

IBM Interact
Versione 9 Release 0
15 gennaio 2013

Guida per l'utente

IBM

Nota

Prima di utilizzare queste informazioni e il prodotto da esse supportato, leggere le informazioni in "Informazioni particolari" a pagina 101.

Questa edizione si applica alla versione 9, release 0, livello di modifica 0 di IBM Interact e a tutte le successive release e modifiche se non diversamente indicato nelle nuove edizioni.

© Copyright IBM Corporation 2001, 2013.

Indice

Capitolo 1. Panoramica 1

Descrizione di Interact	2
Architettura Interact	2
Concetti chiave di Campaign	4
Informazioni su Campaign	4
Livelli destinatario	5
Campagne	5
Celle	5
Diagrammi di flusso.	6
Offerte	6
Sessioni	7
Concetti chiave Interact.	7
Ambiente di progettazione.	7
Canali interattivi	7
Diagrammi di flusso interattivi	7
Punti di interazione	8
Eventi	8
Profili.	9
Ambiente runtime	9
Sessione di runtime.	10
Segmenti smart	10
Touchpoint	10
Regole di trattamento	10
API di Interact	10
Zone	10
Utenti Interact	11
Flusso di lavoro Interact	11
Pianificazione dell'implementazione di Interact	14

Capitolo 2. Ambiente di progettazione 15

Informazioni sull'API di Interact	16
Uso dei canali interattivi	18
Numero massimo di visualizzazioni di un'offerta	18
Creazione di un canale interattivo	19
Informazioni sull'associazione di tabelle	19
Scheda riepilogo canale interattivo.	22
Uso delle zone	24
Aggiunta di una zona	24
Uso dei punti di interazione.	25
Aggiunta di un punto di interazione	25
Riferimento punti di interazione	26
Uso degli eventi.	26
Riferimento evento	28
Aggiunta di un evento	29
Gestione di categorie ed eventi	29
Gestione dei pattern di eventi	30
Aggiunta di un pattern di eventi	31
Uso delle restrizioni	33
Aggiunta di una restrizione di offerta	33
Modifica di una restrizione di offerta	34
Abilitazione e disabilitazione di una restrizione di offerta	35
Eliminazione di una restrizione di offerta	35
Uso dei modelli di apprendimento	35
Aggiunta di un modello di apprendimento.	36

Modifica di un modello di apprendimento	36
Eliminazione di un modello di apprendimento	36
Abilitazione e disabilitazione di un modello di apprendimento	37
Uso di segmenti smart.	37
Creazione di una sessione	37
Definizione di un diagramma di flusso interattivo	37
Definizione delle offerte	38
Creazione di modelli di offerta per Interact.	39
Uso delle regole di trattamento.	39
Idoneità dell'offerta.	40
Punteggio marketing	40
Opzioni avanzate delle regole di trattamento	41
Uso della scheda della strategia di interazione.	41
Aggiunta o modifica di una regola di trattamento	45
Informazioni sulla distribuzione di schede della strategia di interazione	52
Riferimento della strategia di interazione	54
(Facoltativo) Assegnazione di celle obiettivo e di controllo	55
Sostituzione codice celle	55
Distribuzione della configurazione di Interact	56

Capitolo 3. Informazioni sui diagrammi di flusso interattivi 57

Creazione di diagrammi di flusso interattivi	58
Creazione di diagrammi di flusso interattivi	58
Diagrammi di flusso interattivi e origini dati	59
Tabella profili per esecuzione di test	59
Tabelle dimensionali	60
Configurazione di diagrammi di flusso interattivi	60
Query e Interact.	61
Informazioni su tipi di dati e oggetti archiviati	61
Campi derivati, variabili utente, macro e Interact	62
Utilizzo di EXTERNALCALLOUT.	63
Informazioni sul processo Interazione	64
Informazioni sul processo decisionale.	64
Configurazione del processo decisionale.	64
Configurazione dei rami del processo decisionale	65
Informazioni sul processo PopulateSeg	65
Creazione di segmenti smart.	65
Informazioni sul processo Esempio in diagrammi di flusso interattivi	66
Configurazione del processo Esempio	67
Informazioni sul processo Selezione in diagrammi di flusso interattivi	68
Configurazione del processo Selezione	68
Informazioni sul processo Snapshot in diagrammi di flusso interattivi	69
Configurazione del processo Snapshot	69
Esecuzioni di test di diagrammi di flusso interattivi	71
Configurazione delle dimensioni dell'esecuzione di test	72
Esecuzione di test	72

Informazioni sulla distribuzione di diagrammi di flusso interattivi	73
Distribuzione di un diagramma di flusso interattivo	73
Annullamento di una richiesta di distribuzione	73
Annullamento della distribuzione di un diagramma di flusso interattivo	74

Capitolo 4. Informazioni sul processo Elenco Interact nei diagrammi di flusso del batch 75

Casella del processo Elenco Interact	75
Configurazione del processo Elenco Interact	75

Capitolo 5. Server di runtime di distribuzione 79

Server runtime	81
Distribuzione ed eliminazione	81
Informazioni sulla versione della distribuzione	82
Distribuzione di un gruppo dei server di runtime	83
Annullamento della distribuzione	84
Visualizzazione della scheda di distribuzione	85
Filtraggio tabelle nei prodotti IBM	87

Capitolo 6. Informazioni sul reporting di Interact 89

Dati dei report Interact	89
Report e schemi del reporting Interact	89
Visualizzazione dei report di Interact	91
Visualizzazione di report dalla scheda dell'analisi canale interattivo	91
Visualizzazione dei report di Interact dalla scheda dell'analisi campagna	92
Visualizzazione dei report di Interact Analisi Home	92
Informazioni sul portlet dei report Prestazioni punti di interazione.	93
Informazioni sul report Cronologia distribuzione canale (interattivo)	93

Informazioni sul report di riepilogo attività eventi canale	93
Informazioni sul report di riepilogo prestazioni punti di interazione canale	94
Informazioni sul report Inventario regole di trattamento canale interattivo	94
Informazioni sul report Analisi aumento segmento interattivo	94
Informazioni sul report Cronologia distribuzione canale (campagna)	94
Informazioni sul report Dettagli apprendimento offerta interattiva	94
Informazioni sui report Prestazioni cella interattiva	95
Informazioni sui report Prestazioni offerta interattiva	95
Informazioni sul report Analisi aumento cella interattiva	95
Informazioni sul report Prestazioni del modello di apprendimento del canale nel tempo	95
Informazioni sul report Prestazioni zona per offerta	96
Filtro in base a punto di interazione	96
Filtro in base a evento o categoria	96
Filtro in base a offerta	96
Filtro in base a cella obiettivo	97
Filtro in base al tempo.	97
Filtro del report Cronologia distribuzione canale	97
Filtro del report Inventario regole di trattamento canale	98

Come contattare il supporto tecnico di IBM 99

Informazioni particolari 101

Marchi	103
Normativa sulla privacy e termini di utilizzo - Considerazioni	103

Capitolo 1. Panoramica

Interact è un motore interattivo che invia offerte personalizzate per visitatori di canali di marketing in ingresso. È possibile configurare Interact in modo che si adatti ai comportamenti, che si basi sugli eventi e le situazioni, che sia strategico e così via. Interact è un modulo interno alla suite di IBM® di strumenti di gestione del marketing aziendale ed è integrato con IBM EMM.

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

Pienamente integrato con la suite IBM, Interact offre all'organizzazione marketing la capacità di coordinare strategie di trattamento dei clienti in ingresso in tempo reale con campagne in uscita tradizionali. Con Interact, è possibile sfruttare le potenzialità di IBM EMM per migliorare le proprie attività di real time marketing in diversi modi:

- Sfruttando le operazioni multicanale

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

- Personalizzando il sito Web in modo innovativo

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

- Ottimizzando interazioni con centri di contatto

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

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

Descrizione di Interact

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

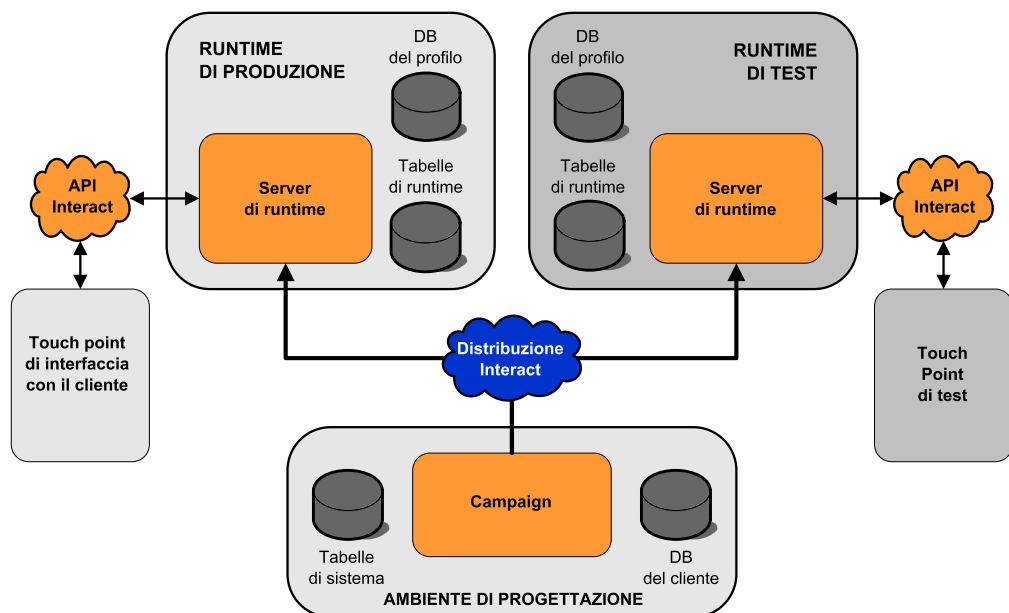
Configurare Interact per integrarlo con i propri touchpoint utilizzando un'API. Mediante tale API, configurare Interact per raccogliere le informazioni di un cliente, aggiungere dati a tali informazioni e presentare offerte in base alle azioni effettuate dal cliente nel touchpoint ed alle informazioni del profilo del cliente.

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

Nelle seguenti sezioni vengono descritti i diversi componenti di Interact ed il loro funzionamento.

Architettura Interact

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

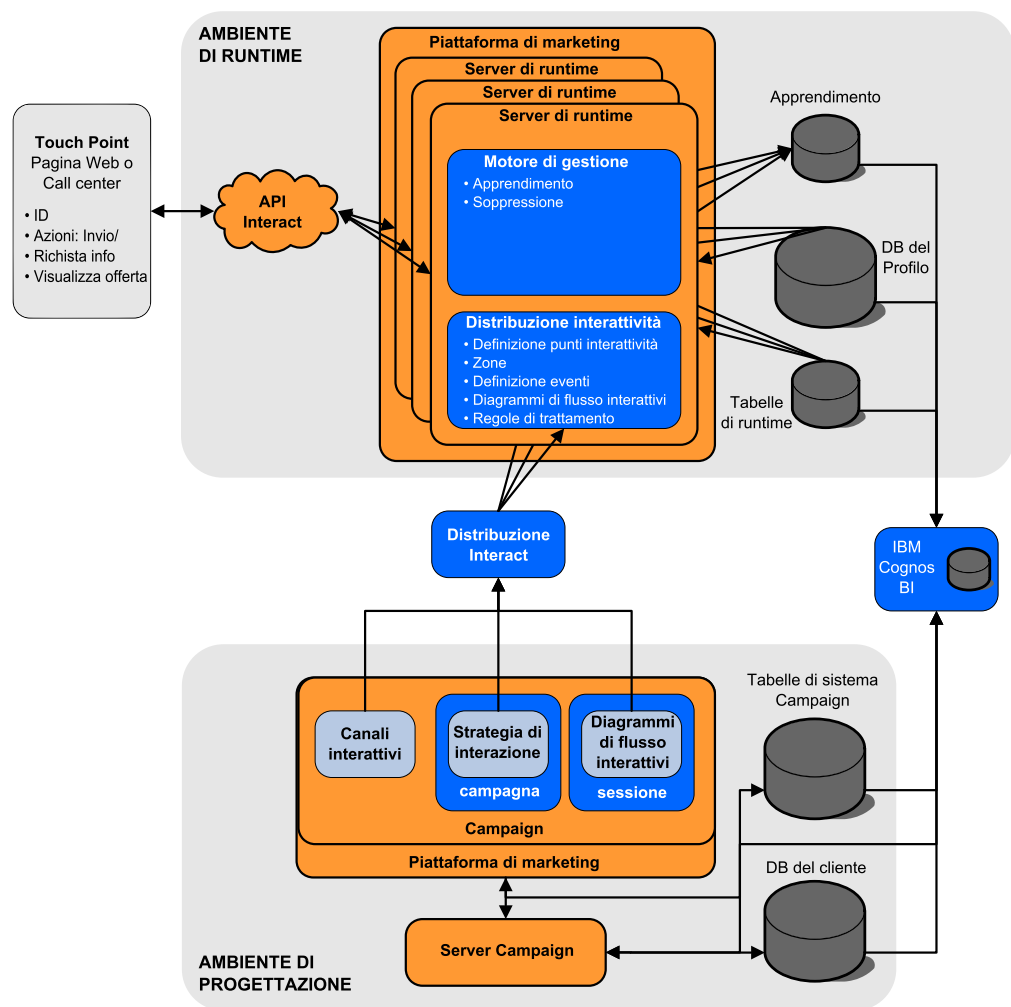


L'ambiente di progettazione consente di eseguire la maggior parte delle operazioni di configurazione di Interact. L'ambiente di progettazione è installato con Campaign e fa riferimento alle tabelle di sistema di Campaign e ai database dei clienti.

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

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

La figura seguente mostra l'ambiente Interact in dettaglio.



Nell'ambiente di progettazione, si definiscono le azioni effettuate da Interact in determinati punti del touchpoint configurando i canali interattivi. Dividere, quindi, i clienti in segmenti creando diagrammi di flusso interattivi. All'interno dei diagrammi di flusso interattivi, è possibile completare alcune esecuzioni di test per confermare che i dati del cliente sono stati segmentati correttamente. Quindi, è necessario definire le offerte. Assegnare le offerte a segmenti all'interno di una

strategia di interazione. Una volta configurati tutti i componenti di Interact, è possibile distribuire la configurazione a un ambiente runtime temporaneo.

Interact crea distribuzioni contenenti quanto segue:

- i dati di configurazione di Interact, inclusi i canali interattivi e le strategie di interazione.
- un sottoinsieme di dati di Campaign, inclusi segmenti smart, offerte e diagrammi di flusso interattivi

Sebbene non rientrino nella distribuzione di Interact, i dati del cliente possono essere richiesti nell'ambiente runtime. È necessario assicurarsi che questi dati siano disponibili per l'ambiente runtime.

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

I server runtime di produzione registrano dati statistici e cronologici, ad esempio la cronologia dei contatti e delle risposte. Se configurato, un programma di utilità copia la cronologia dei contatti e delle risposte da tabelle di gestione temporanea nel gruppo dei server di runtime di produzione nella cronologia dei contatti e delle risposte di Campaign. Questi dati vengono utilizzati in report che consentono di determinare l'efficienza della propria installazione Interact e rivedere la configurazione, se necessario. Questi dati possono essere anche utilizzati da Campaign ed altri prodotti IBM quale Contact Optimization, in modo da integrare le campagne in tempo reale con quelle tradizionali. Ad esempio, se un cliente ha accettato un'offerta sul sito Web, è possibile utilizzare i dati in Campaign per assicurarsi che la stessa offerta non venga inviata via posta o che vi si dia seguito contattando il cliente telefonicamente.

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

Concetti chiave di Campaign

Prima di utilizzare Interact, è necessario avere acquisito familiarità con diversi concetti di Campaign. Di seguito alcune brevi descrizioni dei concetti. Per ulteriori informazioni, consultare il manuale *Campaign - Guida per l'utente*.

Informazioni su Campaign

Campaign è una soluzione EMM (Enterprise Marketing Management) basata sul web che si utilizza per progettare, eseguire ed analizzare campagne di marketing dirette. Campaign fornisce una GUI (graphical user interface) facile da utilizzare, che supporta i processi di marketing diretti di selezione, soppressione, segmentazione e campionamento di elenchi di ID cliente.

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

Livelli destinatario

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

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

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

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

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

Campagne

Nel marketing, una campagna è una selezione di attività e processi correlati eseguiti per raggiungere un obiettivo di vendite o di comunicazione di marketing. Campaign contiene anche oggetti denominati campagne che sono rappresentazioni di campagne di marketing che facilitano progettazione, verifica, automazione e analisi.

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

Celle

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

Le celle a cui vengono assegnate una o più offerte in Campaign sono denominate celle obiettivo. Una cella obiettivo è un gruppo distinto di membri destinatario

omogenei. Ad esempio, vi è la possibilità di creare celle dedicate a clienti di grande importanza, clienti che preferiscono effettuare acquisti sul Web, account con pagamenti puntuali, clienti che hanno scelto di ricevere comunicazioni tramite email o compratori fidelizzati. Ogni cella o segmento creati possono essere trattati in maniera diversa, con offerte o canali di contatto differenti, o tracciati in maniera diversa, per un confronto nei report sulle prestazioni.

Le celle contenenti ID qualificati a ricevere un'offerta ma esclusi dalla ricezione dell'offerta a fini di analisi prendono il nome di celle di controllo. In Campaign, i controlli sono sempre controlli di esclusione.

Il termine "cella" è a volte utilizzato in modo interscambiabile con il termine "segmento". I segmenti strategici sono celle che sono state create in una sessione piuttosto che in un diagramma di flusso di una campagna. Un segmento strategico non presenta differenze rispetto ad altre celle (come, ad esempio, quelle create da un processo Segmento in un diagramma di flusso), fatta eccezione per il fatto che questo è disponibile a livello globale e può essere impiegato in qualsiasi campagna. Un segmento strategico è rappresentato da un elenco statico di ID fino a quando il diagramma di flusso da cui è stato generato non viene eseguito nuovamente.

Diagrammi di flusso

Nei diagrammi di flusso Campaign, rappresentano una sequenza di azioni che l'utente esegue sui dati, come definiti dagli elementi costitutivi denominati *processi*. I diagrammi di flusso possono essere eseguiti manualmente, per mezzo di uno scheduler o come risposta a un trigger definito.

I diagrammi di flusso sono utilizzati per realizzare obiettivi di marketing specifici, come la determinazione di destinatari qualificati a una campagna di marketing diretto, la generazione di una mailing list relativa a tale gruppo di destinatari e l'associazione di ciascun destinatario a una o più offerte. È anche possibile tenere traccia ed elaborare i respondent alla campagna e calcolare il ROI (Return On Investment) per la campagna.

Occorre progettare uno o più diagrammi di flusso all'interno di ciascuna campagna affinché questa sia implementata, ma anche al fine di configurare i processi che compongono il diagramma o i diagrammi di flusso per eseguire le azioni o la manipolazione dei dati richieste.

Ciascun diagramma di flusso contiene i seguenti elementi:

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

Offerte

Un'offerta rappresenta un singolo messaggio di marketing che può essere recapitato attraverso svariate modalità.

In Campaign, si creano offerte che è possibile utilizzare in una o più campagne.

Le offerte sono riutilizzabili:

- all'interno di campagna diverse;
- in diversi momenti temporali;

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

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

Sessioni

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

Concetti chiave Interact

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

Ambiente di progettazione

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

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

Canali interattivi

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

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

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

Diagrammi di flusso interattivi

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

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

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

Punti di interazione

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

I punti di interazione possono essere organizzati in zone.

Eventi

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

Gli eventi vengono prima creati in un canale interattivo e poi successivamente attivati da una chiamata all'API Interact mediante il metodo `postEvent`. Un evento può dare luogo ad una o più delle seguenti azioni definite nell'ambiente di progettazione di Interact:

- **Attiva risegmentazione.** L'ambiente di runtime esegue nuovamente tutti i diagrammi di flusso interattivi per il livello destinatario corrente associato al canale interattivo utilizzando i dati correnti nella sessione del visitatore.

Quando si progetta l'interazione, tener presente che a meno che non si specifichi un diagramma di flusso specifico, un'azione di risegmentazione esegue nuovamente tutti i diagrammi di flusso interattivi associati a questo canale interattivo con il livello destinatario corrente e che le richieste di offerte attendono il completamento di tutti i diagrammi di flusso. L'eccessiva risegmentazione all'interno di una singola visita può influire sulle prestazioni del touchpoint in una modalità visibile al cliente.

Assegnare il cliente a nuovi segmenti dopo che una significativa quantità di nuovi dati viene aggiunta all'oggetto sessione di runtime come ad esempio nuovi dati provenienti da richieste dall'API Interact (come la modifica del destinatario) o da azioni del cliente (come ad esempio l'aggiunta di nuovi elementi ad un elenco di preferenze o un carrello della spesa).

- **Registra contatto offerta.** L'ambiente di runtime contrassegna le offerte consigliate per il servizio di database per registrare le offerte nella cronologia dei contatti.

Per le integrazioni, registrare il contatto dell'offerta nella stessa cella in cui si richiedono le offerte per rendere minimo il numero di richieste tra il touchpoint e il server di runtime.

Se il touchpoint non restituisce i codici trattamento per le offerte che Interact ha presentato al visitatore, l'ambiente di runtime registra l'ultimo elenco delle offerte consigliate.

- **Registra accettazione offerta.** L'ambiente di runtime contrassegna l'offerta selezionata per il servizio di database per registrare la cronologia delle risposte.
- **Registra rifiuto offerta.** L'ambiente di runtime contrassegna l'offerta selezionata per il servizio di database per registrare la cronologia delle risposte.

- **Attiva espressione utente.** Una *azione espressione* è un'azione che è possibile definire utilizzando le macro Interact, incluso le funzioni, le variabili e gli operatori incluso EXTERNALCALLOUT. È possibile assegnare il valore restituito dall'espressione all'attributo del profilo.

Quando si fa clic sull'icona di modifica accanto a Attiva espressione utente, viene visualizzata la finestra di dialogo di modifica Espressione utente standard ed è possibile utilizzare questa finestra di dialogo per specificare il livello destinatario, il nome campo facoltativo a cui assegnare i risultati e la definizione dell'espressione stessa.

- **Attiva eventi.** È possibile utilizzare l'azione Attiva eventi per immettere un nome evento che si desidera attivare mediante questa azione. Se si immette un evento che è già definito, tale evento verrà attivato quando viene eseguita questa azione. Se il nome evento immesso non esiste, questa azione darà luogo alla creazione di tale evento utilizzando l'azione specificata.

È inoltre possibile utilizzare gli eventi per attivare le azioni definite dal metodo postEvent, inclusa la registrazione dei dati in una tabella, compresi i dati per l'apprendimento o l'attivazione di singoli diagrammi di flusso.

Gli eventi possono essere organizzati in categorie nell'ambiente di progettazione a seconda delle proprie esigenze. Le categorie non hanno alcuno scopo funzionale nell'ambiente di runtime.

Profili

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

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

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

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

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

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

Ambiente runtime

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

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

Sessione di runtime

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

Una sessione di runtime viene creata quando si utilizza la chiamata `startSession`.

Segmenti smart

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

Touchpoint

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

Regole di trattamento

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

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

API di Interact

L'API di Interact può funzionare come serializzazione Java™ su HTTP o come implementazione SOAP per integrare Interact con i touchpoint.

