

IBM Interact
V9R1
2013 年 10 月 25 日

用户指南

IBM

注意

在使用本信息及其支持的产品前，请先阅读第 97 页的『声明』中的信息。

目录

第 1 章 IBM Interact 概述 1

了解 Interact	1
Interact 体系结构	2
Campaign 关键概念	4
关于 Campaign	4
受众级别	4
营销活动	5
单元	5
流程图	5
商品	5
会话	6
Interact 关键概念	6
设计环境	6
交互式渠道	6
交互式流程图	6
交互点	7
事件	7
概要文件	8
运行时环境	8
运行时会话	8
智能细分市场	8
接触点	9
处理规则	9
Interact API	9
区域	9
Interact 用户	9
Interact 工作流程	10
计划 Interact 实施	12
登录到 IBM EMM	12
设置起始页	13
Interact 文档和帮助	13

第 2 章 设计环境 15

关于 Interact API	16
处理交互式渠道	17
要显示商品的最大次数	18
创建交互式渠道	18
关于映射表	19
交互式渠道摘要选项卡	21
处理区域	23
向交互式渠道添加区域	23
处理交互点	25
添加交互点	25
交互点引用	25
处理事件	26
事件引用	28
添加事件	28
使用类别和事件	29
使用事件模式	29
事件模式类型	30
事件模式的工作方式	30

添加事件模式	31
关于 Interact 与 Opportunity Detection 之间的集成	33
处理约束	36
添加商品约束	36
编辑商品约束	37
启用和禁用商品约束	37
删除商品约束	38
处理学习模型	38
添加学习模型	38
编辑学习模型	39
删除学习模型	39
启用和禁用学习模型	39
处理智能细分市场	39
创建会话	40
定义交互式流程图	40
交互商品	40
为 Interact 创建商品模板	41
实时商品禁止	41
使用处理规则	43
商品资格	44
市场营销分数	44
处理规则高级选项	45
使用“交互策略”选项卡	45
添加或修改处理规则	48
关于部署交互策略选项卡	54
交互策略引用	55
(可选) 分配目标和控制单元	56
改写单元代码	56
部署 Interact 配置	56

第 3 章 关于交互式流程图 59

构建交互式流程图	59
创建交互式流程图	60
交互式流程图和数据源	60
测试运行概要文件表	61
维度表	61
配置交互式流程图	61
查询和 Interact	62
关于数据类型和存储的对象	62
派生的字段, 用户变量, 宏和 Interact	63
使用 EXTERNALCALLOUT	64
关于交互进程	64
关于“决策”流程	64
配置“决策”流程	64
配置“决策”流程分支	65
关于“填充段”流程	66
创建智能细分市场的	66
关于交互式流程图中的“样本”流程	66
配置“样本”流程	67
关于交互式流程图中的选择进程	68
配置“选择”流程	68

关于交互式流程图中的快照进程	69
配置“快照”流程	69
了解交互式流程图测试运行	70
配置测试运行大小	71
执行测试运行	71
关于部署交互式流程图	72
部署交互式流程图	72
取消部署请求	72
取消部署交互式流程图	73

**第 4 章 关于批处理流程图中的“交互列表”
流程 75**

“交互列表”流程框	75
配置“交互列表”流程	75

第 5 章 了解到运行时服务器的部署 79

了解运行时服务器	80
部署和删除	81
关于部署版本控制	81
部署运行时服务器组	82
取消部署	83
查看“部署”选项卡	84
在 IBM 产品中过滤表	85

第 6 章 关于 Interact 报告 87

Interact 报告数据	87
Interact 报告和报告模式	87
查看 Interact 报告	88
从交互式渠道“分析”选项卡查看报告	88

从 Campaign“分析”选项卡查看 Interact 报告	89
从“分析”主页查看 Interact 报告	89
关于“交互点绩效”报告 portlet	90
关于“渠道部署历史记录”报告（交互式渠道）	90
关于“渠道事件活动摘要”报告	91
关于“渠道交互点绩效摘要”报告	91
关于“渠道处理规则库存”报告	91
关于“交互式细分市场提升分析”报告	91
关于“渠道部署历史记录”报告（营销活动）	91
关于“交互式商品学习详细信息”报告	91
关于“交互式单元绩效”报告	92
关于“交互式商品绩效”报告	92
关于“交互式单元提升分析”报告	92
关于“特定时间段内的渠道学习模型绩效”报告	92
关于“区域绩效报告（按商品列示）”	93
按交互点过滤	93
按事件或类别过滤	93
按商品过滤	93
按目标单元过滤	93
按时间过滤	94
过滤“渠道部署历史记录”报告	94
过滤“渠道处理规则库存”报告	94

与 IBM 技术支持联系之前 95

声明 97

商标信息	98
隐私策略和使用条款注意事项	99

第 1 章 IBM Interact 概述

IBM® Interact 是使个性化商品以进站市场营销渠道的访问者为目标交互式引擎。可以将 Interact 配置为行为化、严格基于事件、情景化和战略化等。Interact 是企业市场营销管理工具的 IBM 套件中的模块，与 IBM EMM 集成。

Interact 使用在线数据和离线数据（其中包括客户的深入历史知识以及客户的当前活动）来创建实时客户交互。通过这些交互，可增进销售、建立关系、创造商机、提高汇价、优化渠道使用以及降低流失率。可以建立驱动实时交互的业务规则和销售或服务策略，并对其进行修改以反应持续学习市场营销活动。

通过与 IBM 套件全面集成，Interact 使您的市场营销组织可以将实时进站客户处理策略与传统出站营销活动联合使用。通过 Interact，可以利用 IBM EMM 的优势来通过以下方式加强实时市场营销作用：

- 利用多渠道运作。

使用所有客户接触点（包括 Web、呼叫中心、店面和分支机构等）的信息来全面了解客户和潜在客户，创建一致分支以及使客户进行最全面的通信。

- 创建前沿的 Web 站点个性化内容。

通过制定交叉销售商品、选择可编辑内容、提供相应服务选项以及联合使用横幅消息，来吸引已知的匿名访问者、考虑行为和个性化访问者的交互。

- 优化联系中心交互。

利用联系中心的优势来增加收入并吸引客户。提供更为智能的交互式语音响应 (IVR) 导航、暂挂消息选择、即时商品保留和交叉销售、商品优先级划分以及 Web 站点干预（如聊天或 VoIP）。

通过 Interact，可以控制和优化传递给接触点系统的实时的分析内容。您的策略可包括您认为重要的因素。这些策略可以对特定客户操作产生响应，同时通过 Web 站点上的即时商品链接使个性化内容成为呼叫中心的交叉销售机遇。通过 Interact 可以控制关键在线销售、市场营销和服务策略，以及迅速响应市场中的机遇或变化。

了解 Interact

Interact 与面向客户的系统集成（如 Web 站点和呼叫中心），可让您检索优化的个性化商品和实时的访问者概要文件信息，以丰富交互式客户体验。

例如，客户会记录到书店 Web 站点并熟悉此站点。Interact 会记住客户先前采购习惯（日本文学和按特定作者的书籍）。当客户转至您已与 Interact 集成的页面时，Interact 会基于先前的交互选择要向客户呈现的商品（重新通知站点呈现相同作者的著名日本故事）。

使用应用程序编程接口 (API) 将 Interact 配置为与接触点集成。使用此 API，将 Interact 配置为收集客户信息、将数据添加到此信息，基于客户在接触点中采取的操作和客户的概要文件信息呈现商品。

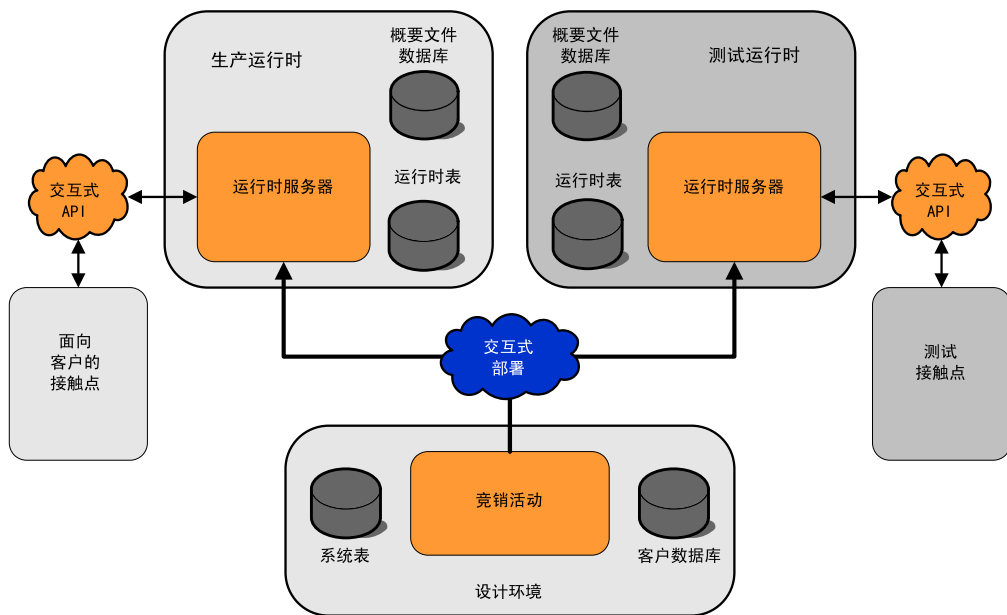
Interact 与 Campaign 紧密集成，以定义将哪些商品分配给哪个客户。由于此集成，可以跨所有营销活动使用相同商品以及所有 Campaign 的商品管理工具。还可以跨所有营销活动集成所有联系和响应历史记录，例如，使用电子邮件和直接邮件联系来影响实时向用户呈现的商品。

以下部分描述 Interact 的不同组件以及这些组件如何一起运作。

Interact 体系结构

了解 Interact 体系结构可帮助您了解 Interact 如何与面向客户的接触点、运行时服务器和 IBM Campaign 进行通信。Interact 体系结构将 Interact API 与设计环境和运行时环境（有时还包括测试运行时环境）紧密协作以满足性能需求。

Interact 至少包含两个重要组件，设计环境和运行时环境。还可以具有可选测试运行时环境。下图显示高级体系结构概述。

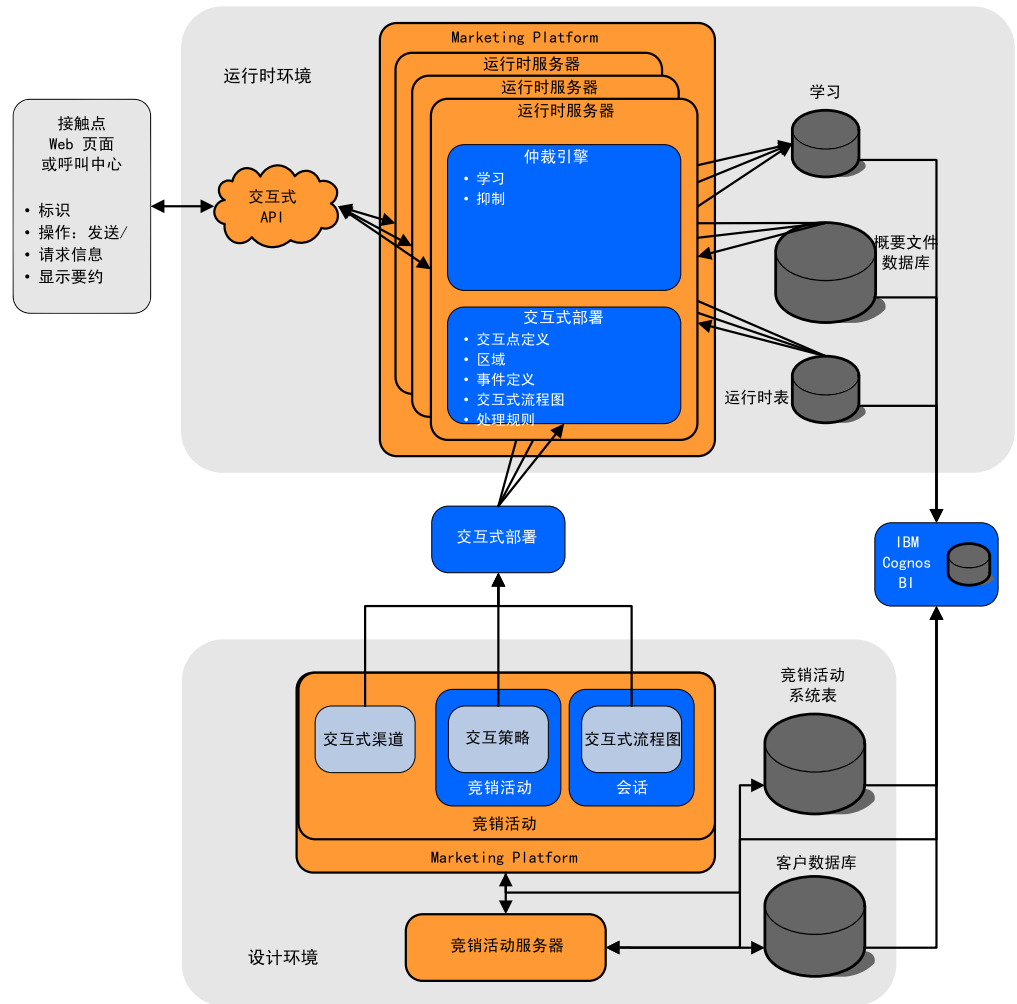


您可在设计环境中执行大部分 Interact 配置。设计环境中安装了 Campaign，且引用 Campaign 系统表和客户数据库。

设计和配置需要 Interact 如何处理客户交互后，可以将此数据部署到测试运行时环境以进行测试，或部署到生产运行时环境以进行实时客户交互。

生产中，体系结构可能更为复杂。例如，运行时环境可能具有多个连接到负载均衡器的运行时服务器，以满足性能需求。

下图详细显示 Interact 环境。



在设计环境中，通过配置交互式渠道，定义接触点中某些位置处 Interact 需要执行什么操作。然后，通过创建交互式流程图，将客户细分为细分市场。在交互式流程图中，可执行测试运行，以确认已正确对客户数据进行细分。接下来，必须定义商品。然后，可以将商品分配到交互策略中的细分市场。一旦已配置所有 Interact 组件，即已准备就绪，可以将配置部署到登台运行时环境。

Interact 部署包含以下项:

- 包含交互式渠道和交互策略的 Interact 配置数据
- 包含智能细分市场、商品和交互式流程图的 Campaign 数据子集

不属于 Interact 部署时，运行时环境中可能需要客户数据。必须确保此数据可用于运行时环境。

在登台运行时环境中，此环境除了不是面向客户，其他均与生产运行时环境相同，可以测试 Interact 配置的完整性，包含与接触点的 API 集成。运行时期间，如果是登台服务器，客户会在接触点执行操作，如果是测试系统，负责测试系统的人员会在接触点执行操作。这些操作会通过 Interact API 方法，将事件和数据请求发送到运行时服务器。然后，运行时服务器会响应结果，例如显示一组商品（数据），或将客户重新细分为新细分市场（事件）。可以继续修改 Interact 中的 Campaign 配置，并将其重新部署到运行时环境，直到对行为满意。然后将配置部署到生产运行时环境。

生产运行时服务器记录统计和历史数据（例如联系历史记录和响应历史记录）。如果已配置，那么实用程序会将联系历史记录和响应历史记录数据从生产运行时服务器组中的登台表复制到 Campaign 联系和响应历史记录。此数据可用于报告中，可使用此报告确定 Interact 安装的有效性，并根据需要修订配置。此数据还可由 Campaign 和其他 IBM products such as Contact Optimization 产品使用，同时将实时营销活动与传统营销活动集成。例如，如果客户已接受 Web 站点上的商品，可使用 Campaign 中的此数据，确保不是通过邮件发送相同商品，或确保使用电话跟踪商品。

以下部分描述 Campaign 和 Interact 中的重要词汇和概念。

Campaign 关键概念

Interact 与 IBM Campaign 进行集成以定义分配给客户的商品。Interact 与 Campaign 之间的集成确保您可以在多个营销活动中使用相同的商品，以及集成所有营销活动中的所有联系和响应历史记录。

使用 Interact 之前，应熟悉多个 Campaign 概念。这些是概念的简要描述。有关更多信息，请参阅《Campaign 用户指南》。

关于 Campaign

Campaign 是基于 Web 的企业市场营销管理 (EMM) 解决方案，可让用户设计、执行和分析直接市场营销活动。Campaign 提供易于使用的图形用户界面，支持对客户标识列表进行选择、禁止、细分和采样的直接市场营销流程。

一旦已选择目标，可使用 Campaign 通过分配商品、发送电子邮件等来定义和执行市场营销活动。还可以使用 Campaign 以跟踪营销活动的响应，同时创建输出列表并将联系记录到联系历史记录，并在下一次营销活动中使用此信息。

受众级别

受众级别是营销活动可以为其目标的标识集合。您可以定受众级别以将营销活动的适当受众集合作为目标。

例如，一组营销活动可使用受众级别“家庭”、“潜在客户”、“客户”和“帐户”。其中每个级别表示可用于营销活动的市场营销数据的特定视图。

通常，受众级别按分层组织。使用以上示例：

- 家庭位于层次结构的顶部，每个家庭可以包含多个客户以及一个或多个潜在客户。
- 客户在层次结构中家庭的下一层，且每个客户可具有多个帐户。
- 帐户在分层结构的底层。

企业到企业环境中存在其他更复杂的受众层次结构示例，其中，可能需要存在企业、公司、部门、组、个人、帐户等等受众级别。

这些受众级别可能在彼此间具有不同关系，例如，一对一、多对一或多对多。通过定义受众级别，可以在 Campaign 中表示这些概念，从而用户可管理这些不同的受众之间的关系，以定位目标。例如，尽管每个家庭可能有多个潜在客户，可能想要对每个家庭将邮件限制为发送到一个潜在客户。

营销活动

在市场营销中，营销活动是选择相关活动和进程，执行这些活动和流程是为了实现市场营销传播或销售目标。Campaign 还包含称为营销活动的对象，它们是便于设计、测试、自动执行以及分析的市场营销活动表示法。

营销活动包括为了执行营销活动而设计的对数据执行一系列操作的一个或多个流程图。

单元

单元是来自数据库的标识（例如，客户或潜在客户标识）的列表。在 Campaign 中，可通过配置并运行流程图中的数据处理流程来创建单元。这些输出单元还可用作同一流程图中其他进程（创建了这些单元的进程的下游进程）的输入。

对于可创建的单元数，不存在任何限制。您在 Campaign 中对其分配一个或多个商品的单元称为目标单元。目标单元是一组同类的相异受众成员。例如，可以为高价值客户、偏爱网上购物的客户、准时支付的帐户、选择接收电子邮件沟通的客户或者忠实的回头客创建单元。为了在绩效报表中进行比较，可采用不同方式（借助不同商品或联系渠道）处理或跟踪您创建的每个单元或细分市场。

包含符合接收商品资格但出于分析目的不接收该商品的标识的单元称为控制单元。在 Campaign 中，控件始终是持久性控件。

词汇“单元”有时可与“细分市场”互换使用。战略性细分市场是在会话中而不是营销活动流程图中创建的单元。战略细分市场与其他单元（例如，流程图中“细分市场”流程所创建的单元）没有任何差别，只不过它可全局使用（供在任何营销活动中使用）。战略性细分市场是静态标识列表，除非重新运行最初创建该细分市场的流程图。

流程图

在 Campaign 中，流程图表示您对通过称为流程的构建块来定义的数据完成的一系列操作。流程图可手动运行、由调度程序运行或为响应某个已定义的触发器而运行。

使用流程图来完成特定市场营销目标，如确定符合直接邮件营销活动的条件的收件人，生成此组收件人的邮件列表和将每个收件人与一个或多个商品关联。还可跟踪并处理对营销活动的反应，以及计算营销活动的投资收益率。

在每个营销活动中，设计一个或多个流程图来实现营销活动，配置组成流程图的流程以完成必需的数据处理或操作。

每个流程图都具有下列元素：

- 名称
- 描述
- 来自一个或多个数据源的一个或多个已映射表
- 相互连接的用于实现市场营销逻辑的流程

商品

一个商品表示单条市场营销消息，可通过各种方式交付。

在 Campaign 中，您会创建可在一个或多个营销活动中使用的商品。

可在以下情况下重复使用商品:

- 在不同营销活动中
- 在不同时间点
- 对于不同人员组（单元）
- 通过商品的参数化字段作为不同“版本”提供

将商品分配到向访问者展示的接触点中的交互点。

会话

会话为 Campaign 中的构造，其中基础、持久和全局数据构造（例如战略细分市场和多维数据集）由 Campaign 管理员创建，之后使其可用于所有营销活动。

与营销活动类似，会话还可由各个流程图组成。

Interact 关键概念

IBM Interact 是交互式引擎，用于将个性化市场营销商品的目标指向各种受众。

本部分描述了在处理 Interact 之前应了解的某些关键概念。

设计环境

使用设计环境来配置各种 Interact 组件，并将这些组件部署到运行时环境。

您将在设计环境中完成大多数 Interact 配置。在设计环境中定义事件、交互点、智能细分市场和处理规则。配置这些组件之后，将它们部署到运行时环境。

设计环境中安装了 Campaign Web 应用程序。

交互式渠道

在 Interact 中使用交互式渠道以与交互式市场营销涉及的所有对象、数据和服务器资源协调。

交互式渠道为 Campaign 中接触点的表示，其中接口的方法为交互式对话框。此软件表示法用于协调交互式市场营销中涉及的所有对象、数据和服务器资源。

交互式渠道是一个工具，用于定义交互点和事件。还可以从此交互式渠道的“分析”选项卡访问交互式渠道的报告。

交互式渠道还包含生产运行时和登台服务器分配。如果您仅具有一组生产运行时和登台服务器，您可以创建多个交互式渠道以组织您的事件和交互点，或者按面向客户的系统来划分事件和交互点。

交互式流程图

使用交互式流程图将客户划分到细分市场，并为细分市场分配概要文件。

交互式流程图与 Campaign 批处理流程图相关，但又存在一些不同。交互式流程图与批处理流程图的主要功能相同：将客户划分到称为“细分市场”的组中。但是，对于交互

式流程图，这些组是智能细分市场。行为事件或系统事件指示需要对访问者进行重新细分时，Interact 使用这些交互式流程图来将概要文件分配给细分市场。

交互式流程图包含批处理流程图过程的子集，还包含少量特定于交互式流程图的过程。

注：仅可在 Campaign 会话中创建交互式流程图。

交互点

交互点是指您希望在接触点中呈现商品的位置。

当运行时环境没有其他合格内容要呈现时，交互点会包含缺省填充内容。交互点可组织为区域。

事件

事件是访问者执行的操作，会触发运行时环境中的操作。事件的示例可以是：将访问者放入细分市场、呈现商品或记录数据。

将首先在交互式渠道中创建事件，然后使用 `postEvent` 方法通过对 Interact API 的调用来触发。事件可以导致 Interact 设计环境中定义的下列一个或多个操作：

- **触发重新细分市场。**运行时环境将使用访问者会话中的当前数据再次运行与交互式渠道关联的当前受众级别的所有交互式流程图。

设计交互时请记住，除非指定特定的流程图，否则重新细分市场操作将使用当前受众级别再次运行与此交互式渠道关联的所有交互式流程图，并且所有商品请求都将一直等待，直至所有流程图完成为止。在单个访问中过度重新细分市场可能会对接触点的绩效产生客户可见的影响。

将重要的新数据添加至运行时会话对象之后，例如，来自 Interact API 发出的请求（如更改受众）的新数据或者客户操作（如将新项目添加至愿望列表或购物车），将客户放置在新细分市场中。

- **记录商品联系人。**运行时环境会对推荐的商品进行标记，以便数据库服务将这些商品记录到联系人历史记录中。

对于 Web 集成，在您请求商品的调用中记录商品联系人，从而最大程度地减少接触点与运行时服务器之间的请求数。

如果接触点不返回 Interact 向访问者呈现的的商品的处理代码，那么运行时环境会记录最近推荐商品的列表。

- **记录商品验收。**运行时环境会对选定的商品进行标记，以便数据库服务将此商品记录到响应历史记录中。
- **记录商品拒绝。**运行时环境会对选定的商品进行标记，以便数据库服务将此商品记录到响应历史记录中。
- **触发用户表达式。**表达式操作您可使用 Interact 宏定义的操作，包括函数、变量和运算符（包括 `EXTERNALCALLOUT`）。可将表达式的返回值分配给任何概要文件属性。

当您单击“触发用户表达式”旁边的“编辑”图标时，将显示标准“用户表达式”对话框，并且您可使用此对话框来指定受众级别、要将结果分配至的可选字段名以及表达式本身的定义。

- **触发器事件。** 您可使用“触发器事件”操作来输入您要通过此操作触发的事件名称。如果您输入已定义的事件，那么运行此操作时将触发该事件。如果您所输入的事件名称不存在，那么此操作将导致使用指定的操作创建该事件。

还可使用事件来触发 `postEvent` 方法定义的操作，包括将数据记录到表、在学习中包含数据或触发个别流程图。

可以将事件组织到类别中，以便于在设计环境中进行参考。类别在运行时环境中不具有功能上的作用。

概要文件

概要文件是一组由运行时环境使用的客户数据。此数据可以是客户数据库中可用客户数据的子集、实时收集的数据或者这两者的组合。

此客户数据用于以下目的：

- 在实时交互场景中将客户分配到一个或多个智能细分市场。

需要针对要根据其进行细分的各个受众级别的概要文件数据集合。例如，如果要按位置来进行细分市场划分，那么您可能仅包含所具有的所有地址信息中的客户邮政编码。

- 个性化商品
- 作为属性来跟踪以进行学习

例如，可以配置 `Interact` 来监视访问者的婚姻状态以及每种状态的访问者接受特定商品的数量。然后，运行时环境可使用此信息来优化商品选择。

对于运行时环境，此数据为只读。

运行时环境

运行时环境连接到接触点并执行交互。运行时环境可包含连接到某一接触点的一个或多个运行时服务器。

运行时环境将部署自设计环境的信息与 `Interact API` 组合使用以向您的接触点呈现商品。

运行时会话

运行时会话存在于运行时服务器上，以供每个访问者访问接触点时使用。此会话会保存访问者的所有数据，运行时环境使用这些数据来将访问者分配到细分市场并建议商品。

使用 `startSession` 调用时创建运行时会话。

智能细分市场

智能细分市场与战略性细分市场类似，都是具有定义特征的客户的组。但是，智能细分市场并不是标识列表，而是定义了列表中允许哪些标识。

例如，智能细分市场将为“居住在科罗拉多州的帐户余额大于 10,000 美元并在过去 6 个月内申请了汽车贷款的所有客户”。这些定义通过交互式流程图表示。智能细分市场仅在 Interact 中可用。

接触点

接触点为可在其中与客户交互的应用程序或位置。接触点可为客户在其中发起联系（“入站”交互）的渠道或联系客户（“出站”交互）的渠道。

常见示例是 Web 站点和呼叫中心应用程序。使用 Interact API，可以将 Interact 与接触点集成，以基于客户在接触点中的操作向客户呈现商品。接触点也称为面向客户的系统 (CFS)。

处理规则

处理规则将商品分配给智能细分市场。这些分配由您在处理规则中与商品相关联的自定义区域进行进一步限制。

例如，您在“登录”区域中具有一组您分配了智能细分市场的商品，但在“购买后”区域中针对同一细分市场具有不同的一组商品。处理规则在营销活动的“交互策略”选项卡上定义。

每个处理规则还具有市场营销分数。如果客户分配到多个细分市场中，且因此存在多个适用的商品，那么市场营销分数可帮助定义 Interact 建议哪些商品。学习模型、商品禁止列表、全局和单个商品分配可影响运行时环境建议的哪些商品。

Interact API

使用 Interact 应用程序编程接口 (API) 将 Interact 与接触点集成。

Interact API 可以用作基于 HTTP 的 Java™ 序列化或者 SOAP 实现，以将 Interact 与接触点集成。

区域

交互点组织为区域。可以限制处理规则仅应用到某个区域。

如果创建的一个区域包含所有“欢迎”内容，另一个区域包含“交叉销售”内容，那么可基于客户在接触点的位置将不同商品集合向相同细分市场呈现。

Interact 用户

在 Interact 中，您可以创建用户角色，为每个用户角色添加一个或多个用户。用户可以是不同用户角色的公共用户。

贵组织的许多人会使用 Interact。由于 Interact 是接触点和营销活动之间的连接点，因此涉及到这两个部分的组织中的人员将使用 Interact 或受其影响。

