

**IBM Interact**

バージョン9 リリース1

2013 年 10 月 25 日

# ユーザー・ガイド

**IBM**

**お願い**

本書および本書で紹介する製品をご使用になる前に、129 ページの『特記事項』に記載されている情報をお読みください。

本書は、IBM Interact バージョン 9 リリース 0 モディフィケーション 0 および新しい版で明記されない限り、以降のすべてのリリースおよびモディフィケーションに適用されます。

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

**原典：** IBM Interact  
Version 9 Release 1  
October 25, 2013  
User's Guide

**発行：** 日本アイ・ビー・エム株式会社

**担当：** トランスレーション・サービス・センター

第1刷 2013.11

© Copyright IBM Corporation 2001, 2013.

# 目次

## 第 1 章 IBM Interact の概要 . . . . . 1

Interact について . . . . .	2
Interact のアーキテクチャー . . . . .	2
Campaign の主要概念 . . . . .	5
Campaign について . . . . .	5
オーディエンス・レベル . . . . .	6
キャンペーン . . . . .	6
セル . . . . .	6
フローチャート . . . . .	7
オファー . . . . .	7
セッション . . . . .	8
Interact の主要な概念 . . . . .	8
設計環境 . . . . .	8
対話式チャネル . . . . .	8
対話式フローチャート . . . . .	9
インタラクション・ポイント . . . . .	9
イベント . . . . .	9
プロファイル . . . . .	11
ランタイム環境 . . . . .	11
ランタイム・セッション . . . . .	11
スマート・セグメント . . . . .	11
タッチポイント . . . . .	12
処理ルール . . . . .	12
Interact API . . . . .	12
ゾーン . . . . .	12
Interact ユーザー . . . . .	12
Interact ワークフロー . . . . .	13
Interact 実装の計画 . . . . .	16
IBM EMM にログインするには . . . . .	16
開始ページを設定するには . . . . .	17
Interact の資料およびヘルプ . . . . .	18

## 第 2 章 設計環境 . . . . . 21

Interact API について . . . . .	22
対話式チャネルの操作 . . . . .	24
オファーの最大表示回数 . . . . .	25
対話式チャネルの作成 . . . . .	25
テーブルのマッピングについて . . . . .	26
対話式チャネルの「サマリー」タブ . . . . .	30
ゾーンの操作 . . . . .	32
対話式チャネルへのゾーンの追加 . . . . .	33
インタラクション・ポイントの操作 . . . . .	35
インタラクション・ポイントを追加するには . . . . .	35
インタラクション・ポイントの参照 . . . . .	36
イベントの操作 . . . . .	37
イベントの参照 . . . . .	39
イベントを追加するには . . . . .	40
カテゴリおよびイベントの操作 . . . . .	40
イベント・パターンの操作 . . . . .	41
イベント・パターンのタイプ . . . . .	42
イベント・パターンの仕組み . . . . .	43

イベント・パターンを追加するには . . . . .	43
Interact と Opportunity Detection の間の統合につ いて . . . . .	46
制約の操作 . . . . .	49
オファー制約を追加するには . . . . .	50
オファー制約を編集するには . . . . .	51
オファー制約を有効および無効にするには . . . . .	51
オファー制約を削除するには . . . . .	51
学習モデルの操作 . . . . .	52
学習モデルを追加するには . . . . .	52
学習モデルを編集するには . . . . .	53
学習モデルを削除するには . . . . .	53
学習モデルを有効および無効にするには . . . . .	53
スマート・セグメントの操作 . . . . .	54
セッションの作成 . . . . .	54
対話式フローチャートの定義 . . . . .	54
対話式オファー . . . . .	55
Interact 用のオファー・テンプレートの作成 . . . . .	56
リアルタイム・オファー非表示 . . . . .	56
処理ルールの操作 . . . . .	59
オファー資格 . . . . .	60
マーケティング・スコア . . . . .	60
処理ルールの拡張オプション . . . . .	61
対話方法タブの操作 . . . . .	62
処理ルールを追加または変更するには . . . . .	66
対話方法タブの配置について . . . . .	73
対話方法の参照 . . . . .	75
(オプション) ターゲット・セルと制御セルの割り当 て . . . . .	75
セル・コードをオーバーライドするには . . . . .	76
Interact 構成の配置 . . . . .	77

## 第 3 章 対話式フローチャートについて 79

対話式フローチャートの作成 . . . . .	80
対話式フローチャートを作成するには . . . . .	80
対話式フローチャートおよびデータ・ソース . . . . .	81
テスト実行プロファイル・テーブル . . . . .	81
ディメンション・テーブル . . . . .	82
対話式フローチャートの構成 . . . . .	83
照会および Interact . . . . .	83
データ型と保管オブジェクトについて . . . . .	84
ユーザー定義フィールド、ユーザー変数、マク ロ、および Interact . . . . .	85
EXTERNALCALLOUT の使用 . . . . .	86
「対話」プロセスについて . . . . .	86
「決定」プロセスについて . . . . .	86
「決定」プロセスを構成するには . . . . .	87
「決定」プロセス・ブランチを構成するには . . . . .	87
「セグメントへのデータ挿入」プロセスについて . . . . .	88
スマート・セグメントを作成するには . . . . .	88

対話式フローチャートの「サンプル」プロセスについて . . . . .	89	分析ホームの Interact レポートを表示するには	119
「サンプル」プロセスを構成するには . . . . .	90	インタラクション・ポイント・パフォーマンス・レポート・ポートレットについて . . . . .	120
対話式フローチャートの「選択」プロセスについて	91	チャンネル配置履歴レポートについて (対話式チャンネル) . . . . .	120
「選択」プロセスを構成するには . . . . .	91	チャンネル・イベント・アクティビティー・サマリー・レポートについて . . . . .	120
対話式フローチャートの「スナップショット」プロセスについて . . . . .	92	チャンネル・インタラクション・ポイント・パフォーマンス・サマリー・レポートについて . . . . .	120
「スナップショット」プロセスを構成するには . . . . .	93	チャンネル処理ルール・インベントリー・レポートについて . . . . .	121
対話式フローチャートのテスト実行について . . . . .	94	対話式セグメント上昇分析レポートについて . . . . .	121
テスト実行サイズを構成するには . . . . .	95	チャンネル配置履歴レポートについて (キャンペーン)	121
テスト実行を実施するには . . . . .	95	対話式オファー学習の詳細レポートについて . . . . .	121
対話式フローチャートの配置について . . . . .	96	対話式セル・パフォーマンス・レポートについて	122
対話式フローチャートを配置するには . . . . .	97	対話式オファー・パフォーマンス・レポートについて . . . . .	122
配置要求をキャンセルするには . . . . .	97	対話式セルの上昇分析レポートについて . . . . .	122
対話式フローチャートを配置解除するには . . . . .	97	時間経過に伴うチャンネル学習モデル・パフォーマンス・レポートについて . . . . .	123
<b>第 4 章 バッチ・フローチャートの「対話リスト」プロセスについて . . . . .</b>	<b>99</b>	オファー別のゾーン・パフォーマンス・レポートについて . . . . .	123
「対話リスト」プロセス・ボックス . . . . .	99	インタラクション・ポイントでフィルタリングするには . . . . .	123
「対話リスト」プロセスを構成するには . . . . .	100	イベントまたはカテゴリでフィルタリングするには . . . . .	123
<b>第 5 章 ランタイム・サーバーへの配置について . . . . .</b>	<b>105</b>	オファーでフィルタリングするには . . . . .	124
ランタイム・サーバーに関する基礎知識 . . . . .	107	ターゲット・セルでフィルタリングするには . . . . .	124
配置および削除 . . . . .	107	時刻でフィルタリングするには . . . . .	124
配置バージョン管理について . . . . .	108	チャンネル配置履歴レポートをフィルタリングするには . . . . .	125
ランタイム・サーバー・グループへの配置 . . . . .	109	チャンネル処理ルール・インベントリー・レポートをフィルタリングするには . . . . .	125
配置解除するには . . . . .	110	<b>IBM 技術サポートへの連絡 . . . . .</b>	<b>127</b>
「配置」タブを表示するには . . . . .	111	<b>特記事項 . . . . .</b>	<b>129</b>
IBM 製品内のテーブルのフィルター処理 . . . . .	113	商標 . . . . .	131
<b>第 6 章 Interact レポートについて . . . . .</b>	<b>115</b>	プライバシー・ポリシーおよび利用条件の考慮事項	131
Interact レポート・データ . . . . .	115		
Interact レポートおよびレポート・スキーマ . . . . .	115		
Interact レポートの表示 . . . . .	117		
対話式チャンネルの「分析」タブからレポートを表示するには . . . . .	117		
キャンペーンの「分析」タブから Interact レポートを表示するには . . . . .	118		

---

## 第 1 章 IBM Interact の概要

IBM® Interact は、インバウンド・マーケティング・チャネルの訪問者にパーソナライズされたオファーを提供するための対話式エンジンです。この Interact を、行動的、厳密なイベント・ベース、状況的、戦略的などになるよう構成できます。

Interact は、エンタープライズ・マーケティング管理ツールの IBM スイート内のモジュールであり、IBM EMM に統合されています。

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

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

- 複数チャネル操作の利用。

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

- 最新 Web サイトのパーソナライズ。

組み合わせ販売のオファー、編集内容の選択、適切なサービス・オプションのオファー、およびバナー・メッセージの調整を行って、既知および匿名の訪問者のエンゲージメント、動作の考慮、およびそれらの訪問者との対話のパーソナライズを行います。

- コンタクト・センターでの対話の最適化。

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

Interact により、タッチポイント・システムに配信されるリアルタイム分析コンテンツの制御および微調整が可能になります。重要視する要素を戦略に組み込むことができます。これらの戦略により、特定の顧客アクションに対するレスポンスを促進できるように、Web サイト上のインスタント・オファー・リンクからコール・センターでの組み合わせ販売までのパーソナライズド・コンテンツを強化します。

Interact を使用することで、重要なオンライン販売、マーケティング、およびサービス戦略の制御が可能になり、また、市場における機会または変化に迅速に対応できます。

---

## Interact について

Interact は顧客対応システム (Web サイトやコール・センターなど) と統合されます。これにより、最適なパーソナライズされたオファーと訪問者のプロフィール情報をリアルタイムに取得して、対話式顧客経験を充実させることができます。

例えば、顧客は書店 Web サイトにログインし、そのサイトをよく調べます。Interact は、顧客の以前の購買習慣 (特定の著者による日本文学および書物) を呼び戻します。顧客が Interact と統合されたページに移動すると、Interact は以前の対話に基づいて、顧客に提示するオファーを選択します (同じ著者による、有名な日本の物語の改作)。

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

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

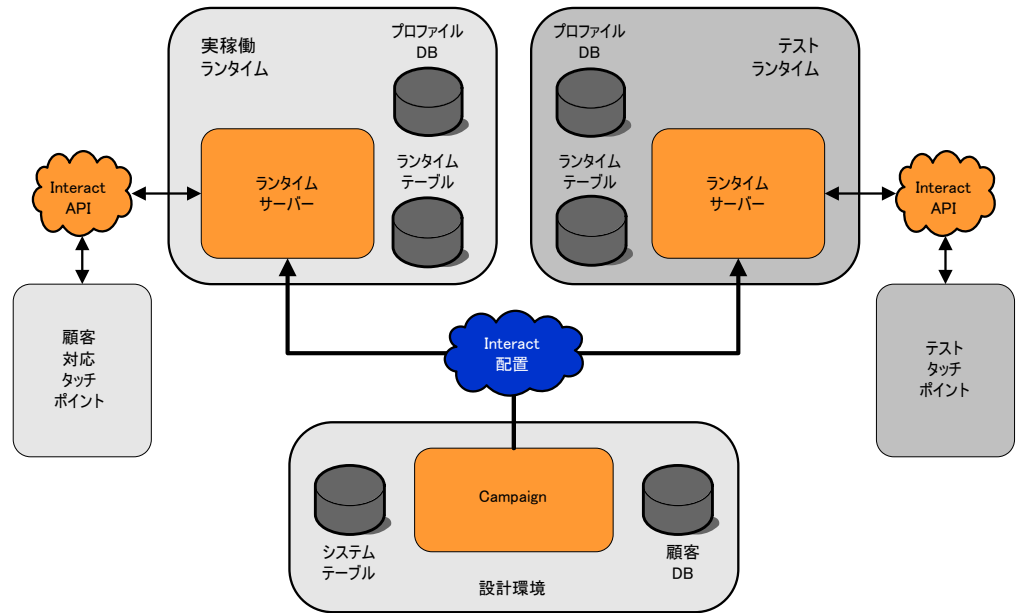
以下のセクションでは、Interact のさまざまなコンポーネントとそれらがどのように連動するかを説明します。

---

## Interact のアーキテクチャー

Interact のアーキテクチャーの理解は、対話が顧客対応のタッチポイント、ランタイム・サーバー、および IBM Campaign と通信する方法を理解するうえで役立ちます。Interact のアーキテクチャーは、Interact API を使用して設計環境、ランタイム環境、および場合によってはテスト対象ランタイム環境と密接に連携し、パフォーマンス要件を満たします。

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

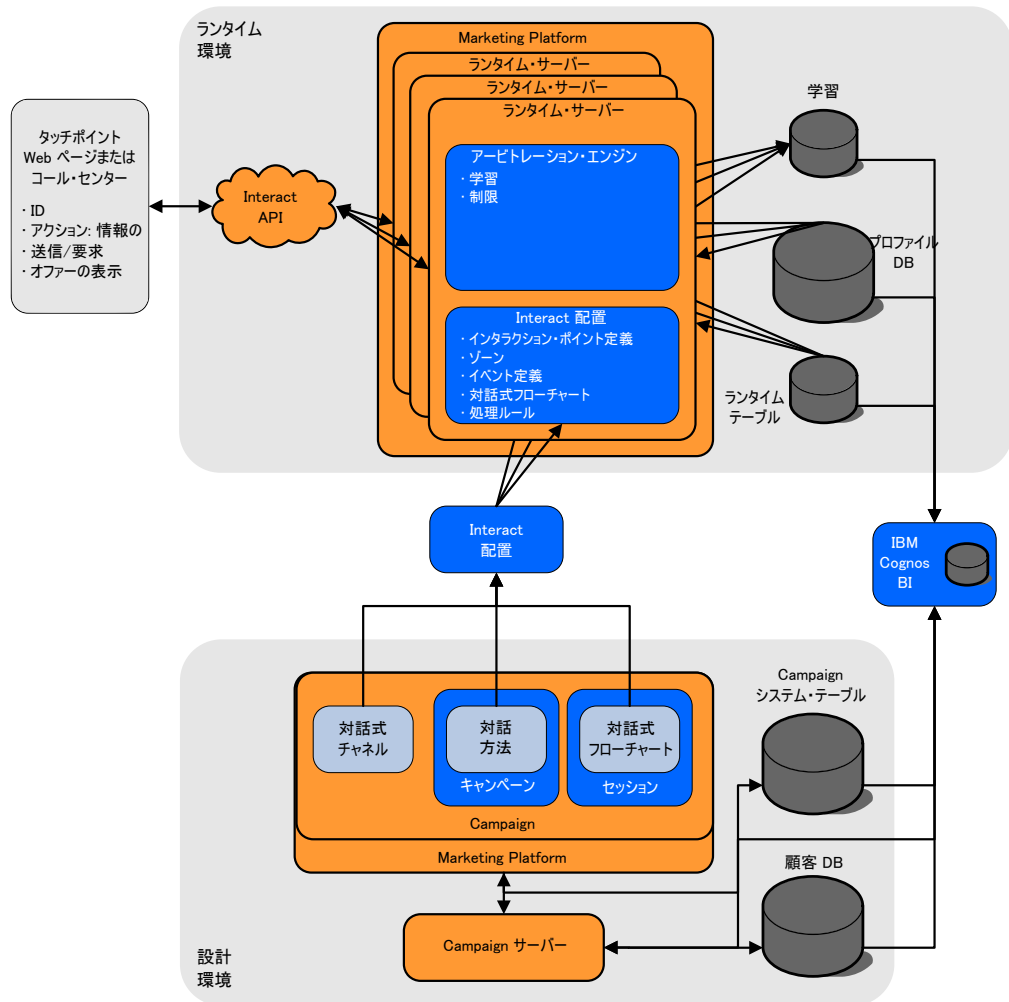


設計環境とは、Interact 構成のほとんどを行う場所のことです。設計環境は Campaign と共にインストールされ、Campaign システム・テーブルと顧客データベースを参照します。

Interact による顧客対話の処理方法を設計および構成したら、そのデータをテスト用のテスト・ランタイム環境、またはリアルタイム顧客対話用の実稼働ランタイム環境に配置します。

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

以下の図は、Interact 環境をさらに詳しく示しています。



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

Interact の配置は以下で構成されています。

- 対話式チャンネルおよび対話方法を含む Interact 構成データ
- スマート・セグメント、オファー、および対話式フローチャートを含む Campaign データのサブセット

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

ステージング・ランタイム環境 (顧客対応ではない点を除き、実稼働ランタイム環境と同じです) では、タッチポイントとの API 統合を含む、Interact 構成全体をテストできます。実行時に、顧客 (ステージング・サーバーの場合は、システムのテ



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

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

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

---

## Campaign の主要概念

Interact は IBM Campaign と統合し、顧客に割り当てられるオファーを定義します。Interact と Campaign の間の統合により、複数のキャンペーン間で同じオファーを使用することができ、すべてのキャンペーンの間でコンタクトおよびレスポンス履歴をすべて統合することができます。

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

## Campaign について

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

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

## オーディエンス・レベル

オーディエンス・レベルは、キャンペーンのターゲットにできる ID の集合です。オーディエンス・レベルを定義することにより、適切なオーディエンス・セットをキャンペーンのターゲットにすることができます。

例えば、一連のキャンペーンでは、オーディエンス・レベルとして、「世帯」、「見込み顧客」、「顧客」、「アカウント」などを使用できます。これらの各レベルは、キャンペーンで使用可能なマーケティング・データの特定の視点を表すものです。

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

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

その他、より複雑なオーディエンス階層の例としては、企業間取引の環境があります。この場合はオーディエンス・レベルとして、業種、企業、部署、グループ、個人、アカウントなどが存在する可能性があります。

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

## キャンペーン

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

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

## セル

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

作成できるセルの数に制限はありません。Campaign で 1 つ以上のオファーが割り当てられるセルをターゲット・セルといいます。ターゲット・セルは、同種のオー

ディエンス・メンバーから構成される特定のグループです。例えば、高価値顧客、Web での買い物を好む顧客、期日どおりに支払いをする顧客、E メール・コミュニケーションを受け取ることを選択している顧客、または上得意の常連顧客についてセルを作成することができます。パフォーマンス・レポートの比較のため、自身が作成するそれぞれのセルまたはセグメントを、別々に処理したり、別々のオファーまたはコンタクト・チャンネルで使用したり、別々にトラッキングしたりすることができます。

オファーを受け取る資格があるが分析のためオファーから除外される ID を含んでいるセルを制御セルといいます。Campaign では、制御は常に検証制御です。

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

## フローチャート

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

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

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

各フローチャートには、以下の要素が含まれます。

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

## オファー

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

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

オファーは、以下のようにして再利用することができます。

- 異なるキャンペーンで
- 異なる時点で
- 異なる顧客グループ (セル) を対象として
- オファーのパラメーター化フィールドを変えた異なる「バージョン」

タッチポイント内の訪問者に提示されるインタラクション・ポイントにオファーを割り当てます。

## セッション

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

キャンペーンと同様、セッションも個々のフローチャートから構成されます。

---

## Interact の主要な概念

IBM Interact は、さまざまなオーディエンスへのパーソナライズされたマーケティング・オファーをターゲットとする対話式エンジンです。

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

## 設計環境

設計環境は、さまざまな Interact コンポーネントを構成してランタイム環境に配置するために使用します。

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

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

## 対話式チャネル

Interact の対話式チャネルは、対話式マーケティングに関係のあるオブジェクト、データ、およびサーバー・リソースをすべて統合するために使用します。

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

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

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

## 対話式フローチャート

対話式フローチャートは、顧客をセグメントに分けてセグメントにプロフィールを割り当てるために使用します。

対話式フローチャートは、Campaign バッチ・フローチャートに関連しますが、少し異なります。対話式フローチャートでは、バッチ・フローチャートと同じ主要機能（顧客をセグメントと呼ばれるグループに分ける）を実行します。ただし、対話式フローチャートの場合、グループはスマート・セグメントとなります。Interact は、動作イベントまたはシステム・イベントで訪問者の再セグメンテーションが必要であると示された場合に、これらの対話式フローチャートを使用して、プロフィールをセグメントに割り当てます。

対話式フローチャートには、バッチ・フローチャート・プロセスのサブセットと、少数の対話式フローチャート固有のプロセスが含まれます。

注：対話式フローチャートは、Campaign セッションでのみ作成できます。

## インタラクション・ポイント

インタラクション・ポイントとは、オファーを提示するタッチポイントにある場所のことです。

インタラクション・ポイントには、ランタイム環境に提示対象となる他のコンテンツがない場合の、デフォルトの充てんコンテンツが含まれます。インタラクション・ポイントは複数のゾーンに分けることができます。

## イベント

イベントとは、訪問者が実行するアクションのことであり、それによってランタイム環境でアクションがトリガーされます。イベントの例としては、訪問者のセグメントへの分類やオファーの提示、データのロギングが挙げられます。

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

- 「再セグメンテーションのトリガー」。ランタイム環境で、訪問者のセッションの現在のデータを使用して、対話式チャンネルに関連付けられている現在のオーディエンス・レベルのすべての対話式フローチャートを再び実行します。