Zone

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

Utenti Interact

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

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

- Un utente che controlla tutta l'infrastruttura di un touchpoint. Questo utente, sebbene non possa agire attivamente sulla configurazione nell'ambiente di progettazione, deve controllare che il touchpoint sia attivo e funzionante e scrivere l'integrazione tra il touchpoint e l'ambiente runtime con l'API di Interact. Questo utente approva la distribuzione di nuove configurazioni su server runtime di produzione. Questo utente può anche rivedere statistiche e report dei server di gestione temporanea per analizzare l'effetto della distribuzione di nuove configurazioni su server runtime di produzione.
- Un utente che installa e configura Marketing Platform, Campaign e Interact. Questo utente installa e configura anche i gruppi dei server di runtime e può eseguire le operazioni necessarie per la distribuzione di nuove configurazioni. Questo utente può essere considerato l'amministratore di Interact.
- Un utente che progetta interazioni in tempo reale. Questo utente definisce le offerte e quali clienti devono riceverle utilizzando canali interattivi e campagne. Questo utente, sebbene non possa eseguire le operazioni effettive di configurazione nell'ambiente runtime, definisce le configurazioni e rivede i report relativi a prestazioni e ROI.
- Un utente che progetta la logica di segmentazione per canali interattivi creando diagrammi di flusso interattivi.
- Un utente che gestisce i dati utilizzati da Interact. Questa persona potrebbe non 'utilizzare' mai Interact, ma fa parte del team di progettazione. Questa persona deve collaborare con l'utente che progetta la logica di segmentazione e l'utente che gestisce il touchpoint per garantire che i dati corretti si trovino dove necessario e siano formattati e indicizzati in modo appropriato per soddisfare tutti i requisiti di prestazioni.

Flusso di lavoro Interact

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

- **Progettazione** - durante la fase di progettazione, si discutono i tipi di strategie di marketing interattivo che si desidera utilizzare. Dopo aver sviluppato un'idea di come organizzare il proprio touchpoint, occorre determinare come distribuire tale idea con Interact. Questa discussione è una collaborazione tra la persona che gestisce il touchpoint e la persona che progetta il piano di marketing. Utilizzando obiettivi commerciali e metriche finali, possono creare un elenco di punti di interazione e zone e un elenco di massima delle strategie di segmentazione e soppressione. Queste discussioni includono anche i dati necessari per eseguire la segmentazione.
- **Configurazione** - durante la fase di configurazione, l'amministratore del touchpoint e un utente di Interact implementano quanto progettato. L'utente di Interact definisce le assegnazioni offerta-segmento e configura il canale interattivo all'interno dell'ambiente di progettazione, mentre l'amministratore del

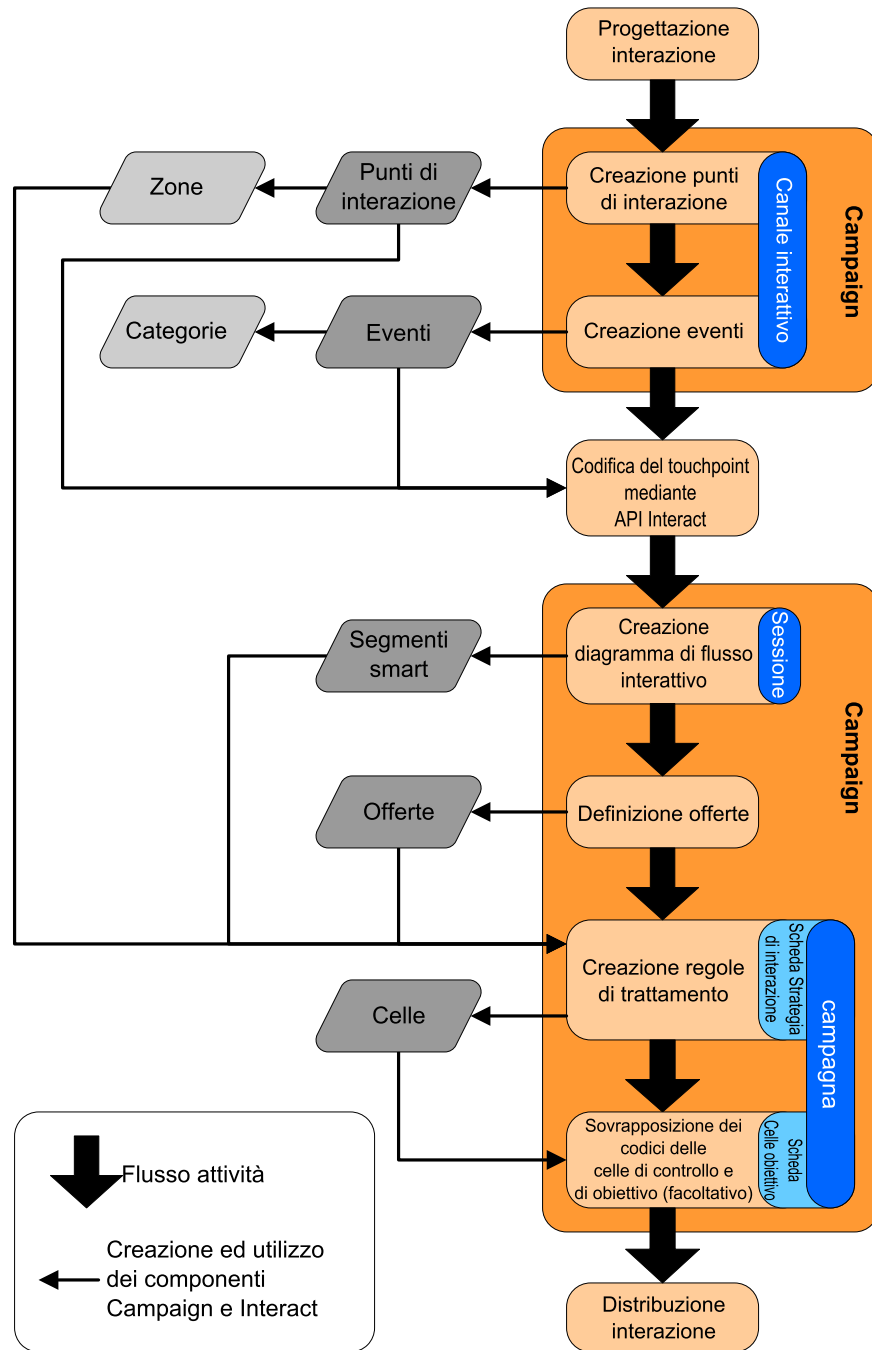
touchpoint configura il touchpoint per l'uso con il server runtime mediante l'API di Interact. L'amministratore dei dati deve configurare e creare le tabelle di dati richieste per il test e la produzione.

- **Test** - non appena terminata la configurazione di Interact nell'ambiente di progettazione, contrassegnare i vari componenti per la distribuzione in ambienti runtime di gestione temporanea. L'amministratore di Interact distribuisce la configurazione sui server di gestione temporanea e il test può iniziare. Tutti i membri del team coinvolti nella progettazione dell'implementazione di Interact revisionano i risultati per confermare che la configurazione viene eseguita come progettato e che le prestazioni dell'ambiente runtime rientrano in limiti accettabili in termini di tempo di risposta e produttività.

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

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

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



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

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

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

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

Pianificazione dell'implementazione di Interact

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

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

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

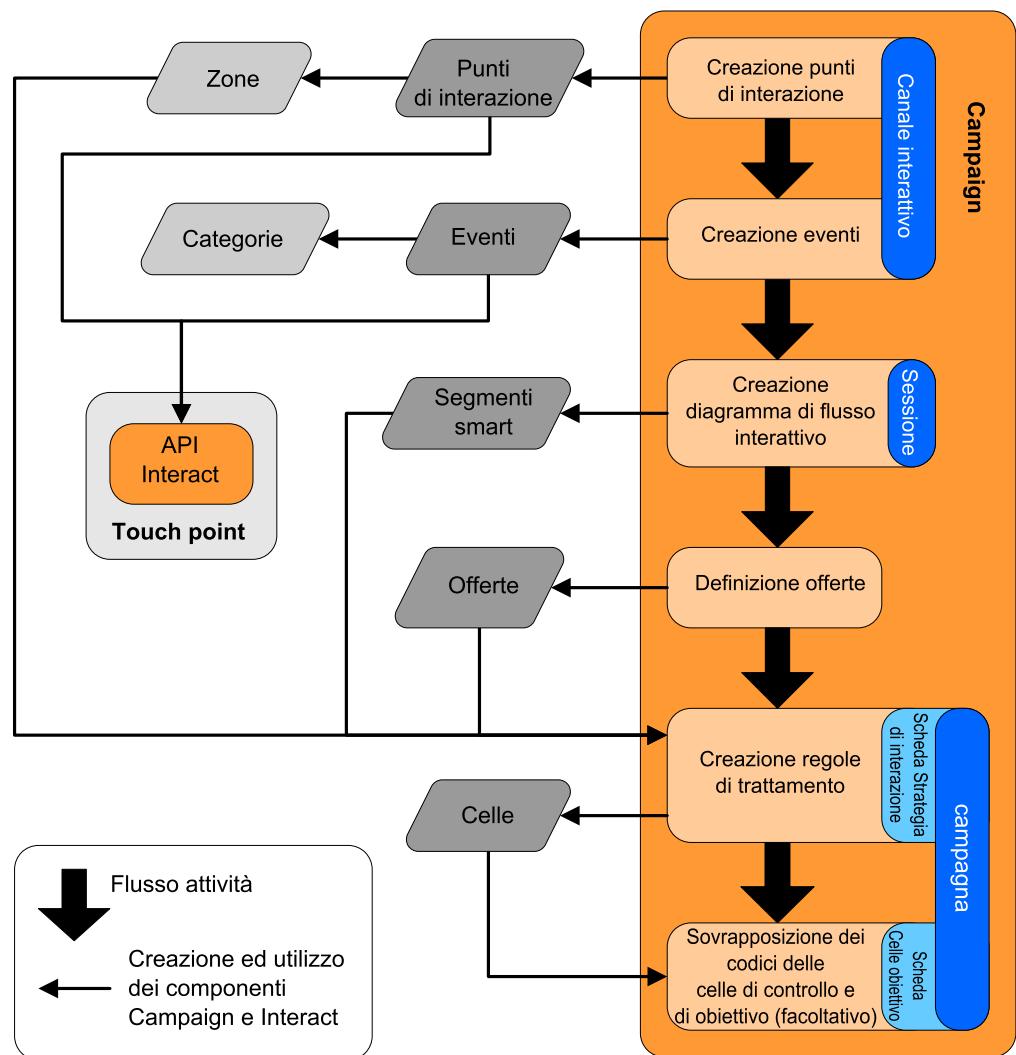
Sono disponibili diverse funzioni facoltative, ad esempio, per la soppressione delle offerte, l'apprendimento, singole assegnazioni di offerte e l'annullamento del punteggio. La maggior parte di queste funzioni richiede tabelle di database specifiche e una configurazione minima o del tutto inesistente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

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

Capitolo 2. Ambiente di progettazione

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

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



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

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

1. Creare un canale interattivo.
2. Creare punti di interazione all'interno del canale interattivo.
3. Creare eventi all'interno del canale interattivo.
4. Utilizzare diagrammi di flusso interattivi per definire segmenti smart.
5. Definire le offerte.
6. Definire le regole di trattamento nella scheda della strategia di interazione.
7. (Facoltativo) Annullare celle di controllo e obiettivo nella scheda Celle obiettivo.
8. Distribuire l'interazione.

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

Informazioni sull'API di Interact

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

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

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

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

- canali interattivi
- punti di interazione
- eventi

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

Esistono altri elementi della configurazione di Interact che possono essere utilizzati nell'API di Interact per migliorare l'interazione, inclusi segmenti smart, date di inizio e di fine della campagna, offerte e diagrammi di flusso interattivi.

Durante il runtime, l'API di Interact non richiede informazioni dai diagrammi di flusso interattivi e dalle regole di trattamento; tuttavia, l'API esegue la chiamata per quelle informazioni in modo indiretto. Ad esempio, l'API non esegue mai la chiamata a un diagramma di flusso interattivo. Tuttavia, l'API esegue la chiamata a

un evento che richiede una risegmentazione, determinando l'esecuzione di tutti i diagrammi di flusso interattivi associati al canale interattivo. In modo analogo, quando le richieste API vengono offerte con il metodo `getOffers`, viene avviata una sequenza di eventi che include il riferimento alle regole di trattamento.

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

- ID del destinatario
- livello destinatario
- attributi dell'offerta personalizzati
- codice dell'offerta
- descrizione dell'offerta
- data di validità dell'offerta
- data di scadenza dell'offerta
- nome dell'offerta
- codice di trattamento dell'offerta

Poiché questi elementi sono condivisi nell'intero ambiente di progettazione, è necessario decidere gli standard per tali elementi nella propria organizzazione. È necessario fornire alcune di queste informazioni per chiamare correttamente l'API di Interact, ad esempio l'ID del destinatario, mentre altre informazioni vengono richieste con l'API, ad esempio gli attributi dell'offerta.

È inoltre possibile indicare il punteggio di un'offerta con l'API di Interact. In generale, si tratta del punteggio di marketing assegnato nella scheda della strategia di interazione. Questo punteggio è solo rilevante per Interact e non per l'intero ambiente di Campaign. È possibile modificare o sostituire il punteggio di marketing dalla scheda della strategia di interazione. Per ulteriori informazioni sull'API di Interact, consultare il manuale *Interact Administrator's Guide*.

Runtime di Interact

La seguente sezione fornisce una breve panoramica di ciò che accade sul server di runtime durante un'interazione.

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

1. Creare una nuova sessione di runtime.
Una sessione di runtime rappresenta un'istanza sul server di runtime contenente tutti i dati associati al visitatore. Ciò include tutti i dati del profilo noti ed i risultati di eventuali richieste al runtime, ad esempio, l'appartenenza segmento o un elenco di offerte.
2. Caricare i dati del profilo visitatore nella sessione di runtime.
3. Eseguire tutti i diagrammi di flusso interattivi associati al canale interattivo e inserire il visitatore nei segmenti.

Mentre il visitatore interagisce con il touchpoint, l'API di Interact può eseguire diverse azioni, inclusa l'attivazione degli eventi, la richiesta di informazioni sul profilo e la modifica del livello destinatario del visitatore. Quando il visitatore raggiunge un punto di interazione nel touchpoint, l'API di Interact può richiedere una o più offerte o attivare un evento. Quando il visitatore esce dal touchpoint mediante disconnessione, sospensione o scadenza del timeout, il server di runtime termina la sessione di runtime.

Ciò rappresenta una panoramica di base. Vi sono molte funzioni facoltative che possono essere abilitate che consentono di influenzare la raccomandazione dell'offerta, ad esempio il modulo di apprendimento. Per ulteriori informazioni su queste funzioni facoltative, consultare il manuale *Interact Administrator's Guide*.

Uso dei canali interattivi

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

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

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

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

Numero massimo di visualizzazioni di un'offerta

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

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

sta visualizzando la stringa predefinita del punto di interazione. Sebbene il touchpoint stia presentando la stessa offerta più volte, tali visualizzazioni non vengono considerate per il calcolo del **N. massimo di visualizzazioni di un'offerta durante una singola visita**.

Creazione di un canale interattivo

1. Selezionare **Campagna > Canali interattivi**.
Viene visualizzata la pagina Tutti i canali interattivi.
2. Fare clic sull'icona **Aggiungi un canale interattivo** nella pagina Tutti i canali interattivi.
Viene visualizzata la pagina Aggiungi/Modifica canale interattivo.
3. Immettere un **Nome** ed una **Descrizione** per il canale interattivo. Il nome e la descrizione immessi sono per riferimento e appaiono nelle finestre e nei report.
4. Selezionare la **Politica di sicurezza** per il canale interattivo. Se è stata creata una politica di sicurezza, la politica globale predefinita viene selezionata e non può essere modificata.
5. Selezionare i gruppi di server che si desidera associare a questo canale interattivo dall'elenco Gruppi dei server di runtime.
È possibile selezionare più gruppi di server utilizzando **Maiusc+Clic** oppure **Ctrl+Clic**.
6. Selezionare il server di produzione dall'elenco **Gruppi dei server di runtime di produzione**.
7. Immettere il **N. massimo di visualizzazioni di un'offerta durante una singola visita**.
8. Fare clic su **Salva modifiche**.

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

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

Nota: Non è possibile modificare la politica di sicurezza dopo aver creato il canale interattivo.

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

Informazioni sull'associazione di tabelle

L'associazione delle tabelle è il processo attraverso il quale si rendono accessibili tabelle di clienti o di sistema esterne in Campaign.

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

Associazione della tabella profili per un canale interattivo

È necessario associare una tabella profili prima di poter associare eventuali tabelle dimensionali.

1. Fare clic su **Associazione annullata** per il livello destinatario che si desidera associare nella tabella profili associati nella scheda Riepilogo del canale interattivo.
Viene visualizzata la procedura Mapping guidato delle tabelle profili per livello destinatario.
2. Completare la procedura guidata.

Quando il Mapping guidato delle tabelle profili per livello destinatario convalida il mapping della tabella, fa riferimento all'origine dati definita nella proprietà Campagna > partizioni > N partizione > Interazione > diagramma di flusso > origine dei dati. Tutti i canali interattivi devono fare riferimento alla stessa origine dati. Questa origine dati è destinata unicamente alle esecuzioni di test.

Per modificare il mapping di una tabella profili, fare clic sul nome della Tabella profili associata e completare il Mapping guidato delle tabelle profili per livello destinatario.

Associazione di tabelle dimensionali per un canale interattivo

È necessario associare le tabelle profili per il canale interattivo prima di poter associare quelle dimensionali.

L'associazione guidata delle tabelle profili per livello destinatario fa riferimento all'origine dati definita nella proprietà Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > datasource.

Tutti i canali interattivi fanno riferimento alla stessa origine dati.

1. Fare clic sul nome della tabella profili associati sulla scheda riepilogo canale interattivo.
Viene visualizzata la procedura Associazione guidata delle tabelle profili per livello destinatario.
2. Fare clic su **Associa una nuova tabella dimensionale**.
3. Completare l'associazione guidata delle tabelle profili per livello destinatario.

Mapping guidato delle tabelle profili per livello destinatario

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

La prima schermata della procedura Mapping guidato delle tabelle profili per livello destinatario visualizza un elenco di tabelle di cui è possibile creare o annullare l'associazione o che è possibile modificare.

- Per associare una tabella dimensionale unita alla tabella profili, fare clic su **Associa una nuova tabella dimensionale**. È possibile associare tabelle dimensionali dopo aver definito una tabella profili per il livello destinatario.
- Per modificare un mapping della tabella, selezionare la tabella che si desidera modificare e fare clic su **Modifica mapping**.
- Per annullare l'associazione di una tabella, selezionare la tabella di cui si desidera annullare l'associazione e fare clic su **Annulla associazione**.

Tabella 1. Seleziona tabella per associazione

Campo	Descrizione
Seleziona tabella per associazione	<p>Questo è un elenco di tutte le tabelle nell'origine dati definita dalla proprietà Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > dataSource.</p> <p>Se si sta associando la tabella profili, occorre selezionare una tabella contenente l'ID del destinatario definito nella categoria Campaign > partitions > partitionN > AudienceLevels. Ciascuna colonna di ID del destinatario deve associare nome per nome.</p>
Carica questi dati in memoria all'avvio di una sessione di visita	<p>Selezionare questa casella di spunta per caricare il record associato al membro destinatario nella sessione di runtime quando si avvia la sessione. Se si seleziona questa funzione per tutte le tabelle dimensionali nel canale interattivo, tutte le letture di database per il livello destinatario selezionato vengono eseguite all'inizio di una sessione di runtime. Ciò può migliorare le prestazioni generali di una sessione runtime, in quanto la lettura del database all'inizio di una sessione runtime consente di eseguire più rapidamente tutte le successive richieste di dati durante la stessa sessione runtime. È possibile ricaricare i dati dalle tabelle utilizzando il metodo setAudience. Se si caricano tutti i dati in memoria, le prestazioni risultano migliori e anche i requisiti di memoria per il sistema aumentano.</p>
Nome tabella IBM	<p>Il nome della tabella come appare nei diagrammi di flusso interattivi. È possibile modificare la modalità di visualizzazione del nome della tabella nei diagrammi di flusso interattivi per semplificare la selezione delle tabelle corrette da parte dei designer. Il nome non può essere vuoto, deve iniziare con una lettera e può contenere solo caratteri alfanumerici e trattini di sottolineatura. Il nome tabella IBM deve inoltre essere univoco all'interno del mapping della tabella, per livello destinatario e per canale interattivo.</p>
Dettagli tabella	<p>Il campo Dettagli tabella visualizza il Nome campo come appare nell'origine dati effettiva, il IBM Nome campo come appare nei diagrammi di flusso interattivi, il Tipo di campo e se si tratta di un campo Chiave destinatario.</p> <p>Se si sta associando una tabella profilo, la maggior parte della tabella è disabilitata. I campi che corrispondono ai campi ID del destinatario devono avere l'opzione Chiave destinatario selezionata. È possibile definire valori predefiniti per ogni campo.</p> <p>Se si sta associando una tabella dimensionale, viene abilitata la colonna Chiave destinatario. Selezionare la casella di spunta Chiave destinatario per i campi in base ai quali si desidera unire la tabella dimensionale alla tabella base.</p>

Se si sta associando una tabella profili, fare clic su **Convalida mapping**.

Se si sta associando una tabella riferimenti, fare clic su **Mappa dimensioni a base**.

Tabella 2. Associa dimensioni a base

Campo	Descrizione
La tabella dimensionale fa riferimento alla seguente tabella di base	Selezionare la tabella a cui si desidera unire questa tabella dimensionale.
Campo tabella base corrispondente	Selezionare i campi della tabella di base a cui associare i campi chiave della tabella dimensionale.
Tipo di unione	Selezionare come si desidera unire le tabelle. Le scelte valide sono A selezione automatica , Unione interna e Unione esterna .

Convalida mapping

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

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

Se si sta modificando il mapping della tabella profili e i nomi delle tabelle e dei campi sono stati cambiati, Interact annulla l'associazione di tutte le tabelle dimensionali associate alla tabella profili.

Nota: È necessario fare clic su **Completare questa modifica** per terminare il mapping della tabella.

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

Scheda riepilogo canale interattivo

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

Riepilogo canale interattivo

Tabella 3. Descrizione della sezione del Riepilogo canale interattivo

Intestazione	Descrizione
Descrizione	<p>La descrizione del canale interattivo. Più dettagliata è la descrizione, migliore sarà la comprensione dello scopo di questo determinato canale interattivo per gli altri utenti dell'ambiente di progettazione.</p> <p>È possibile modificare questo valore facendo clic sull'icona Modifica e modificare la descrizione nella finestra di dialogo che viene visualizzata.</p>

Tabella 3. Descrizione della sezione del Riepilogo canale interattivo (Continua)

Intestazione	Descrizione
Politica di sicurezza	La politica di sicurezza applicabile per questo canale interattivo. Il valore viene specificato quando viene creato il canale interattivo. Non è possibile modificare la politica di sicurezza su di una canale interattivo esistente.
Gruppi dei server di runtime	Un elenco dei gruppi dei server di runtime disponibili per questo canale interattivo. È possibile modificare questo valore facendo clic sull'icona Modifica e modificare i gruppi dei server di runtime nella finestra di dialogo che viene visualizzata.
Gruppi dei server di runtime di produzione	Il gruppo dei server di runtime scelto per il proprio touchpoint live rivolto al cliente. È possibile modificare questo valore facendo clic sull'icona Modifica e modificare il gruppo dei server di runtime di produzione nella finestra di dialogo che viene visualizzata.
N. massimo di visualizzazioni di un'offerta durante una singola visita	Un numero intero che indica il numero massimo di visualizzazioni di una determinata offerta durante una singola visita. L'ambiente runtime utilizza questo numero insieme alle regole di trattamento e il motore di apprendimento quando sceglie le offerte da visualizzare. È possibile modificare questo valore facendo clic sull'icona Modifica e modificare il valore nella finestra di dialogo che viene visualizzata.
Modalità di apprendimento	Specifica se il canale di interazione utilizza il modello di apprendimento globale, utilizza solo punteggi dell'esperto di marketing per il peso dell'offerta o utilizza il modello di apprendimento predefinito specificato nella finestra di dialogo del canale interattivo Nuovo o Modifica.
Tabella profili associata	Visualizza il nome IBM e il nome effettivo della tabella profili per ciascun livello destinatario definito in Campaign. Se non è stata ancora definita una tabella profili, visualizza Associazione annullata . Il nome della tabella o l'indicazione Associazione annullata è un link alla procedura Mapping guidato delle tabelle profili per livello destinatario, che consente di associare tabelle profili e dimensionali per il canale interattivo. Il numero di tabelle profili associate è elencato come numero di livelli destinatario supportati. È possibile che si disponga di più livelli destinatario definiti in Campaign di quanto siano necessari per il proprio touchpoint. Non è necessario definire tabelle profili per tutti i destinatari, solo per i destinatari utilizzati con l'interazione sul touchpoint.

