

IBM Interact
Versión 9 Release 1.1
26 de noviembre de 2014

Guía del usuario



Nota

Antes de utilizar esta información y el producto al que da soporte, lea la información de la sección "Avisos" en la página 131.

Esta edición se aplica a la versión 9, release 1, modificación 1 de IBM Interact y a todos los releases y modificaciones subsiguientes mientras no se indique lo contrario en nuevas ediciones.

© Copyright IBM Corporation 2001, 2014.

Contenido

Capítulo 1. IBM Interact 1

Comprender Interact.	2
Arquitectura de Interact	2
Conceptos clave de Campaign	5
Acerca de Campaign.	5
Niveles de audiencia.	6
Campañas	6
Celdas	6
Diagramas de flujo	7
Ofertas	7
Sesiones	8
Conceptos clave de Interact	8
Entorno de diseño	8
Canales interactivos	8
Diagramas de flujo interactivos	8
Puntos de interacción	9
Eventos	9
Perfiles	10
Entorno de ejecución	11
Sesiones de ejecución	11
Segmentos inteligentes.	11
Puntos de encuentro	11
Reglas de tratamiento	11
API de Interact	12
Zonas	12
Usuarios de Interact	12
Flujo de trabajo de Interact para implementar el plan de marketing	13
Planificación de la interacción del visitante	16
Inicio de sesión en IBM EMM	17
Establecimiento de la página de inicio	18
Documentación y ayuda de Interact	18

Capítulo 2. Creación de la campaña de marketing en el entorno de diseño. 21

Información de configuración compartida por la interfaz de usuario y la API de Interact	22
Uso de canales interactivos para coordinar los recursos de punto de encuentro	24
Restricción de la frecuencia con la que se presenta una oferta	25
Creación de un canal interactivo para coordinar los recursos de la campaña interactiva	25
Acerca de la correlación de tablas	26
Página Resumen del canal interactivo	31
Agrupación de los puntos de interacción en zonas	33
Adición de zonas para los puntos de interacción al canal interactivo	33
Creación de puntos de interacción para que el visitante interactúe con su punto de encuentro	36
Adición de puntos de interacción de visitante al canal interactivo del punto de encuentro	36
Referencia de la pestaña Punto de interacción	37
Definición de los eventos desencadenados por las acciones de los visitantes	37

Referencia de la pestaña Eventos	40
Adición de un evento y una acción predefinida al punto de encuentro.	40
Uso de categorías para agrupar eventos	41
Uso de patrones de eventos para personalizar las ofertas para el visitante	42
Tipos de patrón de eventos	42
Cómo Interact procesa los estados del patrón de eventos.	43
Creación de un patrón de evento para identificar los patrones de comportamiento del visitante	44
Uso de restricciones para limitar el número de veces que se presenta una oferta	47
Creación de una restricción para una oferta.	47
Modificación de una restricción para cambiar cuándo se presenta una oferta	48
Habilitación o inhabilitación de una restricción de oferta	49
Supresión de una restricción que ya no se necesita.	49
Uso de los modelos de aprendizaje para seleccionar ofertas	49
Adición de un modelo de aprendizaje para personalizar ofertas para un visitante.	50
Edición de un modelo de aprendizaje.	50
Supresión de un modelo de aprendizaje	51
Habilitación e inhabilitación de un modelo de aprendizaje	51
Uso de segmentos inteligentes para acotar las ofertas	51
Creación de una sesión de Campaign para los diagramas de flujo interactivos	52
Definición de un diagrama de flujo interactivo para segmentar los visitantes	52
Definición de ofertas interactivas en tiempo real para los visitantes	52
Creación de plantillas de oferta para Interact	53
Uso de la supresión de ofertas en tiempo real para ajustar las ofertas de los visitantes	54
Trabajar con reglas de tratamiento	56
Elegibilidad de una oferta	57
Puntuación de marketing.	57
Opciones avanzadas de las reglas de tratamiento	58
Utilización de la pestaña Estrategia de interacción	59
Añadir o modificar una regla de tratamiento	63
Adición o modificación de las reglas de tratamiento con el asistente de reglas.	69
Habilitar e inhabilitar reglas de tratamiento	71
Suprimir reglas de tratamiento	71
Desplegar pestañas de estrategia de interacción	72
Exportación de un canal interactivo	74
Referencia de la estrategia de interacción	75
(Opcional) Asignar celdas objetivo y de control	75
Sustituir códigos de celda	76
Desplegar la configuración de Interact	76

Capítulo 3. Diagramas de flujo interactivos. 79

Construir diagramas de flujo interactivos	80
Creación de diagramas de flujo interactivos	80
Diagramas de flujo interactivos y orígenes de datos	81
La tabla del perfil de la ejecución de prueba	81
Tablas de dimensiones.	82
Configurar diagramas de flujo interactivos	82
Consultas y Interact	83
Tipos de datos y objetos almacenados	84
Campos derivados, variables de usuario, macros y Interact	84
Uso de EXTERNALCALLOUT	86
Proceso Interacción.	86
Proceso Decisión.	86
Configurar el proceso Decisión	87
Configurar ramas del proceso Decisión	87
Proceso CompletarSeg.	88
Crear segmentos inteligentes	88
Proceso Muestreo en diagramas de flujo interactivos	89
Configurar el proceso Muestreo	89
Proceso Selección en diagramas de flujo interactivos	91
Configurar el proceso Selección.	91
Proceso Instantánea en diagramas de flujo interactivos	92
Configurar el proceso Instantánea	92
Comprender las ejecuciones de prueba de diagramas de flujo interactivos	94
Configurar el tamaño para la ejecución de prueba	95
Realización de una ejecución de prueba	95
Despliegue de diagramas de flujo interactivos	96
Despliegue de un diagrama de flujo interactivo	96
Cancelar una solicitud de despliegue	97
Anular el despliegue de un diagrama de flujo interactivo.	97

Capítulo 4. Proceso Lista de interacción en diagramas de flujo por lotes. 99

Cuadro de proceso Lista de interacción	99
Configuración del proceso Lista de interacción	100

Capítulo 5. Descripción del despliegue en servidores de ejecución 105

Comprender los servidores de ejecución	107
Desplegar y suprimir.	107
Supresión de un canal interactivo	108
Versiones de despliegue	108
Desplegar en un grupo de servidores de ejecución	109
Anular el despliegue	111
Visualización de la pestaña de despliegue	112
Filtrado de tablas en productos de IBM	114

Capítulo 6. Acerca de la creación de informes de Interact 117

Datos de informes de Interact	117
---	-----

Informes y esquema de creación de informes de Interact	117
Visualizar los informes de Interact	119
Visualizar informes desde la pestaña Análisis del canal interactivo	119
Visualizar los informes de Interact desde la pestaña Análisis de la campaña	120
Visualizar los informes de Interact en la página Herramientas de análisis	121
Portlet del informe Rendimiento del punto de interacción	122
Informe Historial de despliegue del canal (canal interactivo)	122
Informe Resumen de actividad de eventos de canal	122
Acerca del Resumen del rendimiento del punto de interacción del canal	122
Informe Inventario de reglas de tratamiento del canal	123
Informe Análisis de elevación de segmento interactivo	123
Acerca del Historial de despliegue del canal (campaña)	123
Informe Detalles de aprendizaje de la oferta interactiva	123
Informe Rendimiento de celda interactiva	124
Informe Rendimiento de oferta interactiva	124
Informe Análisis de elevación de celda interactiva	124
Informe Rendimiento temporal del modelo de aprendizaje de canal	124
Informe Rendimiento de zona por oferta	125
Informe Patrón de evento	125
Filtrar por punto de interacción	125
Filtrar por evento o categoría	126
Filtrar por oferta	126
Filtrar por celda objetivo	126
Filtrar por tiempo	126
Filtrar el informe Historial de despliegue del canal	127
Filtrar el informe Inventario de reglas de tratamiento del canal.	127

Antes de contactar con el soporte técnico de IBM. 129

Avisos 131

Marcas registradas.	133
Consideraciones sobre la política de privacidad y los términos de uso	133

Capítulo 1. IBM Interact

IBM® Interact es un motor interactivo que dirige ofertas personalizadas a los visitantes de canales de marketing internos. Puede configurar Interact para que tenga un modelo de comportamiento, es decir, en función de los eventos, situaciones, estrategias, etc. Interact es un módulo dentro de la suite de IBM de herramientas de Enterprise Marketing Management y está integrado con IBM EMM.

¿Qué hace Interact?

Interact utiliza tanto datos en línea como fuera de línea, incluido un conocimiento profundo de los clientes históricos más las actividades de cliente actual, para crear interacciones del cliente en tiempo real. Estas interacciones aumentan las ventas, crean relaciones, generan clientes potenciales, aumentan los tipos de cambio, optimizan el uso del canal y reducen el desgaste. Puede establecer las normas empresariales y las estrategias de venta o de servicios que dirigen las interacciones en tiempo real y modificarlas para reflejar el aprendizaje continuo de sus esfuerzos en marketing.

Utilice Interact de mejorar su rendimiento de marketing

Utilice Interact para proporcionar a su organización de marketing la capacidad de coordinar las estrategias de tratamiento del cliente interno en tiempo real con sus campañas externas tradicionales. Con Interact, aprovecha la capacidad de IBM EMM para ampliar su rendimiento de marketing en tiempo real de varias formas:

- Utilice sus operaciones de varios canales.
Utilice la información de los puntos de encuentro del cliente, que incluye la web, el servicio telefónico de atención al cliente, las reservas y las ramificaciones para conocer mejor los clientes y los posibles clientes, crear una marca consistente y maximizar las comunicaciones con el cliente.
- Personalice un sitio web puntero.
Implice a visitantes conocidos y anónimos, considere el comportamiento y personalice las interacciones con ellos realizando ofertas de ventas cruzadas, seleccionando contenido editorial, ofreciendo opciones de servicio apropiadas y coordinando mensajes de cabecera.
- Optimice las interacciones del centro de contacto.
Aproveche la capacidad del centro de contacto para generar más ingresos y retener clientes. Mejore la navegación de respuesta de voz interactiva (IVR), la selección de los mensajes retenidos, las ofertas instantáneas para retención y venta cruzada, la priorización de ofertas y la intervención en el sitio web (como el chat o el VoIP).

Utilice Interact para optimizar sus estrategias de marketing

Utilice Interact para controlar y ajustar el contenido en tiempo real y analítico entregado a sus sistemas de punto de encuentro. Las estrategias pueden incluir factores que considere importantes. Estas estrategias pueden impulsar la respuesta a acciones específicas del cliente, impulsando el contenido personalizado desde un enlace de oferta instantánea en un sitio web hasta una oportunidad de venta cruzada en un centro de llamadas. Interact le proporciona control sobre ventas en

línea importantes, marketing y estrategias de servicio y la capacidad de responder rápidamente a oportunidades o cambios en su mercado.

Comprender Interact

Interact se integra con los sistemas que se dirigen al cliente, como sitios web y servicios telefónicos de atención al cliente, y le permite recuperar ofertas personalizadas óptimas e información del perfil del visitante en tiempo real para mejorar la experiencia interactiva con el cliente.