以下列表描述潜在 Interact 用户角色。可能会将这些职责分给组织中的多个人，或可能由少部分人员来执行多个角色。

- 监视接触点周围的所有基础结构的用户。虽然此用户可能不会主动改动设计环境中的任何配置，但是此用户仍要负责确保接触点启动并运行，且使用 Interact API 在接

触点和运行时环境之间写入集成。此用户核准将新配置部署到生产运行时服务器。此用户还可能查看来自登台服务器的统计信息和报告，以分析将新配置部署到生产运行时服务器的影响。

- 安装和配置 Marketing Platform、Campaign 和 Interact 的用户。此用户还安装和配置运行时服务器组，且可能还会执行步骤来部署新的配置。此用户可能被视为 Interact 的管理员。
- 设计实时交互的用户。此用户通过使用交互式渠道和营销活动来定义商品和应收到商品的客户。虽然此用户可能不会在运行时环境中执行实际配置步骤，但是会定义需进行哪些配置，并会花费大量时间来查看详细描述性能和 ROI 的报告。
- 通过创建交互式流程图来设计交互式渠道的细分逻辑的用户。
- 管理 Interact 使用的数据的用户。此用户可能从不“使用” Interact，但是也是您的设计团队的成员。此用户必须与设计细分逻辑和管理接触点的用户一起工作，来确保正确数据处于所需的正确位置，且格式和索引正确，以满足所有性能需求。

Interact 工作流程

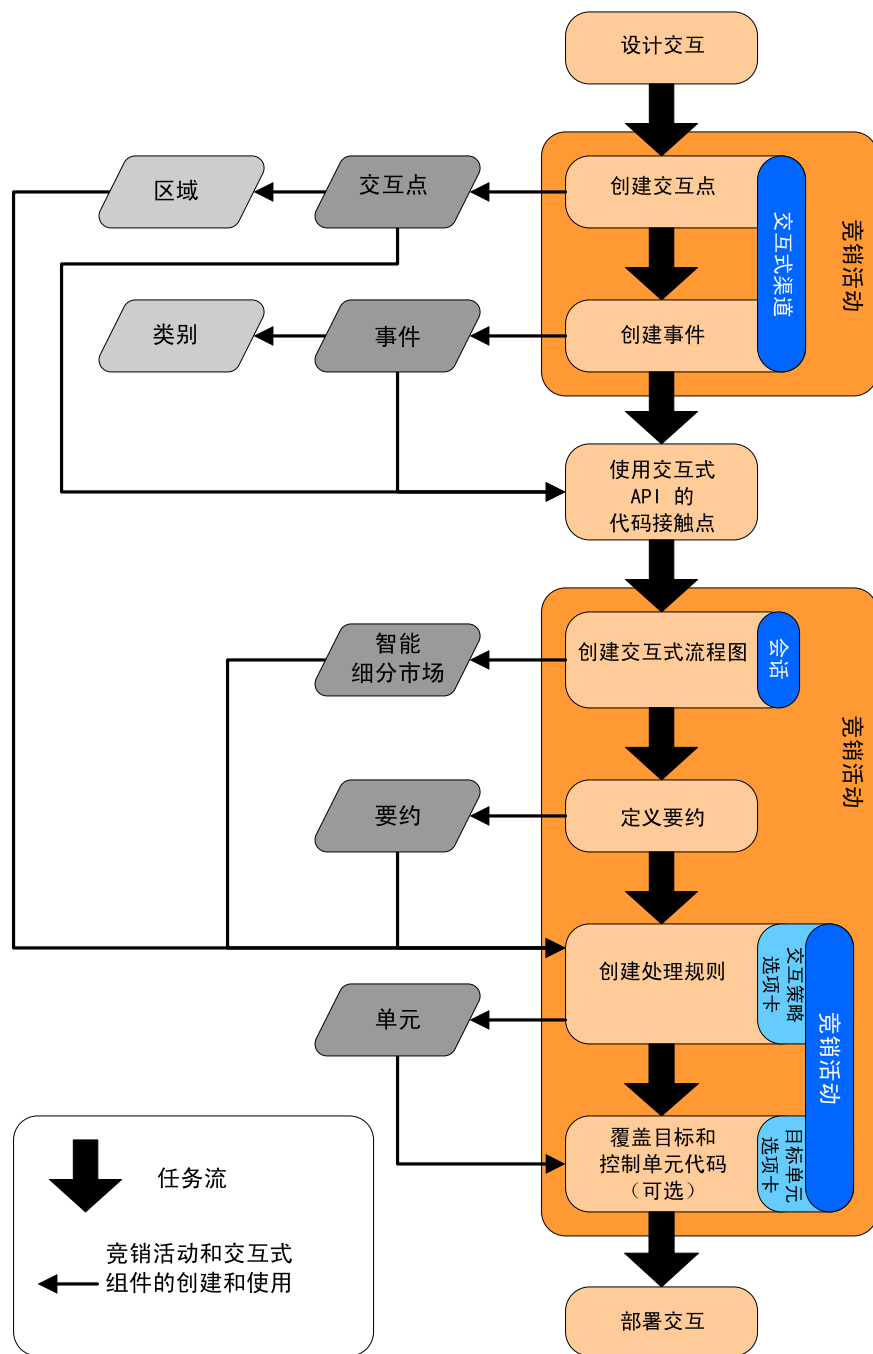
当您配置 Interact 时，使用工作流程来详细描述从构想到部署的流程。配置 Interact 是一个参与人员多的多步骤迭代流程。从构想到部署的流程可分为三个主要部分：设计、配置和测试。

- **设计** - 设计阶段期间，您会进行头脑风暴，收集有关将要使用的各种交互式市场营销策略的想法。在具有对接触点中需要产生什么影响的想法后，需要确定如何将此想法实施到 Interact。进行此头脑风暴是为了协调管理接触点的人员和设计市场营销计划的人员。使用业务目标和目标度量，可以创建交互点和区域的列表以及细分和禁止策略的草稿列表。这些讨论还应包含执行细分操作所需的数据。
- **配置** - 配置阶段期间，接触点管理员和 Interact 用户实施设计。Interact 用户定义“商品到细分市场”的分配，并在设计环境中配置交互式渠道，而接触点管理员则配置接触点以使用 Interact API 操作运行时服务器。您的数据管理员需要配置测试和生产均需要的数据表。
- **测试** - 完成在设计环境中配置 Interact 后，将各种组件标记为要部署到登台运行时环境。Interact 管理员将配置部署到登台服务器，之后，测试可开始。设计 Interact 实施相关团队的所有成员审阅结果，以确定配置正在按设计执行，且运行时环境的性能在响应时间和吞吐量的容忍限制内。

用户可能需要进行部分更改，可能需要执行更多测试。一旦所有人均满意结果，那么管理员可将配置标记为要部署到生产服务器。

此时，接触点管理员也可审阅所有结果，以确保配置将不会对面向客户的系统造成负面影响。一旦配置获得所有伙伴的核准，即可将其部署到生产运行时服务器。

下图显示样本设计工作流程。实际上，此图显示线性行进时，多人可同时对不同组件执行操作。这也是一个迭代的流程。例如，要将接触点配置为使用 Interact API 处理 Interact，必须引用交互式渠道中创建的事件。由于接触点管理员在运行时环境中配置接触点，管理员可能会意识到需要更多事件。然后，Interact 用户需要在设计环境中创建这些事件。



第一个任务是设计交互。然后，在交互式渠道中创建交互点、区域、事件和类别。接触点管理员将交互点和事件用于 Interact API，以配置接触点。

继续配置交互，同时在 Campaign 会话中创建交互式流程图并定义商品。

创建所有区域、商品和细分市场后，可以在营销活动的“交互策略”选项卡上创建处理规则。在处理规则中，可以针对每个区域将商品分配到细分市场。还可以在“目标单元”选项卡上分配目标和控制单元。

现在，交互完成，且可以部署到登台服务器以进行测试。

计划 Interact 实施

当您计划 Interact 实现的设计时，必须考虑下列因素：您用来与客户交互的策略以及将客户进行细分所需要的数据。设计 Interact 实现时需要协调多个组件。

以下示例建议了一种对您应回答的不同问题进行组织的方法，以设计成功的 Interact 实现。这些问题针对设计交互配置。

设计实施的第一步是询问：“如何以及在何处想要与我的客户交互？”此问题答案数不受限制。是否考虑与 Web 站点、交互式语音响应 (IVR) 系统或销售点 (POS) 系统集成。是否要基于站点导航来显示横幅广告、基于先前所作的选择来显示后续选项的列表或者基于当前采购来显示优惠券？大多数接触点具有多个可用于交互的位置，因此可能需要多次询问此问题。

了解如何处理 Interact 之后，您必须定义必须创建哪些配置组件。您必须与接触点管理员协作来定义必须创建哪些交互点和事件。您还必须考虑呈现哪些商品、如何细分客户以及使用哪些采样、集成或跟踪策略。了解这些问题的答案，可帮助定义必须在概要文件数据库中创建哪些信息。同时，请考虑想要如何将交互点组织到打算用于实现常见用途的区域，从而优化调整商品呈现。

您可能想要实施多个可选功能，包括商品禁止、学习、单个商品分配和分数改写。这些功能中的大部分功能需要特定数据库表，仅需要在设计环境中进行小部分配置或不需要配置。有关这些功能的更多信息，请参阅《Interact 管理员指南》。

由于性能是 Interact 的组成部分，因此必须考虑细分客户时所需要的数据。由于每次从数据库检索数据时都会影响性能，因此，在设计对运行时环境提供的信息时必须谨慎。有关设计和维护客户数据的更多信息，请参阅《Interact 管理员指南》。

登录到 IBM EMM

可使用此过程来登录到 IBM EMM。

需要下列各项。

- 内部网（网络）连接，用于访问 IBM EMM 服务器。
- 您的计算机上安装了受支持的浏览器。
- 拥有用于登录 IBM EMM 的用户名和密码。
- 拥有在您的网络上访问 IBM EMM 所需的 URL。

URL 为：

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

其中，

host 是安装了 Marketing Platform 的机器。

domain.com 是主机所在的域。

port 是 Marketing Platform 应用程序服务器正在侦听的端口号。

注：以下过程假设您使用具有 Marketing Platform 的 Admin 访问权的帐户登录。

使用您的浏览器访问 IBM EMM URL。

- 如果 IBM EMM 配置为与 Windows Active Directory 或 Web 访问控制平台集成，并且您已登录该系统，那么您将会看到缺省仪表板页面。这表示您已登录。
- 如果您看到登录屏幕，请使用缺省管理员凭证来登录。在单分区环境中，请使用 `asm_admin` 并使用 `password` 作为密码。在多分区环境中，请使用 `platform_admin` 并使用 `password` 作为密码。

提示会要求您更改密码。您可以输入现有的密码，但为了提高安全性，您应该选择新的密码。

- 如果 IBM EMM 配置为使用 SSL，那么您第一次登录时系统会提示您接受数字安全证书。单击是接受证书。

如果登录成功，那么 IBM EMM 会显示缺省仪表板页面。

借助分配给 Marketing Platform 管理员帐户的缺省许可权，可使用设置菜单下面列示的选项来管理用户帐户和安全。要管理 IBM EMM 仪表板，必须以 `platform_admin` 的身份登录。

设置起始页

起始页是您登录到 IBM EMM 时显示的页面。缺省起始页是缺省仪表板，但是您很容易指定另外的起始页。

如果您不想在首次登录到 IBM EMM 时显示仪表板页面，那么可以从某个已安装的 IBM 产品中选择一个页面作为起始页。

要将您查看的页面设置为起始页，请选择设置 > 将当前页面设置为主页。可供选择作为起始页的页面由每个 IBM EMM 产品和您在 IBM EMM 中的许可权确定。

在您查看的任意页面上，如果启用了将当前页面设置为主页选项，那么您就可以将页面设置为起始页。

Interact 文档和帮助

Interact 为用户、管理员和开发人员提供了文档和帮助。

使用下表来获取有关 Interact 的入门信息。

表 1. 启动和运行

任务	文档
查看新功能、已知问题和变通方法的列表	<i>IBM Interact 发行说明</i>
了解有关 Interact 数据库结构的信息	<i>IBM Interact 系统表和数据字典</i>
安装或升级 Interact 以及部署 Interact Web 应用程序	提供了下列其中一个指南： <ul style="list-style-type: none">• <i>IBM Interact 安装指南</i>• <i>IBM Interact 升级指南</i>
实现 Interact 随附的 IBM Cognos® 报告	《IBM EMM 报告安装和配置指南》

使用下表来获取有关如何配置和使用 Interact 的信息：

表 2. 配置和使用 *Interact*

任务	文档
<ul style="list-style-type: none"> • 维护用户和角色 • 维护数据源 • 配置 <i>Interact</i> 可选商品服务功能 • 监视和维护运行时环境性能 	<i>IBM Interact</i> 管理员指南
<ul style="list-style-type: none"> • 处理交互式渠道、事件、学习模型和商品 • 创建和部署交互式流程图 • 查看 <i>Interact</i> 报告 	<i>IBM Interact</i> 用户指南
使用 <i>Interact</i> 宏	《适用于 IBM EMM 的 IBM 宏：用户指南》
调整组件以获取最佳性能	<i>IBM Interact</i> 调整指南

使用下表来获取有关在您使用 *Interact* 时面对问题的情况下如何获取帮助的信息：

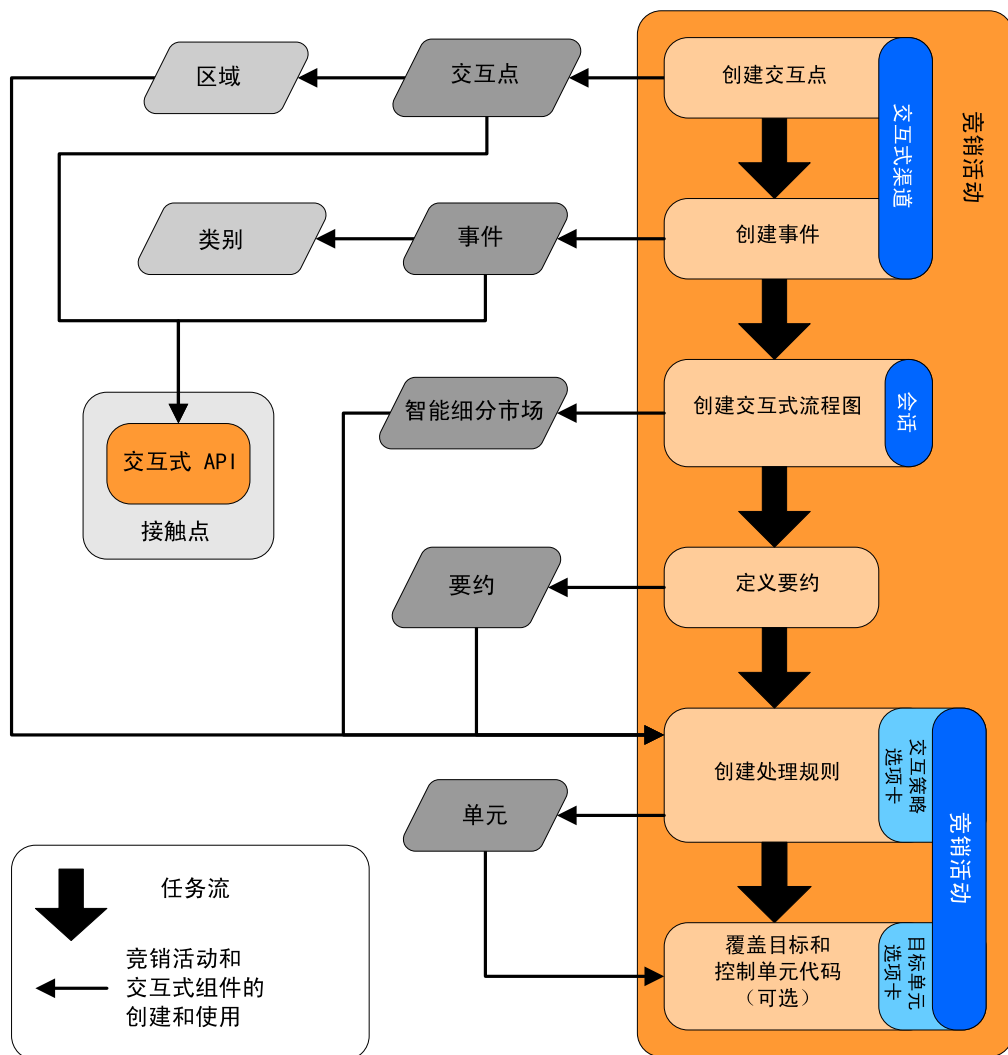
表 3. 获取帮助

任务	指示信息
打开联机帮助	<ol style="list-style-type: none"> 1. 选择帮助 > 此页面的帮助以打开上下文相关帮助主题。 2. 单击帮助窗口中的显示导航图标来显示完整帮助。
获取 PDF	使用下列任一方法来获取： <ul style="list-style-type: none"> • 选择帮助 > 产品文档以访问 <i>Interact</i> PDF。 • 选择帮助 > 所有 IBM EMM 套件文档来访问所有可用文档。
获取支持	转至 http://www.ibm.com/support ，以访问 IBM 支持门户网站。

第 2 章 设计环境

设计 Interact 配置是一个多步骤流程，它涉及到贵组织的许多人员。此部分着重描述了设计环境中需要执行的各种配置步骤。

大部分 Interact 配置包含使用 Interact API 来设置与接触点的集成。有关使用 Interact API 的详细信息，请参阅《Interact 管理员指南》



先前的图提取自完整设计流程图，同时仅显示设计环境中将出现的配置组件。实际上，此图显示线性行进时，多人可同时对不同组件执行操作。它还是一个迭代式过程，例如，当您使用处理规则时，可能会发现需要重新组织您的交互点和区域。处理 Interact 配置还与创建和处理传统营销活动相关。

样本工作流程可以包含下列步骤：

1. 创建交互式渠道。
2. 在交互式渠道中创建交互点。
3. 在交互式渠道中创建事件。

4. 使用交互式流程图来定义智能细分市场。
5. 定义商品。
6. 在交互策略选项卡上定义处理规则。
7. （可选）覆盖“目标单元”选项卡上的目标单元和控制单元。
8. 部署交互。

完成所有这些任务后，已在设计环境中创建了 **Interact** 配置必需的所有组件。可以将这些配置标记为**准备部署**。在 **Interact** 管理员将配置部署到运行时服务器，并且接触点与 **Interact API** 集成之后，便完成了 **Interact** 实现。

关于 **Interact API**

使用此部分来了解如何配置 **Interact** 以使用接触点。

将 **Interact** 配置为处理您的接触点包含两个主要部分：

- 在设计环境中配置 **Interact**。
- 通过使用 **Interact API** 配置接触点以使用运行时环境。

当这两个配置部分在两个不同的区域发生时，它们之间相互关联。**Interact API** 必须引用设计环境中的多个配置元素。您和使用 **Interact API** 的人员必须协作，一致同意命名约定和元素用途等等。这是一个迭代的协作流程。当其他人员使用 **Interact API** 和接触点时，您可能必须创建更多事件和交互点。在设计环境中设计交互时，您可能对使用 **API** 的人员有更多要求。

存在 **Interact API** 所引用的 **Interact** 配置的多个元素。但是，仅会按名称引用以下三种元素：

- 交互式渠道
- 交互点
- 事件

当您使用 **Interact API** 时，必须按名称引用这些元素。这些名称必须相匹配，但是它们不区分大小写。名称 `myinteract`、`myInteract` 和 `mYiNtErAcT` 全部匹配。

您还可以在 **Interact API** 中使用 **Interact** 配置的其他元素（其中包括智能细分市场、营销活动开始日期和结束日期、商品以及交互式流程图）来增强交互。

在运行时，**Interact API** 会从交互式流程图和处理规则请求信息，但是该 **API** 会间接获取该信息。例如，**API** 从不调用交互式流程图。但是，该 **API** 会调用请求重新细分市场的事件，这将运行与交互式渠道相关联的所有交互式流程图。同样，**API** 使用 `getOffers` 方法请求商品，此方法会启动一系列事件（包括引用处理规则）。

Interact API 引用 **Campaign** 的以下元素：

- 受众标识
- 受众级别
- 定制商品属性
- 商品代码
- 商品描述

- 商品生效日期
- 商品到期日期
- 商品名称
- 商品处理代码

由于在整个设计环境中共享了这些元素，因此必须对贵组织确定这些元素的标准。对于此类信息，您必须提供某些信息（例如，受众标识）才能正确调用 **Interact API**，还有些信息（例如，商品属性）要通过 **API** 来请求。

还可以使用 **Interact API** 引用商品的分数。通常，这是在“交互策略”选项卡上指定的市场营销分数。此分数仅与 **Interact** 相关，而不是与整个 **Campaign** 环境相关。可以从“交互策略”选项卡修改或覆盖市场营销分数。有关 **Interact API** 的更多信息，请参阅《**Interact** 管理员指南》。

Interact 运行时

以下部分简要概述了交互期间运行时服务器上的情况。

运行时会话启动时，即访问者启动联系时，**Interact API** 会触发 `startSession`。此调用可包含以下步骤：

1. 创建运行时会话。

运行时会话是运行时服务器上的一个实例，它包含与访问者相关联的所有数据。这些数据包括所有已知概要文件数据以及向运行时发送的任何请求的结果（例如，细分市场成员资格或商品列表）。

2. 将访问者概要文件数据装入运行时会话。

3. 运行与交互式渠道相关联的所有交互式流程图，并将访问者归入细分市场。

当访问者与接触点进行交互时，**Interact API** 可以完成多项操作，这些操作包括触发事件、请求概要文件信息以及更改访问者的受众级别。访问者到达接触点的交互点时，**Interact API** 可请求一个或多个商品，或触发事件。当访问者由于注销、挂起或超时而离开接触点时，运行时服务器会结束运行时会话。

这是基本概述。还有许多可选功能部件（例如，学习模型），您可以启用这些功能部件来影响商品推荐。有关这些可选功能部件的更多信息，请参阅《**Interact** 管理员指南》。

处理交互式渠道

交互式渠道为面向客户的接触点的表示，此接触点用于协调交互式市场营销中涉及的所有对象、数据和服务器资源。

通常，对于要与 **Interact** 集成的每个接触点创建一个交互式渠道。例如，如果具有一个 **Web** 站点和一个呼叫中心，这两者均要与 **Interact** 集成，那么应创建两个交互式渠道，为每种类型的接触点创建一个。但是，您可能还想创建其他交互式渠道来表示同一类型的接触点。例如，如果您公司的不同品牌具有不同 **Web** 站点，即使每个站点在相同服务器上托管，也请为每个品牌创建一个交互式渠道。

通过交互式渠道，可以组织和配置交互配置的多个组件，包括交互点、区域、事件和类别。通过交互式渠道，还可以映射概要文件表，以及将交互进程和策略部署到运行时服务器。为方便起见，可以在“交互式渠道摘要”选项卡上找到交互配置的其他组件（交互式流程图和处理规则）的链接。

交互式渠道是 Campaign 的 Interact 配置中与 Interact API 直接交互的三种元素之一。当您在 API 中使用 `startSession` 方法时，必须使用交互式渠道的确切名称。此名称不区分大小写。

可以具有与组织需要的交互式渠道数相同的交互式渠道。不同营销活动可引用“交互策略”选项卡的相同交互式渠道。例如，如果您具有一个针对新移动电话的营销活动和一個针对新呼叫计划的营销活动，那么针对 Web 站点交互式渠道，每个营销活动可具有一个“交互策略”选项卡。相同营销活动可具有多个“交互策略”选项卡，每个选项卡引用一个不同的交互式渠道。因此，新移动电话营销活动可具有一个针对 Web 站点的“交互策略”选项卡和一个针对呼叫中心的“交互策略”选项卡。

要显示商品的最大次数

单次访问期间要显示任何商品的**最大次数**设置定义在单个运行时会话期间，您的接触点可为单个访问者显示单个商品的次数。此数值通过商品记录为联系的次数来跟踪，而不是通过运行时环境建议商品的次数来跟踪。如果您从未记录商品联系，且运行时环境假定未显示商品，那么即使超过推荐商品的**最大次数**，还是会继续推荐商品。

运行时环境也不会为了计算**单次访问期间要显示任何商品的**最大次数****而将缺省字符串视为商品。例如，所有交互点都具有显示同一缺省商品的同一缺省字符串，并且网络发生问题，导致接触点无法访问运行时服务器。因此，接触点会显示来自交互点的缺省字符串。尽管接触点多次显示相同商品，也不会算入**单次访问期间要显示任何商品的**最大次数****。

创建交互式渠道

使用交互式渠道来协调交互式市场营销涉及到的所有对象、数据和服务器资源。

1. 选择营销活动 > 交互式渠道。

此时会显示“所有交互式渠道”页面。

2. 在“所有交互式渠道”页面上单击**添加交互式渠道**图标。

此时会显示“添加/编辑交互式渠道”页面。

3. 为交互式渠道输入**名称和描述**。您在此处输入的名称和描述供您参考，并且会显示在窗口和报告中。
4. 为交互式渠道选择**安全策略**。如果未创建任何安全策略，那么会为您选择缺省全局策略，无法进行更改。
5. 从**运行时服务器组**列表中选择要与此交互式渠道相关联的服务器组。

可以使用按住 **Shift** 键的同时单击鼠标左键或者按住 **Ctrl** 键的同时单击鼠标左键来选择多个服务器组。

6. 从**生产运行时服务器组**列表中选择生产服务器。
7. 输入**单次访问期间要显示任何商品的**最大次数****。
8. 单击**保存更改**。

此时会显示新的交互式渠道的“交互式渠道摘要”选项卡。

要编辑交互式渠道，请在“交互式渠道摘要”选项卡上单击**编辑摘要**图标。

注：创建交互式渠道之后，您无法编辑安全策略。

要删除交互式渠道，请在“所有交互式渠道”页面上选中该交互式渠道旁边的复选框，然后单击**删除所选项**图标。当您删除交互式渠道时，会删除与其相关联的所有交互点和事件。您是否可以删除交互式渠道取决于该交互式渠道的部署状态。

关于映射表

映射表是一个使外部客户或系统表可在 Campaign 中进行访问的过程。

表映射为用来定义库、维度表或常规表的元数据。它包含有关数据源、表名称和位置、表字段、受众级别以及数据的信息。可以存储表映射，以在表目录中进行复用。

为交互式渠道映射概要文件表

可以使用交互式渠道的**摘要**选项卡来映射该交互式渠道的概要文件表。

必须先映射概要文件表，才可映射任何维度表。

1. 在交互式渠道**摘要**选项卡上的“已映射的概要文件表”下，对于要映射的受众级别单击**未映射**。

此时会显示“为受众级别映射概要文件表”向导。

2. 完成“为受众级别映射概要文件表”向导。

当“为受众级别映射概要文件表”向导验证表映射时，该向导将引用在 Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > datasource 属性中定义的数据源。所有交互式渠道必须引用相同数据源。此数据源仅用于测试运行。

要编辑概要文件表的映射，请单击“映射的概要文件表”并完成“为受众级别映射概要文件表”向导。

为交互式渠道映射维度表

可以使用交互式渠道的**摘要**选项卡来映射该交互式渠道的维度表。

必须先为交互式渠道映射概要文件表，才可映射维度表。

“为受众级别映射概要文件表”向导将引用在 Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > datasource 属性中定义的数据源。

所有交互式渠道必须引用相同数据源。

1. 在交互式渠道“摘要”选项卡上的**映射的概要文件表**下，单击概要文件表的名称。

此时会显示“为受众级别映射概要文件表”向导。

2. 单击**映射新维度表**。
3. 完成“为受众级别映射概要文件表”向导。

“为受众级别映射概要文件表”向导

使用“为受众级别映射概要文件表”向导为交互式渠道映射概要文件表和维度表。

“为受众级别映射概要文件表”向导的第一个屏幕显示您可映射、编辑或取消映射的表的列表。

- 要映射连接到概要文件表的维度表，请单击**映射新维度表**。只能在为受众级别定义概要文件表之后映射维度表。
- 要编辑表映射，请选择要编辑的表，然后单击**编辑映射**。
- 要取消映射表，请选择要取消映射的表，然后单击**取消映射**。