Diagrammi di flusso e strategie

Questa sezione visualizza i diagrammi di flusso e le strategie interattive che sono state definite e associate con questo canale interattivo. Questa sezione contiene le seguenti opzioni:

Tabella 4. Descrizione della sezione Diagrammi di flusso e strategie

Intestazione	Descrizione
Diagrammi di flusso associati	Un elenco di tutti i diagrammi di flusso associati con questo canale interattivo. Ogni diagramma di flusso elencato è un link che apre il diagramma di flusso nel quale è possibile visualizzarlo o modificarlo se necessario.
Strategie associate	Un elenco di tutte le strategie associate con questo canale interattivo. Ogni strategia elencata è un link che apre la strategia interattiva nella quale è possibile visualizzare o modificare le regole di trattamento, nonché contrassegnare o annullare il contrassegno per la strategia interattiva da distribuire.
Visualizzare l'inventario regole di trattamento	Un link che visualizza il report Inventario regole di trattamento canale, filtrato per questo canale interattivo.
Visualizza cronologia distribuzione	Un link che visualizza il report Cronologia distribuzione canale per questo canale interattivo. È inoltre possibile visualizzare la cronologia di distribuzione del canale interattivo in un formato differente sulla scheda di distribuzione.
Modifica riepilogo	Visualizza la finestra di dialogo Riepilogo canale interattivo dove è possibile modificare molte delle informazioni nella sezione Riepilogo canale interattivo, nella parte superiore dello schermo. Si può ottenere lo stesso risultato facendo clic sull'icona Modifica all'inizio della scheda riepilogo.

Uso delle zone

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

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

Aggiunta di una zona

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

Viene visualizzata la finestra di dialogo **Aggiungi/Modifica zona**.

2. Immettere un **Nome** per la zona.
3. Immettere una **Descrizione** per la zona.
Questa descrizione appare nella scheda **Punti di interazione**.
4. Fare clic su **Salva e torna** per tornare alla scheda **Punti di interazione** o su **Salva e aggiungi altro** per continuare ad aggiungere punti di interazione.

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

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

Uso dei punti di interazione

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

In qualunque momento si usino i metodi `getOffers` o `postEvent` nell'API Interact, bisogna fare riferimento al punto di interazione. Il nome del punto di interazione utilizzato nell'API Interact deve corrispondere al nome del punto di interazione come configurato nell'ambiente di progettazione.

Ogni punto di interazione deve contenere alcune stringhe predefinite che il touchpoint può utilizzare se non ci sono offerte disponibili.

Aggiunta di un punto di interazione

1. Fare clic sull'icona **Aggiungi punti di interazione** nella scheda **Punti di interazione** di un canale interattivo.
Viene visualizzata la finestra di dialogo **Aggiungi/Modifica punto di interazione**.
2. Immettere un **Nome** per il punto di interazione.
3. Selezionare una **Zona**.
È possibile spostare il punto di interazione in una nuova zona dopo averla creata.
4. Immettere la **Stringa predefinita da restituire**.
5. Immettere una **Descrizione** per il punto di interazione.
Questa descrizione viene visualizzata nella scheda **Punti di interazione**.
6. Fare clic su **Salva e torna** per tornare alla scheda **Punti di interazione** o su **Salva e aggiungi altro** per continuare ad aggiungere punti di interazione.

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

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

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

Riferimento punti di interazione

La scheda dei punti di interazione utilizza le seguenti icone.



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

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

Uso degli eventi

Un evento è un'azione intrapresa da un visitatore che attiva un'azione in un ambiente di runtime come ad esempio la collocazione di un visitatore in un segmento, la presentazione di un'offerta o la registrazione di dati. In ambiente di progettazione Interact, è possibile creare un evento come uno degli elementi di configurazione che interagisce direttamente con l'API Interact. Quando si codifica un touchpoint per gestire l'API Interact si utilizza il metodo `postEvent` per gli eventi di riferimento. Il nome dell'evento utilizzato nell'API Interact deve corrispondere al nome dell'evento configurato nell'ambiente di progettazione. Questo nome non fa distinzione tra maiuscole e minuscole.

Ad esempio, è possibile creare uno dei seguenti eventi:

- **Termina sessione.** Contrassegnare la fine di una sessione interattiva di un visitatore.
- **Acquisisci offerta.** Richiedere un elenco di offerte consigliate da presentare ad un visitatore.
- **Richiama profilo.** Richiedere i dati del profilo di un visitatore memorizzati nella sessione incluso i dati temporali e i dati letti dalla tabella profili.
- **Imposta destinatario.** Modificare il livello destinatario del visitatore all'interno della sessione interattiva.
- **Imposta debug.** Sovrascrivere il livello di registrazione corrente per la sessione interattiva del visitatore.
- **Avvia sessione.** Contrassegnare l'avvio di una sessione interattiva di un visitatore.

Un evento attiva una o più delle seguenti azioni predefinite:

- **Attiva risegmentazione.** L'ambiente di runtime esegue nuovamente tutti i diagrammi di flusso interattivi per il livello destinatario corrente associato al canale interattivo utilizzando i dati correnti nella sessione del visitatore.

Quando si progetta l'interazione, tener presente che a meno che non si specifichi un diagramma di flusso specifico, un'azione di risegmentazione esegue nuovamente tutti i diagrammi di flusso interattivi associati a questo canale interattivo con il livello destinatario corrente e che le richieste di offerte attendono il completamento di tutti i diagrammi di flusso. L'eccessiva risegmentazione all'interno di una singola visita può influire sulle prestazioni del touchpoint in una modalità visibile al cliente.

Assegnare il cliente a nuovi segmenti dopo che una significativa quantità di nuovi dati viene aggiunta all'oggetto sessione di runtime come ad esempio nuovi dati provenienti da richieste dall'API Interact (come la modifica del destinatario) o da azioni del cliente (come ad esempio l'aggiunta di nuovi elementi ad un elenco di preferenze o un carrello della spesa).

- **Registra contatto offerta.** L'ambiente di runtime contrassegna le offerte consigliate per il servizio di database per registrare le offerte nella cronologia dei contatti.

Per le integrazioni, registrare il contatto dell'offerta nella stessa cella in cui si richiedono le offerte per rendere minimo il numero di richieste tra il touchpoint e il server di runtime.

Se il touchpoint non restituisce i codici trattamento per le offerte che Interact ha presentato al visitatore, l'ambiente di runtime registra l'ultimo elenco delle offerte consigliate.

- **Registra accettazione offerta.** L'ambiente di runtime contrassegna l'offerta selezionata per il servizio di database per registrare la cronologia delle risposte.
- **Registra rifiuto offerta.** L'ambiente di runtime contrassegna l'offerta selezionata per il servizio di database per registrare la cronologia delle risposte.
- **Attiva espressione utente.** Una *azione espressione* è un'azione che è possibile definire utilizzando le macro Interact, incluso le funzioni, le variabili e gli operatori incluso EXTERNALCALLOUT. È possibile assegnare il valore restituito dall'espressione all'attributo del profilo.

Quando si fa clic sull'icona di modifica accanto a Attiva espressione utente, viene visualizzata la finestra di dialogo di modifica Espressione utente standard ed è possibile utilizzare questa finestra di dialogo per specificare il livello destinatario, il nome campo facoltativo a cui assegnare i risultati e la definizione dell'espressione stessa.

- **Attiva eventi.** È possibile utilizzare l'azione Attiva eventi per immettere un nome evento che si desidera attivare mediante questa azione. Se si immette un evento che è già definito, tale evento verrà attivato quando viene eseguita questa azione. Se il nome evento immesso non esiste, questa azione darà luogo alla creazione di tale evento utilizzando l'azione specificata.

Se si crea un evento con più di un'azione di registrazione dell'offerta, tener presente che l'API Interact esegue la stessa azione per offerta associata. Per questo motivo, non creare un evento che registri sia le accettazioni che i rifiuti dell'offerta poiché questi si contraddicono l'uno con l'altro. Tuttavia, la creazione di un singolo evento per registrare il contatto dell'offerta e l'accettazione o il rifiuto dell'offerta può essere utile nel proprio ambiente.

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

L'API Interact può anche utilizzare gli eventi per attivare azioni che vengono definite attraverso l'utilizzo di parametri evento nell'API. Questi eventi includono la

registrazione a una tabella personalizzata, tenendo traccia di più tipi di risposta e specificano un diagramma di flusso specifico. Potrebbe essere necessario creare alcuni eventi con nessuna reazione del sistema definita o diversi eventi con la stessa reazione del sistema, ad esempio Registra contatto, da utilizzare con parametri evento riservati.

Si può voler creare diversi eventi con l'azione Registra accettazione offerta, uno per ogni tipo di risposta che si desidera registrare, oppure un singolo evento con l'azione Registra accettazione offerta, da utilizzare per ogni chiamata postEvent utilizzata per registrare tipi di risposta differenti.

Ad esempio, creare un evento con l'azione Registra accettazione offerta per ogni tipo di risposta. È possibile definire le seguenti risposte personalizzate nella tabella UA_UsrResponseType [as Name (codice)]: Explore (EXP), Consider (CON) e Commit (CMT). È quindi possibile creare tre eventi e denominarli LogAccept_Explore, LogAccept_Consider e LogAccept_Commit. Tutti e tre gli eventi sono uguali (prevedono l'azione Registra accettazione offerta), ma i nomi sono diversi quindi la persona che lavora con l'API Interact può distinguerli.

Oppure si potrebbe creare un singolo evento con l'azione Registra accettazione offerta che si utilizza per tutti i tipi di risposta personalizzati. Ad esempio, assegnare il nome LogCustomResponse.

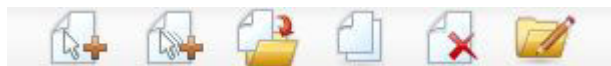
Quando si lavora con l'API Interact API, non esiste nessuna differenza funzionale tra gli eventi, ma le convenzioni di denominazione possono rendere il codice più chiaro. Inoltre, se si fornisce un nome diverso a ciascuna risposta del cliente, il report di riepilogo attività eventi canale visualizza informazioni più accurate.

Per ulteriori informazioni sui parametri riservati e sul metodo postEvent, consultare il manuale *Interact Administrator's Guide*.

Per monitorare con che frequenza si verificano tutti questi eventi nel proprio touchpoint, consultare "Informazioni sul report di riepilogo attività eventi canale" a pagina 93.

Riferimento evento

La scheda Eventi utilizza le seguenti icone.



È possibile spostare il cursore del mouse in ogni icona per visualizzarne il nome. Le icone sono descritte nella tabella seguente, procedendo da sinistra a destra.

Nome icona	Descrizione
Aggiungi eventi	Fare clic per aggiungere un nuovo evento a questo canale interattivo.
Aggiungi pattern di eventi	Fare clic per definire un nuovo pattern di eventi per questo canale interattivo.
Sposta gli elementi selezionati nella seguente categoria	Selezionare uno o più eventi o pattern di eventi, quindi fare clic su questa icona per spostare gli elementi selezionati nella nuova categoria.

Nome icona	Descrizione
Copia elementi selezionati	Selezionare uno o più eventi o pattern di eventi, quindi fare clic su questa icona per duplicare gli elementi selezionati. Interact automaticamente aggiunge un suffisso numerico ai nomi di ciascuna copia.
Elimina elementi selezionati	Selezionare gli eventi o pattern di eventi, quindi fare clic su questa icona per eliminarli.
Gestisci categorie	Fare clic per aprire una casella di dialogo in cui è possibile creare, eliminare e modificare le categorie in questo canale interattivo.

Aggiunta di un evento

1. Fare clic sull'icona **Aggiungi eventi** nella scheda Eventi canale interattivo. Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi evento.
2. Nella scheda Generale, immettere un nome ed una descrizione per questo evento il che aiuterà ad identificarlo successivamente.
La descrizione viene visualizzata nella scheda Eventi ed è utilizzata solo come riferimento per l'utente.
3. Facoltativamente, scegliere una categoria in cui si desidera strutturare questo evento.
Le categorie servono solo per scopi organizzativi e non influiscono sulle operazioni o utilizzo dell'evento. È possibile spostare gli eventi in altre categorie dopo che sono stati creati.
4. Fare clic sulla scheda Azioni per proseguire con la definizione di questo evento.
5. Fare clic su **Salva e torna** per tornare alla scheda Eventi o **Salva e aggiungi un altro** per continuare ad aggiungere eventi.

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

È possibile spostare un evento in un'altra categoria selezionando l'evento e facendo clic sull'icona **Sposta elementi selezionati nella seguente categoria**.

È possibile eliminare un evento selezionando l'evento e facendo clic sull'icona **Elimina elementi selezionati**.

Gestione di categorie ed eventi

Le categorie rappresentano uno strumento di organizzazione di eventi e pattern di eventi. Le categorie non producono alcun effetto sulla configurazione di Interact se non quello di rendere più facile la gestione di centinaia di eventi o pattern di eventi.

Si creano le categorie per organizzare gli eventi e i pattern di eventi per qualsiasi gruppo significativo nella propria organizzazione. Ad esempio, è possibile creare delle categorie basate sullo scopo dell'evento (come ad esempio un "risegmentazione" o "logContact") o laddove il pattern di eventi viene utilizzato nel touchpoint (come ad esempio "cellPhoneCatalogPage" o "newCallPlanScript").

È possibile spostare gli eventi e i pattern di eventi tra le categorie. Ogni evento o pattern di eventi può essere membro di una sola categoria.

Aggiunta di una categoria

1. Fare clic sull'icona **Gestisci categorie** nella scheda Eventi canale interattivo. Viene visualizzata la finestra di dialogo Gestisci categorie
2. Fare clic su **Nuovo** per aprire la finestra di dialogo Nuova categoria.
3. Immettere un **Nome categoria** e una **Descrizione**.
4. Fare clic su **OK** per ritornare alla finestra di dialogo Gestisci categorie.
5. Fare clic su **Chiudi** per ritornare alla scheda Eventi o fare clic su **Nuovo** per aggiungere altre categorie.

Per modificare il nome o la descrizione di una categoria, selezionare la categoria nella finestra di dialogo Gestisci categorie e fare clic su **Modifica**.

Per eliminare una categoria, selezionare la categoria nella finestra di dialogo Gestisci categorie e fare clic su **Elimina**.

Nota:

Se si elimina una categoria che contiene eventi o pattern di eventi, verranno anche eliminati tutti gli eventi e i pattern di eventi nella categoria. Utilizzare il pulsante **Elimina** con prudenza.

Gestione dei pattern di eventi

Un pattern di eventi è un metodo flessibile per personalizzare le offerte che si basano sui pattern di attività del visitatore. Utilizzando i pattern di eventi (anche riferiti ai "trigger di comportamento"), è possibile verificare se un evento o un insieme di eventi si è verificato durante un'interazione e se è soddisfatto il pattern specificato di occorrenze evento, per attivare una o più azioni nella risposta.

Ad esempio, si potrebbe definire un pattern di eventi tale che quando un visitatore visualizza un numero specificato di volte una determinata combinazione di pagine o visita determinate pagine, viene presentata una specifica offerta. È possibile verificare azioni come il download di determinati documenti, la visualizzazione di specifici mezzi di comunicazione e la ricerca di termini diversi. Per un call center, ad esempio, gli eventi potrebbero includere il motivo dell'interazione o la richiesta di servizio avviata durante la interazione.

È possibile definire un pattern di eventi affinché sia specifico per un canale interattivo o globale per renderlo disponibile tra tutti i canali interattivi.

Dopo aver definito i pattern di eventi disponibili per un canale interattivo (sia che siano definiti per un particolare canale interattivo, sia che siano globali) è possibile utilizzarli nel diagramma di flusso interattivo. È possibile definire caselle dei processi Selezione, Decisionale o PopulateSeg in modo che quando un pattern di eventi è corrispondente (lo stato del pattern di eventi diviene valido), il visitatore viene incluso in un segmento predefinito a cui vengono assegnate specifiche offerte.

I pattern di eventi influiscono sulla sessione interattiva del visitatore con l'ambiente di runtime nei seguenti modi:

- Quando viene avviata una sessione interattiva, Interact tenta di caricare i precedenti stati del pattern di eventi associati all'ID del destinatario del visitatore corrente, se esistono gli stati del pattern di eventi.

- Quando un evento viene pubblicato, Interact aggiorna gli stati e le condizioni dei pattern di eventi che utilizzano l'evento.
- Se un pattern di eventi viene utilizzato durante la sessione, come ad esempio durante l'esecuzione di un diagramma di flusso interattivo, vengono recuperati gli stati del pattern di eventi.
- Quando termina una sessione, gli stati di tutti i pattern di eventi aggiornati che sono associati all'ID del destinatario del visitatore vengono memorizzati nel database, se l'ID del destinatario è noto (ossia è possibile trovare il profilo del visitatore nell'origine dati del profilo). Altrimenti, gli stati del pattern di eventi vengono eliminati.

Il vantaggio di ciò è che gli stati del pattern di eventi sono indipendenti dalle sessioni utente così che le attività evento da una sessione utente vengono riflesse in un'altra sessione fino a quando l'ID del destinatario corrisponde ed entrambe le sessioni sono attive quando si eseguono tali attività evento.

Inoltre, tener presente che gli stati del pattern di eventi per gli utenti sconosciuti vengono eliminati per impostazione predefinita alla fine della sessione a meno che la proprietà di configurazione `interact | services | eventPattern | persistUnknownUserStates` non sia impostata a TRUE o il parametro di sessione `UACISavePatternStates` non sia impostato a TRUE.

Nota: Se l'ID del destinatario cambia nel mezzo di una sessione, Interact tenta di caricare gli stati del pattern di eventi salvati per il nuovo ID del destinatario. Nel caso in cui l'ID del destinatario precedente è sconosciuto e l'impostazione della configurazione `interact | services | eventPattern | mergeUnknowUserInSessionStates`) è impostata su true o il parametro di sessione `UACIMergePatternStates` è impostato a true, le attività evento dell'utente che appartengono al precedente ID del destinatario nella stessa sessione vengono unite nel nuovo ID del destinatario.

Aggiunta di un pattern di eventi

La scheda Eventi nella pagina Canale interattivo fornisce la possibilità di definire pattern di eventi per identificare pattern di attività e comportamenti del visitatore ed eseguire azioni specifiche una volta che tali pattern sono stati identificati.

1. Fare clic sull'icona Aggiungi pattern di eventi sulla barra degli strumenti Canale interattivo
2. Facoltativamente, scegliere una categoria in cui si desidera organizzare questo evento. La categoria non produce alcun effetto sulla modalità operativa dell'evento; viene utilizzata soltanto a scopi organizzativi.
3. Facoltativamente, specificare l'intervallo di date entro cui si desidera che il pattern di eventi sia valido. I campi data vengono utilizzati nei seguenti modi:
 - Se non è specificata alcuna data, il pattern di eventi è valido fino a quando è distribuito.
 - Se viene specificata solo una data di inizio, il pattern di eventi è valido a partire da tale data ed ora fino a quando non viene annullata la distribuzione.
 - Se viene specificata solo la data di chiusura, il pattern di eventi è valido a partire dall'ora in cui è distribuito fino alla data ed ora di chiusura.
 - Se vengono specificate sia la data di inizio che la data di chiusura, il pattern di eventi è valido solo entro l'intervallo specificato.
4. Facoltativamente specificare una durata di reimpostazione con un numero di minuti, ore o giorni specificato.

La durata di reimpostazione indica quanto tempo lo stato del pattern rimane valido (cioè il pattern di eventi è stato soddisfatto per un'interazione del visitatore specifica) fino a quando non viene reimpostato. Una volta trascorsa la durata di reimpostazione, le condizioni del pattern di eventi devono essere soddisfatte nuovamente prima che di poterlo considerare nuovamente valido. L'impostazione predefinita per la durata di reimpostazione è 1 giorno.

5. Utilizzare la scheda Pattern per specificare uno o più eventi che devono verificarsi affinché il pattern sia considerato soddisfatto (cioè il suo stato valido).
6. Selezionare, nell'elenco a discesa Tipo del pattern, una tra le seguenti opzioni relative ai criteri secondo cui sarà valutato il pattern di eventi.
 - **Corrispondenza per tutto** Richiede che tutti gli eventi specificati devono verificarsi prima che il pattern di eventi sia considerato soddisfatto. La scelta di questa opzione consente di aggiungere uno o più eventi all'elenco Eventi selezionati.
 - **Contatore** Consente di specificare un singolo evento da utilizzare come test, ma richiede che tale evento si verifichi un determinato numero di volte prima che il pattern di eventi possa essere soddisfatto. Ad esempio, si potrebbe richiedere che un visitatore generi un evento rifiuto 10 volte o che il visitatore richieda il contatto 1 volta. La scelta di questa opzione consente di aggiungere solo un evento all'elenco Eventi selezionati.
 - **Contatore con peso** Consente di specificare che il punteggio totale degli eventi selezionati deve raggiungere il totale specificato prima che il pattern di eventi sia soddisfatto. Utilizzando questa opzione, è possibile aggiungere più eventi all'elenco Eventi selezionati, ma piuttosto che richiedere che ogni evento si verifichi (come con l'opzione Corrispondenza per tutto) in questo caso gli eventi devono verificarsi un determinato numero di volte in qualsiasi combinazione prima che il pattern di eventi sia soddisfatto.

Ad esempio, se si selezionano due eventi e un valore contatore con peso pari a 10, il pattern di eventi sarebbe soddisfatto se uno degli eventi si verifica 10 volte, se ogni evento si verifica 5 volte, se un evento si verifica 2 volte e l'altro 8 volte e così via.
7. Utilizzare la scheda Azioni per specificare quali azioni dovrebbero eseguirsi quando il pattern di eventi specificato nella scheda Pattern è stato soddisfatto. Dal seguente elenco, è possibile selezionare una o più azioni da eseguire:
 - **Attiva risegmentazione.** L'ambiente di runtime esegue nuovamente tutti i diagrammi di flusso interattivi per il livello destinatario corrente associato al canale interattivo utilizzando i dati correnti nella sessione del visitatore.

Quando si progetta l'interazione, tener presente che a meno che non si specifichi un diagramma di flusso specifico, un'azione di risegmentazione esegue nuovamente tutti i diagrammi di flusso interattivi associati a questo canale interattivo con il livello destinatario corrente e che le richieste di offerte attendono il completamento di tutti i diagrammi di flusso. L'eccessiva risegmentazione all'interno di una singola visita può influire sulle prestazioni del touchpoint in una modalità visibile al cliente.

Assegnare il cliente a nuovi segmenti dopo che una significativa quantità di nuovi dati viene aggiunta all'oggetto sessione di runtime come ad esempio nuovi dati provenienti da richieste dall'API Interact (come la modifica del destinatario) o da azioni del cliente (come ad esempio l'aggiunta di nuovi elementi ad un elenco di preferenze o un carrello della spesa).
 - **Registra contatto offerta.** L'ambiente di runtime contrassegna le offerte consigliate per il servizio di database per registrare le offerte nella cronologia dei contatti.

Per le integrazioni, registrare il contatto dell'offerta nella stessa cella in cui si richiedono le offerte per rendere minimo il numero di richieste tra il touchpoint e il server di runtime.

Se il touchpoint non restituisce i codici trattamento per le offerte che Interact ha presentato al visitatore, l'ambiente di runtime registra l'ultimo elenco delle offerte consigliate.