対話を設計する際には、特定のフローチャートを指定しない限り、再セグメンテーション・アクションでは、この対話式チャンネルに関連付けられているすべての

対話式フローチャートが現在のオーディエンス・レベルを使用して再び実行されること、および、オファーに対するあらゆる要求はすべてのフローチャートが完了するまで待機させられるということに留意してください。1回の訪問における再セグメンテーションの数が多すぎると、顧客が気付くほど、タッチポイントのパフォーマンスに影響が及ぶことがあります。

大量の新規データがランタイム・セッション・オブジェクトに追加された後は、顧客を新規セグメントに入れてください。例えば、Interact API からの要求 (オーディエンスの変更など) または顧客による操作 (ウィッシュ・リストやショッピング・カートへの新規項目の追加など) による新規データの場合です。

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

Web 統合の場合、オファーを要求するのと同じ呼び出しでオファー・コンタクトをログに記録し、タッチポイントとランタイム・サーバー間の要求数を最小限に抑えてください。

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

- 「**オファー承認をログに記録**」。ランタイム環境で、データベース・サービスについて選択されたオファーにフラグを付けてレスポンス履歴に記録します。
- 「**オファー拒否をログに記録**」。ランタイム環境で、データベース・サービスについて選択されたオファーにフラグを付けてレスポンス履歴に記録します。
- 「**ユーザー式のトリガー**」。式アクションとは、Interact マクロ (関数、変数、および EXTERNALCALLOUT などの演算子を含む) を使用して定義可能なアクションです。式の戻り値を任意のプロファイル属性に割り当てることができます。

「ユーザー式のトリガー」の隣にある編集アイコンをクリックすると、標準の「ユーザー式」編集ダイアログ・ボックスが表示されます。このダイアログを使用して、オーディエンス・レベル、結果を割り当てるオプションのフィールド名、および式自体の定義を指定できます。

- 「**トリガー・イベント**」。「トリガー・イベント」アクションを使用すると、このアクションでトリガーするイベント名を入力できます。既に定義されているイベントを入力すると、このアクションの実行時に対象イベントがトリガーされます。存在しないイベント名を入力すると、このアクションにより、指定されたアクションを伴うイベントが作成されます。

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

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

## プロフィール

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

顧客データは次の目的に使用されます。

- リアルタイム対話シナリオで 1 つ以上のスマート・セグメントに顧客を割り当てる。

セグメント化で使用するオーディエンス・レベルごとにプロフィール・データ・セットが必要です。例えば、場所でセグメント化する場合、所有しているすべての顧客住所情報の中の郵便番号のみを含めることもできます。

- オファーをパーソナライズする。
- 学習用にトラッキングする属性として。

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

このデータは、ランタイム環境では読み取り専用です。

## ランタイム環境

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

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

## ランタイム・セッション

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

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

## スマート・セグメント

スマート・セグメントは、定義された特性を持つ顧客グループであるという点で戦略的セグメントに似ています。ただし、スマート・セグメントはリストで使用可能な ID の定義であり、ID のリストではありません。

例えば、スマート・セグメントは「\$10,000 を超える勘定残高があるコロラド在住の顧客のうち、過去 6 カ月間に自動車ローンを申し込んだすべての顧客」となります。これらの定義は対話式フローチャートで表されます。スマート・セグメントは Interact でのみ使用可能です。

## タッチポイント

タッチポイントとは、顧客と対話できるアプリケーションまたは場所のことです。タッチポイントには、顧客がコンタクトを開始する（「インバウンド」対話）チャネルや、顧客にコンタクトを取る（「アウトバウンド」対話）チャネルがあります。

その一般的な例として、Web サイトやコール・センター・アプリケーションがあります。Interact API を使用すれば、Interact をタッチポイントと統合し、顧客にタッチポイントでのアクションに応じてオファーを提示できます。タッチポイントは顧客対応システム (CFS) ともいいます。

## 処理ルール

処理ルールでは、オファーをスマート・セグメントに割り当てます。これらの割り当ては、処理ルールでオファーに関連付けられる、カスタム定義のゾーンによってさらに制約されます。

例えば、「ログイン」ゾーンにスマート・セグメントを割り当てる 1 つのオファー・セットがあり、「購入後」ゾーンに同じセグメントの異なるオファー・セットがあります。処理ルールは、キャンペーンの対話方法タブで定義されます。

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

## Interact API

Interact アプリケーション・プログラミング・インターフェース (API) を使用して、Interact をタッチポイントと統合させます。

Interact API は、Java™ Serializatin over HTTP として、または SOAP 実装として機能し、Interact をタッチポイントと統合させます。

## ゾーン

インタラクション・ポイントは複数のゾーンに分けられます。適用する処理ルールを特定のゾーンのみに制限することができます。

「ウェルカム」コンテンツをすべて含むゾーンと「組み合わせ販売」コンテンツ用の別のゾーンを作成する場合、タッチポイントにおける顧客の位置に基づいて、さまざまなオファー・セットを同じセグメントに提示できます。

---

## Interact ユーザー

Interact では、ユーザーの役割を作成し、単一または複数のユーザーを各ユーザーの役割に追加することができます。ユーザーは、複数のユーザーの役割を担うことができます。



Interact は、組織内の多くのスタッフが使用されます。Interact はタッチポイントとマーケティング・キャンペーンとの間の接続ポイントであるため、組織のこれらの両方の部分にかかわるスタッフは Interact を使用するか、または Interact の影響を受けます。

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

- タッチポイントの周囲のすべてのインフラストラクチャーを監視するユーザー。このユーザーは設計環境の構成には積極的に関与しない可能性があります。タッチポイントを稼働させておく責任があり、Interact API を使用してタッチポイントとランタイム環境の統合を作成します。このユーザーは、実稼働ランタイム・サーバーへの新規構成の配置を承認します。また、このユーザーは、ステージング・サーバーからの統計およびレポートを確認して、実稼働ランタイム環境への新規構成の配置の効果を分析する場合があります。
- Marketing Platform、Campaign、および Interact のインストールおよび構成を行うユーザー。このユーザーは、ランタイム・サーバー・グループのインストールおよび構成も行います。また、新規構成を配置するステップを実行する場合があります。このユーザーは Interact 管理者と考えられます。
- リアルタイム対話を設計するユーザー。このユーザーは、対話式チャンネルとキャンペーンを使用して作業することで、オファーとそのオファーを受け取る顧客を定義します。このユーザーは、ランタイム環境の実際の構成ステップを実行しない可能性があります。構成内容を定義し、パフォーマンスと ROI の詳細を示すレポートの確認に多くの時間を費やします。
- 対話式フローチャートを作成して、対話式チャンネルのセグメンテーション・ロジックを設計するユーザー。
- Interact で使用されるデータを管理するユーザー。この担当者は Interact をまったく「使用」しない可能性があります。設計チームには不可欠です。この担当者は、セグメンテーション・ロジックを設計するユーザーとタッチポイントを管理するユーザーと共に作業を行って、適切なデータを、必要とされる場所に配置し、すべてのパフォーマンス要件を満たすために適切にフォーマットして索引付けします。

## Interact ワークフロー

Interact を構成する際、ワークフローを使用して、考案から配置までのプロセスの詳細なアウトラインを作成します。Interact の構成は、複数のステップを複数の担当者が実行する反復プロセスです。考案から配置までのプロセスは、設計、構成、およびテストという 3 つの主なコンポーネントに分けられます。

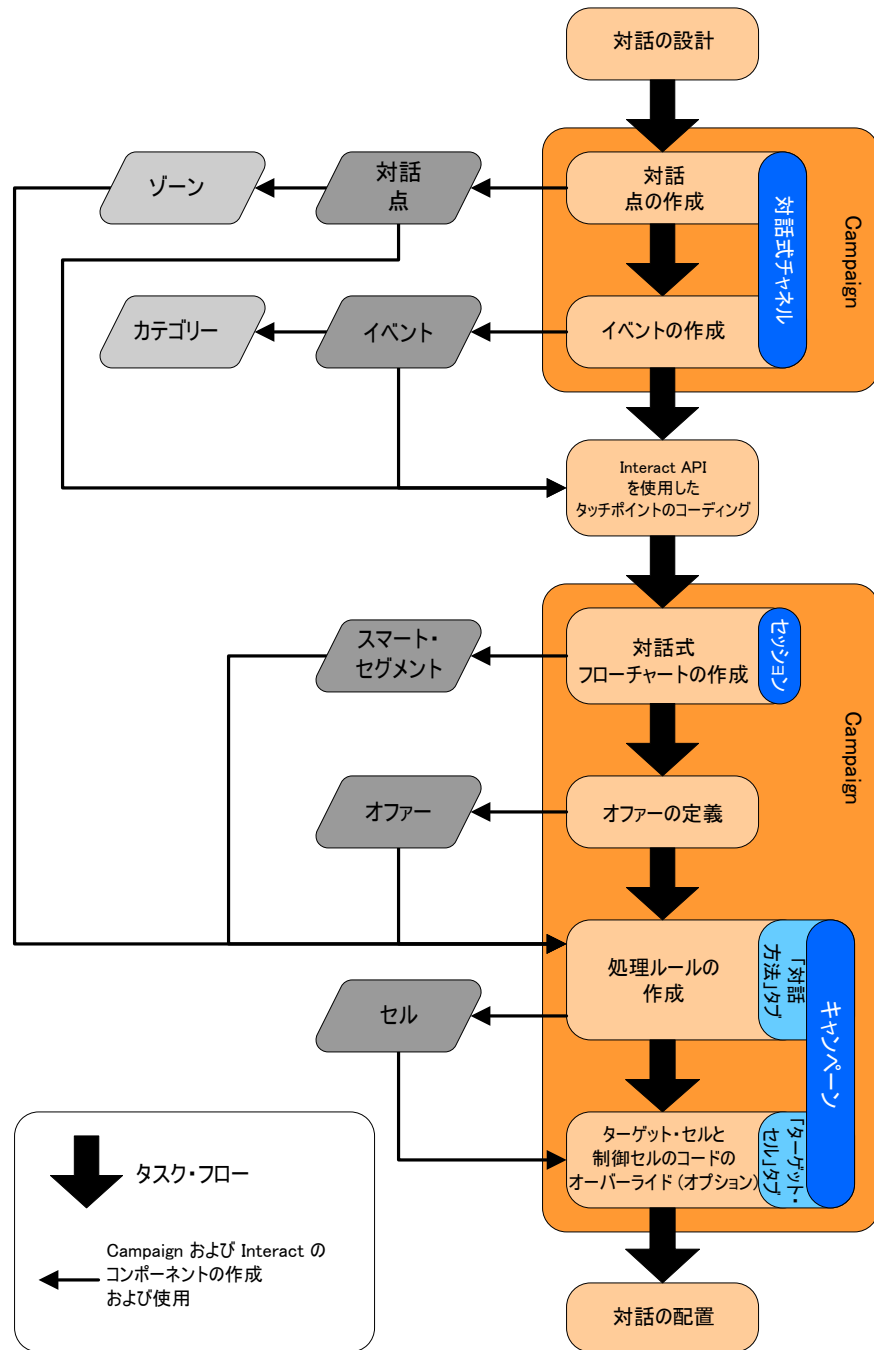
- 「設計」 - 設計段階では、使用する対話式マーケティング戦略の種類について、ブレインストーミングを行います。タッチポイントでの動作を考案したら、Interact での実装方法を決定する必要があります。このブレインストーミングは、タッチポイントを管理する担当者とマーケティング・プランを策定する担当者間の協調的な取り組みです。ビジネス目標とターゲット・メトリックを使用して、これらの担当者はインタラクション・ポイントとゾーンのリスト、およびセグメンテーションと非表示方法の大まかなリストを作成できます。これらのディスカッションにはセグメンテーションを実行するために必要なデータも含める必要があります。

- 「**構成**」 - 構成段階では、タッチポイント管理者と Interact ユーザーは設計を実装します。Interact ユーザーはオファターのセグメントへの割り当てを定義し、設計環境内の対話式チャンネルを構成しますが、タッチポイント管理者は Interact API を使用してランタイム・サーバーで作業するようにタッチポイントを構成します。データ管理者は、テストと実稼働の両方で必要なデータ・テーブルを構成して作成する必要があります。
- 「**テスト**」 - 設計環境での Interact の構成が完了したら、ステージング・ランタイム環境に配置するさまざまなコンポーネントにマークを付けます。Interact 管理者が構成をステージング・サーバーに配置すれば、テストを開始できます。Interact 実装の設計に携わるチームのすべてのメンバーは結果を調べ、構成が設計どおりに行われており、ランタイム環境のパフォーマンスが応答時間とスループットの許容限度内であることを確認します。

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

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

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



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

Campaign セッションの対話式フローチャートを作成し、オファーを定義して、対話の構成を続行します。

ゾーン、オファー、およびセグメントをすべてを作成したら、キャンペーンの対話方法タブで処理ルールを作成できます。これは、オファーをゾーンごとにセグメン

トに割り当て場所です。「ターゲット・セル」タブでのターゲット・セルと制御セルの割り当てには時間がかかる場合もあります。

これで対話が完成し、テスト用のステージング・サーバーに配置できます。

## Interact 実装の計画

Interact 実装の設計を計画する際、顧客との対話に使用する方法、および顧客のセグメント化に必要なデータという 2 つの要素を考慮に入れる必要があります。

Interact 実装の設計にはいくつかのコンポーネントの調整が必要です。

以下の例では、適切な Interact 実装を設計するために、答えを出す必要があるさまざまな問いをまとめる 1 つの方法を提案します。これらの問いは対話構成の設計に関するものです。

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

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

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

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

---

## IBM EMM にログインするには

この手順を使用して、IBM EMM にログインします。

以下が必要です。

- IBM EMM サーバーにアクセスするためのイントラネット (ネットワーク) 接続。

- コンピューターにインストールされた、サポートされているブラウザ。
- IBM EMM にサインインするためのユーザー名およびパスワード。
- ネットワークで IBM EMM にアクセスするための URL。

URL は次のとおりです。

`http://host.domain.com:port/unica`

ここで

*host* は、Marketing Platform がインストールされているマシンです。

*domain.com* は、ホスト・マシンが存在するドメインです。

*port* は、Marketing Platform アプリケーション・サーバーが listen しているポート番号です。

注: 以下の手順では、Marketing Platform に対する管理者権限を持つアカウントを使用してログインしているものとします。

ブラウザを使用して、IBM EMM URL にアクセスします。

- IBM EMM が Windows Active Directory または Web アクセス制御プラットフォームと統合するように構成されている場合、そのシステムにログインすると、デフォルトのダッシュボード・ページが表示されます。ログインは完了していません。
- ログイン画面が表示される場合、デフォルトの管理者の資格情報を使用してログインしてください。単一パーティション環境では、`asm_admin` とパスワードの `password` を使用します。複数パーティション環境では、`platform_admin` とパスワードの `password` を使用します。

パスワードの変更を求めるプロンプトが出されます。既存のパスワードを入力することもできますが、良好なセキュリティのためには新しいパスワードを選択する必要があります。

- IBM EMM が SSL を使用するように構成されている場合、初めてサインインするときに、デジタル・セキュリティ証明書を受け入れるように求めるプロンプトが出されることがあります。「はい」をクリックして証明書を受け入れます。

ログインが成功した場合、IBM EMM はデフォルトのダッシュボード・ページを表示します。

Marketing Platform 管理者アカウントに割り当てられたデフォルトの権限があれば、「設定」メニューの下にリストされたオプションを使用して、ユーザー・アカウントおよびセキュリティを管理できます。IBM EMM ダッシュボードを管理するには、`platform_admin` としてログインする必要があります。

---

## 開始ページを設定するには

開始ページとは、IBM EMM へのログイン時に表示されるページです。デフォルトの開始ページはデフォルトのダッシュボードですが、別の開始ページを簡単に指定することができます。

最初に IBM EMM にログインするときにダッシュボード・ページを表示しないようにするために、インストールされた IBM 製品の 1 つのページを開始ページとして選択できます。

表示されているページを開始ページとして設定するには、「設定」>「現在のページをホームとして設定」と選択します。開始ページとして選択できるページは、IBM EMMの各製品、および IBM EMMでの権限によって決定されます。

表示しているページで、「現在のページをホームに設定」オプションが有効になっていれば、そのページを開始ページとして設定できます。

## Interact の資料およびヘルプ

Interact には、ユーザー、管理者、および開発者のための資料およびヘルプが備えられています。

次の表を使用して、Interact を使用し始める方法に関する情報を得てください。

表 1. 入門

タスク	資料
新機能、既知の問題、および回避策のリストを見る	<i>IBM Interact</i> リリース・ノート
Interact データベース構造の学習	<i>IBM Interact System Tables and Data Dictionary</i>
Interact のインストールまたはアップグレード、および Interact Web アプリケーションの配置	以下のガイドのいずれか: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>IBM Interact</i> インストール・ガイド</li> <li>• <i>IBM Interact</i> アップグレード・ガイド</li> </ul>
Interact に付属する IBM Cognos® レポートの実装	<i>IBM EMM Reports</i> インストールおよび構成ガイド

次の表を使用して、Interact を構成および使用する方法に関する情報を得てください。

表 2. Interact の構成および使用

タスク	資料
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ユーザーおよび役割の保守</li> <li>• データ・ソースの保守</li> <li>• Interact のオファー配信機能 (オプション) の構成</li> <li>• ランタイム環境のパフォーマンスのモニターと保守</li> </ul>	<i>IBM Interact</i> 管理者ガイド
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 対話式チャネル、イベント、学習モデル、およびオファーの処理</li> <li>• 対話式フローチャートの作成と配置</li> <li>• Interact レポートの表示</li> </ul>	<i>IBM Interact</i> ユーザー・ガイド
Interact マクロの使用	<i>IBM EMM</i> のマクロ ユーザー・ガイド

表 2. Interact の構成および使用 (続き)

タスク	資料
最適パフォーマンスを得るためのコンポーネントの調整	IBM Interactチューニング・ガイド

次の表を使用して、Interact を使用していて問題に直面した場合にヘルプを入手する方法に関する情報を得てください。

表 3. ヘルプの入手

タスク	指示
オンライン・ヘルプを開く	<ol style="list-style-type: none"> <li>「ヘルプ」 &gt; 「このページのヘルプ」を選択し、コンテキスト・ヘルプ・トピックを開きます。</li> <li>ヘルプ・ウィンドウの「ナビゲーションの表示」アイコンをクリックし、完全ヘルプを表示します。</li> </ol>
PDF の取得	<p>以下のいずれかの方法を使用します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「ヘルプ」 &gt; 「製品資料」を選択し、Interact PDF にアクセスします。</li> <li>「ヘルプ」 &gt; 「IBM EMM Suite のすべての資料」を選択し、入手可能なすべての資料にアクセスします。</li> </ul>
サポートの入手	<p><a href="http://www.ibm.com/support">http://www.ibm.com/support</a> に移動し、IBM Support Portal にアクセスします。</p>

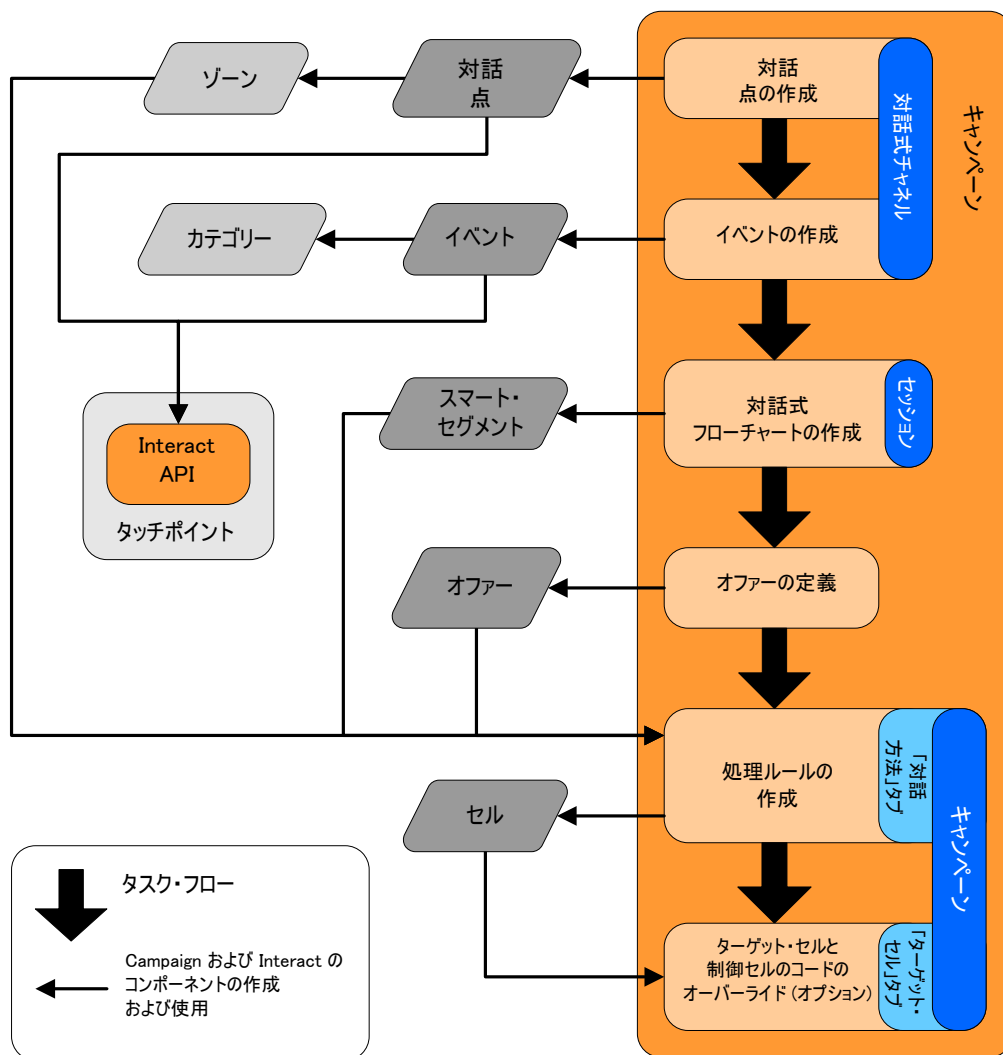




## 第 2 章 設計環境

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

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



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

例えば、ワークフローには、以下のようなステップが含まれることがあります。

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

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

---

## Interact API について

このセクションを使用して、タッチポイントと連携するように Interact を構成する方法について理解します。

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

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

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

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

- 対話式チャンネル
- インタラクション・ポイント
- イベント

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

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

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

Interact API は、Campaign の以下の要素を参照します。

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

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

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

## Interact ランタイム

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

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

1. ランタイム・セッションを作成します。

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

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

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

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

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

---

## 対話式チャンネルの操作

対話式チャンネルとは、対話式マーケティングに関連するすべてのオブジェクト、データ、およびサーバー・リソースを調整するために使用されるクライアント対応のタッチポイントを表します。

