以上のデータ操作プロセス（「サンプル」、「選択」など）に接続します。
3. フローチャートで「インタラクト・リスト」プロセスをダブルクリックします。

「プロセス設定」ダイアログが表示されます。

4. 「フルフィルメント」タブで、リスト出力のフルフィルメント詳細を指定します。
  - a. 「オファー・リスト・タイプ」ドロップダウン・リストを使用して、このプロセスの構成で使用するオファー・フィルターのタイプを指定します。
    - **ブラック・リスト (オファー非表示)** — 特定のオーディエンスにオファーを提供しないように指示します。これにより、訪問者が含まれるオーディエンスのセグメントに基づき、特定の訪問者に向けてオファーが表示されないようにすることができます。
    - **ホワイト・リスト (スコア・オーバーライド)** — マーケティング・スコアによって Interact がオファーを使用可能にするかどうかに関係なく、特定のオーディエンスに必ずオファーを提供するように Interact に指示します。
    - **グローバル・オファー (デフォルトのオファー)** — オーディエンス・タイプ全体に提供するオファーを定義します（「ホワイト・リスト」と同様）。つまり、指定されたオーディエンスに該当するすべての訪問者（属しているセグメントは関係ない）に向けて表示されるデフォルトのオファーです。
    - **オファー・フィルター (SQL 別オファー)** — 指定された訪問者に提供するオファーを決定するための SQL 照会を発行できます。このオプションを使用すると、例えば、特定の訪問者設定に基づいてオファーを提供できます。

この「オファー・リスト・タイプ」を選択した場合は、このプロセスの入力が SQL 照会によって決定され、「入力」/「オーディエンス」ドロップダウン・リストはぼかし表示されて選択できないことに注意してください。

下記に示したように、ここで指定した「オファー・リスト・タイプ」により、「インタラクト・リスト」プロセスの動作、およびこの設定ダイアログで利用できるオプションが決まります。

- b. 「インタラクティブ・チャンネル」ドロップダウン・リストから、定義する「インタラクト・リスト」プロセスに適用するインタラクション・ポイント、イベント、およびその他の設定を指定するインタラクティブ・チャンネルを選択します。

このドロップダウン・リストには、Interact 設計環境で定義済みのインタラクティブ・チャンネルが自動的にリストされます。

- c. (「ホワイト・リスト」または「ブラック・リスト」のみ) 「入力」ドロップダウン・リストから入力セル (コンタクト・リストのデータ・ソースとして使用) を指定します。複数のセル (複数の入力セグメントなど) を使用するには、「入力」フィールドの横にある省略符号 (⋮) ボタンをクリックしてから、表示される「セルの選択」ダイアログを使用して、使用する入力セルを選択します。

このステップで複数の入力セルを選択する場合は、選択するすべての入力セルのオーディエンス・レベルが同じである必要があります。

**注:** コンタクト・プロセスが、出力セルを提供するプロセスに接続されていない場合は、「入力」ドロップダウン・リストから選択できるセルはありません。これを修正するには、「プロセスの設定」ダイアログを開いて、「インタラクト・リスト」プロセスを出力プロセスに接続してから、設定プロセスを再開します。

- d. (「グローバル・オファー」のみ) 「オーディエンス」ドロップダウン・リストを使用して、この「インタラクト・リスト」プロセスを適用するオーディエンス・タイプを指定します。
- e. 「ターゲット・データ・ソース」ドロップダウン・リストを使用して、このプロセスからの出力を書き込むデータ・ソースを指示します。
- f. 「テーブル名」フィールドに、このプロセスからの出力を書き込むデータベース・テーブルを入力します。

指定したテーブルがまだ存在していない場合は、プロセスの実行時に自動的に作成されます。

- g. このプロセスが実行されるたびに、指定したオファー・リスト・テーブルに書き込まれるフィールドを指定するには、「テーブル名」フィールドの横にある省略符号 (⋮) ボタンをクリックします。

「カスタマイズ・オプション」ダイアログが表示されます。テーブルに書き込まれるフィールドの事前定義セットが「ログ項目」リストに表示されます。

- 出力に含めるフィールドを「選択項目」リストから選択します。

「IBM Unica Campaign 定義項目」リストを展開すると IBM Unica Campaign 定義項目を使用できます。また、「ユーザー定義項目」ボタンをクリックすると、ユーザー定義項目を使用できます。

- 「ログ項目」リストに既にリストされているフィールドと「選択項目」をペアにするには、「選択項目」を選択してから、「ログ項目」リストでフィールドを選択し、その後「追加>>」をクリックします。

- 既存のフィールドとペアにせずに「ログ項目」リストに「選択項目」を追加するには、「ログ項目」リストの最終項目の後の空白行をクリックしてから、「追加>>」をクリックします。
  - 「ログ項目」リストからフィールドを削除するには、それらを選択し、「<<削除」をクリックします。
  - 「ログ項目」リストのフィールドの順序を変更するには、フィールドを選択し、「1 つ上へ」または「1 つ下へ」をクリックして、リスト内で上下に移動させます。
  - テーブルに出力を提供するための新規変数を作成するには、「ユーザー定義項目」ボタンをクリックします。
- h. オプションを選択して、出力テーブルの更新の処理方法を指定します。
- **データ追記** — このプロセスを実行するたびに、その出力データが、「テーブル名」フィールドに指定したテーブルに追加されます。
  - **データ置換** — このプロセスを実行するたびに、新規出力データが書き込まれる前に、テーブルからデータが削除されます。
5. このプロセスに定義されている各ターゲット・セルに、1 つ以上のオファーまたはオファー・リストを割り当てるには、「処理」タブをクリックします。

「セルに対応するオファーを指定します」インターフェースが表示されます。

「処理」タブでの出力の設定方法は、「フルフィルメント」タブで選択した「オファー・リスト・タイプ」に応じて異なります。

- a. **ブラック・リスト (オファー非表示)** — テーブルに表示されているターゲット・セルごとに、「オファー」列をクリックして、使用可能なオファーのドロップダウン・リストから選択するか、または「オファー指定」をクリックします。「オファー指定」ダイアログを使用して、このプロセスの「フルフィルメント」タブで指定した入力セル (訪問者) に対して抑止する 1 つ以上のオファーを選択します。
- b. **ホワイト・リスト (スコア・オーバーライド)** — テーブルに表示されているターゲット・セルごとに、「オファー」列をクリックして、使用可能なオファーのドロップダウン・リストから選択するか、または「オファー指定」をクリックします。「オファー指定」ダイアログを使用して、このプロセスの「フルフィルメント」タブで指定した入力セル (訪問者) に提供する 1 つ以上のオファーを選択します (マーケティング・スコアによってそのオファーが訪問者に提供されない場合も同様です)。
- c. **グローバル・オファー (デフォルトのオファー)** — テーブルに表示されているターゲット・セルごとに、「オファー」列をクリックして、ドロップダウン・リストから必要なオファーを選択するか、または「オファー指定」をクリックします。「オファー指定」ダイアログを使用して、このプロセスの「フルフィルメント」タブで選択したオーディエンス・タイプのすべての訪問者 (属するセグメントに関係ない) に提供するオファーを選択します。
- d. **オファー・フィルター (SQL 別フィルター)** — 「SQL 別オファー」ボタンをクリックして、Interact ランタイム・サーバーで訪問者のセットに提供するオファーを選択できるようにする SQL 式を作成します。以下の方法で表示される「SQL 別オファーを作成」ダイアログを使用します。

- 「SQL」ドロップダウン・リストから既存の SQL テンプレート名を選択します。また、新規テンプレートを定義する場合は、このフィールドにテンプレートの新しい名前を入力します。
- 「SQL テンプレート」フィールドで SQL 照会の内容を指定します。
- 「構文チェック」をクリックして、式が有効であるかどうかを判別します。「構文チェック」では、テスト実行の Interact ランタイム・サーバーが検証に使用されることに注意してください。「構文チェック」が機能するためには、テスト実行ランタイム・サーバーが稼働している必要があります。