Por ejemplo, un cliente inicia la sesión en una librería del sitio web y examina el sitio. Interact recuerda los hábitos de compra previos del cliente (literatura japonesa y libros de un autor determinado). Cuando el cliente va a una página que se haya integrado con Interact, Interact elige las ofertas que deben presentarse al cliente (una nueva edición de una novela japonesa famosa del mismo autor) según las interacciones previas.

Configure Interact para integrarlo con sus puntos de encuentro con la interfaz de programación de aplicaciones (API). Con la API, puede configurar Interact para que recopile la información del cliente, añada datos a dicha información y presente ofertas basadas en las acciones realizadas por el cliente en el punto de encuentro y la información del perfil del cliente.

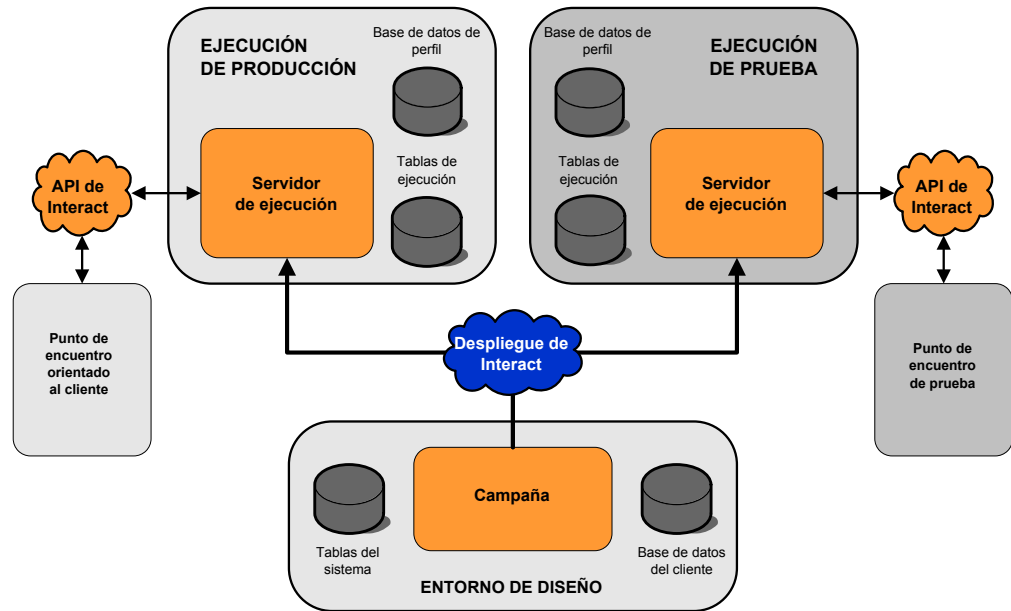
Interact está integrado con Campaign para definir las ofertas que se asignan con cada cliente. Gracias a esta integración, puede utilizar las mismas ofertas en todas sus campañas, junto con todas sus herramientas de gestión de ofertas de Campaign. También puede integrar todo el historial de contactos y de respuestas de todas sus campañas y, por ejemplo, utilizar los contactos de correo electrónico y de correo ordinario para influir en las ofertas presentadas al usuario en tiempo real.

Las siguientes secciones describen los diferentes componentes de Interact y cómo interactúan.

Arquitectura de Interact

Comprender la arquitectura de Interact le ayuda a entender cómo se comunica Interact con el punto de contacto orientada al cliente, los servidores de ejecución e IBM Campaign. La arquitectura de Interact utiliza la API de Interact para trabajar estrechamente con el entorno de diseño, el entorno de ejecución y, en ocasiones, el entorno de ejecución para cumplir sus requisitos de rendimiento.

Interact consta de al menos dos grandes componentes: el entorno de diseño y el entorno de ejecución. Opcionalmente, también puede tener entornos de ejecución de prueba. La siguiente figura muestra una descripción general de la arquitectura de alto nivel.

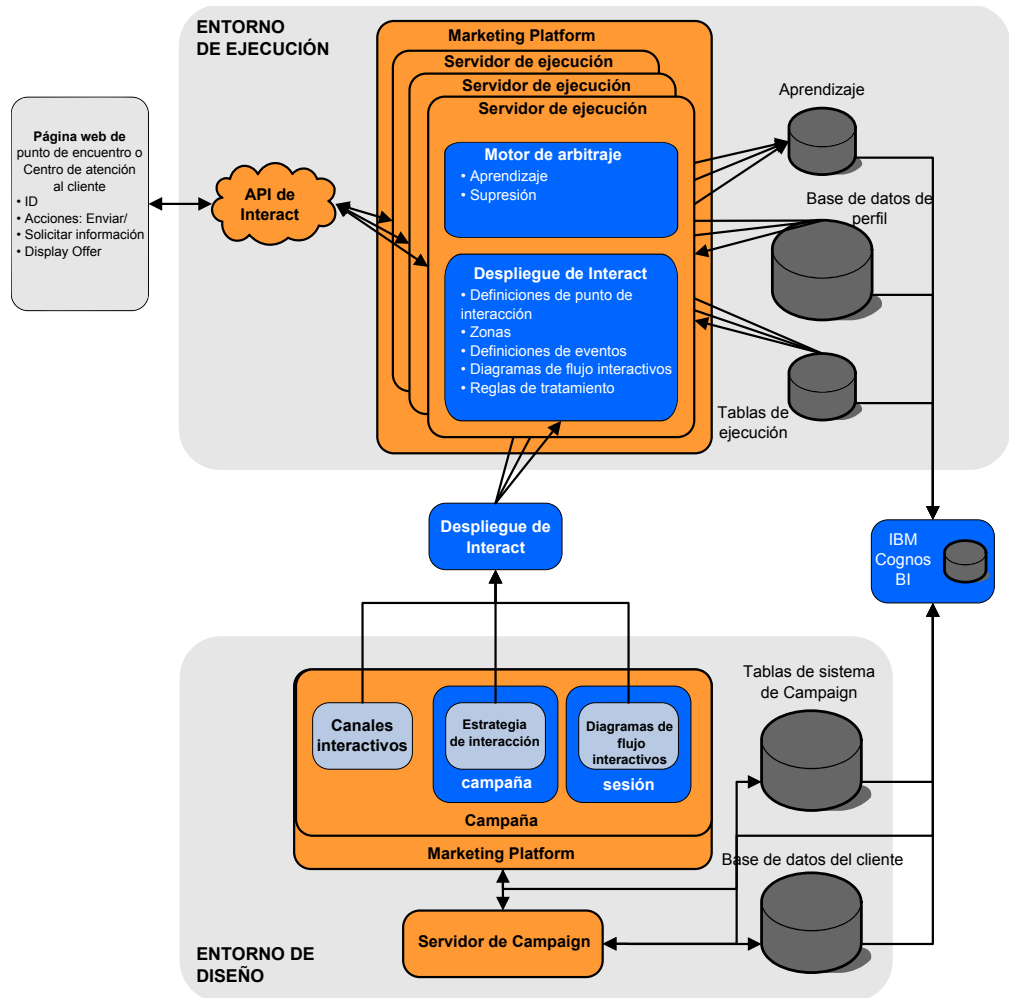


El entorno de diseño es donde se realiza la mayor parte de la configuración de Interact. El entorno de diseño se instala con Campaign y hace referencia a las tablas del sistema Campaign y a las bases de datos del cliente.

Después de diseñar y configurar la manera como quiere que Interact gestione las interacciones con el cliente, debe desplegar los datos en un entorno de ejecución de prueba o en un entorno de ejecución de producción para una interacción con el cliente en tiempo real.

En producción, la arquitectura puede ser más complicada. Por ejemplo, un entorno de ejecución puede tener varios servidores de ejecución conectados a un equilibrador de carga para satisfacer sus requisitos de rendimiento.

La siguiente figura muestra el entorno de Interact con más detalle.



En el entorno de diseño, puede definir lo que Interact hace en determinados momentos en su punto de encuentro configurando los canales interactivos. A continuación, debe dividir sus clientes en segmentos mediante la creación de diagramas de flujo interactivos. Dentro de los diagramas de flujo interactivos puede efectuar ejecuciones de prueba para confirmar que los datos de su cliente se han segmentado correctamente. A continuación, debe definir las ofertas. Luego debe asignar dichas ofertas a segmentos dentro de una estrategia de interacción. Una vez configurados todos los componentes de Interact, podrá desplegar la configuración en un entorno de ejecución por etapas.

Los despliegues de Interact constan de lo siguiente:

- Datos de configuración de Interact que incluyen canales interactivos y estrategias de interacción
- Un subconjunto de datos de Campaign que incluyen segmentos inteligentes, ofertas y diagramas de flujo interactivos.

Aunque no forma parte de su despliegue de Interact, sus datos de cliente pueden ser necesarios en el entorno de ejecución. Debe asegurarse de que estos datos están disponibles para el entorno de ejecución.

En el entorno de ejecución por etapas, que es lo mismo que un entorno de ejecución de producción, excepto que no es de cara al cliente, puede probar toda la

configuración de Interact, incluida la API de integración con su punto de encuentro. Durante el tiempo de ejecución, un cliente, o en el caso de un servidor de etapas, el que hace pruebas con el sistema realiza acciones en el punto de encuentro. Estas acciones envían eventos o solicitudes de datos al servidor de ejecución mediante la API de Interact. El servidor de ejecución responde con los resultados, como presentar un conjunto de ofertas (datos) o volver a segmentar un cliente en un segmento nuevo (evento). Puede continuar modificando la configuración de Interact en Campaign y volver a desplegarlo en el entorno de ejecución hasta que esté satisfecho con su comportamiento. Luego puede desplegar la configuración en el entorno de ejecución de producción.

Los servidores de ejecución de producción registran los datos estadísticos e históricos como el historial de contactos y el historial de respuestas. Si está configurada, una utilidad copia los datos del historial de contactos y del historial de respuestas de las tablas de preparación del grupo de servidores de ejecución de producción al historial de contactos y respuestas de Campaign. Estos datos se utilizan en informes que puede utilizar para determinar la eficacia de la instalación de Interact y revisar sus configuraciones según sea necesario. Estos datos también pueden ser utilizados por Campaign y otros productos de IBM como Contact Optimization, integrando sus campañas en tiempo real en sus campañas tradicionales. Por ejemplo, si un cliente ha aceptado una oferta en su sitio web, puede utilizar los datos de Campaign para asegurarse de que la misma oferta no se enviará por correo ordinario, o que no se realice el seguimiento de la oferta con una llamada telefónica.

Las siguientes secciones describen términos y conceptos importantes de Campaign y Interact.

Conceptos clave de Campaign

Interact se integra con IBM Campaign para definir las ofertas que se han asignado a los clientes. La integración entre Interact y Campaign garantiza que va a poder utilizar las mismas ofertas en varias campañas e integrar todo el historial de contactos y respuestas en todas las campañas.

Antes de utilizar Interact, existen varios conceptos de Campaign con los que debe estar familiarizado. Se trata de descripciones breves de los conceptos. Para obtener más información, consulte la *Guía del usuario de Campaign*.