表 4. 选择要映射的表

字段	描述
选择要映射的表	<p>这是由 Campaign > partitions > partitionW > Interact > flowchart > dataSource 属性定义的数据源中的所有表的列表。</p> <p>如果要映射概要文件表，必须选择包含 Campaign > partitions > partitionW > AudienceLevels 类别中定义的受众标识的表。每个受众标识列在名称之间进行映射。</p>
访问会话开始时将此数据装入到内存中	<p>选中此复选框以在会话启动时将受众成员相关联的记录装入到运行时会话。如果为交互式渠道中的所有维度表选择此功能部件，那么在运行时会话启动时会发生针对所选受众级别的所有数据库读取。这会在运行时会话启动时提高读取数据库的性能，从而可以改善运行时会话的整体性能，因此运行时会话期间的后续数据请求会更快。可以通过使用 setAudience 方法从表中重新装入数据。如果将所有数据装入内存，虽然可改善性能，但还是会增加系统的内存需求。</p>
IBM 表名称	<p>表显示在交互式流程图中时使用的名称。可以更改表名称在交互式流程图中的显示方式，这样更加便于流程图设计人员选择正确的表。名称不能为空，必须以字母开头，且仅可包含字母数字字符和下划线。同时，IBM 表名称在表映射中必须唯一（按受众级别和交互式渠道）。</p>
表详细信息	<p>表详细信息 字段显示在真实的数据源中时，它会显示字段名，显示在交互式流程图中时，它会显示 IBM 字段名称，字段类型，以及此字段是否为受众键字段。</p> <p>如果您要映射概要文件表，那么会禁用此表的大部分内容。与受众标识字段相匹配的字段选择了受众键。可以为每个字段定义缺省值。</p> <p>如果要映射维度表，那么会启用“受众键”列。为要根据其将维度表连接到基表的字段选中受众键复选框。</p>

如果要映射概要文件表，请单击**验证映射**。

如果要映射引用表，请单击**将维度表映射到基表**。

表 5. 将维度表映射到基表

字段	描述
与以下基表相关的维度表	选择要将此维度表连接到的表。
匹配基表字段	从维度表中键字段映射到的基表选择字段。

表 5. 将维度表映射到基表 (续)

字段	描述
连接类型	选择您希望如何连接表。有效选项为 自动选择 、 内连接 和 外连接 。

验证映射

当您验证表的映射时，设计环境会检查与此交互式渠道相关联的所有交互式流程图、营销活动和学习配置，以确保您所作的更改不会破坏交互配置的任何部分。例如，如果您除去交互式流程图所需要的字段，那么设计环境会显示受影响的流程图的列表，必须修正这些流程图之后才能将其部署到运行时环境。

注：要验证映射，Interact 使用您的测试运行 Interact 服务器。您的测试运行运行时服务器必须正在运行，“检查语法”才可运作。

如果您要编辑概要文件表映射，并且表名或字段名称已更改，那么 Interact 会取消映射与该概要文件表相关联的所有维度表。

注：必须单击**完成此更改**以完成表映射。

当您添加或编辑维度表时，请确保模式与概要文件表模式相匹配。

交互式渠道摘要选项卡

使用此部分的表来了解交互式渠道摘要选项卡中的其他部分。

交互式渠道摘要选项卡包含两个主要部分：**交互式渠道摘要**和**部署状态**。

交互式渠道摘要

表 6. “交互式渠道摘要”部分的描述

标题	描述
描述	交互式渠道的描述。描述越详细，其他设计环境的用户越能更清楚地了解此特定交互式渠道的用途。 可以通过单击 编辑 图标，并在所显示的对话框中修改描述来更改此值。
安全策略	适用于此交互式渠道的安全策略。创建交互式渠道时指定此值。无法在现有交互式渠道上更改安全策略。
运行时服务器组	可用于此交互式渠道的运行时服务器组列表。 可以通过单击 编辑 图标，并在所显示的对话框中修改运行时服务器组来更改此值。
生产运行时服务器组	您为面向客户的活动接触点选择的运行时服务器组。 可以通过单击 编辑 图标，并在所显示的对话框中修改生产运行时服务器组来更改此值。

表 6. “交互式渠道摘要”部分的描述 (续)

标题	描述
单次访问期间要显示任意商品的 最大次数	<p>用于定义在单次访问期间显示特定商品的最大次数的一个整数。当您选择要显示的商品时，运行时环境将此数目与处理规则和学习引擎配合使用。</p> <p>可以通过单击编辑图标，并在所显示的对话框中修改值来更改此值。</p>
学习方式	<p>指定交互式渠道是使用全局学习模型，仅使用市场营销人员的分数来计算商品权重，还是使用您在新建交互式渠道或者编辑交互式渠道对话框中指定的定制学习模型。</p>
映射的概要文件表	<p>显示 Campaign 中定义的每个受众级别的概要文件表的 IBM 名称和实际名称。</p> <p>如果尚未定义概要文件表，那么这会显示取消映射。</p> <p>表的名称或取消映射是“映射受众级别的概要文件表”向导的链接，通过此链接，可以为交互式渠道映射概要文件表和维度表。</p> <p>您已映射的概要文件表数作为受支持受众级别数列出。您在 Campaign 中定义的受众级别数可以多于接触点所需要的受众级别数。不必为所有受众定义概要文件表，可仅为用于接触点上交互的受众定义。</p>

流程图和策略

此部分显示已定义并与交互式渠道关联的流程图和交互式策略。此部分包含以下选项：

表 7. “流程图和策略”部分的描述

标题	描述
关联的流程图	<p>与此交互式渠道关联的所有流程图的列表。</p> <p>此处列示的每个流程图均为链接，通过此链接可以打开流程图，您可以根据需要进行查看或对其进行编辑。</p>
关联的策略	<p>与此交互式渠道关联的所有策略的列表。</p> <p>此处列示的每个策略均为链接，通过此链接可以打开交互式策略，您可以在其中查看和编辑处理规则，以及将交互式策略标记为要部署或取消将交互式策略标记为要部署。</p>
查看处理规则库存	<p>显示此交互式渠道过滤的“渠道处理规则库存”报告的链接。</p>
查看部署历史记录	<p>显示此交互式渠道的“渠道部署历史记录”报告的链接。还可以在交互式渠道的“部署”选项卡上查看不同格式的交互式渠道部署历史记录。</p>
编辑摘要	<p>显示“交互式渠道摘要”对话框，您可在处于此对话框中的上方位置的“交互式渠道摘要”部分中修改大部分信息。这与单击“摘要”选项卡顶部的编辑图标效果一样。</p>

处理区域

通过区域，可以将交互点划分为接触点中的相似区域。创建处理规则时，可以通过将区域添加到规则来使其更为具体。

例如，如果您将 Web 站点按产品类型（例如，电信公司的呼叫计划和电话）划分为不同部分，那么可以将交互点组织为与产品类型相关的区域。在处理规则中，可以根据客户查看的区域来向相同细分市场分配不同商品。例如，如果访问者处于呼叫计划区域，那么访问者仅可查看与具有更高评价的新呼叫计划相关的商品。当访问者移动到接触点的电话区域时，所有商品会以新移动电话为目标。

可以在区域之间移动交互点。交互点一次只能是一个区域的成员。

向交互式渠道添加区域

当您为访问者定义交互点时，可以通过将交互点添加至区域来进一步详细说明这些交互点。每个区域都可以具有它自己的规则集，用于确定如何向访问者呈现商品。可使用交互式渠道的**交互点**选项卡上的**添加区域**图标来添加区域。

1. 在交互式渠道的“交互点”选项卡上单击**添加区域**图标。

此时会显示“添加/编辑区域”对话框。

2. 输入区域的**名称**。
3. 输入对该区域的**描述**。

保存该区域之后，您在此处输入的此描述便会显示在该交互式渠道的“交互点”选项卡上。

4. 可选：单击**高级功能部件**链接以显示您可以应用于该区域的更多设置。

如果您显示高级功能部件，那么可以确定您要添加或编辑的区域的下列设置：

学习方式。学习方式部分指定将学习应用于您要创建或编辑的区域时所采用的规则。您可以选择下列任何设置：

- **从交互式渠道继承**是缺省设置，并让 **Interact** 使用为该交互式渠道指定的学习方式。
- **仅使用市场营销人员的分数指示 Interact** 仅使用市场营销人员的分数来计算商品权重。
- **使用定制学习模型**使用您可以从下拉列表中按名称指定的定制学习模型。如果您尚未对此交互式渠道定义任何定制学习模型，那么此选项会变暗淡且无法选择。

对于此区域中的规则组，按以下方式解决不一致的学习规则将处理这样一种情况：在混合学习方案中（例如，某些商品由启用了学习的源推荐，而其他商品由禁用了学习的源推荐）如何对商品进行排序存在冲突。例如，因为每个区域和每个处理规则组可以定义自己的学习规则，而为处理规则组所定义的规则可能不同于为该区域定义的规则，所以此处所作的选择将确定 **Interact** 如何解决该冲突。

在 Interact 中，可以在若干不同的级别启用或禁用学习：全局启用或禁用；对于每个交互式渠道启用或禁用；对于每个处理规则组启用或禁用；对于每个区域启用或禁用。对于此区域中的规则组，按以下方式解决不一致的学习规则部分中的选项提供了下列解决方案来解决冲突：

- **混用 - 使用此区域的学习方式（缺省值）** 指示首先根据最高分来选择商品序列，而不考虑内置学习分数。
- **确定非学习商品的优先顺序** 指示商品序列首先选择非学习商品，接着选择基于学习的商品。
- **确定学习商品的优先顺序** 指示商品序列首先选择学习商品，接着选择基于非学习的商品。
- 与**确定非学习商品的优先顺序**选项相比，**确定非学习商品的优先顺序：除去重复商品** 会提供相同的结果，但是，当学习源和非学习源提供了同一商品时，它会除去重复商品。
- 与**确定学习商品的优先顺序**选项相比，**确定学习商品的优先顺序：除去重复商品** 会提供相同的结果，但是，当学习源和非学习源提供了同一商品时，它会除去重复商品。

随机百分比 指定随机选择退回的商品的机率，而不考虑分数。

5. 单击**保存并返回**以返回到“交互点”选项卡，或单击**保存并添加另一个**以继续添加交互点。

要编辑区域的名称或描述，请在“交互点”选项卡上单击区域的名称。

要删除某个区域，请在“交互点”选项卡上选中该区域旁边的复选框，然后单击**删除**选项图标。如果处理规则中使用了某个区域，那么无法删除该区域。

例如，假定有一个区域具有四个规则组：

- 规则组 Group1 具有名为 LM1 的学习模块。LM1 包含分数为 50% 的 offer1 和分数为 60% 的 offer2。
- 规则组 Group2 没有学习模块。
- 规则组 Group3 要从该区域继承。
- 规则组 Group4 包含分数为 65% 的 offer3 和分数为 45% 的 offer4。没有为此规则组指定学习模型。为此规则组选择了**使用市场营销人员分数**选项。

在此示例中，每个特定区域的商品将是根据配置使用学习方式或非学习方式来计算分数的商品的混合。以下列表描述了某些情况：

- 如果您对此区域选择**混用 - 对此区域使用学习方式（缺省值）**，那么会首先根据最高分来选择商品序列，而不考虑内置学习分数。使用上述规则组时，商品序列将为 Offer3 的权重为 65%，Offer2 的权重为 60%，Offer1 的权重为 50%，Offer4 的权重为 40%。
- 如果您对此区域选择**确定非学习商品的优先顺序**，那么商品序列基于首先选择非学习商品，因此，使用上述规则组的序列将为非学习商品 offer3，非学习商品 offer4，学习商品 offer1，最后是 offer2。
- 如果您对此区域选择**学习 - 确定学习商品的优先顺序**，那么将基于首先选择学习商品来选择商品序列，因此，使用上述规则组的序列将为学习商品 offer1，学习商品 offer2，非学习商品 offer3，最后是 offer4。

- 如果您对此区域选择**非学习 - 确定非学习商品的优先顺序：除去重复商品**，那么结果将与您选择**确定非学习商品的优先顺序**时的结果相同；但是，结果中将除去重复商品。
- 如果您对此区域选择**确定学习商品的优先顺序：除去重复商品**，那么结果将与您选择**确定学习商品的优先顺序**时的结果相同；但是，结果中将除去重复商品。
- 如果您对与**随机百分比**相关字段指定值，那么仅当启用了学习方式时才使用该值。将根据所指定百分比来确定除了具有高优先级之外的商品的优先顺序。

处理交互点

交互点是设计环境的 **Interact** 配置中与 **Interact API** 直接交互的三种元素之一。通过交互点，可以了解如何识别在接触点中请求信息的位置。在区域中组织所有交互点。在处理规则中定义哪些商品显示在哪些细分市场中时，还可以按区域定义这些规则。因此，可以具有可用于接触点不同部分的不同类型的商品。

每当 **Interact API** 中使用 `getOffers` 或 `postEvent` 方法时，必须引用交互点。**Interact API** 中使用的交互点名称必须匹配设计环境中配置的交互点名称。

每个交互点必须包含一些缺省字符串，在没有可用商品时可供接触点使用。

添加交互点

可使用交互式渠道的**交互点**选项卡上的**添加交互点**图标来添加交互点。

1. 单击交互式渠道的**交互点**选项卡上的**添加交互点**图标。

此时会显示**添加/编辑交互点**对话框。

2. 为交互点输入**名称**。
3. 选择**区域**。

创建交互点后，可以将其移动到新区域。

4. 输入**要返回的缺省字符串**。
5. 为交互点输入**描述**。

此描述显示在“交互点”选项卡上。

6. 单击**保存并返回**以返回到“交互点”选项卡，或单击**保存并添加另一个**以继续添加交互点。

可以通过单击“交互点”选项卡上的交互点名称来编辑交互点。

可以通过选中交互点旁边的复选框并单击**移至**图标来将交互点移至另一个区域。

可以通过选中交互点旁边的复选框并单击**删除所选项**图标来删除交互点。

交互点引用

使用本节中的表来了解**交互点**选项卡上的图标。

交互点选项卡使用下列图标。



在下表中对这些图标（从左到右）进行了描述。

图标名称	描述
添加区域	单击以将区域添加到此交互式渠道。
添加交互点	单击以将交互点添加到此交互式渠道。
移至	选择交互点后单击此图标以将所选交互点移动到新区域。
删除所选项	选择交互点或区域，然后单击此图标以将其删除。

处理事件

事件是访问者执行的操作，会触发运行时环境中的操作，例如将访问者置于细分市场、显示商品或记录数据。在 Interact 设计环境内，您可以将事件作为配置的其中一个元素进行创建，以直接与 Interact API 进行交互。

当您对接触点进行编码以与 Interact API 协同工作时，可使用 `postEvent` 方法来引用事件。Interact API 中使用的事件名称必须与设计环境中配置的事件名称匹配。此名称不区分大小写。

例如，您可能会创建以下任一种事件：

- 结束会话。标记访问者的交互式会话结束。
- 获取商品。请求提供给访问者的推荐商品的列表。
- 获取概要信息。请求会话中存储的访问者概要数据，这包括临时数据以及从概要表中读入的数据。
- 设置受众。更改访问者在交互式会话内的受众级别。
- 设置调试级别。覆盖访问者的交互式会话的当前记录级别。
- 开始会话。标记访问者的交互式会话开始。

事件触发以下一个或多个预定义的操作：

- **触发重新细分市场。** 运行时环境将使用访问者会话中的当前数据再次运行与交互式渠道关联的当前受众级别的所有交互式流程图。

设计交互时请记住，除非指定特定的流程图，否则重新细分市场操作将使用当前受众级别再次运行与此交互式渠道关联的所有交互式流程图，并且所有商品请求都将一直等待，直至所有流程图完成为止。在单个访问中过度重新细分市场可能会对接触点的绩效产生客户可见的影响。

将重要的新数据添加至运行时会话对象之后，例如，来自 Interact API 发出的请求（如更改受众）的新数据或者客户操作（如将新项目添加至愿望列表或购物车），将客户放置在新细分市场中。

- **记录商品联系人。** 运行时环境会对推荐的商品进行标记，以便数据库服务将这些商品记录到联系人历史记录中。

对于 Web 集成，在您请求商品的调用中记录商品联系人，从而最大程度地减少接触点与运行时服务器之间的请求数。

如果触点不返回 `Interact` 向访问者呈现的的商品的处理代码，那么运行时环境会记录最近推荐商品的列表。

- **记录商品验收。** 运行时环境会对选定的商品进行标记，以便数据库服务将此商品记录到响应历史记录中。
- **记录商品拒绝。** 运行时环境会对选定的商品进行标记，以便数据库服务将此商品记录到响应历史记录中。
- **触发用户表达式。** 表达式操作您可使用 `Interact` 宏定义的操作，包括函数、变量和运算符（包括 `EXTERNALCALLOUT`）。可将表达式的返回值分配给任何概要文件属性。

当您单击“触发用户表达式”旁边的“编辑”图标时，将显示标准“用户表达式”对话框，并且您可使用此对话框来指定受众级别、要将结果分配至的可选字段名以及表达式本身的定义。

- **触发器事件。** 您可使用“触发器事件”操作来输入您要通过此操作触发的事件名称。如果您输入已定义的事件，那么运行此操作时将触发该事件。如果您所输入的事件名称不存在，那么此操作将导致使用指定的操作创建该事件。

如果您创建的事件具有多条记录商品操作，请记住，`Interact API` 会对关联的商品完成相同的操作。因此，请不要创建既记录商品验收，又记录商品拒绝的事件，因为这两种情况彼此冲突。但是，如果在您的环境中创建单个事件来记录商品联系人和商品验收或者商品联系人和商品拒绝，可能很有用。

缺省情况下，运行时环境可跟踪两种类型的响应：接受商品和拒绝商品。您可以通过设置 `accept` 和 `reject` 配置属性来修改“记录商品验收”和“记录商品拒绝”事件所记录的响应类型。

`Interact API` 还可以使用事件来触发您使用 `API` 中的事件参数定义的操作。这些事件包括记录到定制表、跟踪多种响应类型和指定要运行的特定流程图。可能必须使用非定义“系统反应”来创建部分事件，或使用相同“系统反应”来创建多个事件（如记录联系）以供保留事件参数使用。

您可能希望创建若干包含“记录商品接受”操作的事件，一个事件对应于您要记录的每个响应类型；或者要创建单个事件，其中包含您用于每个 `postEvent` 调用（用于记录单独响应类型）的“记录商品接受”操作。

例如，针对每个类型的响应使用“记录商品接受”操作创建事件。在 `UA_UsrResponseType` 表中定义以下定制响应 [名称 (代码)]: `Explore (EXP)`、`Consider (CON)` 和 `Commit (CMT)`。然后创建三种事件，并将它们分别命名为 `ogAccept_Explore`、`LogAccept_Consider` 和 `LogAccept_Commit`。三个事件都相同（具有“记录商品接受”操作），但是名称不同，这样方便使用 `Interact API` 的人员可以区分这些事件。

或者，您可以创建具有“记录商品验收”操作的单个事件用于所有定制响应类型。例如，将其命名为 `LogCustomResponse`。

使用 `Interact API` 时，事件功能上没有差别，但是使用命名约定可能会使代码更清楚。同时，如果为每个定制响应提供一个不同的名称，那么“渠道事件活动摘要”报告显示的信息将更精确。

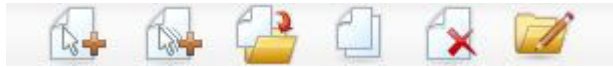
有关保留参数和 `postEvent` 方法的更多信息，请参阅《`Interact` 管理员指南》。

要监视接触点上所有这些事件的发生频率，请参阅第 91 页的『关于“渠道事件活动摘要”报告』。

事件引用

使用本节中的表来了解事件选项卡上的图标。

事件选项卡使用下列图标：



您可以将鼠标光标移到每个图标上以查看其名称。在下表中对这些图标（从左到右）进行了描述。

图标名称	描述
添加事件	单击以将事件添加到此交互式渠道。
添加事件模式	单击该图标可定义此交互式渠道的新事件模式。
将选定项移至以下类别	选择一个或多个事件或事件模式，然后单击此图标以将选定项移至新类别中。
复制所选项	选择一个或多个事件或事件模式，然后单击此图标以复制所选项。Interact 将自动向每个副本名称添加数字后缀。
删除选定的项	选择事件或事件模式，然后单击此图标以将其删除。
管理类别	单击此图标以打开您可在其中创建、删除和编辑此交互式渠道中的类别的对话框。

添加事件

1. 在“交互式渠道事件”选项卡上单击**添加事件**图标。

将出现“添加事件”对话框。

2. 在“常规”选项卡中，提供将帮助您稍后识别此事件的名称和描述。

描述将出现在“事件”选项卡上并且仅供参考。

3. （可选）选择要组织此事件的类别。

类别仅用作组织目的，并且不影响事件的运行或使用。在创建事件后，可以将其移动至其他类别。

4. 单击“操作”选项卡以继续定义此事件。
5. 单击**保存并返回**以返回到“事件”选项卡，或单击**保存并添加另一个**以继续添加事件。

可以通过单击“事件”选项卡上的事件名称来编辑事件。

通过选中事件并单击**将所选项移动至以下类别**图标可将该事件移动至其他类别。

通过选中事件并单击**删除选定项**图标可将该事件删除。

使用类别和事件

类别是事件和事件模式的组织工具。类别对 **Interact** 配置没有影响，仅使您能够更轻松管理可能数以百计的事件或事件模式。

您可以创建类别来将事件和事件模式归入对您的组织有意义的任何组中。例如，您可以根据事件用途（例如“resegment”或“logContact”）或事件模式在接触点中的使用位置（例如“cellPhoneCatalogPage”或“newCallPlanScript”）来创建类别。

您可以在多个类别间移动事件和事件模式。每个事件或事件模式只能属于一个类别。

添加类别

可以使用**交互式渠道事件**选项卡来添加类别。

1. 单击**交互式渠道事件**选项卡上的**管理类别**图标。

此时会显示“管理类别”对话框。

2. 单击**新建**以打开“新建类别”对话框。
3. 输入**类别名称和描述**。
4. 单击**确定**以返回到“管理类别”对话框。
5. 单击**关闭**以返回到“事件”选项卡，或者单击**新建**以添加更多类别。

要编辑类别的名称或描述，请在“管理类别”对话框中选择该类别并单击**编辑**。

要删除类别，请在“管理类别”对话框中选择该类别并单击**删除**。

注：

如果您删除包含事件或事件模式的类别，那么还会删除该类别中的所有事件和事件模式。请谨慎使用**删除**按钮。

使用事件模式

事件模式是一种用于将基于访问者活动的模式的商品个性化的灵活方式。可以使用事件模式来测试在交互期间是否发生一个或多个事件，如果满足事件的所指定模式，那么会触发一项或多项操作作为响应。

当您定义事件模式时，将其与单个交互式渠道相关联。定义可用于交互式渠道的事件模式之后，可以将它们用于交互式流程图。

您可以定义“选择”、“决定”或“填充细分市场”流程框，以便当事件模式匹配（事件模式状态属实）时，访问者包括在特定商品随后将分配至的预定义细分市场中。

以下是一些事件示例，您可以在事件模式中使用这些事件，导致向客户提供相关商品。

- **Web** 站点访问者查看所指定的页面组合，或者访问某些页面达到所指定的次数。
- **Web** 站点访问者下载所指定的文档或者查看所指定的媒体。
- 呼叫中心代表输入所指定的呼叫原因或者所指定的产生于呼叫的服务请求。

有时将事件模式称为行为触发器。

事件模式类型

有下列类型的事件模式可用。

- **全部匹配。** 如果发生了所指定的所有事件，那么采用此模式。

选择此选项允许您将一个或多个事件添加至**所选择的事件列表**。

- **计数器。** 如果所指定的传入事件发生了所指定的次数，那么采用此模式。

例如，您可能要求访问者生成拒绝事件 10 次，或者要求访问者请求联系一次。

- **加权计数器。** 对您指定的每个事件指定一个分数，如果达到所指定的总分数，那么采用此模式。

与“全部匹配”选项不同，所指定的所有事件不必全部发生；而是由总分数来确定是否满足模式条件。

例如，假定您按如下所示配置该模式。

- 选择触发条件并指定下列分数。
 - 触发条件 1 的分数为 1。
 - 触发条件 2 的分数为 2。
- 您指定加权计数器值 10。

在下列任何情况下，将采用该事件模式。

- 触发条件 1 发生 10 次。
- 触发条件 1 发生 2 次，触发条件 2 发生 4 次。
- 触发条件 2 发生 5 次。

事件模式的工作方式

对于访问者与运行时环境的交互式会话，事件模式作出的响应是更新其状态和状况，并将它们传递至运行时环境进行处理。

- 当交互式会话开始时，**Interact** 尝试装入与当前访问者的受众标识相关联的任何先前事件模式状态（如果事件模式状态存在）。
- 当发布事件时，**Interact** 将更新使用该事件的任何事件模式的状态。
- 如果会话期间使用了某个事件模式（例如，执行交互式流程图期间），那么将检索到该事件模式的状态。
- 当会话结束时，如果受众标识为已知（即，可在概要文件数据源中找到访问者的概要文件），与访问者受众标识相关联的所有已更新事件模式的状态都存储在数据库中。否则，事件模式状态将被废弃。

这样做的优势在于，事件模式的状态与用户会话无关，以便一个用户会话中的事件活动反映在另一个会话中，而在发生这些事件活动时，受众标识相匹配，并且两个会话都处于活动状态。

缺省情况下，在会话结束时，会废弃未知用户的事件模式状态，除非配置属性 `interact | services | eventPattern | persistUnknownUserStates` 设置为 `TRUE` 或者会话参数 `UACISavePatternStates` 设置为 `TRUE`。

注：如果受众标识在会话过程中发生更改，那么 **Interact** 将尝试装入新受众标识的已保存事件模式状态。在先前受众标识未知，并且配置设置 (`interact | services |`

eventPattern | mergeUnknownUserInSessionStates) 设置为 true 或者会话参数 UACIMergePatternStates 设置为 true 的情况下, 属于同一会话中先前受众标识的用户事件活动将合并到新的受众标识。

添加事件模式

在“交互式渠道”页面上的**事件**选项卡上, 您可以定义事件模式以标识访问者活动和行为的模式, 并在标识这些模式时完成特定操作。使用**交互式渠道**工具栏上的**添加事件模式**图标来添加事件模式。

1. 单击**交互式渠道**工具栏上的**添加事件模式**图标。
2. 在**常规**选项卡上, 提供模式的名称、描述以及开始日期和结束日期, 并指定是否已启用该模式。
3. 在**模式**选项卡上, 指定模式类型, 并选择要实现该事件模式而必须发生的一个或多个事件, 并将该模式的状态设置为 **true**。

(可选) 指定在模式进行重置并再次开始评估事件之前将延长的时间范围, 在此时间范围内, 模式将保持其 **true** 状态。

4. 在**操作**选项卡上, 指定在满足事件模式条件时应该发生哪些操作。
5. 单击**保存并返回**以关闭“事件模式”对话框, 或者单击**保存并添加另一个**以保存事件模式和创建事件模式。

创建事件模式之后, 这些模式在设计环境中变得可用, 在交互式流程图中将显示在**选择、决策和填充段**流程框中, 并且会显示在批处理流程图的**交互列表**流程框中。在这些流程图流程中, 您可以定义查询, 以便在标识事件模式时, 会执行您定义的操作, 并为访问者提供适当的商品。

配置事件模式时使用的字段

这些是“交互式渠道”页面的**事件**选项卡上您用来配置事件模式的字段。

仅当通过将 **Interact** 与 **Opportunity Detection** 进行集成而启用了高级模式时, 某些模式类型和字段才可用。如果适用, 下表中会说明此可用性。

- 有关集成的详细信息, 请参阅第 33 页的『关于 **Interact** 与 **Opportunity Detection** 之间的集成』。
- 有关滚动时间和时间范围事件模式的详细信息, 请参阅第 34 页的『增强的“事件模式”功能部件的工作方式』。

表 8. “事件模式定义”窗口中的字段

字段	描述
“常规”选项卡	
名称	输入事件模式的描述性名称。此名称显示在 事件 选项卡上的“事件模式”列表中。
启用复选框	准备使用事件模式时, 选中此复选框。
类别	(可选) 输入此事件模式的类别。该类别对事件模式的运行方式没有影响; 它仅供贵组织使用。 此类别显示在 事件 选项卡上的“事件模式”列表中。

表 8. “事件模式定义”窗口中的字段 (续)