「SQL 別オファァを作成」ダイアログの使用の詳細については、「IBM Unica Campaign ユーザーズ・ガイド」の『SQL を使用した照会の作成』を参照してください。

6. (オプション) 「全般」タブをクリックして、名前や説明をプロセスに割り当てます。

フローチャートでプロセスに名前が表示されます。フローチャートでプロセスの上にマウスを移動すると、説明が表示されます。

7. 「OK」をクリックして、「インタラクト・リスト」プロセス設定を完了します。

プロセスが構成され、フローチャートで使用可能として表示されます。プロセスをテストして、期待どおりの結果が返されるかどうかを検証できます。



---

## 第 5 章 ランタイム・サーバーへの配置について

配置とは、設計環境で定義したすべての構成をランタイム・サーバー・グループに移動する方法です。配置はインタラクティブ・チャンネル別にまとめられます。インタラクティブ・チャンネルを配置すると、そのインタラクティブ・チャンネルに関連付けられているすべてのデータが、選択されたランタイム・サーバー・グループに送信されます。そのため、インタラクティブ・チャンネルを作成するには、運用ランタイム・サーバーと非運用 (テスト) ランタイム・サーバーを定義する必要があります。

最初の配置には以下のデータが含まれます。

- 配置対象としてマークされたインタラクティブ・チャンネルに関連付けられているすべてのインタラクティブ・フローチャート。

これには、スマート・セグメントが含まれます。

- 配置対象としてマークされたインタラクティブ・チャンネルに関連付けられているすべてのインタラクシオン方法。

これには、処理ルールが含まれ、さらに、処理ルールにはオファーが含まれます。

- インタラクティブ・チャンネルで定義されているすべてのイベント、ゾーン、およびインタラクシオン・ポイント。
- インタラクティブ・チャンネルに固有ではないその他の必須データ。例えば、オーディエンス・レベル定義、組み込みの学習構成、オファー属性定義、カスタム・マクロ定義、コンタクトとレスポンスの履歴マッピング情報、キャンペーンの開始日と終了日など。

以降のすべてのインタラクティブ・チャンネルの配置では、Interact は、選択されたランタイム・サーバーに以下のものを送信します。

- インタラクティブ・チャンネルに関連付けられているすべてのデータ (インタラクシオン・ポイントやイベントを含む)。
- 配置対象としてマークされたインタラクティブ・チャンネルに関連付けられているすべての編集済みインタラクティブ・フローチャートおよびインタラクシオン方法。
- 配置解除対象としてマークされていない以前の配置に含まれているすべてのインタラクティブ・フローチャートおよびインタラクシオン方法の最新配置バージョン。
- インタラクティブ・チャンネルに固有ではないその他のすべての必須データ。

インタラクティブ・フローチャートまたはインタラクシオン方法が配置解除対象としてマークされている場合、Interact は、ランタイム・サーバー上にある配置解除対象のインタラクティブ・フローチャートおよびインタラクシオン方法のすべてのデータならびにそれらへの参照を使用不可にします。



注: インタラクティブ・チャンネルを Interact ランタイム・サーバーに配置すると、そのランタイム・サーバーは、Campaign パーティションを含めた、その特定の設計環境に関連付けられます。同じランタイム・サーバーを新規の設計環境に関連付けることによって再利用しようとする、配置が失敗します。そのようなシナリオは、Campaign ステージング・インストールと Campaign 運用インストールが存在する場合に発生します。

配置は、4 つのステップから構成されるプロセスです。

1. 配置するインタラクティブ・チャンネルに関連付けるすべてのインタラクティブ・フローチャートを構成してマークします。
2. 配置するインタラクティブ・チャンネルに関連付けるすべての方法タブを構成してマークします。
3. インタラクティブ・チャンネルのイベントおよび「インタラクション・ポイント」タブを構成します。
4. 「対話式チャンネル配置」タブを使用してデータを配置します。

配置対象または配置解除対象としてインタラクティブ・フローチャートまたはインタラクション方法をマークした場合、そのインタラクティブ・フローチャートまたはインタラクション方法は、運用サーバーに配置されるまで、マークされたままになり、編集されないようにロックされます。次の表に、設計環境でインタラクション方法を操作する際の、配置対象マークのステータスを示します。

ステップ	マーク状況	設計環境における操作
1	配置対象としてマークされ、編集されないようにロックされる。	インタラクション方法を配置対象としてマークします。
2	配置対象としてマークされ、編集されないようにロックされる。	ステージング・サーバー・グループに対して「別の場所に配置」を実行します。  ステージング・サーバーでのテストにより、処理ルールを変更する必要があることがわかります。
3	編集可能	変更を加えるため、インタラクション方法の配置要求をキャンセルします。
4	配置対象としてマークされ、編集されないようにロックされる。	インタラクション方法に変更を加えた後、再び配置対象としてマークします。
5	配置対象としてマークされ、編集されないようにロックされる。	再び、ステージング・サーバー・グループに対して「別の場所に配置」を実行します。  改訂した処理ルールによるテストが正常に完了し、インタラクティブ・チャンネルを運用できる状態になったことがわかります。
6	編集可能	運用サーバー・グループに配置します。

## どのような場合に配置を実行すべきか

以下のデータのいずれかに変更を加えた場合は、インタラクティブ・チャンネルを配置する必要があります。

- インタラクティブ・フローチャート
- インタラクティブ・チャンネル
- インタラクション方法
- オーディエンス・レベル定義
- 組み込みの学習構成
- オファー属性定義
- カスタム・マクロ定義
- コンタクトとレスポンスの履歴マッピング情報
- キャンペーンの開始日と終了日
- 破棄されたオファー

インタラクティブ・チャンネルに固有ではない他の必須データに変更を加えた場合、変更を有効にするには、サーバー・グループに関連付けられているすべてのインタラクティブ・チャンネルを再配置する必要があります。

---

## ランタイム・サーバーに関する基礎知識

ランタイム・サーバーは、Interact 実装環境の要です。ランタイム・サーバーは、Interact API 経由でタッチポイントからの要求を listen し、応答します。タッチポイントからオファーが要求された場合、そのオファーに応答するのがランタイム・サーバーです。

Interact はサーバー・グループと連携します。サーバー・グループには、1 つ以上のランタイム・サーバーが含まれます。複数のランタイム・サーバーがある場合は、より優れたパフォーマンスを実現するため、それらがロード・バランサーと共に機能するように構成することができます。それらのランタイム・サーバーと通信するようにタッチポイントを構成する必要があります。

複数のサーバー・グループを使用することができます。例えば、あるグループはコール・センター用にし、別のグループを Web サイト用にすることができます。また、あるグループをテスト用にして、別のグループを顧客対応のライブ・タッチポイントと連携させることもできます。インタラクティブ・チャンネルごとに使用できる運用サーバー・グループは 1 つのみです。

設計、設計環境におけるインタラクシオンの構成、およびタッチポイント関連の Interact API コーディング作業が完了した時点で、インタラクシオン・データをランタイム・サーバーに送信 (つまり、配置) できる状態になります。インタラクシオン・データをランタイム・サーバーに配置した後、タッチポイントがどのように Interact と連携しているかを確認するテストを開始することができます。

---

## 配置および削除

Interact ランタイム・サーバーが正常に実行されるようにするため、必要なデータを誤って削除しないようにするには、インタラクシオン構成を配置して、それらのデータが削除されないように Interact オブジェクトをロックします。インタラクシオン構成を配置すると、オブジェクトをすべてのサーバー・グループから配置解除す

るまで、そのインタラクション構成に関連付けられているインタラクション方法タブ、インタラクティブ・フローチャート、またはインタラクティブ・チャンネルを、一切、削除できなくなります。

インタラクション方法またはインタラクティブ・フローチャートを配置解除対象としてマークしてから、そのインタラクション方法またはインタラクティブ・フローチャートを含んでいるすべてのサーバー・グループにインタラクティブ・チャンネルを配置した場合、そのインタラクション方法またはインタラクティブ・フローチャートを削除することができます。