Acerca de Campaign

Campaign es una solución de Enterprise Marketing Management (EMM) basada en web que permite a los usuarios diseñar, ejecutar y analizar campañas de marketing directo. Campaign dispone de una interfaz de usuario gráfica muy sencilla que asiste a los procesos de marketing directo a la hora de seleccionar, suprimir, segmentar y muestrear listas de ID de clientes.

Una vez seleccionados los objetivos, puede utilizar Campaign para definir y ejecutar la campaña de marketing asignando ofertas, enviando mensajes de correo electrónico, etc. También puede utilizar Campaign para realizar un seguimiento de la respuesta a la campaña, crear listas de salida y registrar los contactos en el historial de contactos, y utilizar esa información en su próxima campaña.

Niveles de audiencia

Un nivel de audiencia es una recopilación de identificadores que pueden ser el objetivo de una campaña. Puede definir los niveles de audiencia según el conjunto correcto de audiencias de su campaña.

Por ejemplo, un conjunto de campañas puede utilizar los niveles de audiencia "Unidad familiar", "Posible cliente", "Cliente" y "Cuenta". Cada uno de estos niveles representa una determinada vista de los datos de marketing disponibles para una campaña.

Los niveles de audiencia normalmente se organizan jerárquicamente. Utilizando los ejemplos anteriores:

- La unidad familiar se encuentra en la parte superior de la jerarquía, y cada unidad familiar puede contener varios clientes, así como uno o varios posibles clientes.
- Cliente es el siguiente nivel en la jerarquía, y cada cliente puede tener varias cuentas.
- Cuenta está en la parte inferior de la jerarquía.

En los entornos interempresariales existen otros ejemplos más complejos de jerarquías de audiencia, donde debe haber niveles de audiencia para las empresas, las compañías, las divisiones, los grupos, las personas, las cuentas, etc.

Estos niveles de audiencia puede tener diferentes relaciones entre ellos, por ejemplo de uno a uno, de varios a uno, o de varios a varios. Al definir los niveles de audiencia, permite que estos conceptos se representen en Campaign, para que los usuarios puedan gestionar las relaciones entre las distintas audiencias para poder definir objetivos. Por ejemplo, aunque puede haber varios posibles clientes por unidad familiar, puede limitar el envío de correos a un posible cliente por unidad familiar.

Campañas

En marketing, una campaña es una selección de las actividades y procesos relacionados que se llevan a cabo para alcanzar un objetivo de ventas o de marketing de comunicación. Campaign también contiene objetos denominados campañas que son representaciones de campañas de marketing que facilitan el diseño, la prueba, la automatización y el análisis.

Las campañas incluyen uno o varios diagramas de flujo que se diseñan para realizar una secuencia de acciones con los datos para ejecutar sus campañas.

Celdas

Una celda es una lista de identificadores (como los ID de clientes o de posibles clientes) de su base de datos. En Campaign, cree celdas configurando y ejecutando procesos de manipulación de datos en diagramas de flujo. Estas celdas de salida también se pueden utilizar como entrada para otros procesos en el mismo diagrama de flujo (en sentido descendente desde el proceso que los creó).

No existe ningún límite para el número de celdas que puede crear. Las celdas a las que se asignan una o varias ofertas en Campaign se las denomina celdas objetivo. Una celda objetivo es un grupo claro de miembros homogéneos de la audiencia. Por ejemplo, las celdas se pueden crear para los clientes de alto valor, los clientes que prefieren comprar en la web, las cuentas con pagos puntuales, los clientes que han optado por recibir comunicaciones por correo electrónico o compradores fieles.

Cada celda o segmento que cree se puede tratar de forma diferente, con distintas ofertas o canales de contacto, o realizar un seguimiento de forma diferente para realizar comparaciones en informes de rendimiento.

Las celdas que contienen los ID cualificados para recibir una oferta, pero que están excluidos de recibir la oferta para fines de análisis, se denominan celdas de control. En Campaign, los controles son siempre controles de resistencias.

Los términos "celda" y "segmento" se utiliza a veces indistintamente. Los segmentos estratégicos son las celdas que se crean en una sesión en lugar de en un diagrama de flujo de campaña. Un segmento estratégico difiere mucho de otras celdas (como las creadas por un proceso Segmentación en un diagrama de flujo), salvo que está disponible globalmente, para utilizarlo en cualquier campaña. Un segmento estratégico es una lista estática de ID hasta que se vuelva a ejecutar el diagrama de flujo que lo creó originalmente.

Diagramas de flujo

En Campaign, los diagramas de flujo representan una secuencia de acciones que se realizan en los datos, tal como se ha definido al construir bloques denominados *procesos*. Los diagramas de flujo se pueden ejecutar manualmente, mediante un planificador, o como respuesta a un desencadenante definido.

Puede utilizar diagramas de flujo para conseguir determinados objetivos de marketing, como por ejemplo determinar destinatarios cualificados para una campaña de correo directo, generar una lista de envío de correos para este grupo de destinatarios y asociar cada destinatario con una o más ofertas. También puede hacer seguimiento y procesar las respuestas a la campaña, así como calcular el retorno de la inversión de la misma.

Dentro de cada uno de sus campañas puede diseñar uno o varios diagramas de flujo para implementar la campaña, configurando los procesos que componen el(los) diagrama(s) para realizar las manipulaciones de datos o acciones necesarias.

Cada diagrama de flujo tiene los siguientes elementos:

- Nombre
- Descripción
- Una o más tablas correlacionadas de uno o más orígenes de datos
- Procesos interconectados que implementan la lógica de marketing

Ofertas

Una oferta representa un único mensaje de marketing, que se puede entregar de varias maneras.

En Campaign, puede crear ofertas que se utilicen en una o varias campañas.

Las ofertas se pueden reutilizar:

- En distintas campañas
- En distintos puntos en el tiempo
- Para distintos grupos de personas (celdas)
- Como distintas "versiones" variando los campos parametrizados de la oferta

Puede asignar ofertas a los puntos de interacción en los puntos de encuentro que se presentan a los visitantes.

Sesiones

Una sesión es una construcción en Campaign donde los administradores de Campaign crean construcciones de datos globales, persistentes y fundamentales (como los segmentos estratégicos y los cubos) y luego se ponen a la disposición de todas las campañas.

Al igual que las campañas, las sesiones también se componen de diagramas de flujo individuales.

Conceptos clave de Interact

IBM Interact es un motor interactivo que ofrece objetivos de marketing personalizados para diversas audiencias.

En esta sección se describen algunos de los conceptos clave que debe conocer antes de empezar a trabajar con Interact.

Entorno de diseño

Utilizar el entorno de diseño para configurar varios componentes de Interact y desplegarlos en el entorno de ejecución.

El entorno de diseño es donde se completa la mayor parte de la configuración de Interact. En el entorno de diseño se definen eventos, puntos de interacción, segmentos inteligentes y reglas de tratamiento. Después de configurar estos componentes, los despliega en el entorno de ejecución.

El entorno de diseño se instala con la aplicación web de Campaign.

Canales interactivos

Utilice los canales interactivos en Interact para coordinar todos los objetos, datos y recursos de servidor que están implicados en el marketing interactivo.

Un canal interactivo es una representación en Campaign de un punto de encuentro donde el método de la interfaz es un diálogo interactivo. Esta representación de software se utiliza para coordinar todos los objetos, datos y recursos de servidor implicados en el marketing interactivo.

Un canal interactivo es una herramienta que se utiliza para definir eventos y puntos de interacción. También puede acceder a los informes de un canal interactivo desde la pestaña Análisis de ese canal interactivo.

Los canales interactivos también contienen asignaciones de servidor de preparación y tiempo de ejecución de producción. Puede crear varios canales interactivos para organizar los eventos y puntos de interacción si tiene solo un conjunto de servidores de preparación y tiempo de ejecución de producción, o para dividir los eventos y puntos de interacción por sistema orientado al cliente.

Diagramas de flujo interactivos

Utilización de diagramas de flujo interactivos para dividir sus clientes en segmentos y asignar un perfil a un segmento.

Un diagrama de flujo interactivo está relacionado con un diagrama de flujo por lotes de Campaign, pero no es exactamente igual. Los diagramas de flujo interactivos realizan la misma función principal que los diagramas de flujo por

lotes: dividir los clientes en grupos conocidos como segmentos. Sin embargo, para los diagramas de flujo interactivos, los grupos son segmentos inteligentes. Interact utiliza estos diagramas de flujo interactivos para asignar un perfil a un segmento con un evento de comportamiento o del sistema que indica que se requiere volver a segmentar un visitante.

Los diagramas de flujo interactivos contienen un subconjunto de los procesos de los diagramas de flujo por lotes y los procesos específicos de los diagramas de flujo interactivos.

Nota: Los diagramas de flujo interactivos se pueden crear solo en una sesión de Campaign.

Puntos de interacción

Un punto de interacción es un lugar del punto de encuentro donde desea presentar una oferta.

Los puntos de interacción contienen contenido de completado predeterminado en ubicaciones en los que el entorno de ejecución no tiene otro contenido apto para presentar. Los puntos de interacción se pueden organizar en zonas.

Eventos

Un evento es una acción que realiza un visitante y que desencadena una acción en el entorno de ejecución. Ejemplos de un suceso pueden ser: colocar un visitante en un segmento, presentar una oferta o registrar datos.

En primer lugar, los eventos se crean en un canal interactivo y a continuación los desencadena una llamada a la API de Interact utilizando el método `postEvent`. Un evento puede producir una o más de las acciones siguientes definidas en el entorno de diseño de Interact:

- **Desencadenar la resegmentación.** El entorno de ejecución ejecuta de nuevo todos los diagramas de flujo interactivos para el nivel de audiencia actual que está asociado con el canal interactivo, utilizando los datos actuales en la sesión del visitante.

Cuando diseñe su interacción, a menos que especifique un diagrama de flujo específico, una acción de resegmentación ejecuta de nuevo todos los diagramas de flujo interactivos que están asociados a este canal interactivo con el nivel de audiencia actual, y que cualquier solicitud de ofertas espera hasta que han finalizado todos los diagramas de flujo. Una resegmentación excesiva dentro de una sola visita puede afectar al rendimiento del punto de encuentro de forma visible para el cliente.

Coloque el cliente en nuevos segmentos después de que se añadan considerables datos nuevos al objeto de sesión de ejecución, como nuevos datos de solicitudes de la API de Interact (por ejemplo, cambiar la audiencia) o acciones de cliente (por ejemplo, añadir nuevos elementos a una lista de deseos o un carro de compra).

- **Registrar contacto de oferta.** El entorno de ejecución indica las ofertas recomendadas para que el servicio de base de datos las registre en el historial de contactos.

El punto de encuentro debe proporcionar los códigos de tratamiento para las ofertas de las que se van a registrar los contactos. Si es necesario limitar el número de solicitudes entre el punto de contacto y el servidor de ejecución, es posible registrar el contacto de oferta en la misma llamada en que solicitó las ofertas sin proporcionar ningún código de tratamiento.

Si el punto de encuentro no devuelve los códigos de tratamiento de las ofertas que se Interact ha presentado al visitante, el entorno de ejecución registra la última lista de ofertas recomendadas.