通常、Interact と統合するタッチポイントごとに対話式チャンネルを 1 つ作成します。例えば、Interact に統合する Web サイトとコール・センターがある場合は、タッチポイントのタイプごとに 1 つずつ、2 つの対話式チャンネルを作成します。ただし、同じタイプのタッチポイントを表すために異なる対話式チャンネルを作成する場合があります。例えば、自社の異なるブランドで異なる Web サイトを使用している場合は、それぞれのサイトが同じサーバーでホストされていても、ブランドごとに対話式チャンネルを作成してください。

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

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

対話式チャンネルは、組織に必要な数だけ作成することができます。異なるキャンペーンが対話方法タブの同じ対話式チャンネルを参照することができます。例えば、新規の携帯電話のキャンペーンが 1 つ、新規の通話料金プランのキャンペーンが 1 つある場合、それぞれのキャンペーンで Web サイト対話式チャンネル用の対話方法

タブを使用することができます。同じキャンペーンで複数の対話方法タブを使用し、それぞれで異なる対話式チャンネルを参照することができます。したがって、新規の携帯電話キャンペーンで Web サイト用の対話方法タブ、およびコール・センター用の対話方法タブを使用することができます。

## オファーの最大表示回数

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

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

## 対話式チャンネルの作成

対話式チャンネルを使用して、対話式マーケティングに関係のあるオブジェクト、データ、およびサーバー・リソースをすべてまとめます。

1. 「キャンペーン」>「対話式チャンネル」を選択します。

「すべての対話式チャンネル」ページが表示されます。

2. 「すべての対話式チャンネル」ページの「対話式チャンネルを追加」アイコンをクリックします。

「対話式チャンネルの追加/編集」ページが表示されます。

3. 対話式チャンネルの「名前」および「説明」を入力します。ここで入力する名前と説明は参照用であり、ウィンドウおよびレポートに表示されます。
4. 対話式チャンネルの「セキュリティ・ポリシー」を選択します。セキュリティ・ポリシーを作成していない場合、デフォルトのグローバル・ポリシーが選択されます。これを変更することはできません。
5. この対話式チャンネルに関連付けるサーバー・グループを「ランタイム・サーバー・グループ」リストから選択します。

**Shift+クリック**または **Ctrl+クリック**を使用すると、複数のサーバー・グループを選択できます。

6. 「実稼動ランタイム・サーバー・グループ」リストから本番サーバーを選択します。
7. 「1 回の訪問時のオファーの最大表示回数」を入力します。
8. 「変更の保存」をクリックします。

新規対話式チャンネルの「サマリー」タブが表示されます。

対話式チャンネルを編集するには、対話式チャンネルの「サマリー」タブで「**サマリーの編集**」アイコンをクリックします。

**注:** 対話式チャンネルを作成した後は、セキュリティー・ポリシーを編集することはできません。

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

## テーブルのマッピングについて

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

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

### 対話式チャンネルのプロファイル・テーブルをマップするには

対話式チャンネルの「サマリー」タブを使用して、対話式チャンネルのプロファイル・テーブルをマップします。

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

1. 対話式チャンネルの「サマリー」タブの「マップされたプロファイル・テーブル」で、マップするオーディエンス・レベルの「マップされていない」をクリックします。

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

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

「オーディエンス・レベルのプロファイル・テーブルをマップする」ウィザードがテーブル・マッピングを検証するとき、ウィザードは

「Campaign」 > 「partitions」 > 「partition *n*」  
> 「Interact」 > 「flowchart」 > 「dataSource」 プロパティで定義されたデータ・ソースを参照します。すべての対話式チャンネルが同じデータ・ソースを参照する必要があります。このデータ・ソースはテスト実行専用です。

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

## 対話式チャンネルのディメンション・テーブルをマップするには

対話式チャンネルの「サマリー」タブを使用して、対話式チャンネルのディメンション・テーブルをマップします。

ディメンション・テーブルをマップするには、まず対話式チャンネルのプロファイル・テーブルをマップする必要があります。

「オーディエンス・レベルのプロファイル・テーブルをマップする」ウィザードでは、「Campaign」>「partitions」>「partition *n*」>「Interact」>「flowchart」>「dataSource」プロパティーで定義されたデータ・ソースを参照します。

すべての対話式チャンネルが同じデータ・ソースを参照する必要があります。

1. 対話式チャンネルの「サマリー」タブの「マップされたプロファイル・テーブル」でプロファイル・テーブルの名前をクリックします。

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

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

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

「オーディエンス・レベルのプロファイル・テーブルのマッピング」ウィザードを使用して、対話式チャンネルのプロファイル・テーブルとディメンション・テーブルをマップします。

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

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

表 4. マップするテーブルの選択

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



表 4. マップするテーブルの選択 (続き)

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

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

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

表 5. ディメンションをベースにマッピング

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

## マッピングの検証

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

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

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

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

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

## 対話式チャネルの「サマリー」タブ

このセクションの表を使用して、「対話式チャネルのサマリー」タブのセクションについて理解します。

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

### 対話式チャネルのサマリー

表 6. 「対話式チャネルのサマリー」セクションの説明

ヘッダー	説明
説明	対話式チャネルの説明。説明が詳しいほど、他の設計環境ユーザーがこの特定の対話式チャネルの目的を理解しやすくなります。  この値は、「編集」アイコンをクリックして、表示されるダイアログで「説明」を変更することにより、変えることができます。
セキュリティ・ポリシー	対話式チャネルに適用できるセキュリティ・ポリシー。この値は対話式チャネルの作成時に指定されます。既存の対話式チャネルのセキュリティ・ポリシーを変更することはできません。
ランタイム・サーバー・グループ	この対話式チャネルに使用できるランタイム・サーバー・グループのリスト。  この値は、「編集」アイコンをクリックして、表示されるダイアログで「ランタイム・サーバー・グループ」を変更することにより、変えることができます。
実稼働ランタイム・サーバー・グループ	顧客対応のライブ・タッチポイントについて選択されているランタイム・サーバー・グループ。  この値は、「編集」アイコンをクリックして、表示されるダイアログで「実稼働ランタイム・サーバー・グループ」を変更することにより、変えることができます。

表 6. 「対話式チャンネルのサマリー」セクションの説明 (続き)

ヘッダー	説明
1 回の訪問時のオファーの最大表示回数	<p>1 回の訪問時に特定のオファーが表示される最大回数を定義する整数。ランタイム環境では、表示するオファーを選択する際に、この数値が処理ルールおよび学習エンジンと共に使用されます。</p> <p>この値は、「編集」アイコンをクリックして、表示されるダイアログでその値を変更することにより、変更することができます。</p>
学習モード	<p>対話式チャンネルがグローバル学習モデルを使用するかどうか、オファー加重にマーケティング担当者のスコアのみを使用するかどうか、また「新規対話式チャンネル」ダイアログか「対話式チャンネルの編集」ダイアログで指定したカスタム学習モデルを使用するかどうかを指定します。</p>
マップされたプロファイル・テーブル	<p>プロファイル・テーブルの IBM における名前と実際の名前が、Campaign で定義されているオーディエンス・レベル別に表示されます。</p> <p>まだプロファイル・テーブルを定義していない場合、ここには「マップされていない」と表示されます。</p> <p>テーブルの名前または「マップされていない」は、「オーディエンス・レベルのプロファイル・テーブルのマッピング」ウィザードへのリンクであり、そのウィザードを使用して、対話式チャンネルのプロファイル・テーブルとディメンション・テーブルをマップすることができます。</p> <p>マップされているプロファイル・テーブルの数がサポートされているオーディエンス・レベルの数としてリストされます。タッチポイントに必要な数よりも多くのオーディエンス・レベルが Campaign で定義されていることもあります。すべてのオーディエンスについてプロファイル・テーブルを定義する必要はありません。タッチポイントで対話と共に使用するオーディエンスについてのみ、プロファイル・テーブルを定義してください。</p>

## フローチャートおよび方法

このセクションには、定義済みで、この対話式チャンネルに関連付けられたフローチャートと対話方法が表示されます。このセクションには、以下のオプションが含まれています。

表7. 「フローチャートおよび方法」セクションの説明

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

## ゾーンの操作

ゾーンを使用すると、タッチポイントでインタラクション・ポイントを分割してエリアのようにすることができます。処理ルールを作成する場合、ゾーンをルールに追加することにより、それらを詳細化することができます。

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

インタラクション・ポイントは、ゾーン間で移動することができます。インタラクション・ポイントがメンバーになれるのは、一度に 1 つのゾーンのみです。

## 対話式チャンネルへのゾーンの追加

訪問者のためにインタラクション・ポイントを定義する際、そのインタラクション・ポイントをゾーンに追加することによって、インタラクション・ポイントをより特化されたものにするができます。各ゾーンには、訪問者に対してどのようにオファーを提示するかを決定する独自のルール・セットを設定できます。対話式チャンネルの「インタラクション・ポイント」タブの「ゾーンの追加」アイコンを使用して、ゾーンを追加します。

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

「ゾーンを追加/編集」ダイアログが表示されます。

2. ゾーンの「名前」を入力します。
3. ゾーンの「説明」を入力します。

ここで入力された説明は、ゾーンが保存された後、対話式チャンネルの「インタラクション・ポイント」タブに表示されます。

4. オプション: 「拡張機能」リンクをクリックすると、ゾーンに適用可能な追加設定が表示されます。

拡張機能を表示すると、追加または編集しようとしているゾーンについて以下の設定を行えます。

「学習モード」。「学習モード」セクションでは、作成または編集しているゾーンに学習を適用する際に使用するルールを指定します。以下のいずれかの設定を使用できます。

- 「対話式チャンネルから継承」は、デフォルトの設定です。Interact は、対話式チャンネルに指定されている学習モードを使用します。
- 「マーケティング担当者のスコアのみを使用」では、Interact は、オファーの重み付けに関するマーケティング担当者のスコアのみを使用します。
- 「カスタム学習モデルを使用」では、カスタム学習モデルを使用します。使用するカスタム学習モデルは、ドロップダウンから名前指定できます。この対話式チャンネルに何もカスタム学習モデルが定義されていない場合は、このオプションはグレー表示になり、選択できません。

「このゾーンのルール・グループの場合、不均一な学習ルールを次の条件で解決します」。混合学習のシナリオで、オファーのソート方法が競合する状況（一部のオファーは学習が有効なソースで推奨され、別のオファーは学習が無効なソースから推奨されている場合など）を処理します。例えば、それぞれのゾーンや処理ルール・グループごとに独自の学習ルールが定義できたり、処理ルール・グループに定義されるルールとゾーンに定義されるルールが異なっていたりすることがあるため、そのような競合を Interact にどのように解決させるかを定める条件をここで選択します。

Interact では、グローバル、対話式チャンネルごと、処理ルール・グループごと、ゾーンごとというように、いろいろなレベルで学習を有効または無効に設定できます。「このゾーンのルール・グループの場合、不均一な学習ルールを次の条件で解決します」セクションでは、競合の解決策として以下の方法が選択できません。

- 「混合 - このゾーンに学習モードを使用 (デフォルト)」は、オファーの順序として、組み込みの学習スコアに関わらず、最もスコアの高いものから順にオファーが選択されることを示します。
- 「学習以外のオファーの優先順位付け」は、オファーの順序として、学習以外のオファーが最初に選択され、その後に学習ベースのオファーが選択されることを示します。
- 「学習オファーの優先順位付け」は、オファーの順序として、学習オファーが最初に選択され、その後に学習ベースではないオファーが選択されることを示します。
- 「学習以外のオファーの優先順位付け: 重複除外」は、「学習以外のオファーの優先順位付け」のオプションを選択した場合と同じ結果になりますが、学習ソースと学習以外のソースから同じオファーがあったときは、重複するオファーが除外されます。
- 「学習オファーの優先順位付け: 重複除外」は、「学習オファーの優先順位付け」のオプションを選択した場合と同じ結果になりますが、学習ソースと学習以外のソースから同じオファーがあったときは、重複するオファーが除外されます。

「ランダムのパセント」。スコアを考慮せず、返されるオファーがランダムに選択される確率を指定します。

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

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

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

例えば、次のような 4 つのルール・グループを持つゾーンがあるとします。

- ルール・グループ Group1 には、LM1 という名前の学習モジュールがあります。LM1 には、スコア 50% の offer1 とスコア 60% の offer2 が含まれています。
- ルール・グループ Group2 には、学習モジュールがありません。
- ルール・グループ Group3 は、ゾーンの継承です。
- ルール・グループ Group4 には、スコア 65% の offer3 とスコア 45% の offer4 が含まれています。このルール・グループには、学習モデルは割り当てられていません。このルール・グループには、「マーケティング担当者のスコアのみを使用」のオプションが選択されています。

この例では、個々の特定ゾーンのオファーの中に、構成に応じて、学習を使用してスコアを評価するオファーと学習を使用しないでスコアを評価するオファーが混在します。いくつかのシナリオを以下のリストで説明します。

- このゾーンに「混合 - このゾーンに学習モードを使用 (デフォルト)」を選択した場合、選択されるオファーの順序は、組み込みの学習スコアに関わらず、最もス

コアの高い順に決定されます。前述のルール・グループを使用すると、順序は、重み 65% の Offer3、重み 60% の Offer2、重み 50% の Offer1、重み 40% の Offer4 となります。

- ゾーンに「学習以外のオファーの優先順位付け」を選択した場合は、オファーの順序として、学習以外のオファーが先に選択されます。このため、前述のルール・グループを使用すると、順序は、学習のない offer3、学習のない offer4、学習のある offer1、そして最後が offer2 となります。
- このゾーンに「学習オファーの優先順位付け」を選択した場合は、オファーの順序として学習オファーが優先されます。前述のルール・グループを使用した場合の順序は、学習のある offer1、学習のある offer2、学習のない offer3、最後が offer4 となります。
- ゾーンに「学習以外のオファーの優先順位付け: 重複除外」を選択した場合は、「学習以外のオファーの優先順位付け」を選択した場合と同様の結果になります。ただし、重複するオファーは除外されます。
- ゾーンに「学習オファーの優先順位付け: 重複除外」を選択した場合は、「学習オファーの優先順位付け」を選択した場合と同様の結果になります。ただし、重複するオファーは除外されます。
- 「ランダムのパーセントとの関連 (Related to % Random)」フィールドに値を指定する場合、この値は、学習モードが有効な場合にのみ使用されます。優先順位の高いオファー以外のオファーが、指定されたパーセンテージに従って優先順位付けされます。

## インタラクション・ポイントの操作

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

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

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

## インタラクション・ポイントを追加するには

対話式チャネルの「インタラクション・ポイント」タブの「インタラクション・ポイントの追加」アイコンを使用して、インタラクション・ポイントを追加します。

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

「インタラクション・ポイントを追加/編集」ダイアログが表示されます。

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

新規ゾーンを作成したら、そこにインタラクション・ポイントを移動できます。

4. 「返すデフォルト文字列」を入力します。
5. インタラクション・ポイントの「説明」を入力します。

この説明は「インタラクション・ポイント」タブに表示されます。

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

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

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

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

## インタラクション・ポイントの参照

このセクションの表を使用して、「インタラクション・ポイント」タブのアイコンについて理解します。

「インタラクション・ポイント」タブでは、以下のアイコンを使用します。



以下の表では、左側のアイコンから右側のアイコンへの順番で説明します。

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



---

## イベントの操作

イベントとは訪問者が実行するアクションのことです。これにより、訪問者のセグメントへの分類、オファーの提示、またはデータのロギングなど、ランタイム環境におけるアクションがトリガーされます。Interact 設計環境では、イベントを、Interact API と直接対話する構成要素の 1 つとして作成できます。

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

例えば、次のいずれかのイベントを作成できます。

- 「セッションを終了」。訪問者の対話式セッションの終了をマーキングします。
- 「オファーの取得」。訪問者に提供する推奨オファーのリストを要求します。
- 「プロフィールを取得」。セッションで保管されている訪問者プロフィール・データを要求します。それらには、プロフィール・テーブルから読み込まれるデータと一時データも含まれます。
- 「オーディエンスの設定」。対話式セッション内で訪問者のオーディエンス・レベルを変更します。
- 「デバッグを設定」。訪問者の対話式セッションの現在のログ・レベルをオーバーライドします。
- 「セッションを開始」。訪問者の対話式セッションの開始をマーキングします。

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

- 「再セグメンテーションのトリガー」。ランタイム環境で、訪問者のセッションの現在のデータを使用して、対話式チャンネルに関連付けられている現在のオーディエンス・レベルのすべての対話式フローチャートを再び実行します。

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

大量の新規データがランタイム・セッション・オブジェクトに追加された後には、顧客を新規セグメントに入れてください。例えば、Interact API からの要求（オーディエンスの変更など）または顧客による操作（ウィッシュ・リストやショッピング・カートへの新規項目の追加など）による新規データの場合です。

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

Web 統合の場合、オファーを要求するのと同じ呼び出しでオファー・コンタクトをログに記録し、タッチポイントとランタイム・サーバー間の要求数を最小限に抑えてください。

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

- 「**オファー承認をログに記録**」。ランタイム環境で、データベース・サービスについて選択されたオファーにフラグを付けてレスポンス履歴に記録します。
- 「**オファー拒否をログに記録**」。ランタイム環境で、データベース・サービスについて選択されたオファーにフラグを付けてレスポンス履歴に記録します。
- 「**ユーザー式のトリガー**」。式アクションとは、Interact マクロ (関数、変数、および EXTERNALCALLOUT などの演算子を含む) を使用して定義可能なアクションです。式の戻り値を任意のプロファイル属性に割り当てることができます。

「ユーザー式のトリガー」の隣にある編集アイコンをクリックすると、標準の「ユーザー式」編集ダイアログ・ボックスが表示されます。このダイアログを使用して、オーディエンス・レベル、結果を割り当てるオプションのフィールド名、および式自体の定義を指定できます。

- 「**トリガー・イベント**」。「トリガー・イベント」アクションを使用すると、このアクションでトリガーするイベント名を入力できます。既に定義されているイベントを入力すると、このアクションの実行時に対象イベントがトリガーされず。存在しないイベント名を入力すると、このアクションにより、指定されたアクションを伴うイベントが作成されます。

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

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

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

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

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

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

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

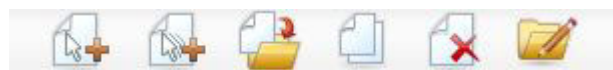
予約パラメーターおよび `postEvent` メソッドについては、「*Interact* 管理者ガイド」を参照してください。

タッチポイントでこれらすべてのイベントが発生する頻度をモニターするには、120 ページの『チャンネル・イベント・アクティビティ・サマリー・レポートについて』を参照してください。

## イベントの参照

このセクションの表を使用して、「イベント」タブのアイコンについて理解します。

「イベント」タブでは、以下のアイコンを使用します。



マウス・カーソルを各アイコン上に移動すると、その名前を表示できます。以下の表では、左側のアイコンから右側のアイコンへの順番で説明します。

アイコン名	説明
イベントの追加	クリックして、イベントをこの対話式チャンネルに追加します。
イベント・パターンの追加	クリックして、新しいイベント・パターンをこの対話式チャンネルに対して定義します。

アイコン名	説明
選択した項目を次のカテゴリに移動	1 つ以上のイベントまたはイベント・パターンを選択してこのアイコンをクリックし、選択した項目を新しいカテゴリに移動します。
選択された項目のコピー	1 つ以上のイベントまたはイベント・パターンを選択してこのアイコンをクリックし、選択した項目を複製します。 Interact により、各コピーの名前に数値接尾部が自動的に追加されます。
選択した項目の削除	イベントまたはイベント・パターンを選択してからこのアイコンをクリックし、それらを削除します。
カテゴリの管理	クリックするとダイアログ・ボックスが開き、この対話式チャンネルのカテゴリの作成、削除、編集の各操作を行えます。

## イベントを追加するには

1. 対話式チャンネルの「イベント」タブで「**イベントの追加**」アイコンをクリックします。

「イベントの追加」ダイアログが表示されます。

2. 「全般」タブで、このイベントの名前と説明を指定し、後で識別しやすくします。

説明は「イベント」タブに表示され、単なる参照用です。

3. オプションとして、このイベントをどのカテゴリに整理するかを選択します。

カテゴリは単に整理用に過ぎず、イベントの操作や使用方法には影響を及ぼしません。他のカテゴリを作成した後で、イベントをそこに移動することもできます。

4. 「アクション」タブをクリックして、このイベントの定義を続行します。
5. 「保存して戻る」をクリックして「イベント」タブに戻るか、または「保存して他を追加」をクリックしてイベントの追加を続行します。