インタラクティブ・チャンネルを配置したすべてのサーバー・グループからそのインタラクティブ・チャンネルを配置解除した場合、任意のインタラクション方法、インタラクティブ・フローチャート、またはインタラクティブ・チャンネルを削除することができます。

例えば、インタラクティブ・フローチャート A およびインタラクション方法 A を含んでいるインタラクティブ・チャンネル A があり、そのインタラクティブ・チャンネル A をサーバー・グループ Test と Production に配置したとします。インタラクティブ・フローチャート A に不備があることに気付いたため、インタラクティブ・フローチャート B を作成します。インタラクティブ・フローチャート A を配置解除対象としてマークし、インタラクティブ・フローチャート B を配置対象としてマークします。これをサーバー・グループ Test に配置します。インタラクティブ・フローチャート A は、まだサーバー・グループ Production に配置されているので削除できません。サーバー・グループ Production に配置した後、インタラクティブ・フローチャート A を削除することができます。やがて、インタラクション構成を再設定する必要があることに気付きます。インタラクティブ・チャンネル B、インタラクション方法 B、およびインタラクティブ・フローチャート C を作成します。そのインタラクション構成をサーバー・グループ Test と Production に配置します。また、インタラクティブ・チャンネル A、インタラクション方法 A、およびインタラクティブ・フローチャート B をサーバー・グループ Production から配置解除します。すべてのオブジェクトがどこかに配置されているため、いずれのオブジェクトも削除できません。インタラクティブ・チャンネル A、インタラクション方法 A、およびインタラクティブ・フローチャート B をサーバー・グループ Test から配置解除すると、インタラクティブ・チャンネル A、インタラクション方法 A、およびインタラクティブ・フローチャート B を削除することができます。

---

## 配置バージョン管理について

IBM Unica Interact は、すべての配置に関する情報を、それぞれにバージョン番号を割り当て、ユーザーによる説明または名前と共に保持しますが、それにはいくつかの理由があります。まずは、後の参照のために配置レコードが確実に維持されるようにすることです。これにより、配置の実行時刻、データを配置したユーザー、配置の成功/失敗などの情報を追跡できます。次に、Interact が配置の状態を保存しているため、将来再配置する際に使用したり、設計工程への再ロードして、これに追加的な変更を行うための基盤として利用することが可能になります。

### 各バージョンに関する情報

インタラクティブ・チャンネルまたは設定を配置する際には、配置しようとしているバージョンに SalesPortal\_1、SalesPortal\_2 といった名前を付ける必要があります。

自動的に順次バージョン番号も割り当てられます。さらにオプションで、配置の説明を指定することもできます。この情報はすべて、配置のタイプとそのステータスなどの追加的なステータス情報と共に、「対話式チャンネル配置」タブの「配置履歴」セクションで参照可能になります。

任意の時点で、「配置履歴」セクションから配置バージョンを選択し、そのまま再配置するか（これは、必要に応じて過去の配置に戻すことが可能）、あるいはその配置から設計時環境に要素を再ロードして追加的な変更を行うための開始点にすることもできます。

注：バージョンの再配置（あるバージョンの配置へのロールバック）は注意深く行ってください。例えば、元の配置の時点では存在していたキャンペーン・オブジェクトまたはオファーがすでに存在しなくなっていたり、有効ではなくなったりしている可能性があります。前のバージョンの配置は、運用環境で使用する前にその動作をテストしてください。

## バージョン管理アクション

各配置に関する履歴情報の表示に加え、過去の配置バージョンに対して次の 2 つのアクションを実行できます。

表 6. 「配置」タブでのバージョン・アクション

アクション	説明
再配置	指定したサーバー・グループに、過去の特定の配置バージョンを配置できます。このとき、保留中のインタラクティブ・チャンネルを配置する場合と同じ手順で、同じ情報を指定して行えます。
設計時環境への個々のフローチャートと方法の再ロード	指定したフローチャートとインタラクティブ方法を設計時間に再ロードし、これを追加的な変更の基盤として利用することができます。個々のフローチャートまたは方法を選択して再ロードすることも、インタラクティブ・チャンネル全体を再ロードすることもできます。

## ランタイム・サーバー・グループへの配置

ここで示す手順は、インタラクティブ・チャンネル用のランタイム開発サーバー・グループ、テスト・サーバー・グループ、または運用サーバー・グループに配置します。

顧客対応のライブ運用ランタイム・サーバー・グループに配置する前に、すべてのインタラクティブ・オファー、インタラクティブ・フローチャート、インタラクシオン方法タブ、インタラクシオン・ポイント、ゾーン、およびイベントがテストされ、承認されていることを確認しなければなりません。

また、いったん安定した配置環境を作成したら、この配置関連するインタラクティブ・チャンネル、インタラクティブ・フローチャート、およびインタラクシオン方法

には一切変更を加えないでください。そうすることで、次のサーバー・グループ (運用サーバーなど) への配置の際に確実に同じ構成を送信できます。

1. 配置するインタラクティブ・チャンネルの「配置」タブに移動します。

「対話式チャンネル配置」タブが表示されます。

2. 「**インタラクティブ・チャンネル変更の配置**」をクリックします。

「インタラクティブ・チャンネル変更の配置」ダイアログが表示されます。

3. 「**変更内容を配置するサーバー・グループを選択します**」ドロップダウン・リストを使用して、配置先の開発、テスト、または運用の各サーバー・グループを指定します。
4. この配置バージョンに対して、「Portal\_CustomerCheck\_6」など、配置履歴や他のレポートで意味のわかりやすいバージョン名を入力します。
5. オプションで、この配置に対して、配置履歴や他のレポートで意味のわかりやすい説明を入力します。これはこの配置の背景にある決定事項や目的を追跡するのに役立ちます。
6. オプションで、「**現在のグローバル設定も配置してください**」チェック・ボックスを選択またはクリアします。このチェック・ボックスはデフォルトで選択されていて、これにより、学習構成の設定値、オファー属性定義、オーディエンス・レベル・マッピング、およびカスタム・マクロを含むグローバル設定が配置されます。これらの設定を配置すると、同じサーバー・グループ内で既に配置済みの他のインタラクティブ・チャンネルに影響を与える可能性があります。そのため既に構成済みのサーバー・グループでは、既存の設定をそのままにしておくよう、このチェック・ボックスをクリアするのがよいでしょう。
7. チェック・ボックスを選択して、前提条件を確認したことを認めます。

すべての前提条件を確認しない限り、「**変更内容を配置**」ボタンがアクティブになりません。

8. 「**変更内容を配置**」をクリックします。
9. ランタイム・サーバーの **Interact** ユーザーのユーザー名とパスワードを入力し、「**サーバーにログイン**」をクリックします。

同じ IBM Unica Marketing ユーザー・セッションで配置を複数回実行するとランタイム・サーバーのログイン・データがキャッシュされるので、ログイン・データを再度入力する必要はありません。

また、インストール済み環境について Windows 統合ログインが有効になっている場合でも、ここで入力する資格情報が IBM Unica Marketing Platform 内で定義されていなければなりません。Windows 統合ログインの資格情報は、配置を許可する際には使用されません。

選択したランタイム・サーバー・グループにデータが配置されます。結果は「配置」タブの「配置履歴」セクション、または「対話式チャンネルの配置履歴」レポートで参照できます。



---

## 配置解除するには

インタラクティブ・チャンネルまたはタッチポイントをオフラインにする場合は、配置を解除することができます。

配置解除すると、Interact は、選択されたランタイム・サーバーの直前の配置のデータを使用不可にします。

**注:** 多くの場合、運用サーバーから配置解除するのは避けてください。配置解除を行うと、インタラクティブ・チャンネルのルールが事実上オフになるからです。代わりに、データを訂正して変更内容を配置するか、「配置履歴」セクションの「再配置」機能を使用して、配置済みの設定を前バージョンのものに置き換えてください。