- **Registra accettazione offerta.** L'ambiente di runtime contrassegna l'offerta selezionata per il servizio di database per registrare la cronologia delle risposte.
- **Registra rifiuto offerta.** L'ambiente di runtime contrassegna l'offerta selezionata per il servizio di database per registrare la cronologia delle risposte.
- **Attiva espressione utente.** Una *azione espressione* è un'azione che è possibile definire utilizzando le macro Interact, incluso le funzioni, le variabili e gli operatori incluso EXTERNALCALLOUT. È possibile assegnare il valore restituito dall'espressione all'attributo del profilo.

Quando si fa clic sull'icona di modifica accanto a Attiva espressione utente, viene visualizzata la finestra di dialogo di modifica Espressione utente standard ed è possibile utilizzare questa finestra di dialogo per specificare il livello destinatario, il nome campo facoltativo a cui assegnare i risultati e la definizione dell'espressione stessa.

- **Attiva eventi.** È possibile utilizzare l'azione Attiva eventi per immettere un nome evento che si desidera attivare mediante questa azione. Se si immette un evento che è già definito, tale evento verrà attivato quando viene eseguita questa azione. Se il nome evento immesso non esiste, questa azione darà luogo alla creazione di tale evento utilizzando l'azione specificata.
8. Fare clic su **Salva e ritorna** per chiudere la finestra di dialogo Pattern di eventi o fare clic su **Salva e aggiungi un altro** per salvare il pattern di eventi e crearne uno nuovo.

Dopo aver creato i pattern di eventi, questi saranno disponibili all'interno dell'ambiente di progettazione, saranno visualizzati nei diagrammi di flusso interattivi nelle caselle del processo Selezione, Decisionale e PopulateSeg, come nella casella del processo dell'elenco interattivo nei diagrammi di flusso in batch. In questi processi del diagramma di flusso, è possibile definire delle query in modo che quando i pattern di eventi sono identificati, le azioni definite vengono eseguite e al visitatore vengono presentate le appropriate offerte.

Uso delle restrizioni

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

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

Aggiunta di una restrizione di offerta

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

Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi/Modifica restrizioni.

2. Immettere un **Nome** per la restrizione di offerta.
3. Immettere una **Descrizione** per la restrizione.
La descrizione viene visualizzata nella scheda Restrizioni per identificare questa restrizione di offerta.
4. Specificare le offerte a cui tale restrizione deve essere applicata selezionando **in cartella** o **in elenco di offerte**, quindi utilizzare l'elenco a discesa per selezionare la cartella o l'elenco di offerte desiderato.
È possibile specificare che le offerte devono essere disponibili durante uno specifico intervallo di date e ore, fino a un massimo di volte in uno specifico periodo o entrambi.
5. Specificare l'intervallo di date durante il quale le offerte devono essere disponibili effettuando quanto segue:
 - a. Fare clic sul campo **Inizia a presentare le offerte dopo** e utilizzare lo strumento del calendario visualizzato per specificare la prima data in cui le offerte devono essere disponibili, quindi utilizzare l'elenco a discesa accanto per selezionare l'ora di inizio.
 - b. Fare clic sul campo **Arresta la presentazione delle offerte da** e utilizzare lo strumento del calendario visualizzato per specificare l'ultima data in cui le offerte devono essere disponibili, quindi utilizzare l'elenco a discesa per selezionare l'ora di fine.
6. Se si desidera, completare il campo **Distribuisci equamente con** per specificare il numero massimo di volte che le offerte vengono visualizzate in un determinato periodo di tempo.
 - Immettere il numero massimo di volte che le offerte devono essere visualizzate nel campo **al massimo <numero> volte** (sostituendo <numero> con il numero massimo attuale desiderato).
 - Utilizzare l'elenco a discesa **per** per specificare il periodo di tempo in cui si desidera che le offerte vengano proposte ai visitatori il numero massimo di volte specificato (per ora, per giorno e così via).

Se non si inserisce un valore nel campo **Distribuisci equamente**, il server Interact rende le offerte disponibili in base alla procedura standard per questo canale interattivo.
7. Se si desidera, immettere il numero massimo di volte che si desidera che le offerte vengano visualizzate nel campo **Impressioni**.
Se non si immette un valore in questo campo, non viene applicata alcuna restrizione per il numero massimo di offerte.
8. Fare clic su **Abilita** per rendere attiva questa restrizione di offerta all'interno dei parametri definiti.
9. Fare clic su **Salva e torna** per tornare alla scheda Restrizioni o **Salva e aggiungi un altro** per continuare ad aggiungere restrizioni di offerte.

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

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

Modifica di una restrizione di offerta

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

- Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi/Modifica restrizioni.
3. Se si desidera, modificare il **Nome**, la **Descrizione** o le impostazioni di definizione della restrizione.
 4. Fare clic su **Salva e torna** per tornare alla scheda Restrizioni o **Salva e aggiungi un altro** per salvare le modifiche e aggiungere una nuova restrizione.

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

Abilitazione e disabilitazione di una restrizione di offerta

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

1. Fare clic sul nome della restrizione che si desidera modificare nella scheda Restrizioni canale interattivo.
Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi/Modifica restrizioni.
2. Per disabilitare la restrizione dell'offerta in modo che le offerte selezionate vengano proposte senza le restrizioni qui definite, fare clic su **Disabilita**.
3. Per abilitare la restrizione dell'offerta, fare clic su **Abilita**.
4. Fare clic su **Salva e torna** per tornare alla scheda Restrizioni oppure su **Salva e aggiungi un altro** per aggiungere un'altra restrizione.

Eliminazione di una restrizione di offerta

Nota: Non è possibile recuperare una restrizione una volta eliminata.

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

Interact elimina le restrizioni selezionate.

Uso dei modelli di apprendimento

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

Nota: Prima di utilizzare la funzione di auto-apprendimento, occorre abilitare l'apprendimento integrato a livello globale per il proprio ambiente Interact. Per informazioni sull'abilitazione del modulo di apprendimento nonché per informazioni aggiuntive sull'apprendimento in generale, consultare il manuale *IBM Interact Administrator's Guide*.

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

Aggiunta di un modello di apprendimento

1. Fare clic sull'icona **Aggiungi modello** nella scheda Autoapprendimento di un canale interattivo.
Viene visualizzata la finestra di dialogo **Aggiungi/Modifica modelli di apprendimento**.
2. Immettere un **Nome** per il modello di apprendimento.
3. Immettere una **Descrizione** per il modello di apprendimento.
La descrizione viene visualizzata nella scheda Auto-apprendimento per identificare questo modello di apprendimento.
4. Completare la definizione per il modello di apprendimento aggiungendo attributi dei visitatori all'elenco **Attributi di interesse per previsione**.
Questo elenco specifica gli attributi dei visitatori che si desidera vengano monitorati da Interact per determinare le offerte migliori da proporre. Per una descrizione dettagliata dell'apprendimento e degli attributi di apprendimento, consultare *Interactbuilt-in learning overview* nel manuale *IBM Interact Administrator's Guide*.
5. Fare clic su **Abilita** per attivare questo modello di apprendimento all'interno dei parametri definiti.
6. Fare clic su **Salva e torna** per tornare alla scheda Autoapprendimento oppure **Salva e aggiungi un altro** per continuare ad aggiungere i modelli di apprendimento.

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

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

Modifica di un modello di apprendimento

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

Il modello di apprendimento viene aggiornato con le modifiche apportate.

Eliminazione di un modello di apprendimento

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

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

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

Abilitazione e disabilitazione di un modello di apprendimento


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

1. Fare clic sul nome del modello di apprendimento che si desidera modificare nella scheda Auto-apprendimento canale interattivo.
Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi/Modifica modello di apprendimento.
2. Per disabilitare il modello di apprendimento in modo che non sia più disponibile nel canale interattivo, fare clic su **Disabilita**.
3. Per abilitare il modello di apprendimento, fare clic su **Abilita**.
4. Fare clic su **Salva e torna** per tornare alla scheda Auto-apprendimento o fare clic su **Salva e aggiungi altro** per creare un altro modello di apprendimento personalizzato.

Uso di segmenti smart

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

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

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

Creazione di una sessione

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

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

Definizione di un diagramma di flusso interattivo

I diagrammi di flusso interattivi forniscono la logica di segmentazione per l'interazione. Quando l'ambiente runtime crea una sessione runtime di un visitatore, una delle prime operazioni da effettuare è acquisire tutte le informazioni di profilo disponibili per il visitatore ed eseguirle in tutti i diagrammi di flusso interattivi associati al canale interattivo. In questo modo il visitatore viene

posizionato in zero o più segmenti smart. L'ambiente runtime, quindi, utilizza questi segmenti per consigliare le offerte in base alle regole di trattamento.

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

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

Per informazioni dettagliate sulla creazione di diagrammi di flusso interattivi, consultare Capitolo 3, "Informazioni sui diagrammi di flusso interattivi", a pagina 57.

Definizione delle offerte

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

Importante: Interact non supporta elenchi di offerte in questo momento.

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

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

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

Quando si crea una chiamata `postEvent` che registra l'accettazione o il rifiuto dell'offerta, è necessario includere il codice trattamento dell'offerta. Tuttavia, se si abilita la funzione di tracciamento della risposta delle sessioni incrociate, è possibile associare il codice trattamento, il codice offerta o un codice personalizzato al proprio ambiente. Per ulteriori dettagli sul tracciamento della risposta delle sessioni incrociate, consultare il manuale *Interact Administrator's Guide*.

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

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

Modelli dell'offerta per Interact

È necessario abilitare gli attributi dell'offerta `IP ID` e `IPName` per tutte le offerte utilizzate da Interact. Questi attributi devono esistere ed essere popolati

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

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

Creazione di modelli di offerta per Interact

1. Seguire le istruzioni contenute nel manuale *Campaign Administrator's Guide* con le seguenti eccezioni.
2. Passo 1 di 3: Metadati, selezionare la casella di spunta **Consenti l'utilizzo delle offerte create da questo modello nelle interazioni in tempo reale**.
3. Passo 3 di 3: Valori predefiniti, definire i valori predefiniti per **IP ID** e **IP Name**.

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

Uso delle regole di trattamento

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

Nota: Esistono diverse funzioni facoltative che è possibile utilizzare per influenzare ulteriormente o ignorare le regole di trattamento. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo delle offerte di Interact, consultare il manuale *Interact Administrator's Guide*.

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

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

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

Selezionare le offerte create da un modello di offerta con **Consenti l'utilizzo delle offerte create da questo modello nelle interazioni in tempo reale** abilitato. In caso contrario, i dati del report non saranno accurati.

Le regole di trattamento sono definite nella scheda della strategia di interazione di una campagna. È possibile copiare strategie di interazione da una campagna ad un'altra utilizzando l'icona Copia strategia di interazione all'inizio della scheda.

Idoneità dell'offerta

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

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

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

Per ulteriori informazioni sulle funzioni di eleggibilità dell'offerta, consultare il manuale *Interact Administrator's Guide*.

Punteggio marketing

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

Se due o più offerte con il punteggio più alto, hanno lo stesso punteggio, Interact spezza il legame tra le offerte effettuando una selezione casuale tra le offerte corrispondenti. Ciò contribuisce a garantire che un singolo visitatore che interagisce nella stessa zona più volte vedrà molto probabilmente differenti offerte in ogni interazione. Considerare che è possibile modificare questo comportamento, se si desidera, modificando la proprietà di configurazione `interact | offerServing | offerTieBreakMethod`. Consultare l'appendice sulle "Interact Proprietà di configurazione al runtime nel manuale *Interact Administrator's Guide per i dettagli* .

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

È anche possibile definire il punteggio marketing utilizzando le opzioni avanzate per la regola di trattamento. È possibile creare un'espressione utilizzando macro

IBM , attributi dell'offerta, variabili di sessione, tabelle dimensionali e qualsiasi valore del profilo di un cliente per definire il punteggio di marketing.

È possibile ignorare eventuali modifiche apportate al punteggio marketing nella scheda della strategia di interazione fornendo i dati in una tabella di annullamento dei punteggi. Mediante una tabella di sovrascrittura dei punteggi, è possibile importare facilmente i punteggi generati in IBM PredictiveInsight, Contact Optimization o in altri software di modellazione. Nella tabella di annullamento dei punteggi, è possibile definire punteggi superiori a 100.

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

Per i dettagli sull'utilizzo della tabella di sovrascrittura dei punteggi, consultare il manuale *Interact Administrator's Guide*.

Opzioni avanzate delle regole di trattamento

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

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

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

Uso della scheda della strategia di interazione

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

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

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

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

Campagne con schede della strategia di interazione

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

I segmenti smart non vengono visualizzati nella scheda riepilogo della campagna.

Creazione di una scheda della strategia di interazione

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

1. È possibile aggiungere una scheda della strategia di interazione a una campagna in uno dei seguenti modi:
 - Quando si crea una nuova campagna, fare clic su **Salva e aggiungi una strategia di interazione**.
 - Quando si visualizza la scheda di riepilogo di una campagna esistente, fare clic sull'icona **Aggiungi una strategia di interazione**.Viene visualizzata la pagina della nuova strategia di interazione.
2. Immettere un **Nome** ed una **Descrizione** per la scheda della strategia di interazione.
3. Selezionare il **Canale interattivo** per la scheda della strategia di interazione.
4. Fare clic su **Salva e crea regole di trattamento**. Facendo clic sul pulsante **Salva e crea regole di trattamento** si entra nella strategia di interazione nella modalità di modifica, dove è possibile fare o salvare modifiche. Consultare "Aggiunta o modifica di una regola di trattamento" a pagina 45 per informazioni sull'aggiunta o la modifica delle regole di trattamento.
5. Fare clic su **Salva e esci** dopo aver finito di creare le regole di trattamento o su **Annulla** per uscire dalla modalità di modifica della strategia di interazione e ritornare nella scheda di strategia di interazione in modalità di sola lettura.

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

È possibile modificare una scheda della strategia di interazione in seguito facendo clic sull'icona **Modifica strategia**.

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

Visualizzazione di una scheda della strategia di interazione

Quando una campagna possiede una o più schede di strategia di interazione associate con esso, è possibile visualizzare ogni scheda per consultare le impostazioni correnti e dettagliate e lo stato di distribuzione della strategia di interazione ed è inoltre possibile contrassegnare la strategia di interazione per la distribuzione senza dover passare alla modalità automatica. Questa sezione descrive le informazioni che è possibile visualizzare nella modalità solo visualizzazione.

Informazioni canali interattivi

Il campo **Per il canale interattivo** visualizza il canale interattivo con il quale questa scheda di strategia dell'interazione viene associata. Fare clic sul nome del canale interattivo per andare direttamente alla scheda riepilogo del canale interattivo associato.

Informazioni sulla distribuzione




Esistono due campi nella scheda della strategia di interazione che forniscono informazioni sulla distribuzione:

- Stato della distribuzione. Il pulsante dello stato della distribuzione indica lo stato corrente della scheda della strategia di interazione, come ad esempio Distribuzione non ancora eseguita, Distribuita, data ultima distribuzione, data ultimo annullamento distribuzione e così via.
- Azione di distribuzione. Fare clic sul pulsante azione di distribuzione per specificare un'azione da eseguire con questa strategia di interazione, in base allo stato corrente. Le scelte includono:
 - **Contrassegna per la distribuzione**. Se lo stato corrente è "Distribuzione non ancora eseguita", è possibile fare clic su questo pulsante per contrassegnare la strategia di interazione da distribuire.
 - **Contrassegna per l'annullamento della distribuzione**. Se lo stato corrente è "Distribuita", è possibile fare clic su questo pulsante per contrassegnare la strategia di interazione da non distribuire.
 - **Annulla la richiesta di distribuzione**. Se si è fatto clic su **Contrassegna per la distribuzione**, è possibile annullare questa richiesta facendo clic su questo pulsante.
 - **Annulla la richiesta di annullamento della distribuzione**. Se si è fatto clic su **Contrassegna per l'annullamento della distribuzione**, è possibile annullare questa richiesta facendo clic su questo pulsante.

Visualizzazione delle regole di trattamento

La scheda della strategia di interazione contiene un elenco completo delle regole di trattamento disponibili per la strategia. È possibile utilizzare questo elenco per visualizzare le regole di trattamento nei seguenti modi:

Tabella 5. Opzioni di visualizzazione della strategia di interazione. Opzioni di visualizzazione della strategia di interazione

Opzione di visualizzazione	Descrizione
Visualizza tramite menu	Consente di visualizzare l'elenco delle regole di trattamento raggruppate per segmento (insieme alle zone, offerte e altre opzioni per questo segmento) o raggruppate per zona (insieme ai segmenti, offerte e altre opzioni per questa zona).
Icona impostazioni di auto-apprendimento cella 	Fare clic su questa icona per consultare una vista in sola lettura delle impostazioni di auto-apprendimento per questo segmento. Questa icona è disponibile in modalità di sola lettura soltanto quando si sta visualizzando per segmento.
Icona per la visualizzazione del report Prestazioni cella interattiva 	Fare clic su questa icona per visualizzare il report Prestazioni cella interattiva per offerta per questo segmento.
Filtraggio delle colonne per omettere valori specifici	Per impostazione predefinita, la tabella mostra tutti i valori per i segmenti o le zone specifiche. Se una intestazione colonna viene accompagnata dall'icona di filtro  , è possibile fare clic sull'icona per selezionare soltanto gli elementi specifici per tipo che si desidera visualizzare. Consultare "Filtraggio tabelle nei prodotti IBM " a pagina 87 per ulteriori informazioni sull'utilizzo dei filtri colonna.
Impostazioni regola di trattamento in sola lettura.	Per tutte le altre informazioni sulle regole di trattamento, incluse abilita/disabilita, Punteggio marketing, Opzioni avanzate e Attributi offerta parametrizzati, è possibile visualizzare le informazioni (o fare clic sulle icone per visualizzare informazioni aggiuntive) come durante la creazione delle regole di trattamento stesse, con la restrizione che tutte le informazioni sono in sola lettura e non possono essere modificate.

Per modificare le informazioni sulla scheda strategia di interazione, fare clic sull'icona **Modifica strategia** per entrare nella modalità di modifica.

Attività correlate:

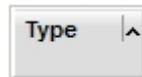
"Elenco tabelle nei prodotti IBM "

Elenco tabelle nei prodotti IBM :

Durante la visualizzazione di una tabella di informazioni nei prodotti IBM , possono essere disponibile funzioni che consentono di personalizzare la vista tabella per ordinare le informazioni in ordine crescente o decrescente, basate su di un valore colonna o su combinazioni di valori colonna. Questa sezione descrive come individuare ed utilizzare le opzioni di elenco, quando sono disponibili in una tabella.




La procedura qui descritta si applica solo alle tabelle in cui è supportato l'elenco in base all'intestazione della colonna. Per identificare una tabella in cui questa

funzione è supportata, muovere il puntatore del mouse nell'intestazione della colonna. Se viene visualizzato un controllo di ordinamento, come mostrato nel seguente esempio, la tabella supporta l'elenco per intestazione della colonna:



Il controllo alla destra dell'intestazione della colonna indica il criterio di ordinamento per questa colonna, come descritto di seguito.

1. Per determinare il criterio di ordinamento di una tabella utilizzando una singola colonna, fare clic su uno dei seguenti controlli nell'intestazione della colonna:

Icona Ordina	Descrizione
	Ordina la tabella utilizzando la colonna selezionata in ordine crescente.
	Ordina la tabella utilizzando la colonna selezionata in ordine decrescente.
	Annulla l'ordinamento della tabella utilizzando la colonna.

2. In alternativa, spostare il mouse su di una o più colonne aggiuntive e fare clic sull'icona crescente o decrescente per ordinare i valori di colonna aggiuntivi ("2" indica un ordinamento secondario, "3" indica un ordinamento terziario, e così via).

Ogni livello di ordinamento che viene aggiunto, viene applicato ai dati nella tabella nell'ordine che gli viene assegnato. Ad esempio, se si seleziona Data come colonna di ordinamento primaria e Ora come secondaria, tutte le righe nella tabella verranno ordinate per data e quelle con valori di data identici verranno ordinate in base l'ora.

3. Per impedire che una colonna influenzi il criterio di ordinamento di una tabella, fare clic sull'icona di ordinamento fino alla visualizzazione di una "x", in seguito fare clic sulla "x".

Aggiunta o modifica di una regola di trattamento

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

Inoltre è necessario visualizzare la scheda della strategia interattiva in modalità di modifica. Per accedere alla modalità di modifica, fare clic sull'icona **Modifica strategia** sulla scheda della strategia interattiva.

Nota: Non è possibile modificare una strategia se è stata contrassegnata per un distribuzione.

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



Viene visualizzato il pannello per l'aggiunta delle regole.


Nota:

Quando viene trascinato un oggetto dal pannello Aggiungi regole nella tabella che definisce la regola di trattamento, il colore dell'oggetto che viene trascinato cambia da rosso a verde. Il verde indica che è possibile trascinare il segmento nell'ubicazione specifica sull'elenco; il rosso indica che non è possibile trascinare il segmento in quella ubicazione. Consultare le descrizioni di ogni oggetto per una spiegazione su dove è possibile trascinare gli oggetti nella regola di trattamento.


2. Aggiungere un segmento a una regola selezionando un segmento dalla scheda **Segmenti disponibili** del pannello Aggiungi regole e trascinarlo sulla tabella delle regole. Se vengono trascinati più segmenti alla tabella delle regole, vengono automaticamente create più regole.

È possibile trascinare soltanto segmenti nella colonna **Segmenti idonei**. L'ordine delle regole non ha importanza.

Prendere nota che dopo aver aggiunto un segmento alla regola, è possibile fare clic sulle seguenti icone dopo il nome del segmento:

- L'icona Impostazioni di auto-apprendimento () consente di determinare il modello di apprendimento che è possibile applicare a questo segmento nella regola di trattamento. Per impostazione predefinita, il modello di apprendimento è ereditato da ogni zona, ma è possibile utilizzare questa finestra di dialogo per specificare che in alternativa possano essere applicati i punteggi marketing invece del modello di apprendimento. Per ulteriori dettagli consultare "Uso dei modelli di apprendimento" a pagina 35.

Prendere nota che è inoltre possibile visualizzare e modificare le Impostazioni di auto-apprendimento facendo clic sul nome di un segmento e selezionando **Sovrascrivere l'auto-apprendimento per questo segmento** dal menu che viene visualizzato.

- Se l'icona Visualizza report () è visibile, è possibile visualizzare il report Prestazioni cella interattiva per offerta per questa strategia.

3. Per aggiungere zone alla regola di trattamento, fare clic sulla scheda **Zone disponibili** nel pannello Aggiungi regole.

La scheda Zone disponibili contiene zone alle quali è possibile assegnare le offerte in segmenti specifici.

4. Aggiungere una zona ad una regola selezionando una zona dalla scheda **Zone disponibili** del pannello Aggiungi regole e trascinarlo sulla tabella delle regole.



Se vengono selezionate più zone, ogni zona trascinata nella tabella crea un'unica regola di trattamento.

È possibile trascinare offerte nella colonna **Zone idonee** per un segmento particolare o nel segmento stesso per realizzare la stessa azione. L'ordine delle zone non corrisponde.

È possibile modificare le zone in un segmento in un qualsiasi punto, facendo clic sul nome della zona nella colonna Zone idonee e selezionando la casella di spunta dopo ogni zona che si vuole includere o selezionando **Tutte le zone** per modificare la zona selezionata per comprendere tutte le zone. Quando viene modificata una voce **Tutte le zone** per selezionare zone singole, regole di trattamento singole vengono create automaticamente per le zone specifiche selezionate.

5. Per aggiungere offerte alla regola di trattamento, fare clic sulla scheda **Offerte disponibili** nel pannello Aggiungi regole.

La scheda Offerte disponibili contiene offerte che è possibile consigliare come parte di questa regola di trattamento.