字段	描述
描述	<p>(可选) 输入此事件模式的描述。</p> <p>此描述显示在事件选项卡上的“事件模式”列表中。</p>
开始日期时间和结束日期时间	<p>(可选) 指定您希望事件模式有效的日期范围。日期字段可采用以下方式使用:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 如果未指定任何日期, 那么事件模式将在部署之后有效。 • 如果您仅指定一个开始日期, 那么事件模式将从取消部署之前的日期和时间有效。 • 如果您仅指定一个结束日期, 那么事件模式将从结束日期和时间之前的部署时间开始有效。 • 如果您同时指定了开始日期和结束日期, 那么事件模式仅在所指定的范围内有效。 <p>下列情况适用于高级模式。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 如果未指定结束日期, 那么将使用 2099 年 1 月 30 日作为结束日期。 • 如果未指定开始日期, 那么将使用 2000 年 12 月 26 日作为开始日期。
“模式”选项卡	
模式类型	<p>选择如何评估事件模式。选项为“全部匹配”、“计数器”和“加权计数器”。对于“计数器”和“加权计数器”模式类型, 请按如下所示设置其他字段。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 计数器 <p>对于当选择事件的发生次数 \geq 以下数目时触发此模式字段, 设置事件必须发生多少次之后才会采用此模式。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 加权计数器 <p>对于当总分数等于以下数目时触发此模式字段, 设置一项或多项加权事件的总分数必须达到多少才会采用此模式。</p> <p>启用了高级模式时, 三种基本模式的每种模式的滚动时间和时间范围版本都可用。</p>
可用事件和所选择的事件	<p>从您已在 Interact 设计时中定义的事件列表中选择。单击方向按钮以添加事件作为条件或者从条件中除去事件。</p>
额外延长模式状态的时间: 时间范围	<p>(可选) 使用此字段来指定在满足模式的条件之后, 模式状态将保持多长时间。超过所指定的时间范围之后, 模式状态将设置为 false, 并且模式将再次开始评估事件。</p> <p>此字段仅适用于高级模式的“时间范围”版本。</p>
事件必须在 时间范围内发生	<p>指定对事件进行评估的时间范围。</p> <p>此字段仅适用于高级模式的“滚动时间”和“时间范围”版本。</p>
“操作”选项卡	

表 8. “事件模式定义”窗口中的字段 (续)

字段	描述
操作列表	<p>选择要完成的一项或多项操作。（可选）使用“条件”功能部件来针对预定义的事件参数测试值。</p> <p>有关此列表中的事件的描述，请参阅第 26 页的『处理事件』。</p> <p>此字段不适用于与 Opportunity Detection 配合使用的模式。</p>

关于 Interact 与 Opportunity Detection 之间的集成

IBM Interact 与 IBM Opportunity Detection 之间进行集成，使 Interact 实现的模式识别功能得到增强。

集成环境为以下三种基本 Interact 模式提供了增强的时间段：

- 全部匹配 - 如果发生了所指定的所有事件，那么将触发此模式
- 计数器 - 如果所指定的事件发生了所指定的次数，那么将触发此模式
- 加权计数器 - 对于所指定的多个事件，为每个事件都指定一个分数，如果达到所指定的总分数，那么将触发此模式

已经配置集成之后，在 Interact 设计环境中配置增强模式，并且您在 Opportunity Detection 中不必执行任何任务即可部署或使用这些模式。

注：只有在 partition1 中定义的交互式渠道才支持集成。如果您所在的环境有多个分区，一定要记住这一点。

同步

从 Interact 保存到 Opportunity Detection 的增强模式按如下所示进行同步。

- 当您在 Interact 中创建、编辑或删除模式时，也会在 Opportunity Detection 中创建、更新或删除该模式。
- 如果您在 Interact 中从部署历史记录装入部署版本，那么在 Opportunity Detection 中会相应地更新模式。
- 如果部署失败，那么 Interact 会自动回滚到最近成功部署的版本。

在系统未停机的情况下完成同步。

重新启动流实例时执行的操作

如果用于 Opportunity Detection 的流实例重新启动，那么在流服务器上运行的所有 Opportunity Detection 作业都会停止。

在这种情况下，要重新启动已停止的作业，在 Opportunity Detection 中，浏览到 Interact 创建的工作空间的“部署”选项卡，然后单击开始。

从 Opportunity Detection 中删除 Interact 创建的对象

当您部署一个使用增强模式的交互式渠道时，在 Opportunity Detection 中具有实时管理许可权的用户（缺省情况下包括在 Opportunity Detection 管理员角色中）可以删除系统在 Opportunity Detection 中创建的大多数对象。

如果您在 Interact 中删除交互式渠道，那么您可能想要在 Opportunity Detection 中通过执行清除步骤来完成此任务，但是，由于存在连接问题而无法自动进行清除。在这种情况下，Opportunity Detection 中可能有一些不再使用的对象，您可以将它们删除。

您应当谨慎使用此手动删除功能，这是因为您无法通过从 Interact 重新部署这些对象来将其恢复。

在具备适当许可权的情况下，您可以删除由系统创建的下列对象。

- 模式组件
- 工作空间（如果该工作空间中没有任何部署正在运行）
- 部署配置（如果部署配置未运行）
- 所指定值列表（如果未使用此列表）

您在 Opportunity Detection 中可以看到的对象

（仅供参考）在您已经部署增强模式之后，可以在 Opportunity Detection 中查看下列各项。

- 模式中所使用的推断事件以只读格式列示在“所指定值列表管理器”中。
- 对每个使用增强模式的交互式渠道都创建了一个只读工作空间。

工作空间中包含为单个交互式渠道创建的所有模式。它们的源在“组件列表”选项卡上列示为 **Interact**。

工作空间名称是创建模式时所采用的交互式渠道的名称。在“属性”选项卡上，工作空间的源列示为由 **Interact** 创建。

- 为 Interact 消息创建了单个数据源，并且该数据源与缺省受众级别相关联。该数据源中的“受众级别”字段的值指定每个 Interact 消息的受众级别。

增强的“事件模式”功能部件的工作方式

实现了与 Opportunity Detection 集成之后，您可为所有这三个标准事件模式配置更复杂的时间范围，在这些时间范围内，该模式会将传入事件与其条件进行比较。下列附加选项可用于每个基本事件模式。

- 滚动时间
- 时间范围

这实际上会对 Interact 实现添加六个模式选项，即，为这三个标准模式每个都添加两个新的时间范围选项。

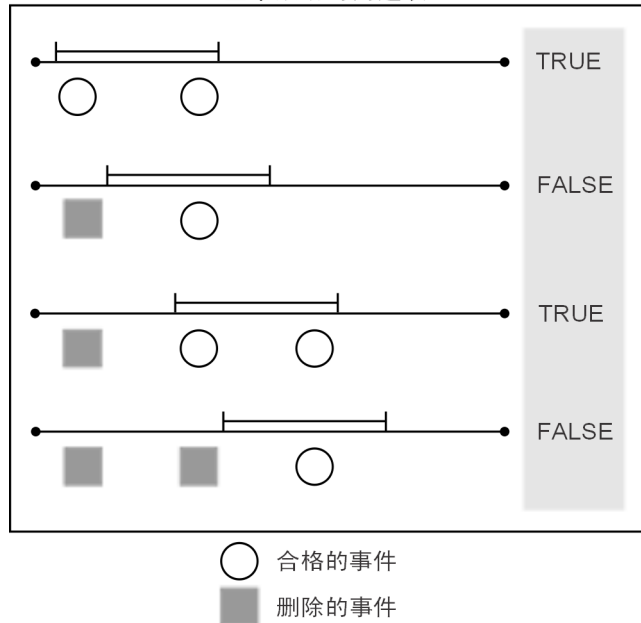
滚动时间

“滚动时间”选项的时间范围由您在标有**必须在以下时间段内发生的事件**的字段中指定的值来确定。

部署了使用滚动时间的模式时，符合模式条件的事件必须在所指定的时间范围内发生。随着时间推移，此时间范围将保持不变：如果将时间范围设置为七天，那么它仍然会保持七天。事件超出时间范围，或者仍然作为模式的一部分根据其时间戳记进行评估。

下图说明了滚动时间选项的工作方式。

基本滚动时间选项



时间范围

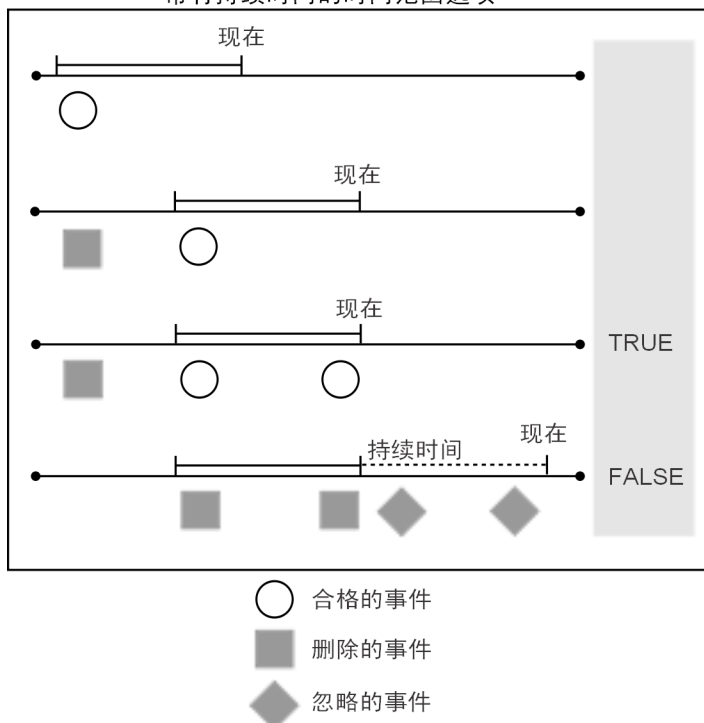
时间范围选项的工作方式与滚动时间选项很相似，只不过它还包括延长的时间范围，在此时间范围内将保持 `true` 状态。对于使用时间范围选项的模式，在满足所有条件并且模式的状态从 `false` 更改为 `true` 之后，延长的时间范围就会生效。

也是使用额外延长模式状态为 `true` 的时间：*时间范围* 字段来设置延长的时间范围，在 `Interact` 中的标准事件模式中提供了此字段。延长的时间范围允许您指定模式状态保持为 `true` 的时间。将忽略新的传入事件，并且会删除已接收到的事件。

超过延长的时间范围之后，模式状态将变为 `false`，模式将再次开始侦听合格的事件。

下图说明了时间范围选项的工作方式。

带有持续时间的范围选项



处理约束

通过使用商品约束，可以限制可在定义的时间段内呈现商品或商品集合的次数。例如，可能想要在达到预定义的印记限额（例如，一天内特定数目的印记）之后禁止商品，或在不同产品线中，在 Web 页面上分发商品。

通过使用 Interact 中的“约束”选项卡，可以创建、删除、启用或禁用商品约束。

添加商品约束

可以使用 IBM Interact 中的约束选项卡来添加商品约束。

1. 在交互式渠道的“约束”选项卡上单击**添加约束**图标。

此时会显示“添加/编辑约束”对话框。

2. 为商品约束输入**名称**。
3. 为约束输入**描述**。

此描述显示在“约束”选项卡上，以标识此商品约束。

4. 通过选择**在文件夹中**或在**商品列表**中，然后使用伴随的下拉列表选择所需文件夹或商品列表，指定应将约束应用到的商品。

您可以指定在特定日期和时间范围内和/或特定期限内达到最大次数时使商品变为可用。

5. 执行以下步骤，指定商品应变为可用的日期范围：

- a. 单击**在以下时间之后开始提供商品**字段并使用显示的日历工具，以指定商品应变为可用的最早日期，然后使用此日期旁边的下拉列表来选择商品应变为可用的最早时间。
 - b. 单击**将在以下时间停止提供商品**字段并使用显示的日历工具，以指定商品应变为可用的最迟日期，然后使用此日期旁边的下拉列表来选择商品应变为可用的最迟时间。
6. (可选) 完成**均匀分布**字段以指定在一个时间段内希望商品显示的最大印记数。
 - 您想要在**最多 <number>** 个印记字段中显示商品的**最大次数**（使用需要的实际最大值替换 <number>）。
 - 使用**每个**下拉列表指定时间段（例如每小时、每天等），在此时间段内想要为访问者提供最大印记数。

如果未完成**均匀分布**字段，那么 **Interact** 服务器会使商品可正常用于此交互式渠道。

7. (可选) 在**印记**字段中输入想要提供商品的**最大总次数**。

如果未在此字段中输入值，那么不会应用最大商品约束数。

8. 单击**启用**以使此商品约束在已定义的参数中处于活动状态。
9. 单击**保存并返回**以返回到“约束”选项卡，或单击**保存并添加另一个**以继续添加商品约束

可以通过单击“约束”选项卡上的约束名称来编辑约束。

可以通过选中商品约束旁的复选框并单击**删除所选项**图标来删除商品约束。

编辑商品约束

可以使用 **IBM Interact** 中的**约束**选项卡来修改现有商品约束。可以更新约束的名称、描述或定义设置。

1. 单击交互式渠道的“约束”选项卡，以查看约束列表。
2. 单击要编辑的约束的名称。

此时会显示“添加/编辑约束”对话框。

3. (可选) 修改约束的**名称**、**描述**或定义设置。
4. 单击**保存并返回**以返回到“约束”选项卡，或单击**保存并添加另一个**以保存更改和添加新的约束。

使用已作出的更改更新商品约束。

启用和禁用商品约束

有时，您想在有限的持续时间内运行没有任何约束或限制的商品。在这种情况下，您可以禁用和启用约束。

商品约束在将使用商品约束的时间范围内定义。但是，想要阻止使用商品约束而不重新定义其操作范围，或可能想要在其开始和结束时间后禁用商品约束，以完全阻止将其考虑在内，这种情况可能会多次出现。可以使用“添加/编辑约束”对话框禁用和启用商品约束。

1. 单击要在交互式渠道“约束”选项卡上编辑的约束的名称。

此时会显示“添加/编辑约束”对话框。

2. 要禁用商品约束，以提供不具有此处限制的所选的商品，请单击**禁用**。
3. 要启用商品约束，请单击**启用**。
4. 单击**保存并返回**以返回到“约束”选项卡，或单击**保存并添加另一个**以添加其他约束。

删除商品约束

如果您不需要商品约束，那么可以将其删除。

注：一旦删除约束，则无法恢复。

1. 选中要删除的约束旁的复选框。
2. 单击**删除所选项**。
3. 确认删除。

Interact 删除所选约束。

处理学习模型

Interact 具有用于监视访问者的实时行为的内置学习模块，可影响您的交互式流程图，并帮助选择要呈现哪些商品。还可配置学习设置以在交互式渠道级别分配属性，以便每个交互式渠道可具有其自己的一组定制学习模型。这还可称为“自我学习”。

可使用“自我学习”功能部件之前，必须为您的 Interact 环境全局启用内置学习。有关启用学习模块的信息以及有关常规学习的更多信息，请参阅《IBM Interact 管理员指南》。

通过使用 Interact 中的“自我学习”选项卡，可以创建、删除、编辑、启用或禁用交互式渠道的学习模型。

添加学习模型

可以添加学习模型来监视那些访问 Web 站点的访问者执行的操作。根据访问者先前执行的操作，您可以确定他们的最佳商品。

1. 在交互式渠道的**自我学习**选项卡上，单击**添加模型**图标。

此时会显示“添加/编辑学习模型”对话框。

2. 为学习模型输入**名称**。
3. 为学习模型输入**描述**。

此描述显示在**自我学习**选项卡上，用来标识此学习模型。

4. 通过将访问者属性添加到**关注的预测特性**列表中，完成学习模型的定义。

此列表指定想要 Interact 监视哪些访问者属性，以确定要向访问者呈现的最佳商品。有关学习和学习属性的详细描述，请参阅《IBM Interact 管理员指南》中的“*Interact 内置学习概述*”。

5. 单击**启用**以使此学习模型在您定义参数中处于活动状态。
6. 单击**保存并返回**以返回到“自我学习”选项卡，或单击**保存并添加另一个**以继续添加学习模型。

通过在“自我学习”选项卡上单击学习模型的名称，可以编辑学习模型。

可以通过选中学习模型名称旁边的复选框并单击**删除所选项**图标来删除该学习模型。

编辑学习模型

可以使用**自我学习**选项卡来编辑学习模型。可以更新参数，例如，名称、描述和访问者属性。

1. 单击交互式渠道的**自我学习**选项卡来查看学习模型列表。
2. 单击要编辑的学习模型的名称。

此时会显示**添加/编辑学习模型**对话框。

3. （可选）修改学习模型的**名称**、**描述**或定义设置。
4. 单击**保存并返回**以返回到“自我学习”选项卡，或单击**保存并添加另一个**以保存更改并添加新的学习模型

使用您所作的更改更新了学习模型。

删除学习模型

删除不再使用的学习模型。删除学习模型之后就无法恢复。

注：删除学习模型之后就无法恢复。

1. 选中您要删除的学习模型旁边的复选框。您可以选择多个学习模型。
2. 单击**删除所选项**。
3. 确认删除。

Interact 删除所选的学习模型。您无法删除当前正在使用的学习模型。

启用和禁用学习模型

您可以禁用学习模型以使其不可用于学习渠道，而不删除学习模型。当您需要使学习模型再次可用于学习渠道时，可以启用学习模型。

1. 单击您想要在交互式渠道“自我学习”选项卡上编辑的学习模型的名称。


此时会显示**添加/编辑学习模型**对话框。

2. 要禁用学习模型，从而使其不再可用于交互式渠道，请单击**禁用**。
3. 要启用学习模型，请单击**启用**。
4. 单击**保存并返回**以返回到“自我学习”选项卡，或单击**保存并添加另一个**以创建更多定制学习模型。

处理智能细分市场

Interact 在处理规则中使用智能细分市场来将商品分配给访问者。与战略性细分市场不同，您仅可在 Campaign 会话中创建智能细分市场。要创建智能细分市场，必须使用交互式流程图。

创建智能细分市场之后，可以按您组织战略性细分市场一样来组织智能细分市场。

当您在 Campaign 的“细分市场”页面上处理细分市场时，可以通过以下图标来区分智能细分市场：。

创建会话

交互式流程图仅可用于 Campaign 会话。必须为您的交互式流程图至少创建一个会话。为会话使用安全策略，此安全策略与会话中的流程图的相关交互渠道所使用的安全策略相同。

会话可包含批处理和交互式流程图组合。如果会话包含这两种类型的流程图，那么从“会话摘要”页面单击**运行**图标并选择**全部运行时**仅会运行批处理流程图。无法从设计环境运行交互式流程图，只能执行测试运行。

定义交互式流程图

交互式流程图提供交互的细分逻辑。运行时环境创建访问者的运行时会话时，首先要执行的其中一个步骤是获取访问者的所有可用概要文件信息，并将其在与交互式渠道关联的所有交互式流程图中运行。这可能不会将访问者置于智能细分市场中，也有可能将其置于多个智能细分市场中。然后，运行时环境使用这些细分市场来建议商品，如处理规则所定义。

可以通过“触发重新细分”操作，使用事件在所有流程图中重新运行概要文件信息。

仅可在 Campaign 会话中创建交互式流程图。

请参阅第 59 页的第 3 章，『关于交互式流程图』以获取有关创建交互式流程图的详细信息。

交互商品

根据您在“Campaign 设置”对话框中定义的商品模板，可以设置 **Interact** 可向访问者推荐的实时交互商品。

要点： **Interact** 当前不支持商品列表。

创建商品时，请记住 **Interact** API 可从商品引用以下信息：

- 定制商品属性
- 商品代码
- 商品描述
- 商品生效日期
- 商品到期日期
- 商品名称
- 商品处理代码

当您将 Campaign 中的商品映射至接触点上的商品时（例如，横幅广告的 HTML 代码），请记住可用作命名约定的一部分的信息。例如，您可能想要将所有横幅广告保存到命名为与商品代码相同的文件中以便于参考。

当您创建用于记录接受商品或拒绝商品的 `postEvent` 调用时，必须包括商品处理代码。但是，如果启用跨会话响应跟踪，那么可以匹配特定于您的环境的处理代码、商品代码或定制代码。有关跨会话响应跟踪的更多详细信息，请参阅《Interact 管理员指南》。

可以使用 Interact API 的 `nameValuePair` 类来从定制商品属性定义或检索数据。

如果您更改处理规则中使用的商品（包括引退商品），那么必须重新部署与服务器组相关联的所有交互式渠道，以使更改在服务器组中生效。

Interact 的商品模板

当您定义商品模板用于创建交互商品以与 Interact 配合使用时，请了解下列需求：

- 您必须对 Interact 使用的所有商品启用“交互点 (IP) 标识”和“交互点名称”商品属性。这些属性必须存在，并且在运行时会自动填充这些属性，并覆盖您定义的任何缺省“IP 标识”或“IP 名称”属性。“IP 标识”是与商品相关联的交互点的内部标识，而“IP 名称”是该交互点的名称。报告时需要此数据。
- 如果您在定义商品模板时未启用**允许将根据此模板创建的商品用于实时交互**，那么仍然可以将从此模板定义的商品与处理规则配合使用；但是，Interact 无法将这些商品包括在报告中，并且将不可对这些商品使用商品禁止。
- 如果您的商品模板包含商品生效日期和商品到期日期，那么可以定义与**流程图运行日期**相关的日期。例如，可以将商品生效日期定义为流程图运行日期。然后，商品在生效日期之后的一些天后到期。对于交互式流程图，**流程图运行日期**是运行时环境向触点建议要呈现商品的时间。

为 Interact 创建商品模板

使用商品模板来创建实时商品，这些商品包含对于正确的受众正确且一致的信息。

1. 遵循《Campaign 管理员指南》中的指示信息，除了以下异常。
2. 在“步骤 1（共 3 步）：元数据”中，选中**允许将根据此模板创建的商品用于实时交互**复选框。
3. 在“步骤 3（共 3 步）：缺省值”中，定义**交互点标识**和**交互点名称**的缺省值。

输入 IP 标识缺省值时可以输入任何整数，输入 IP 名称时可以输入任何字符串。这些值会自动由运行时环境使用正确的数据进行填充；但是设计环境需要缺省值。

实时商品禁止

商品禁止是用于微调 Interact 向访问者显示的商品的另一种方式。当您想要根据访问者已接受商品、已拒绝商品或者以前显示该商品的频率来阻止访问者看到另外的合格商品时，请定义商品禁止规则。

例如，您可以向拒绝平板电脑的访问者显示平板电脑的折扣价。如果您断定该访问者不再对平板电脑感兴趣，那么可以在此后 30 天内禁止向该访问者显示该商品。如果您还确定拒绝平板电脑的用户也对智能手机不感兴趣，那么可以同时禁止显示相关商品。

您还可以提供一个时间段，经过此时间段之后，该商品应当再次适合该访问者。对禁止设置时间限制可确保在经过一定时间之后，该访问者又可看到该商品。

对访问者完成商品个性化之后，Interact 将实时应用商品禁止。在显示每个合格的商品之前，都会针对商品禁止列表对其进行检查，将从该访问者的合格列表中省略符合此列表的任何商品。

可以根据已选中允许将根据此模板创建的商品用于实时交互的商品模板来为任何商品定义商品禁止规则。

有关实时禁止商品的规则

在 IBM Interact 中配置实时商品禁止时，涉及到定义如何处理商品的一些组合（如果访问者先前已接受该商品、先前已拒绝该商品、已经提供该商品的次数超过了特定次数，或者该商品与一个已禁止的商品相关）。

当 Interact 评估商品以向访问者呈现时，会照旧执行商品个性化，然后将每个合格的商品与商品禁止列表进行比较，以了解该商品是否与此列表相匹配。如果该商品相匹配，那么不会向访问者呈现该商品，而是改为呈现另一个相匹配的商品。

下表描述了 Interact 可用来禁止商品的方法：

表 9. 商品禁止规则

规则	描述
接受商品	<p>接受商品是指已将其接收到的任何响应记录为接受响应的商品。缺省情况下，访问者的响应可能会对商品触发“接受”操作，但是您可以指定其他响应类型作为接受操作。</p> <p>当您定义商品以进行实时交互时，在接受商品时部分定义了根据接受条件来禁止商品。</p> <p>在 IBM Campaign 系统表中的 UA_UsrResponseType 表中定义了可用于按规则禁止的响应类型的完整列表。有关详细信息，请参阅《IBM Campaign 管理员指南》。</p>
拒绝商品	<p>拒绝商品是指已将其接收到的响应记录为拒绝响应的商品。缺省情况下，访问者的响应可能会对商品触发“拒绝”操作，但是您可以指定其他响应类型作为拒绝操作。</p> <p>当您定义商品以进行实时交互时，在拒绝商品时部分定义了根据拒绝条件来禁止商品。</p> <p>在 IBM Campaign 系统表中的 UA_UsrResponseType 表中定义了可用于按规则禁止的响应类型的完整列表。有关详细信息，请参阅《IBM Campaign 管理员指南》。</p>
商品疲劳	<p>当一个商品已向访问者呈现特定次数时，会禁止该商品以防止商品疲劳；已观看商品太多次，不再引起注意。</p> <p>当您定义商品以进行实时交互时，在显示商品时部分定义了根据商品的呈现次数来禁止商品。</p>

表 9. 商品禁止规则 (续)

规则	描述
禁止相关商品	<p>对于任何商品禁止（接受商品时、拒绝商品时或者呈示商品时），您可以选择也禁止与当前商品相关的其他商品。如果商品属性（在商品模板中定义）具有与所禁止的商品相匹配的值，那么该商品是相关商品。</p> <p>例如，您可能会禁止已被访问者接受且“平均响应收益”属性值低于 \$100 的商品。通过根据此属性具有相同值来禁止其他商品，您可以对同一访问者禁止其他低价商品。</p> <p>如果一个商品与已接受、已拒绝或者已呈示太多次的其他商品相关，那么将不再呈示该商品。</p> <p>应了解有关属性匹配的下列惯例：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 如果商品规则同时定义了属性名称和属性值，那么具有相同属性并且其值与所配置的值相匹配的商品在所配置的持续时间内会受到禁止。 • 如果商品规则只有属性名称，那么具有相同属性并且其值与所公布商品的值相匹配的所有商品在所配置的持续时间内都会受到禁止。

对于以上所描述的每项规则，您可以选择对商品禁止应用时间限制，以便将商品禁止所指定的天数。如果您不提供时间限制，那么会对该访问者永久禁止该商品。

使用处理规则

处理规则是 **Interact** 用来呈示商品的主要准则。在处理规则中，可以将商品按区域分配到智能细分市场。还可以通过将市场营销分数添加到每个规则，以将权重添加到学习引擎中的商品中。

具有多个可选功能部件，您可通过这些功能部件来进一步影响或改写处理规则。有关使用 **Interact** 商品的更多信息，请参阅 *Interact Administrator's Guide*。

处理规则按智能细分市场组织。可以将任意数目的商品分配到每个细分市场。将商品分配到细分市场后，可以定义商品适用的区域。可以多次将相同商品分配到相同细分市场，以及将商品分配到不同区域。

如果您删除智能细分市场或引退商品，那么 **Campaign** 会禁用任何包含此细分市场或商品的处理规则。

智能细分市场映射到营销活动中的单元中。可以从“交互策略”选项卡编辑与每个智能细分市场相关联的单元代码。

必须仅选择根据启用了允许将根据此模板创建的商品用于实时交互的商品模板创建的商品。否则，会生成不准确的报告数据。

处理规则是在营销活动的“交互策略”选项卡上定义的。使用选项卡顶部的“复制交互策略”图标，可以将交互策略从一个营销活动复制到另一个营销活动。

商品资格

处理规则是 **Interact** 用于确定对于访问者哪些是合格商品的方法的第一级别。**Interact** 具有多个可选功能部件，可以实现这些功能部件来丰富将商品分配给访问者。

以下列表显示 **Interact** 中的可选功能部件，这些功能部件可用于丰富将商品分配给访问者：

- 商品禁止
- 全局商品
- 单独商品分配
- 分数覆盖
- 学习

在创建处理规则之前，请与 **Interact** 管理员确认可供您使用的商品资格功能部件。例如，如果正使用分数覆盖表来覆盖市场营销分数，那么可能不需要针对所有处理规则对缺省市场营销分数进行更改。

有关商品资格功能部件的更多信息，请参阅《**Interact** 管理员指南》。

市场营销分数

每项处理规则都包含由滑块表示的市场营销分数。缺省分数为 50。分数越高，**Interact** 选择要建议的商品的可能性越大。根据您在多个营销活动中配置处理规则的方式，可以将多个商品分配给相同的智能细分市场。

Interact 使用市场营销分数来帮助确定当有多个商品可用于单个请求时显示哪个商品。例如，如果对于商品的请求必须在市场营销分数为 30 的商品 A 与市场营销分数为 80 的商品 B 之间进行选择，那么 **Interact** 会呈现商品 B。