1. Campaign で、配置解除するインタラクティブ・チャンネルの「配置」タブに移動します。
2. 「アクティブな配置」セクションで、特定のサーバー・グループの配置を選択して、「配置解除」をクリックします。

このボタンをクリックすると、ランタイム・サーバー・グループからインタラクション構成を削除するプロセスが開始されます。配置が運用サーバー・グループに対するものの場合、運用サーバーは顧客が目にするシステムなので、安全機能として変更を送信する準備が整っているかどうかの確認が行われます。このボタンの赤色の警告アイコンは、まだ運用サーバー・グループに配置されていない変更があることを示します。

3. オプションで、「配置の説明」フィールドに配置解除の理由の説明を指定します。
4. チェック・ボックスを選択して、結果を確認したことを認めます。

結果を確認しない限り、「インタラクティブ・チャンネルの配置を解除」ボタンがアクティブになりません。

5. 「インタラクティブ・チャンネルの配置を解除」をクリックします。
6. Interact ランタイムの有効な Interact ユーザーのユーザー名とパスワードを入力し、「サーバーにログイン」をクリックします。

同じ Campaign ユーザー・セッションで配置を複数回実行すると Interact ランタイムのログイン・データがキャッシュされるので、ログイン・データを再度入力する必要はありません。

選択した Interact ランタイム・サーバー・グループでデータが使用不可になります。結果は「配置」タブの「配置履歴」セクション、または「対話式チャンネルの配置履歴」レポートで参照できます。配置を解除してもレポートで使用されるデータは削除されません。

すべてのインタラクティブ・チャンネルおよびそれらに関連付けられているデータを Interact ランタイム・サーバーから配置解除しても、そのランタイム・サーバーと設計環境との関連付けは解除されません。



## 「配置」タブを表示するには

各インタラクティブ・チャンネルには、そのインタラクティブ・チャンネルのアクティブな配置に関する詳細情報を確認したり、そのインタラクティブ・チャンネルの配置ステータスの保留中の変更を表示したり、過去の配置履歴を確認したりするためのタブが含まれています。さらに、「配置」タブではインタラクティブ・チャンネル設定の配置、再配置、および配置解除を行えます。このセクションでは、「配置」タブで表示できる内容について説明します。

### アクティブな配置

このセクションには、定義済みの各サーバー・グループでどの配置がアクティブであるかに関する情報が含まれます。例えば、インタラクティブ・チャンネルの 1 つのバージョンをテスト・サーバー・グループに配置し、一方では、もう 1 つの完全にテスト済みのバージョンのインタラクティブ・チャンネルを運用サーバー・グループに配置することが考えられます。

### 保留中の変更

これは、配置用にマークが付けられたが、まだ配置されていないコンポーネントです。「保留中の変更」セクションのタイトルに、保留中の配置で変更されるオブジェクトの数が示されます。

このセクションにリストされるのは、保留中のフローチャートと方法のみであることに注意してください。配置保留中のインタラクション・ポイントや他の設定の項目は含まれません。ここで配置することも、グローバル設定のみを配置することもできます。このテーブルには以下の情報が含まれます。

- タイプ — テーブル内のこの項目が表す変更のタイプ (フローチャート、インタラクティブ方法など) を示します。
- 運用配置を待機中の変更 — 変更箇所を含むインタラクティブ・フローチャートまたはインタラクション方法へのリンク。
- 変更のソース — 変更を含んでいるセッションまたはキャンペーンへのリンク。
- 変更のタイプ — 変更が新規 (追加/更新) か取り消し (配置解除) かを示します。
- 要求日 — 変更が配置対象としてマークされた日時。
- 待機時間 — 変更が配置対象としてマークされてからの経過時間。この値は自動的に更新されないことに注意してください。ページの再ロードまたは「表示を更新」ボタンのクリックで更新されます。
- 要求者 — 変更を配置対象としてマークした Interact ユーザーの名前。

項目が使用不可である場合、その項目は前回の配置に含まれていましたが、配置対象としてマークされていません。例えば、オリジナルの配置にインタラクティブ・フローチャート A と B、およびインタラクション方法 C と D が含まれており、インタラクション方法 C に変更を加え、配置対象としてマークしたとします。「運用配置待機中の変更」リストには、A、B、C、および D が表示されますが、C のみが空白になります。A、B、および D は、使用不可です。次に、インタラクティブ・フローチャート B に変更を加え、配置対象としてマークしないものとします。この時、配置を実行すると、Interact では、オリジナルの A、B、および D、ならびに新規バージョンの C が配置されます。新規バージョンのフローチャート B

は配置対象としてマークされていなかったため、Interact では使用されません。

## 配置履歴

Interact で収集した配置履歴のすべてをここで表示し、表示されるいずれかの列タイプでソートできます。さらに、ここで表示される情報はサーバー・グループまたはステータスでフィルター操作できます。例えば、列フィルターを使用して運用サーバー・グループに配置済みのインタラクティブ・チャンネルのみを表示することができます。

「配置履歴」セクションには次の情報が含まれます。

- バージョン名 — 「インタラクティブ・チャンネル変更の配置」ダイアログまたは「グローバル設定のみの配置」ダイアログで、このバージョンの配置に割り当てた名前。
- バージョン番号 — このバージョンの配置に割り当てられた番号。
- 操作 — 配置のタイプ。すべてのグローバル設定と共にインタラクティブ・チャンネルを配置、グローバル設定のみの配置など。
- グローバル設定 — 配置にグローバル設定が含まれるかどうか (チェック・マークがオンの場合は含まれる)。グローバル設定状況によるソートはできないことに注意してください。
- 配置の説明 — 配置時に配置ダイアログに入力した説明。
- 日付 — 配置の日時。
- サーバー・グループ — 配置の送信先であるサーバー・グループの名前。
- ユーザー — 配置を要求したユーザー・アカウントの名前。
- ステータス — 配置が成功したか、失敗したか。ステータスが「失敗」である配置を再配置または設計工程に再ロードすることはできません。
- インタラクティブ・チャンネル名 — 配置時のインタラクティブ・チャンネルの名前。配置後にインタラクティブ・チャンネルの名前変更を行った場合でも、この名前は更新されません。

このリストの 1 ページあたりに表示する行の最大数 (5、10、20 など) を決定するページ制御や、リストの先頭、リストの前ページ、次ページ、およびリストの末尾に進むためのリンクがあります。

### 関連タスク:

『IBM Unica 製品内のテーブルのフィルター処理』

46 ページの『IBM Unica 製品でのテーブルのソート』

## IBM Unica 製品内のテーブルのフィルター処理

IBM Unica 製品内の情報のテーブルを表示する際に、1 つの列の値、または複数の列の値の組み合わせに基づいて、テーブル・ビューに特定の情報を含めるか除外するかを指定する (フィルター処理する) 機能を使用できる場合があります。このセクションでは、テーブルでフィルター・オプションを使用できる場合に、それを識別して使用する方法を説明します。

ここで説明する手順は、列見出しによるフィルター処理がサポートされているテーブルのみに適用されます。この機能がサポートされるテーブルを識別するには、いずれかの列見出しで以下のアイコンを確認します。



このアイコンがグレイの場合は、フィルターが利用可能であるものの、現在この列に使用されていないことを示します。このアイコンの他の状態については、以下で説明します。

表7. 列フィルターのステータス・アイコン

フィルター・アイコン	説明
	列見出しの横にこのアイコンが表示されている場合、そのテーブルで、その列またはその値を使用する現在アクティブなフィルターが存在しないことを示します。フィルター処理を開始するには、このアイコンをクリックします。
	列見出しの横にこのアイコンが表示されている場合、そのテーブルで、その列またはその値を使用する現在アクティブなフィルターが存在することを示します。フィルターの表示、変更、または削除を行うには、アイコンをクリックします。