- **Registrar aceptación de oferta.** El entorno de ejecución marca la oferta seleccionada para el servicio de base de datos para registrarla en el historial de respuestas.
- **Registrar rechazo de oferta.** El entorno de ejecución marca la oferta seleccionada para el servicio de base de datos para registrarla en el historial de respuestas.
- **Desencadenar expresión de usuario.** Una *acción de expresión* es una acción que se puede definir utilizando macros de Interact, incluyendo funciones, variables y operadores, incluso EXTERNALCALLOUT. Puede asignar el valor de retorno de la expresión a cualquier atributo del perfil.

Al pulsar el icono de edición situado junto a Desencadenar expresión de usuario aparecerá el diálogo de edición Expresión de usuario estándar, donde puede especificar el nivel de audiencia, el nombre de campo opcional al que asignar los resultados y la definición de la propia expresión.

- **Desencadenar sucesos.** Puede utilizar la acción Desencadenar sucesos para un nombre de evento que desee que la acción lance. Si introduce un evento que ya se ha definido, el evento se desencadena cuando se ejecuta la acción en cuestión. Si el nombre de evento que introduce no existe, esta acción genera la creación de dicho evento con la acción especificada.

También puede utilizar eventos para desencadenar acciones definidas por el método `postEvent`, incluyendo registrar datos en una tabla, incluir datos para aprendizaje o desencadenar diagramas de flujo individuales.

Para su comodidad, los eventos se pueden organizar en categorías en el entorno de diseño. Las categorías no tienen ninguna finalidad funcional en el entorno de ejecución.

Perfiles

Un perfil es el conjunto de datos de cliente utilizados por el entorno de ejecución. Estos datos pueden ser un subconjunto de los datos de cliente disponibles en la base de datos de cliente, los datos recopilados en tiempo real o una combinación de ambos.

Los datos del cliente se utilizan con los fines siguientes:

- Para asignar un cliente a uno o más segmentos inteligentes en escenarios de interacción en tiempo real.

Necesita un conjunto de datos de perfil para cada nivel de audiencia por el que desee segmentar. Por ejemplo, si está segmentando por ubicación, podría incluir sólo el código postal del cliente de toda la información de dirección que tenga.

- Para personalizar ofertas
- Como atributos para realizar seguimiento para el aprendizaje

Por ejemplo, puede configurar Interact para supervisar el estado civil de un visitante y cuántos visitantes de cada estado aceptan una oferta específica. A continuación, el entorno de ejecución puede utilizar esa información para acotar la selección de oferta.

Estos datos son de solo lectura para el entorno de ejecución.

Entorno de ejecución

El entorno de ejecución conecta al punto de encuentro y realiza interacciones. El entorno de ejecución puede consistir en uno o varios servidores de ejecución conectados al punto de encuentro.

El entorno de ejecución utiliza la información desplegada desde el entorno de diseño en combinación con la API de Interact para presentar ofertas para su punto de encuentro.

Sesiones de ejecución

Existe una sesión de ejecución en el servidor de ejecución para cada visitante a su punto de contacto. Esta sesión contiene todos los datos del visitante que utiliza el entorno de ejecución para asignar visitantes a segmentos y recomendar ofertas.

Puede crear una sesión de ejecución al utilizar la llamada `startSession`.

Segmentos inteligentes

Un segmento inteligente es similar a un segmento estratégico porque es un grupo de clientes con rasgos definidos. En lugar de una lista de ID, sin embargo, un segmento inteligente es la definición de qué ID se permiten en la lista.

Por ejemplo, un segmento inteligente sería "Todos los clientes que viven en Colorado con un saldo de cuenta superior a 10.000 USD y que han solicitado un préstamo de coche en los últimos 6 meses". Estas definiciones se representan mediante diagramas de flujo interactivos. Los segmentos inteligentes sólo están disponibles en Interact.

Puntos de encuentro

Un punto de encuentro es una aplicación o ubicación donde puede interactuar con un cliente. Un punto de encuentro puede ser un canal donde el cliente inicia el contacto (una interacción "entrante") o donde se contacta con el cliente (una interacción "saliente").

Ejemplos comunes son los sitios web y las aplicaciones de centro de atención al cliente. Mediante la API de Interact, puede integrar Interact con los puntos de encuentro para presentar ofertas a los clientes en función de la acción que realicen en el punto de encuentro. Los puntos de encuentro también se denominan sistemas orientados al cliente.

Reglas de tratamiento

Las reglas de tratamiento asignan una oferta a un segmento inteligente. Estas asignaciones las restringe adicionalmente la zona definida de forma personalizada que se asocia a la oferta en la regla de tratamiento.

Por ejemplo, puede tener un conjunto de ofertas que asigna a un segmento inteligente en la zona "inicio de sesión", pero un conjunto de ofertas distintas para el mismo segmento en la zona "después de compra". Las reglas de tratamiento se definen en una pestaña de estrategia de interacción de una campaña.

Cada regla de tratamiento también tiene una puntuación de marketing. Si se asigna un cliente a más de un segmento, y por lo tanto más de una oferta es aplicable, las puntuaciones de marketing ayudan a definir qué oferta sugiere Interact. Las ofertas

que sugiere el entorno de ejecución pueden resultar influenciadas por un módulo de aprendizaje, una lista de supresión de ofertas y asignaciones de ofertas globales e individuales.

API de Interact

Utilice la interfaz de programación de aplicaciones (API) de Interact para integrar Interact con sus puntos de encuentro.

La API de Interact puede funcionar como serialización Java™ a través de HTTP o como una implementación de SOAP para integrar Interact con sus puntos de encuentro.

Zonas

Los puntos de interacción se organizan en zonas. Puede limitar una regla de tratamiento para que se aplique únicamente a una zona determinada.

Si crea una zona que contenga todo su contenido "bienvenido" y otra zona para "venta cruzada", puede presentar un conjunto diferente de ofertas al mismo segmento en función de donde se encuentre el cliente en su punto de encuentro.

Usuarios de Interact

En Interact, puede crear roles de usuario y añadir usuarios individuales o múltiples para cada rol de usuario. Los usuarios pueden ser comunes entre los roles de usuario.

Muchas personas de su organización utilizan Interact. Puesto que Interact es un punto de conexión entre sus puntos de encuentro y sus campañas de marketing, la gente implicada en ambas partes de la organización utilizará o estará afectada por Interact.

En la siguiente lista se describen potenciales roles de usuario de Interact. Estas tareas pueden distribuirse entre varias personas de su organización, o también se pueden distribuir varios roles entre pocas personas.

- Un usuario que supervisa toda la infraestructura que rodea a un punto de encuentro. Aunque este usuario no puede tocar de forma activa ninguna configuración del entorno de diseño, es responsable de que el punto de encuentro permanezca activo y en ejecución y escribe la integración entre el punto de encuentro y el entorno de ejecución con la API de Interact. Este usuario aprueba el despliegue de nuevas configuraciones en servidores de ejecución de producción. Este usuario también puede revisar las estadísticas e informes de los servidores de etapas para analizar el efecto de desplegar nuevas configuraciones en servidores de ejecución de producción.
- Un usuario que instala y configura Marketing Platform, Campaign y Interact. Este usuario también instala y configura los grupos de servidores de ejecución y también puede llevar a cabo los pasos para desplegar nuevas configuraciones. Este usuario podría considerarse el administrador de Interact.
- Un usuario que diseña interacciones en tiempo real. Este usuario define las ofertas y los clientes que deben recibirlas trabajando con los canales interactivos y las campañas. Aunque este usuario no realice los pasos de configuración reales en el entorno de ejecución, sí que define las configuraciones y pasa mucho tiempo revisando los informes para detallar el rendimiento y la rentabilidad de la inversión.

- Un usuario que diseña la segmentación lógica para los canales interactivos creando los diagramas de flujo interactivos.
- Un usuario que gestiona los datos utilizados por Interact. Es posible que esta persona nunca utilice Interact, pero forma parte de su equipo de diseño. Esta persona debe trabajar con el usuario que diseña la lógica de segmentación y el usuario que gestiona el punto de encuentro para asegurarse de que los datos correctos están donde debe ser, y que se han formateado e indexado correctamente para cumplir con todos los requisitos de rendimiento.

Flujo de trabajo de Interact para implementar el plan de marketing

Cuando configure Interact, puede utilizar un flujo de trabajo para describir el proceso a partir de una idea con el fin de realizar un despliegue en detalle. Configurar Interact es un proceso iterativo, de varios pasos y a realizar por varias personas. El proceso que va desde una idea hasta el despliegue implica lo siguiente: diseño, configuración, realización de pruebas, revisión y despliegue.

Proceso de flujo de trabajo

Hay varios pasos en el flujo de trabajo para implementar la estrategia de marketing en Interact:

1. Diseñe la interacción. Durante el paso de diseño, el equipo identifica los puntos de interacción, las zonas, los eventos y las categorías en el canal interactivo. El administrador de Interact utiliza los nombres de los puntos de interacción y los eventos, y configura el punto de encuentro con la API de Interact. El usuario de Interact utiliza la interfaz de usuario para especificar los componentes en el sistema.
2. Configure la interacción. El diseño se configura en Campaign y Interact. A continuación, se utilizan los diagramas de flujo interactivos en Campaign, la API de Interact y la interfaz de usuario de Interact. Los usuarios de Campaign y Interact están tan implicados en la configuración como el administrador de Interact, que trabaja con la API de Interact.
3. Pruebe la interacción. El usuario y el administrador de Interact crean los componentes de interacción en Interact. A continuación, el administrador de Interact los despliega en un servidor de preparación para las pruebas.
4. Revise la interacción. Una vez probada la interacción, revísela de nuevo antes del despliegue.
5. Despliegue la interacción. El administrador despliega la interacción en el servidor de producción.

Diseño la interacción

Durante la fase de diseño, se piensan las diferentes estrategias de marketing interactivo que se van a utilizar. Cuando tenga la estrategia sobre cómo desea que el visitante interactúe con el punto de encuentro, debe determinar cómo implementar esa estrategia con Interact.

Esta lluvia de ideas es un esfuerzo cooperativo entre la persona que:

- Gestiona el punto de encuentro con la API de Interact
- Trabaja con la interfaz de usuario de Interact
- Diseña el plan de marketing

Con los objetivos empresariales y las métricas de objetivo puede crear una lista de puntos de interacción y de zonas, y un borrador de una lista de estrategias de segmentación y de supresión. Estas reuniones de diseño también identifican los datos necesarios para realizar la segmentación.

Configure la interacción

Durante la fase de configuración, el administrador del punto de encuentro y un usuario de Interact implementan el diseño. El usuario de Interact define las asignaciones de la oferta al segmento y configura el canal interactivo con la interfaz de usuario en el entorno de diseño. El administrador de Interact configura la API de Interact para que el punto de encuentro pueda trabajar con el servidor de ejecución. El administrador de datos configura y crea las tablas de datos necesarias para las pruebas y la producción.

Pruebe la interacción

Una vez configurada la interacción en el entorno de diseño de Interact, debe marcar los diferentes componentes para despliegue en los entornos de ejecución por etapas. El administrador de Interact despliega la configuración en los servidores por etapas. Ya se puede iniciar la prueba.