イベントを編集するには、「イベント」タブでイベントの名前をクリックします。

イベントを別のカテゴリに移動するには、対象イベントを選択してから「**選択した項目を次のカテゴリに移動**」アイコンをクリックします。

イベントを削除するには、対象イベントを選択してから「**選択済み項目の削除**」アイコンをクリックします。

## カテゴリおよびイベントの操作

カテゴリとは、イベントおよびイベント・パターンのための整理ツールです。カテゴリは Interact の構成には影響を及ぼしませんが、使用することによって数百件のイベントまたはイベント・パターンでさえ簡単に管理できるようになります。

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

イベントおよびイベント・パターンは、カテゴリー間を移動させることができます。それぞれのイベントまたはイベント・パターンは、1つのカテゴリーのメンバーになることしかできません。

## カテゴリーを追加するには

対話式チャネルの「イベント」タブを使用して、カテゴリーを追加します。

1. 対話式チャネルの「イベント」タブで「カテゴリーの管理」アイコンをクリックします。

「カテゴリーの管理」ダイアログが表示されます。

2. 「新規」をクリックして、「新規カテゴリー」ダイアログを開きます。
3. 「カテゴリー名」および「説明」を入力します。
4. 「OK」をクリックして、「カテゴリーの管理」ダイアログに戻ります。
5. 「閉じる」をクリックして「イベント」タブに戻るか、「新規」をクリックしてさらにカテゴリーを追加します。

カテゴリーの名前または説明を編集するには、「カテゴリーの管理」ダイアログでカテゴリーを選択して「編集」をクリックします。

カテゴリーを削除するには、「カテゴリーの管理」ダイアログでカテゴリーを選択して「削除」をクリックします。

### 注:

イベントまたはイベント・パターンが含まれているカテゴリーを削除すると、そのカテゴリー内のすべてのイベントとイベント・パターンも削除されます。「削除」ボタンは注意して使用してください。

---

## イベント・パターンの操作

イベント・パターンは、訪問者のアクティビティ・パターンに基づいてオファーをパーソナライズするための柔軟な手段です。イベント・パターンを使用して、対話中に1つ以上のイベントが発生するかどうか、およびイベントの指定されたパターンにかなっているかどうかをテストし、応答として1つ以上のアクションをトリガーすることができます。

イベント・パターンを定義する際、それを単一の対話式チャネルと関連付けます。対話式チャネルで使用可能なイベント・パターンを定義した後、対話式フローチャートでそれを使用できます。

「選択」、「決定」、「セグメントへのデータ挿入」の各プロセス・ボックスを定義し、イベント・パターンが一致したら（イベント・パターンの状態が True になっ

たら)、訪問者を事前定義されたセグメントに入れることができます。次いで、特定のオファーがこのセグメントに割り当てられます。

関連オファーが顧客に提示されることになるイベント・パターンで使用できるイベントの例をいくつか示します。

- Web サイトの訪問者が指定のページの組み合わせを表示する、または特定のページを指定の回数表示する。
- Web サイトの訪問者が指定の文書をダウンロードする、または指定のメディアを表示する。
- コール・センターの代表者が通話に対して指定の理由を入力する、または通話の結果として指定のサービス要求を入力する。

イベント・パターンは、動作のトリガーと呼ばれることもあります。

## イベント・パターンのタイプ

以下のタイプのイベント・パターンが使用可能です。

- 「すべて一致」。指定されたすべてのイベントが発生する場合、パターンは TRUE となります。

このオプションを選択すると、「**選択したイベント**」リストに 1 つ以上のイベントを追加できるようになります。

- 「**カウンター**」。指定された着信イベントが指定回数発生する場合、パターンは TRUE となります。

例えば、訪問者が拒否イベントを 10 回生成したり、訪問者がコンタクトを 1 回要求したりすることを必要条件にできます。

- 「**重みづけカウンター**」。指定する各イベントにスコアを割り当て、指定された合計スコアに達する場合、パターンは TRUE となります。

「すべて一致」オプションとは違い、指定されたすべてのイベントが発生する必要はありません。パターン基準が満たされているかどうかは、合計スコアによって決まります。

例えば、パターンを次のように構成するとします。

- 起動条件を選択し、以下のスコアを割り当てます。
  - 起動条件 1 のスコアは 1 です。
  - 起動条件 2 のスコアは 2 です。
- 「重みづけカウンター」の値として 10 を指定します。

イベント・パターンは、以下のいずれかの場合に TRUE となります。

- 起動条件 1 が 10 回発生する。
- 起動条件 1 が 2 回発生し、起動条件 2 が 4 回発生する。
- 起動条件 2 が 5 回発生する。

## イベント・パターンの仕組み

イベント・パターンは、状態およびステータスを更新し、それを処理のためにランタイム環境に渡すことにより、訪問者のランタイム環境との対話式セッションに対応します。

- 対話式セッションが開始されると、Interact は、現在の訪問者のオーディエンス ID と関連付けられている以前のイベント・パターン状態をロードしようとします (イベント・パターン状態が存在する場合)。
- イベントが通知されると、Interact は、そのイベントを使用しているすべてのイベント・パターンの状態およびステータスを更新します。
- (対話式フローチャートの実行中など) セッション中にイベント・パターンが使用されると、イベント・パターンのステータスが取得されます。
- セッションが終わると、対象の訪問者のオーディエンス ID が分かっている場合 (つまり、訪問者のプロファイルがプロファイル・データ・ソースにある場合) には、そのオーディエンス ID と関連付けられている更新済みイベント・パターンすべてのステータスがデータベースに格納されます。分からない場合、イベント・パターンの状態は破棄されます。

この利点は、イベント・パターンの状態がユーザー・セッションと無関係なため、1 つのユーザー・セッションのイベント・アクティビティが別のセッションに反映されることです (オーディエンス ID が一致すること、およびそれらのイベントの発生時に両セッションがアクティブであることが必要)。

デフォルトで、不明なユーザーのイベント・パターン状態はセッション終了時に破棄されます。ただし、構成プロパティ「`interact | services | eventPattern | persistUnknownUserStates`」が TRUE に設定されている場合、またはセッション・パラメーター `UACISavePatternStates` が TRUE に設定されている場合は除きます。

注: セッションの途中でオーディエンス ID が変更されると、Interact は新しいオーディエンス ID の保存済みイベント・パターン状態をロードしようとします。前のオーディエンス ID が不明で、かつ構成設定 (`interact | services | eventPattern | mergeUnknownUserInSessionStates`) が True に設定されている、またはセッション・パラメーター `UACIMergePatternStates` が True に設定されているシナリオの場合、同じセッションの前のオーディエンス ID に属するユーザー・イベント・アクティビティは、新しいオーディエンス ID にマージされます。

## イベント・パターンを追加するには

「対話式チャンネル」ページの「イベント」タブでは、イベント・パターンを定義して訪問者のアクティビティおよび動作のパターンを識別し、それらのパターンが識別された場合に特定のアクションを実行することができます。対話式チャンネル・ツールバーの「イベント・パターンの追加」アイコンを使用して、イベント・パターンを追加します。

1. 対話式チャンネル・ツールバーの「イベント・パターンの追加」アイコンをクリックします。
2. 「全般」タブで、パターンに対して名前、説明、開始日、および終了日を指定します。また、それが有効にするかどうかも指定します。

3. 「パターン」タブで、パターン・タイプを指定し、イベント・パターンを実行してその状態を true に設定するために発生する必要がある 1 つ以上のイベントを選択します。

オプションで、パターンがその true の状態を保持する継続期間を指定します。その期間が過ぎたら、パターンはイベントをリセットして再びその評価を開始します。

4. 「アクション」タブで、イベント・パターンの基準が満たされる場合に実行するアクションを指定します。
5. 「保存して戻る」をクリックして「イベント・パターン」ダイアログを閉じるか、「保存して他を追加」をクリックして、イベント・パターンを保存してイベント・パターンを作成します。

作成が済むと、イベント・パターンは設計環境で使用できるようになり、対話フローチャートの「選択」、「決定」、「セグメントへのデータ挿入」の各プロセス・ボックス、およびバッチ・フローチャートの「対話リスト」プロセス・ボックスに表示されます。これらのフローチャート・プロセスでは、イベント・パターンが識別されたときに、定義されているアクションが実行され、訪問者に適切なオファーが表示されるように照会を定義できます。

## イベント・パターンの構成に使用されるフィールド

以下は、「対話式チャンネル」ページの「イベント」タブで「イベント・パターン」を構成するために使用するフィールドです。

パターン・タイプとフィールドのいくつかは、Interact と Opportunity Detection の統合により拡張パターンが有効になっている場合にのみ使用できます。該当する場合、使用できるかどうかは以下の表で示されています。

- 統合について詳しくは、46 ページの『Interact と Opportunity Detection の間の統合について』を参照してください。
- 周期期間および期間指定のイベント・パターンについて詳しくは、48 ページの『拡張イベント・パターン機能の仕組み』を参照してください。

表 8. 「イベント・パターン」定義ウィンドウのフィールド

フィールド	説明
「全般」タブ	
名前	イベント・パターンの記述名を入力します。この名前は「イベント」タブの「イベント・パターン」リストに現れます。
「有効」チェック・ボックス	イベント・パターンの使用準備が整っている場合、このチェック・ボックスを選択します。
カテゴリー	オプションで、このイベント・パターンのカテゴリーを入力します。カテゴリーはイベント・パターンの動作には影響がなく、単に整理の目的のためだけに使用されます。  このカテゴリーは「イベント」タブの「イベント・パターン」リストに現れます。
説明	オプションで、このイベント・パターンの説明を入力します。  この説明は「イベント」タブの「イベント・パターン」リストに現れます。



表 8. 「イベント・パターン」定義ウィンドウのフィールド (続き)

フィールド	説明
「開始日時」 および 「終了日時」	<p>オプションとして、イベント・パターンが有効となる日付範囲を指定します。日付フィールドは、以下のようにして使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日付を両方指定しない場合、イベント・パターンは、配置されている間、有効です。</li> <li>開始日だけを指定すると、イベント・パターンはその日時から、配置解除されるまでの間、有効になります。</li> <li>終了日だけを指定すると、イベント・パターンは配置されて以後、その終了日時までの間、有効になります。</li> <li>開始日と終了日を両方指定すると、イベント・パターンはその指定された範囲においてのみ有効になります。</li> </ul> <p>以下は、拡張パターンに当てはまります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>終了日が指定されない場合、2099 年 1 月 30 日が終了日として使用されます。</li> <li>開始日が指定されない場合、2000 年 12 月 26 日が開始日として使用されます。</li> </ul>
<b>「パターン」タブ</b>	
パターン・タイプ	<p>イベント・パターンを評価する方法を選択します。オプションとして、「すべて一致」、「カウンター」、および「重みづけカウンター」があります。「カウンター」パターン・タイプと「重みづけカウンター」パターン・タイプの場合、追加フィールドを次のように設定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>カウンター                     <p>「選択したイベントのオカレンスが次のようである場合、パターンを実行します。選択したイベント」フィールドで、パターンが TRUE となるためにイベントが発生する必要がある回数を設定します。</p> </li> <li>重みづけカウンター                     <p>「合計スコアが次のようである場合、パターンを実行します。合計スコア」フィールドで、パターンが TRUE となるために重みづけイベントが到達する必要がある合計スコアを設定します。</p> </li> </ul> <p>拡張パターンが有効な場合、3 つの各基本パターンの周期期間バージョンおよび期間指定バージョンを選択することができます。</p>
「選択可能なイベント」 および「選択したイベント」	<p>Interact の設計時に定義したイベントのリストから選択します。矢印ボタンをクリックし、イベントを基準として追加するか、イベントを基準から削除します。</p>
TRUE 状態の追加期間: <i>time span</i>	<p>オプションで、このフィールドを使用して、条件が満たされてからパターンの状態が TRUE となる期間を指定します。指定期間が経過した後、パターンの状態は FALSE に設定され、パターンは再びイベントの評価を開始します。</p> <p>このフィールドは、拡張パターンの期間指定バージョンにのみ当てはまります。</p>

表 8. 「イベント・パターン」定義ウィンドウのフィールド (続き)

フィールド	説明
イベントは次の期間内に発生する必要があります: <i>time span</i>	イベントが評価される期間を指定します。  このフィールドは、拡張パターンの周期期間バージョンおよび期間指定バージョンにのみ当てはまります。
<b>「アクション」タブ</b>	
アクション・リスト	実行するアクションを 1 つ以上選択します。オプションで、「条件」機能を使用して、事前定義されたイベント・パラメーターに対して値をテストします。  このリストのイベントについては、37 ページの『イベントの操作』を参照してください。  このフィールドは、Opportunity Detection で使用されるパターンには適用されません。

## Interact と Opportunity Detection の間の統合について

IBM Interact と IBM Opportunity Detection の間の統合により、Interact の実装に拡張パターン認識機能が提供されます。

統合環境では、次の 3 つの基本 Interact パターンに拡張時間枠が提供されます。

- すべて一致 — 指定されたすべてのイベントが発生すると、パターンが起動されます
- カウンター — 指定されたイベントが指定回数発生すると、パターンが起動されます
- 重みづけカウンター — 指定された複数のイベントにそれぞれスコアが割り当てられ、指定された合計スコアに達すると、パターンが起動されます

統合を構成した後、Interact 設計環境内の拡張パターンを構成します。それを配置または使用するために Opportunity Detection でタスクを実行する必要はありません。

**注:** 統合は、パーティション 1 内で定義されている対話式チャネルでのみサポートされます。環境内に複数のパーティションがある場合、そのことを覚えておくことが重要です。

### 同期

Interact から Opportunity Detection に保存される拡張パターンは、次のように同期されます。

- Interact でパターンを作成、編集、または削除する際に、それは Opportunity Detection で作成、更新、または削除されます。
- Interact で配置履歴から配置バージョンをロードする場合、Opportunity Detection でパターンが適切に更新されます。
- 配置に失敗する場合、Interact は最後に正常に配置されたバージョンに自動的にロールバックします。

同期は、システムのダウン時間なしで行われます。

## ストリーム・インスタンスの再始動時の処置

Opportunity Detection で使用されるストリーム・インスタンスが再始動する場合、ストリーム・サーバーで実行されるすべての Opportunity Detection ジョブは停止されます。

この場合、停止したジョブを再開するには、Opportunity Detection で、Interact によって作成されたワークスペースの「配置」タブに移動し、「開始」をクリックします。

## Interact によって作成されたオブジェクトの Opportunity Detection からの削除

Opportunity Detection で「リアルタイムの管理」権限を持つユーザー（これはデフォルトで Opportunity Detection 管理者の役割に含まれる）は、拡張パターンを使用する対話式チャンネルを配置する際に Opportunity Detection でシステムが作成するほとんどのオブジェクトを削除することができます。

Interact で対話式チャンネルを削除する場合、Opportunity Detection のクリーンアップ・ステップとしてこれを行うこともできますが、接続の問題により、クリーンアップは自動では行われません。その場合、使用されなくなったオブジェクトが Opportunity Detection にいくつか残っている可能性があり、それらを削除することができます。

この手動削除機能を使用する際には注意してください。それらのオブジェクトは、Interact から再配置することによってリストアできないからです。

適切な権限がある場合、システムによって作成された以下のオブジェクトを削除することができます。

- パターン・コンポーネント
- ワークスペース (ワークスペース内の配置がどれも実行されていない場合)
- 配置構成 (配置構成が実行されていない場合)
- 名前付き値リスト (リストが使用されていない場合)

## Opportunity Detection で表示されるもの

情報目的のみの場合、拡張パターンを配置した後、Opportunity Detection で以下の項目を表示することができます。

- パターンで使用される推定のイベントが読み取り専用の形式で名前付き値リスト・マネージャーでリストされます。
- 拡張パターンを使用する対話式チャンネルごとに 1 つ、読み取り専用ワークスペースが作成されます。

ワークスペースには、単一の対話式チャンネルに対して作成されるすべてのパターンが含まれます。その作成元は「コンポーネント・リスト (Component List)」タブで「**Interact**」としてリストされます。

パターン作成元の対話式チャンネルの名前がワークスペース名になります。「プロパティ」タブで、ワークスペースの作成元が「**Interact によって作成 (Interact Created)**」としてリストされます。

- **Interact** メッセージに対して単一のデータ・ソースが作成され、それがデフォルトのオーディエンス・レベルと関連付けられます。そのデータ・ソースのオーディエンス・レベル・フィールドの値は、各 **Interact** メッセージのオーディエンス・レベルを指定します。

## 拡張イベント・パターン機能の仕組み

Opportunity Detection との統合が実装されると、より洗練された期間（この間パターンは着信イベントをその基準と比較する）を持つ 3 つの標準イベント・パターンすべてを構成できるようになります。それぞれの基本イベント・パターンで、以下の追加オプションを使用できます。

- **周期期間**
- **期間指定**

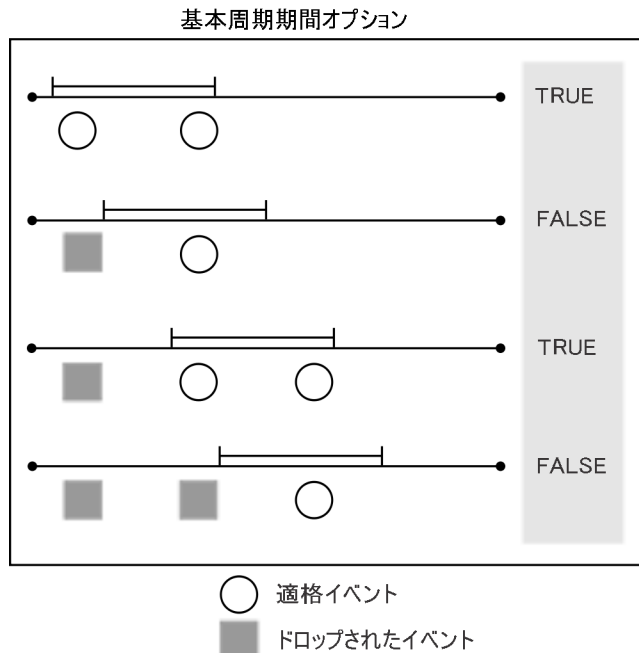
各 3 つの標準パターンに対して 2 つの新しい期間オプションを追加することにより、事実上、6 つのパターン・オプションが **Interact** 実装に追加されたこととなります。

### 周期期間

周期期間オプションの期間は、「イベントは次の期間内に発生する必要があります」というラベルの付いたフィールドに指定する値によって決まります。

周期期間を使用するパターンが配置される場合、パターン基準と一致するイベントが指定された時間枠内に発生する必要があります。この時間枠は、時間の経過とともに変わることはありません。時間枠は 7 日間に設定されれば、7 日間のままです。イベントはエージアウトするか、保持されて、そのタイム・スタンプに基づいてパターンの一部として評価されます。

以下の図は、周期期間オプションの仕組みを示しています。



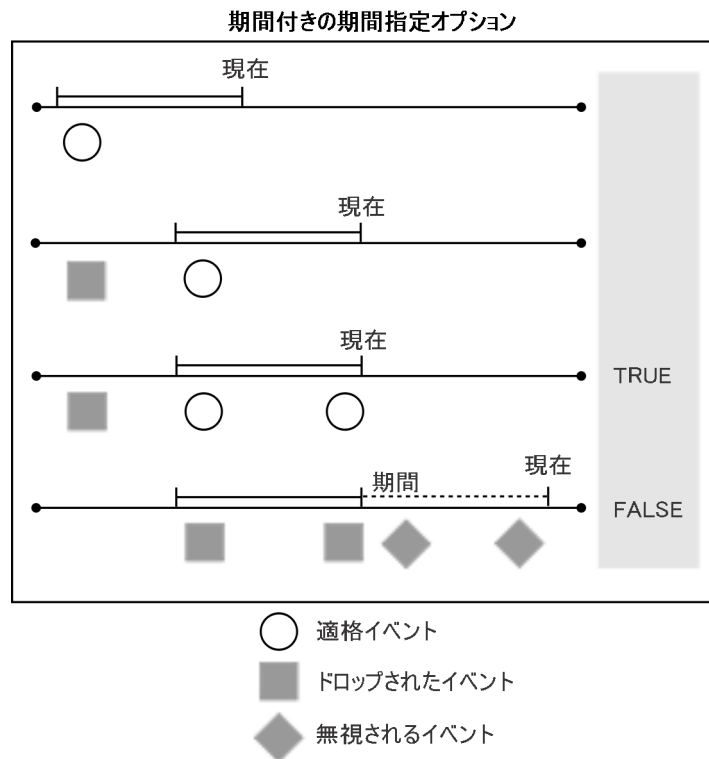
## 期間指定

期間指定オプションの仕組みは、TRUE の状態が保持される拡張期間も含まれるという点を除いて、周期期間オプションとまったく同じです。期間指定オプションを使用するパターンの場合、すべての基準が満たされてパターンの状態が FALSE から TRUE に変更されると、拡張期間が有効になります。

Interact の標準イベント・パターンで使用できるものと同じ「TRUE 状態の追加期間: *time span*」フィールドを使って拡張期間を設定します。拡張期間を使用して、パターンの状態が TRUE となる期間を指定します。新規着信イベントは無視され、既に受け取ったイベントはドロップされます。