1. 単一の列を使用してテーブルのフィルター処理を行うには、列見出しにあるフィルター・アイコンをクリックします。アイコンをクリックするとフィルター・ダイアログが表示され、そこにテーブルのフィルターに使用できる値がすべて表示されます。デフォルトではすべての値が選択され、このフィルター基準に基づいてテーブルから除外されている情報はないことが示されます。
2. このダイアログ・ボックスを使用して、このテーブルに表示する値を選択し、表示から除外する値の横にあるチェック・ボックスをクリアします。

例えば、「ステータス」列をフィルターする場合、「失敗」チェック・ボックスを選択し、残りのチェック・ボックスをクリアすると、テーブル内でステータスが「失敗」である項目のみを表示することができます。

3. 一度にテーブルにある値すべてを選択して表示するには、ダイアログ上部の「フィルター」チェック・ボックスを選択します。
4. テーブルにある表示可能な値すべてをクリアするには、「フィルター」チェック・ボックスをクリアします。

これは、全て値の長いリストから少数のみを表示する場合に役立ちます。これは、チェック・ボックスすべてを一度にクリアしてから、表示するもののみを選択することによって行えます。

5. 変更内容を受け入れ、指定したようにフィルター操作されたテーブルを確認するには「フィルター」をクリックします。
6. テーブルから完全に列のフィルターを削除するには、「フィルターを削除」をクリックします。これは、すべてのチェック・ボックスを選択するのと同じ意味を持ちます。

複数の列でフィルターする場合、フィルター処理は結合されます。例えば、いくつかのサーバー・グループを除外し、また、いくつかのステータス値も除外する場

合、結果が結合され、表示するように選択したサーバー・グループで、指定したステータス値を持つもののみが表示されます。



---

## 第 6 章 Interact レポートについて

Interact は IBM Unica Marketing レポートと統合されています。IBM Unica Marketing レポートには、Interact を IBM Cognos® BI のサポート対象バージョンと統合し、Interact で使用可能な Cognos レポートを実行および維持するために必要なレポート・スキーマと関連保守ツールが用意されています。

---

### Interact レポート・データ

Interact レポートには、レポート対象の 3 つのデータ・セット（設計環境のデータ、運用ランタイム環境のデータ、および学習モジュールのデータ）が必要です。例えば、チャンネル・オファー実績サマリー・レポートには、オファーに関するデータの Campaign データ・ソースから得られるデータ、および運用ランタイム・サーバーから得られるコンタクトおよびレスポンス履歴のデータが必要です。

運用環境のパフォーマンスを低下させないように、ランタイム環境ではステージング・テーブルにすべてのコンタクトおよびレスポンス履歴が保管されます。Interact には、レポートに適切なデータが含まれるように、ランタイム・サーバーから設計環境にデータをコピーするコンタクトおよびレスポンス履歴モジュールが用意されています。このユーティリティを構成しないと、レポートに適切なデータが含まれません。

いくつかのレポートにはオファーに関する特定のデータが必要です。レポートに適切なデータが含まれるようにするには、「このテンプレートから作成したオファーをリアルタイム・インタラクションで使用できます」が有効なオファー・テンプレートで作成されたオファーを使用する必要があります。

---

### Interact レポートおよびレポート・スキーマ

Interact レポート・パッケージのレポート・スキーマは、以下の方法でカスタマイズできます。

- パフォーマンス・レポートのカレンダー期間を指定する。
- パフォーマンス・レポートのオーディエンス ID を構成する。
- 追加オーディエンス・レベル用の追加パフォーマンス・レポート・スキーマを作成する。

以下の表は、Interact レポート・パッケージで提供される個々の IBM Cognos BI レポートと、それらをサポートする IBM Unica レポート・スキーマをマップしたものです。



	対話式ビュー・スキーマ	Interact パフォーマンス・ビュー・スキーマ	インタラクティブ・チャンネル / キャンペーン配置履歴	Interact ランタイム・ビュー・スキーマ	Interact 学習ビュー・スキーマ
キャンペーン - インタラクティブ・チャンネル配置履歴	X		X		
キャンペーン - 時間経過に伴う対話式セルの実績	X	X		X	
キャンペーン - オファー別の対話式セル実績	X	X		X	
キャンペーン - 時間経過に伴う対話式オファーの実績	X	X		X	
キャンペーン - セル別の対話式オファー実績	X	X		X	
キャンペーン - 対話式オファー学習の詳細	X				X
対話式セルの上昇分析	X	X		X	X
インタラクティブ・チャンネル - チャンネル配置履歴	X		X		
インタラクティブ・チャンネル - チャンネル・イベント・アクティビティ・サマリー・レポート	X			X	
インタラクティブ・チャンネル - チャンネル対話点実績サマリー	X	X		X	

	対話式ビュー・スキーマ	Interact パフォーマンス・ビュー・スキーマ	インタラクティブ・チャンネル / キャンペーン配置履歴	Interact ランタイム・ビュー・スキーマ	Interact 学習ビュー・スキーマ
インタラクティブ・チャンネル - チャンネル処理ルール・インベントリー	X				
対話式セグメントの上昇分析	X	X		X	
対話点実績	X	X		X	

## Interact レポートの表示

Interact をレポートと統合することで、Campaign 内の Cognos レポートを実行できます。いくつかのレポートには、追加情報を提供する他のレポートへのリンクが含まれています。

Interact レポートは Campaign 内にあるため、レポートの表示に関する一般的な指示については、「*Campaign ユーザー・ガイド*」を参照してください。

Interact レポート・パッケージで使用可能なレポート例はすべてカスタマイズできます。例えば、オーディエンス・レベルを追加できます。Interact レポート例のカスタマイズ方法について詳しくは、「*Marketing Platform 管理者ガイド*」を参照してください。

## インタラクティブ・チャンネルの「分析」タブからレポートを表示するには

以下のレポートはインタラクティブ・チャンネルの「分析」タブから使用できます。

- チャンネル配置履歴
- チャンネル・イベント・アクティビティ・サマリー
- チャンネル対話点実績サマリー
- チャンネル対話式セグメント上昇分析
- 時間経過に伴うチャンネル学習モデルの実績
- インタラクティブ・チャンネル処理ルール・インベントリー

1. インタラクティブ・チャンネルの「分析」タブから「レポート・タイプ」を選択します。

さらに構成する必要がなければ、レポートが表示されます。

2. レポート表示後の構成オプションがある場合は、レポートのフィルターを選択し、「表示を更新」をクリックします。

例えば、「チャンネル対話点実績サマリー」レポートでは、表示するインタラクション・ポイントまたは終了日時を選択します。他のレポートでは、フィルター処理で使用する日付範囲を選択したり、特定のチャンネル・データを選択したりする場合があります。

3. 「時間経過に伴うチャンネル学習モデルの実績」レポートなど、レポート生成前に構成オプションを入力する必要がある場合は、必要なレポート・フィルターとオプションを選択し、レポートの下部にある「次へ」ボタンまたは「完了」ボタンをクリックします。

選択されたレポートが表示されます。

## キャンペーンの「分析」タブから Interact レポートを表示するには

以下のレポートはキャンペーンの「分析」タブから使用できます。

- チャンネル配置履歴
- 時間経過に伴うチャンネル学習モデルの実績
- 対話式セルの上昇分析
- オファー別の対話式セル実績
- 時間経過に伴う対話式セルの実績
- 対話式オファー学習の詳細
- セル別の対話式オファー実績
- 時間経過に伴う対話式オファーの実績

1. キャンペーンの「分析」タブから「レポート・タイプ」を選択します。

さらに構成する必要がなければ、レポートが表示されます。

2. レポート表示後の構成オプションがある場合は、レポートのフィルターを選択し、「表示を更新」をクリックします。

例えば、オファー別の対話式セル実績レポートで表示するセルを選択します。

3. 「時間経過に伴うチャンネル学習モデルの実績」レポートなど、レポート生成前に構成オプションを入力する必要がある場合は、必要なレポート・フィルターとオプションを選択し、レポートの下部にある「次へ」ボタンまたは「完了」ボタンをクリックします。