如果两个或两个以上的最高计分的商品的分数相同，那么 **Interact** 将通过从匹配的商品进行随机选择来断开商品之间的连接。这有助于确保在同一区域多次交互的单个访问者更有可能在每次交互时查看不同的商品。如果需要，您可以通过修改 **Interact | offerServing | offerTieBreakMethod** 配置属性来更改此行为。有关详细信息，请参阅 *Interact Administrator's Guide* 的“**Interact** 运行时配置属性”附录以获取详细信息。

如果您将同一商品分配给具有不同分数的同一细分市场（例如，两个不同的营销活动可能会为同一交互式渠道创建处理规则），那么 **Interact** 会使用较高的分数。

您还可以通过使用处理规则的高级选项来定义市场营销分数。可以使用 **IBM** 宏、商品属性、会话变量、维度表和客户概要文件中的任何值来构建表达式，从而定义市场营销分数。

可以通过在分数覆盖表中提供数据，覆盖在“交互策略”选项卡上对市场营销分数进行的任何更改。使用分数覆盖表，可以轻松导入在 **IBM PredictiveInsight**、**Contact Optimization** 或者某些其他建模软件中生成的分数。在分数覆盖表中，可以定义大于 100 的分数。

如果您启用内置学习，那么在学习算法中会使用市场营销分数。

有关处理分数覆盖表的详细信息，请参阅《Interact 管理员指南》。

处理规则高级选项

可以使用高级选项增强处理规则。可以添加表达式，以确定是应用处理规则还是覆盖市场营销分数。

将针对商品资格的表达式直接写入处理规则，可从交互式流程图外部控制商品目标。对于部分规则，处于此级别可能要比处于细分级别更容易管理。例如，可以编写表达式 `offer.dynamic.ownProductX='yes'`，换句话说，如果商品属性 `ownProductX` 为 `yes`，请使用此处理规则。在此示例中，可以包含特定商品，或对于已拥有产品 `X` 的人员的商品可以有不同的分数。可以构建非常具体的处理规则，例如，根据商品属性或某周中的日期来分配特定商品。

还可以编写表达式来定义或调整市场营销分数。例如，可编写 `profileTable.dimensionTable.scoreAdj * MarketerScore` 表达式，将 `scoreAdj` 列的值乘以处理规则的滑块定义的当前市场营销分数。

使用“交互策略”选项卡

“交互策略”选项卡位于您可在其中为实时交互分配商品的营销活动中。创建“交互策略”选项卡时，将其分配到交互式渠道。

可根据需要为贵组织创建足够多的包含“交互策略”选项卡的营销活动。例如，如果您具有一个针对新支票帐户的营销活动和一个针对自动贷款的营销活动，那么这两种营销活动均可引用调用中心的相同的交互式渠道。无法复制或移动“交互策略”选项卡。

注：针对每个营销活动，每个交互式渠道可具有一个“交互策略”选项卡。如果具有三个交互式渠道，那么在一个营销活动具有的“交互策略”选项卡不可超过三个，并且其中每个选项卡必须分配到不同的交互式渠道。

“交互策略”选项卡包含两个主要部分：部署区域和处理规则区域。部署区域显示处理规则的部署状态。在处理规则中，可以将商品分配到细分市场。

具有“交互策略”选项卡的营销活动

营销活动的“摘要”选项卡显示与营销活动关联的细分市场和商品。根据处理规则添加到营销活动的商品仅在满足三个条件时才显示在营销活动“摘要”选项卡上。首先，必须部署交互策略。其次，必须配置联系和响应历史记录模块，以将数据从运行时环境传输到设计环境。再次，从运行时环境传输到设计环境的数据必须完整。例如，将联系和响应历史记录模块配置为每两个小时运行。然后，将“交互策略”选项卡添加到营销活动。商品不会显示在营销活动“摘要”选项卡上。然后部署“交互策略”选项卡。商品仍然不会显示在营销活动“摘要”选项卡上。在联系和响应历史记录模块完成下一次数据传输之后两个小时，商品会显示在营销活动“摘要”选项卡上。

智能细分市场不会显示在营销活动“摘要”选项卡上。

创建“交互策略”选项卡

在创建营销活动或者查看现有营销活动的摘要选项卡时，您可以创建“交互策略”选项卡。

必须先创建交互式渠道，再创建“交互策略”选项卡。

1. 可以通过以下两种方式中的一种方式将“交互策略”选项卡添加到营销活动：
 - 创建营销活动时，请单击**保存并添加交互策略**。
 - 查看现有营销活动的**摘要**选项卡时，请单击**添加交互策略**图标。

此时会显示新的交互策略页面。

2. 为“交互策略”选项卡输入**名称**和**描述**。
3. 为“交互策略”选项卡选择**交互式渠道**。
4. 单击**保存并创建处理规则**。单击**保存并创建处理规则**按钮会将您置于编辑方式的交互式策略中，您可在其中进行更改并保存。请参阅第 48 页的『**添加或修改处理规则**』，以了解有关添加和修改处理规则的信息。
5. 完成创建处理规则时单击**保存并退出**，或单击**取消**以退出交互式策略编辑方式，并返回到仅查看交互策略选项卡。

稍后可以通过单击**编辑属性**图标，以编辑“交互策略”选项卡的名称和描述。无法更改与交互式策略关联的交互式渠道。

稍后可以通过单击**编辑策略**图标，以修改交互策略选项卡。

通过单击**删除交互策略**图标可删除交互策略。您是否可以删除交互策略，取决于与此“交互策略”选项卡相关联的交互式渠道的部署状态。

查看“交互策略”选项卡

每当营销活动具有与其相关联的一个或多个“交互策略”选项卡时，您可以查看每个选项卡以查看交互策略当前的详细设置和部署状态，还可以将交互策略标记为要部署，而无需进入编辑方式。此部分描述您在“仅查看”方式下可以查看的信息。

交互式渠道信息

针对**交互式渠道**字段显示与此“交互策略”选项卡关联的交互式渠道。单击交互式渠道的名称，以直接转至关联的交互式渠道的“摘要”选项卡。

部署信息




“交互策略”选项卡上的两个字段为您提供了部署信息：

- **部署状态**。**部署状态**按钮指示“交互策略”选项卡的当前状态（例如，“尚未部署”和“已部署”）、最近一次进行部署的日期和最近一次取消部署的日期等等。
- **部署操作**。单击“部署操作”按钮，根据此交互策略的当前状态，指定要对其执行的操作。这些选项包括：
 - **标记为要部署**。如果状态为“尚未部署”，那么可单击此按钮以将此交互策略标记为要部署。
 - **标记为要取消部署**。如果状态为“已部署”，那么可单击此按钮以将此交互策略标记为要取消部署。
 - **取消部署请求**。如果已单击**标记为要部署**，那么可以通过单击此按钮撤销此请求。
 - **取消取消部署请求**。如果已单击**标记为要取消部署**，那么可以通过单击此按钮撤销此请求。

查看处理规则

“交互策略”选项卡包含可用于策略的处理规则的完整列表。您可以通过以下方式使用此列表查看处理规则：

表 10. 交互策略视图选项. 交互策略视图选项

查看选项	描述
查看依据菜单	通过此菜单，您可以查看按细分市场（以及此细分市场的区域、商品和其他选项）分组或按区域（以及此区域的细分市场、商品和其他选项）分组的处理规则列表。
“单元自我学习设置”图标 ()	单击此图标以查看此细分市场的自我学习设置的只读视图。 按细分市场进行查看时，此图标仅可用于仅查看方式。
“查看交互式单元绩效报告”图标 ()	单击此图标以查看此细分市场的“交互式单元绩效（按商品列示）”报告。
过滤列以忽略特定值	缺省情况下，表会显示特定细分市场或区域的所有值。如果列标题旁存在“过滤器”图标 ()，那么可以单击此图标以仅选择要显示的此类型的特定项。请参阅第 85 页的『在 IBM 产品中过滤表』，以获取有关使用列过滤器的更多信息。
仅查看处理规则设置。	要获取所有其他处理规则信息（包括已启用/已禁用、市场营销人员分数、高级选项和参数化商品属性），可以如同在创建处理规则时的操作一样来查看信息（或单击图标查看更多信息），但是存在限制，所有的信息都为仅查看状态，无法对其进行更改。

要修改“交互策略”选项卡上的任何信息，请单击**编辑策略**图标，以进入编辑方式。

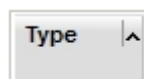
相关任务：

『在 IBM 产品中对表进行排序』

在 IBM 产品中对表进行排序：




当您在 IBM 产品中查看信息表时，可能存在一些功能允许您定制表视图，以根据一个列值或者根据列值组合将信息按升序或降序顺序进行排序。此部分描述当表中存在可用排序选项时如何标识和使用排序选项。

此处描述的步骤仅适用于支持按列标题排序的表。要标识支持此功能的表，请将鼠标指针移动到列标题上：如果显示了排序控件（如以下示例中所示），那么该表支持按列标题进行排序：



列标题右侧的控件指示此列的排序顺序（在以下过程中，表中描述了排序顺序）。

1. 要确定使用单个列的表的排序顺序，请单击列标题中的以下其中一个控件：

“排序”图标	描述
	使用所选择的列按升序顺序对表进行排序。
	使用所选择的列按降序顺序对表进行排序。
	取消使用此列对表进行排序。

2. （可选）将鼠标移到一个或多个附加列上，然后单击升序或降序图标，以按附加列值进行排序（“2”指示二级排序，“3”指示三级排序等等）。您添加的每个级别的排序会按您指定该排序的顺序应用于表中的数据。例如，如果将“日期”选作主要排序列，将“时间”选作二级排序列，那么表中的所有行会按照日期进行排序，对于相同日期值，每个行会按照时间进行排序。
3. 要清除会影响表的排序顺序的一列，请单击该列上的“排序”图标，直到显示“x”，然后单击“x”。

添加或修改处理规则

可使用“交互策略”选项卡上的**添加规则**来添加或修改处理规则。

在创建处理规则之前，您必须创建智能细分市场和商品。

同时，正在查看的交互式策略选项卡必须处于编辑方式。要进入编辑方式，请在“交互式策略”选项卡上单击**编辑策略**图标。

注：如果策略标记为要部署，那么无法编辑该策略。

1. 在“交互策略”选项卡上，单击**添加规则** () 图标。

此时会显示“添加规则”面板。


注：

当您将对象从“添加规则”面板拖到用于定义处理规则的表中时，正在拖动的对象的颜色会从红色变为绿色。绿色指示您可将细分市场拖到列表中的特定位置；红色指示您无法将细分市场拖到该位置上。请参阅各个对象的描述，以获取处理规则上对象可放置的位置的解释。


2. 在“添加规则”面板的**可用细分市场**选项卡中，通过选择细分市场并将其拖到规则表中来将细分市场添加到规则。如果将多个细分市场拖动到规则表中，那么会自动为您创建多个规则。

可以将细分市场仅放到**合格细分市场**列中。规则的顺序不重要。

将细分市场添加到规则之后，可以单击该细分市场名称旁边的下列图标：

- 使用**自我学习设置**图标 () 来确定应用于处理规则中此细分市场的学习模型。缺省情况下, 学习模型继承自每个区域, 但是您可以使用此对话框来指定可以应用市场营销分数或定制学习模型。有关详细信息, 请参阅第 38 页的『处理学习模型』。

您还可以通过单击细分市场名称, 然后从所显示的菜单中选择**覆盖此细分市场的自我学习**来查看和更改自我学习设置。

- 如果**查看报告**图标 () 可视, 那么可以查看此策略的“交互式单元绩效 (按商品列示)”报告。

3. 要将区域添加到处理规则, 请在“添加规则”面板中单击**可用区域**选项卡。

可用区域选项卡, 它包含您可将特定细分市场的商品分配给的区域。

4. 在“添加规则”面板的**可用区域**选项卡中, 通过选择一个或多个区域并将其拖到规则表中将来区域添加到规则。

如果选择多个区域, 那么您拖放到表中的每个区域均会创建一个唯一处理规则。

可以将商品拖放到特定细分市场的**合格区域**列中, 或拖放到细分市场本身, 以完成相同操作。区域的顺序不重要。

通过单击“合格区域”列中的区域名称并选中要包含的各个区域旁的复选框, 可以在任何时候修改细分市场中的区域, 或通过选择**全部区域**以修改所选的区域, 以完成针对所有区域的操作。修改**所有区域**条目以选择各个区域时, 会为所选的特定区域自动创建各个处理规则。

5. 要将商品添加到处理规则, 请在“添加规则”面板中单击**可用商品**选项卡。

此时会显示**可用商品**选项卡, 它包含可以作为此处理规则的一部分推荐的商品。


6. 在“添加规则”面板的**可用商品**选项卡中, 通过选择商品并将其拖到规则表中将来商品添加到规则。


还可以选择多个商品, 并将它们拖到规则表。

可以将商品拖放到特定区域的**建议商品**列中, 或拖放到区域本身, 以完成相同操作。规则的顺序不重要, 但是拖动列表中已存在的商品会在此商品下方插入规则。

可以将多个商品添加到处理规则, 且 **Interact** 会自动复制每个商品的处理规则。

7. 要修改特定处理规则的市场营销分数, 请调整“市场营销人员分数”列中的滑块。要一次修改多个处理规则的市场营销分数, 请选中要修改的每项处理规则旁边的复选框, 然后选择**编辑所选规则 > 高级选项**。

8. 要添加高级选项, 以定义规则资格或改写市场营销分数, 请单击位于处理规则中分数滑块右侧的“高级选项”图标 () , 或选择要修改其高级选项的多个区域, 然后选择**编辑所选规则 > 高级选项**。使用滑块以将市场营销分数分配到处理规则。单击**如果满足以下表达式, 那么将此规则视为合格或将以下表达式用作营销分数**, 以查看定义高级规则资格选项的选项。有关定义高级规则的信息, 请参阅第 50 页的『将高级选项添加到处理规则』。

9. 要为处理规则指定参数化商品，请单击**商品属性**列中的**参数化商品属性**图标 ()，或者选中一个或多个处理规则旁边的复选框，然后选择**编辑所选规则 > 参数化商品**。使用所显示的对话框来指定参数化商品属性名称和值（第 52 页的『将参数化商品属性添加到处理规则』中对此进行了描述）。
10. 当您完成编辑“交互策略”选项卡时，单击**保存并退出**以返回到仅查看方式，或单击**保存**以保存您的更改并继续编辑。

任何时候通过单击**取消**，可以废弃您的更改并返回到仅查看方式。

如果将相同商品添加到相同区域（除了“所有区域”）的相同细分市场，那么会收到一条警告，以防止出现重复项。可以选择忽略此警告。


可以在树形视图或列表视图中查看细分市场和商品。树形视图会在您在各个细分市场或商品页面创建的文件夹结构中显示细分市场或商品。列表视图按名称字母顺序显示细分市场或商品。所有智能细分市场的**源流程图**和**最近一次运行**列均为空。还可按名称、描述或代码搜索细分市场和商品。搜索细分市场时只能显示智能细分市场。

通过在“绩效统计信息”下单击**查看**链接，可查看细分市场的“交互式单元绩效（按商品排列）”报告。如果您选择未启用**允许将根据此模板创建的商品用于实时交互**的商品，那么不会收集任何用于报告的数据。


将高级选项添加到处理规则

可使用“交互策略”选项卡上的**编辑交互策略**选项卡图标对处理规则添加高级选项。

可以编写表达式来定义处理规则资格或改写市场营销分数。

1. 如果未在编辑“交互策略”选项卡，请单击选项卡，并单击**编辑交互策略**选项卡图标以进入编辑方式。当您处于仅查看方式时，可以遵循以下步骤，查看高级选项，但不能更改。
2. 选择要为其添加高级选项的一项或多项处理规则，然后完成下列其中一个步骤：
 - a. 单击位于处理规则中分数滑块右侧的高级选项图标 () 来添加高级选项。

注：

当“添加规则”面板可视时，已启用、市场营销人员的分数、高级选项和**参数化商品属性**列和图标不可视。要在编辑规则时查看这些列，请单击**关闭**图标 ()。

- b. 选择一个或多个合格区域的名称，然后单击**编辑所选规则 > 高级选项**。

此时会显示“高级选项”面板。缺省情况下，选中**不使用高级选项**，指示不应使用市场营销分数值。但是，可以遵循此处的步骤来改写这些值。

3. 选择如果满足以下表达式，**请将此规则视为合格**以创建合格规则，或选择**将以下表达式用作市场营销分数**以改写市场营销分数。

选择**不使用高级选项**以禁用高级选项。这不会删除任何表达式。

4. 编写表达式。

列出所有可用函数、变量和运算符，以帮助您构建表达式。

可以单击**检查语法**来确定您的表达式是否有效。

注：检查语法使用测试运行 Interact 运行时服务器进行验证。您的测试运行运行时服务器必须正在运行，“检查语法”才可运作。

5. 完成编辑高级选项时单击**确定**，以关闭对话框并保存更改。

处理规则高级选项表达式：

可以写入布尔表达式来过滤处理规则，或写入表达式来计算市场营销人员的分数的改写。但是，具有的表达式构建块数目有限。

要点：定制宏、派生的字段和用户变量不可用于处理规则高级选项。

您可使用以下构建块。

- Interact 支持的 IBM 宏

有关 Interact 支持的 IBM 宏的列表，请参阅《IBM 宏用户指南》。

- 商品属性
- 会话变量
- 维度表
- 概要文件数据
- 市场营销人员的分数

如果为市场营销分数定义布尔表达式，那么 true 为 1，false 为 0。如果为布尔表达式定义数值表达式，那么 0 为 false，所有其他值为 true。

此处列出针对使用您可用的各种构建块进行的规则过滤和分数计算的两种表达式的多个示例。

如果满足以下表达式，那么将此规则视为合格

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

在此示例中，GetPrimeRate 外部调出为转向 Web 站点并收集当前首要关注率的 Java 程序。

将以下表达式用作市场营销分数

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

在以下示例中，市场营销人员的分数会考虑客户生命周期（表示市场营销人员对商品负责的总体可能性和公司对此客户进行销售的需求）、预先确定的情况（公司想要将产品的特定分类销售给此特定个人）以及在公司看来接受商品将添加到客户帐户的整个值。

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

客户属性:

```
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
```

商品属性:

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

将参数化商品属性添加到处理规则


对于任何处理规则或处理规则集，可以基于概要文件数据在运行时对部分商品属性的值进行参数化。使用“策略”选项卡上可用的对话框，可以创建映射，这些映射使用常量或表达式对商品属性进行参数化。成功部署策略之后，您所创建的映射在运行时环境中将用来覆盖所退回商品的属性值。

请确保您已为商品定义可从“策略”选项卡进行参数化的属性，并且您已将一个或多个商品分配给正在定义的处理规则。


请求商品时，**Interact** 运行时照旧处理请求，但是在要退回这些商品之前，运行时会根据应用的策略处理规则来确定是否可以将这些商品的任何属性参数化。对于已参数化的商品，运行时接收相应属性映射，对这些商品进行评估，将返回值作为结果返回。

注：如果运行时确定已基于处理规则设置和表驱动功能（例如批处理流程图上的 **Interact** 流程框）进行参数化，那么对其进行评估时的顺序为首先是白名单，然后是策略处理规则，再是 **offerBySQL** 查询结果，如果之前的条件不可用，最后是缺省商品。

在“策略”选项卡上，您可以使用下列两种方法中的一种来创建、查看和编辑已参数化的商品属性设置。

1. 如果未在编辑“交互策略”选项卡，请单击选项卡，并单击**编辑交互策略**选项卡图标以进入编辑方式。当您处于“仅查看”方式时，可以遵循此处描述的步骤来查看（但无法更改）商品属性参数化设置。
2. 选择要向其添加商品属性参数化设置的一项或多项处理规则，然后完成下列其中一个步骤：
 - a. 单击位于处理规则中的分数滑块和高级选项图标的右侧的“商品属性参数化”图标 ()。

注：

当“添加规则”面板可视时，已启用、市场营销人员的分数、高级选项和参数化商品属性列和图标不可视。要在编辑规则时查看这些列，请单击**关闭图标** ()。

- b. 如果正在查看处于编辑方式的“策略”选项卡，请选择一个或多个合格区域的名称，或一个或多个合格细分市场，然后单击**编辑所选规则 > 参数化商品**。

此时会显示“参数化商品属性”面板，此面板在**属性名称**列中显示每个属性，在**属性值**列中显示要用于该属性的当前值。缺省情况下，会显示属性的缺省值。但是，可以遵循此处的步骤来覆盖这些值。

3. 在**属性值**列中，单击当前所显示的值。
4. 使用所显示的对话框为该商品属性输入字面值常量，或者使用所提供的表达式构建器来创建表达式。

列出所有可用函数、变量和运算符，以帮助您构建表达式。

可以单击“检查语法”以确定您的表达式是否有效。

注：检查语法使用测试运行 Interact 运行时服务器进行验证。您的测试运行运行时服务器必须正在运行，“检查语法”才可运作。


5. 完成编辑高级选项时单击**确定**，以关闭对话框并保存更改。

启用和禁用处理规则

可以启用和禁用处理规则（而不删除处理规则）。“交互策略”选项卡完成装入之前，无法启用或禁用规则。

可以通过单击细分市场或商品来查看菜单。

注：

当“添加规则”面板可视时，已启用、市场营销人员的分数、高级选项和参数化商品属性列和图标不可视。要在编辑规则时查看这些列，请单击**关闭图标** ()。

1. 打开其中包含您想要修改的处理规则的“交互策略”选项卡。
2. 单击**编辑策略**图标以进入编辑方式。
3. 使用下列任何方法来修改处理规则。

操作	过程
启用单个规则	单击 启用规则 图标，直到复选标记变为绿色（未变灰）。
启用包含特定商品的所有规则	单击商品并选择 启用与此商品相关的所有规则 。
启用包含特定细分市场（单元）的所有规则	单击细分市场并选择 启用此细分市场的所有规则 。
禁用单个规则	单击 启用规则 图标，直到您看到灰色（已变暗淡）复选标记。
禁用包含特定商品的所有规则	单击商品并选择 禁用与此商品相关的所有规则 。
禁用包含特定细分市场（单元）的所有规则	单击细分市场并选择 禁用此细分市场的所有规则 。

4. 当您完成启用或禁用处理规则时，单击**保存**以保存更改并保持处于编辑方式，或单击**保存并退出**以保存您的更改并返回到仅查看方式。

删除处理规则

可以删除不再需要的处理规则。可以通过单击细分市场或商品来打开菜单。删除细分市场的所有规则还会从处理规则表中除去细分市场。

1. 打开其中包含您想要修改的处理规则的“交互策略”选项卡。
2. 单击**编辑策略**图标以进入编辑方式。
3. 使用下列任何方法来删除处理规则。

操作	过程
删除单个规则	单击商品并选择 删除此规则 。
删除与此商品相关的所有规则	单击商品并选择 删除与此商品相关的所有规则 。
删除细分市场（单元）的所有规则	单击细分市场并选择 删除此细分市场的所有规则 。

4. 当您完成删除处理规则时，单击**保存**以保存更改并保持处于编辑方式，或单击**保存并退出**以保存您的更改并返回到仅查看方式。

关于部署交互策略选项卡

配置“交互策略”选项卡之后，下一步的任务是将“策略”选项卡标记为要部署。当您“交互策略”选项卡标记为要部署时，与此“交互策略”选项卡相关联的交互式渠道上会显示通知，指出可将该选项卡部署到运行时服务器组以进行测试或生产。

将“交互策略”选项卡标记为要部署时，您无法编辑策略选项卡。如果在部署交互策略选项卡之前需要进行更多更改，那么可以取消部署请求。这将从暂挂部署的项的列表中除去“策略”选项卡，您可在此时根据需要进行修改。

不再需要交互策略选项卡时，可将其标记为要取消部署。这会将撤销请求添加到部署队列中。下次部署所有更改时，会从运行时服务器中除去“交互策略”选项卡及其所有处理规则。

将“交互策略”选项卡标记为要部署

根据需要为交互式渠道创建和修改交互策略之后，可将它标记为要部署。

必须为交互式渠道创建交互策略。

1. 查看与您想要标记为要部署的交互策略相关联的交互式渠道的“摘要”页面。
2. 在“摘要”页面的“相关联的策略”区域中，单击您想标记为要部署的交互式策略。

此时会显示“交互式策略”选项卡。

3. 单击**标记为要部署**按钮。

交互策略会标记为要部署。交互策略已添加到正等待在交互式渠道“摘要”页面上部署的项的列表中。

注：

无法编辑标记为要部署的交互策略。

当您下次部署交互式渠道时，会包括对此“交互策略”选项卡所作的更改。

如果您具有已安装的报告，并且单击交互式渠道“摘要”选项卡底部的**查看部署历史记录**，那么可以查看“交互式渠道部署历史记录”报告，从而查看部署结果。

取消部署请求

使用“交互策略”选项卡来取消部署请求。

1. 查看您要为其取消部署的“交互策略”选项卡。
2. 单击**取消部署请求**。

“交互策略”选项卡不再标记为要部署。已从正等待在交互式渠道“摘要”选项卡上部署的项列表中除去“交互策略”选项卡。可以立即编辑“交互策略”选项卡。

如果单击**查看部署历史记录**，并且安装了报告，那么可以查看“交互式渠道部署历史记录”报告。

将“交互策略”选项卡标记为要取消部署

如果您不再需要由“交互策略”选项卡创建的智能细分市场，那么可以取消部署该“交互策略”选项卡。这会从运行时服务器除去“策略”选项卡的所有引用。此选项仅在先前已部署“交互策略”选项卡时可用。

1. 查看您想标记为要取消部署的“交互策略”选项卡。
2. 单击**标记为要取消部署**。

“交互策略”选项卡会标记为要取消部署。数据除去请求已添加到正等待在交互式渠道“摘要”选项卡上部署的项的列表中。无法编辑标记为要取消部署的“交互策略”选项卡。

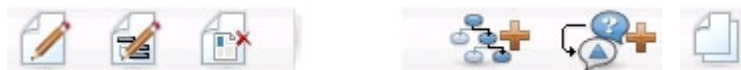
当您下次部署交互式渠道时，会从运行时服务器中除去对此“交互策略”选项卡的所有引用。

如果单击**查看部署历史记录**，并且安装了报告，那么可以查看“交互式渠道部署历史记录”报告。

交互策略引用

使用本节中的表来了解策略选项卡上的图标。

交互策略选项卡使用下列图标。



在下表中对这些图标（从左到右）进行了描述。

图标名称	描述
编辑策略	单击以将新处理规则添加到此交互策略。
编辑属性	单击以编辑交互策略的名称和描述。无法更改交互式渠道。
删除交互策略	单击此图标以删除此“交互策略”选项卡。
添加流程图	单击此图标以对此营销活动添加批处理流程图。请记住，要添加交互式流程图，必须在会话中创建这些流程图。
添加交互策略	单击此图标以对此营销活动添加交互策略。
复制交互策略	单击此图标（“仅查看”方式）以创建此交互策略的副本。当您单击此图标时，会显示一个对话框，您可在其中指定该副本的目标。

(可选) 分配目标和控制单元

由于“交互策略”选项卡属于营销活动，因此还可以使用目标单元电子表格。目标单元电子表格 (TCS) 是每个营销活动的一种电子表格类型的功能部件，它显示此营销活动中的所有单元及其详细信息（包括所分配的商品）。

TCS 在用于交互策略时的运作方式与用于批处理流程图时的运作方式会有些许不同。可以同时使用自顶向下和自底而上的方法。按“交互策略”选项卡中的处理规则生成的单元会成为 TCS 中的底部单元。可以使用与批处理流程图相同的自底而上的方法。但是，目前从“交互策略”选项卡分配给单元的商品不会显示在 TCS 中。同时，还无法将商品分配到 TCS 上的单元中以供处理规则使用；必须使用“交互策略”选项卡来将商品分配到单元以进行实时交互。

您不需要在 Marketing Operations TCS 中核准交互策略中所使用的单元。

进行实时交互时，控制单元的工作方式也会不同。例如，在 Web 站点上，必须始终显示“商品”，否则页面布局可能会被破坏。控制单元的商品可能是简单的品牌图像，而不是传统的商品。可用报告（如果已安装报告）不会在实时交互时对控制单元进行报告。

有关目标单元电子表格的更多信息，请参阅《Campaign 用户指南》。

改写单元代码

创建处理规则时，Campaign 会将细分市场映射到单元。如果需要，可以改写单元名称或单元代码。

1. 单击要为其编辑单元代码的细分市场。
2. 选择改写此单元名称或代码。

此时会显示改写单元名称和代码对话框。

3. 编辑目标单元名称。
4. 如下所示更改单元代码：
 - 通过选择使用仅为该规则创建的自动生成的或手动输入的的代码并单击自动生成，以使用 Campaign 单元代码生成器生成新单元代码。
 - 通过选择使用仅为该规则创建的自动生成的或手动输入的的代码并输入新目标单元代码，以输入单元代码。
 - 通过选择选择或输入先前创建的目标单元代码并从列表中选择代码，以自顶向下的方法选择在目标控制电子表格 (TCS) 中创建的单元代码。