拡張期間が経過すると、パターンの状態は FALSE になり、パターンは再び適格イベントの listen を開始します。

以下の図は、期間指定オプションの仕組みを示しています。



## 制約の操作

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

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

## オファー制約を追加するには

IBM Interact の「制約」タブを使用して、オファー制約を追加します。

1. 対話式チャネルの「制約」タブで「制約の追加」アイコンをクリックします。

「制約の追加/編集」ダイアログが表示されます。

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

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

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

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

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

「均等な配布方法」フィールドを指定しない場合、Interact サーバーは、この対話式チャネルで通常どおりにオファーを有効にします。

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

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

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

「制約」タブで制約の名前をクリックすると、制約を編集できます。

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

## オファー制約を編集するには

IBM Interact の「**制約**」タブを使用して、既存のオファー制約を変更します。制約の名前、説明、または定義設定を更新することができます。

1. 対話式チャネルの「**制約**」タブをクリックして、制約のリストを表示します。
2. 編集する制約の名前をクリックします。

「制約の追加/編集」ダイアログが表示されます。

3. オプションで、「**名前**」、「**説明**」、または制約の定義設定を変更します。
4. 「**保存して戻る**」をクリックして「**制約**」タブに戻ります。または、「**保存して他を追加**」をクリックして変更を保存し、新規の制約を追加します。

オファー制約が変更に従って更新されます。

## オファー制約を有効および無効にするには

一定期間、制約または制限なしでオファーを実行することが必要な場合があります。その場合、制約を無効にして有効にすることができます。

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

1. 対話式チャネルの「**制約**」タブで、編集する制約の名前をクリックします。

「制約の追加/編集」ダイアログが表示されます。

2. オファー制約を無効にして、ここで定義されている制約なしに、選択したオファーが提示されるようにするには、「**無効にする**」をクリックします。
3. オファー制約を有効にするには、「**有効にする**」をクリックします。
4. 「**保存して戻る**」をクリックして「**制約**」タブに戻ります。または、「**保存して他を追加**」をクリックして他の制約を追加します。

## オファー制約を削除するには

オファー制約が必要ない場合、削除することができます。

**注:** 制約は、一度削除するとリカバリーできません。

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

選択した制約が Interact によって削除されます。

---

## 学習モデルの操作

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

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

Interact で「自習」タブを使用して、対話式チャンネルの学習モデルを作成、削除、編集、有効化、または無効化することができます。

### 学習モデルを追加するには

学習モデルを追加して、Web サイトを訪問する訪問者のアクションをモニターすることができます。訪問者の以前のアクションに基づいて、ベスト・オファーを判別することができます。

1. 対話式チャンネルの「自習」タブにある「**モデルの追加**」アイコンをクリックします。

「学習モデルの追加/編集」ダイアログが表示されます。

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

この説明は、この学習モデルを識別するために「自習」タブに表示されます。

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

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

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

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

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



## 学習モデルを編集するには

「自習」タブを使用して、学習モデルを編集することができます。名前や説明、訪問者属性などのパラメーターを更新することができます。

1. 対話式チャンネルの「自習」タブをクリックして、学習モデルのリストを表示します。
2. 編集する学習モデルの名前をクリックします。

「学習モデルの追加/編集」ダイアログが表示されます。

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

学習モデルは変更内容に従って更新されます。

## 学習モデルを削除するには

使用しなくなった学習モデルを削除します。削除した後、学習モデルはリカバリーすることができません。

注: 削除した後、学習モデルはリカバリーすることができません。

1. 削除する学習モデルの横にあるチェック・ボックスを選択します。複数の学習モデルを選択することができます。
2. 「選択項目の削除」をクリックします。
3. 削除を確認します。

Interact は選択された学習モデルを削除します。現在使用中の学習モデルを削除することはできません。。

## 学習モデルを有効および無効にするには

学習モデルを削除する代わりに、それを無効にして、学習チャンネルで選択できないようにすることができます。再び学習チャンネルで選択できるようにする必要が生じた場合に、学習モデルを有効にすることができます。

1. 対話式チャンネルの「自習」タブで、編集する学習モデルの名前をクリックします。

「学習モデルの追加/編集」ダイアログが表示されます。


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

---

## スマート・セグメントの操作

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

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

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

## セッションの作成

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

セッションには、バッチ・フローチャートと対話式フローチャートの組み合わせを含めることができます。セッションに両方のタイプのフローチャートが含まれており、「実行」アイコンをクリックして「セッション・サマリー」ページで「すべて実行」を選択した場合、バッチ・フローチャートのみが実行されます。対話式フローチャートは、設計環境から実行することはできず、テスト実行のみが可能です。

## 対話式フローチャートの定義

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

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

対話式フローチャートは、Campaign セッション内部でのみ作成することができます。

対話式フローチャートの作成について詳しくは、79 ページの『第 3 章 対話式フローチャートについて』を参照してください。

---

## 対話式オファー

Campaign 設定ダイアログで定義するオファー・テンプレートに基づいて、Interact が訪問者に対して推奨できるリアルタイムの対話式オファーをセットアップすることができます。

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

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

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

Campaign のオファーをタッチポイント (例えば、バナー広告の HTML コードなど) におけるオファーにマップする際には、命名規則の一部として使用できる情報について心に留めておいてください。例えば、簡単に参照できるようにするため、すべてのバナー広告をオファー・コードと同じ名前のファイルに保存するというようにすることをお勧めします。

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

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

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

### Interact のオファー・テンプレート

Interact で使用する対話式オファーの作成に使用するオファー・テンプレートを定義する際、以下の要件に留意してください。

- Interact によって使用されるすべてのオファーについて、インタラクション・ポイント (IP) ID オファー属性およびインタラクション・ポイント名オファー属性を有効にする必要があります。それらの属性は存在していなければならない、それらのデータは実行時に自動的に追加されるので、定義されているデフォルトの IP ID オファー属性および IP Name オファー属性がオーバーライドされます。IP ID は内部 ID であり、IP Name はオファーに関連付けられているインタラクション・ポイントの名前です。これらのデータはレポート作成のために必要です。

- オファー・テンプレートを定義する際に「このテンプレートから作成したオファーをリアルタイム対話で使用できます」を有効にしない場合でも、このテンプレートから定義されるオファーを処理ルールと共に使用できます。ただし、Interact では、それらのオファーをレポートに含めることはできず、オファーでオファー非表示を使用できません。
- オファー・テンプレートにオファーの発効日と満了日が含まれている場合は、「フローチャート実行日」を基準にしてそれらの日付を定義することができます。例えば、「オファー有効日」が「フローチャート実行日」になるようにすることができます。そして、発効の数日後にオファーが期限切れになるようにすることができます。対話式フローチャートの場合、「フローチャート実行日」は、ランタイム環境によってオファーが勧められてタッチポイントで表示される日付です。

## Interact 用のオファー・テンプレートの作成

オファー・テンプレートを使用して、正しいオーディエンスに対して適切かつ一貫性のある情報が含まれるリアルタイム・オファーを作成します。

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

IP ID のデフォルト値として任意の整数を入力でき、IP 名として任意の文字列を入力できます。ランタイム環境では値として正しいデータが自動的に入りますが、設計環境ではデフォルト値が必要です。

## リアルタイム・オファー非表示

オファー非表示は、Interact が訪問者に対して提示するオファーを微調整するための追加的な方法です。適格ルールが訪問者に表示されないようにする場合、オファー非表示ルールを定義します。これは、オファー承認、オファー拒否、または以前にオファーが提示された頻度に基づいて行います。

例えば、オファーを拒否する訪問者に対して、タブレット・コンピューターの値引き価格のオファーを提示するとします。訪問者がタブレット・コンピューターに関心がないと結論した場合、その後の 30 日間、そのオファーをその訪問者に対して非表示にすることができます。タブレット・コンピューターを拒否するユーザーがスマートフォンにも関心がないと判断した場合、同じ期間、関連オファーを非表示にすることができます。

オファーがその訪問者に対してもう一度適格になるまでの期間を指定することもできます。非表示の時間制限によって、特定の期間が経過した後、オファーが再び適格になり、訪問者に表示されるようにすることができます。

Interact は、訪問者に対するオファーのパーソナライズが完了した後、オファー非表示をリアルタイムで適用します。各適格オファーは、提示される前に、オファー非表示リストと照らしてチェックされます。一致するオファーがあれば、それらはその訪問者の適格リストから除外されます。

オファー非表示ルールは、「このテンプレートから作成したオファーをリアルタイム対話で使用できます」が選択されているオファー・テンプレートに基づいているあらゆるオファーに対して定義できます。

## リアルタイムでオファーを非表示にするためのルール

IBM Interact でのリアルタイム・オファー非表示の構成には、訪問者がそれを以前に承認したことがある場合、以前に拒否したことがある場合、その訪問者にオファーが提示された回数が特定回数を超えている場合、または既に非表示になっているオファーに関連している場合のいくつかのオファー処理方法の組み合わせを定義することが含まれます。

訪問者に対する提示に関して Interact がオファーを評価する際、通常どおり、オファーのパーソナライズが実行され、各適格オファーがオファー非表示リストと比較され、一致しているかどうかを確認されます。オファーが一致する場合、訪問者に提示されず、一致する別のオファーが代わりに提示されます。

次の表は、Interact がオファーを非表示にするために使用できる方法について説明しています。

表9. オファー非表示ルール

ルール	説明
オファー承認	<p>オファー承認は、承認レスポンスとして記録されるレスポンスを受け取ったオファーです。デフォルトで、訪問者のレスポンスは、オファーの「承認」アクションをトリガーすることができますが、承認アクションとして他のレスポンス・タイプを指定することができます。</p> <p>リアルタイム対話のオファーを定義する際、承認に基づくオファーの非表示は、「<b>オファー許可時</b>」セクションで定義されます。</p> <p>ルール非表示で使用できるレスポンス・タイプの完全なリストは、IBM Campaign システム・テーブルの UA_UsrResponseType テーブルで定義されています。詳しくは、「<i>IBM Campaign 管理者ガイド</i>」を参照してください。</p>

表9. オファー非表示ルール (続き)

ルール	説明
<p>オファー拒否</p>	<p>オファー拒否は、拒否レスポンスとして記録されるレスポンスを受け取ったオファーです。デフォルトで、訪問者のレスポンスは、オファーの「拒否」アクションをトリガーすることができますが、拒否アクションとして他のレスポンス・タイプを指定することができます。</p> <p>リアルタイム対話のオファーを定義する際、拒否に基づくオファーの非表示は、「<b>オファー拒否時</b>」セクションで定義されます。</p> <p>ルール非表示で使用できるレスポンス・タイプの完全なリストは、IBM Campaign システム・テーブルの UA_UsrResponseType テーブルで定義されています。詳しくは、「<i>IBM Campaign 管理者ガイド</i>」を参照してください。</p>
<p>オファー負担</p>	<p>訪問者に対してオファーが特定回数提示されると、オファー負担 (オファーが何度も表示されるために気付かれなくなる) を避けるためにオファーは表示されなくなります。</p> <p>リアルタイム対話のオファーを定義する際、表示された回数に基づくオファーの非表示は、「<b>オファー提示時</b>」セクションで定義されます。</p>

表9. オファー非表示ルール (続き)

ルール	説明
<p>関連オファー非表示</p>	<p>すべてのオファー非表示（「<b>オファー許可時</b>」、「<b>オファー拒否時</b>」、または「<b>オファー提示時</b>」）に関して、現行オファーに関連した他のオファーを非表示にするオプションもあります。非表示にされるオファーと一致する値がオファー属性（オファー・テンプレートで定義されている）にある場合、そのオファーは関連しています。</p> <p>例えば、属性「平均レスポンス収益」が \$100 未満の場合に、訪問者によって承認されたオファーを非表示にするとします。同じ値を持つ、この属性に基づく他のオファー非表示にすることにより、他の低い値のオファーを同じ訪問者に対して非表示にすることができます。</p> <p>オファーが承認、拒否、または提示回数が多すぎる他のオファーと関連している場合、オファーは提示されなくなります。</p> <p>属性の一致に関して、以下の動作に留意してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• オファー・ルールで属性名と属性値の両方が定義される場合、同じ属性（その値が構成済みの値と一致している）を持つオファーは、構成された期間非表示にされます。</li> <li>• オファー・ルールが属性名のみを持つ場合、同じ属性（その値がポストされるオファーの値と一致する）を持つオファーはすべて、構成された期間非表示にされます。</li> </ul>

上記の各ルールに関して、時間制限をオファー非表示に適用して、指定した日数の間、オファーが非表示になるようにすることができます（オプション）。時間制限を指定しない場合、オファーはその訪問者に対して永久に非表示になります。

## 処理ルールの操作

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

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

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

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

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

「このテンプレートから作成したオファーをリアルタイム対話で使用できます」を有効にしてオファー・テンプレートから作成されたオファーのみを選択する必要があります。そうしない場合、不正確なレポート・データが生成されます。

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

## オファー資格

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

以下のリストは、訪問者へのオファーの割り当てを拡充するために使用できる **Interact** のオプション機能を示しています。

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

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

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

## マーケティング・スコア

すべての処理ルールには、マーケティング・スコアが含まれます。マーケティング・スコアは、スライダーによって示されます。デフォルト・スコアは 50 です。スコアが高くなるほど、**Interact** がオファーを選択して勧める可能性が高くなります。処理ルールがどのように複数のキャンペーンにまたがって構成されているかに応じて、複数のオファーが同じスマート・セグメントに割り当てられるようにすることができます。



Interact は、1 つの要求に対して使用可能なオファーが複数ある場合には、マーケティング・スコアを参考にして、表示するオファーを決定します。例えば、オファーに対する要求でマーケティング・スコアが 30 であるオファー A とマーケティング・スコアが 80 であるオファー B のいずれかを選択しなければならない場合、Interact はオファー B を提示します。

同じ最高スコアのオファーが複数ある場合、Interact は競合するオファーの中からランダムに選択することによって決着を付けます。これにより、同じゾーンで何度も対話する 1 人の訪問者に対し、対話ごとに異なるオファーが表示される可能性を高めることができます。必要であれば、この動作は変更できます。その場合、

「Interact | offerServing | offerTieBreakMethod」構成プロパティを変更します。詳しくは、「Interact 管理者ガイド」の付録『Interact ランタイム環境構成プロパティ』を参照してください。

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

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

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

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

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

## 処理ルールの拡張オプション

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

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

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

## 対話方法タブの操作

対話方法タブは、キャンペーン内でリアルタイム対話のオファーを割り当てる場所です。対話方法タブを作成する場合には、それを対話式チャンネルに割り当てます。

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

**注:** 各キャンペーンの対話式チャンネルごとに対話方法タブを 1 つ用意することができます。対話式チャンネルが 3 つある場合、1 つのキャンペーンで 3 つを超える対話方法タブを使用することはできません。また、それらのタブは、それぞれ、異なる対話式チャンネルに割り当てる必要があります。

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

### 対話方法タブを含むキャンペーン

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

スマート・セグメントはキャンペーンの「サマリー」タブに表示されません。

### 対話方法タブを作成するには

キャンペーンを作成する間、または既存のキャンペーンの「サマリー」タブを表示する間に、対話方法タブを作成することができます。

対話方法タブを作成する前に、対話式チャンネルを作成する必要があります。

1. 対話方法タブは、以下のいずれかの方法でキャンペーンに追加できます。

- キャンペーンを作成するときに、「対話方法の保存と追加」をクリックします。
- 既存のキャンペーンの「サマリー」タブを表示するときに、「対話方法の追加」アイコンをクリックします。

「新規対話方法」ページが表示されます。

2. 対話方法タブの「名前」および「説明」を入力します。
3. 対話方法タブの「対話式チャンネル」を選択します。
4. 「処理ルールを保存して作成」をクリックします。「処理ルールを保存して作成」ボタンをクリックすると、対話方法の編集モードに入り、変更して保存できるようになります。処理ルールの追加と変更については、66 ページの『処理ルールを追加または変更するには』を参照してください。
5. 処理ルールの作成を完了したら「保存して終了」をクリックするか、または「キャンセル」をクリックして対話方法の編集モードを終了し、「対話方法」タブの表示のみモードに戻ります。

「対話方法」タブの名前と説明を後から編集するには、「プロパティの編集」アイコンをクリックします。対話方法が関連付けられた対話式チャンネルは、変更することはできません。

「対話方法」タブを後から変更するには、「方法の編集」アイコンをクリックします。

対話方法を削除するには、「対話方法の削除」アイコンをクリックします。対話方法を削除できるかどうかは、この対話方法タブに関連付けられている対話式チャンネルの配置状況に応じて異なります。

### 「対話方法」タブを表示するには

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

### 対話式チャンネルの情報

「対話式チャンネルの場合」フィールドには、「対話方法」タブが関連付けられた対話式チャンネルが表示されます。対話式チャンネルの名前をクリックすると、関連付けられた対話式チャンネルの「サマリー」タブに直接移動します。

### 配置情報

「対話方法」タブには次の 2 つのフィールドがあり、配置情報が提供されます。




- 配置ステータス。「配置ステータス」ボタンでは、「対話方法」タブの現在のステータス (未配置、配置済み、最終配置日、最終配置解除日など) を示します。
- 配置アクション。「配置アクション」ボタンをクリックすると、この対話方法の現在の状態に応じて、対話方法に対して実行するアクションを指定できます。以下の選択項目があります。

- 「配置をマーキング」。ステータスが「未配置」の場合、このボタンをクリックすると対話方法に配置のマークを付けることができます。
- 「配置解除をマーキング」。ステータスが「配置済み」の場合、このボタンをクリックすると対話方法に配置解除のマークを付けることができます。
- 「配置要求のキャンセル」。「配置をマーキング」をクリックした場合、このボタンをクリックすることにより、その要求を取り消すことができます。
- 「配置解除要求のキャンセル」。「配置解除をマーキング」をクリックした場合、このボタンをクリックすることにより、その要求を取り消すことができます。

## 処理ルールの表示

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

表 10. 対話方法の表示オプション： 対話方法の表示オプション

表示オプション	説明
「表示」メニュー	処理ルールのリストは、セグメント（およびそのセグメントのゾーン、オファー、およびその他のオプション）ごとにグループ化して、あるいはゾーン（およびそのゾーンのセグメント、オファー、およびその他のオプション）ごとにグループ化して、表示できます。
「セルの自習設定」アイコン (  )	このアイコンをクリックすると、このセグメントの自習設定を読み取り専用表示で確認できます。  セグメントごとの表示の場合、このアイコンは表示のみモードのみで使用可能です。
「対話式セル・パフォーマンス・レポートの表示」アイコン (  )	このアイコンをクリックすると、このセグメントの「オファー別の対話式セル・パフォーマンス」レポートを表示します。
列をフィルターして特定の値を除外する	デフォルトでは、テーブルに特定のセグメントまたはゾーンのすべての値が表示されます。列ヘッダーに「フィルター」アイコン (  ) が付いている場合、このアイコンをクリックすることにより、特定のタイプの項目のみを表示するように選択できます。列フィルターの使用について詳しくは、113 ページの『IBM 製品内のテーブルのフィルター処理』を参照してください。
表示のみの処理ルール設定	他のすべての処理ルール情報（有効/無効、マーケティング担当者のスコア、拡張オプション、およびパラメーター化されたオファー属性など）については、処理ルールの作成時と同様の情報を表示（あるいはアイコンのクリックで追加情報を表示）できますが、すべての情報は表示のみであり変更できないという制限があります。

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

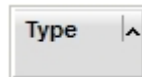
#### 関連タスク:

『IBM 製品でのテーブルのソート』

#### IBM 製品でのテーブルのソート:




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

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



列ヘッダーの右側の制御は、この列のソート順を示します。これについては、以下の手順の表で説明されています。

1. 単一の列を使用してテーブルのソート順を決定するには、列ヘッダーにある次の制御のうちの 1 つをクリックします。

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

2. オプションで、マウスをさらに 1 つ以上の列に移動して昇順アイコンまたは降順アイコンをクリックすると、使用する列の値を追加してソート（「2」は 2 次ソート、「3」は 3 次ソートなど）を行えます。追加した各レベルのソートは、割り当てた順でテーブル内のデータに適用されます。例えば、1 次ソート列として「日付」を選択し、2 次ソート列として「時刻」を選択した場合、テーブルのすべての行は日付でソートされ、日付の値が同じ各行は時刻でソートされることになります。
3. テーブルのソート順に作用する列をクリアするには、「x」が表示されるまで列のソート・アイコンをクリックしてから、「x」をクリックします。

## 処理ルールを追加または変更するには

「対話方法」タブの「ルールの追加」を使用して、処理ルールを追加または変更します。

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

また、編集モードで対話方法タブを表示しておく必要があります。編集モードにするには、対話方法タブの「方法の編集」アイコンをクリックします。

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

1. 「対話方法」タブで「ルールの追加」() アイコンをクリックします。

「ルールの追加」パネルが表示されます。


**注:**

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


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

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

セグメントをルールに追加した後、セグメント名の横にある以下のアイコンをクリックすることができます。

- 「自習設定」アイコン()を使用して、処理ルール内でこのセグメントに適用される学習モデルを判断します。デフォルトでは学習モデルは各ゾーンから継承されますが、このダイアログを使用して、マーケティング・スコアまたはカスタムの学習モデルを代わりに適用するよう指定することができます。詳しくは、52 ページの『学習モデルの操作』を参照してください。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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


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

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

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


7. 特定の処理ルールに対するマーケティング・スコアを変更するには、「**マーケティング担当者のスコア**」列のスライダーを調整します。複数の処理ルールのマーケティング・スコアを一度に変更するには、変更する処理ルールそれぞれの横にあるチェック・ボックスを選択してから、「**選択したルールの編集**」>「**拡張オプション**」を選択します。