選択されたレポートが表示されます。

## 分析ホームの Interact レポートを表示するには

以下のレポートは、「キャンペーン分析」領域の「Interact レポート」フォルダーから入手できます。

- チャンネル配置履歴
- 時間経過に伴うチャンネル学習モデルの実績
- 対話式セルの上昇分析
- オファー別の対話式セル実績

- 時間経過に伴う対話式セルの実績
- 対話式オファー学習の詳細
- セル別の対話式オファー実績
- 時間経過に伴う対話式オファーの実績

「キャンペーン分析」領域の「Interact レポート」フォルダーにある「ゾーン実績」フォルダーをクリックすると、次のような追加のレポートを使用できます。

- オファー別のゾーン実績レポート

1. 「分析」 > 「キャンペーン分析」を選択します。
2. 「Interact レポート」フォルダーを選択します。 オプションで、「ゾーン実績」フォルダーをクリックすると、ゾーン実績レポートのリストを表示できます。
3. 表示するレポートを選択します。

「レポート・パラメーター」ウィンドウが表示されます。

4. データを表示するキャンペーンを選択してから、「レポート作成」をクリックします。

さらに構成する必要がなければ、レポートが表示されます。

5. レポート表示後に構成オプションがある場合は、レポートのフィルターを選択し、「表示を更新」をクリックします。

例えば、オファー別の対話式セル実績レポートで表示するセルを選択します。

6. 「時間経過に伴うチャンネル学習モデルの実績」レポートなど、レポート生成前に構成オプションを入力する必要がある場合は、必要なレポート・フィルターとオプションを選択し、レポートの下部にある「次へ」ボタンまたは「完了」ボタンをクリックします。

選択されたレポートが表示されます。

---

## 対話点実績レポート・ポートレットについて

ダッシュボードで使用可能な唯一の Interact 固有レポートは対話点実績レポート・ポートレットです。このポートレットには、7 日間にわたるインタラクション・ポイントごとの承認オファー数が表示されます。このレポートを分析することで、今後のキャンペーンの設計に役立つ、インタラクティブ・チャンネルのピーク・マーケティング・ロケーションを判別できます。

このダッシュボード・レポートは、ID が 1 のインタラクティブ・チャンネルを指すように定義されています。このレポートが指すインタラクティブ・チャンネルの ID を変更する場合は、「Marketing Platform 管理者ガイド」を参照してください。

---

## チャンネル配置履歴レポートについて (インタラクティブ・チャンネル)

インタラクティブ・チャンネルの「分析」タブのチャンネル配置履歴レポートは、すべてのランタイム・サーバーの変更内容をトレースするための監査ログです。このレポートをランタイム・サーバー、キャンペーン、または配置を行ったユーザーでフィルタリングできます。

キャンペーン、インタラクション方法、セッション、およびフローチャートの名前は、キャンペーン、インタラクション方法、セッション、およびインタラクティブ・フローチャートにリンクされています。レポートに戻るには、ブラウザの「戻る」ボタンを使用します。

このレポートは、キャンペーンの「分析」タブ、および分析ホームの Interact レポート・フォルダーから使用することもできます。

## チャンネル・イベント・アクティビティ・サマリー・レポートについて

チャンネル・イベント・アクティビティ・サマリー・レポートを使用すれば、インタラクティブ・チャンネルの配置済みイベントのアクティビティをトラッキングできます。このレポートは、すべてのカテゴリ、特定のカテゴリ、すべてのイベント、または単一イベントでフィルタリングできます。過去 24 時間、または過去 7 日間にわたるイベントの発生頻度を比較できます。また、このレポートにはイベントのピーク時間またはピーク日および最遅時間または最遅日が示されます。ピーク・データは、処理リソースを最適化する最良の方法、または予期されるトラフィックに応じてマーケティング戦略を立てる最良の方法を判断するのに役立ちます。最遅時間を知ることで、配置による悪影響を最小限に抑えられるように計画できます。

## チャンネル対話点実績サマリー・レポートについて

チャンネル対話点実績サマリー・レポートでは、すべてのオファーおよびセグメントのインタラクティブ・チャンネルにある各インタラクション・ポイントのパフォーマンスを測定します。このレポートを分析することで、今後のキャンペーンの設計に役立つ、インタラクティブ・チャンネルのピーク・マーケティング・ロケーションを判別できます。

このレポートは、すべてのインタラクション・ポイントまたは単一のインタラクション・ポイントでフィルタリングできます。レポートには、そのインタラクション・ポイントの表示オファー、承認オファーおよび拒否オファーのそれぞれの数が示されます。

## チャンネル処理ルール・インベントリー・レポートについて

チャンネル処理ルール・インベントリー・レポートは、インタラクティブ・チャンネルに関連付けられているすべての処理ルールのリストです。このリストを、ターゲット・セル、ゾーン、およびキャンペーンを組み合わせた基準でフィルタリングできます。特定のセル、ゾーン、またはキャンペーンのマーケティング行動を調べる際の診断ツールとして、このレポートを使用できます。

キャンペーンおよびインタラクション方法の名前は、キャンペーンやインタラクション方法にリンクされています。オファー名は、そのオファーでフィルタリングされる、時間経過に伴う対話式オファーの実績にリンクされています。チャンネル処理ルール・インベントリー・レポートに戻るには、ブラウザの「戻る」ボタンを使用します。

## 対話式セグメント上昇分析レポートについて

上昇分析レポートには、Interact の組み込み学習を使用して作成されたパフォーマンスの向上状況が示されます。対話式セグメント上昇分析レポートでは、ランダムに提示されるオファーと Interact の組み込み学習によって提示されるオファーが比較され、スマート・セグメントごとにオファーの承認率が示されます。このレポートには時間経過に伴うこれらの値が示されるため、良くても悪くても傾向を見ることができ、その情報を使用してマーケティング戦略を絞り込むことができます。

このレポートには、Interact の組み込み学習を使用する場合にのみ、データが追加されます。

---

## チャンネル配置履歴レポートについて (キャンペーン)

キャンペーンの「分析」タブから、このキャンペーンのすべてのインタラクション方法および関連付けられているインタラクティブ・チャンネルに関する配置データがチャンネル配置履歴レポートに表示されます。

キャンペーン、インタラクション方法、セッション、およびフローチャートの名前は、キャンペーン、インタラクション方法、セッション、およびインタラクティブ・フローチャートにリンクされています。レポートに戻るには、ブラウザの「戻る」ボタンを使用します。

このレポートはインタラクティブ・チャンネルの「分析」タブから使用できます。

## 対話式オファー学習の詳細レポートについて

対話式オファー学習の詳細レポートには、組み込み学習モジュールでトラッキングされるすべての学習属性が表示されます。各チャートには、指定された対象属性の特定の値がある場合に、指定されたオファーへの訪問者のレスポンスの可能性が示されます。このレポートは、学習モジュールでの学習内容の分析、およびトラッキング対象の属性またはオファーのセグメントへの割り当ての変更に使用できます。

対話式オファー学習の詳細レポートでデータを表示するには、オファーを選択する必要があります。デフォルトでは、データは表示されません。

外部学習を使用する場合、このレポートは使用できません。

## 対話式セルの実績レポートについて

このレポートには「時間経過に伴う対話式セルの実績」および「オファー別の対話式セル実績」という 2 種類があります。これらのレポートでは、特定のキャンペーンのインバウンド・マーケティング・シナリオにおけるターゲット・セルの実績を測定します。ターゲット・セルでフィルタリングする場合、処理ルールスマート・セグメントに割り当てられているセルでフィルタリングします。これらのレポートはすべてのセルまたは特定のターゲット・セルでソートすることができます。このレポートには、時間経過に伴う、またはオファー別のターゲット・セルで提示、承認、および拒否されたオファーの数が表示されます。このレポートでは、キャンペーン内のインタラクション方法の処理ルールに関連付けられているすべてのターゲット・セルが対象となります。