Todos los miembros del equipo que estén implicados en el diseño de la interacción deben revisar los resultados para confirmar que:

- La interacción configurada funciona como se ha diseñado
- El rendimiento del entorno de ejecución está dentro de los límites tolerables de tiempo de respuesta y rendimiento

Los diseñadores puede que deban cambiar el diseño y realizar más pruebas. Una vez que todo el mundo esté satisfecho con los resultados, el gestor puede marcar la configuración para el despliegue en los servidores de producción.

Revise la interacción

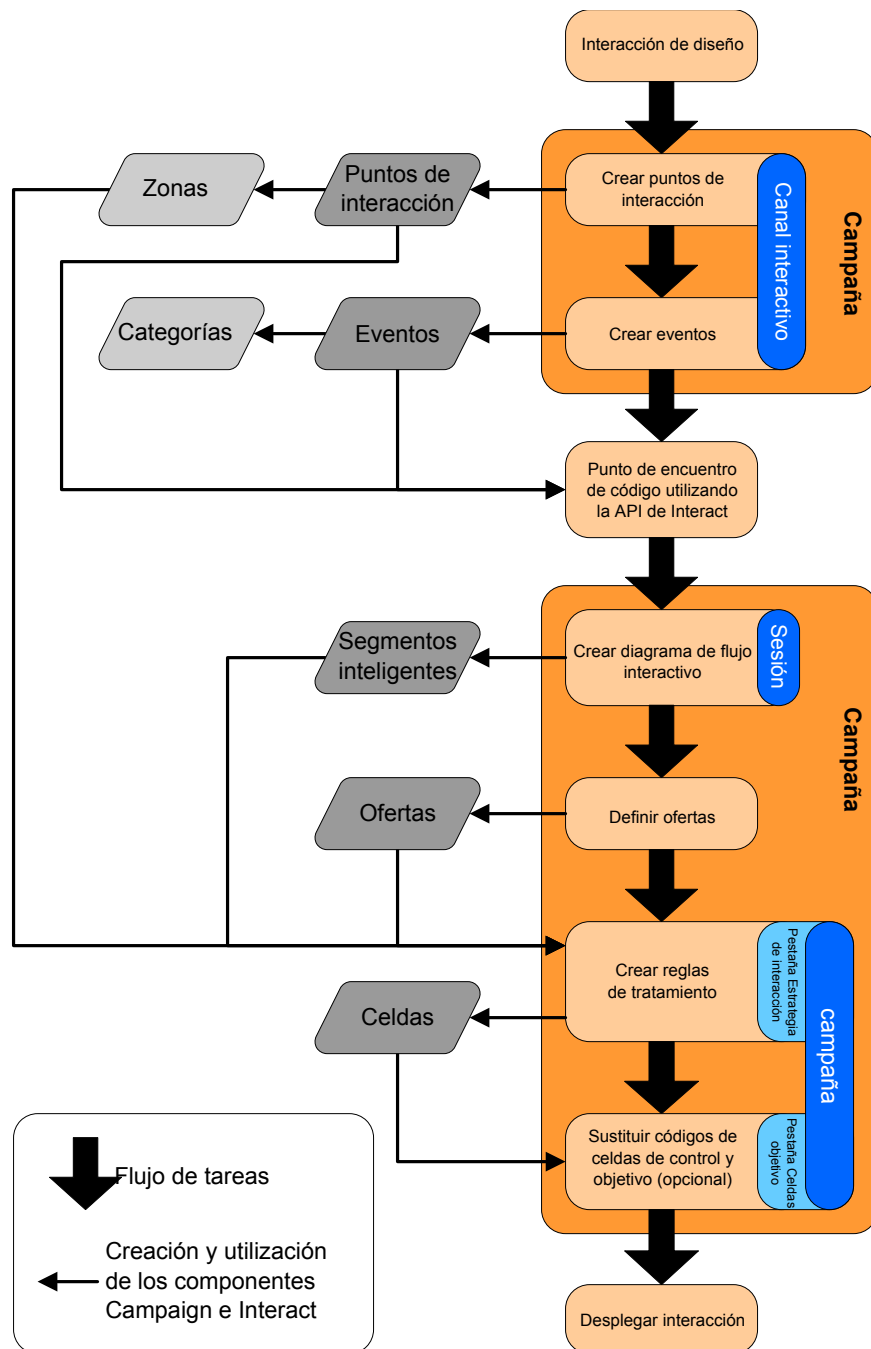
Después de las pruebas, el gestor de los puntos de encuentro puede revisar todos los resultados para garantizar que la configuración no tendrá efectos adversos en el sistema de cara al cliente.

Despliegue la interacción

Una vez que la configuración tenga la aprobación de todas las partes, puede desplegarse en servidores de ejecución de producción.

Diagrama de flujo de trabajo de diseño

Este diagrama muestra un flujo de trabajo de diseño de ejemplo.



Aunque este diagrama muestra una progresión lineal, en la práctica, varias personas estarán trabajando en diferentes componentes al mismo tiempo. Se trata de un proceso iterativo. Por ejemplo, para utilizar la API de Interact para configurar el punto de encuentro para que funcione con Interact, el administrador debe hacer referencia a los eventos creados en el canal interactivo. Cuando el administrador de Interact configura el punto de encuentro en el entorno de ejecución, puede darse cuenta de que se necesitan más eventos. Una vez aprobados

por el equipo de diseño, el usuario de Interact crea estos eventos en el entorno de diseño.

Planificación de la interacción del visitante

Cuando planifique el diseño de la implementación de Interact, debe tener en cuenta los factores siguientes: las estrategias que utiliza para interactuar con sus clientes y los datos necesarios para segmentar los clientes. Diseñar la implementación de Interact precisa la coordinación de varios componentes.

Determine cómo interactuar con los visitantes

El primer paso a la hora de diseñar la implementación es preguntarse "¿Cómo y dónde quiero interactuar con mis clientes?"

Esta pregunta tiene un número casi ilimitado de respuestas, por ejemplo:

- ¿Está pensando en la integración con un sitio web, con un sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) o en un sistema de punto de venta (TPV)?
- ¿Desea visualizar banners publicitarios en base a la navegación en el sitio, una lista de elecciones en función de las selecciones previas o cupones de descuento según las compras actuales?

Muchos puntos de encuentro tienen más de una ubicación disponible para la interacción, por lo que es posible que deba plantearse esta cuestión varias veces.

Defina los componentes que desee configurar en Interact

Una vez el equipo identifica la estrategia, debe listar y definir qué componentes de configuración crea el usuario de Interact en Interact. El usuario de Interact debe coordinarse con el administrador de Interact para definir qué eventos y puntos de interacción deben crearse con la API de Interact.

El equipo también debe tener en cuenta qué tipo de ofertas se van a presentar, cómo se van a segmentar los visitantes, y qué estrategias de muestreo, integración o seguimiento se van a utilizar. Las respuestas a estas preguntas ayudan a definir la información que se va a crear en la base de datos del perfil. Al mismo tiempo, tenga en cuenta cómo se van a organizar los puntos de interacción en grupos o zonas para un propósito común a la hora de ajustar la presentación de las ofertas.

Evalúe las opciones adicionales

Existen varias características opcionales, incluyendo la supresión de ofertas, el aprendizaje, asignaciones de ofertas individuales y sustitución de la puntuación, que es posible que el equipo desee implementar. La mayoría de estas características requieren tablas de base de datos específicas y poca o ninguna configuración en el entorno de diseño. Para obtener más información sobre estas características, consulte la *Guía del administrador de Interact*.

Tenga en cuenta el rendimiento

Como el rendimiento forma parte de Interact, el equipo debe tener en cuenta los datos necesarios para segmentar los clientes. Dado que hay un impacto en el rendimiento cada vez que se recuperan los datos de la base de datos, diseñe atentamente la información que se proporciona para los entornos de ejecución. Para obtener más información sobre el diseño y el mantenimiento de los datos de los clientes, consulte la *Guía del administrador de Interact*.

Inicio de sesión en IBM EMM

Utilice este procedimiento para iniciar la sesión en IBM EMM.

Antes de empezar

Necesita lo siguiente.

- Una conexión de intranet (red) para acceder a su servidor de IBM EMM.
- Un navegador soportado instalado en el sistema.
- Nombre de usuario y contraseña para iniciar la sesión en IBM EMM.
- El URL para acceder a IBM EMM en la red.

El URL es:

`http://host.dominio.com:puerto/unica`

donde

host es la máquina donde se ha instalado Marketing Platform.

dominio.com es el dominio en el que reside la máquina host

puerto es el número de puerto en el que el servidor de aplicaciones de Marketing Platform permanece a la escucha.

Nota: El procedimiento siguiente supone que está iniciando la sesión en una cuenta que tiene acceso Admin a Marketing Platform.

Procedimiento

Acceda al URL de IBM EMM utilizando su navegador.

- Si IBM EMM se ha configurado para integrarse con Windows Active Directory o con la plataforma de control de acceso web e inicia la sesión en dicho sistema, aparece la página predeterminada del panel de control. Su inicio de sesión ha finalizado.
- Si ve la pantalla de inicio de sesión, inicie la sesión utilizando las credenciales del administrador predeterminado. En un entorno de inicio de sesión único, utilice `asm_admin` con `password` como contraseña. En un entorno con varias particiones, utilice `platform_admin` con `password` como contraseña.
Una solicitud le pedirá que cambie la contraseña. Puede especificar la contraseña existente, pero para garantizar una buena de seguridad, debe elegir una nueva.
- Si IBM EMM se ha configurado para usar SSL, es posible que se le indique aceptar un certificado de seguridad digital, la primera vez que inicie sesión. Pulse **Sí** para aceptar el certificado.

Si el inicio de sesión resulta satisfactorio, IBM EMM muestra la página de panel de control predeterminado.

Resultados

Con los permisos predeterminados asignados a las cuentas de administrador de Marketing Platform, puede administrar las cuentas y seguridad de los usuarios mediante las opciones del menú **Configuración**. Para realizar las tareas de

administración de más alto nivel para los paneles de control de IBM EMM, debe iniciar la sesión como **platform_admin**.

Establecimiento de la página de inicio

La página inicial es la página que se visualiza cuando se inicie la sesión en IBM EMM. La página de inicio predeterminada es el panel de control predeterminado, pero puede especificar fácilmente una página de inicio diferente.

Si no desea una página del panel de control para visualizar el primer registro en IBM EMM, puede seleccionar una página desde uno de los productos instalados de IBM como página de inicio.

Para establecer como página de inicio la página que está viendo, seleccione **Valores > Establecer página actual como página de inicio**. Las páginas disponibles para su selección como página de inicio están determinadas por cada producto de IBM EMM y por los permisos que tenga en IBM EMM.

En cualquier página que esté visualizando, si la opción **Establecer página actual como inicio** está habilitada, podrá establecer dicha página como página de inicio.

Documentación y ayuda de Interact

Interact proporciona documentación y ayuda para los usuarios, administradores y desarrolladores.