8. ルールの資格を定義するかマーケティング・スコアをオーバーライドする拡張オプションを追加するには、処理ルール内でスコア・スライダーの右側にある

「**拡張オプション**」アイコン (  ) をクリックするか、変更する拡張オプションを持つ複数のゾーンを選択してから、「**選択したルールの編集**」>「**拡張オ**

プション」を選択します。スライダーを使用して、マーケティング・スコアを処理ルールに割り当てます。「次の式が TRUE の場合は、このルールを対象と見なす」または「次の式をマーケティング・スコアとして使用する」の横にあるラジオ・ボタンをクリックして、詳細なルールの資格オプションを定義するためのオプションを確認します。詳細ルールの定義については、『処理ルールに拡張オプションを追加するには』を参照してください。

9. 処理ルールにパラメーター化オファーを指定するには、「オファー属性」列の

「パラメーター化されたオファー属性」アイコン () をクリックするか、1 つ以上の処理ルールの横にあるチェック・ボックスを選択してから「選択したルールの編集」>「パラメーター化されたオファー」を選択します。表示されるダイアログ・ボックスを使用して、71 ページの『パラメーター化されたオファー属性を処理ルールに追加するには』の説明に従い、パラメーター化されたオファー属性の名前と値を指定します。

10. 「対話方法」タブの編集を終えたら、「保存して終了」をクリックして表示のみモードに戻るか、「保存」をクリックして変更内容を保存してから編集を続けます。

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

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

セグメントおよびオファーは、ツリー・ビューまたはリスト・ビューで表示できます。ツリー・ビューには、セグメント・ページまたはオファー・ページでそれぞれ作成したフォルダー構成でセグメントまたはオファーが表示されます。リスト・ビューには、名前のアルファベット順でセグメントまたはオファーが表示されます。すべてのスマート・セグメントの「ソース・フローチャート」および「前回実行日」列は空です。セグメントおよびオファーは、名前、説明、またはコードで検索することもできます。セグメントの検索では、スマート・セグメントのみが表示されます。

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

## 処理ルールに拡張オプションを追加するには


「対話方法」タブの「対話方法の編集 (Edit Interaction Strategy)」タブ・アイコンを使用して、処理ルールに拡張オプションを追加します。

処理ルールの資格を定義するための式、またはマーケティング・スコアをオーバーライドするための式を記述できます。

1. まだ「対話方法」タブの編集をしていない場合は、そのタブをクリックし、「対話方法の編集」タブ・アイコンをクリックして編集モードに入ります。表示のみモードになっている場合、表示はできますが、下記の手順に従って拡張オプションを変更することはできません。




2. 拡張オプションを追加する処理ルールを 1 つ以上選択してから、次の手順のうちの 1 つを実行します。

- a. 処理ルール内でスコア・スライダーの右側にある「拡張オプション」アイコン (  ) をクリックして、拡張オプションを追加します。

注:

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

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

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

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

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

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

4. 「式」を記述します。

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

「構文チェック」をクリックすると、式が有効であるかどうかを判別できます。

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

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

#### 処理ルール拡張オプションの式:

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

**重要:** 処理ルール拡張オプションでは、カスタム・マクロ、ユーザー定義フィールド、およびユーザー変数は使用できません。

使用可能な構成要素は以下のとおりです。

- Interact でサポートされている IBM マクロ

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

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

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

以下に、使用可能なさまざまな構成要素を使用する、ルール・フィルターおよびスコア計算の両方の式の例をいくつか示します。

次の式が TRUE の場合は、このルールを対象と見なす

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

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

次の式をマーケティング・スコアとして使用する

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

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

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

顧客属性:

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

オファー属性:

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

## パラメーター化されたオファー属性を処理ルールに追加するには


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

方法タブからパラメーター化できる属性を持つオファーが定義されていること、そして、定義中の処理ルールに 1 つ以上のオファーが割り当ててあることを確認してください。

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


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

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

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

**注:**

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

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

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

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

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

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

「**構文チェック**」をクリックすると、式が有効であるかどうかを判別できます。

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

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

### 処理ルールを有効および無効にするには

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

メニューを表示するには、セグメントまたはオファーをクリックします。

**注:**

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

らの列を確認するには、「**閉じる**」アイコン (  ) をクリックします。

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

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

アクション	手順
特定のオファーが含まれているすべてのルールを無効にする	オファーをクリックし、「このオファーを含むすべてのルールを無効にする」を選択します。
特定のセグメント (セル) が含まれているすべてのルールを無効にする	セグメントをクリックし、「このセグメントのすべてのルールを無効にする」を選択します。

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

### 処理ルールを削除するには

不要となった処理ルールは削除できます。メニューを開くには、セグメントまたはオファーをクリックします。セグメントのすべてのルールを削除すると、処理ルール・テーブルのセグメントも削除されます。

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

アクション	手順
単一のルールを削除する	オファーをクリックし、「このルールを削除する」を選択します。
オファーに関係するすべてのルールを削除する	オファーをクリックし、「このオファーを含むすべてのルールを削除する」を選択します。
セグメント (セル) のすべてのルールを削除する	セグメントをクリックし、「このセグメントのすべてのルールを削除する」を選択します。

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

## 対話方法タブの配置について

「対話方法」タブを構成したら、次の手順はその方法タブを配置対象としてマークすることです。配置対象として対話方法タブをマークすると、その対話方法タブに関連付けられており、テスト・ランタイム・サーバーまたは実稼働ランタイム・サーバーにその対話方法タブを配置できる対話式チャンネルに関する通知が表示されます。

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

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

## 対話方法タブに配置のマークを付けるには

対話式チャンネルに必要な対話方法は、作成および変更した後に配置のマークを付けることができます。

対話式チャンネルの対話方法を作成する必要があります。

1. 配置のマークを付ける対話方法に関連付けられている「対話式チャンネルのサマリー」ページを表示します。
2. 「サマリー」ページの「関連付けられた方法」領域で、配置のマークを付ける対話方法をクリックします。

「対話方法」タブが表示されます。

3. 「**配置をマーキング**」ボタンをクリックします。

対話方法に配置のマークが付けられます。対話方法が、「対話式チャンネルのサマリー」タブの配置待機中項目リストに追加されます。

注:

配置のマークが付けられた対話方法を編集することはできません。

対話式チャンネルの次回配置時に、この対話方法タブに対する変更が組み込まれます。

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

## 配置要求をキャンセルするには

「対話方法」タブを使用して、配置要求をキャンセルします。

1. 配置をキャンセルする対話方法タブを表示します。
2. 「**配置要求のキャンセル**」をクリックします。

対話方法タブから配置のマークが消えます。対話方法タブが、対話式チャンネルの「サマリー」タブの配置待機中項目リストから削除されます。これで、対話方法タブを編集できるようになりました。

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

## 対話方法タブに配置解除のマークを付けるには

対話方法タブで作成したスマート・セグメントが不要になったら、その方法タブを配置解除できます。これにより、ランタイム・サーバーから方法タブのすべての参照が削除されます。このオプションは、対話方法タブを以前に配置した場合のみ、使用できます。

1. 配置解除のマークを付ける対話方法タブを表示します。
2. 「**配置解除をマーキング**」をクリックします。

対話方法タブに、配置解除のマークが付けられます。データ削除要求が、対話式チャンネルの「サマリー」タブの配置待機中項目リストに追加されます。配置解除のマークが付けられた対話方法タブを編集することはできません。

対話式チャンネルの次回配置時に、この対話方法タブに対するすべての参照がランタイム・サーバーから削除されます。

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

## 対話方法の参照

このセクションの表を使用して、「方法」タブのアイコンについて理解します。

対話の「方法」タブでは、以下のアイコンを使用します。



以下の表では、左側のアイコンから右側のアイコンへの順番で説明します。

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

## (オプション) ターゲット・セルと制御セルの割り当て

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

TCS は、対話方法の場合とバッチ・フローチャートの場合とでは、若干、動作が異なります。トップダウン方式とボトムアップ方式の両方を使用することができます。対話方法タブで処理ルールによって生成されるセルは、TCS でボトムアップの

セルになります。同じように、バッチ・フローチャートについてはトップダウン方式を使用することができます。ただし、現在では、対話方法タブからセルに割り当てられたオファーは TCS には表示されません。また、処理ルールで使用するために TCS でオファーをセルに割り当てることはできません。対話方法タブを使用して、リアルタイム対話用にオファーをセルに割り当てる必要があります。

対話方法に使用されるセルを Marketing Operations の TCS で承認する必要はありません。

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

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

## セル・コードをオーバーライドするには

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

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

「セル名およびコードを上書きする」ダイアログが表示されます。

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

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

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



---

## Interact 構成の配置

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

対話式チャンネルについて詳しくは、105 ページの『第 5 章 ランタイム・サーバーへの配置について』を参照してください。



---

## 第 3 章 対話式フローチャートについて

対話式フローチャートは、戦略的セグメントの作成に使用した Campaign バッチ・フローチャートと同様です。

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

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

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

各対話式フローチャートには 1 つのオーディエンス・レベルを割り当てることができます。ただし、各オーディエンス・レベルには多数の対話式フローチャートを割り当てることができます。

対話式フローチャートを設計するときには、対話式フローチャートのパフォーマンスがバッチ・フローチャートのパフォーマンスとは異なることに注意してください。これらのフローチャートはリアルタイムで実行されます。完全な広告を Web サイトにロードするのにあまりにも時間がかかりすぎると、顧客が別のサイトへ移動する可能性があります。フローチャートを設計するときには、タッチポイントの管理者とともにタンデムで作業し、タッチポイントのパフォーマンス要件とセグメンテーションの要件のバランスを取る必要があります。タッチポイントの管理者と議論する必要がある設計上の考慮事項としては、オーディエンス・レベルごとに実行する対話式フローチャートの数や、必要なデータベース・ルックアップの回数などがあります。

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

---

## 対話式フローチャートの作成

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

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

「決定」プロセスを使用して、条件式に基づいてブランチを作成することによって、入力を異なる複数のセルに分割できます。

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

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

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

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

---

## 対話式フローチャートを作成するには

対話式フローチャートを追加するセッションの「サマリー」タブを使用します。

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

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

「新規フローチャート」ページが表示されます。

3. フローチャートの名前と説明を入力します。
4. フローチャート・タイプとして「対話式フローチャート」を選択します。

「対話式フローチャート」を選択すると、対話式フローチャートの「構成設定」が表示されます。

5. この対話式フローチャートの「対話式チャンネル」を選択します。
6. この対話式フローチャートの「オーディエンス・レベル」を選択します。
7. 「保存とフローチャートの編集」をクリックします。

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

これで、対話式フローチャートを編集できるようになりました。

---

## 対話式フローチャートおよびデータ・ソース

バッチ・フローチャートと同様に、対話式フローチャートを使用して、オーディエンス・メンバーが属するセグメントを、セグメントに関連するデータの特性に基づいて定義します。ただし、対話式フローチャートで使用するデータはバッチ・フローチャートで使用するデータとは異なります。

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

## テスト実行プロファイル・テーブル

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

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

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

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

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

## ディメンション・テーブル

対話式フローチャートのディメンション・テーブルをマップすることができます。ただし、「キャンペーン設定」で使用可能な Campaign テーブル・マッピングではなく、対話式チャンネルでテーブルをマップする必要があります。

ディメンション・テーブルには、マップ・テーブルにマップされる列が含まれていなければなりません。ディメンション・テーブルは、他のディメンション・テーブルにマップすることができます。他のディメンション・テーブルにマップされたディメンション・テーブルには、他のディメンション・テーブルにマップされる列が含まれていなければなりません。ディメンション・テーブルのチェーンは、最終的には、プロファイル・テーブルにマップされます。例えば、ディメンション・テーブル A はディメンション・テーブル B と列を共有し、ディメンション・テーブル B はディメンション・テーブル C と列を共有し、ディメンション・テーブル C はプロファイル・テーブルと列を共有することになります。

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

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

## 対話式フローチャートの構成

一般的には、対話式フローチャートはバッチ・フローチャートと同様に構成します。対話式フローチャートとバッチ・フローチャートの概念が異なることは考慮する必要がありますが、対話式フローチャートでのプロセスの追加方法や編集方法は、バッチ・フローチャートの場合と同様です。

ここで言及する例外を除き、一般的なフローチャート作成（プロセスの追加、プロセスの名前変更など）の詳細については、「*Campaign ユーザー・ガイド*」を参照してください。

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

対話式フローチャートのテーブル・マッピングはすべて、対話式フローチャートに関連付けられている対話式チャンネルで実行する必要があります。

- 保管テーブル・カタログは、対話式フローチャートでは使用されません。

## 照会および Interact

対話式フローチャートにおけるいくつかのプロセスおよび処理ルールにおける拡張オプションを使用すると、データ・ソースからデータを選択するための照会を作成できます。これらは一般的には、Campaign と同じ照会です。

以下の方法により、対話式フローチャートまたは処理ルールの拡張オプションで照会を作成できます。

- ポイント & クリック
- テキスト・ビルダー
- マクロ

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

- イベント・パターン・マッチング。この方法では、対話式チャンネルに定義されたすべてのイベント・パターン（日付範囲外のイベント・パターンも含む）の状態にアクセスできます。照会にイベント・パターンを含めると、他のセグメンテーション・ロジックと動作ロジックを組み合わせたリ、パターンの状態だけを使用して動作セグメントを定義したりできます。

イベント・パターンの状態の値として考えられる値は、以下のいずれかの値の整数となります。

表 II. イベント・パターンの状態

イベント・パターンの状態	説明
1	パターン条件が満たされました (パターンは True)

表 11. イベント・パターンの状態 (続き)

イベント・パターンの状態	説明
0	パターン条件は満たされていません (パターンは False)
-1	パターンは期限切れです (有効な日付の範囲外)
-2	パターンが無効です (イベント・パターン定義ダイアログで「有効」チェック・ボックスが選択されていない)

対話式フローチャートおよび処理ルールの拡張オプションは、未加工 SQL をサポートしません。

以下のセクションでは、対話式フローチャートと処理ルールの拡張オプションで利用できるオプションの違いについて説明しています。

## データ型と保管オブジェクトについて

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

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

以下のコードがあるとします。

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

上記の場合、以下は真になります。

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

2 つの例を次に示します。

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

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



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

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

## ユーザー定義フィールド、ユーザー変数、マクロ、および Interact

対話式フローチャートおよび処理ルールの拡張オプションでは式を作成できますが、両方の照会ビルダーですべての構成要素を使用できるわけではありません。このセクションの表では、照会構成要素について説明し、対話式フローチャートまたは拡張オプションで使用できるかどうかを示し、注意事項を明記します。

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

オブジェクト	対話式フローチャートで使用可能	拡張オプションで使用可能	注
ユーザー定義フィールド	はい	いいえ	「決定」、「選択」、および「スナップショット」プロセスを使用した対話式フローチャートでは、ユーザー定義フィールド、永続的なユーザー定義フィールド、保存されたユーザー定義フィールド、およびユーザー変数を使用できます。ユーザー定義フィールドには、定数、ユーザー変数、その他のユーザー定義フィールド、およびマクロを含めることができます。Interact API で名前と値のペアとして使用できるようにするユーザー定義フィールドを対話式フローチャートで作成する場合は、SessionVar 構成プロパティに定義されている接頭部を名前に付ける必要があります (例えば、 <code>SessionVar.DerivedFieldName</code> )。
ユーザー変数	はい	いいえ	ユーザー変数には、数値またはストリングのみを含めることができます。対話式フローチャートは None データ型をサポートしません。

オブジェクト	対話式フローチャートで使用可能	拡張オプションで使用可能	注
IBM マクロ	はい	はい	<p>IBM マクロの選択リストは、対話式フローチャートおよび処理ルールの拡張オプションで使用できます。設計環境では、照会ビルダー内の使用可能な IBM マクロがリストされます。マクロ使用の詳細については、「<i>IBM マクロ・ユーザー・ガイド</i>」を参照してください。</p> <p><b>注:</b> NUMBER、IS、および IN は、対話式フローチャートと拡張オプションで Campaign の場合とは異なる動作をします。</p> <p>EXTERNALCALLOUT は、対話式フローチャートでのみ使用できます。この関数を使用して、外部サービスへの同期コールアウトを行うことができます。</p>
カスタム・マクロ	はい	いいえ	

## EXTERNALCALLOUT の使用

EXTERNALCALLOUT は、対話式フローチャート内の「決定」、「選択」、および「スナップショット」プロセスに含まれているカスタム・マクロでの作業時に使用できる関数です。EXTERNALCALLOUT を使用すると、外部サービスへの同期コール (例えば、特定のオーディエンス・レベルのクレジット・スコアの要求) を行うことができます。

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

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

---

## 「対話」プロセスについて

対話式フローチャートはすべて、「対話」プロセスから始まる必要があります。対話プロセスを使用すると、対話式フローチャートを開始することや、対話式フローチャートのテスト実行時に Interact で使用されるテスト・プロファイル・サンプルのサイズを定義することができます。

---

## 「決定」プロセスについて

「決定」プロセスは、対話式フローチャートの主要プロセスです。「決定」プロセスは、プロセスに受け渡されたセルを、構成可能な基準に基づいて、新しいセルに分割します。新しい各セルは、決定木のようなブランチを形成します。

対話式フローチャートには、必要な数だけ「決定」プロセスを含めることができます。例えば、対話式フローチャート内の最初の「決定」プロセスで、HighValue、MediumValue、および LowValue の各セルを作成するとします。さらに

3 つの「決定」プロセスを用意して、各プロセスでそれぞれの最初のセグメントをさらに詳細化したセグメント (FrequentShopper、Shopper、RareShopper など) に分割できます。

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

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

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

## 「決定」プロセスを構成するには

決定プロセスの構成は、2 つのステップからなるプロセスです。最初に入力セルを選択し、次にブランチを構成する必要があります。

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

データ操作プロセスには、「対話」、「決定」、「サンプル」、「選択」などがあります。

3. 「決定」プロセスをダブルクリックします。

「プロセス構成」ウィンドウが表示され、そこに「決定」タブが表示されます。

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

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

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

フローチャートでプロセスに名前が表示されます。注釈は、ユーザーがフローチャートのプロセスを指すと表示されます。

8. 「OK」をクリックします。

プロセスが構成され、フローチャートで使用可能として表示されます。

## 「決定」プロセス・ブランチを構成するには

決定プロセスのブランチを、対話式フローチャートを使用するように構成します。決定プロセスは、そのプロセスに渡されたセルを、構成可能な基準に基づいて新しいセルに分割してブランチを作成します。

1. 決定プロセスの「決定」タブで、以下のいずれかの操作を行います。

- ブランチを選択し、「編集」をクリックして、ブランチ条件を編集します。
  - 「ブランチの追加」をクリックして、ブランチを作成します。
  - ブランチを選択し、「削除」をクリックして、ブランチを削除します。
2. 「ブランチの編集または追加」ウィンドウで「ブランチ名」を入力します。
  3. 照会を作成しない場合、または残りの顧客をすべて選択するには、「すべての Customer ID を選択」を選択します。

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

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

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

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

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

---

## 「セグメントへのデータ挿入」プロセスについて

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

対話方法で使用できるのはスマート・セグメントだけであることに注意してください。対話方法では戦略的セグメントは使用できません。

### スマート・セグメントを作成するには

対話方法に関するスマート・セグメントを作成する必要があります。対話方法では戦略的セグメントは使用できません。

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

データ操作プロセスには、「決定」、「サンプル」、「選択」などがあります。

3. 「セグメントへのデータ挿入」プロセスをダブルクリックします。

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

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

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

注: スマート・セグメントの名前に特殊文字は使用できません。

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

フローチャートでプロセスに名前が表示されます。注釈は、ユーザーがフローチャートのプロセスを指すと表示されます。

7. 「OK」をクリックします。

プロセスが構成され、フローチャートで使用可能として表示されます。

---

## 対話式フローチャートの「サンプル」プロセスについて

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

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

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

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

「決定論的ハッシュ関数」により、訪問者がサンプルにランダムに割り当てられます。ただし、同じ訪問者が対話式フローチャートで複数回処理されると、その訪問者は同じセルに配置されます。訪問者が一定期間にわたって同じセルに繰り返し配

置された後で、異なる状況をサンプリングする場合は、決定論的ハッシュ関数のリセット時間と周期を構成する必要があります。

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

## 「サンプル」プロセスを構成するには

対話式フローチャートを「編集」モードで使用して、サンプル・プロセスを構成します。

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

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

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

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

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

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

6. 「出力名」列で各サンプルを選択し、以下の操作を行います。

「出力セルの編集」セクションが有効になります。

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

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

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

「%」は 100.00 未満である必要があります。

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

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

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

省略符号ボタン  をクリックして、カレンダーで日付を選択します。

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

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

11. 「OK」をクリックします。

プロセスが構成され、フローチャートで使用可能として表示されます。

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

---

## 対話式フローチャートの「選択」プロセスについて

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

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

### 「選択」プロセスを構成するには

対話式フローチャートを「編集」モードで使用して、選択プロセスを構成します。

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

データ操作プロセスには、「決定」、「対話」、「サンプル」、「選択」などがあります。

3. 「選択」プロセスをダブルクリックします。

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

「選択」プロセスに接続されたプロセスの出力セルがすべて、ドロップダウン・リストにリストされます。複数のソース・セルを使用するには、「複数セル」オプションを選択します。複数のソース・セルが選択された場合は、各ソース・セルに対して同じ選択アクションが実行されます。
5. データ・ソースからすべての行を選択するか、または指定した基準に基づいて行をフィルター処理するかを決定します。以下のいずれかのオプションを選択します。
  - a. 「すべての ID を選択」を選択して、「入力」ドロップダウン・リストのデータ・ソースのデータ行をすべて組み込みます。
  - b. 「条件を指定して ID を選択」を選択して、定義した基準に基づいて特定の ID のみを選択する照会を作成します。
6. 「条件を指定して ID を選択」オプションを使用し、指定した基準に基づいて特定の ID のみを選択する場合は、照会を作成します。
7. (オプション) 「一般」タブをクリックして名前と説明をプロセスに追加するか、「出力セル名」または「セル・コード」を構成します。