6. Aggiungere un'offerta a una regola selezionandola dalla scheda **Offerte disponibili** del pannello Aggiungi regole e trascinandola sulla tabella delle regole.
 È inoltre possibile selezionare più offerte e trascinarle nella tabella delle regole.
 È possibile trascinare offerte nella colonna **Offerte consigliate** per una zona particolare o nella zona stessa per realizzare la stessa azione. L'ordine delle regole non ha importanza; tuttavia, trascinandola su un'offerta già presente in questo elenco inserisce la regola sotto tale offerta.
 È possibile aggiungere più offerte ad una regola di trattamento e Interact duplica le regole di trattamento per ogni offerta automaticamente.
7. Per modificare il punteggio marketing per una regola di trattamento specifica, regolare l'indicatore nella colonna Punteggio marketing. Per modificare il punteggio marketing per più regole di trattamento contemporaneamente, selezionare la casella di spunta dopo ogni regola di trattamento da modificare e scegliere **Modifica regole selezionate > Opzioni avanzate**.
8. Per aggiungere un'opzione avanzata per definire l'eleggibilità della regola o sovrascrivere il punteggio di marketing, fare clic sull'icona delle opzioni avanzate (), ubicata alla destra dell'indicatore di punteggio, in una regola di trattamento o selezionare più zone di cui si desidera modificare le opzioni avanzate, in seguito scegliere **Modifica regole selezionate > Opzioni avanzate**. Utilizzare l'indicatore per assegnare un punteggio marketing alla regola di trattamento. Fare clic sul pulsante di selezione dopo **Considera questa regola idonea se la seguente espressione ha valore true** o **Utilizza la seguente espressione come punteggio marketing** per consultare le opzioni per la definizione delle opzioni dell'eleggibilità della regola avanzate. Per informazioni sulla definizione delle regole avanzate, consultare "Aggiunta delle opzioni avanzate ad una regola di trattamento" a pagina 48.
9. Per specificare offerte parametrizzate per una regola di trattamento, fare clic sull'icona Attributi offerta parametrizzati () nella colonna **Attr offer** oppure selezionare la casella di spunta dopo una o più regole di trattamento e scegliere **Modifica regole selezionate > Offerte parametrizzate**. Utilizzare la casella di dialogo che viene visualizzata per specificare i nomi degli attributi dell'offerta parametrizzata come descritto in "Aggiunta di attributi di offerta parametrizzati ad una regola di trattamento" a pagina 50.
10. Dopo aver effettuato una modifica alla scheda della strategia di interazione, fare clic su **Salva e esci** per ritornare alla modalità di sola lettura o fare clic su **Salva** per salvare i cambiamenti e continuare con la modifica.
 È possibile eliminare la modifiche e ritornare alla modalità di sola lettura facendo clic su **Annulla** in qualsiasi momento.


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

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

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

Aggiunta delle opzioni avanzate ad una regola di trattamento

È possibile scrivere un'espressione per definire l'eleggibilità della regola di trattamento o per sovrascrivere il punteggio di marketing.

1. Se ancora non è stata modificata una scheda della strategia di interazione fare clic sulla scheda e sull'icona della scheda **Modifica strategia di interazione** per entrare nella modalità di modifica. Quando si è nella modalità di sola lettura, è possibile visualizzare, ma non modificare, le seguenti opzioni avanzate seguendo le seguenti fasi.
2. Selezionare una o più regole di trattamento a cui aggiungere delle opzioni avanzate ed in seguito eseguire una delle seguenti fasi:
 - a. Fare clic sull'icona delle opzioni avanzate () , che si trova a destra dell'indicatore del punteggio, in una regola di trattamento per aggiungere opzioni avanzate.

Nota:

Le colonne e le icone **Abilitato**, **Punteggio marketing**, **Opz. avanz.** (Opzioni avanzate) e **Attr off** (Attributi offerta parametrizzati) non sono visibili quando è visibile il pannello Aggiungi regole. Per visualizzare queste

colonne durante la modifica di una regola, fare clic sull'icona Chiudi ().

- b. Selezionare il nome di una o più zone idonee e fare clic su **Modifica regole selezionate > Opzioni avanzate**.

Viene visualizzato il pannello Opzioni avanzate. Per impostazione predefinita, viene selezionato **Non utilizzare opzioni avanzate**, che indica i valori di Punteggio marketing che dovrebbero essere utilizzati. Tuttavia, è possibile sovrascrivere queste impostazioni seguendo le fasi successive.

3. Selezionare **Considera questa regola idonea se la seguente espressione ha valore true** per creare una regola di eleggibilità o **Utilizza la seguente espressione come punteggio marketing** per sovrascrivere il punteggio di marketing.

Selezionare **Non utilizzare opzioni avanzate** per disabilitare le opzioni avanzate. Questa operazione non elimina alcuna espressione.

4. Scrivere la propria **Espressione**.

Per assistere l'utente nella creazione dell'espressione, vengono elencati tutti gli operatori, le funzioni e le variabili disponibili.

Per determinare la validità dell'espressione è possibile fare clic su **Verifica sintassi**.

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

5. Fare clic su **OK** dopo aver concluso con la modifica delle opzioni avanzate per chiudere la finestra di dialogo e salvare le modifiche.

Espressioni di opzioni avanzate per regole di trattamento:

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

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

Sono disponibili i seguenti elementi costitutivi.

- Macro IBM supportate da Interact
Per un elenco delle macro IBM supportate da Interact, consultare il manuale *IBM Macros User's Guide*.
- Attributi dell'offerta
- Variabili di sessione
- Tabelle dimensionali
- Dati del profilo
- Punteggio marketing

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

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

Considerare questa regola idonea se la seguente espressione è true

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

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

Utilizzare la seguente espressione come punteggio marketing

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

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

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

Attributi del cliente:

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

1 - Onboarding
1.5 - Settled
0.2 - At Risk
0 - Leaving

Attributi dell'offerta:

vShortTerm = offer short term value gain = 250

vLongTerm = offer long term value gain = 150

Aggiunta di attributi di offerta parametrizzati ad una regola di trattamento

Per ogni regola di trattamento o serie di regole di trattamento, è possibile parametrizzare i valori di alcuni attributi di offerta al runtime in base ai dati del profilo. Utilizzando una finestra di dialogo disponibile nella scheda della strategia, è possibile creare mapping che parametrizzino gli attributi dell'offerta con costanti o espressioni. Dopo che la strategia è stata distribuita con successo, i mapping creati vengono utilizzati nell'ambiente di runtime per sovrascrivere i valori degli attributi dell'offerta delle offerte restituite.


Questa attività presume che esistano già delle offerte definite con gli attributi che è possibile parametrizzare dalla scheda della strategia e che una o più offerte siano già state assegnate alle regole di trattamento che stanno venendo definite.

Quando le offerte vengono richieste, il runtime di Interact esegue le richieste come di consueto, ma prima che vengano restituite, il runtime determina se ogni attributo di queste offerte può essere parametrizzato in base alle regole di trattamento della strategia applicate. Per le offerte parametrizzate, il runtime recupera i mapping degli attributi appropriati, le valuta e restituisce i risultati come valori di restituzione.

Nota:

Se il runtime determina che un attributo di offerta viene parametrizzato in base alle impostazioni della regola di trattamento e alla funzione guidata da tabelle (come ad esempio la Casella del processo Interact sul diagramma di flusso del batch), l'ordine nel quale vengono valutati è all'inizio white list, in seguito le regole di trattamento della strategia, poi i risultati della query offerBySQL e alla fine, se i criteri di sistema non sono disponibili, le offerte predefinite.

È possibile creare, visualizzare e modificare le impostazioni degli attributi di offerta parametrizzati utilizzando uno o due metodi sulla scheda della strategia.

1. Se ancora non è stata modificata una scheda della strategia di interazione fare clic sulla scheda e sull'icona della scheda **Modifica strategia di interazione** per entrare nella modalità di modifica. Quando si è nella modalità di sola lettura, è possibile visualizzare, ma non modificare, le impostazioni di parametrizzazione dell'attributo seguendo le fasi di seguito descritte.
2. Selezionare una o più regole di trattamento alle quali si desidera aggiungere le impostazioni di parametrizzazione dell'attributo dell'offerta, in seguito seguire una delle seguenti fasi:
 - a. Fare clic sull'icona di parametrizzazione dell'attributo dell'offerta () , che si trova a destra dell'indicatore del punteggio e dell'icona delle opzioni avanzate, nella regola di trattamento.

Nota:

Le colonne e le icone **Abilitato**, **Punteggio marketing**, **Opz avanz.** (Opzioni avanzate) e **Attr off** (Attributi offerta parametrizzati) non sono visibili quando è visibile il pannello Aggiungi regole. Per visualizzare queste

colonne durante la modifica di una regola, fare clic sull'icona Chiudi ().

- b. Se si sta visualizzando la scheda di strategia in modalità di modifica, selezionare il nome di una o più zone elegibili o uno o più segmenti elegibili, in seguito fare clic su **Modifica regole selezionate > Offerte parametrizzate**.

Viene visualizzato il pannello Attributi offerta parametrizzati, il quale mostra ogni attributo nella colonna Nome attributo e il valore corrente da utilizzare per questo attributo nella colonna Valore attributo. Per impostazione predefinita, vengono visualizzati i valori predefiniti per gli attributi. Tuttavia, è possibile sovrascrivere questi valori seguendo le fasi successive.

3. Nella colonna Valore attributo, fare clic sul valore correntemente visualizzato.
4. Utilizzare la finestra di dialogo che viene visualizzata per immettere una costante letterale per questo attributo dell'offerta o per creare un'espressione utilizzando il generatore dell'espressione fornita.

Per assistere l'utente nella creazione dell'espressione, vengono elencati tutti gli operatori, le funzioni e le variabili disponibili.

Per determinare la validità dell'espressione è possibile fare clic su Verifica sintassi.

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

5. Fare clic su **OK** dopo aver concluso con la modifica delle opzioni avanzate per chiudere la finestra di dialogo e salvare le modifiche.

Abilitazione e disabilitazione delle regole di trattamento

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

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

Nota:

Le colonne e le icone **Abilitato**, **Punteggio marketing**, **Opz avanz.** (Opzioni avanzate) e **Attr off** (Attributi offerta parametrizzati) non sono visibili quando è visibile il pannello Aggiungi regole. Per visualizzare queste colonne durante la

modifica di una regola, fare clic sull'icona Chiudi ().

1. Aprire la scheda della strategia di interazione contenente le regole di trattamento da modificare.
2. Fare clic sull'icona **Modifica strategia** per entrare nella modalità di modifica.
3. Modificare le regole di trattamento utilizzando uno qualsiasi dei seguenti metodi.

Azione	Procedura
Abilitare una singola regola	Fare clic sull'icona Abilita regole finché il segno di spunta diventa verde (e non selezionabile).

Azione	Procedura
Abilitare tutte le regole contenenti una determinata offerta	Fare clic su un'offerta e selezionare Abilita tutte le regole che riguardano questa offerta.
Abilitare tutte le regole contenenti un determinato segmento (cella)	Fare clic su un segmento e selezionare Abilita tutte le regole per questo segmento.
Disabilitare una singola regola	Fare clic sull'icona Abilita regole finché non viene visualizzato un segno di spunta grigio (selezionabile).
Disabilitare tutte le regole contenenti una determinata offerta	Fare clic su un'offerta e selezionare Disabilita tutte le regole che riguardano questa offerta.
Disabilitare tutte le regole contenenti un determinato segmento (cella)	Fare clic su un segmento e selezionare Disabilita tutte le regole per questo segmento.

4. Dopo aver finito con l'abilitazione o la disabilitazione delle regole di trattamento, fare clic su **Salva** per salvare le modifiche e rimanere nella modalità di modifica o **Salva e esci** per salvare le modifiche e ritornare nella modalità di sola lettura.

Eliminazione delle regole di trattamento

È possibile eliminare le regole di trattamento che non si utilizzano più.

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

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

1. Aprire la scheda della strategia di interazione contenente le regole di trattamento da modificare.
2. Fare clic sull'icona **Modifica strategia** per entrare nella modalità di modifica.
3. Eliminare le regole di trattamento utilizzando uno qualsiasi dei seguenti metodi.

Azione	Procedura
Eliminare una singola regola	Fare clic su un'offerta e selezionare Elimina questa regola.
Eliminare tutte le regole che riguardano un'offerta	Fare clic su un'offerta e selezionare Elimina tutte le regole che riguardano questa offerta.
Eliminare tutte le regole per un segmento (cella)	Fare clic su un segmento e selezionare Elimina tutte le regole per questo segmento.

4. Dopo aver finito con l'eliminazione delle regole di trattamento, fare clic su **Salva** per salvare le modifiche e rimanere nella modalità di modifica o **Salva e esci** per salvare le modifiche e ritornare nella modalità di sola lettura.

Informazioni sulla distribuzione di schede della strategia di interazione

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

Quando una scheda della strategia di interazione è contrassegnata per la distribuzione, non è possibile modificarla. Se occorre apportare ulteriori modifiche prima della distribuzione della scheda della strategia di interazione, è possibile annullare la richiesta di distribuzione. In questo modo, la scheda della strategia di interazione viene rimossa dall'elenco di elementi in attesa di distribuzione, nel punto in cui è possibile modificarla se necessario.

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

Contrassegno di una scheda della strategia di interazione per la distribuzione

Una volta terminata la creazione e la modifica di una strategia di interazione di un canale interattivo, è possibile contrassegnarla per la distribuzione.

1. Visualizzare la pagina di riepilogo del canale di interazione associato alla strategia di interazione che si desidera contrassegnare per la distribuzione.
2. Nell'area Strategie associate della pagina di riepilogo, fare clic sulla strategia di interazione che si desidera contrassegnare per la distribuzione.

Viene visualizzata la scheda strategia di interazione.

3. Fare clic sul pulsante **Contrassegna per la distribuzione**.

La scheda della strategia di interazione è contrassegnata per la distribuzione. La strategia di interazione viene aggiunta all'elenco di elementi in attesa di distribuire nella scheda di riepilogo del canale interattivo.

Nota:

Non è possibile modificare una strategia di interazione contrassegnata per la distribuzione.

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

Se si fa clic su **Visualizza cronologia di distribuzione** nella parte bassa di una scheda di riepilogo del canale interattivo, è possibile visualizzare il report Cronologia distribuzione canale interattivo per controllare i risultati delle distribuzioni.

Annullamento di una richiesta di distribuzione

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

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

Facendo clic su **Visualizza cronologia distribuzione**, è possibile visualizzare il report Cronologia distribuzione canale interattivo se sono stati installati i report.

Contrassegno di una scheda della strategia di interazione per l'annullamento della distribuzione

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

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

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

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

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

Facendo clic su **Visualizza cronologia distribuzione**, è possibile visualizzare il report Cronologia distribuzione canale interattivo se sono stati installati i report.

Riferimento della strategia di interazione

La scheda della strategia di interazione utilizza le seguenti icone.



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

Nome icona	Descrizione
Modifica strategia	Fare clic per aggiungere nuove regole di trattamento a questa strategia di interazione.
Modifica proprietà	Fare clic per modificare il nome e la descrizione della strategia di interazione. Non è possibile modificare il canale interattivo.
Elimina strategia di interazione	Fare clic su questa icona per eliminare la scheda della strategia di interazione.
Aggiungi un diagramma di flusso	Fare clic su questa icona per aggiungere un nuovo diagramma di flusso del batch a questa campagna. Tenere presente che per aggiungere diagrammi di flusso interattivi, è necessario crearli in una sessione.
Aggiungi una strategia di interazione	Fare clic su questa icona per aggiungere una nuova strategia di interazione a questa campagna.
Copia strategia di interazione	Facendo clic su questa icona (in modalità di sola lettura) per creare una nuova copia di questa strategia di interazione. Quando viene fatto clic su questa icona, viene visualizzata una finestra di dialogo dove è possibile specificare la destinazione della copia.

(Facoltativo) Assegnazione di celle obiettivo e di controllo

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

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

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

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

Per ulteriori informazioni sul foglio di calcolo delle celle obiettivo, consultare il manuale *Campaign - Guida per l'utente*.

Sostituzione codice celle

Quando si crea una regola di trattamento, Campaign associa i segmenti alle celle. Se necessario, è possibile sovrascrivere il nome della cella o il codice cella.

1. Fare clic sul segmento di cui si intende modificare il codice cella.
2. Selezionare **Sovrascrivi nome cella e codice**.

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

3. Modificare il **Nome cella obiettivo**.
4. Modificare il codice cella come segue:
 - Generare un nuovo codice cella utilizzando il generatore del codice cella di Campaign selezionando **Utilizzare un codice generato automaticamente o immesso manualmente, appositamente creato per questa regola** e facendo clic su **Genera automaticamente**.
 - Immettere un codice cella selezionando **Utilizzare un codice generato automaticamente o immesso manualmente, appositamente creato per questa regola** ed immettendo un nuovo **Codice cella obiettivo**.
 - Selezionare un codice cella creato nel foglio di calcolo delle celle obiettivo (TCS) in modalità "discendente" selezionando **Selezionare o immettere un codice cella obiettivo precedentemente creato** e selezionando il codice dall'elenco.

L'elenco viene filtrato in base a ciò che si è immesso. Ad esempio, se si immette ABC, l'elenco visualizza solo i codici cella che iniziano con "ABC".

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

Distribuzione della configurazione di Interact

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

Per informazioni dettagliate sulla distribuzione dei canali interattivi, consultare Capitolo 5, "Server di runtime di distribuzione", a pagina 79.

Capitolo 3. Informazioni sui diagrammi di flusso interattivi

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

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

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

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

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

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

Poiché i diagrammi di flusso interattivi vengono eseguiti sul server runtime e non all'interno dell'ambiente di progettazione, non è possibile eseguire un diagramma

di flusso interattivo in Campaign. È possibile, tuttavia, eseguire un test di un diagramma di flusso interattivo in Campaign.

Creazione di diagrammi di flusso interattivi

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

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

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

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

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

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

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

Creazione di diagrammi di flusso interattivi

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

1. Aprire la scheda **Riepilogo** della sessione a cui si desidera aggiungere un diagramma di flusso interattivo.
2. Fare clic sull'icona **Aggiungi un diagramma di flusso**.
Viene visualizzata la pagina Nuovo diagramma di flusso.
3. Inserire un nome e una descrizione per il diagramma di flusso.
4. Selezionare il tipo **Diagramma di flusso interattivo**.

Quando viene selezionato **Diagrammi di flusso interattivi**, vengono visualizzate le impostazioni della configurazione per i diagrammi di flusso interattivi.

5. Selezionare il **Canale interattivo** per questo diagramma di flusso interattivo.
6. Selezionare il **Livello destinatario** per questo diagramma di flusso interattivo.
7. Fare clic su **Salva e modifica diagramma di flusso**.

Nella pagina Modifica diagramma di flusso interattivo viene visualizzata la tavolozza dei processi e un'area di lavoro.

È possibile ora modificare il diagramma di flusso interattivo.

Diagrammi di flusso interattivi e origini dati

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

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

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

Tabella profili per esecuzione di test

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

La tabella profili per esecuzione di test include anche una colonna per ciascuna parte di dati di sessioni in tempo reale utilizzati nella logica di segmentazione. Ad esempio, se il designer di touchpoint raccoglie il nome della pagina web di provenienza del visitatore e lo memorizza con il nome `linkFrom`, verrà creata una colonna denominata `linkFrom` nella tabella profili per l'esecuzione di test.

La tabella profili per l'esecuzione di test potrebbe anche includere altri dati. Se vengono indicati tutti i dati del profilo nelle tabelle dimensionali, non è necessario, tuttavia, includere copie dei dati del profilo persistente alla tabella profili.

La persona che progetta i diagrammi di flusso interattivi, la persona che progetta e codifica l'integrazione con il touchpoint e l'amministratore di Interact devono tutti

lavorare insieme per progettare la tabella profili per l'esecuzione di test. Il designer di touchpoint deve fornire un elenco dei dati di sessione in tempo reale disponibile. Il designer di diagrammi di flusso deve fornire un elenco di dati richiesti per la segmentazione e un elenco di dati di esempio consigliati per eseguire il test della logica di segmentazione. L'amministratore di Interact deve fornire un elenco di tutte le ottimizzazioni e le impostazioni di configurazione che potrebbero influenzare la progettazione del diagramma di flusso. Ad esempio, se si sta tentando di migliorare le prestazioni limitando la frequenza di accesso al database, è necessario determinare insieme quali dati si trovano nella tabella profili e quali dati nelle tabelle dimensionali.

Tablelle dimensionali

È possibile associare le tabelle dimensionali per diagrammi di flusso interattivi; tuttavia, è necessario associare le tabelle nel canale interattivo e non all'interno del mapping della tabella Campaign disponibile in Impostazioni della campagna. È necessario che queste tabelle dimensionali abbiano una colonna che si associa alla tabella profili. È possibile associare una tabella dimensionale a un'altra tabella dimensionale. Una tabella dimensionale associata a un'altra tabella dimensionale deve disporre di una colonna che si associa all'altra tabella dimensionale. Una catena di tabelle dimensionali deve infine essere associata alla tabella profili. Ad esempio, la tabella dimensionale A deve condividere una colonna con la tabella dimensionale B, la tabella dimensionale B deve condividere una colonna con la tabella dimensionale C, mentre la tabella dimensionale C deve condividere una colonna con la tabella profili.

È possibile disporre di molte tabelle dimensionali; tuttavia, tutte le tabelle devono essere presenti nella stessa origine dati. Tutte le tabelle dimensionali devono essere associate nel canale interattivo prima di iniziare ad eseguire attività in un diagramma di flusso interattivo. Non è possibile associare le tabelle per recuperare dati all'interno di un diagramma di flusso interattivo (è possibile associare una tabella generale da utilizzare con un processo Snapshot).

Nonostante sia possibile avere molte tabelle dimensionali, collaborare con l'amministratore del touchpoint per confermare che si stanno rispettando i requisiti sulle prestazioni.

Configurazione di diagrammi di flusso interattivi

In generale, i diagrammi di flusso interattivi sono configurati nello stesso modo dei diagrammi di flusso del batch. Sebbene sia necessario prendere in considerazione i diversi concetti alla base dei diagrammi di flusso interattivi rispetto ai diagrammi di flusso del batch, è possibile aggiungere e modificare processi in un diagramma di flusso interattivo nello stesso modo in cui si eseguono queste operazioni in un diagramma di flusso del batch. A meno che non venga qui menzionata un'eccezione, per i dettagli sulla creazione di diagrammi di flusso generali, quali aggiunta di processi, ridenominazione di processi e così via, consultare il manuale *Campaign - Guida per l'utente*.

- Tenere presente che non è possibile modificare il livello destinatario in un diagramma di flusso interattivo.
- La possibilità di eliminare un diagramma di flusso interattivo dipende dal relativo stato di distribuzione.
- Se si accede alla finestra di dialogo Mapping della tabella, facendo clic su **Carica** vengono caricate solo tabelle generali.

Eseguire il mapping di tutte le tabelle per un diagramma di flusso interattivo nel canale interattivo associato al diagramma di flusso.

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

Query e Interact

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

- Seleziona e fai clic
- Programma di creazione di testo
- Macro

Per dettagli su questi metodi, consultare il manuale *Campaign - Guida per l'utente*.

- Pattern di eventi corrispondente che fornisce accesso allo stato di ogni pattern di eventi definito per il canale interattivo (incluso i pattern di eventi nell'intervallo di date non aggiornati). L'inclusione di pattern di eventi nella query consente di combinare altre logiche di segmentazione con la logica comportamentale o di poter utilizzare lo stato del pattern da solo per definire un segmento comportamentale.

I potenziali valori per uno stato del pattern di eventi vengono forniti come un numero intero con uno dei seguenti valori:

Tabella 6. Stati del pattern di eventi

Stato del pattern di eventi	Descrizione
1	La condizione del pattern è stata soddisfatta (il pattern è valido)
0	La condizione del pattern non è stata soddisfatta (il pattern non è valido)
-1	Il pattern è scaduto (è al di fuori dell'intervallo di date valido)
-2	Il pattern non è abilitato (la casella di spunta Abilitato non è selezionata nella finestra di dialogo della definizione del pattern di eventi)

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

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

Informazioni su tipi di dati e oggetti archiviati

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

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

Presupponendo che:

- $X [\text{operation}] Y = Z$ dove X , Y e Z sono vettori

- S_x, S_y, S_z sono le dimensioni di ciascun vettore
- D_x, D_y, D_z sono i tipi di dati per ciascun vettore e X e Y devono contenere gli stessi tipi di dati.