Utilice la tabla siguiente para obtener información sobre cómo iniciarse con Interact:

Tabla 1. Puesta en funcionamiento

Tarea	Documentación
Ver una lista de características nuevas, problemas conocidos y soluciones provisionales	<i>Notas del release de IBM Interact</i>
Obtener información sobre la estructura de la base de datos de Interact	<i>IBM Interact System Tables and Data Dictionary</i>
Instalar o actualizar Interact y desplegar la aplicación web de Interact	Una de las guías siguientes: <ul style="list-style-type: none">• <i>IBM Interact Guía de instalación</i>• <i>IBM Interact Guía de actualización</i>
Implementar los informes de IBM Cognos proporcionados con Interact	<i>IBM EMM Reports Guía de instalación y configuración</i>

Utilice la tabla siguiente para obtener información sobre cómo configurar y utilizar Interact:

Tabla 2. Configurar y utilizar Interact

Tarea	Documentación
<ul style="list-style-type: none"> Mantener usuarios y roles Mantener orígenes de datos Configurar características de presentación de ofertas opcionales de Interact Supervisar y mantener el rendimiento del entorno de ejecución 	<i>IBM Interact Guía del administrador</i>
<ul style="list-style-type: none"> Trabajar con canales interactivos, eventos, modelos de aprendizaje y ofertas Crear y desplegar diagramas de flujo interactivos Ver informes de Interact 	<i>IBM Interact Guía del usuario</i>
Utilizar macros de Interact	<i>IBM Macros for IBM EMM: User's Guide</i>
Ajustar componentes para obtener un rendimiento óptimo	<i>IBM Interact Tuning Guide</i>

Utilice la tabla siguiente para obtener información sobre cómo obtener ayuda si se encuentra problemas al utilizar Interact:

Tabla 3. Obtener ayuda

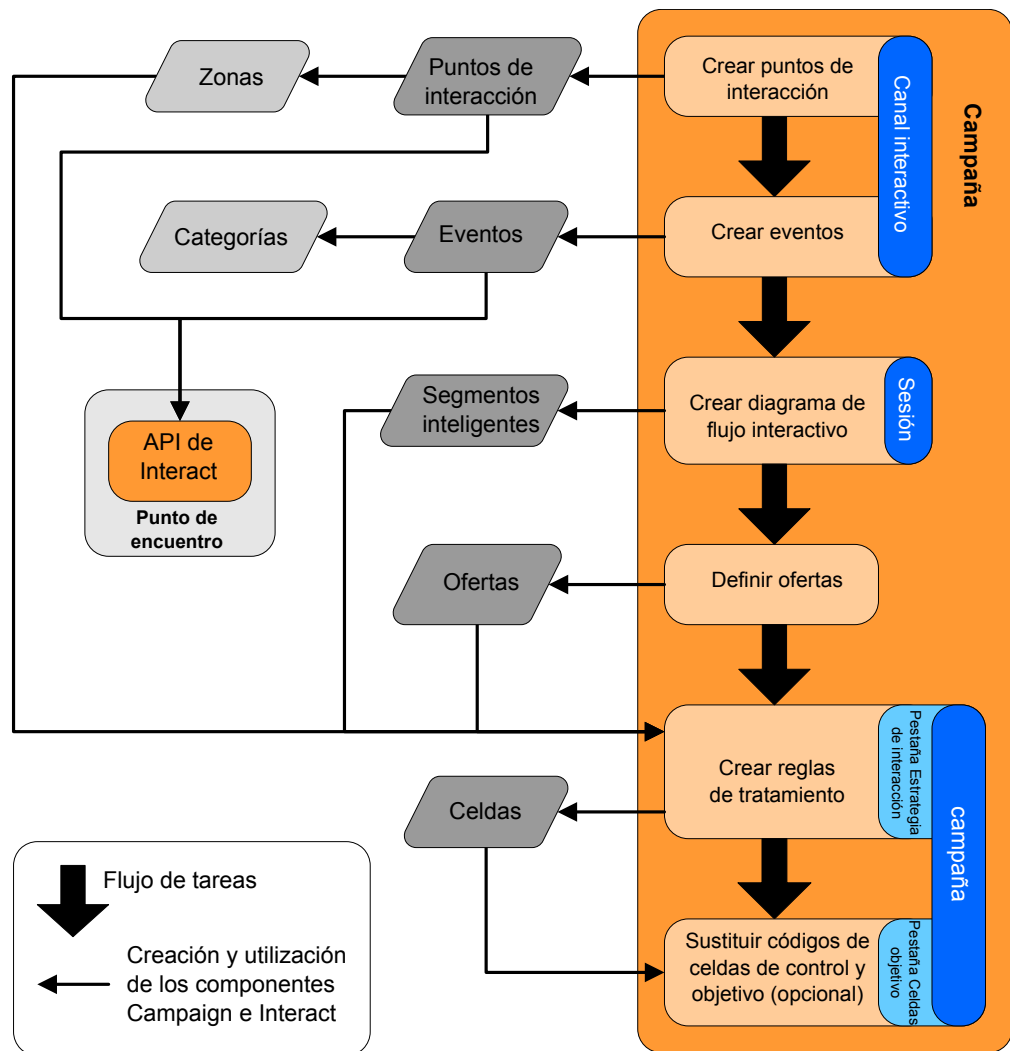
Tarea	Instrucciones
Abrir ayuda en línea	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elija Ayuda > Ayuda para esta página para abrir el tema de ayuda según contexto. 2. Pulse el icono Mostrar navegación en la ventana de ayuda para visualizar la ayuda completa.
Obtener PDF	Utilice uno de los métodos siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Elija Ayuda > Documentación del producto para acceder a los PDF de Interact. • Elija Ayuda > Toda la documentación de IBM EMM Suite para acceder a toda la documentación disponible.
Obtener soporte	Vaya a http://www.ibm.com/support para acceder al portal de soporte de IBM .

Capítulo 2. Creación de la campaña de marketing en el entorno de diseño

El diseño de la configuración de Interact es un proceso de muchos pasos que implica a mucha gente de su organización. Debe trabajar con la interfaz de usuario de Interact, la API de Interact y los diagramas de flujo de Campaign para configurar la campaña de marketing interactiva.

Diagrama de flujo de trabajo

Este diagrama es un extracto del flujo de trabajo de diseño completo, que muestra únicamente las tareas de configuración que realiza en el entorno de diseño.



El diagrama muestra una progresión lineal, aunque varias personas pueden estar trabajando en diferentes componentes al mismo tiempo. Se trata de un proceso iterativo. Por ejemplo, cuando esté trabajando con reglas de tratamiento, puede descubrir que es necesario reorganizar los puntos de interacción y las zonas.

Trabajar con la configuración de Interact también está relacionado con crear y trabajar con campañas tradicionales.

Flujo de trabajo de ejemplo

Un flujo de ejemplo puede contener los pasos siguientes:

1. Cree un canal interactivo para mantener los recursos del punto de encuentro con el visitante.
2. Cree los puntos de interacción que utiliza el visitante para interactuar con el punto de encuentro.
3. Cree los eventos que desencadenan acciones cuando el visitante realiza selecciones en el punto de encuentro.
4. Utilice diagramas de flujo interactivos para definir segmentos inteligentes para asignar ofertas a los visitantes.
5. Defina las ofertas que se presentarán al visitante.
6. Defina las reglas de tratamiento para optimizar las ofertas que se presentan al visitante.
7. (Opcional) Altere temporalmente el contenido de las celdas de destino y control que se asignan a los segmentos.
8. Desplegar la interacción.

Cuando el administrador de Interact haya desplegado las configuraciones en los servidores de ejecución, y el punto de encuentro se haya integrado con la API de Interact, la implementación de Interact se habrá completado.

Información de configuración compartida por la interfaz de usuario y la API de Interact

La configuración de Interact para trabajar con su punto de encuentro implica dos componentes de Interact. La interfaz de usuario de Interact donde define la configuración en el entorno de diseño. La API de Interact que configura el administrador de Interact para que el punto de encuentro funcione en el entorno de ejecución.

Aunque estos dos componentes de la configuración son de dos áreas distintas, están relacionados. La API de Interact debe hacer referencia a varios de los elementos de configuración dentro del entorno de diseño. Usted y la persona que trabaja con la API de Interact deben trabajar conjuntamente para acordar los convenios de denominación, el objetivo del elemento, etc. El diseño es un proceso iterativo y colaborativo. Como persona que trabaja con la API de Interact y el punto de encuentro, puede que sea necesario crear más eventos y puntos de interacción. Puesto que diseña la interacción en el entorno de diseño, puede tener más requisitos que la persona que trabaje con la API.

Elemento compartido por nombre

La API de Interact hace referencia a varios elementos de la configuración de Interact. Sin embargo, sólo se hace referencia a los siguientes tres elementos por el nombre:

- Canales interactivos
- Puntos de interacción
- eventos

Al trabajar con las API de Interact, debe hacer referencia a estos elementos por su nombre. Estos nombres deben coincidir y no distinguen entre mayúsculas y minúsculas. Los nombres `myInteract`, `myInteract` y `mYiNtErAcT` coinciden.

La API de Interact y las solicitudes de información de tiempo de ejecución

Durante el tiempo de ejecución, la API de Interact no solicita información a los diagramas de flujo interactivos y las reglas de tratamiento, sin embargo la API solicita esa información indirectamente. Por ejemplo, la API nunca llama un diagrama de flujo interactivo. No obstante, la API llama un evento solicitando una resegmentación, que ejecuta todos los diagramas de flujo interactivos asociados con el canal interactivo. Del mismo modo, cuando la API solicita ofertas con el método `obtenerOfertas`, se inicia una secuencia de eventos que incluye referencias a las reglas de tratamiento.

Elementos de campaña compartidos

En la configuración de Interact, pueden utilizarse varios elementos de Campaign. Puede utilizar estos elementos en la API de Interact para mejorar su interacción, incluyendo segmentos inteligentes, fechas de inicio y de finalización de campañas, ofertas y diagramas de flujo interactivos.

Utilice la API de Interact para hacer referencia a estos elementos de Campaign:

- ID de audiencia
- Nivel de audiencia
- Atributos de oferta personalizados
- Código de oferta
- Descripción de la oferta
- Fecha efectiva de la oferta
- Fecha de caducidad de la oferta
- Nombre de la oferta
- Código de tratamiento de la oferta

Dado que estos elementos se comparten en todo el entorno de diseño, debe decidir las normas para estos elementos de toda su organización. Debe proporcionar parte de esta información para llamar la API de Interact correctamente, como el ID de audiencia, y el resto la solicita con la API, como los atributos de la oferta.

También puede hacer referencia a la puntuación para una oferta con la API de Interact. En general, esta es la puntuación de marketing que se asigna a una estrategia de interacción. Esta puntuación solo es relevante para Interact, no para todo el entorno de Campaign. Puede modificar o anular la puntuación de marketing. Para obtener más información sobre la API de Interact, consulte la *Guía del administrador de Interact*.