「インタラクション方法」タブにあるリンクをクリックしてこれらのレポートを表示する場合、このレポートは自動的にターゲット・セルによるフィルター処理が行われます。「分析」>「キャンペーン分析」メニューの下のリンクを使用してこれらのレポートを表示する場合、レポートにはすべてのターゲット・セルが含まれますが、表示後に特定のセルでフィルター処理をすることができます。

## 対話式オファー実績レポートについて

このレポートには「時間経過に伴う対話式オファーの実績」および「オファー別の対話式オファー実績」という 2 種類があります。これらのレポートでは、特定のキャンペーンのインバウンド・マーケティング・シナリオにおけるオファーの実績を測定します。これらのレポートはすべてのオファーまたは特定のオファーでソートすることができます。このレポートには、時間経過に伴う、またはターゲット・セル (セグメント) 別のオファーの提示、承認、および拒否回数が表示されます。このレポートでは、キャンペーン内の処理ルールに関連付けられているすべてのオファーが対象となります。

## 対話式セルの上昇分析レポートについて

上昇分析レポートには、Interact の組み込み学習を使用して作成されたパフォーマンスの向上状況が示されます。対話式セルの上昇分析レポートでは、ランダムに提示されるオファーと Interact の組み込み学習によって提示されるオファーが比較され、セルごとにオファーの承認率が示されます。このレポートには時間経過に伴うこれらの値が示されるため、良くても悪くても傾向を見ることができ、その情報を使用してマーケティング戦略を絞り込むことができます。

このレポートには、Interact の組み込み学習を使用する場合にのみ、データが追加されます。

## 時間経過に伴うチャンネル学習モデルの実績レポートについて

「チャンネル学習モデルの実績」レポートは、特定の期間にわたる 2 つのチャンネル学習モデルの実績を比較します。これは、特定の期間における各学習モデルの有効性を判断するのに役立ちます。

インタラクティブ・チャンネルの「レポート」タブからこのレポートを選択すると、現在のインタラクティブ・チャンネルに関するこのレポートが自動生成されます。

「分析」>「キャンペーン分析」>「Interact レポート」を選択してこのレポートを作成する場合、レポートを作成するインタラクティブ・チャンネルを選択できます。このレポートは必要に応じて、特定の日付範囲によるフィルター操作を行ったり、特定のクリックスルー/許可プロパティや、特定のレスポンスなし/拒否プロパティによるフィルター操作を行ったりすることができます。

---

## オファー別のゾーン実績レポートについて

「オファー別のゾーン実績」レポートは、インタラクション・ポイントでフィルター処理した対話式セル実績レポートです。このレポートは、オファーがゾーンごとにどのように実行されているかを確認するために使用できます。

「オファー別のゾーン実績」レポートは、「分析」>「キャンペーン分析」を選択し、「Interact レポート」、そして「ゾーン実績レポート」をクリックすることに

よって表示できます。このレポートを開くとき、「ゾーン」ドロップダウン・リストを使用して、実績グラフを表示するゾーンを指定することができます。レポートの生成後に、別のインタラクション・ポイントを選択して、レポートの再処理依頼を行い、実績データを更新することができます。

---

## インタラクション・ポイントでフィルタリングするには

チャンネル対話点実績サマリー・レポートをインタラクション・ポイントでフィルタリングできます。

レポートをインタラクション・ポイントでフィルタリングするには、「対話点」リストから、データのフィルタリング基準となるインタラクション・ポイントを選択します。すべてのインタラクション・ポイントを選択するには、「対話点」を選択します。

レポートは自動的に再ロードされ、選択したデータのみが表示されます。

## イベントまたはカテゴリーでフィルタリングするには

チャンネル・イベント・アクティビティー・サマリー・レポートをイベントおよびカテゴリーでフィルタリングできます。

レポートをカテゴリーでフィルタリングするには、「カテゴリーの選択」リストから、データをフィルタリングする際に使用するカテゴリーを選択します。すべてのカテゴリーを選択するには、「カテゴリー」を選択します。

レポートをイベントでフィルタリングするには、「イベントの選択」リストから、データをフィルタリングする際に使用するイベントを選択します。すべてのイベントを選択するには、「イベント名」を選択します。カテゴリーを選択した場合、レポートの再ロード時に、「イベントの選択」リストに選択したカテゴリーのみのイベントが表示されます。

レポートは自動的に再ロードされ、選択したデータのみが表示されます。

## オファーでフィルタリングするには

以下のレポートをオファーでフィルタリングできます。

- 対話式オファー学習の詳細
- セル別の対話式オファー実績
- 時間経過に伴う対話式オファーの実績

レポートをオファーでフィルタリングするには、「オファー」リストから、データのフィルタリング基準となるオファーを選択します。すべてのオファーを選択するには、「オファー ID」を選択します。

レポートは自動的に再ロードされ、選択したデータのみが表示されます。

## ターゲット・セルでフィルタリングするには

以下のレポートをターゲット・セルでフィルタリングできます。

- オファー別の対話式セル実績
- 時間経過に伴う対話式セルの実績

ターゲット・セルでフィルタリングする場合、処理ルールのスマート・セグメントに割り当てられているセルでフィルタリングします。

レポートをターゲット・セルでフィルタリングするには、「**ターゲット・セル**」リストから、データのフィルタリング基準となるターゲット・セルを選択します。すべてのセルを選択するには、「**セル ID**」を選択します。

レポートは自動的に再ロードされ、選択したデータのみが表示されます。

## 時刻でフィルタリングするには

以下のレポートを時間でフィルタリングできます。

- 時間経過に伴う対話式セルの実績
- 時間経過に伴う対話式オファーの実績
- チャンネル・イベント・アクティビティー・サマリー
- チャンネル対話点実績サマリー

レポートを日付でフィルタリングするには、過去 7 日間の範囲の終了日を選択して、「**リフレッシュ**」をクリックします。日付を入力することも、カレンダー・リストから日付を選択することもできます。

レポートを時刻でフィルタリングするには、過去 24 時間の範囲の終了時刻を選択して、「**リフレッシュ**」をクリックします。デフォルトは午前 12 時 00 分です。この場合は昨日のデータが表示されます。チェック・ボックスをオフにすると、レポートでは Cognos レポート・サーバーの現在時刻が使用されます。

特定の日付または時刻のデータがない場合、グラフにデータは表示されません。折れ線グラフでは、データがない場合、データを含む日付のみの傾向が示されます。例えば、6/1 (100)、6/2 (データなし)、および 6/3 (50) などのデータ・ポイントがあるとします。この場合、6/1 の 100 から 6/3 の 50 までの線が示されます。この線は、6/2 の ~75 を通る可能性があります、これは実際のデータ・ポイントではありません。また、データ・ポイントが 1 つのみの場合、どこにも接続できないため、線は表示されません。

## チャンネル配置履歴レポートをフィルタリングするには

インタラクティブ・チャンネルの「分析」タブでは、チャンネル配置履歴レポートを以下の基準でフィルタリングできます。

- **配置先** — このインタラクティブ・チャンネルの配置先サーバー・グループ
- **変更により更新されたキャンペーン** — このインタラクティブ・チャンネルに関連付けられているインタラクティブ方法を含むキャンペーン

- **配置所有者** — このインタラクティブ・チャンネルを配置した IBM Unica ユーザー

レポートをフィルタリングするには、データのフィルタリング基準を選択して、「リフレッシュ」をクリックします。**Ctrl** キーを押しながらクリックすると、リストごとに複数の基準を選択できます。すべての基準を選択するには、「すべて選択」をクリックします。「すべて選択解除」を選択するとフィルターされず、「すべて選択」の場合と同じデータが表示されます。

レポートは「リフレッシュ」をクリックするまでロードされません。再ロードされると、レポートには選択したデータのみが表示されます。

## チャンネル処理ルール・インベントリー・レポートをフィルタリングするには

チャンネル処理ルール・インベントリー・レポートを以下を基準にフィルタリングできます。

- **ターゲット・セル**—このインタラクティブ・チャンネルに関連付けられている処理ルールのスマート・セグメントに割り当てられているセル
- **ゾーン**—このインタラクティブ・チャンネル内のゾーン
- **キャンペーン**—このインタラクティブ・チャンネルに関連付けられているインタラクティブ方法を含むキャンペーン