列表按您输入的条件进行过滤。例如，如果输入 ABC，那么列表会仅显示以“ABC”开头的单元代码。

5. 单击保存并返回以关闭“改写单元名称和代码”对话框，或单击保存并编辑下一个以编辑下一个细分市场的单元名称和代码。

部署 Interact 配置

当您为 Interact 配置进行配置之后，必须将“交互策略”选项卡和所有交互式流程图标记为要部署。在设计环境中完成 Interact 实施的所有配置后，您已准备就绪，可以将配置部署到运行时服务器。

请参阅第 79 页的第 5 章,『了解到运行时服务器的部署』,以获取有关部署交互式渠道的详细信息。

第 3 章 关于交互式流程图

交互式流程图在用于创建战略性细分市场或与 Campaign 批处理流程图类似。

使用 Campaign 中的批处理流程图对数据完成一系列操作，以执行营销活动。批处理流程图由流程组成，可配置这些流程来执行营销活动所需要的实际数据操作。在会话中使用批处理流程图时，创建可全局用于所有营销活动的持久数据构造，例如战略性细分市场。战略性细分市场为会话中创建的标识列表，可用于所有营销活动。战略性细分市场与其他细分市场（例如，“细分市场”流程创建的细分市场）没有任何差别，除了它可全局使用（供在任何营销活动中使用）之外。

交互式流程图实现将接触点的访问者分配到细分市场中的类似目的。每个交互式流程图由流程组成，可将其配置为将访问者分配到细分市场。交互式流程图还会为任何营销活动中的相应交互式渠道创建全局可用于任何交互策略的细分市场。但是，交互式流程图所创建的细分市场与批处理流程图中创建的那些细分市场不同。批处理流程图所创建的细分市场是标识列表。交互式流程图所创建的细分市场（称为智能细分市场）定义了哪些客户必须在该细分市场中。

交互式流程图旨在实时运行，一次处理一个访问者。将交互式流程图部署到运行时服务器后，针对接触点的每个活动访问者，会存在每个流程图的实例。每个访问者浏览要实时分配给智能细分市场的交互式流程图。可以配置交互式流程图以引用生产数据源中的数据以及从接触点实时收集的数据。

每个交互式流程图具有一个受众级别。但是，每个受众级别可以具有多个交互式流程图。

当您设计交互式流程图时，必须记住交互式流程图性能与批处理流程图性能不同。这些流程图将实时运行。如果将完整广告装入 Web 站点所耗用的时间过长，那么客户有可能转至其他站点。设计流程图时，您必须与接触点管理员协作，共同权衡细分需求与接触点性能需求。您应当与接触点管理员讨论一些设计注意事项，其中包括每个受众级别要运行的交互式流程图的数目以及您需要进行数据库查询的次数。

由于交互式流程图在运行时服务器上运行，不在设计环境中运行，因此无法在 Campaign 中运行交互式流程图。但是，可以在 Campaign 中对交互式流程图执行测试运行。

构建交互式流程图

典型交互式流程图以“交互”流程开始，经过数据操作流程，并以至少一个“填充段”流程结束。可以使用“决策”、“选择”和“样本”数据操作流程来创建详细的细分市场。可以使用“决策”流程和“样本”流程来创建分支逻辑，而可以使用“选择”流程来丰富进行决策和细分时要考虑的数据。可以使用“快照”流程来将概要文件数据、会话数据或实时计算的数据保存到数据库。

所有交互式流程图必须以“交互”流程开始。“交互”流程还可定义流程图测试运行期间处理的受众记录数。

可以使用“决策”流程并通过基于条件表达式创建分支，从而将输入细分为不同单元。

将输入分离为流程图单元后，使用“填充段”流程将单元成员指定为智能细分市场的成员。

可以使用“选择”流程，以访问高级查询来增大访问者选择范围。“选择”流程为您提供访问用户变量、派生的字段、定制宏和 Web 调出的访问权。还可包含数据源中可用的维度表中的数据。

“样本”流程为您提供批处理流程图中可用的样本配置的受限制的选择范围。与批处理流程图一样，使用“样本”流程来为不同处理、控制组或用于建模的数据子集创建一个或多个单元。

使用“快照”流程将数据写入数据源的表中。例如，如果使用“选择”流程通过 Web 调出和定制宏访问实时数据，请使用“快照”流程将此数据添加到客户概要文件。

创建交互式流程图

可使用会话的**摘要**选项卡来添加交互式流程图。

要点： 当您创建交互式流程图时，请记住必须为流程图定义受众级别。创建流程图后，无法更改流程图的受众级别。

1. 打开要向其添加交互式流程图的会话的**摘要**选项卡。
2. 单击**添加流程图**图标。

此时会显示“新建流程图”页面。

3. 输入流程图的名称和描述。
4. 选择**交互式流程图**流程图类型。

当您选择**交互式流程图**时，会显示交互式流程图的配置设置。

5. 为此交互式流程图选择**交互式渠道**。
6. 为此交互式流程图选择**受众级别**。
7. 单击**保存并编辑流程图**。

“编辑交互式流程图”页面显示流程选用板和空白流程图工作空间。

可立即编辑交互式流程图。

交互式流程图和数据源

与批处理流程图相似，可以使用交互式流程图根据与受众成员所属细分市场相关联的数据特征来定义这些细分市场。但是，您在交互式流程图中使用的数据与在批处理流程图中使用的数据不同。

批处理流程图使用数据库中可用的数据。但是，交互式流程图除了使用数据库中的持久概要文件数据，还可使用实时会话数据。实时会话数据可以包括可从接触点抽取的任何数据。可以包含以下数据：调用程序的暂挂时长，跟踪访问者来自的 Web 站点，确定访问者位置的天气等。与批处理流程图类似，持久概要文件数据来自数据库表。该数据可以包括您具有的有关访问者的所有传统数据：姓名、帐号和地址等等。

测试运行概要文件表

设计时，您仅具有持久概要文件数据的访问权。Campaign 未连接到接触点，因此无法收集实时会话数据。要创建引用实时会话数据的交互式流程图，并对交互式流程图完成测试运行，测试运行概要文件表中必须具有样本实时会话数据。

测试运行概要文件表必须至少包含适用于流程图受众级别的标识列表。例如，如果流程图的受众级别为家庭，那么“交互”流程所引用的表必须至少具有家庭标识列表。针对每个受众级别具有一个测试运行概要文件表。为每个交互式渠道映射这些表。

测试运行概要文件表还包含每份用于细分逻辑的实时会话数据列。例如，如果接触点设计人员收集访问者来自的 Web 页面的名称，并在存储时使用名称 linkFrom，那么测试运行概要文件表中将有一列名为 linkFrom。

测试运行概要文件表可能还包括其他数据。但是，如果要在维度表中引用所有持久概要文件数据，那么不需要在概要文件表中包含持久概要文件数据的副本。

设计交互式流程图的人员、设计和编码与接触点的集成的人员和 Interact 管理员必须全部一起协作，来设计测试运行概要文件表。接触点设计人员必须提供可用的实时会话数据列表。流程图设计人员必须提供所需数据的列表以进行细分，以及建议的样本数据列表以测试细分逻辑。Interact 管理员必须提供可能会影响流程图设计的所有优化和配置设置的列表。例如，如果尝试通过限制访问数据库的次数改善性能，那么必须一起确定哪些数据在概要文件表中，以及哪些数据在维度表中。

维度表

可为交互式流程图映射维度表。但是，必须在交互式渠道中映射这些表，而不是在 Campaign Settings 中可用的 Campaign 表映射中映射。

维度表必须具有映射到概要文件表的列。可以将一个维度表映射到另一个维度表。如果一个维度表映射到另一个维度表，那么该维度表必须具有映射到另一个维度表的列。一系列维度表必须最终映射到概要文件表。例如，维度表 A 必须与维度表 B 共享列，维度表 B 必须与维度表 C 共享列，维度表 C 必须与概要文件表共享列。

您可以具有多个维度表，但是，它们必须全部存在于同一数据源中。必须先在交互式渠道中映射所有维度表，再开始在交互式流程图中执行操作。无法在交互式流程图中映射表，导致无法检索数据。（可以映射常规表以供快照进程使用。）

具有多个维度表时，与接触点管理员一起确认您是否满足性能需求。

配置交互式流程图

通常，配置交互式流程图的方式与配置批处理流程图的方式相同。虽然您需要考虑交互式流程图与批处理流程图的概念不同，但是您在交互式流程图中可以采用与批处理流程图相同的方式来添加和编辑流程。

除非在此处提到了例外情况，否则请参阅《Campaign 用户指南》以了解有关创建常规流程图（例如，添加流程和重命名流程等等）的详细信息。

- 请记住无法在交互式流程图中更改受众级别。
- 是否可以删除交互式流程图取决于其部署状态。
- 如果您访问“表映射”对话框，那么单击装入时将仅装入常规表。

必须对与交互式流程图相关联的交互式渠道中的交互式流程图完成所有表映射。

- 交互式流程图中不会使用存储的表目录。

查询和 Interact

可以使用交互式流程图中的多个流程以及处理规则中的高级选项来创建查询以选择数据源中的数据。通常而言，这些查询与 Campaign 中的查询相同。

可以使用以下任何一种方法，在交互式流程图或处理规则高级选项中创建查询。

- 定位并单击
- 文本构建器
- 宏

有关这些方法的详细信息，请参阅《Campaign 用户指南》。

- 事件模式匹配，提供为交互式渠道定义的每个事件模式（包括日期范围外的事件模式）的状态的访问权。可以将事件模式包括在查询中，以将其他细分逻辑与行为逻辑相结合，也可以单独使用模式状态来定义行为细分。

事件模式状态的潜在值以下列其中一个值作为整数提供：

表 11. 事件模式状态

事件模式状态	描述
1	已满足模式条件（模式为 true）
0	未满足模式条件（模式为 false）
-1	模式已过期（在有效日期范围外）
-2	未启用模式（在“事件模式定义”对话框中未选中启用复选框）

交互式流程图和处理规则高级选项不支持原始 SQL。

以下部署描述交互式流程图中可用选项和处理规则中的高级选项的任何差别。

关于数据类型和存储的对象

与 Campaign 类似，Interact 支持针对存储对象的多种数据类型。用户变量、派生的字段和宏都可使用“数值”、“字符串”和“数据”数据类型。使用 Campaign 的日期格式设置来解释日期常量。

Interact 还支持向量数据类型。向量与数组类似，除了元素数为可变。Interact 可用的所有运算符具有针对至少一个它的参数的向量。

如果出现以下情况：

- $X [\text{operation}] Y = Z$ ，其中 X、Y 和 Z 为向量
- S_x 、 S_y 和 S_z 为各个向量的大小
- D_x 、 D_y 和 D_z 为各个向量的数据类型，且 X 和 Y 必须包含相同数据类型。

那么以下为 true：

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

列出以下两个示例。

下表显示 Interact 如何计算表达式 $IF((X+Y)==10)$ 和 $IF(NOT((X+Y)==10))$ ，其中 $X=\{1,2,3\}$ ， $Y=\{9,10,11\}$ 。

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

由于公式必须计算为 True 或 False，且其中至少有一个运算符计算为 True，因此 $IF((X+Y)==10)$ 和 $IF(NOT((X+Y)==10))$ 这两个表达式的结果为 True。

派生的字段，用户变量，宏和 Interact

在交互式流程图和处理规则的高级选项中创建表达式时，所有构建块在两个查询构建器中均不可用。本节中的表描述查询构建块（描述是在交互式流程图中还是在高级选项中可用）以及任何特殊注释。

除非下表中另有描述，否则请参阅《Campaign 用户指南》以获取有关构建查询的更多详细信息。

对象	在交互式流程图中可用	在高级选项中可用	注释
派生的字段	是	否	可以将交互式流程图中的派生字段、持久派生字段、存储的派生字段和用户变量用于决策、选择和快照进程。派生的字段可包含约束、用户变量、其他派生字段和宏。如果在交互式流程图中创建想要在 Interact API 中显示为名称/值对的派生字段，那么必须在名称前面添加 SessionVar 配置属性中定义的前缀，例如，SessionVar.DerivedFieldName。
用户变量	是	否	用户变量仅可包含数值或字符串。交互式流程图不支持 None 数据类型。

对象	在交互式流程图 图中可用	在高级选项中 可用	注释
IBM 宏	是	是	IBM 宏的选择列表可用于交互式流程图和处理规则的高级选项中。设计环境在查询构建器中列出可用的 IBM 宏。有关使用宏的详细信息，请参阅《IBM 宏用户指南》。 注： NUMBER、IS 和 IN 在交互式流程图和高级选项中的行为与 Campaign 不同。 EXTERNALCALLOUT 仅可用于交互式流程图。可以使用此函数对外部服务进行同步调用。
自定义宏	是	否	

使用 EXTERNALCALLOUT

在交互式流程图中的决策、选择和快照进程中处理定制宏时，可使用函数 EXTERNALCALLOUT。可以使用 EXTERNALCALLOUT 来同步调用外部服务，例如，请求特定受众级别的信用分数。

要使用外部调用，您必须在 Java 中使用 IAffiniumExternalCallout 接口来编写外部服务。有关 IAffiniumExternalCallout 的更多详细信息，请参阅《Interact 管理员指南》。

关于交互进程

所有交互式流程图必须以交互进程开始。可以使用“交互”流程来启动交互式流程图，定义 Interact 在执行交互式流程图的测试运行时使用的测试概要文件样本的大小。

关于“决策”流程

“决策”流程是交互式流程图的重要部分。“决策”流程根据可配置的条件将已传递到该流程的单元划分为新的单元。每个新单元都将创建一个分支，与决策树相似。

交互式流程图可包含所需数目的“决策”流程。例如，交互式流程图中的第一个“决策”流程可能会创建单元 HighValue、MediumValue 和 LowValue。然后可以具有多于三个“决策”流程，首批细分市场中的各个细分市场均具有一个，以将其细分为更优化的细分市场，例如 FrequentShopper、Shopper 和 RareShopper。

当交互式流程图在运行时服务器上运行时，一次只有一个客户可以操作流程图。如果分支为空，那么运行时环境不会处理此分支及其子分支。

“决策”流程仅可从创建单元的进程获取输入，如交互、决策、样本或选择进程。

配置“决策”流程是由两个步骤组成的流程。第一步，您必须选择输入单元；第二步，您必须配置分支。

配置“决策”流程

配置“决策”流程是由两个步骤组成的流程：第一步，您必须选择输入单元；第二步，您必须配置分支。

1. 在**编辑**方式的交互式流程图中，将“决策”流程添加到流程图工作空间。
2. 通过将“决策”流程连接到一个或多个数据操作流程，为其提供输入。

数据操作流程包括“交互”流程、“决策”流程、“样本”流程或“选择”流程。

3. 双击“决策”流程。

此时会显示“流程配置”窗口，此窗口显示“决策”选项卡。

4. 从**输入**下拉列表选择源单元。
5. 如果想要创建的细分市场互斥，请选择**创建互斥分支**。

如果想要分支包含所有剩余的客户标识，必须选择“创建互斥分支”。

6. 配置分支。
7. （可选）单击**常规**选项卡以指定流程的名称和注释。

该名称显示在流程图中的流程上。当您定位到流程图中流程时会显示注释。

8. 单击**确定**。

进程得以配置并在流程图中显示为启用状态。

配置“决策”流程分支

在“决策”流程中配置分支以用于交互式流程图。“决策”流程根据可配置的条件将已传递到该流程的单元划分为新的单元来创建分支。

1. 在“决策”选项卡上的“决策”流程中，请完成下列其中一项操作：

- 选择分支并单击**编辑**以编辑分支条件。
- 单击**添加分支**以创建分支。
- 选择分支并单击**除去**以删除分支。

2. 在“编辑或添加分支”窗口中输入**分支名称**。
3. 如果不想创建查询，或选择所有剩余客户，请选择**选择所有客户标识**。

如果此“决策”流程在多个数据操作流程之后，且客户标识已由先前进程过滤，选择“选择所有客户标识”会很有用。

注：要选择所有剩余客户，必须在““决策”流程配置”对话框上选择**互斥分支**。如果未选择“互斥分支”，此分支会选择所有与“决策”流程连接的客户标识。

缺省情况下，将选中**选择客户标识依据**，查询构建器会处于活动状态。

4. 从**选择依据**下拉列表选择表。
5. 使用查询为分支创建条件。
6. 单击**确定**。

“添加或编辑分支”窗口将关闭，并且您将返回到“决策”流程的“决策”选项卡。可以继续配置分支或完成配置“决策”流程。

关于“填充段”流程

“填充段”流程执行的功能与批处理流程图中 `CreateSeg` 进程执行的功能类似；“填充段”流程获取输入单元并使其成为智能细分市场。您使用“填充段”流程创建的细分市场是处理规则中使用的智能细分市场。“填充段”流程为交互式流程图的终端节点。

请记住，在交互策略中只能使用智能细分市场。您无法在交互策略中使用战略性细分市场。

创建智能细分市场

您必须为交互策略创建智能细分市场。您无法在交互策略中使用战略性细分市场。

1. 在编辑方式的交互式流程图中，将“填充段”流程添加到流程图工作空间。
2. 通过将“填充段”流程连接到一个或多个数据操作流程，为其提供输入。

数据操作流程包括“决策”流程、“样本”流程或“选择”流程。

3. 双击“填充段”流程。

此时会显示“流程配置”窗口，此窗口显示定义细分市场选项卡。

4. 从输入下拉列表选择一个或多个源单元。
5. 在“结果细分市场”区域，选择输入单元并选择细分市场名称。

如果您想要创建细分市场，请选择新建细分市场并完成“新建智能细分市场”对话框。输入名称和描述，并选择细分市场文件夹，以在其中创建细分市场。可以按组织战略性细分市场的相同方式组织智能细分市场。

注：不应在智能细分市场名称中使用特殊字符。

6. （可选）单击常规选项卡以指定流程的名称和注释。

该名称显示在流程图中的流程上。当您在流程图中指向该流程时，就会显示注释。

7. 单击确定。

进程得以配置并在流程图中显示为启用状态。

关于交互式流程图中的“样本”流程

交互式流程图中的“样本”流程实现的目的与批处理流程图中的“样本”流程相同，为不同处理、控制组和数据子集创建一个或多个单元以进行建模。但是，交互式流程图“样本”流程仅包含批处理流程图中“样本”流程的功能部件子集。会除去“样本大小计算器”和“最大单元大小”。交互式流程图“样本”流程还具有选择样本的新方法，即确定性的散列函数。

在批处理流程图中，“样本”流程会随机选择要置于样本单元中的部分客户。但是，在交互式流程图中，在运行时，“样本流程”每次处理一个客户。为样本定义 %，以定义访问者成为此单元成员的可能性。

定义样本单元时，您必须至少创建两个样本单元。为一个样本定义 %，为另一个样本选择所有剩余项。如果未执行此操作，将具有未定义的结果。例如，如果仅创建一个 30% 的样本，那么剩余 70% 的访问者不会分配到任何单元。

您必须将该“样本”流程与“填充细分市场”流程相连接才能完成创建用于采样的智能细分市场。

确定性散列函数将访问者随机分配到样本。但是，如果相同访问者多次访问交互式流程图，那么会将访问者置于相同单元中。如果需要，为了确保将访问者重复放入同一单元后经过一段时间能够对其进行不同的采样，您必须配置确定性散列函数的重置时间和周期。

如果正在创建的流程图复制了其他流程图的功能，可以使用“散列种子值”字段确保此“样本”流程使用的确定性散列函数与初始交互式流程图相同。要将访问者置于相同样本组中，在两个“样本”流程中使用相同数目的单元、散列种子值、首次重置的日期和重置期限。Interact 使用散列输入种子值和重置日期来确定访问者放置到哪个单元中。

配置“样本”流程

在“编辑”方式下，使用交互式流程图来配置“样本”流程。

1. 在编辑方式的交互式流程图中，将“样本”流程添加到流程图工作空间。
2. 通过将“样本”流程连接到一个或多个数据操作流程，为其提供输入。

数据操作流程包括“决策”流程、“样本”流程或“选择”流程。还可以将“样本”流程连接到“交互”流程。

3. 双击“样本”流程。
4. 从输入下拉列表选择一个或多个源单元。

与该“样本”流程相连接的所有流程的所有输出单元都会在此下拉列表中列出。要使用多个源单元，请选择**多个单元**选项。如果选择了多个源单元，那么将对每个源单元都完成相同的采样。

5. 确定要为每个输入单元创建的样本数，并在**样本/输出单元数**字段中输入数目。

缺省情况下，会为每个输入单元创建三个样本，缺省名称分别为“Sample1”、“Sample2”和“Sample3”。

6. 在**输出名称**列下选择每个样本，然后完成下列操作：

启用**编辑输出单元**部分。

- a. 将光标置于**单元名称**文本框，并输入以修改样本名称。

可以使用字母、数字和空格的任何组合。不要使用任何句号 (.) 或斜杠 (/ 或 \)。


- b. 在**百分比**字段中输入将访问者分配给该样本的可能性，或选中**所有剩余**复选框。

% 必须小于 100.00。

7. (可选) 更改**确定性的散列函数**下的**散列种子值**。

仅当您希望此“样本”流程将访问者分配给单元的方式与其他“样本”流程相同时，才必须更改散列种子值。“散列种子值”必须为字母数字值。

8. (可选) 在**确定性的散列函数**下输入**首次重置日期**。

单击日历的省略号按钮  以选择日期。

9. (可选) 输入两次重置之间的天数。
10. (可选) 单击**常规**选项卡以指定流程的名称和注释。

该名称显示在流程图中的流程上。当您在流程图将鼠标置于该流程时，就会显示注释。

11. 单击**确定**。

流程得以配置并在流程图中显示为启用状态。

您必须将该“样本”流程与“填充细分市场”流程相连接才能完成创建用于采样的智能细分市场。

关于交互式流程图中的选择进程

交互式流程图中的“选择”流程实现批处理流程图中的“选择”流程的相同目的，指定要在交互式流程图中使用的客户数据。交互式流程图选择进程包含批处理流程图选择进程的子集，仅包含“源”和“常规”选项卡。

可以使用选择进程从数据源选择数据，以扩充交互进程中引用的概要文件表。您还具有用户变量、派生的字段和宏的访问权。请记住交互式流程图限于一个受众级别。但是，可以使用选择进程以引用不同受众级别的维度表中的数据。例如，您可以在客户受众级别的交互式流程图中引用具有家庭事务数据的表，从而按家庭数据中的信息进行排序。

配置“选择”流程

在“编辑”方式下，使用交互式流程图来配置“选择”流程。

1. 在**编辑**方式的交互式流程图中，将“选择”流程添加到流程图工作空间。
2. 通过将“选择”流程连接到一个或多个数据操作流程，为其提供输入。

数据操作流程包括“决策”流程、“交互”流程、“样本”流程或“选择”流程。

3. 双击“选择”流程。
4. 从**输入**下拉列表选择一个或多个源单元。

与该“选择”流程相连接的所有流程的所有输出单元都会在此下拉列表中列出。要使用多个源单元，请选择**多个单元**选项。如果选择了多个源单元，那么将对每个源单元都完成相同的选择操作。

5. 确定是要选择数据源中的所有行，还是要根据所指定的条件来过滤行。选择以下选项之一。
 - a. **所选所有标识**，包含“输入”下拉列表中的数据源的所有数据行。
 - b. **选择标识依据**，创建查询以基于定义的条件仅选择特定标识。
6. 如果使用“选择标识依据”选项以基于指定条件仅选择特定标识，请创建查询。
7. (可选) 单击“常规”选项卡，将名称和注释添加到进程或配置“输出单元”名称或“单元代码”。

该名称显示在流程图中的流程上。当您在流程图将鼠标置于该流程时，就会显示注释。

8. 单击**确定**。

已配置该流程，并且在流程图中显示为已启用。

关于交互式流程图中的快照进程

交互式流程图中的快照流程的用途与批处理流程图中的快照流程相同，都用于捕获关联数据的标识列表，并将其导出至表。交互式流程图快照进程包含批处理流程图快照进程的子集。仅可保存到表。同时您还无法对表中的重复条目进行排序或跳过重复条目，但是由于交互式流程图一次仅处理一条记录，因此不需要这些功能。

快照和数据格式

从快照进程保存到现有表时，Interact 会保存数据，如下表中所描述。

来自	至文本（字符串）	至数值（双精度）	至日期（日期）
文本（String）	初始值	双精度	SimpleDateFormat，如 defaultDateFormat 配置属性中定义
数字（双精度型）	字符串	初始值	抛出异常
日期（日期）	SimpleDateFormat，如 defaultDateFormat 配置属性中定义	抛出异常	初始值

写入到的表已经不存在时，Interact 运行时环境会使用缺省数据类型动态创建表。可以通过创建备用数据类型的表覆盖这些缺省数据类型。有关详细信息，请参阅《Interact 管理员指南》。

配置“快照”流程

在“编辑”方式下，使用交互式流程图来配置“快照”流程。

1. 在编辑方式的交互式流程图中，将“快照”流程添加到流程图工作空间。
2. 通过将“快照”流程连接到一个或多个数据操作流程，为其提供输入。

数据操作流程包括“决策”流程、“交互”流程、“样本”流程或“选择”流程。

3. 双击“快照”流程。
4. 从输入下拉列表选择一个或多个源单元。

与该“快照”流程相连接的所有流程的所有输出单元都会在此下拉列表中列出。要使用多个源单元，请选择**多个单元**选项。如果选择了多个源单元，那么将对每个源单元都完成相同的快照操作。

5. 从导出到下拉列表选择表。

如果不存在表，请选择**新建映射表**并遵循《Campaign 管理员指南》中有关创建表的指示信息。

6. 选择选项以指定如何处理输出表的更新：
 - a. 附加到现有数据。将新信息附加到表的末尾。对于数据库表，这是一种推荐方法。
 - b. 替换所有记录。从表中除去任何现有数据，然后将其替换为新信息。

- c. 更新记录。将使用当前运行该流程所生成的值来更新对快照指定的所有字段。
7. 指定由“快照”流程写出的字段。
 - a. 表中的字段会显示在**导出字段**列表中的**表字段**列下。通过单击**匹配>>** 可以自动找到匹配的字段。完全匹配表字段名的字段将自动添加到**导出字段**列表中。如果具有多个匹配的字段，会采用第一个匹配的字段。
 - b. 可以手动选择要包含的字段。
 - a. 从**候选字段**列表选择要包含在输出中的字段。

可以使用按住 **Ctrl** 键的同时单击鼠标左键来一次选择多个字段，或者使用按住 **Shift** 键的同时单击鼠标左键来选择连续的一组字段。
 - b. 通过单击**添加>>** 将所选字段移动到**要拍摄快照的字段**列表。
 - c. 通过单击 **<<除去或添加>>** 可以手动修改配对。
 - d. 如果需要，可对**要生成快照的字段**列表中的字段进行重新排序，方法如下：选择字段，然后单击 **Up1** 或 **Down1** 将该字段在列表中向上或向下移动。
8. （可选）单击**常规**选项卡，以对该流程添加名称和注释，或者配置“输出单元”名称或“单元代码”。

该名称显示在流程图中的流程上。当您在流程图中指向该流程时，就会显示注释。

9. 单击**确定**。

已配置该流程，并且在流程图中显示为已启用。

了解交互式流程图测试运行

交互式流程图测试运行将检查交互式流程图的细分逻辑。交互式流程图旨在运行时服务器上运行，一次处理一个访问者。但是，可以在 **Campaign** 中对这些交互式流程图进行测试，以确保它们会创建期望的细分市场，并对细分市场分配访问者。要对交互式流程图进行完整测试并了解其如何与接触点进行交互，必须将交互式流程图部署到测试运行时服务器。

测试交互式流程图的方法与测试批处理流程图的方法相同，即，都是完成测试运行。虽然结果可能看起来相似（为每个细分市场分配了一定数量的成员），但是流程图分配成员的方式不同。当您对交互式流程图完成测试运行时，设计环境使用的是运行时环境。运行时环境将概要文件表中的每个行视为访问者，同时通过流程图一次运行一个访问者。

运行时环境引用在交互式流程图中所引用的表中提供的客户数据，以及事件参数和外部调出等等可用的所有实时数据。在测试运行期间，设计环境对实际的实时数据不具备访问权。设计环境使用测试运行表中可用的数据。您必须与 **Interact** 管理员协作，将样本数据添加到可正确测试交互式流程图的测试运行概要文件。例如，如果您定义细分逻辑，它根据受众成员的邮政编码的第一个数字来划分受众成员，请确保对于每个可能的第一个数字，测试运行概要文件中都具有一个条目。