Interacciones de la API de Interact en el entorno de ejecución

Cuando una sesión de ejecución se inicia, es decir, cuando el visitante inicia un contacto, la API de Interact desencadena un `inicioSesión`. Esta llamada puede incluir:

1. Creación de una sesión de ejecución.

Una sesión de ejecución es una instancia del servidor de ejecución que contiene todos los datos asociados con el visitante. Esta instancia incluye todos los datos del perfil conocidos y los resultados de cualquier solicitud al servidor de ejecución como, por ejemplo, la pertenencia al segmento o una lista de ofertas.

2. Carga de los datos del perfil del visitante en la sesión de ejecución.
3. Ejecución de todos los diagramas de flujo interactivos asociados con el canal interactivo y colocar al visitante en los segmentos.

Cuando el visitante interactúa con el punto de encuentro, la API de Interact puede realizar diferentes acciones como, por ejemplo, desencadenar eventos, solicitar información del perfil y modificar el nivel de audiencia del visitante. Cuando el visitante alcanza un punto de interacción en el punto de encuentro, la API de Interact puede solicitar una o más ofertas o desencadenar un evento. Cuando el visitante deja el punto de encuentro cerrando la sesión, colgando, o cuando acaba el tiempo, el servidor de ejecución finaliza la sesión de ejecución.

Uso de canales interactivos para coordinar los recursos de punto de encuentro

Un canal interactivo es una representación de un punto de encuentro orientado al cliente que se utiliza para coordinar todos los objetos, datos y recursos de servidor que están implicados en marketing interactivo.

Directrices

En general, cree un canal interactivo para cada punto de encuentro que integre con Interact. Por ejemplo, si tiene un sitio web y un centro de atención al cliente para integrar con Interact, cree dos canales interactivos, uno para cada tipo de punto de encuentro.

Es posible que también desee crear distintos canales interactivos para representar puntos de encuentro del mismo tipo. Por ejemplo, si tiene distintos sitios web para las distintas marcas de su empresa, cree un canal interactivo para cada marca, incluso si cada sitio está alojado en el mismo servidor.

Canales interactivos y los otros componentes

Los canales interactivos están donde se organizan y configuran varios componentes de la configuración de interacción, incluidos los puntos de interacción, las zonas, los eventos y las categorías. El canal interactivo es también donde se correlacionan las tablas del perfil y despliegan los procesos y estrategias de interacción de procesos para los servidores de ejecución. Para su comodidad, puede encontrar enlaces a los otros componentes de la configuración de la interacción (diagramas de flujo interactivos y reglas de tratamiento) en la página Canal interactivo de la interfaz de usuario.

Canales interactivos y la API de Interact

Los canales interactivos son uno de los tres elementos de la configuración de Interact en Campaign que interactúa directamente con la API de Interact. Debe utilizar el nombre exacto del canal interactivo cuando utilice el método `startSession` en la API. Este nombre de nodo no distingue entre mayúsculas y minúsculas.

Número de canales interactivos utilizados

Puede tener tantos canales interactivos como sean necesarios para su organización. Las diferentes campañas pueden hacer referencia al mismo canal interactivo para la estrategia de interacción. A las estrategias de interacción del canal interactivo se accede desde la página Canal interactivo.

Por ejemplo, supongamos que tiene una campaña para teléfonos móviles nuevos y otra campaña para nuevos planes de llamadas, y cada campaña tiene una estrategia de interacción para el canal interactivo del sitio web. La misma campaña puede tener varias estrategias de interacción, una para cada canal interactivo. Por este motivo, la campaña del nuevo móvil puede tener una estrategia de interacción para el sitio web y una estrategia de interacción para el servicio de atención telefónica al cliente.

Restricción de la frecuencia con la que se presenta una oferta

Puede establecer el número máximo de veces que se presenta una oferta a un visitante en una única sesión de ejecución. Las cadenas predeterminadas que especifica para las ofertas que se presentan a todos independientemente de sus acciones no se cuentan.

Establecimiento del número máximo de veces que se presenta una oferta

Puede establecer el número de veces que el punto de encuentro puede mostrar una sola oferta para un único visitante durante una única sesión de ejecución. Este número realiza el seguimiento del número de veces que se registra la oferta como un contacto, no por el número de veces que el entorno de ejecución recomienda una oferta. Si nunca registra contactos de oferta, el entorno de ejecución asume que la oferta no se ha presentado, y por ello continúa recomendando la oferta, incluso si se supera el número máximo.

Las cadenas predeterminadas no cuentan como ofertas

El entorno de ejecución tampoco considera las cadenas predeterminadas como ofertas para calcular el número máximo de veces que se puede mostrar una oferta. Por ejemplo, todos los puntos de interacción tienen la misma serie predeterminada que presenta la misma oferta y que algo ha sucedido en su red de modo que el punto de encuentro no puede alcanzar el servidor de ejecución. Por lo tanto, el punto de encuentro muestra la serie predeterminada desde el punto de interacción. Aunque el punto de encuentro presente la misma oferta muchas veces, no se cuenta ninguna de las veces que se presenta la oferta.

Creación de un canal interactivo para coordinar los recursos de la campaña interactiva

Utilice un canal interactivo para coordinar todos los objetos, datos y recursos del servidor que están implicados en marketing interactivo. Debe especificar una política de seguridad para el canal. Puede crear una política de seguridad o puede utilizar la política de seguridad predeterminada.

Antes de empezar

Antes de empezar esta tarea, debe tener esta información:

1. Nombre del canal interactivo.

2. Descripción del canal interactivo.
3. Política de seguridad del canal interactivo. Si no ha creado ninguna política de seguridad, se selecciona automáticamente la política global predeterminada, y no puede modificarla. No puede editar la política de seguridad para el canal interactivo una vez creado.
4. Grupo de servidores del canal interactivo.
5. El servidor de producción del canal interactivo.
6. Número máximo de veces que desea mostrar una oferta a un visitante en una única sesión en este canal interactivo.

Acerca de esta tarea

Cree un canal interactivo para coordinar los recursos de la estrategia de campaña interactiva. Cree el canal interactivo antes de crear los otros recursos para la estrategia de campaña interactiva. Puede editar o suprimir los canales interactivos que ha creado.

Para editar el canal interactivo, pulse el icono **Editar resumen** en la página Resumen del canal interactivo.

Para suprimir un canal interactivo, seleccione la casilla de verificación situada junto al canal interactivo en la página Todos los canales interactivos y pulse el icono **Suprimir seleccionados**. Cuando suprime un canal interactivo, se suprimen todos los puntos de interacción y los eventos que tiene asociados. Si puede suprimir el canal interactivo dependerá del estado de despliegue del canal interactivo.

Procedimiento

1. Seleccione **Campaña > Canales interactivos**.
Se abre la página Todos los canales interactivos.
2. Pulse en el icono **Añadir un canal interactivo** en la página Todos los canales interactivos.
Se abre la página Añadir/editar canal interactivo.
3. Escriba un **Nombre** y una **Descripción** para el canal interactivo. El nombre y la descripción que especifique aquí son para su referencia, y se visualizan en las ventanas e informes.
4. Seleccione la **Política de seguridad** del canal interactivo.
5. Seleccione los grupos de servidores que desea asociar con este canal interactivo en la lista **Grupos de servidores de ejecución**.
Puede seleccionar varios grupos de servidores utilizando **Mayús+pulsación** o **Control+pulsación**.
6. Seleccione el servidor de producción en la lista **Grupos de servidores de ejecución de producción**.
7. Especifique el **Número máximo de veces que se muestra una oferta durante una sola visita**.
8. Pulse **Guardar cambios**.

Acerca de la correlación de tablas

La correlación de tablas es el proceso de hacer que las tablas de clientes externos o las tablas del sistema estén accesibles en IBM Campaign.

Una correlación de tablas está formada por los metadatos utilizados para definir una tabla general, base y de dimensiones. Contiene información sobre el origen de datos, el nombre y ubicación de la tabla, los campos de tabla, los niveles de audiencia y los datos. Las correlaciones de tabla se pueden almacenar para su reutilización en catálogos de tablas.

Acceso a los niveles de audiencia definidos en Campaign en la estrategia interactiva

Para acceder a los niveles de audiencia definidos en Campaign en la estrategia interactiva, correlacione la tabla de perfil con el canal interactivo. Utilice la página Resumen del Canal interactivo para correlacionar la tabla de perfil del canal interactivo. Utilice el asistente "Correlacionar tablas de perfiles para el nivel de audiencia" para completar esta tarea.

Antes de empezar

Antes de empezar esta tarea, debe tener esta información para el asistente "Correlacionar tablas de perfiles para el nivel de audiencia":

1. Nombre de la tabla que desea correlacionar. Esta tabla contiene el identificador de audiencia que se ha definido en la categoría Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > datasource.
2. Si se van a cargar los datos en la memoria cuando se inicia una sesión interactiva del visitante.
3. Nombre de tabla de IBM de la tabla tal como aparece en los diagramas de flujo interactivos.
4. Nombre de campo de detalles de la tabla que aparece en los diagramas de flujo interactivos.

Acerca de esta tarea

Debe correlacionar una tabla del perfil antes de que pueda correlacionar las tablas de dimensiones.

Cuando el asistente "Correlacionar tablas de perfil para el nivel de audiencia" valida la correlación de tablas, hace referencia al origen de datos que está definido en la propiedad Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > datasource. Para el origen de datos, la propiedad OwnerForTableDisplay en Campaign > partitions > partitionN > dataSources se debe actualizar para incluir el propietario del esquema de la tabla de perfiles que se utiliza para la ejecución de prueba de diagramas de flujo interactivos. Todos los canales interactivos deben estar referenciados con el mismo origen de datos. Este origen de datos es sólo para ejecuciones de prueba.

Para editar la correlación de la tabla de perfil, pulse en el nombre de la tabla de perfil correlacionada y finalice el asistente "Correlacionar tablas del perfil para el nivel de audiencia".

Procedimiento

1. En la ventana Canal interactivo, en la página **Resumen** del Canal interactivo, pulse **sin correlacionar** para el nivel de audiencia que desea correlacionar en la tabla Perfil correlacionado.
Se abre el asistente "Correlacionar tablas de perfiles para el nivel de audiencia".
2. Complete el asistente "Correlacionar tablas de perfiles para el nivel de audiencia".

Acceso a una tabla de dimensiones desde Campaign en la estrategia interactiva

Para acceder a una tabla de dimensiones desde Campaign en la estrategia interactiva, debe correlacionar la tabla de dimensiones unida a la tabla de perfil con el canal interactivo. Utilice la página **Resumen** del canal interactivo para correlacionar la tabla de dimensiones con el canal interactivo. Utilice el asistente "Correlacionar tablas de perfiles para el nivel de audiencia" para completar esta tarea.

Antes de empezar

Debe correlacionar las tablas del perfil para el canal interactivo antes de correlacionar las tablas de dimensiones.

Antes de empezar esta tarea, debe tener esta información para el asistente "Correlacionar tablas de perfiles para el nivel de audiencia":

1. Nombre de la tabla de dimensiones que desea correlacionar.
2. Nombre de la tabla con la que correlaciona la tabla de dimensiones.
3. Campos en la tabla base con los que correlaciona los campos clave de la tabla de dimensiones.
4. Tipo de unión de las tablas. Puede ser Autoselección, Unión interna o Unión externa.