レポートをフィルタリングするには、データのフィルタリング基準を選択して、「リフレッシュ」をクリックします。**Ctrl** キーを押しながらクリックすると、リストごとに複数の基準を選択できます。すべての基準を選択するには、「すべて選択」をクリックします。「すべて選択解除」を選択するとフィルターされず、「すべて選択」の場合と同じデータが表示されます。

レポートは「リフレッシュ」をクリックするまでロードされません。再ロードされると、レポートには選択したデータのみが表示されます。



---

## IBM Unica 技術サポートへの連絡

ドキュメンテーションを参照しても解決できない問題があるなら、指定されているサポート窓口を通じて IBM Unica 技術サポートに電話することができます。このセッションの情報を使用するなら、首尾よく効率的に問題を解決することができます。

サポート窓口が指定されていない場合は、IBM Unica 管理者にお問い合わせください。

### 収集する情報

IBM Unica 技術サポートに連絡する前に、以下の情報を収集しておいてください。

- 問題の性質の要旨。
- 問題発生時に表示されるエラー・メッセージの詳細な記録。
- 問題を再現するための詳しい手順。
- 関連するログ・ファイル、セッション・ファイル、構成ファイル、およびデータ・ファイル。
- 「システム情報」の説明に従って入手した、製品およびシステム環境に関する情報。

### システム情報

IBM Unica 技術サポートに電話すると、実際の環境に関する情報について尋ねられることがあります。

問題が発生してもログインは可能である場合、情報の大部分は「バージョン情報」ページで入手できます。そのページには、インストールされている IBM Unica のアプリケーションに関する情報が表示されます。

「バージョン情報」ページは、「ヘルプ」>「バージョン情報」を選択することにより表示できます。「バージョン情報」ページを表示できない場合、どの IBM Unica アプリケーションについても、そのインストール・ディレクトリの下にある `version.txt` ファイルを表示することにより、各アプリケーションのバージョン番号を入手できます。

### IBM Unica 技術サポートの連絡先情報

IBM Unica 技術サポートとの連絡を取る方法については、IBM Unica 製品技術サポートの Web サイト (<http://www.unica.com/about/product-technical-support.htm>) を参照してください。





---

## 特記事項

本書は米国 IBM が提供する製品およびサービスについて作成したものです。

本書に記載の製品、サービス、または機能が日本においては提供されていない場合があります。日本で利用可能な製品、サービス、および機能については、日本 IBM の営業担当員にお尋ねください。本書で IBM 製品、プログラム、またはサービスに言及していても、その IBM 製品、プログラム、またはサービスのみが使用可能であることを意味するものではありません。これらに代えて、IBM の知的所有権を侵害することのない、機能的に同等の製品、プログラム、またはサービスを使用することができます。ただし、IBM 以外の製品とプログラムの操作またはサービスの評価および検証は、お客様の責任で行っていただきます。

IBM は、本書に記載されている内容に関して特許権 (特許出願中のものを含む) を保有している場合があります。本書の提供は、お客様にこれらの特許権について実施権を許諾することを意味するものではありません。実施権についてのお問い合わせは、書面にて下記宛先にお送りください。

〒103-8510  
東京都中央区日本橋箱崎町19番21号  
日本アイ・ビー・エム株式会社  
法務・知的財産  
知的財産権ライセンス渉外

以下の保証は、国または地域の法律に沿わない場合は、適用されません。IBM およびその直接または間接の子会社は、本書を特定物として現存するままの状態を提供し、商品性の保証、特定目的適合性の保証および法律上の瑕疵担保責任を含むすべての明示もしくは黙示の保証責任を負わないものとします。国または地域によっては、法律の強行規定により、保証責任の制限が禁じられる場合、強行規定の制限を受けるものとします。

この情報には、技術的に不適切な記述や誤植を含む場合があります。本書は定期的に見直され、必要な変更は本書の次版に組み込まれます。IBM は予告なしに、随時、この文書に記載されている製品またはプログラムに対して、改良または変更を行うことがあります。

本書において IBM 以外の Web サイトに言及している場合がありますが、便宜のため記載しただけであり、決してそれらの Web サイトを推奨するものではありません。それらの Web サイトにある資料は、この IBM 製品の資料の一部ではありません。それらの Web サイトは、お客様の責任でご使用ください。

IBM は、お客様が提供するいかなる情報も、お客様に対してなんら義務も負うことのない、自ら適切と信ずる方法で、使用もしくは配布することができるものとします。

本プログラムのライセンス保持者で、(i) 独自に作成したプログラムとその他のプログラム (本プログラムを含む) との間での情報交換、および (ii) 交換された情報の相互利用を可能にすることを目的として、本プログラムに関する情報を必要とする方は、下記に連絡してください。

IBM Corporation  
170 Tracer Lane  
Waltham, MA 02451  
U.S.A.

本プログラムに関する上記の情報は、適切な使用条件の下で使用することができますが、有償の場合もあります。

本書で説明されているライセンス・プログラムまたはその他のライセンス資料は、IBM 所定のプログラム契約の契約条項、IBM プログラムのご使用条件、またはそれと同等の条項に基づいて、IBM より提供されます。

この文書に含まれるいかなるパフォーマンス・データも、管理環境下で決定されたものです。そのため、他の操作環境で得られた結果は、異なる可能性があります。一部の測定が、開発レベルのシステムで行われた可能性があります。その測定値が、一般に利用可能なシステムのもと同じである保証はありません。さらに、一部の測定値が、推定値である可能性があります。実際の結果は、異なる可能性があります。お客様は、お客様の特定の環境に適したデータを確かめる必要があります。

IBM 以外の製品に関する情報は、その製品の供給者、出版物、もしくはその他の公に利用可能なソースから入手したものです。IBM は、それらの製品のテストは行っておりません。したがって、他社製品に関する実行性、互換性、またはその他の要求については確認できません。IBM 以外の製品の性能に関する質問は、それらの製品の供給者をお願いします。

IBM の将来の方向または意向に関する記述については、予告なしに変更または撤回される場合があります、単に目標を示しているものです。

表示されている IBM の価格は IBM が小売り価格として提示しているもので、現行価格であり、通知なしに変更されるものです。卸価格は、異なる場合があります。

本書には、日常の業務処理で用いられるデータや報告書の例が含まれています。より具体性を与えるために、それらの例には、個人、企業、ブランド、あるいは製品などの名前が含まれている場合があります。これらの名称はすべて架空のものであり、名称や住所が類似する企業が実在しているとしても、それは偶然にすぎません。

著作権使用許諾:

本書には、様々なオペレーティング・プラットフォームでのプログラミング手法を例示するサンプル・アプリケーション・プログラムがソース言語で掲載されています。お客様は、サンプル・プログラムが書かれているオペレーティング・プラットフォームのアプリケーション・プログラミング・インターフェースに準拠したアプリケーション・プログラムの開発、使用、販売、配布を目的として、いかなる形式においても、IBM に対価を支払うことなくこれを複製し、改変し、配布することができます。

できます。このサンプル・プログラムは、あらゆる条件下における完全なテストを経ていません。従って IBM は、これらのサンプル・プログラムについて信頼性、利便性もしくは機能性があることをほのめかしたり、保証することはできません。これらのサンプル・プログラムは特定物として現存するままの状態を提供されるものであり、いかなる保証も提供されません。IBM は、お客様の当該サンプル・プログラムの使用から生ずるいかなる損害に対しても一切の責任を負いません。

この情報をソフトコピーでご覧になっている場合は、写真やカラーの図表は表示されない場合があります。

---

## 商標

IBM、IBM ロゴ、および [ibm.com](http://ibm.com) は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corp. の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、[www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml) をご覧ください。









Printed in Japan