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

8. 「OK」をクリックします。

プロセスが構成され、フローチャートで使用可能として表示されます。

---

## 対話式フローチャートの「スナップショット」プロセスについて

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

### スナップショットとデータ形式

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

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



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

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

## 「スナップショット」プロセスを構成するには

対話式フローチャートを「編集」モードで使用して、スナップショット・プロセスを構成します。

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

データ操作プロセスには、「決定」、「対話」、「サンプル」、「選択」などがあります。

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

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

5. 「エクスポート先」リストからテーブルを選択します。

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

6. オプションを選択して、出力テーブルの更新の処理方法を指定します。
  - a. データ追記。新しい情報をテーブルの終わりに追加します。これは、データベース表に推奨される方法です。
  - b. レコード置換。テーブルから既存のデータを削除し、新しい情報に置き換えます。
  - c. レコード更新。スナップショットに指定されたすべてのフィールドが、現在実行されているプロセスの値に更新されます。
7. 「スナップショット」プロセスから書き出されたフィールドを指定します。
  - a. テーブル内のフィールドは、「テーブル・フィールド」列の「フィールドのエクスポート」リストに表示されます。一致するフィールドを自動的に検出するには、「照合>>」をクリックします。テーブル・フィールド名に正確に

一致したフィールドが、「フィールドのエクスポート」リストに自動的に追加されます。一致したフィールドが複数ある場合は、最初の一致が取得されます。

- b. 組み込むフィールドを手動で選択できます。
- a. 出力に含めるフィールドを「**選択フィールド**」リストから選択します。

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

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

フローチャートでプロセスに名前が表示されます。注釈は、ユーザーがフローチャートのプロセスを指すと表示されます。

9. 「**OK**」をクリックします。

プロセスが構成され、フローチャートで使用可能として表示されます。

---

## 対話式フローチャートのテスト実行について

対話式フローチャートのテスト実行では、対話式フローチャートのセグメンテーション・ロジックを検査します。対話式フローチャートは、一度に 1 つの訪問者についてランタイム・サーバーで実行されるように設計されています。ただし、これらを Campaign でテストすることにより、対話式フローチャートが訪問者を作成すること、およびそれらを予期されたセグメントに割り当てることを確認できます。対話式フローチャートの完全なテスト、およびタッチポイントとの対話方法については、対話式フローチャートをテスト・ランタイム・サーバーに配置する必要があります。

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

ランタイム環境は、対話式フローチャートで参照されているテーブルに提供されている顧客データを参照し、イベント・パラメーターや外部コールアウトなどから入手できるすべてのリアルタイム・データを参照します。テスト実行中には、設計環境は実際のリアルタイム・データにアクセスしません。設計環境は、テスト実行テーブルで入手可能なデータを使用します。Interact 管理者とともに作業して、サンプル

ル・データをテスト実行プロファイルに追加する必要があります。これにより、対話式フローチャートを適切にテストすることができます。例えば、郵便番号の 1 桁目に基づいてオーディエンス・メンバーを分割するセグメンテーション・ロジックを定義する場合は、1 桁目が取りうる値ごとにエントリーが 1 つずつテスト実行プロファイルにあることを確認します。

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

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

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

- TestAttr\_n。「テスト実行の属性データ」レポートのデータ、つまりオーディエンス ID ごとのプロファイル・テーブル内のすべてのデータが含まれます。
- TestCount\_n。「テスト実行のセル数」レポートのデータ、つまり各セル内のメンバーの数が含まれます。
- TestError\_n。「テスト実行エラー」レポートのデータ、つまりテスト実行でエラーが発生した場合にエラーが含まれます。
- TestSeg\_n。「テスト実行のセグメント・データ」レポートのデータ、つまりオーディエンス ID と割り当て済みセグメントが含まれます。

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

## テスト実行サイズを構成するには

対話式フローチャートを「編集」モードで使用し、テスト実行サイズを構成します。

1. 「編集」モードの対話式フローチャートで、「対話」プロセスをダブルクリックします。

「プロセス構成」ウィンドウが表示され、そこに「入力」タブが表示されます。

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

## テスト実行を実施するには

「編集」モードの対話式フローチャートを使用して、テスト実行を実施します。

対話式フローチャートのテスト実行は、バッチ・フローチャートのテスト実行とは異なる方法で機能します。対話式フローチャートのテスト実行の一時停止、再始動、停止はできません。

1. 「編集」モードの対話式フローチャートで、「実行」をクリックし、「フローチャートのテスト実行」を選択します。

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

テスト実行の「ステータス」ダイアログが開きます。

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

テスト実行の結果、以下の 4 つのテーブルが生成されます。

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

バッチ・フローチャートと同様に、テスト実行でも、メンバーの数がプロセスによる各セル出力に取り込まれます。後続プロセスのないプロセスには別のプロセスへセルが出力されないため、数は取り込まれません。例えば、「対話」>「決定」>「セグメントへのデータ挿入」という単純なフローチャートを作成します。テスト実行後、「対話」プロセスでは、プロセスが正常に実行されたことを示す青色のチェック・マークの下の出力セルに、メンバーの数が表示されます。この数は「テスト実行のサイズ」と同じである必要があります。「決定」プロセスでは、各セル内のメンバーの数が表示されます。「決定」プロセスで 3 つのセルが作成される場合は、3 つの数がセミコロン (;) で区切られて表示されます (例えば、29;11;10)。「セグメントへのデータ挿入」プロセスは別のプロセスへセルを出力しないため、メンバーは表示されません。

---

## 対話式フローチャートの配置について

対話式フローチャートを構成する際、フローチャートに配置のマークを付ける必要があります。対話式フローチャートに配置のマークを付けたら、その対話式フローチャートに関連付けられている対話式チャンネルに通知が表示され、テスト目的でランタイム・サーバー・グループに配置できること、または実稼働ランタイム・サーバー・グループに配置できることが示されます。

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

対話式フローチャートが不要になったら、配置解除のマークを付けることができます。すると、廃棄要求が配置キューに追加されます。すべての変更の次回配置時

に、対話式フローチャートが Interact サーバーから削除されます。削除したフローチャートで作成されたスマート・セグメントが含まれている処理ルールは引き続き存在しますが、そのセグメントに訪問者を割り当てる対話式フローチャートが存在しないため、削除したフローチャートで作成されたセグメントに訪問者が割り当てられることはありません。

## 対話式フローチャートを配置するには

フローチャートを表示しながら、対話式フローチャートを配置することができます。

フローチャートが「編集」モードになっていないことを確認してください。

1. 配置のマークを付ける対話式フローチャートを表示します。

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

対話式フローチャートはセッションのみで使用可能です。

2. 「配置をマーキング」をクリックします。

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

対話式チャンネルの次回配置時に、この対話式フローチャートに対する変更が組み込まれます。

## 配置要求をキャンセルするには

配置要求をキャンセルすることにより、配置待機中項目リストから対話式フローチャートを削除することができます。その後、フローチャートを編集できます。

1. 配置をキャンセルする対話式フローチャートを表示します。

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

対話式フローチャートはセッションのみで使用可能です。

2. 「配置要求のキャンセル」をクリックします。

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

## 対話式フローチャートを配置解除するには

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

- 配置されている対話式フローチャートがあります。
- 対話式フローチャートは編集モードになっていません。

1. 配置解除のマークを付ける対話式フローチャートを表示します。

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

対話式フローチャートはセッションのみで使用可能です。

2. 「配置解除をマーキング」をクリックします。

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

対話式チャンネルの次回配置時に、この対話式フローチャートに対するすべての参照がランタイム・サーバーから削除されます。

---

## 第 4 章 バッチ・フローチャートの「対話リスト」プロセスについて

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

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

---

### 「対話リスト」プロセス・ボックス

「対話リスト」プロセス・ボックスはバッチ・フローチャート・プロセスであり、IBM Interact が Campaign サーバーにインストールされている場合にのみ使用できます。

バッチ・フローチャートで「対話リスト」プロセス・ボックスを使用して、Interact ランタイム・サーバーからお客様に提供するオファーを決定します。これには以下の選択肢があります。

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

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

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

- 『第 4 章 バッチ・フローチャートの「対話リスト」プロセスについて』

このページから実行できるタスク:

- 100 ページの『「対話リスト」プロセスを構成するには』

## 「対話リスト」プロセスを構成するには

フローチャート・ワークスペースにインタラクト・リスト・プロセスを追加するには、「編集」モードのバッチ・フローチャートを使用します。

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

「対話リスト」プロセスをバッチ・フローチャートで使用できるのは、IBM Interact が Campaign サーバーにインストールされている場合です。

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

「プロセス構成」ダイアログが表示されます。

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

この「オファー・リスト・タイプ」を選択した場合は、このプロセスの入力が SQL 照会によって決定され、「入力」/「オーディエンス」ドロップダウン・リストはぼかし表示されて選択できません。

下記に示したように、ここで指定した「オファー・リスト・タイプ」により、「対話リスト」プロセスの動作、およびこの構成ダイアログで使用できるオプションが決まります。

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

このドロップダウン・リストには、Interact 設計環境で定義済みの対話式チャネルが自動的にリストされます。



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

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

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

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

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

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

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

- 出力に含めるフィールドを「候補フィールド」リストから選択します。

「IBM Campaign 生成フィールド」リストを展開すると IBM Campaign 生成フィールドを使用できます。また、「ユーザー定義フィールド」ボタンをクリックすると、ユーザー定義フィールドを使用できます。

- 「ログ・フィールド」リストに既にリストされているフィールドと「候補フィールド」をペアにするには、「候補フィールド」を選択してから、「ログ・フィールド」リストでフィールドを選択し、その後「追加>>」をクリックします。
- 既存のフィールドとペアにせずに「ログ・フィールド」リストに「候補フィールド」を追加するには、「ログ・フィールド」リストの最終フィールドの後の空白行をクリックしてから、「追加>>」をクリックします。
- 「ログ・フィールド」リストからフィールドを削除するには、それらを選択し、「<<削除」をクリックします。

- 「ログ・フィールド」リストのフィールドの順序を変更するには、フィールドを選択し、「1 つ上へ」または「1 つ下へ」をクリックして、リスト内で上下に移動させます。
  - テーブルに出力を提供するための変数を作成するには、「ユーザー定義フィールド」ボタンをクリックします。
- h. オプションを選択して、出力テーブルの更新の処理方法を指定します。
- 「データ追記」 - このプロセスを実行するたびに、その出力データが、「テーブル名」フィールドに指定したテーブルに追加されます。
  - 「レコード置換」 - このプロセスを実行するたびに、新規出力データが書き込まれる前に、テーブルからデータが削除されます。
5. このプロセスに定義されている各ターゲット・セルに、1 つ以上のオファーまたはオファー・リストを割り当てるには、「処理」タブをクリックします。

「セルに対応するオファーを割り当てます」インターフェースが表示されます。

「処理」タブでの出力の構成方法は、「実現」タブで選択した「オファー・リスト・タイプ」に応じて異なります。

- a. 「ブラック・リスト (オファー非表示)」 - テーブルに表示されているターゲット・セルごとに、「オファー」列をクリックして、使用可能なオファーのドロップダウン・リストから選択するか、または「オファー割り当て」をクリックします。「オファー割り当て」ダイアログを使用して、このプロセスの「実現」タブで指定した入力セル (訪問者) に対して抑止する 1 つ以上のオファーを選択します。
- b. 「ホワイト・リスト (スコア・オーバーライド)」 - テーブルに表示されているターゲット・セルごとに、「オファー」列をクリックして、使用可能なオファーのドロップダウン・リストから選択するか、または「オファー割り当て」をクリックします。「オファー割り当て」ダイアログを使用して、このプロセスの「実現」タブで指定した入力セル (訪問者) に提供する 1 つ以上のオファーを選択します (マーケティング・スコアによってそのオファーが訪問者に提供されない場合も同様です)。
- c. 「グローバル・オファー (デフォルト・オファー)」 - テーブルに表示されているターゲット・セルごとに、「オファー」列をクリックして、ドロップダウン・リストから必要なオファーを選択するか、または「オファー割り当て」をクリックします。「オファー割り当て」ダイアログを使用して、このプロセスの「実現」タブで選択したオーディエンス・タイプのすべての訪問者 (属するセグメントに関係ない) に提供するオファーを選択します。
- d. 「オファー・フィルター (SQL 別フィルター)」 - 「SQL 別オファー」ボタンをクリックして、Interact ランタイム・サーバーで訪問者のセットに提供するオファーを選択できるようにする SQL 式を作成します。以下の方法で表示される「SQL 別オファーを作成」ダイアログを使用します。
  - 「SQL」ドロップダウン・リストから既存の SQL テンプレート名を選択します。また、新規テンプレートを定義する場合は、このフィールドにテンプレートの新しい名前を入力します。
  - 「SQL テンプレート」フィールドで SQL 照会の内容を指定します。
  - 「構文チェック」をクリックして、式が有効であるかどうかを判断します。「構文チェック」では、テスト実行の Interact ランタイム・サーバー

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

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

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

フローチャートでプロセスに名前が表示されます。注釈は、ユーザーがフローチャートのプロセスを指すと表示されます。

7. 「OK」をクリックして、「対話リスト」プロセス構成を完了します。

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



---

## 第 5 章 ランタイム・サーバーへの配置について

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

最初の配置には以下のデータが含まれます。

- 配置対象としてマークされた対話式チャンネルに関連付けられているすべての対話式フローチャート。

これには、スマート・セグメントが含まれます。

- 配置対象としてマークされた対話式チャンネルに関連付けられているすべての対話方法。

これには、処理ルールが含まれ、さらに、処理ルールにはオファーが含まれません。

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

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

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

対話式フローチャートまたは対話方法が配置解除対象としてマークされている場合、Interact は、ランタイム・サーバー上にある配置解除対象の対話式フローチャートおよび対話方法のすべてのデータならびにそれらへの参照を使用不可にします。

注: 対話式チャンネルを Interact ランタイム・サーバーに配置すると、そのランタイム・サーバーは、Campaign パーティションを含めた、その特定の設計環境に関連付けられます。同じランタイム・サーバーを新規の設計環境に関連付けることによ

て再利用しようとする、配置が失敗します。そのようなシナリオは、Campaign ステージング・インストールと Campaign 実稼働インストールが存在する場合に発生します。

配置は、4 つのステップから構成されるプロセスです。

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

配置対象または配置解除対象として対話式フローチャートまたは対話方法をマークした場合、その対話式フローチャートまたは対話方法は、本番サーバーに配置されるまで、マークされたままになり、編集されないようにロックされます。次の表に、設計環境で対話方法を操作する際の、配置対象マークのステータスを示します。

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

## どのような場合に配置を実行すべきか

以下のデータのいずれかを変更する場合は、対話式チャンネルを配置する必要があります。

- 対話式フローチャート
- 対話式チャンネル

- 対話方法
- オーディエンス・レベル定義
- 組み込みの学習構成
- オファー属性定義
- カスタム・マクロ定義
- コンタクトとレスポンスの履歴マッピング情報
- キャンペーンの開始日と終了日
- 回収済みオファー

対話式チャンネルに固有ではない他の必須データを変更する場合、変更を有効にするには、サーバー・グループに関連付けられているすべての対話式チャンネルを再配置する必要があります。

---

## ランタイム・サーバーに関する基礎知識

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

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

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

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

---

## 配置および削除

Interact ランタイム・サーバーが正常に実行されるのに必要なデータを誤って削除しないようにするには、対話構成を配置して、それらのデータが削除されないように Interact オブジェクトをロックします。対話構成を配置した後、オブジェクトをすべてのサーバー・グループから削除するまで、その対話構成に関連付けられている対話方法タブ、対話式フローチャート、または対話式チャンネルを、一切、削除できなくなります。

対話方法または対話式フローチャートを削除対象としてマークしてから、その対話方法または対話式フローチャートを含んでいるすべてのサーバー・グループに対話式チャンネルを配置した場合、その対話方法または対話式フローチャートを削除することができます。

対話式チャンネルを配置したすべてのサーバー・グループからその対話式チャンネルを削除した場合、任意の対話方法、対話式フローチャート、または対話式チャンネルを削除することができます。

例えば、対話式フローチャート A および対話方法 A を含んでいる対話式チャンネル A があり、その対話式チャンネル A をサーバー・グループ Test と Production に配置したとします。対話式フローチャート A に不備があることに気付いたため、対話式フローチャート B を作成します。対話式フローチャート A を削除対象としてマークし、対話式フローチャート B を配置対象としてマークします。フローチャートをサーバー・グループ Test に配置します。対話式フローチャート A は、まだサーバー・グループ Production に配置されているので削除できません。サーバー・グループ Production に配置した後、対話式フローチャート A を削除することができます。時の経過とともに、対話構成の再構成の必要に気が付きます。対話式チャンネル B、対話方法 B、および対話式フローチャート C を作成します。その対話構成をサーバー・グループ Test と Production に配置します。また、対話式チャンネル A、対話方法 A、および対話式フローチャート B をサーバー・グループ Production から削除します。すべてのオブジェクトがどこかに配置されているため、いずれのオブジェクトも削除できません。対話式チャンネル A、対話方法 A、および対話式フローチャート B をサーバー・グループ Test から削除した後、対話式チャンネル A、対話方法 A、および対話式フローチャート B を削除することができます。

---

## 配置バージョン管理について

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

### 各バージョンに関する情報

対話式チャンネルまたは設定を配置する際には、配置しようとしているバージョンに SalesPortal\_1、SalesPortal\_2 といった名前を付ける必要があります。自動的に順次バージョン番号も割り当てられます。さらにオプションで、配置の説明を指定することもできます。この情報はすべて、配置のタイプとそのステータスなどのより多くのステータス情報と共に、「対話式チャンネル配置」タブの「配置履歴」セクションで参照可能になります。

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



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

## バージョン管理アクション

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

表 12. 「配置」タブでのバージョン・アクション

アクション	説明
再配置	指定したサーバー・グループに、過去の特定の配置バージョンを配置できます。このとき、保留中の対話式チャンネルを配置する場合と同じ手順で、同じ情報を指定します。
設計時環境への個々のフローチャートと方法の再ロード	指定したフローチャートと対話方法を設計時環境に再ロードし、これをさらに変更を行うための基盤として利用することができます。個々のフローチャートまたは方法を選択して再ロードすることも、対話式チャンネル全体を再ロードすることもできます。

## ランタイム・サーバー・グループへの配置

ここで示す手順では、対話式チャンネル用のランタイム開発サーバー・グループ、テスト・サーバー・グループ、または本番サーバー・グループに配置します。

顧客対応のライブ実稼働ランタイム・サーバー・グループに配置する前に、すべての対話式オファー、対話式フローチャート、対話方法タブ、インタラクション・ポイント、ゾーン、およびイベントがテストされ、承認されていることを確認しなければなりません。

また、安定した配置環境を作成した後、この配置に関連する対話式チャンネル、対話式フローチャート、および対話方法には一切変更を加えないでください。そうすることで、次のサーバー・グループ (実動サーバーなど) への配置の際に確実に同じ構成を送信できます。

1. 配置する対話式チャンネルの「配置」タブに移動します。

「対話式チャンネル配置」タブが表示されます。

2. 「対話式チャンネル変更の配置」をクリックします。

「対話式チャンネル変更の配置」ダイアログが表示されます。

3. 「変更内容を配置するサーバー・グループを選択します」ドロップダウン・リストを使用して、配置先の開発、テスト、または本番の各サーバー・グループを指定します。
4. この配置バージョンに対して、「Portal\_CustomerCheck\_6」など、配置履歴や他のレポートで意味のわかりやすいバージョン名を入力します。

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

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

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

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

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

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

---

## 配置解除するには

配置を配置解除するには、以下のステップを実行します。

対話式チャンネルまたはタッチポイントをオフラインにする場合は、配置を解除することができます。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

## 「配置」タブを表示するには

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

### アクティブな配置

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

### 保留中の変更

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

このセクションでは、保留中のフローチャートと方法のみをリストしています。保留中の配置のインタラクション・ポイントや他の設定の項目は含まれません。ここで配置することも、グローバル設定のみを配置することもできます。このテーブルには以下の情報が含まれます。

**タイプ** テーブル内のこの項目が表す変更のタイプ (フローチャート、対話方法など) を示します。

#### 運用配置を待機中の変更

変更箇所を含む対話式フローチャートまたは対話方法へのリンク。

#### 変更のソース

変更を含んでいるセッションまたはキャンペーンへのリンク。

#### 変更のタイプ

変更が新規 (追加/更新) か取り消し (配置解除) かを示します。

**要求日** 変更が配置対象としてマークされた日時。

#### 待機時間

変更が配置対象としてマークされてからの経過時間。この値は自動的にリフレッシュされません。ページの再ロードまたは「最新表示」ボタンのクリックでリフレッシュされます。

**要求者** 変更を配置対象としてマークした Interact ユーザーの名前。

項目が使用不可である場合、その項目は前回の配置に含まれていましたが、配置対象としてマークされていません。例えば、オリジナルの配置に対話式フローチャート A と B、および対話方法 C と D が含まれているとします。対話方法 C に変更を加え、配置対象としてマークすることができます。「実稼働配置待機中の変更」リストには、A、B、C、および D が表示されますが、C のみがブランクになります。A、B、および D は、使用不可です。次に、対話式フローチャート B を変更しますが、配置対象としてマークしません。現在、配置を実行すると、Interact では、オリジナルの A、B、および D、ならびに新規バージョンの C が配置されます。新規バージョンのフローチャート B は配置対象としてマークされていなかったため、Interact では使用されません。