Si verifica la seguente condizione:

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

Di seguito vengono riportati un paio di esempi.

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

X	S	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

Poiché l'equazione deve avere come risultato true o false e almeno una delle operazioni viene valutata come true, il risultato di entrambe le espressioni $IF((X+Y)==10)$ e $IF(NOT((X+Y)==10))$ è true.

Campi derivati, variabili utente, macro e Interact

Sebbene sia possibile creare espressioni in diagrammi di flusso interattivi e opzioni avanzate per regole di trattamento, tutti gli elementi costitutivi non sono disponibili in entrambi i programmi di creazione di query. Nella tabella seguente viene descritto l'elemento costitutivo della query, se è disponibile in diagrammi di flusso interattivi oppure opzioni avanzate ed eventuali note speciali.

Se non diversamente descritto in questa sezione, per ulteriori dettagli sulla generazione di query, consultare il manuale *Campaign*.

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

Utilizzo di EXTERNALCALLOUT

EXTERNALCALLOUT è una funzione disponibile quando si utilizzano macro personalizzate nei processi Decisione, Selezione e Snapshot in diagrammi di flusso interattivi. EXTERNALCALLOUT consente di effettuare una chiamata sincrona ad un servizio esterno, ad esempio, per richiedere il punteggio di crediti per un particolare livello destinatario.

Per utilizzare callout esterni, è necessario scrivere il servizio esterno in Java utilizzando l'interfaccia `IAffiniumExternalCallout`. Per ulteriori dettagli sull'interfaccia `IAffiniumExternalCallout`, consultare il manuale *Interact Administrator's Guide*.

Informazioni sul processo Interazione

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

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

Informazioni sul processo decisionale

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

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

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

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

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

Configurazione del processo decisionale

1. In un diagramma di flusso interattivo in modalità **Modifica**, aggiungere un processo decisionale all'area di lavoro del diagramma di flusso.
2. Fornire input al processo decisionale collegandolo a uno o più processi di manipolazione dei dati.
I processi di manipolazione dei dati includono Interazione, Decisione, Esempio o Seleziona.
3. Fare doppio clic sul processo decisionale.
Viene visualizzata la finestra Configurazione processo contenente la scheda Decisione.
4. Selezionare una cella di origine dall'elenco a discesa **Input**.
5. Selezionare **Crea rami a esclusione reciproca** se si desidera creare segmenti che si escludono reciprocamente.
Se si desidera un ramo contenente tutti gli ID cliente rimanenti, è necessario selezionare Crea rami a esclusione reciproca.
6. Configurare i rami.
7. (Facoltativo) Fare clic sulla scheda generale per assegnare un nome e le note al processo.

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

8. Fare clic su **OK**.

Il processo viene configurato e abilitato nel diagramma di flusso.

Configurazione dei rami del processo decisionale

1. Nel processo decisionale nella relativa scheda, effettuare quanto segue:
 - Selezionare un ramo e fare clic su **Modifica** per modificare la condizione del ramo.
 - Fare clic su **Aggiungi ramo** per creare un nuovo ramo.
 - Selezionare un ramo e fare clic su **Rimuovi** per eliminare un ramo.
2. Nella finestra Modifica o Aggiungi un ramo, immettere un **Nome ramo**.
3. Se non si desidera creare una query o selezionare tutti i clienti restanti, scegliere **Seleziona tutti gli ID cliente**.

La scelta di Seleziona tutti gli ID cliente è utile se questo processo decisionale avviene dopo diversi processi di manipolazione dei dati e gli ID cliente sono già stati filtrati da precedenti processi.

Nota: per selezionare tutti i clienti restanti, è necessario selezionare **Rami a esclusione reciproca** nella finestra di dialogo Configurazione del processo decisionale. Se non si seleziona Rami a esclusione reciproca, questo ramo seleziona tutti gli ID cliente collegati al processo decisionale.

Seleziona ID cliente con è selezionato per impostazione predefinita e il programma di creazione di query è attivo.

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

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

Informazioni sul processo PopulateSeg

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

Ricordare che solo segmenti smart possono essere utilizzati nelle strategie di interazione. Non è possibile utilizzare segmenti strategici nelle strategie di interazione.

Creazione di segmenti smart

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

- I processi di manipolazione dei dati includono Decisione, Esempio o Selezione.
3. Fare doppio clic sul processo PopulateSeg.
Viene visualizzata la finestra Configurazione processo contenente la scheda Definisci segmenti.
 4. Selezionare una o più celle di origine dall'elenco a discesa **Input**.
 5. Nell'area Segmenti di risultato, selezionare una cella di input e un **Nome segmento**.
Se si desidera creare un nuovo segmento, selezionare **Nuovo segmento** e completare la finestra di dialogo Nuovo segmento smart. Immettere un **Nome** e una **Descrizione** e selezionare la cartella del segmento in cui si desidera creare il segmento. È possibile organizzare i segmenti smart nello stesso modo in cui si organizzano i segmenti strategici.
 6. (Facoltativo) Fare clic sulla scheda generale per assegnare un nome e le note al processo.
Il nome viene visualizzato sul processo nel diagramma di flusso. Le note vengono visualizzate quando si sposta il mouse sul processo nel diagramma di flusso.
 7. Fare clic su **OK**.

Il processo viene configurato e abilitato nel diagramma di flusso.

Informazioni sul processo Esempio in diagrammi di flusso interattivi

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

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


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

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

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

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

Configurazione del processo Esempio

1. In un diagramma di flusso interattivo in modalità **Modifica**, aggiungere un processo Esempio all'area di lavoro del diagramma di flusso.
2. Fornire l'input al processo Esempio collegandolo a uno o più processi di manipolazione dei dati.
I processi di manipolazione dei dati includono Decisione, Esempio o Selezione. È possibile collegare il processo Esempio anche a un processo Interazione.
3. Fare doppio clic sul processo Esempio.
4. Selezionare una o più celle di origine dall'elenco a discesa **Input**.
Tutte le celle di output di un processo collegato al processo Esempio vengono riportate nell'elenco a discesa. Per utilizzare più celle di origine, selezionare l'opzione **Più celle**. Se sono selezionate più celle di origine, lo stesso campionamento viene eseguito su ciascuna cella di origine.
5. Determinare il numero di esempi che si desidera creare per ciascuna cella di input e immettere tale numero nel campo **N. di celle di esempio/output**.
Per impostazione predefinita, vengono creati 3 esempi per ciascuna cella di input, con i nomi predefiniti "Esempio1", "Esempio2" ed "Esempio3".
6. Selezionare ogni esempio sotto la colonna **Nome di output** ed effettuare quanto segue:
La sezione **Modifica cella di output** è abilitata.
 - a. Posizionare il cursore nella casella di testo **Nome cella** e digitare il nome desiderato per modificare il nome dell'esempio.
È possibile utilizzare qualsiasi combinazione di lettere, numeri e spazi.
Non utilizzare punti (.) o le barre (/ o \).
 - b. Immettere la probabilità che un visitatore venga assegnato all'esempio nel campo % o selezionare la casella di spunta **Tutti i restanti**.
La percentuale (%) deve essere inferiore a 100,00.
7. (Facoltativo) Modificare il **Valore di inizializzazione hash** nella **Funzione hash deterministica**.
È necessario modificare il Valore di inizializzazione hash solo se si desidera che questo processo Esempio assegni i visitatori alle celle nello stesso modo utilizzato da un altro processo Esempio. Il Valore di inizializzazione hash deve essere un valore alfanumerico.
8. (Facoltativo) Immettere la **Data della prima reimpostazione** nella **Funzione hash deterministica**.
Fare clic sul pulsante con i puntini  per un calendario, per selezionare la data.
9. (Facoltativo) Immettere il numero di giorni tra una reimpostazione e l'altra.

10. (Facoltativo) Fare clic sulla scheda generale per assegnare un nome e le note al processo.
Il nome viene visualizzato sul processo nel diagramma di flusso. Le note vengono visualizzate quando si sposta il mouse sul processo in un diagramma di flusso.
11. Fare clic su **OK**.

Il processo è configurato e abilitato nel diagramma di flusso.

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

Informazioni sul processo Selezione in diagrammi di flusso interattivi

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

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

Configurazione del processo Selezione

1. In un diagramma di flusso interattivo in modalità **Modifica**, aggiungere un processo Seleziona all'area di lavoro del diagramma di flusso.
2. Fornire l'input al processo Selezione collegandolo a uno o più processi di manipolazione dei dati.
I processi di manipolazione dei dati includono Decisione, Interazione, Esempio o Selezione.
3. Fare doppio clic sul processo Selezione.
4. Selezionare una o più celle di origine dall'elenco a discesa **Input**.
Tutte le celle di output di un processo collegato al processo Selezione vengono riportate nell'elenco a discesa. Per utilizzare più celle di origine, selezionare l'opzione **Più celle**. Se sono selezionate più celle di origine, le stesse azioni di selezione vengono eseguite su ciascuna cella di origine.
5. Determinare se si desidera selezionare tutte le righe dall'origine dati o se si desidera filtrare le righe in base a specifici criteri. Selezionare una delle seguenti opzioni.
 - a. **Seleziona tutti gli ID** per includere tutte le righe di dati dell'origine dati nell'elenco a discesa Input.
 - b. **Seleziona ID con** per creare una query e selezionare solo determinati ID in base ai criteri definiti.
6. Se si utilizza l'opzione Seleziona ID con per selezionare solo determinati ID in base a specifici criteri, creare una query.

- (Facoltativo) Fare clic sulla scheda generale per aggiungere un nome e le note al processo o per configurare il nome della cella di output o il codice della cella.

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

- Fare clic su **OK**.

Il processo viene configurato e abilitato nel diagramma di flusso.

Informazioni sul processo Snapshot in diagrammi di flusso interattivi

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

Snapshot e formati di dati

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

Da	in Testo (Stringa)	in Numero (Doppio)	in Data (Data)
Testo (stringa)	Valore originale	Doppio	SimpleDateFormat come definito in Proprietà di configurazione defaultDateFormat
Numero (doppio)	Stringa	Valore originale	Genera eccezione
Data (data)	SimpleDateFormat come definito in Proprietà di configurazione defaultDateFormat	Genera eccezione	Valore originale

Quando si scrive in una tabella precedentemente non esistente, l'ambiente di runtime Interact crea in modo dinamico una tabella utilizzando tipi di dati predefiniti. È possibile ignorare questi tipi di dati predefiniti creando una tabella di tipi di dati alternativi. Per i dettagli, consultare il manuale *Interact Guida dell'amministratore*.

Configurazione del processo Snapshot

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

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

3. Fare doppio clic sul processo Snapshot.
4. Selezionare una o più celle di origine dall'elenco a discesa **Input**.
Tutte le celle di output di un processo collegato al processo Snapshot vengono riportate nell'elenco a discesa. Per utilizzare più celle di origine, selezionare l'opzione **Più celle**. Se si seleziona più di una cella di origine, le stesse azioni snapshot vengono eseguite in ciascuna cella di origine.
5. Selezionare una tabella dall'elenco **Esporta in**.
Se non esiste una tabella, selezionare Nuova tabella associata e seguire le istruzioni per creare una nuova tabella presenti nel manuale *Campaign Administrator's Guide*.
6. Selezionare un'opzione per specificare come gestire gli aggiornamenti della tabella di output:
 - a. **Aggiungi a dati esistenti** - le nuove informazioni vengono aggiunte alla fine della tabella. Questo è il metodo consigliato per le tabelle di database.
 - b. **Sostituisci tutti i record** - tutti i dati esistenti vengono rimossi dalla tabella e sostituiti con le nuove informazioni.
 - c. **Aggiorna record** - tutti i campi specificati per lo snapshot vengono aggiornati con i valori dell'esecuzione corrente del processo.
7. Specificare i campi scritti dal processo Snapshot.
 - a. I campi nella tabella vengono visualizzati nell'elenco Campi di esportazione sotto la colonna Campo tabella. È possibile trovare automaticamente campi corrispondenti facendo clic su **Crea corrispondenza >>**. I campi con corrispondenze esatte ai nomi dei campi della tabella vengono automaticamente aggiunti all'elenco Campi di esportazione. Se vengono trovati più campi corrispondenti, viene utilizzata la prima corrispondenza.
 - b. È possibile selezionare manualmente i campi da includere.
 - a. Selezionare i campi che si desidera includere nell'output dall'elenco **Campi candidati**.
È possibile selezionare più campi contemporaneamente utilizzando **Ctrl+Clic** o un intervallo contiguo di campi utilizzando **Maiusc+Clic**.
 - b. Spostare i campi selezionati nell'elenco **Campi di cui effettuare uno snapshot** facendo clic su **Aggiungi >>**.
 - c. È possibile modificare manualmente le associazioni facendo clic su **<< Rimuovi** o **Aggiungi >>**.
 - d. Se lo si desidera, è possibile riordinare i campi nell'elenco Campi di cui effettuare uno snapshot selezionando un campo e facendo clic su **Su1** o **Giù1** per sposterlo in alto o in basso nell'elenco.
8. (Facoltativo) Fare clic sulla scheda generale per aggiungere un nome e le note al processo o per configurare il nome della cella di output o il codice della cella.
Il nome viene visualizzato sul processo nel diagramma di flusso. Le note vengono visualizzate quando si sposta il mouse sul processo in un diagramma di flusso.
9. Fare clic su **OK**.

Il processo è configurato e abilitato nel diagramma di flusso.

Esecuzioni di test di diagrammi di flusso interattivi

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

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

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

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

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

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

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

- `TestAttr_n`—contiene i dati per il report Dati attributi esecuzione di test, ossia, tutti i dati della tabella profili per ciascun ID del destinatario.
- `TestCount_n`—contiene i dati per il report Conteggio celle esecuzione di test, ossia, il numero di membri in ciascuna cella.

- **TestError_n**—contiene i dati per il report Errori esecuzione di test, ossia gli errori, se si sono verificati, nell'esecuzione di test.
- **TestSeg_n**—contiene i dati per il report Dati segmenti esecuzione di test, ossia, ID del destinatario e segmento assegnato.

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

Configurazione delle dimensioni dell'esecuzione di test

1. In un diagramma di flusso interattivo in modalità **Modifica**, fare doppio clic sul processo **Interazione**.
Viene visualizzata la finestra **Configurazione processo** contenente la scheda **Input**.
2. Selezionare **Limitare i record di input a** e immettere il numero di record.
3. Fare clic su **OK**.

Esecuzione di test

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

1. In un diagramma di flusso interattivo in modalità **Modifica**, fare clic su **Esegui** e selezionare **Esegui test diagramma di flusso**.
L'ambiente di progettazione utilizza l'ambiente di runtime definito nella proprietà di configurazione **serverGroup**, con tutti i dati nell'origine dati dell'esecuzione di test per verificare il diagramma di flusso interattivo.
Viene visualizzata una finestra di dialogo che riporta lo stato dell'esecuzione di test.
2. Al termine dell'esecuzione di test, fare clic su **Visualizza risultati** per visualizzare i risultati.

I risultati dell'esecuzione di test si compongono di quattro tabelle:

- **Dati del segmento dell'esecuzione di test** — Visualizza l'ID del destinatario ed il segmento assegnato.
- **Dati dell'attributo dell'esecuzione di test** — Visualizza tutti i dati della tabella profili per ciascun ID del destinatario.
- **Conteggi delle celle dell'esecuzione di test** — Visualizza i numeri di membri in ciascuna cella.
- **Errori dell'esecuzione di test** — Visualizza gli errori, se presenti, nell'esecuzione di test.

In modo simile ai diagrammi di flusso del batch, l'esecuzione di test popola anche il numero di membri in ciascuna cella emessa in output dal processo. Siccome i processi senza successori non emettono in output celle ad altri processi, i numeri non vengono popolati. Ad esempio, creare un diagramma di flusso semplice **Interazione > Decisione > PopulateSeg**. Al termine dell'esecuzione di test, il processo **Interazione** visualizza il numero di membri nella propria cella di output sotto al contrassegno blu che indica che il processo è stato eseguito correttamente. Questo numero deve essere uguale alla Dimensione dell'esecuzione di test. Il processo decisionale visualizza il numero di membri in ciascuna cella. Se il processo decisionale crea tre celle, vi saranno tre numeri, separati da punto e

virgola (;), ad esempio 29;11;10. Poiché il processo PopulateSeg non emette in output celle ad altri processi, non visualizza alcun membro.

Informazioni sulla distribuzione di diagrammi di flusso interattivi

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

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

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

Distribuzione di un diagramma di flusso interattivo

1. Visualizzare il diagramma di flusso interattivo che si desidera contrassegnare per la distribuzione.

È necessario visualizzare il diagramma di flusso. Non è possibile contrassegnare il diagramma di flusso per la distribuzione in modalità di modifica.

I diagrammi di flusso interattivi sono disponibili solo in sessioni.

2. Fare clic su **Contrassegna per la distribuzione**.

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

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

Annullamento di una richiesta di distribuzione

1. Visualizzare il diagramma di flusso interattivo di cui si desidera annullare la distribuzione.

È necessario visualizzare il diagramma di flusso. Non è possibile annullare la distribuzione di un diagramma di flusso in modalità di modifica.

I diagrammi di flusso interattivi sono disponibili solo in sessioni.

2. Fare clic su **Annulla richiesta distribuzione**.

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

Annullamento della distribuzione di un diagramma di flusso interattivo

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

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

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

È necessario visualizzare il diagramma di flusso. Non è possibile contrassegnare il diagramma di flusso per annullarne la distribuzione in modalità di modifica.

I diagrammi di flusso interattivi sono disponibili solo in sessioni.

2. Fare clic su **Contrassegna per l'annullamento della distribuzione**.

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

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

Capitolo 4. Informazioni sul processo Elenco Interact nei diagrammi di flusso del batch

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

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

Casella del processo Elenco Interact

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

- Soppressione dell'offerta a livello individuale (una "black list")
- Assegnazione dell'offerta a livello individuale (una "white list" o annullamento del punteggio)
- Assegnazione dell'offerta a livello destinatario (offerte globali o predefinite)
- Assegnazione dell'offerta mediante query SQL personalizzata

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

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

- Capitolo 4, "Informazioni sul processo Elenco Interact nei diagrammi di flusso del batch"

Attività che è possibile svolgere da questa pagina:

- "Configurazione del processo Elenco Interact"

Configurazione del processo Elenco Interact

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

Tenere presente che il processo Elenco Interact è disponibile in un diagramma di flusso del batch solo se IBM Interact è installato sul proprio server Campaign.

2. Fornire input al processo Elenco Interact collegandolo a uno o più processi di manipolazione dei dati, quali Esempio o Selezione.
3. Fare doppio clic sul processo Elenco Interact nel diagramma di flusso.
Viene visualizzata la finestra di dialogo della configurazione del processo.
4. Nella scheda **Adempimento**, specificare i dettagli di adempimento dell'output dell'elenco.
 - a. Utilizzare l'elenco a discesa **Tipo OfferList** per specificare il tipo di filtro delle offerte che il processo deve utilizzare:
 - **Black List (soppressione offerte)** - indica le offerte da non visualizzare ad uno specifico destinatario. Ciò consente di impedire la visualizzazione delle offerte per specifici visitatori, in base al segmento di destinatari a cui appartiene il visitatore.
 - **Whitelist (sovrascrittura punteggio)** - indica che Interact deve visualizzare sempre un'offerta ad un determinato destinatario indipendentemente dal fatto che in base al punteggio marketing Interact può rendere disponibile l'offerta.
 - **Offerte globali (offerte predefinite)** - definisce le offerte che devono essere presentate (simile alla White List) per un tipo di destinatari; ossia, un'offerta predefinita presentata a ogni visitatore in uno specifico livello destinatario, indipendentemente dal segmento a cui il visitatore potrebbe appartenere.
 - **Filtri offerte (offerte da SQL)** - consente di utilizzare una query SQL per determinare le offerte presentate a specifici visitatori. Questa opzione consente, ad esempio, di visualizzare un'offerta in base alla preferenza di uno specifico visitatore.


Tenere presente che se si seleziona il tipo OfferList, l'input per questo processo è determinato dalla query SQL e l'elenco a discesa **Input/Destinatario** è visualizzato in grigio e non può essere selezionato.

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

- b. Dall'elenco a discesa **Canale interattivo**, scegliere il canale interattivo che specifichi i punti di interazione, gli eventi e altre impostazioni che devono essere applicate al processo Elenco Interact che si sta definendo.
Questo elenco a discesa mostra automaticamente i canali interattivi già definiti nell'ambiente della fase di progettazione di Interact.
- c. (Solo **White List** o **Black List**) Dall'elenco a discesa **Input**, specificare le celle di input da utilizzare come origine dati per l'elenco contatti. Per utilizzare più di una cella (ad esempio, più segmenti di input), fare clic sui puntini di sospensione (⋮) accanto al campo **Input**, quindi utilizzare la finestra di dialogo Seleziona celle da utilizzare visualizzata per selezionare le celle di input da utilizzare.

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

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

- d. (Solo **Offerta globale**) Utilizzare l'elenco a discesa **Destinatario** per specificare il tipo di destinatario per il quale si desidera applicare questo processo Elenco Interact.
- e. Utilizzare l'elenco a discesa **Origine dati obiettivo** per indicare l'origine dati nella quale si desidera scrivere l'output di questo processo.
- f. Immettere la tabella del database nella quale si desidera scrivere l'output di questo processo nel campo **Nome tabella**.
La tabella specificata viene creata automaticamente quando il processo viene eseguito, se non esiste.
- g. Per specificare i campi scritti nella tabella OfferList specificata ogni volta che questo processo viene eseguito, fare clic sui puntini di sospensione () accanto al campo **Nome tabella**.
Viene visualizzata la finestra di dialogo Opzioni personalizzazione. L'insieme predefinito di campi che verranno scritti nella tabella viene visualizzato nell'elenco **Campi da registrare**.
- Selezionare i campi che si desidera includere nell'output dall'elenco **Campi candidati**.
È possibile utilizzare Campi generati IBM Campaign espandendo l'elenco dei **campi generati IBM Campaign** o utilizzare campi derivati facendo clic sul pulsante **Campi derivati**.
 - Per associare un campo candidato a un campo già presente nell'elenco **Campi da registrare**, selezionare il campo candidato e, quindi, un campo nell'elenco **Campi da registrare**, quindi fare clic su **Aggiungi>>**.
 - Per aggiungere un campo candidato all'elenco **Campi da registrare** senza associarlo a un campo esistente, fare clic sulla riga vuota dopo l'ultima voce dell'elenco **Campi da registrare**, quindi fare clic su **Aggiungi>>**.
 - Rimuovere i campi dall'elenco **Campi da registrare** selezionandoli e facendo clic su **<<Rimuovi**.
 - Se si desidera, riordinare i campi nell'elenco **Campi da registrare** selezionando un campo e facendo clic su **Su1** o **Giù1** per spostarlo verso l'alto o verso il basso nell'elenco.
 - Se si desidera, fare clic sul pulsante **Campi derivati** per creare una nuova variabile per fornire l'output alla tabella.
- h. Selezionare un'opzione per specificare come gestire gli aggiornamenti della tabella di output:
- **Aggiungi a dati esistenti** - Il processo, ogni volta che viene eseguito, aggiunge dati di output alla tabella specificata nel campo **Nome tabella**.
 - **Sostituisci tutti i record** - il processo, ogni volta che viene eseguito, rimuove tutti i dati della tabella prima di scrivere i nuovi dati di output.
5. Fare clic sulla scheda **Trattamento** per assegnare una o più offerte o elenchi di offerte a ciascuna cella obiettivo definita in questo processo.
Viene visualizzata l'interfaccia **Assegnare le offerte alle celle**.
La modalità di configurazione dell'output nella scheda Trattamento dipende dal **Tipo Offerlist** selezionato nella scheda Adempimento.
- a. **Black List (soppressione offerte)** — Per ogni cella obiettivo visualizzata nella tabella, fare clic sulla colonna **Offerta** per effettuare una scelta da un elenco a discesa di offerte disponibili, oppure fare clic su **Assegna offerte**. Utilizzare la finestra di dialogo Assegna offerte per selezionare una o più offerte che si desidera sopprimere per le celle di input (visitatori) specificate nella scheda Adempimento di questo processo.