缺省情况下，“交互”流程将限制测试运行中使用的概要文件表中的输入记录数，但是您可以根据需要调整所使用的记录数。设计环境会以受众标识顺序选择记录的第一个数字。例如，如果您将测试运行限制为 5 条记录，那么设计环境会使用测试运行概要文件表中的前 5 条记录（按受众标识排序）。

注：交互式流程图未优化为运行数千条记录。如果您启动测试运行来处理大量记录，那么可能要耗用几分钟才能完成测试运行。

仅可查看上次测试运行的结果。设计环境在启动新测试运行时，会删除先前测试运行的所有数据。如果测试运行中有 1000 个以上的条目，或者要在关闭测试运行窗口之后查看测试运行数据，那么测试运行数据会存储在由 `testRunDataSource` 定义的数据库中的下列表中。

- `TestAttr_n`。包含“测试运行属性数据”报告的数据，即，每个受众标识的概要文件表中的所有数据。
- `TestCount_n`。包含“测试运行单元计数”报告的数据，即，每个单元中的成员数。
- `TestError_n`。包含“测试运行错误”报告的数据，即，测试运行中的任何错误（如果发生了错误）。
- `TestSeg_n`。包含“测试运行细分市场数据”报告的数据，即，受众标识和所分配的细分市场。

后缀 `_n` 指示流程图标识。可以通过检查 Campaign 系统表中的 `UA_Flowchart` 表来确定流程图标识。

配置测试运行大小

在“编辑”方式下，使用交互式流程图来配置测试运行大小。

1. 在编辑方式的交互式流程图中，双击“交互”流程。

此时会显示“流程配置”窗口，此窗口显示“输入”选项卡。

2. 选择将输入记录限制为并输入记录数。
3. 单击**确定**。

执行测试运行

在“编辑”方式下，使用交互式流程图来执行测试运行。

交互式流程图测试运行与批处理流程图测试运行的运作不同。无法暂停、重新启动或停止交互式流程图测试运行。

1. 在采用“编辑”方式的交互式流程图中，单击**运行**，然后选择**测试运行流程图**。

设计环境使用 `serverGroup` 配置属性中定义的运行时环境以及测试运行数据源中的所有数据来测试交互式流程图。

此时会打开测试运行状态对话框。

2. 测试运行完成时，单击**查看结果**以查看结果。

测试运行结果包含四个表：

- **测试运行细分市场数据**。显示受众标识和所分配的细分市场。
- **测试运行属性数据**。显示每个受众标识的概要文件表中的所有数据。
- **测试运行单元计数**。显示每个单元中的成员数。
- **测试运行错误**。显示测试运行中的任何错误（如果发生了错误）。

与批处理流程图类似，测试运行也会在进程输出的每个单元中填充成员数。由于没有后继进程的进程不会将单元输出到其他进程，因此不会填充数值。例如，使用“交互 > 决

策 > PopulateSeg”来创建简单流程图。测试运行后，交互进程会在其输出单元中表示进程已成功运行的蓝色复选框下显示成员数。此数值应与测试运行大小相同。“决策”流程会在每个单元中显示成员数。如果“决策”流程创建三个单元，将为三个以分号 (;) 分隔的三个数值，例如 29;11;10。由于“填充段”流程不会将单元输出到其他进程，因此不会显示任何成员。

关于部署交互式流程图

当您配置交互式流程图时，必须将该流程图标记为要部署。当您交互式流程图标记为要部署时，在与此交互式流程图相关联的交互式渠道上会显示通知，表明可将此交互式流程图部署到用于测试的运行服务器组，或者部署到生产运行时服务器组。

当将交互式流程图标记为要部署时，无法编辑此交互式流程图。如果您在部署交互式流程图之前必须进行更多更改，那么可以取消部署请求。这将从正在暂挂部署的项的列表中除去流程图。

不再需要交互式流程图时，可将其标记为要取消部署。这会将撤销请求添加到部署队列中。下次部署所有更改时，会从 Interact 服务器中除去该交互式流程图。其中包含智能细分市场（由您已除去的流程图所创建）的处理规则仍然存在，但是，由于没有交互式流程图向该细分市场分配访问者，因此不会向由您已除去的流程图所创建的细分市场分配访问者。

部署交互式流程图

当您查看流程图时，可以部署交互式流程图。

请确保流程图未采用“编辑”方式。

1. 查看您想标记为要部署的交互式流程图。

您必须查看流程图。无法将编辑方式的流程图标记取消部署。

交互式流程图仅可用于会话。

2. 单击**标记为要部署**。

交互式流程图已标记为要部署。交互式流程图已添加到正等待在交互式渠道“摘要”选项卡上部署的项的列表中。无法编辑标记为要部署的交互式流程图。

当您下次部署交互式渠道时，会包括对此交互式流程图所作的更改。

取消部署请求

通过取消部署请求，可从正在等待部署的项列表中除去交互式流程图。然后您可以编辑该流程图。

1. 查看要为其取消部署的交互式流程图。

您必须查看流程图。无法以编辑方式取消流程图的部署。

交互式流程图仅可用于会话。

2. 单击**取消部署请求**。

该交互式流程图不再标记为要部署。已从正等待在交互式渠道“摘要”选项卡上部署的项列表中除去该交互式流程图。可立即编辑交互式流程图。

取消部署交互式流程图

如果您不再需要交互式流程图所创建的智能细分市场，那么可以取消部署该流程图。这会从运行时服务器除去流程图的所有引用。

- 您具有已部署的交互式流程图。
 - 交互式流程图未采用“编辑”方式。
1. 查看您想要标记为要取消部署的交互式流程图。

您必须查看流程图。无法将编辑方式的流程图标记为要取消部署。

交互式流程图仅可用于会话。

2. 单击标记为要取消部署。

交互式流程图标记为要取消部署。数据除去请求已添加到正等待在交互式渠道“摘要”选项卡上部署的项的列表中。无法编辑标记为要取消部署的交互式流程图。

当您下次部署交互式渠道时，会从运行时服务器除去对此交互式流程图的所有引用。

第 4 章 关于批处理流程图中的“交互列表”流程

Interact 安装后，“交互列表”流程在批处理流程图中可用。与呼叫列表进程和商品列表进程类似，“交互列表”流程允许您指定将哪些商品提供给交互式站点的哪些访问者。通过此功能，使用以表为驱动的功能部件以整个受众级别为商品目标、以特定单独受众成员为商品目标、或禁止特定受众成员的商品。

使用 IBM Campaign 中的批处理流程图对数据完成一系列操作，以执行营销活动。批处理流程图由流程组成，可配置这些流程来执行营销活动所需要的实际数据操作。IBM Interact 提供与 Campaign 批处理流程图的集成来帮助确定可能向特定受众或者受众类型提供的商品的列表。

“交互列表”流程框

“交互列表”流程框是一个批处理流程图进程，仅当在 Campaign 服务器上安装了 IBM Interact 时可用。

使用批处理流程图上的“交互列表”流程框来确定通过 Interact 运行时服务器提供给客户的商品，包括下列选项：

- 处于单个级别的商品禁止（“黑名单”）
- 处于单个级别的商品分配（“白名单”或分数覆盖）
- 处于受众级别的商品分配（全局或缺省商品）
- 按定制 SQL 查询分类的商品分配

部署交互式营销活动时，运行时服务器有权访问此进程的输出。批处理流程图可能包含“交互列表”流程框的多个实例。

当您使用“交互列表”流程时，您必须熟悉下列概念：

- 第 4 章，『关于批处理流程图中的“交互列表”流程』

可从此页面完成的任务：

- 『配置“交互列表”流程』

配置“交互列表”流程

在编辑方式下，使用批处理流程图将“交互列表”流程添加到流程图工作空间。

1. 在编辑方式的批处理流程图中，将“交互列表”流程添加到流程图工作空间。

如果 IBM Interact 安装在 Campaign 服务器上，那么“交互列表”流程在批处理流程图上可用。

2. 通过将“交互列表”流程连接到一个或多个数据操作流程（例如“样本”或“选择”流程），为其提供输入。
3. 在流程图中双击“交互列表”流程。

此时会显示流程配置对话框。

4. 在**实现**选项卡上，指定列表输出的实现详细信息。


- a. 使用 **OfferList 类型** 下拉列表来指定将此流程配置为使用以下哪种商品过滤器：
- **黑名单（商品禁止）** - 指示禁止为特定受众提供的商品。通过此选项，根据访问者访问的受众的细分市场，防止为特定访问者显示商品。
 - **白名单（分数覆盖）** - 指示 **Interact** 必须始终向特定受众提供商品，无论市场营销分数是否会因此导致 **Interact** 提供此商品。
 - **全局商品（缺省商品）** - 定义可以为整个受众类型提供的商品（类似于白名单）；换句话说，所指定受众中的每个访问者可以看到的缺省商品，不管访问者可能属于哪个细分市场。
 - **商品过滤器（通过 SQL 来确定商品）** - 允许您提供 SQL 查询来确定将哪些商品提供给所指定的访问者。例如，此选项使您可以根据特定访问者的偏爱来提供商品。

如果您选择此商品列表类型，那么此流程的输入由 SQL 查询确定，并且**输入/受众**下拉列表将变暗淡而无法选择。

您在此指定的**商品列表类型**将确定“交互列表”流程的行为，以及此配置对话框中可供您使用的选项，如下所述：

- b. 从**交互式渠道**下拉列表中，选择交互式渠道，该交互式渠道指定交互点、事件以及可以应用于您正在定义的“交互列表”流程的其他设置。

此下拉列表会自动列出您已经在 **Interact** 设计时环境中定义的交互式渠道。


- c. （仅**白名单**或**黑名单**）从**输入**下拉列表指定要用作联系列表的数据源的输入单元。要使用多个单元（例如，多个输入细分市场），请单击**输入**字段旁边的省略号（）按钮，然后使用所显示的**选择要使用的单元**对话框来选择要使用的输入单元。

如果您在此步骤中选择多个输入单元，那么您选择的所有输入单元必须具有相同的受众级别。

注：如果未将联系流程连接到提供输出单元的流程，那么**输入**下拉列表中没有可供选择的单元。要更正此问题，请关闭流程配置对话框，并将“交互列表”流程连接到输出流程，然后再次开始配置流程。

- d. （仅**全局商品**）使用**受众**下拉列表指定您想要为其应用此“交互列表”流程的受众类型。
- e. 使用**目标数据源**下拉列表来指示您要将此流程的输出写入到的数据源。
- f. 在**表名称**字段中输入您要从此流程写入输出的目标数据库表。

当该流程运行时，会自动创建您指定的表（如果该表不存在）。

- g. 要指定此流程每次运行时写入指定 **OfferList** 表的字段，请单击**表名称**字段旁的省略号（）按钮。

此时会显示“个性化选项”对话框。写入到该表的一组预定义的字段会显示在**要记录的字段**列表中。

- 从**候选字段**列表选择要包含在输出中的字段。

可以通过展开 **IBM Campaign** 生成的字段列表使用 IBM Campaign 生成的字段，或通过单击派生的字段按钮使用派生的字段。

- 要将候选字段与要记录的字段列表中已列出的字段进行配对，请选择候选字段，然后在要记录的字段列表中选择字段，再单击**添加>>**。
 - 要将候选字段添加到要记录的字段列表中，而不将其与现有字段进行配对，请单击要记录的字段列表中最后一个条目后的空白行，然后单击**添加>>**。
 - 通过选择字段并单击 **<<除去**以从要记录的字段列表除去字段。
 - 如果需要，请将要记录的字段列表中的字段重新排序，方法如下：选择一个字段，然后单击 **Up1** 或 **Down1** 以将其在列表中上移或下移。
 - 如果需要，请单击**派生字段**按钮以创建用于向表提供输出的变量。
- h. 选择选项以指定如何处理输出表的更新：
- **追加到现有数据** - 每次运行此流程会将其输出数据添加到在表名称字段中指定的表
 - **替换所有记录** - 每次运行此流程都会从表中除去任何数据，然后写入新的输出数据。
5. 要将一个或多个商品或商品列表分配到此流程中定义的每个目标单元，请单击**处理**选项卡。

此时会显示**将商品分配到单元**界面。

您在“处理”选项卡上如何配置输出，取决于您在“供货”选项卡上选择的**商品列表类型**。

- a. **黑名单（商品禁止）** - 对于每个显示在表中的目标单元，单击**商品**列以从可用商品的下拉列表中进行选择，或单击**分配商品**。使用“分配商品”对话框来选择要在此流程的“实现”选项卡上指定的输入单元（访问者）禁止的一个或多个商品。
- b. **白名单（分数改写）** - 对于每个显示在表中的目标单元，单击**商品**列以从可用商品的下拉列表中进行选择，或单击**分配商品**。即使市场营销分数不会将此商品提供给访问者，也请使用“分配商品”对话框来选择要在此流程的“实现”选项卡上指定的输入单元（访问者）提供的一个或多个商品。
- c. **全局商品（缺省商品）** - 对于表中所显示的每个目标单元，请单击**商品**列以从下拉列表中选择所需要的商品，或者单击**分配商品**。对于在此流程的“供货”选项卡上选择的受众类型的所有访问者，使用“分配商品”对话框来选择您想要为这些访问者提供的商品（而不考虑访问者所属的细分市场）。
- d. **商品过滤器（通过 SQL 过滤）** - 单击“通过 SQL 来确定商品”按钮来创建 SQL 表达式，该 SQL 表达式允许 Interact 运行时服务器选择您要为一组访问者提供的商品。按下列方式使用所显示的“通过 SQL 创建商品”对话框：
 - 从 **SQL** 下拉列表选择现有 SQL 模板名称，或如果正在定义新模板，那么在此字段中输入模板的新名称。
 - 在 **SQL 模板**字段中提供 SQL 查询的内容。
 - 单击**检查语法**来确定表达式是否有效。**检查语法**使用测试运行 Interact 运行时服务器进行验证。您的测试运行运行时服务器必须正在运行，“检查语法”才可运作。

有关使用“通过 SQL 创建商品”对话框的更多信息，请参阅《IBM Campaign 用户指南》中的“使用 SQL 创建查询”一节。

6. （可选）单击**常规**选项卡以对该流程指定名称或注释。

该名称显示在流程图中的流程上。当您在流程图中指向该流程时，就会显示注释。

7. 单击**确定**以完成“交互列表”流程配置。

已配置该流程，并在流程图中显示为已启用。可以测试此流程来验证其是否会返回预期的结果。

第 5 章 了解到运行时服务器的部署

部署是指如何将您在设计环境中定义的所有配置传输到运行时服务器组。部署按交互式渠道分组。当您部署交互式渠道时，会将与交互式渠道相关联的所有数据发送至所选择的运行时服务器组。正是由于这个原因，在创建交互式渠道时，必须定义生产运行时服务器和非生产（测试）运行时服务器。

第一个部署包含以下数据：

- 与交互式渠道相关联的标记为要部署的所有交互式流程图。

这包含智能细分市场。

- 与交互式渠道相关联的标记为要部署的所有交互策略。

这包含处理规则，同时也包含商品。

- 交互式渠道中定义的所有事件、区域和交互点。
- 非特定于交互式渠道的其他所需数据，包括受众级别定义、内置学习配置、商品属性定义、定制宏定义、联系和响应历史记录信息以及营销活动开始和结束日期。

针对交互式渠道执行的所有后续部署，Interact 会将以下内容发送到所选运行时服务器。

- 与交互式渠道相关联的所有数据（包括交互点和事件）。
- 与交互式渠道相关联且标记为要部署的所有已编辑的交互式流程图和交互策略。
- 先前部署中包含的未标记为要取消部署的所有交互式流程图和交互策略的最近部署版本。
- 非特定于交互式渠道的所有其他所需数据。

如果交互式流程图或交互策略标记为要取消部署，那么 Interact 会禁用从运行时服务器取消部署的流程图和策略的所有数据和引用。

注：将交互式渠道部署到 Interact 运行时服务器之后，运行时服务器会立即与此特定设计环境相关联（包括 Campaign 分区）。如果您尝试通过将运行时服务器与新的设计环境相关联来复用该运行时服务器，那么部署将失败。如果您同时具有登台 Campaign 安装和生产 Campaign 安装，可能就会发生这种情况。

部署过程包含四个步骤。

1. 配置与交互式渠道相关联的所有交互式流程图，并将其标记为要部署。
2. 配置与交互式渠道相关联的所有策略选项卡，并将其标记为要部署。
3. 配置交互式渠道的事件和交互点选项卡。
4. 从“交互式渠道部署”选项卡部署数据。

如果将交互式流程图或交互策略标记为要部署或取消部署，它会保持为已标记并处于锁定状态，不能进行编辑，直到将其部署到生产服务器。下表显示在设计环境中执行操作时交互策略的“标记为要部署”状态。

步骤	标记的状态	设计环境中的操作
1	标记为要部署，已锁定（无法编辑）。	将交互策略标记为要部署。
2	标记为要部署，已锁定（无法编辑）	将其他位置部署到登台服务器组。 在登台服务器组上执行测试，指示处理规则需要更改。
3	可用于编辑	取消交互策略的部署请求以进行更改。
4	标记为要部署，已锁定（无法编辑）	对交互策略进行更改后，将其重新标记为要部署。
5	标记为要部署，已锁定（无法编辑）	将其他位置重新部署到登台服务器组。 对修订的处理规则执行的测试成功，确定交互式渠道已准备就绪，可用于生产。
6	可用于编辑	部署到生产服务器组。

何时部署

当您更改下列任何数据时，必须部署交互式渠道。

- 交互式流程图
- 交互式渠道
- 交互策略
- 受众级别定义
- 内置学习配置
- 商品属性定义
- 定制宏定义
- 联系和响应历史记录映射信息
- 营销活动开始日期和结束日期
- 引退商品

如果您更改任何其他不是特定于交互式渠道的必需数据，那么必须重新部署与服务器组相关联的所有交互式渠道以使更改生效。

了解运行时服务器

运行时服务器是 Interact 实施的重要部分。运行时服务器通过 Interact API 侦听和响应来自接触点的请求。当您的接触点请求商品时，运行时服务器会响应此商品。

Interact 可用于服务器组。服务器组包含一个或多个运行时服务器。如果具有多个运行时服务器，可以将它们配置为与负载均衡器一起使用，以获得更好的性能。您的接触点必须配置为与这些运行时服务器通信。

可具有多个服务器组。可以具有一个用于呼叫中心的组和一个用于 Web 站点的组。还可以具有一个用于测试的组和一个用于与面对客户的现场接触点的组。每个交互式渠道仅可具有一个生产服务器组。

在设计环境中完成设计和配置交互，且完成了用于接触点的 Interact API 代码后，此时您已准备就绪，可将交互数据发送或部署到运行时服务器。将交互数据部署到运行时服务器后，可以开始测试接触点如何用于 Interact。

部署和删除

要确保您不会无意中除去 Interact 运行时服务器正确运行所需要的数据，部署交互配置时会锁定 Interact 对象，以使您无法删除这些对象。在您部署交互配置之后，无法删除与交互配置相关联的任何“交互策略”选项卡、交互式流程图或交互式渠道，直到您从所有服务器组除去该对象为止。

如果您将交互策略或交互式流程图标记为要除去，然后将交互式渠道部署到包含该交互策略或交互式流程图的所有服务器组，那么可以删除该交互策略或交互式流程图。

如果您从部署了交互式渠道的所有服务器组中除去交互式渠道，那么可以删除任何交互策略、交互式流程图或交互式渠道。

例如，您具有的交互式渠道 A 包含交互式流程图 A 和交互策略 A。将交互式渠道 A 部署到“测试”服务器组和“生产”服务器组。您认识到仅仅使用交互式流程图 A 无法满足需求，因此生成了交互式流程图 B。您将交互式流程图 A 标记为要除去，而将交互式流程图 B 标记为要部署。将该流程图部署到“测试”服务器组。由于交互式流程图 A 仍部署在“生产”服务器组上，因此您无法将其删除。部署到“生产”服务器组之后，可以删除交互式流程图 A。随着时间推移，您认识到必须重构交互配置。创建交互式渠道 B、交互策略 B 和交互式流程图 C。将此交互配置部署到“测试”服务器组和“生产”服务器组。您还从“生产”服务器组中除去交互式渠道 A、交互策略 A 和交互式流程图 B。由于所有对象均在某个位置部署，因此无法删除任何对象。您从“测试”服务器组中除去交互式渠道 A、交互策略 A 和交互式流程图 B 之后，可以删除交互式渠道 A、交互策略 A 和交互式流程图 B。

关于部署版本控制

IBM Interact 出于多个原因，保留关于每个部署的信息并将版本号以及您提供的任何描述或名称分配给部署。首先，确保保留部署记录以供将来参考，以便跟踪部署在何时发生，哪个用户部署了数据，以及部署是否成功等。其次，Interact 会保留部署的状态，以确保将来可用于重新部署或装入回设计时间，以用作将来进行修改的基础。

关于各个版本的信息

部署交互式渠道或设置时，需要对正在部署的版本进行命名，例如 SalesPortal_1 和 SalesPortal_2 等。还会自动分配序列版本号。您还可以选择提供部署的描述。所有此类信息以及更多状态信息（例如，部署的类型及其状态）均可在“交互式渠道部署”选项卡的“部署历史记录”部分中获取。

在任何时候，可以在“部署历史记录”部分中选择部署版本，或将其重新部署到原来的状态（如果需要，允许您复原到先前的部署），或将元素作为将来修改的开始点从此部署重新装入到设计时间环境。

注：必须谨慎使用“重新部署版本”（即，回滚到部署版本）。例如，初始部署时存在的营销活动对象或商品可能不再存在，也可能不再有效。请先测试部署的先前版本行为，再将其用于生产环境。

版本控制操作

针对先前的部署版本，除了可以查看有关各个部署的历史信息，还可以对其执行以下两种操作：

表 12. “部署”选项卡上的版本操作

操作	描述
重新部署	可让您将先前部署的特定版本部署到指定服务器组，同时遵循与部署暂挂交互式渠道的相同步骤和提供与其相同的信息。
重新将各个流程图和策略部署到设计时间环境	可让您将指定流程图和交互式策略重新装入到设计时间，以便将其用作进行更多更改的基础。您可以选择各个流程图或策略以重新装入或重新装入整个交互式渠道。

部署运行时服务器组

通过此过程，可部署到交互式渠道的运行时开发、测试或生产服务器组。

部署到面向客户的活动生产运行时服务器组之前，必须确认已测试并核准所有交互式商品、交互式流程图、“交互策略”选项卡、交互点、区域和事件。

此外，在您创建稳定的部署之后，请勿对与此部署相关联的交互式渠道、交互式流程图和交互策略进行任何更改，以确保您在部署到下一个服务器组（例如，生产服务器）时发送相同的配置。

1. 浏览到您要部署的交互式渠道的“部署”选项卡。

此时会显示“交互式渠道部署”选项卡。

2. 单击**部署交互式渠道更改**。

此时会显示“部署交互式渠道更改”对话框。

3. 使用**选择将在其中部署更改的服务器组**下拉列表以指定要在其中进行部署的开发、测试或生产服务器组。
4. 输入此部署版本的版本名称（例如，Portal_CustomerCheck_6），或者输入在部署历史记录和其他报告中对您有意义的另一个值。
5. （可选）为此部署输入在部署历史记录和其他报告中对您有意义的描述，以帮助跟踪此部署的决策和用途。
6. （可选）选中或清除**此外还部署当前的全局设置**复选框。缺省情况下选中了此复选框，并且将部署包括学习配置设置、商品属性定义、受众级别映射和定制宏的全局设置。因为部署这些设置可能会影响已部署在同一服务器组中的其他交互式渠道，所以您可能想要取消选中此复选框，以使该服务器组中的现有设置保持为已配置的设置。
7. 通过选中复选框，确认已验证先决条件。

在您确认所有先决条件之后，**部署更改**按钮才会变为活动状态。

8. 单击**部署更改**。
9. 输入运行时服务器上 Interact 用户的用户名和密码，然后单击**登录到服务器**。

如果您在同一个 IBM EMM 用户会话期间完成多个部署，那么系统会对运行时服务器的登录数据进行高速缓存，以便您不必再次输入该登录数据。

此外，请注意，即使已为您的安装启用了 Windows 集成登录，您在此处输入的凭证也必须已在 IBM Marketing Platform 中定义。Windows 集成登录凭证不用于授权部署。

数据会部署到所选运行时服务器组。可以在“部署”选项卡的“部署历史记录”部分和“交互式渠道部署历史记录”报告中查看结果。

取消部署

执行下列步骤来取消部署。

如果要使交互式渠道或接触点离线，那么可以取消部署。

取消部署时，Interact 会禁用所选运行时服务器的先前部署的数据。

注：大多数情况下，避免从生产服务器取消部署，因为取消部署操作实际上会关闭交互式渠道的规则。改为更正数据并部署更改，或使用“部署历史记录”部分中的**重新部署**功能，以使用先前的版本替换部署的设置。

1. 在 Campaign 中，浏览到要取消部署的交互式渠道的“部署”选项卡。
2. 在“活动的部署”部分中，选择到特定服务器组的部署，并单击**取消部署**。

单击**取消部署**时，就会开始完成从运行时服务器组中除去交互配置的过程。如果部署指向生产服务器组，那么可通过这些保护措施来确认您已准备就绪，可将更改发送到生产服务器，因为这是面向客户的系统。此按钮上的红色警告图标指示还有更改没有部署到生产服务器组。

3. （可选）在部署**描述**字段中提供取消部署的原因解释。
4. 通过选中复选框，确认已验证结果。

在您确认结果之后，**取消部署交互式渠道**按钮才会变为活动状态。

5. 单击**取消部署交互式渠道**。
6. 输入 Interact 运行时上有效 Interact 用户的用户名和密码，然后单击**登录到服务器**。

如果您在同一个 Campaign 用户会话期间完成多个部署，那么系统会对 Interact 运行时的登录数据进行高速缓存，以便您不必再次输入该登录数据。

禁用所选 Interact 运行时服务器组上的数据。可以在“部署”选项卡的“部署历史记录”部分或“交互式渠道部署历史记录”报告中查看结果。取消部署不会除去报告中所使用的数据。

如果从 Interact 运行时服务器取消部署所有交互式渠道及其关联数据，那么不会解除运行时服务器和设计环境的关联。

查看“部署”选项卡

每个交互式渠道都包含一个选项卡，通过此选项卡您可以查看有关此交互式渠道的任何活动部署的详细信息、交互式渠道的部署状态的任何暂挂更改以及之前的部署的历史记录。还可以使用“部署”选项卡来部署、重新部署和取消部署交互式渠道设置。此部分描述您可在“部署”选项卡上查看的内容。

活动部署

此部分包含有关哪些部署在您所定义的每个服务器组中处于活动状态的信息。例如，您可能已将某个版本的交互式渠道部署到测试服务器组，而将经过充分测试的另一版本的交互式渠道部署到生产服务器组。

暂挂的更改

这些是标记为要部署，但是尚未部署的组件。“暂挂的更改”部分的标题表明暂挂的部署所更改的对象数。

此部分仅列示暂挂的流程图和策略，不包括暂挂的部署的交互点和其他设置的条目。可以在此处部署，或仅部署全局设置。此表包含以下信息：

类型 指示表中此条目表示的更改类型，例如，流程图和交互式策略等等。

正在等待部署的更改

指向包含更改的交互式流程图或交互策略的链接。

更改的源

指向包含更改的会话或营销活动的链接。

更改类型

更改是新增更改（添加/更新）还是撤销（取消部署）。

请求的日期

将更改标记为要部署的日期和时间。

等待时间

自从将更改标记为要部署以来所经过的时间。不会自动刷新此值，但是会在您重新装入页面或者单击刷新按钮时更新此值。

请求者 将更改标记为要部署的 Interact 用户的用户名。

如果已禁用此项，那么此项在先前部署中，但是未标记为要部署。例如，原始部署包含交互式流程图 A 和 B 以及交互策略 C 和 D。您可以更改交互策略 C，并将其标记为要部署。“正在等待生产部署的更改”列表显示 A、B、C 和 D，但仅 C 为黑色。A、B 和 D 会禁用。您更改交互式流程图 B，但是不将其标记为要部署。如果您现在进行部署，那么 Interact 会部署原始 A、B、D 和新版的 C。由于未将流程图 B 标记为要部署，因此 Interact 不会使用新版本的流程图 B。