## 配置履歴

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

「配置履歴」セクションには次の情報が含まれます。

#### バージョン名

「対話式チャンネル変更の配置」ダイアログまたは「グローバル設定のみの配置」ダイアログで、このバージョンの配置に割り当てた名前。

#### バージョン番号

このバージョンの配置に割り当てられた番号。

**操作** 配置のタイプ。すべてのグローバル設定と共に対話式チャンネルを配置、グローバル設定のみの配置など。

### グローバル設定

配置にグローバル設定が含まれるかどうか (チェック・マークがオンの場合は含まれる)。グローバル設定状況によるソートはできないことに注意してください。

### 配置の説明

配置時に配置ダイアログに入力した説明。

日付 配置の日時。

### サーバー・グループ

配置の送信先であるサーバー・グループの名前。

### ユーザー

配置を要求したユーザー・アカウントの名前。

### ステータス

配置が成功したか、失敗したか。ステータスが「失敗」である配置を再配置または設計工程に再ロードすることはできません。

### 対話式チャンネル名

配置時の対話式チャンネルの名前。配置後に対話式チャンネルの名前変更を行った場合でも、この名前は更新されません。

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

### 関連タスク:

『IBM 製品内のテーブルのフィルター処理』

65 ページの『IBM 製品でのテーブルのソート』

## IBM 製品内のテーブルのフィルター処理



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

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



このアイコンがグレーの場合は、フィルターが利用可能であるものの、現在この列に使用されていないことを示します。以下の表で、このアイコンの異なる状態について説明します。

表 13. 列フィルターのスレータス・アイコン

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

1. 単一の列を使用してテーブルのフィルター処理を行うには、列ヘッダーにあるフィルター・アイコンをクリックします。アイコンをクリックするとフィルター・ダイアログが表示され、そこにテーブルのフィルターに使用できる値がすべて表示されます。デフォルトではすべての値が選択され、このフィルター基準に基づく情報がテーブルから除外されていないことが示されます。
2. このダイアログ・ボックスを使用して、このテーブルに表示する値を選択し、表示から除外する値の横にあるチェック・ボックスをクリアします。例えば、「スレータス」列をフィルタリングする場合、「失敗」チェック・ボックスを選択し、残りのチェック・ボックスをクリアすると、テーブル内でスレータスが「失敗」である項目のみを表示することができます。
3. 一度にテーブルにある値すべてを選択して表示するには、ダイアログ上部の「フィルター」チェック・ボックスを選択します。
4. テーブルにある表示可能な値すべてをクリアするには、「フィルター」チェック・ボックスをクリアします。

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

5. 変更内容を受け入れ、指定したようにフィルタリングされたテーブルを表示するには、「フィルター」をクリックします。
6. テーブルから完全に列のフィルターを削除するには、「フィルターを削除」をクリックします。これは、すべてのチェック・ボックスを選択するのと同じ効果があります。

複数の列でフィルタリングする場合、フィルターは結合されます。例えば、いくつかのサーバー・グループを除外し、また、いくつかのスレータス値も除外する場合、結果が結合され、表示するように選択したサーバー・グループで、指定したスレータス値を持つもののみが表示されます。

---

## 第 6 章 Interact レポートについて

Interact は IBM EMM レポート作成と統合され、Interact で包括的な Cognos レポートを配信します。

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

---

### Interact レポート・データ

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

実稼働環境のパフォーマンスを低下させないために、ランタイム環境ではステージング・テーブルにすべてのコンタクトおよびレスポンス履歴が保管されます。

Interact には、レポートに適切なデータが含まれるように、ランタイム・サーバーから設計環境にデータをコピーするコンタクトおよびレスポンス履歴モジュールが用意されています。このユーティリティを構成しないと、レポートに適切なデータを含めることができません。

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

---

### Interact レポートおよびレポート・スキーマ

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

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

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

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



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

## Interact レポートの表示

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

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

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

### 対話式チャンネルの「分析」タブからレポートを表示するには

対話式チャンネルの「分析」領域を使用して、いくつかの Interact レポートを表示することができます。

以下のレポートは対話式チャンネルの「分析」タブから使用できます。

- チャンネル配置履歴
- チャンネル・イベント・アクティビティ・サマリー
- チャンネル・インタラクション・ポイント・パフォーマンス・サマリー
- チャンネル対話式セグメント上昇分析

- 時間経過に伴うチャンネル学習モデル・パフォーマンス
  - 対話式チャンネル処理ルール・インベントリー
1. 対話式チャンネルの「分析」タブから「レポート・タイプ」を選択します。

さらに構成する必要がなければ、レポートが表示されます。

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

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

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

選択されたレポートが表示されます。

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

「キャンペーン分析」タブを使用して、いくつかの Interact レポートを表示することができます。

以下のレポートはキャンペーンの「分析」タブから使用できます。

- チャンネル配置履歴
- 時間経過に伴うチャンネル学習モデル・パフォーマンス
- 対話式セルの上昇分析
- オファー別の対話式セル・パフォーマンス
- 時間経過に伴う対話式セル・パフォーマンス
- 対話式オファー学習の詳細
- セル別の対話式オファー・パフォーマンス
- 時間経過に伴う対話式オファー・パフォーマンス

1. キャンペーンの「分析」タブから「レポート・タイプ」を選択します。

さらに構成する必要がなければ、レポートが表示されます。

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

例えば、オファー別の対話式セル・パフォーマンス・レポートで表示するセルを選択します。

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

選択されたレポートが表示されます。

## 分析ホームの Interact レポートを表示するには

「キャンペーン分析」領域の「Interact レポート」フォルダーを使用して、いくつかの Interact レポートを表示することができます。

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

- チャンネル配置履歴
- 時間経過に伴うチャンネル学習モデル・パフォーマンス
- 対話式セルの上昇分析
- オファー別の対話式セル・パフォーマンス
- 時間経過に伴う対話式セル・パフォーマンス
- 対話式オファー学習の詳細
- セル別の対話式オファー・パフォーマンス
- 時間経過に伴う対話式オファー・パフォーマンス

加えて、「キャンペーン分析」領域の「Interact レポート」フォルダーにある「ゾーン・パフォーマンス」フォルダーをクリックすると、「オファー別のゾーン・パフォーマンス」レポートを使用できます。

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

「レポート・パラメーター」ウィンドウが表示されます。

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

さらに構成する必要がなければ、レポートが表示されます。

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

例えば、オファー別の対話式セル・パフォーマンス・レポートで表示するセルを選択します。

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

選択されたレポートが表示されます。

---

## インタラクション・ポイント・パフォーマンス・レポート・ポートレットについて

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

このダッシュボード・レポートは、ID が 1 の対話式チャネルを指すように定義されています。このレポートが指す対話式チャネルの ID を変更する場合は、「Marketing Platform 管理者ガイド」を参照してください。

---

## チャネル配置履歴レポートについて (対話式チャネル)

チャネル配置履歴レポートは、すべてのランタイム・サーバーの変更内容をトレースするための監査ログであり、対話式チャネルの「分析」タブから入手できます。このレポートをランタイム・サーバー、キャンペーン、または配置を行ったユーザーでフィルタリングできます。

キャンペーン、対話方法、セッション、およびフローチャートの名前は、キャンペーン、対話方法、セッション、および対話式フローチャートにリンクされています。レポートに戻るには、ブラウザーの「戻る」ボタンを使用します。

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

## チャネル・イベント・アクティビティー・サマリー・レポートについて

チャネル・イベント・アクティビティー・サマリー・レポートを使用すれば、対話式チャネルの配置済みイベントのアクティビティーをトラッキングできます。

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

## チャネル・インタラクション・ポイント・パフォーマンス・サマリー・レポートについて

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

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

## チャンネル処理ルール・インベントリー・レポートについて

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

キャンペーンおよび対話方法の名前は、キャンペーンや対話方法にリンクされています。オファー名は、そのオファーでフィルタリングされる、時間経過に伴う対話式オファー・パフォーマンスにリンクされています。チャンネル処理ルール・インベントリー・レポートに戻るには、ブラウザーの「戻る」ボタンを使用します。

## 対話式セグメント上昇分析レポートについて

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

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

---

## チャンネル配置履歴レポートについて (キャンペーン)

キャンペーンに関連付けられているすべての対話方法および対話式チャンネルに関する配置データがチャンネル配置履歴レポートに表示されます。このレポートは、そのキャンペーンの「分析」タブを使用して表示します。

キャンペーン、対話方法、セッション、およびフローチャートの名前は、キャンペーン、対話方法、セッション、および対話式フローチャートにリンクされています。レポートに戻るには、ブラウザーの「戻る」ボタンを使用します。

このレポートは対話式チャンネルの「分析」から使用できます。

## 対話式オファー学習の詳細レポートについて

対話式オファー学習の詳細レポートには、組み込み学習モジュールでトラッキングされるすべての学習属性が表示されます。

レポートの各チャートには、対象属性の特定の値がある場合に、指定されたオファーへの訪問者のレスポンスの可能性が示されます。このレポートは、学習モジュールでの学習内容の分析、およびトラッキング対象の属性またはオファーのセグメントへの割り当ての変更で使用できます。

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

外部学習を使用する場合、このレポートは使用できません。

## 対話式セル・パフォーマンス・レポートについて

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

「対話方法」タブにあるリンクをクリックしてこれらのレポートを表示する場合、このレポートは自動的にターゲット・セルによるフィルター処理が行われます。

「分析」>「キャンペーン分析」メニューの下のリンクを使用してこれらのレポートを表示する場合、レポートにはすべてのターゲット・セルが含まれますが、表示後に特定のセルでフィルター処理をすることができます。

## 対話式オファー・パフォーマンス・レポートについて

このレポートには「時間経過に伴う対話式オファー・パフォーマンス」および「オファー別の対話式オファー・パフォーマンス」という 2 種類があります。これらのレポートでは、キャンペーンのインバウンド・マーケティング・シナリオにおけるオファー・パフォーマンスを測定します。これらのレポートはすべてのオファーまたは特定のオファーでソートすることができます。

これらのレポートには、時間経過に伴う、またはターゲット・セル (セグメント) 別のオファーの提示、承認、および拒否回数が表示されます。これらのレポートでは、キャンペーン内の処理ルールに関連付けられているすべてのオファーが対象となります。

## 対話式セルの上昇分析レポートについて

上昇分析レポートには、Interact の組み込み学習を使用して作成されたパフォーマンスの向上状況が示されます。対話式セルの上昇分析レポートでは、ランダムに提示されるオファーと Interact の組み込み学習によって提示されるオファーが比較され、セルごとにオファーの承認率が示されます。

このレポートには時間経過に伴うこれらの値が示されるため、良くても悪くても傾向を見ることができ、その情報を使用してマーケティング戦略を絞り込むことができます。このレポートには、Interact の組み込み学習を使用する場合にのみ、データが追加されます。

## 時間経過に伴うチャネル学習モデル・パフォーマンス・レポートについて

「チャネル学習モデル・パフォーマンス」レポートは、特定の期間にわたる 2 つのチャネル学習モデル・パフォーマンスを比較します。これは、特定の期間における各学習モデルの有効性を判断するのに役立ちます。

対話式チャネルの「分析」タブからこのレポートを選択すると、現在の対話式チャネルに関するこのレポートが自動生成されます。「分析」>「キャンペーン分析」>「Interact レポート」を選択してこのレポートを生成する場合、レポートを作成する対話式チャネルを選択できます。このレポートは必要に応じて、特定の日付範囲によるフィルター操作を行ったり、特定のクリックスルー/許可プロパティや、特定のレスポンスなし/拒否プロパティによるフィルター操作を行ったりすることができます。

---

## オファー別のゾーン・パフォーマンス・レポートについて

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

「オファー別のゾーン・パフォーマンス」レポートは、「分析」>「キャンペーン分析」を選択し、「Interact レポート」、そして「ゾーン・パフォーマンス・レポート」をクリックすることによって表示できます。このレポートを開くとき、「ゾーン」ドロップダウン・リストを使用して、パフォーマンス・グラフを表示するゾーンを指定することができます。レポートの生成後に、別のインタラクション・ポイントを選択して、レポートの再処理依頼を行い、パフォーマンス・データを更新することができます。

---

## インタラクション・ポイントでフィルタリングするには

チャネル・インタラクション・ポイント・パフォーマンス・サマリー・レポートをインタラクション・ポイントでフィルタリングし、必要なインタラクション・ポイントのデータのみを表示します。

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

レポートは自動的に再ロードされ、選択したデータのみが表示されます。

## イベントまたはカテゴリーでフィルタリングするには

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

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

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

レポートは自動的に再ロードされ、選択したデータのみが表示されます。

## オファーでフィルタリングするには

以下のレポートをオファーでフィルタリングできます。対話式オファー学習の詳細、セル別の対話式オファー・パフォーマンス、時間経過に伴う対話式オファー・パフォーマンス。

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

レポートは自動的に再ロードされ、選択したデータのみが表示されます。

## ターゲット・セルでフィルタリングするには

以下のレポートをターゲット・セルでフィルタリングできます。オファー別の対話式セル・パフォーマンス、および時間経過に伴う対話式セル・パフォーマンス。

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

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

レポートは自動的に再ロードされ、選択したデータのみが表示されます。

## 時刻でフィルタリングするには

以下のレポートを時刻でフィルタリングできます。時間経過に伴う対話式セル・パフォーマンス、時間経過に伴う対話式オファー・パフォーマンス、チャンネル・イベント・アクティビティ・サマリー、チャンネル・インタラクション・ポイント・パフォーマンス・サマリー。

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

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

特定の日付または時刻のデータがない場合、グラフにデータは表示されません。折れ線グラフでは、データがない場合、データを含む日付のみの傾向が示されます。例えば、6/1 (100)、6/2 (データなし)、および 6/3 (50) などのデータ・ポイントが



あるとします。この場合、6/1 の 100 から 6/3 の 50 までの線が示されます。この線は、6/2 の ~75 を通る可能性があります。これは実際のデータ・ポイントではありません。また、データ・ポイントが 1 つのみの場合、どこにも接続できないため、線は表示されません。

## チャンネル配置履歴レポートをフィルタリングするには

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

対話式チャンネルの「分析」タブでは、チャンネル配置履歴レポートを以下の基準でフィルタリングできます。

- 配置先。この対話式チャンネルの配置先サーバー・グループ
- 変更により更新されたキャンペーン。この対話式チャンネルに関連付けられたすべての対話方法のリストが含まれるキャンペーン。
- 配置所有者。この対話式チャンネルを配置した IBM ユーザー

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

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

複数の基準を使用して、チャンネル処理ルール・インベントリー・レポートをフィルタリングできます。

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

- ターゲット・セル。この対話式チャンネルに関連付けられている処理ルールのスマート・セグメントに割り当てられているセル
- ゾーン。この対話式チャンネル内のゾーン
- キャンペーン。この対話式チャンネルに関連付けられたすべての対話方法のリストが含まれるキャンペーン。

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

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



---

## IBM 技術サポートへの連絡

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

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

### 収集する情報

IBM 技術サポートに連絡する前に、以下の情報を収集しておいてください。

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

### システム情報

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

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

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

### IBM 技術サポートのコンタクト情報

IBM 技術サポートとの連絡を取る方法については、IBM 製品技術サポートの Web サイト ([http://www-947.ibm.com/support/entry/portal/open\\_service\\_request](http://www-947.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request)) を参照してください。

注: サポート要求を入力するには、IBM アカウントでログインする必要があります。可能な場合、このアカウントは、IBM 顧客番号とリンクされている必要があります。アカウントを IBM 顧客番号に関連付ける方法については、Support Portal の「サポート・リソース」>「ライセンス付きソフトウェア・サポート」を参照してください。



---

## 特記事項

本書は米国 IBM が提供する製品およびサービスについて作成したものです。

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

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

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

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

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

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

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

本プログラムのライセンス保持者で、(i) 独自に作成したプログラムとその他のプログラム (本プログラムを含む) との間での情報交換、および (ii) 交換された情報の相互利用を可能にすることを目的として、本プログラムに関する情報を必要とする方は、下記に連絡してください。

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

本プログラムに関する上記の情報は、適切な使用条件の下で使用することができますが、有償の場合もあります。

本書で説明されているライセンス・プログラムまたはその他のライセンス資料は、IBM 所定のプログラム契約の契約条項、IBM プログラムのご使用条件、またはそれと同等の条項に基づいて、IBM より提供されます。

この文書に含まれるいかなるパフォーマンス・データも、管理環境下で決定されたものです。そのため、他の操作環境で得られた結果は、異なる可能性があります。一部の測定が、開発レベルのシステムで行われた可能性があります。その測定値が、一般に利用可能なシステムのものと同じである保証はありません。さらに、一部の測定値が、推定値である可能性があります。実際の結果は、異なる可能性があります。お客様は、お客様の特定の環境に適したデータを確かめる必要があります。

IBM 以外の製品に関する情報は、その製品の供給者、出版物、もしくはその他の公に利用可能なソースから入手したものです。IBM は、それらの製品のテストは行っておりません。したがって、他社製品に関する実行性、互換性、またはその他の要求については確認できません。IBM 以外の製品の性能に関する質問は、それらの製品の供給者をお願いします。

IBM の将来の方向または意向に関する記述については、予告なしに変更または撤回される場合があります、単に目標を示しているものです。

表示されている IBM の価格は IBM が小売り価格として提示しているもので、現行価格であり、通知なしに変更されるものです。卸価格は、異なる場合があります。

本書には、日常の業務処理で用いられるデータや報告書の例が含まれています。より具体性を与えるために、それらの例には、個人、企業、ブランド、あるいは製品などの名前が含まれている場合があります。これらの名称はすべて架空のものであり、名称や住所が類似する企業が実在しているとしても、それは偶然にすぎません。

著作権使用許諾:

本書には、様々なオペレーティング・プラットフォームでのプログラミング手法を例示するサンプル・アプリケーション・プログラムがソース言語で掲載されています。お客様は、サンプル・プログラムが書かれているオペレーティング・プラットフォームのアプリケーション・プログラミング・インターフェースに準拠したアプリケーション・プログラムの開発、使用、販売、配布を目的として、いかなる形式においても、IBM に対価を支払うことなくこれを複製し、改変し、配布することが

できます。このサンプル・プログラムは、あらゆる条件下における完全なテストを経ていません。従って IBM は、これらのサンプル・プログラムについて信頼性、利便性もしくは機能性があることをほのめかしたり、保証することはできません。これらのサンプル・プログラムは特定物として現存するままの状態を提供されるものであり、いかなる保証も提供されません。IBM は、お客様の当該サンプル・プログラムの使用から生ずるいかなる損害に対しても一切の責任を負いません。

この情報をソフトコピーでご覧になっている場合は、写真やカラーの図表は表示されない場合があります。

---

## 商標

IBM、IBM ロゴ、および [ibm.com](http://ibm.com) は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、[www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml) をご覧ください。

---

## プライバシー・ポリシーおよび利用条件の考慮事項

サービス・ソリューションとしてのソフトウェアも含めた IBM ソフトウェア製品（「ソフトウェア・オファリング」）では、製品の使用に関する情報の収集、エンド・ユーザーの使用感の向上、エンド・ユーザーとの対話またはその他の目的のために、Cookie はじめさまざまなテクノロジーを使用することがあります。Cookie とは Web サイトからお客様のブラウザに送信できるデータで、お客様のコンピューターを識別するタグとしてそのコンピューターに保存されることがあります。多くの場合、これらの Cookie により個人情報が収集されることはありません。ご使用の「ソフトウェア・オファリング」が、これらの Cookie およびそれに類するテクノロジーを通じてお客様による個人情報の収集を可能にする場合、以下の具体的な事項を確認ください。

このソフトウェア・オファリングは、展開される構成に応じて、セッション管理、お客様の利便性の向上、または利用の追跡または機能上の目的のために、それぞれのお客様のユーザー名、およびその他の個人情報を、セッションごとの Cookie および持続的な Cookie を使用して収集する場合があります。これらの Cookie は無効にできますが、その場合、これらを有効にした場合の機能を活用することはできません。

Cookie およびこれに類するテクノロジーによる個人情報の収集は、各国の適用法令等による制限を受けます。この「ソフトウェア・オファリング」が Cookie およびさまざまなテクノロジーを使用してエンド・ユーザーから個人情報を収集する機能を提供する場合、お客様は、個人情報を収集するにあたって適用される法律、ガイドライン等を遵守する必要があります。これには、エンドユーザーへの通知や同意取得の要求も含まれますがそれらには限られません。

お客様は、IBM の使用にあたり、(1) IBM およびお客様のデータ収集と使用に関する方針へのリンクを含む、お客様の Web サイト利用条件（例えば、プライバシー・ポリシー）への明確なリンクを提供すること、(2) IBM がお客様に代わり閲覧者のコンピューターに、Cookie およびクリア GIF または Web ビーコンを配置することを通知すること、ならびにこれらのテクノロジーの目的について説明すること、

および (3) 法律で求められる範囲において、お客様または IBM が Web サイトへの閲覧者の装置に Cookie およびクリア GIF または Web ビーコンを配置する前に、閲覧者から合意を取り付けること、とします。

このような目的での Cookie を含むさまざまなテクノロジーの使用については、IBM の『IBM オンラインでのプライバシー・ステートメント』(<http://www.ibm.com/privacy/details/jp/ja/>) の『クッキー、ウェブ・ビーコン、その他のテクノロジー』を参照してください。







Printed in Japan