- b. **White List (sovrascrittura punteggio)** — Per ogni cella obiettivo visualizzata nella tabella, fare clic sulla colonna **Offerta** per effettuare una scelta da un elenco a discesa di offerte disponibili, oppure fare clic su **Assegna offerte**. Utilizzare la finestra di dialogo **Assegna offerte** per selezionare una o più offerte che si desidera utilizzare per le celle di input (visitatori) specificate nella scheda **Adempimento** di questo processo, anche se in base al punteggio marketing questa offerta non verrebbe presentata al visitatore.
- c. **Offerte globali (offerte predefinite)** — Per ogni cella obiettivo visualizzata nella tabella, fare clic sulla colonna **Offerta** per selezionare le offerte desiderate da un elenco a discesa, oppure fare clic su **Assegna offerte**. Utilizzare la finestra di dialogo **Assegna offerte** per selezionare le offerte che si desidera presentare a tutti i visitatori del tipo di destinatario selezionato nella scheda **Adempimento** per questo processo, indipendentemente dal segmento a cui appartengono.
- d. **Filtro offerte (filtro mediante SQL)**: fare clic sul pulsante **Offerte da SQL** per creare un'espressione SQL che consente al server di runtime **Interact** di selezionare le offerte che si desidera fornire a un gruppo di visitatori. Utilizzare la finestra di dialogo **Crea offerta da SQL** visualizzata nei seguenti modi:
 - Selezionare un nome modello SQL esistente dall'elenco a discesa **SQL** o immettere un nuovo nome in questo campo per il modello se si sta definendo un nuovo modello.
 - Fornire il contenuto della query SQL nel campo **Modello SQL**.
 - Fare clic su **Verifica sintassi** per determinare se l'espressione è valida. Tenere presente che la funzione **Verifica sintassi** utilizza il server di runtime **Interact** per l'esecuzione di test per la convalida. Il server di runtime per l'esecuzione di test deve essere attivo affinché sia possibile completare la verifica della sintassi.

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo della finestra di dialogo **Crea offerta da SQL**, consultare la sezione *Creazione di query mediante SQL* nel manuale *IBM Campaign - Guida per l'utente*.

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

Il nome viene visualizzato sul processo nel diagramma di flusso. Le note vengono visualizzate quando si sposta il mouse sul processo nel diagramma di flusso.
- 7. Fare clic su **OK** per completare la configurazione del processo **Elenco Interact**.

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

Capitolo 5. Server di runtime di distribuzione

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

La prima distribuzione contiene i seguenti dati:

- Tutti i diagrammi di flusso interattivi associati al canale interattivo che sono stati contrassegnati per la distribuzione.
Sono inclusi i segmenti smart.
- Tutte le strategie di interazione associate al canale interattivo che sono state contrassegnate per la distribuzione.
Sono incluse le regole di trattamento, che comprendono anche le offerte.
- Tutti gli eventi, le zone e i punti di interazione definiti nel canale interattivo.
- Altri dati richiesti non specifici dei canali interattivi, incluse definizioni dei livelli destinatario, configurazioni di apprendimento integrato, definizioni di attributi di offerte, definizioni di macro personalizzate, informazioni di mapping della cronologia dei contatti e delle risposte e date di inizio e di fine delle campagne.

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

- Tutti i dati associati al canale interattivo, inclusi punti di interazione ed eventi.
- Tutti i diagrammi di flusso interattivi modificati e le strategie di interazione associati al canale interattivo che sono stati contrassegnati per la distribuzione.
- L'ultima versione distribuita di tutti i diagrammi di flusso interattivi e delle strategie di interazione contenute in precedenti distribuzioni e non contrassegnate per l'annullamento della distribuzione.
- Tutti gli altri dati richiesti non specifici di canali interattivi.

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

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

La distribuzione è un processo in quattro fasi.

1. Configurare e contrassegnare tutti i diagrammi di flusso interattivi associati a un canale interattivo per la distribuzione.

2. Configurare e contrassegnare tutte le schede della strategia associate a un canale interattivo per la distribuzione.
3. Configurare la scheda degli eventi e dei punti di interazione del canale interattivo.
4. Implementare i dati dalla scheda di distribuzione del canale interattivo.

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

Fase	Stato "contrassegnato"	Azione in ambiente di progettazione
1	Contrassegnato per la distribuzione e bloccato per modifica	Contrassegnare una strategia di interazione per la distribuzione.
2	Contrassegnato per la distribuzione e bloccato per modifica	Distribuire ovunque su un gruppo di server temporanei. L'esecuzione del test sul server temporaneo mostra che le regole di trattamento devono essere modificate.
3	Disponibile per modifica	Annullare la richiesta di distribuzione per la strategia di interazione per apportare le modifiche.
4	Contrassegnato per la distribuzione e bloccato per modifica	Dopo aver apportato le modifiche alla strategia di interazione, contrassegnarla di nuovo per la distribuzione.
5	Contrassegnato per la distribuzione e bloccato per modifica	Distribuire ovunque di nuovo su un gruppo di server temporanei. L'esecuzione del test con le regole di trattamento modificate è riuscita e il canale interattivo è pronto per la produzione.
6	Disponibile per modifica	Distribuire sul gruppo di server di produzione.

Tempo per la distribuzione

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

- Diagrammi di flusso interattivi
- Canali interattivi
- Strategie di interazione
- Definizioni livello destinatario
- Configurazione apprendimento integrato
- Definizioni degli attributi dell'offerta
- Definizioni di macro personalizzate
- Informazioni su mapping della cronologia dei contatti e delle risposte
- Date di inizio e di fine campagna
- Ritiro di offerte

Se si apportano modifiche a qualsiasi altro dato richiesto non specifico di canali interattivi, occorre rieseguire la distribuzione di tutti i canali interattivi associati al gruppo di server affinché le modifiche vengano applicate.

Server runtime

I server runtime sono lo strumento di lavoro per l'implementazione di Interact. I server runtime restano in ascolto e rispondono a richieste inviate dal touchpoint mediante le API Interact. Quando il touchpoint richiede un'offerta, il server runtime risponde con l'offerta.

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

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

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

Distribuzione ed eliminazione

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

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

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

Ad esempio, il canale interattivo A contiene il diagramma di flusso interattivo A e la strategia di interazione A. Si distribuisce il canale interattivo A sul gruppo di server Test e sul gruppo di server Produzione. Si realizza che il diagramma di flusso interattivo A non è adeguato e, quindi, si crea il diagramma di flusso interattivo B. Si contrassegna il diagramma di flusso interattivo A per annullarne la distribuzione e il diagramma di flusso interattivo B per la distribuzione. Si distribuisce questo canale sul gruppo di server Test. Non è possibile eliminare il diagramma di flusso interattivo A perché è ancora distribuito sul gruppo di server Produzione. Dopo la distribuzione sul gruppo di server Produzione, è possibile eliminare il diagramma di flusso interattivo A. Successivamente, si realizza che occorre ristrutturare la configurazione dell'interazione. Si crea il canale interattivo B, la strategia di interazione B e il canale interattivo C. Si distribuisce la

configurazione sul gruppo di server Test e sul gruppo di server Produzione. Inoltre, si annulla la distribuzione del canale interattivo A, della strategia di interazione A e del diagramma di flusso interattivo B sul gruppo di server Produzione. Non è possibile eliminare gli oggetti perché sono tutti distribuiti. Una volta annullata la distribuzione del canale interattivo A, della strategia di interazione A e del diagramma di flusso interattivo B sul gruppo di server Test, è possibile eliminare il canale interattivo A, la strategia di interazione A e il diagramma di flusso interattivo B.

Informazioni sulla versione della distribuzione

IBM Interact fornisce informazioni su ogni distribuzione e assegna ad esse un numero di versione, insieme ad ogni descrizione o nome fornito, per diverse ragioni. Per prima cosa, assicurarsi che il record di distribuzione sia conservato per un riferimento futuro, così che sia possibile tracciare quando si è verificata la distribuzione, quale utente ha distribuito i dati, se la distribuzione ha avuto un esito positivo o negativo, e così via. In seguito, Interact preserva lo stato della distribuzione per assicurarsi che sia disponibile in futuro per la ridistribuzione o per il ricaricamento nell'orario stabilito per l'utilizzo come base per ulteriori modifiche.

Informazioni su ogni versione

Quando si distribuisce un canale interattivo o delle impostazioni, viene richiesto di denominare la versione che sta venendo distribuita, come ad esempio SalesPortal_1, SalesPortal_2 e così via. Un numero di versione sequenziale viene inoltre assegnato automaticamente. In alternativa è possibile inoltre fornire una descrizione della distribuzione. Tutte queste informazioni, insieme alle informazioni sullo stato aggiuntive come il tipo di distribuzione e il suo stato, sono disponibili nella sezione Cronologia distribuzioni della scheda di distribuzione del canale interattivo.

In qualsiasi momento, è possibile selezionare una versione di distribuzione nella sezione Cronologia distribuzioni e rieseguire la distribuzione così come era stata eseguita precedentemente (il che consente di ripristinare una distribuzione precedente se necessario) o ricaricare gli elementi da quella distribuzione agli ambienti della fase di progettazione come punto di partenza per ulteriori modifiche.

Nota: Tenere presente che la ridistribuzione di una versione (rollback ad una versione di distribuzione) dovrebbe essere utilizzata con attenzione. Ad esempio, gli oggetti della campagna o le offerte esistenti durante la distribuzione originale potrebbero non esistere più o potrebbero non essere più validi. Verificare il comportamento delle versioni precedenti utilizzandola in un ambiente di produzione.

Azioni sulla versione

In aggiunta, per visualizzare le informazioni cronologiche per ogni distribuzione, esistono due azioni che possono essere prese sulle versioni precedenti della distribuzione:

Tabella 7. Azioni sulla versione nella scheda di distribuzione

Azione	Descrizione
Ridistribuzione	Permette di distribuire la versione specifica di una distribuzione precedente ad un gruppo di server specificato, seguendo le stesse fasi e fornendo le stesse informazioni come per la distribuzione di un canale interattivo in sospenso.
Ricaricamento dei diagrammi di flusso individuali e delle strategie all'ambiente della fase di progettazione	Permette di ricaricare i diagrammi di flusso specificati e le strategie interattive alla fase di progettazione, in modo che sia possibile utilizzarli come base per modifiche aggiuntive. È possibile selezionare diagrammi di flusso individuali o strategie da ricaricare oppure ricaricare l'intero canale interattivo.

Distribuzione di un gruppo dei server di runtime

Questa procedura distribuisce ad un gruppo dei server di distribuzione runtime, test, o produzione per il canale interattivo.

Prima di eseguire la distribuzione su un gruppo dei server di runtime di produzione dinamico, rivolto al cliente, è necessario confermare che tutte le offerte interattive, i diagrammi di flusso interattivi, le schede della strategia di interazione, i punti di interazione, le zone e gli eventi siano stati verificati e approvati.

Inoltre, una volta creata una distribuzione stabile, si consiglia di non apportare alcuna modifica al canale interattivo, ai diagrammi di flusso interattivi e alle strategie di interazione associate a questa distribuzione, in modo da essere certi di inviare la stessa configurazione quando si esegue la distribuzione del successivo gruppo di server (come ad esempio i server di produzione).

1. Navigare fino alla scheda di distribuzione del canale interattivo che si desidera distribuire.
Viene visualizzata la scheda di distribuzione del canale interattivo.
2. Fare clic su **Distribuisci modifiche del canale interattivo**.
Viene visualizzata la finestra di dialogo Distribuisci modifiche del canale interattivo.
3. Utilizzare l'elenco a discesa **Selezionare un gruppo di server a cui verranno distribuite le modifiche** per specificare il gruppo di server di distribuzione, test o produzione sul quale eseguire la distribuzione.
4. Immettere un nome versione per questa versione di distribuzione, ad esempio Portal_CustomerCheck_6 o un altro valore che sia significativo per l'utente nella cronologia di distribuzione e negli altri report.
5. Se si desidera, immettere una descrizione per questa distribuzione che sia significativa nella cronologia di distribuzione e negli altri report per tenere traccia delle decisioni e degli scopi di questa distribuzione.
6. Se si desidera, selezionare o deselezionare la casella di spunta **Distribuire anche le impostazioni globali correnti**. Questa casella di spunta viene selezionata per impostazione predefinita e distribuirà le impostazioni globali che includono le impostazioni di configurazione dell'apprendimento, le definizioni degli attributi dell'offerta, i mapping del livello destinatario e le macro personalizzate. Poiché la distribuzione di queste impostazioni potrebbe

influire su altri canali interattivi già distribuiti nello stesso gruppo di server, si può selezionare questa casella per lasciare le impostazioni esistenti nel gruppo di server così come sono configurate.

7. Confermare che sono stati verificati i prerequisiti selezionando le caselle di spunta.

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

8. Fare clic su **Distribuisci le modifiche**.
9. Immettere il nome utente e la password per l'utente di Interact nel server di runtime e fare clic su **Accesso al server**.

Se vengono eseguite più distribuzioni durante la stessa sessione utente di IBM EMM, i dati di accesso per il server di runtime vengono memorizzati nella cache, rendendo così non necessaria una nuova immissione.

Inoltre, tenere presente che le credenziali qui immesse devono essere state definite all'interno di IBM Marketing Platform, anche se l'accesso integrato di Windows è stato abilitato per l'installazione. Le credenziali di accesso integrato di Windows non vengono utilizzate per autorizzare le distribuzioni.

I dati sono distribuiti sul gruppo dei server di runtime. È possibile visualizzare i risultati nella sezione Cronologia di distribuzione della scheda di distribuzione e con il report Cronologia distribuzione canale interattivo.

Annullamento della distribuzione

Se si porta un canale interattivo o un touchpoint off-line, è possibile annullare una distribuzione.

Quando si annulla la distribuzione, Interact disabilita i dati della precedente distribuzione dal server di runtime selezionato.

Nota: In molti casi, evitare l'annullamento della distribuzione da un server di produzione, perchè l'annullamento della distribuzione effettivamente disabilita le regole per il canale interattivo. Invece, correggere i dati e distribuire le modifiche o utilizzare la funzione **Ridistribuisci** nella sezione Cronologia di distribuzione per sostituire le impostazioni di distribuzione con una versione precedente.

1. In Campaign passare alla scheda di distribuzione del canale interattivo di cui si desidera annullare la distribuzione.

2. Nella sezione Distribuzioni attive, selezionare una distribuzione ad un gruppo di server specifico e fare clic su **Annullamento della distribuzione**.

Facendo clic su questo pulsante si avvia il processo di rimozione della configurazione dell'interazione dal gruppo dei server di runtime. Se la distribuzione era per un gruppo di server di produzione, esistono alcune precauzioni per confermare che l'utente è pronto a inviare le modifiche a un server di produzione, in quanto si tratta di un sistema rivolto al cliente.

Un'icona di avvertenza rossa su questo pulsante indica la presenza di modifiche che non sono state distribuite gruppo di server di produzione.

3. Se si desidera, fornire una spiegazione delle motivazione per l'annullamento della distribuzione nel campo **Descrizione** della distribuzione.

4. Confermare che sono state verificate le conseguenze selezionando la casella di spunta.

Il pulsante **Annulla distribuzione del canale interattivo** non diventa attivo fino a quando sono state confermate le conseguenze.

5. Fare clic su **Annulla distribuzione del canale interattivo**.

6. Immettere il nome utente e la password per un utente valido di Interact nel runtime Interact e fare clic su **Accesso al server**.

Se vengono eseguite più distribuzioni durante la stessa sessione utente di Campaign, i dati di accesso per il runtime di Interact vengono memorizzati nella cache, rendendo così non necessaria una nuova immissione.

I dati sono disabilitati nel gruppo dei server di runtime di Interact. È possibile visualizzare i risultati nella sezione Cronologia di distribuzione della scheda di distribuzione o nel report Cronologia distribuzione canale interattivo. L'operazione di annullamento della distribuzione non rimuove i dati utilizzati nei report.

Se si annulla la distribuzione di tutti i canali interattivi e i relativi dati associati da un server runtime Interact, non annulla la distribuzione del server runtime dall'ambiente di progettazione.

Visualizzazione della scheda di distribuzione

Ogni canale interattivo include una scheda dove è possibile visualizzare le informazioni dettagliate su ogni distribuzione attiva di questo canale interattivo, visualizzare ogni modifica in sospeso, per lo stato di distribuzione del canale interattivo e consultare la cronologia delle distribuzioni precedenti. È inoltre possibile utilizzare la scheda di distribuzione, ridistribuzione e annullamento della distribuzione delle impostazioni del canale interattivo. Questa sezione descrive cosa è possibile visualizzare nella scheda di distribuzione.

Distribuzioni attive

Questa sezione contiene informazioni su quali distribuzioni sono attive in ogni gruppo di server definito. Ad esempio, è possibile che una versione di un canale interattivo viene distribuita al gruppo di server di test, mentre un'altra versione verificata completamente del canale interattivo, viene distribuita nel gruppo di server di produzione.

Modifiche in sospeso

Questi sono i componenti contrassegnati per la distribuzione ma ancora non distribuiti. Il titolo della sezione Modifiche in sospeso indica quanti oggetti saranno modificati dalle distribuzioni in sospeso.

Prendere nota che questa sezione elenca i diagrammi del flusso e le strategie in sospeso e non include le voci per i punti di interazione o altre impostazioni di distribuzioni in sospeso. È possibile distribuire qui o distribuire soltanto le impostazioni globali. Questa tabella include le seguenti informazioni:

- Tipo — indica il tipo di modifica che questa voce nella tabella rappresenta, ad esempio diagramma del flusso, strategia interattiva, e così via.
- Modifica in attesa di distribuzione: un link al diagramma di flusso interattivo o alla strategia di interazione contenente la modifica.
- Origine modifica: un link alla sessione o alla campagna contenente la modifica.
- Tipo di modifica: se la modifica è nuova (aggiunta/aggiornamento) o un ritiro (annullamento distribuzione).
- Data richiesta: la data e l'ora in cui la modifica è stata contrassegnata per la distribuzione.
- Tempo di attesa — il tempo trascorso da quando la modifica è stata contrassegnata per la distribuzione. Prendere nota che questo valore non viene

aggiornato automaticamente ma viene aggiornato quando viene ricaricata la pagina o facendo clic sul pulsante **Aggiorna**.

- Richiedente: il nome dell'utente di Interact che ha contrassegnato la modifica per la distribuzione.

Se l'elemento è disabilitato, l'elemento era nella precedente distribuzione ma non è stato contrassegnato per la distribuzione. Ad esempio, la distribuzione originale conteneva i diagrammi di flusso interattivi A e B e le strategie di interazione C e D. Sono state apportate modifiche alla strategia di interazione C e la strategia è stata contrassegnata per la distribuzione. L'elenco delle modifiche in attesa di distribuzione di produzione visualizza A, B, C e D, ma solo C appare in nero. A, B e D sono disabilitati. Apportare le modifiche al diagramma di flusso interattivo B, ma non contrassegnarlo per la distribuzione. Se si esegue la distribuzione in questo momento, Interact distribuisce le strategie A, B e D originali e la nuova versione della strategia C. Interact non utilizza la nuova versione del diagramma di flusso B perché non è stato contrassegnato per la distribuzione.

Cronologia di distribuzione

Tutta la cronologia di distribuzione registrata nel Interact può qui essere visualizzata ed elencata da ogni tipo di colonna mostrato. È possibile inoltre filtrare le informazioni mostrate per gruppo di server e stato. Ad esempio, è possibile utilizzare il filtro della colonna per mostrare soltanto i canali interattivi distribuiti al gruppo di server di produzione.

La sezione Cronologia di distribuzione contiene le seguenti informazioni:

- Nome versione — il nome assegnato a questa versione della distribuzione, nelle finestre di dialogo Distribuisci modifiche del canale interattivo o Distribuisci solo le impostazioni globali .
- Numero versione — il numero assegnato a questa versione della distribuzione.
- Operazione — il tipo di distribuzione, ad esempio distribuisci il canale interattivo con tutte le impostazioni globali, distribuisci solo le impostazioni globali, e così via.
- Impostazioni globali — se le impostazioni globali vengono incluse nella distribuzione oppure no (un segno di spunta indica se lo sono). Prendere nota che non è possibile ordinare lo stato Impostazioni globali.
- Descrizione della distribuzione — la descrizione inserita nella finestra di dialogo della distribuzione durante la distribuzione.
- Data — la data e l'ora della distribuzione.
- Gruppo di server — il nome del gruppo di server da cui è stata avviata la distribuzione.
- Utente — il nome dell'account utente che ha richiesto la distribuzione
- Stato — se la distribuzione ha avuto esito positivo o negativo. Le distribuzioni con lo stato "Non riuscita" non possono essere ridistribuite o ricaricate nella fase di progettazione.
- Nome canale interattivo — il nome del canale interattivo nel momento in cui è stata eseguita la distribuzione. Se il canale interattivo è stato ridenominato dopo la distribuzione, questo nome non viene aggiornato.

Sono presenti controlli pagina che determinano il numero massimo di righe da mostrare per pagina di questo elenco (5, 10, 20, e così via) e i link per andare all'avvio dell'elenco, alla pagina precedente e successiva dell'elenco e alla fine dell'elenco.

Attività correlate:

“Filtraggio tabelle nei prodotti IBM ”

“Elenco tabelle nei prodotti IBM ” a pagina 44

Filtraggio tabelle nei prodotti IBM

Durante la visualizzazione di una tabella di informazioni nei prodotti IBM , possono essere disponibile funzioni che consentono di includere o omettere informazioni specifiche (filtro) nella vista tabella, basate su di un valore colonna o su combinazioni di valori colonna. Questa sezione descrive come individuare ed utilizzare le opzioni di filtraggio, quando sono disponibili in una tabella.

La procedura qui descritta si applica solo alle tabelle in cui è supportato il filtraggio in base all'intestazione della colonna. Per identificare una tabella in cui questa funzione è supportata, ricercare la seguente icona in ogni intestazione della colonna:



Quando questa icona è grigia, indica che il filtraggio è disponibile ma non correntemente in uso per questa colonna. Gli stati differenti di questa icona sono di seguito descritti:

Tabella 8. Icone di stato filtro colonna

Icona Filtro	Descrizione
	Quando questa icona appare accanto a un'intestazione della colonna, indica che nessun filtro che utilizza quella colonna o i suoi valori è correntemente attivo sulla tabella. Fare clic sull'icona per avviare il filtraggio.
	Quando questa icona appare accanto a un'intestazione della colonna, indica che un filtro che utilizza quella colonna o i suoi valori è correntemente attivo sulla tabella. Fare clic sull'icona per visualizzare, modificare o rimuovere il filtro.

1. Per filtrare una tabella utilizzando una singola colonna, fare clic sull'icona del filtro nell'intestazione della colonna. Quando viene fatto clic sull'icona, viene visualizzata la finestra di dialogo del filtro che mostra tutti i valori in base ai quali è possibile filtrare la tabella. Per impostazione predefinita, vengono selezionati tutti i valori, questo indica che nessuna informazione è correntemente omessa dalla tabella basata su questo criterio di filtro.
2. Utilizzare questa casella di dialogo per selezionare i valori che si vuole visualizzare in questa tabella e deselezionare la casella di spunta accanto ai valori da omettere dalla visualizzazione.
Ad esempio, se si sta filtrando la colonna **Stato**, si potrebbe selezionare la casella di spunta **Non riuscito** e deselezionare le rimanenti caselle di spunta, per visualizzare nella tabella solamente elementi con lo stato "Non riuscito".
3. Per selezionare tutti i valori da mostrare nella tabella allo stesso tempo, selezionare la casella di spunta **Filtro in base a** all'inizio della finestra di dialogo.
4. Per cancellare tutti i valori disponibili nella tabella, annullare la casella di spunta **Filtro in base a**.