部署历史记录

可在此处查看 Interact 中捕获的所有部署历史记录，并按所显示的任何列类型对其进行排序。还可以按服务器组和按状态对此处所显示的信息进行过滤。例如，可以使用列过滤器来仅显示已部署到生产服务器组的交互式渠道。

“部署历史记录”部分包含以下信息：

版本名称

您在“部署交互式渠道更改”或者“仅部署全局设置”对话框中为此版本的部署指定的名称。

版本号 为此版本的部署指定的编号。

操作 部署的类型，例如，使用所有全局设置部署交互式渠道，仅部署全局设置等等。

全局设置

全局设置是否已包括在部署中（如果存在复选标记，那么表明已包括在部署中）。请注意，您无法对“全局设置”状态进行排序。

部署描述

进行部署时，您在部署对话框中输入的描述。

日期 部署的日期和时间。

服务器组

将部署发送至的服务器组的名称。

用户 请求部署的用户帐户的名称。

状态 部署是成功还是失败。状态为“已失败”的部署无法重新部署到或重新装入到设计时间。

交互式渠道名称

交互式渠道在进行部署时具有的名称。如果自部署交互式渠道以来已对其进行重命名，那么不会更新此名称。

还具有页面控件，用于确定每页此列表要显示的最大行数（5、10、20 等）、转至列表开始的链接、列表的先前页面和之后的页面以及列表末尾。

相关任务:

『在 IBM 产品中过滤表』

第 47 页的『在 IBM 产品中对表进行排序』

在 IBM 产品中过滤表

当您在 IBM 产品中查看信息表时，可能存在一些功能，使您可以基于一个列值或基于列值组合来包括或忽略特定信息（过滤器表视图）。此部分描述当表中存在可用过滤选项时如何标识和使用过滤选项。

此处描述的步骤仅适用于支持按列标题过滤的表。要标识支持此功能的表，请在任何列标题中查找以下图标：



当此图标为灰色时，它表明虽然可以进行过滤，但是当前未用于此列。下表描述了此图标的不同状态：

表 13. 列过滤器状态图标

过滤器图标	描述
	当此图标显示在列标题旁边时，它表明使用该列或者其值的过滤器在表中不处于活动状态。单击此图标以开始过滤。
	当此图标显示在列标题旁边时，它表明使用该列或者其值的过滤器在表中处于活动状态。单击此图标以查看、修改或除去过滤器。

1. 要使用单列来过滤表，请单击列标题中的过滤器图标。当您单击此图标时，会显示过滤器对话框以及可以作为对表进行过滤的过滤依据的所有值。缺省情况下，会选择所有值，这表明根据此过滤条件，未从表中省略任何信息。
2. 使用此对话框可选择您希望显示在此表中的值，并清除您不希望显示的值旁边的复选框。例如，如果过滤**状态**列，可以选中**已失败**复选框，并清除剩余的复选框，以在表中仅显示状态为“已失败”的项。
3. 要一次选择要在表中显示的所有值，请在对话框顶部选中**过滤依据**复选框。
4. 要清除要在表中显示的可用的所有值，请取消选中**过滤依据**复选框。

如果您希望仅显示可能值的长列表中的少数值，那么此功能很有用；您可以一次取消选中所有复选框，然后仅选择您希望显示的那些值。

5. 要接受您所作的更改并查看按指定进行过滤的表，请单击**过滤器**。
6. 要完全从表除去列的过滤器，请单击**除去过滤器**。这与选中所有复选框的效果一样。

按多个列过滤时，会合并过滤器。例如，如果您要过滤掉某些服务器组，还要过滤掉某些状态值，那么将合并结果以仅显示您选择要显示的具有所指定状态值的服务器组。

第 6 章 关于 Interact 报告

Interact 与 IBM EMM 报告集成，以在 Interact 中提供复杂的 Cognos 报告。

IBM EMM 报告提供所需的报告模式和相关维护工具，以将 Interact 与 IBM Cognos BI 的受支持版本集成，从而运行和维护 Interact 中可用的 Cognos 报告。

Interact 报告数据

Interact 报告需要报告三组数据：来自设计环境的数据、来自生产运行时环境的数据和来自学习模块的数据。例如，“渠道商品绩效摘要”报告需要来自有关商品的数据的 Campaign 数据源的数据和来自生产运行时服务器的联系和响应历史记录的数据。

运行时环境将所有联系和响应历史记录存储在登台表中，以避免妨碍生产环境的性能。Interact 提供联系和响应历史记录模块，此模块将数据从运行时服务器复制到设计环境，从而使报告具有正确的数据。如果未配置此实用程序，那么报告无法具有正确的数据。

多个报告需要有关商品的特定数据。要确保报告包含正确的数据，必须使用启用了允许将根据此模板创建的商品用于实时交互的商品模板创建的商品。

Interact 报告和报告模式

可采用下列方式定制 Interact 报告包中的报告模式：

- 指定绩效报告的日历时间段
- 配置绩效报告的受众级别
- 为更多受众级别创建更多绩效报告模式

下表将 Interact 报告包中提供的各个 IBM Cognos BI 报告映射到支持它们的 IBM 报告模式。

	交互式视图模式	Interact Performance View®模式	交互式渠道/营销活动部署历史记录	Interact 运行时视图模式	Interact 学习视图模式
营销活动 - 交互式渠道部署历史记录	X		X		
营销活动 - 一段时间的交互式单元绩效	X	X		X	
营销活动 - 按商品分类的交互式单元绩效	X	X		X	
营销活动 - 一段时间的交互式商品绩效	X	X		X	

	交互式视图模式	Interact Performance View®模式	交互式渠道/营销活动部署历史记录	Interact 运行时视图模式	Interact 学习视图模式
营销活动 - 按单元分类的交互式商品绩效	X	X		X	
营销活动 - 交互式商品学习详细信息	X				X
交互式单元提高分析	X	X		X	X
交互式渠道 - 渠道部署历史记录	X		X		
交互式渠道 - 渠道事件活动摘要报告	X			X	
交互式渠道 - 渠道交互点绩效摘要	X	X		X	
交互式渠道 - 渠道处理规则库存	X				
交互式提高分析	X	X		X	
交互点绩效	X	X		X	

查看 Interact 报告

通过将 Interact 与报告集成，使您可从 Campaign 来运行 Cognos 报告。某些报告包含指向其他报告的链接，以便提供更多信息。

由于 Interact 报告存在于 Campaign 中，因此，要获取有关查看报告的常规指示信息，请参阅《Campaign 用户指南》。

您可以定制 Interact Reports Package 中可用的所有示例报告，例如，可添加更多受众级别。有关如何定制 Interact 示例报告的详细信息，请参阅《Marketing Platform 管理员指南》。

从交互式渠道“分析”选项卡查看报告

可以使用交互式渠道分析区域来查看多个 Interact 报告。

可从交互式渠道分析选项卡获取下列报告：

- 渠道部署历史记录
- 渠道事件活动摘要
- 渠道交互点绩效摘要
- 渠道交互式细分市场提升分析

- 特定时间段内的渠道学习模型绩效
- 交互式渠道处理规则库存

1. 从交互式渠道分析选项卡中选择报告类型。

如果不需要进行其他配置，那么会显示报告。

2. 如果在显示报告之后存在配置选项，请为报告选择过滤器，然后单击刷新。

例如，选择交互点或结束日期和时间，以查看“渠道交互点绩效摘要”报告。在其他报告上，可以选择日期范围或特定渠道数据，以用于过滤。

3. 如果在生成报告之前您需要输入配置选项（可能与“特定时间段内的渠道学习模型绩效”报告的情况一样），请选择所需要的报告过滤器和选项，然后单击报告底部的下一步或完成按钮。

此时会显示所选择的报告。

从 Campaign“分析”选项卡查看 Interact 报告

可以使用 Campaign 分析选项卡来查看多个 Interact 报告。

可从 Campaign“分析”选项卡获取下列报告：

- 渠道部署历史记录
- 特定时间段内的渠道学习模型绩效
- 交互式单元提升分析
- 交互式单元绩效（按商品列示）
- 特定时间段内的交互式单元绩效
- 交互式商品学习详细信息
- 交互式商品绩效（按单元过滤）
- 特定时间段内的交互式商品绩效

1. 从 Campaign“分析”选项卡选择报告类型。

如果不需要进行其他配置，那么会显示报告。

2. 如果在显示报告之后存在配置选项，请为报告选择过滤器，然后单击刷新。

例如，选择单元，以查看“交互式单元绩效（按商品列示）”报告。

3. 如果在生成报告之前您需要输入配置选项（可能与“特定时间段内的渠道学习模型绩效”报告的情况一样），请选择所需要的报告过滤器和选项，然后单击报告底部的下一步或完成按钮。

此时会显示所选择的报告。

从“分析”主页查看 Interact 报告

可以使用 Campaign 分析区域的“Interact 报告”文件夹来查看若干 Interact 报告。

可从 Campaign 分析区域的“Interact 报告”文件夹中获取下列报告：

- 渠道部署历史记录
- 特定时间段内的渠道学习模型绩效
- 交互式单元提高分析

- 交互式单元绩效（按商品列示）
- 特定时间段内的交互式单元绩效
- 交互式商品学习详细信息
- 交互式商品绩效（按单元过滤）
- 特定时间段内的交互式商品绩效

此外，在 Campaign“分析”区域的“Interact 报告”文件夹中单击“区域绩效”文件夹时，还可获得“区域绩效报告（按商品列示）”报告。

1. 选择分析 > **Campaign 分析**
2. 选择 **Interact 报告** 文件夹。（可选）单击区域绩效文件夹来查看区域绩效报告列表。
3. 选择要查看的报表。

此时会显示“报告参数”窗口。

4. 选择要查看其数据的营销活动，然后单击**生成报告**。

如果不需要进行其他配置，那么会显示报告。

5. 如果在显示报告之后存在配置选项，请为报告选择过滤器，然后单击**刷新**

例如，选择单元，以查看“交互式单元绩效（按商品列示）”报告。

6. 如果在生成报告之前您需要输入配置选项（可能与“特定时间段内的渠道学习模型绩效”报告的情况一样），请选择所需要的报告过滤器和选项，然后单击报告底部的**下一步**或**完成**按钮。

此时会显示所选择的报告。

关于“交互点绩效”报告 portlet

在仪表板中唯一可用的 Interact 特定报告为“交互点绩效”报告 portlet。此 portlet 在七天期限内显示每个交互点接受的商品数。通过分析此报告，可以确定交互式渠道上的峰值市场营销位置，以帮助设计将来的营销活动。

此仪表板报告定义为指向标识为 1 的交互式渠道。要更改此报告指向的交互式渠道的标识，请参阅《Marketing Platform 管理员指南》。

关于“渠道部署历史记录”报告（交互式渠道）

“渠道部署历史记录”报告是用于跟踪对所有运行时服务器所作更改的审计日志，从交互式渠道**分析**选项卡可以获取此报告。可以按运行时服务器、营销活动或执行部署的用户过滤此报告。

营销活动、交互策略、会话和流程图名称为营销活动、交互策略、会话和交互式流程图的链接。要返回到此报告，请使用浏览器的“返回”按钮。

也可以从 Campaign **分析**选项卡和“分析主页”中的“Interact 报告”文件夹中获取此报告。

关于“渠道事件活动摘要”报告

可以使用“渠道事件活动摘要”报告来跟踪交互式渠道的已部署事件的活动。

可以按所有类别、特定类别、所有事件或单个事件过滤报告。可以比较过去 24 小时或过去 7 天发生事件频率。报告还会指出事件的高峰时段或高峰日期以及低谷时段或低谷日期。可以使用峰值数据来帮助确定在预期流量内优化处理资源或计划市场营销策略的最佳方式。了解低谷时间后，可以将部署计划在将最不可能受负面影响的时间发生。

关于“渠道交互点绩效摘要”报告

“渠道交互点绩效摘要”报告跨所有商品和细分市场度量交互式渠道中每个交互点的绩效。通过分析此报告，可以确定交互式渠道上的峰值市场营销位置，以帮助设计将来的营销活动。

可以按所有交互点或单个交互点过滤此报告。此报告会显示此交互点的显示的商品数、接受的商品数和拒绝的商品数。

关于“渠道处理规则库存”报告

“渠道处理规则库存”报告是所有与交互式渠道相关联的处理规则的列表。可以按目标单元、区域和营销活动的组合过滤此列表。在特定单元、区域或营销活动中调查市场营销行为时，可以将此报告用作诊断工具。

营销活动和交互策略名称为营销活动或交互策略的链接。商品名称是指向“特定时间段内的交互式商品绩效”报告的链接，按该商品对此报告进行过滤。要返回到“渠道处理规则库存”报告，请使用浏览器的“返回”按钮。

关于“交互式细分市场提升分析”报告

提升分析报告说明使用 Interact 内置学习所带来的绩效改善。“交互式细分市场提升分析”报告显示按智能细分市场分类的商品的接受率，同时比较随机显示的商品和通过 Interact 内置学习显示的商品。此报告在一段时间内显示这些值，这样可以了解趋势走向是更好还是更坏，并使用此信息来优化市场营销策略。

此报告仅可使用 Interact 内置学习进行填充。

关于“渠道部署历史记录”报告（营销活动）

“渠道部署历史记录”报告显示所有交互策略的部署数据以及与营销活动相关联的交互式渠道。使用 Campaign 的分析选项卡来查看此报告。

营销活动、交互策略、会话和流程图名称为营销活动、交互策略、会话和交互式流程图的链接。要返回到此报告，请使用浏览器的“返回”按钮。

可从交互式渠道的分析选项卡中获得此报告。

关于“交互式商品学习详细信息”报告

“交互式商品学习详细信息”报告显示跟踪内置学习模块的所有学习属性。

如果访问者对于所需要的属性具有特定值，那么该报告中的每个图表会显示访问者对所指定商品作出响应的可能性。可以使用此报告来分析学习模块正在学习的对象，并使用此信息来修改跟踪的属性或“商品到细分市场”的分配。

必须选择商品，以在“交互式商品学习详细信息”报告中显示数据。缺省情况下，不会显示数据。

如果正在使用外部学习，此报告不可用。

关于“交互式单元绩效”报告

“交互式单元绩效”报告具有两个变量：一段时间或按商品过滤。这些报告会度量目标单元在营销活动的入站市场营销方案中的绩效。当您按目标单元过滤时，会按分配给处理规则中的智能细分市场的单元进行过滤。可以按所有单元或按特定目标单元对这些报告进行排序。这些报告会按目标单元在一段时间内或者按商品来显示已显示、已接受和已拒绝的商品数。这些报告涵盖与营销活动的交互策略中的处理规则相关联的所有目标单元。

如果通过单击“交互策略”选项卡上的链接显示这些报告，那么报告会按照目标单元进行过滤。当您使用分析 > Campaign 分析菜单下的链接来显示这些报告时，报告会涵盖所有目标单元，但是在显示之后可按特定单元进行过滤。

关于“交互式商品绩效”报告

“交互式商品绩效”报告具有两个变量：一段时间或按商品过滤。这些报告会度量商品在营销活动的入站市场营销方案中的绩效。可以按所有商品或按特定商品对这些报告进行排序。

这些报告会显示在一段时间内或者按目标单元（细分市场）显示呈示商品、接受商品和拒绝商品的次数。这些报告涵盖与营销活动中的处理规则相关联的所有商品。

关于“交互式单元提升分析”报告

提升分析报告说明使用 Interact 内置学习所带来的绩效改善。“交互式单元提升分析”报告显示按单元过滤的商品的接受率，同时比较随机呈示的商品和通过 Interact 内置学习呈示的商品。

此报告在一段时间内显示这些值，这样可以了解趋势走向是更好还是更坏，并使用此信息来优化市场营销策略。此报告仅可使用 Interact 内置学习进行填充。

关于“特定时间段内的渠道学习模型绩效”报告

“渠道学习模型绩效”报告比较某段时间段内两个渠道学习模型的绩效，帮助您确定特定时间段内每个学习模型的有效性。

如果从交互式渠道的“分析”选项卡选择此报告，那么会为当前交互式渠道自动生成报告。如果通过选择“分析 > Campaign 分析 > 交互报告”生成报告，那么可选择要将报告应用到的交互式渠道。您可以按特定日期范围过滤此报告，还可以根据需要按特定点击/接受属性和无响应/拒绝属性来过滤报告。

关于“区域绩效报告（按商品列示）”

“区域绩效报告（按商品列示）”是一个按交互点过滤的交互式单元绩效报告。您可以使用此报告来了解区域如何执行商品。

可以通过选择**分析 > Campaign 分析**，然后单击**交互报告**和**区域绩效报告**来查看“区域绩效报告（按商品列示）”。打开报告时，可以使用**区域**下拉列表以指定要查看其绩效图的区域。生成报告后，可以选择其他交互点，并重新提交报告以更新性能数据。

按交互点过滤

按交互点过滤“渠道交互点绩效摘要”报告，以仅查看所需要的交互点的数据。

要按交互点过滤报告，请从**交互点**列表中选择要按其过滤数据的交互点。要选择所有交互点，请选择**交互点**。

报告会自动重新装入，同时仅显示选定的数据。

按事件或类别过滤

可以按事件和类别过滤“渠道事件活动摘要”报告。

要按类别过滤报告，请从**选择类别**列表中选择要按其过滤数据的类别。要选择所有类别，请选择**类别**。

要按事件过滤报告，请从**选择事件**列表中选择要按其过滤数据的事件。要选择所有事件，请选择**事件名称**。如果已选择类别，当报告重新装入时，“选择事件”列表会仅显示选定类别中的事件。

报告会自动重新装入，同时仅显示选定的数据。

按商品过滤

可以按商品过滤下列报告：“交互式商品学习详细信息”、“交互式商品绩效（按单元列示）”和“特定时间段内的交互式商品绩效”。

要按商品过滤报告，请从**商品**列表中选择要按其过滤数据的商品。要选择所有商品，请选择**商品标识**。

报告会自动重新装入，同时仅显示选定的数据。

按目标单元过滤

可以按要目标单元过滤下列报告：“交互式单元绩效（按商品列示）”和“特定时间段内的交互式单元绩效”

当您按目标单元过滤时，会按分配给处理规则中的智能细分市场的单元进行过滤。

要按目标单元过滤报告，请从**目标单元**列表中选择要按其过滤数据的目标单元。要选择所有单元，请选择**单元标识**。

报告会自动重新装入，同时仅显示选定的数据。

按时间过滤

可以按时间对下列报告进行过滤：“特定时间段内的交互式单元绩效”、“特定时间段内的交互式商品绩效”、“渠道事件活动摘要”和“渠道交互点绩效摘要”

要按日期过滤报告，请选择前 7 天范围的结束日期，并单击**刷新**。可以输入日期或从日历列表选择日期。

要按时间过滤报告，请选择前 24 小时范围的结束日期，并单击**刷新**。缺省时间为上午 12 点。这会显示昨天的数据。如果您取消选中此复选框，那么报告会使用 Cognos 报告服务器上的当前时间。

如果没有特定日期或时间的数据，那么图形不会显示任何数据。在折线图中，如果没有数据，那么趋势线会仅穿过包含数据的日期。例如，如果具有以下数据点：6/1 (100)、6/2 (没有数据) 和 6/3 (50)。趋势线从 6/1 的 100 到达 6/3 的 50。趋势线可能会绕过 6/2 上的 ~75，因此这不是一个实际的数据点。同时，如果只有一个数据点，那么不会显示趋势线，因为没有要连接的点。

过滤“渠道部署历史记录”报告

要过滤“渠道部署历史记录”报告，请选择对数据进行过滤所遵循的条件，然后单击**刷新**。通过使用**按住 CTRL 键的同时单击**，每个列表选择多个条件。要选择所有条件，请单击**全选**。选择**取消全选**指示没有过滤器，显示与**全选**相同的数据。

可以按照以下条件对交互式渠道“分析”选项卡上的“渠道部署历史记录”报告进行过滤：

- 部署目标。已将此交互式渠道部署到的服务器组
- 已通过更改而更新的营销活动。包含与此交互式渠道相关联的交互策略的营销活动
- 部署所有者。已部署此交互式渠道的 IBM 用户

单击**刷新**后才会装入报告。重新装入报告时，报告仅显示所选的数据。

过滤“渠道处理规则库存”报告

可以使用多个条件来过滤“渠道处理规则库存”报告：

可以按照以下条件来过滤“渠道处理规则库存”报告：

- 目标单元。分配给与此交互式渠道相关联的处理规则中的智能细分市场的单元
- 区域。此交互式渠道中的区域
- 营销活动。包含与此交互式渠道相关联的交互策略的营销活动

要过滤报告，请选择要按其过滤数据的条件并单击**刷新**。通过使用**按住 CTRL 键的同时单击**，每个列表选择多个条件。要选择所有条件，请单击**全选**。选择**取消全选**指示没有过滤器，显示与**全选**相同的数据。

单击**刷新**后才会装入报告。重新装入报告时，报告仅显示所选的数据。

与 IBM 技术支持联系之前

如果遇到无法通过查阅文档解决的问题，那么贵公司的指定支持联系可致电 IBM 技术支持。使用这些准则来确保高效而成功地解决问题。

如果您不是贵公司的指定支持联系，请与 IBM 管理员联系以了解相关信息。

要收集的信息

与 IBM 技术支持联系之前，请收集以下信息：

- 有关问题性质的简短描述。
- 发生问题时您看到的详细错误消息。
- 重现该问题的详细步骤。
- 相关的日志文件、会话文件、配置文件和数据文件。
- 有关产品和系统环境的信息，可按“系统信息”中所述获得此信息。

系统信息

致电 IBM 技术支持时，可能会要求您提供有关系统环境的信息。

如果产生的问题并不妨碍您登录，那么在“关于”页面上可获得大部分此类信息，该页面提供有关已安装的 IBM 应用程序的信息。

可以通过选择帮助 > 关于来访问“关于”页面。如果无法访问“关于”页面，请查看位于应用程序安装目录下的 `version.txt` 文件。

IBM 技术支持的联系信息

有关与 IBM 技术支持进行联系的方式，请查看 IBM 产品技术支持 Web 站点：http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request。

注：要输入支持请求，您必须使用 IBM 帐户进行登录。此帐户必须链接至您的 IBM 客户编号。要了解有关将您的帐户与 IBM 客户编号相关联的更多信息，请参阅“支持门户网站”上的支持资源 > 授权的软件支持。

声明

本信息是为在美国提供的产品和服务而编写的。

IBM 可能在其他国家或地区不提供本文中讨论的产品、服务或功能特性。有关您当前所在区域的产品和服务的信息，请向您当地的 IBM 代表咨询。任何对 IBM 产品、程序或服务的引用并非意在明示或暗示只能使用 IBM 的产品、程序或服务。只要不侵犯 IBM 的知识产权，任何同等功能的产品、程序或服务，都可以代替 IBM 产品、程序或服务。但是，评估和验证任何非 IBM 产品、程序或服务，则由用户自行负责。

IBM 可能已拥有或正在申请与本文档内容有关的各项专利。提供本文档并未授予用户使用这些专利的任何许可。您可以用书面方式将许可查询寄往：

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

有关双字节 (DBCS) 信息的许可查询，请与您所在国家或地区的 IBM 知识产权部门联系，或用书面方式将查询寄往：

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

本条款不适用英国或任何这样的条款与当地法律不一致的国家或地区：International Business Machines Corporation“按现状”提供本出版物，不附有任何种类的（无论是明示的还是暗含的）保证，包括但不限于暗含的有关非侵权、适销和适用于某种特定用途的保证。某些国家或地区在某些交易中不允许免除明示或暗含的保证。因此本条款可能不适用于您。

本信息中可能包含技术方面不够准确的地方或印刷错误。此处的信息将定期更改；这些更改将编入本资料的新版本中。IBM 可以随时对本出版物中描述的产品和/或程序进行改进和/或更改，而不另行通知。

本资料中对非 IBM Web 站点的任何引用都只是为了方便起见才提供的，不以任何方式充当对那些 Web 站点的保证。那些 Web 站点中的资料不是 IBM 产品资料的一部分，使用那些 Web 站点带来的风险将由您自行承担。

IBM 可以按它认为适当的任何方式使用或分发您所提供的任何信息而无须对您承担任何责任。

本程序的被许可方如果要了解有关程序的信息以达到如下目的：(i) 允许在独立创建的程序和其他程序（包括本程序）之间进行信息交换，以及 (ii) 允许对已经交换的信息进行相互使用，请与下列地址联系：

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

只要遵守适当的条件和条款，包括某些情形下的一定数量的付费，都可获得这方面的信息。

本文档中描述的许可程序及其所有可用的许可资料均由 IBM 依据 IBM 客户协议、IBM 国际程序许可协议或任何同等协议中的条款提供。

此处包含的任何性能数据都是在受控环境中测得的。因此，在其他操作环境中获得的数据可能会有明显的不同。有些测量可能是在开发级的系统上进行的，因此不保证与一般可用系统上进行的测量结果相同。此外，有些测量是通过推算而估算的，实际结果可能会有差异。本文档的用户应当验证其特定环境的适用数据。

涉及非 IBM 产品的信息可从这些产品的供应商、其出版说明或其他可公开获得的资料中获取。IBM 没有对这些产品进行测试，也无法确认其性能的精确性、兼容性或任何其他关于非 IBM 产品的声明。有关非 IBM 产品性能的问题应当向这些产品的供应商提出。

所有关于 IBM 未来方向或意向的声明都可随时变更或收回，而不另行通知，它们仅仅表示了目标和意愿而已。

所显示的所有 IBM 的价格均是 IBM 当前的建议零售价，可随时更改，而不另行通知。经销商的价格可能会有所不同。

本信息包含在日常业务操作中使用的数据和报告的示例。为了尽可能完整地说明这些示例，示例中可能会包括个人、公司、品牌和产品的名称。所有这些名字都是虚构的，若现实生活中实际业务企业使用的名字和地址与此相似，纯属巧合。

版权许可：

本信息包括源语言形式的样本应用程序，这些样本说明不同操作平台上的编程方法。如果是为按照在编写样本程序的操作平台上的应用程序编程接口 (API) 进行应用程序的开发、使用、经销或分发为目的，您可以任何形式对这些样本程序进行复制、修改、分发，而无须向 IBM 付费。这些示例并未在所有条件下作全面测试。因此，IBM 不能担保或暗示这些程序的可靠性、可维护性或功能。样本程序都是“按现状”提供的，不附有任何种类的保证。对于因使用样本程序所引起的任何损害，IBM 概不负责。

如果您正以软拷贝格式查看本信息，那么图片和彩色图例可能无法显示。

商标信息

IBM、IBM 徽标和 ibm.com[®] 是 International Business Machines Corp. 在全球许多管辖区域内注册的商标或注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。当前的 IBM 商标列表，可从 Web 站点 www.ibm.com/legal/copytrade.shtml 上『版权和商标信息』部分获取。

隐私策略和使用条款注意事项

IBM 软件产品（包括软件即服务解决方案，“软件产品”）可能使用 cookie 或其他技术来收集产品使用信息，以帮助改善最终用户体验，定制与最终用户的交互或用于其他目的。cookie 是 Web 站点可发送至浏览器的数据，随后可将其存储在您的计算机上作为标识您的计算机的标记。在许多情况下，这些 cookie 不会收集个人信息。如果您要使用的软件产品允许您通过 cookie 或类似技术收集个人信息，我们将在下面告知您具体情况。

根据已部署的配置，此软件产品可能使用会话和持久性 cookie，它们收集各个用户的用户名和其他个人信息以用于会话管理、增强用户可用性或其他使用跟踪或功能性目的。可以禁用这些 cookie，但禁用它们也将使它们所支持的功能无法使用。

不同管辖区域对通过 cookie 和类型技术收集个人信息进行不同程度的规管。如果此软件产品的已部署配置为您（作为客户）提供通过 cookie 和其他技术收集个人信息的能力，那么您应当主动征求有关任何适用于此类数据收集（包括提供通知和同意的任何要求，如适用）的法律的法律建议。

IBM 要求客户端 (1) 提供明确、显著的指向客户的 Web 站点使用条款（其中包括指向 IBM 和客户端的数据收集和使用实践的链接）的链接（如隐私政策），(2) 告知访问者 IBM 代表客户将 cookie 和透明 GIF/网络信标存放在访问者的计算机上并说明此类技术的目的，并且 (3) 在法律允许的范围内，在客户或 IBM 代表客户将 cookie 和透明 GIF/网络信标存放在 Web 站点访问者的设备上之前征得 Web 站点访问者的同意。

有关用于这些用途的各种技术（包括 cookie）的使用的更多信息，请参阅 IBM 的联机隐私声明（<http://www.ibm.com/privacy/details/us/en>）中标题为“Cookie、网络信标和其他技术”的部分。



Printed in China