Questo è utile nel caso si voglia visualizzare soltanto un piccolo numero di un lungo elenco di valori possibili; è possibile deselegionare tutte le caselle di spunta contemporaneamente, e selezionare solo quelle che si desidera visualizzare.

5. Per accettare le modifiche fatte e visualizzare la tabella filtrata come specificato, fare clic su **Filtraggio**.
6. Per rimuovere il filtro della colonna completamente dalla tabella, fare clic su **Rimuovi filtro**. Questo ha lo stesso effetto del selezionare tutte le caselle di spunta.

Quando si filtra più di una colonna, i filtri vengono combinati. Ad esempio, se sono stati filtrati alcuni gruppi di server e alcuni valori di stato, i risultati verranno combinati per mostrare soltanto i gruppi di server scelti per visualizzare che contengano i valori di stato specifici.

Capitolo 6. Informazioni sul reporting di Interact

Interact è integrato con il reporting IBM EMM. I report IBM EMM forniscono schemi del reporting e strumenti di manutenzione correlati necessari per integrare Interact con la versione supportata di IBM Cognos BI e per eseguire e gestire i report Cognos disponibili in Interact.

Dati dei report Interact

La creazione di report Interact richiede tre set di dati: i dati dell'ambiente di progettazione, i dati dell'ambiente runtime di produzione e i dati del modulo di apprendimento. Ad esempio, il report di riepilogo delle prestazioni delle offerte canale richiede i dati dall'origine dati Campaign per le offerte riguardanti i dati, e i dati dalla cronologia delle risposte e dei contatti del server runtime di produzione.

Pertanto, per non avere un effetto negativo sulle prestazioni dell'ambiente di produzione, l'ambiente runtime memorizza tutta la cronologia delle risposte e dei contatti in tabelle di staging. Interact fornisce un modulo della cronologia delle risposte e dei contatti che copia i dati dal server runtime all'ambiente di progettazione affinché i report dispongano dei dati corretti. Se non si configura questo programma di utilità, i report non disporranno dei dati corretti.

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

Report e schemi del reporting Interact

È possibile personalizzare gli schemi del reporting in Interact Report Package nei seguenti modi:

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

La seguente tabella associa i singoli report IBM Cognos BI forniti nel Interact Reports Package agli schemi del reporting IBM che li supportano.

	Schema visualizzazione interattiva	Schema visualizzazione prestazioni Interact	Canale interattivo / Cronologia distribuzione campagna	Schema visualizzazione runtime Interact	Schema visualizzazione apprendimento Interact
Campaign - Cronologia distribuzione canale interattivo	X		X		

	Schema visualizzazione interattiva	Schema visualizzazione prestazioni Interact	Canale interattivo / Cronologia distribuzione campagna	Schema visualizzazione runtime Interact	Schema visualizzazione apprendimento Interact
Campaign - Prestazioni cella interattiva nel corso del tempo	X	X		X	
Campaign - Prestazioni cella interattiva per offerta	X	X		X	
Campaign - Prestazioni offerta interattiva nel corso del tempo	X	X		X	
Campaign - Prestazioni offerta interattiva per cella	X	X		X	
Campaign - Dettagli apprendimento offerta interattiva	X				X
Analisi aumento cella interattiva	X	X		X	X
Canale interattivo - Cronologia distribuzione canale	X		X		
Canale interattivo - Report di riepilogo attività eventi canale	X			X	
Canale interattivo - Riepilogo prestazioni punti di interazione canale	X	X		X	

	Schema visualizzazione interattiva	Schema visualizzazione prestazioni Interact	Canale interattivo / Cronologia distribuzione campagna	Schema visualizzazione runtime Interact	Schema visualizzazione apprendimento Interact
Canale interattivo - Inventario regole di trattamento canale	X				
Analisi aumento segmento interattivo	X	X		X	
Prestazioni punti di interazione	X	X		X	

Visualizzazione dei report di Interact

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

Poiché il report Interact esiste in Campaign, consultare il manuale *Campaign - Guida per l'utente* per istruzioni generiche sulla visualizzazione di report.

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

Visualizzazione di report dalla scheda dell'analisi canale interattivo

I seguenti report sono disponibili dalla scheda dell'analisi canale interattivo:

- Cronologia distribuzione canale
- Riepilogo attività eventi canale
- Riepilogo prestazioni punti di interazione canale
- Analisi aumento segmento interattivo canale
- Prestazioni del modello di apprendimento del canale nel tempo
- Inventario regole di trattamento canale interattivo

1. Selezionare un **Tipo di report** dalla scheda dell'analisi canale interattivo.

Se non è necessaria una configurazione aggiuntiva, il report viene visualizzato.

2. Se esistono opzioni di configurazione dopo la visualizzazione del report, selezionare i filtri per il report, poi fare clic su **Aggiorna**.

Ad esempio, selezionare il punto di interazione o una data e ora di fine da visualizzare per il report di riepilogo prestazioni punti di interazione canale. Su altri report, è possibile selezionare intervalli di date o dati del canale specifici da utilizzare per il filtraggio.

3. Se viene richiesto di immettere le opzioni di configurazione prima della generazione del report, come potrebbe essere nel caso del report Prestazioni del modello di apprendimento del canale nel tempo, selezionare i filtri e le opzioni del report desiderati, poi fare clic sui pulsanti **Avanti** o **Fine** alla fine del report.

Viene visualizzato il report selezionato.

Visualizzazione dei report di Interact dalla scheda dell'analisi campagna

I seguenti report sono disponibili dalla scheda dell'analisi campagna:

- Cronologia distribuzione canale
 - Prestazioni del modello di apprendimento del canale nel tempo
 - Analisi aumento cella interattiva
 - Prestazioni cella interattiva per offerta
 - Prestazioni cella interattiva nel corso del tempo
 - Dettagli apprendimento offerta interattiva
 - Prestazioni offerta interattiva per cella
 - Prestazioni offerta interattiva nel corso del tempo
1. Selezionare un **Tipo di report** dalla scheda dell'analisi campagna.
Se non è necessaria una configurazione aggiuntiva, il report viene visualizzato.
 2. Se esistono opzioni di configurazione dopo la visualizzazione del report, selezionare i filtri per il report, poi fare clic su **Aggiorna**.
Ad esempio, selezionare la cella da visualizzare per il report Prestazioni cella interattiva per offerta.
 3. Se viene richiesto di immettere le opzioni di configurazione prima della generazione del report, come potrebbe essere nel caso del report Prestazioni del modello di apprendimento del canale nel tempo, selezionare i filtri e le opzioni del report desiderati, poi fare clic sui pulsanti **Avanti** o **Fine** alla fine del report.

Viene visualizzato il report selezionato.

Visualizzazione dei report di Interact Analisi Home

I seguenti report sono disponibili dalla cartella Report di Interact dell'area Elementi analitici della campagna:

- Cronologia distribuzione canale
- Prestazioni del modello di apprendimento del canale nel tempo
- Analisi aumento cella interattiva
- Prestazioni cella interattiva per offerta
- Prestazioni cella interattiva nel corso del tempo
- Dettagli apprendimento offerta interattiva
- Prestazioni offerta interattiva per cella
- Prestazioni offerta interattiva nel corso del tempo

Un report aggiuntivo è disponibile quando viene fatto clic sulla cartella Prestazioni zona nella cartella del report Interact dell'area Elementi analitici della campagna:

- Report Prestazioni zona per offerta
1. Selezionare **Elementi analitici > Elementi analitici della campagna**
 2. Selezionare la cartella **Report di Interact**. Se si desidera, fare clic sulla cartella Prestazioni zona per visualizzare l'elenco dei report delle prestazioni della zona.

3. Selezionare il report che si desidera visualizzare.
Viene visualizzata la finestra Parametri del report.
4. Selezionare la campagna di cui si desidera visualizzare i dati, poi fare clic su **Crea il report**.
Se non è necessaria una configurazione aggiuntiva, il report viene visualizzato.
5. Se esistono opzioni di configurazione dopo la visualizzazione del report, selezionare i filtri per il report, poi fare clic su **Aggiorna**
Ad esempio, selezionare la cella da visualizzare per il report Prestazioni cella interattiva per offerta.
6. Se viene richiesto di immettere le opzioni di configurazione prima della generazione del report, come potrebbe essere nel caso del report Prestazioni del modello di apprendimento del canale nel tempo, selezionare i filtri e le opzioni del report desiderati, poi fare clic sui pulsanti **Avanti** o **Fine** alla fine del report.

Viene visualizzato il report selezionato.

Informazioni sul portlet dei report Prestazioni punti di interazione

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

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

Informazioni sul report Cronologia distribuzione canale (interattivo)

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

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

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

Informazioni sul report di riepilogo attività eventi canale

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

Informazioni sul report di riepilogo prestazioni punti di interazione canale

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

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

Informazioni sul report Inventario regole di trattamento canale interattivo

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

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

Informazioni sul report Analisi aumento segmento interattivo

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

Questo report viene popolato solo se si utilizza il modulo di apprendimento integrato di Interact.

Informazioni sul report Cronologia distribuzione canale (campagna)

Dalla scheda dell'analisi campagna, il report Cronologia distribuzione canale mostra i dati sulla distribuzione per tutte le strategie di interazione e i canali interattivi associati per questa campagna.

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

Questo report è disponibile nella scheda dell'analisi canale interattivo.

Informazioni sul report Dettagli apprendimento offerta interattiva

Il report Dettagli apprendimento offerta interattiva visualizza tutti gli attributi di apprendimento di cui si sta tenendo traccia con il modulo di apprendimento integrato. Ogni grafico mostra la probabilità che un visitatore risponde all'offerta

specificata se esiste un valore specifico per un determinato attributo di interesse. È possibile utilizzare questo report per analizzare i dati acquisiti dal modulo di apprendimento e utilizzarli per modificare gli attributi di cui si tiene traccia o le assegnazioni di offerte a segmenti.

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

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

Informazioni sui report Prestazioni cella interattiva

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

Se stanno venendo visualizzati questi report avendo fatto clic sul link nella scheda Strategia di interazione, il report viene automaticamente filtrato dalla cella obiettivo. Quando vengono visualizzati questi report utilizzando un link sotto al menu **Analisi > Analisi della campagna**, il report riguarda tutte le celle obiettivo ma può essere filtrato per celle specifiche dopo la sua visualizzazione.

Informazioni sui report Prestazioni offerta interattiva

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

Informazioni sul report Analisi aumento cella interattiva

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

Questo report viene popolato solo se si utilizza il modulo di apprendimento integrato di Interact.

Informazioni sul report Prestazioni del modello di apprendimento del canale nel tempo

Il report Prestazioni del modello di apprendimento del canale confronta le prestazioni di due modelli di apprendimento del canale in un certo periodo di

tempo per aiutare nella determinazione dell'efficacia di ogni modello di apprendimento nel periodo di tempo specificato.

Se viene selezionato questo report dalla scheda dell'analisi di un canale interattivo, il report viene generato automaticamente per il canale interattivo corrente. Se il report viene generato selezionando Elementi analitici > Elementi analitici della campagna > Report interattivi, è possibile selezionare il canale interattivo sul quale il report deve essere applicato. È possibile filtrare questo report per un intervallo di date specifico e filtrarlo per le proprietà click-through/accettazione e nessuna risposta/rifiuto come desiderato.

Informazioni sul report Prestazioni zona per offerta

Il report Prestazioni zona per offerta è un report di prestazioni cella interattivo filtrato dal punto di iterazione. È possibile utilizzare questo report per visualizzare come le offerte sono in esecuzione nella zona.

È possibile visualizzare il report Prestazioni zona per offerta selezionando **Elementi analitici > Elementi analitici della campagna**, in seguito fare clic su **Report interattivi** e su **Report prestazioni zona**. Quando viene aperto un report, è possibile utilizzare l'elenco a discesa **Zona** per specificare la zona per la quale si desidera visualizzare i grafici per le prestazioni. Dopo la generazione del report, è possibile selezionare diversi punti di interazione e inviare nuovamente il report per aggiornare i dati delle prestazioni.

Filtro in base a punto di interazione

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

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

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

Filtro in base a evento o categoria

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

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

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

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

Filtro in base a offerta

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

- Dettagli apprendimento offerta interattiva

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

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

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

Filtro in base a cella obiettivo

È possibile filtrare i seguenti report in base alla cella obiettivo:

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

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

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

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

Filtro in base al tempo

È possibile filtrare i seguenti report in base al tempo:

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

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

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

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

Filtro del report Cronologia distribuzione canale

È possibile filtrare il report Cronologia distribuzione canale nella scheda dell'analisi canale interattivo in base ai seguenti criteri:

- **Destinazione distribuzione** - i gruppi di server su cui è stato distribuito questo canale interattivo

- **Campagne aggiornate per modifica** - le campagne contenenti strategie di interazione associate a questo canale interattivo
- **Proprietario distribuzione** — gli utenti IBM che hanno distribuito questi canali interattivi

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

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

Filtro del report Inventario regole di trattamento canale

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

- **Celle obiettivo** - le celle assegnate ai segmenti smart nelle regole di trattamento associate a questo canale interattivo
- **Zone** — le zone in questo canale interattivo
- **Campagne** - le campagne contenenti strategie di interazione associate a questo canale interattivo

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

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

Come contattare il supporto tecnico di IBM

Se si riscontra un problema che non è possibile risolvere consultando la documentazione, il contatto di supporto designato dell'azienda può registrare una chiamata al supporto tecnico di IBM . Utilizzare le informazioni in questa sezione per garantire una risoluzione efficiente e valida del problema.

Se in azienda non c'è un contatto di supporto designato, rivolgersi all'amministratore di IBM per informazioni.

Informazioni da raccogliere

Prima di contattare il supporto tecnico di IBM , raccogliere le seguenti informazioni:

- Una breve descrizione della natura del problema.
- I messaggi di errore dettagliati generati quando si verifica il problema.
- La procedura dettagliata per riprodurre il problema.
- I file di log, i file di sessione, i file di configurazione e i file di dati correlati.
- Le informazioni su ambiente di sistema e prodotto, che è possibile ottenere come descritto in "Informazioni sul sistema."

Informazioni sul sistema

Quando si chiama il supporto tecnico di IBM , è possibile che venga richiesto di fornire delle informazioni sull'ambiente.

Se il problema non impedisce di eseguire l'accesso, molte di queste informazioni sono disponibili nella pagina Informazioni su che fornisce le informazioni relative alle applicazioni IBM installate.

È possibile accedere alla pagina Informazioni su selezionando **Guida > Informazioni su**. Se non è possibile accedere alla pagina Informazioni su, è possibile ottenere il numero di versione di qualsiasi applicazione IBM visualizzando il file `version.txt` presente nella directory di installazione di ogni applicazione.

Informazioni di contatto per il supporto tecnico di IBM

Per le informazioni su come contattare il supporto tecnico IBM , consultare il sito web del supporto tecnico del prodotto IBM : http://www-947.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request).

Informazioni particolari

Queste informazioni sono state sviluppate per prodotti e servizi offerti negli Stati Uniti.

È possibile che IBM non offra in altri paesi i prodotti, i servizi o le funzioni illustrati in questa documentazione. Consultare il proprio rappresentante locale IBM per informazioni relative ai prodotti ed i servizi attualmente disponibili nella propria zona. Qualsiasi riferimento ad un prodotto, programma o servizio IBM non implica o intende dichiarare che può essere utilizzato solo quel prodotto, programma o servizio IBM. In sostituzione a quelli forniti da IBM, è possibile utilizzare prodotti, programmi o servizi funzionalmente equivalenti che non comportino violazione dei diritti di proprietà intellettuale o di altri diritti IBM. È tuttavia responsabilità dell'utente valutare e verificare il funzionamento di eventuali prodotti, programmi o servizi non IBM.

IBM potrebbe avere brevetti o domande di brevetti in corso relativi ad argomenti discussi nella presente pubblicazione. La fornitura di tale documentazione non garantisce alcuna licenza su tali brevetti. Chi desiderasse ricevere informazioni relative alle licenze può rivolgersi per iscritto a:

IBM Director of Licensing
IBM Corporation
North Castle Drive
Armonk, NY 10504-1785
U.S.A.

Per richieste di licenze relative ad informazioni double-byte (DBCS), contattare il Dipartimento di Proprietà Intellettuale IBM nel proprio paese o inviare richieste per iscritto a:

Intellectual Property Licensing
Legal and Intellectual Property Law
IBM Japan, Ltd.
19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku
Tokyo 103-8510, Japan

Il seguente paragrafo non è valido per il Regno Unito o per tutti i paesi le cui leggi nazionali siano in contrasto con le disposizioni in esso contenute:

L'INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FORNISCE QUESTA PUBBLICAZIONE "NELLO STATO IN CUI SI TROVA", SENZA ALCUNA GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA, IVI INCLUSE EVENTUALI GARANZIE DI COMMERCIALIZZABILITÀ ED IDONEITÀ AD UNO SCOPO PARTICOLARE. Alcuni stati non consentono la rinuncia a garanzie esplicite o implicite in determinate transazioni, quindi la presente dichiarazione potrebbe non essere a voi applicabile.

Questa pubblicazione potrebbe contenere imprecisioni tecniche o errori tipografici. Le informazioni incluse al suo interno vengono modificate su base periodica e tali modifiche verranno inserite nelle nuove edizioni della pubblicazione. IBM si riserva il diritto di apportare miglioramenti e/o modifiche al prodotto o al programma descritto nel manuale in qualsiasi momento e senza preavviso.

Tutti i riferimenti a siti Web non dell'IBM contenuti in questo documento sono forniti solo per consultazione. I materiali disponibili sui siti Web non fanno parte di questo prodotto IBM e l'utilizzo di questi è a discrezione dell'utente.

IBM può utilizzare o distribuire qualsiasi informazione fornita dall'utente nel modo che ritenga più idoneo senza incorrere in alcun obbligo nei confronti dell'utente stesso.

Coloro che detengono la licenza su questo programma e desiderano avere informazioni su di esso allo scopo di consentire: (i) uno scambio di informazioni tra programmi indipendenti ed altri (compreso questo) e (ii) l'uso reciproco di tali informazioni, dovrebbero rivolgersi a:

IBM Corporation
170 Tracer Lane
Waltham, MA 02451
U.S.A.

È possibile che tali informazioni vengano rese disponibili in base ad adeguate condizioni contrattuali, incluso, in alcuni casi, l'addebito di un corrispettivo.

Il programma su licenza descritto in questa documentazione e tutto il materiale su licenza ad esso relativo vengono forniti da IBM nei termini dell'IBM Customer Agreement, IBM International Program License Agreement o di eventuali accordi equivalenti intercorsi tra le parti.

Qualsiasi dato sulle prestazioni ivi contenuto è stato determinato in un ambiente controllato. Pertanto, i risultati ottenuti in altri ambienti operativi possono notevolmente variare. È possibile che alcune misurazioni siano state eseguite su sistemi a livello di sviluppo e non vi è alcuna garanzia che tali misurazioni resteranno invariate sui sistemi generalmente disponibili. Inoltre, alcune misurazioni possono essere state stimate tramite estrapolazione. I risultati reali possono variare. Gli utenti del presente documento dovranno verificare i dati applicabili per i propri ambienti specifici.

Le informazioni relative a prodotti non IBM sono state ottenute dai fornitori di tali prodotti, dagli annunci pubblicati o da altre fonti disponibili. IBM non ha testato quei prodotti e non può garantire l'accuratezza delle prestazioni, la compatibilità o qualsiasi altra dichiarazione relativa ai prodotti non IBM. Eventuali quesiti sulle funzioni di prodotti non IBM dovrebbero essere indirizzati ai fornitori.

Tutte le dichiarazioni relative all'orientamento o alle intenzioni future di IBM sono soggette a modifica o a ritiro senza preavviso e rappresentano unicamente mete ed obiettivi.

Tutti i prezzi IBM mostrati sono i prezzi al dettaglio suggeriti da IBM, sono attuali e soggetti a modifica senza preavviso. I prezzi al fornitore possono variare.

Queste informazioni contengono esempi di dati e report utilizzati in quotidiane operazioni aziendali. Per meglio illustrarli, tali esempi possono contenere nomi di individui, società, marchi e prodotti. Tutti questi nomi sono fittizi e qualsiasi somiglianza con nomi ed indirizzi utilizzati da organizzazioni di impresa realmente esistenti è puramente casuale.

LICENZA DI COPYRIGHT:

Queste informazioni contengono programmi applicativi di esempio in linguaggio sorgente, che illustrano tecniche di programmazione su varie piattaforme operative. È possibile copiare, modificare e distribuire questi programmi di esempio sotto qualsiasi forma senza alcun pagamento a IBM, allo scopo di sviluppare, utilizzare, commercializzare o distribuire i programmi applicativi in conformità alle API (application programming interface) a seconda della piattaforma operativa per cui i programmi di esempio sono stati scritti. Questi esempi non sono stati testati approfonditamente tenendo conto di tutte le condizioni possibili. IBM non può quindi garantire o assicurare l'affidabilità, l'utilità o il funzionamento di tali programmi di esempio. I programmi di esempio vengono forniti "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO" e senza alcun tipo di garanzia. IBM declina ogni responsabilità per eventuali danni derivanti dall'uso degli stessi.

Se si visualizzano tali informazioni come softcopy, non potranno apparire le fotografie e le illustrazioni a colori.

Marchi

IBM, il logo IBM e ibm.com sono marchi o marchi registrati di International Business Machines Corp., registrati in molte giurisdizioni nel mondo. Altri nomi di prodotti e servizi potrebbero essere marchi di IBM o di altre società. Un elenco aggiornato di marchi IBM è disponibile sul Web alla pagina "Copyright and trademark information" all'indirizzo www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Normativa sulla privacy e termini di utilizzo - Considerazioni

I prodotti software IBM, incluso il software come le soluzioni di servizi ("Offerta software") possono utilizzare cookie o altre tecnologie per raccogliere informazioni sull'utilizzo del prodotto, per migliorare l'esperienza dell'utente finale, per personalizzare le interazioni con l'utente o per altri scopi. Un cookie è un insieme di dati che un sito web può inviare al browser che viene memorizzato nel computer come un tag che lo identifica. In molti casi questi cookie non raccolgono informazioni personali. Se un'offerta software consente di raccogliere informazioni personali mediante i cookie e tecnologie simili, saranno fornite le seguenti specifiche.

In base alle configurazioni distribuite questa offerta software può utilizzare cookie di sessione e cookie persistenti che identificano il nome utente di ciascun utente e altre informazioni personali per la gestione della sessione, per fornire una migliorata usabilità all'utente o per tenere traccia dell'utilizzo o per scopi funzionali. Questi cookie possono essere disabilitati, ma disabilitando si eliminerà anche la funzione che essi abilitano.

Varie autorità regolano la raccolta di informazioni personali attraverso cookie e tecnologie simili. Se le configurazioni distribuite per questa offerta software forniscono la possibilità di raccogliere informazioni personali degli utenti finali mediante cookie e altre tecnologie, è necessario richiedere un parere legale relativo alle leggi in materia di tale raccolta di dati compreso qualsiasi requisito per ottenere il consenso quando necessario.

IBM > richiede di (1) fornire un chiaro e visibile collegamento alle condizioni di utilizzo del sito web del cliente (ad esempio, normative sulla privacy) compreso un collegamento alla raccolta dei dati e alle pratiche d'uso dei clienti e di IBM, (2) notificare che i cookie e i beacon gif/web trasparenti siano collocati sul computer del visitatore da IBM per conto del cliente unitamente ad una descrizione dello scopo di tali tecnologia e (3) per estensione richiesta dalla legge, ottenere il

consenso dai visitatori del sito web prima del posizionamento di cookie e beacon gif/web trasparenti collocati dal cliente o da IBM per conto del cliente sui dispositivi dei visitatori del sito web.

Per informazioni sull'utilizzo di varie tecnologie compreso i cookie, a tale scopo consultare la normativa sulla privacy online IBM all'indirizzo: <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> e fare riferimento alla sezione "Cookies, Web Beacons and Other Technologies."



Printed in Ireland