Acerca de esta tarea

El asistente "Correlacionar tablas de perfiles para el Nivel de audiencia" utiliza el origen de datos que está definido en la propiedad Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > datasource.

Todos los canales interactivos deben estar referenciados con el mismo origen de datos.

Procedimiento

1. En la ventana Canal interactivo, en la pestaña **Resumen**, pulse en el nombre de la tabla de perfil en **Tabla de perfil correlacionada**.
Aparece el asistente "Correlacionar tablas de perfiles para el nivel de audiencia".
2. Pulse **Correlacionar una tabla de dimensiones nueva**.
3. Complete el asistente **Correlacionar tablas de perfil para el Nivel de audiencia**.

Asistente Correlacionar tablas de perfiles para el nivel de audiencia

Utilice el asistente Correlacionar tablas de perfiles para el **Nivel de audiencia** para correlacionar tablas de perfiles y dimensiones de Campaign con el canal interactivo.

Requisitos

Cuando trabaja con el asistente y:

- Valida la correlación, Interact utiliza el servidor de Interact de ejecución de prueba. Su servidor de ejecución de prueba debe estar en ejecución para que funcione la comprobación de la sintaxis.

- Añade o edita una tabla de dimensiones, el esquema debe coincidir con el esquema de tabla de perfil.

Tareas disponibles

Utilice el asistente para realizar las tareas de correlación de tablas:

Tareas	Flujo
Correlacionar una tabla de perfil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pulse Sin correlación para el nivel de audiencia que desea correlacionar. 2. Complete los campos para la tabla de perfil. 3. Seleccione Validar correlación para validar la correlación. 4. Seleccione Completar el cambio para finalizar la correlación.
Correlacionar una tabla de dimensiones	<p>Puede correlacionar tablas de dimensiones solo después de definir una tabla de perfil para el nivel de audiencia.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pulse Correlacionar una tabla de dimensiones nueva. 2. Complete los campos para la tabla de dimensiones. 3. Seleccione Completar el cambio para finalizar la correlación. <p>Esta correlación no se valida.</p>
Editar una correlación de tablas	<p>Cuando edita una correlación de tabla de perfil y cambia los nombres de tabla o campo, Interact anula la correlación de todas las tablas de dimensiones que están asociadas con la tabla de perfil.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione la tabla que desee editar. 2. Modifique los campos de la tabla. 3. Si modifica una tabla de perfil, seleccione Validar correlación para validar la correlación. 4. Seleccione Completar el cambio para guardar los cambios de correlación.
Anular la correlación de una tabla	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione la tabla para la que desee anular la correlación. 2. Pulse Anular correlación. 3. Seleccione Completar el cambio para guardar los cambios.

Campos utilizados cuando selecciona una tabla de perfil para correlacionarla

Esta tabla lista y describe los campos que utiliza cuando selecciona una tabla de perfil para correlacionarla:

Tabla 4. Seleccione una tabla para correlacionar

Campo	Descripción
<p>Seleccione una tabla para correlacionar</p>	<p>Esta es una lista de todas las tablas del origen de datos definido por la propiedad Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > dataSource.</p> <p>Si va a correlacionar la tabla del perfil, debe seleccionar una tabla que contenga el ID de audiencia definida en la categoría Particiones > de la campaña > particiónN > Niveles de audiencia. Cada columna de ID de audiencia se correlaciona nombre por nombre.</p>
<p>Cargue los datos en la memoria cuando se inicie una sesión de visita</p>	<p>Seleccione esta casilla de verificación para cargar el registro que está asociado con el miembro de audiencia en la sesión de tiempo de ejecución cuando se inicia la sesión. Si selecciona esta característica para todas las tablas de dimensiones en el canal interactivo, todas las lecturas de base de datos para el nivel de audiencia seleccionado se producen en el inicio de una sesión de ejecución. El proceso de lectura de una base de datos al principio de una sesión de ejecución para que todas las solicitudes de datos posteriores durante la sesión de ejecución sean más rápidas puede mejorar el rendimiento de ejecución global. Puede volver a cargar datos de tablas utilizando el método setAudience. Si carga todos los datos en la memoria, además de mejorar el rendimiento, también aumentan los requisitos de memoria del sistema.</p>
<p>Nombre de tabla de IBM</p>	<p>El nombre de la tabla tal como se visualiza en los diagramas de flujo interactivos. Puede cambiar el modo en que el nombre de tabla aparece en los diagramas de flujo interactivos para que sea más fácil para los diseñadores de diagramas de flujo seleccionar las tablas correctas. El nombre no puede estar vacío, debe empezar por una letra y sólo puede contener caracteres alfanuméricos y subrayados. El nombre de tabla de IBM también debe ser exclusivo dentro de la correlación de tablas, por nivel de audiencia y por canal interactivo.</p>
<p>Detalles de la tabla</p>	<p>El campo Detalles de la tabla muestra información para el campo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nombre de campo tal como aparece en el origen de datos real. • El Nombre de campo de IBM tal como aparece en los diagramas de flujo interactivos. • El campo Tipo. • Si este campo es un campo Clave de audiencia. <p>Si va a correlacionar un perfil de tabla, la mayor parte de esta tabla queda inhabilitada. Los campos que coinciden con los campos de ID de audiencia tienen Clave de audiencia seleccionado. Puede definir valores Predeterminados para cada campo.</p> <p>Si va a correlacionar una tabla de dimensiones, la columna Clave de audiencia está habilitada. Seleccione la casilla de verificación Clave de audiencia para los campos para los que desea unir la tabla de dimensiones con la tabla base.</p>

Campos utilizados cuando correlaciona una tabla de dimensiones con una tabla de perfil base

Esta tabla lista y describe los campos que utiliza cuando selecciona una tabla para correlacionarla:

Tabla 5. Correlacionar dimensión a la base

Campo	Descripción
La tabla de dimensiones se relaciona con la siguiente tabla base	Seleccione la tabla a la que desea unir esta tabla de dimensiones.
Campo de tabla base coincidente	Seleccione los campos de la tabla base en la que correlacionan los campos Clave en la correlación de la tabla de dimensiones.
Tipo de unión	Seleccione cómo desea unir las tablas. Las opciones válidas son Autoselección , Unión interna y Unión externa .

Página Resumen del canal interactivo

Utilice la página Resumen del Canal interactivo para ver un resumen de los valores del canal interactivo.

La página **Resumen del canal interactivo** contiene dos secciones principales: **Resumen del canal interactivo** y **Diagramas de flujo y estrategias**.

Resumen del canal interactivo

Esta tabla muestra y describe la sección de resumen de la página Resumen del Canal interactivo:

Tabla 6. Descripción de la sección Resumen de canal interactivo

Cabecera	Descripción
Descripción	La descripción del canal interactivo. Cuanto más detallada sea la descripción, mejor comprenderán los demás usuarios del entorno de diseño el objetivo de este canal interactivo determinado. Puede cambiar este valor pulsando el icono Editar y modificando la descripción en el diálogo que se visualiza.
Política de seguridad	La política de seguridad aplicable a este canal interactivo. Este valor se especifica cuando crea el canal interactivo. No puede cambiar la política de seguridad para un canal interactivo existente.
Grupo de servidores de ejecución	Una lista de los grupos de servidores de ejecución disponible para este canal interactivo. Puede cambiar este valor pulsando el icono Editar y modificando los grupos de servidores de ejecución en el diálogo que se visualiza.
Grupo de servidores de ejecución de producción	El grupo de servidores de ejecución que ha elegido para el punto de encuentro orientado a clientes, activo. Puede cambiar este valor pulsando el icono Editar y modificando el grupo de servidores de ejecución de producción en el diálogo que se visualiza.

Tabla 6. Descripción de la sección Resumen de canal interactivo (continuación)

Cabecera	Descripción
Número máximo de veces que se muestra una oferta durante una sola visita	<p>Un entero que define el número máximo de veces que se debe mostrar una determinada oferta durante una única visita. El entorno de ejecución utiliza este número junto con reglas de tratamiento y el motor de aprendizaje cuando se seleccionan ofertas para visualizarlas.</p> <p>Puede cambiar este valor pulsando el icono Editar y modificando el valor en el diálogo que se visualiza.</p>
Modelo de aprendizaje	<p>Si el canal interactivo utiliza el modelo de aprendizaje global, utiliza las puntuaciones del usuario de marketing solamente para la ponderación de ofertas o utiliza el modelo de aprendizaje personalizado que ha especificado en los diálogos Nuevo canal interactivo o Editar canal interactivo.</p>
Tabla de perfil correlacionada	<p>Visualiza el nombre de IBM y el nombre real de la tabla de perfil para cada nivel de audiencia que está definido en Campaign.</p> <p>Si no se han definido tablas de perfil, aparece sin correlacionar.</p> <p>El nombre de la tabla o sin correlacionar es un enlace al asistente "Correlacionar la tabla de perfil para el nivel de audiencia", donde puede correlacionar tablas de perfiles y de dimensiones para el canal interactivo.</p> <p>El número de tablas de perfiles que ha correlacionado se lista como el número de niveles de audiencia soportados. Puede tener más niveles de audiencia definidos en Campaign de los que necesite para su punto de encuentro. No es necesario que defina tablas de perfiles para todas las audiencias, sólo la audiencia que utilice con su interacción en su punto de encuentro.</p>

Diagramas de flujo y estrategias

La sección Diagramas de flujo y estrategias muestra los diagramas de flujo y estrategias interactivas que se han definido y asociado con este canal interactivo. Esta tabla muestra y describe la información de diagramas de flujo y estrategias que aparece:

Tabla 7. Descripción de la sección Diagramas de flujo y estrategias

Cabecera	Descripción
Diagramas de flujo asociados	<p>Es una lista de todos los diagramas de flujo asociados con este canal interactivo.</p> <p>Cada diagrama de flujo de la lista es un enlace que abre el diagrama de flujo para verlo o editarlo según sea necesario.</p>

Tabla 7. Descripción de la sección Diagramas de flujo y estrategias (continuación)

Cabecera	Descripción
Estrategias asociadas	Es una lista de todas las estrategias asociadas con este canal interactivo. Cada estrategia de la lista es un enlace que abre la estrategia interactiva para ver y editar las reglas de tratamiento. También puede marcar o desmarcar la estrategia interactiva para el despliegue.
Ver inventario de reglas de tratamiento	Es un enlace que muestra el informe de Inventario de reglas de tratamiento de canal, filtrado para este canal interactivo.
Ver historial de despliegue	Es un enlace que muestra el informe de Historial de despliegue de canal para este canal interactivo. También puede ver el historial de despliegue del canal interactivo en un formato diferente en la pestaña de despliegue.
Editar resumen	Muestra el diálogo Resumen de canal interactivo, donde puede modificar la mayor parte de la información contenida en la sección Resumen de canal interactivo. Pulsar Editar resumen es lo mismo que pulsar el icono Editar en la parte superior de la pestaña Resumen.

Agrupación de los puntos de interacción en zonas

Puede utilizar las zonas para dividir los puntos de interacción en áreas similares en el punto de encuentro. Utilice las zonas para que las reglas de tratamiento sean más específicas. Puede mover los puntos de interacción entre las zonas. Un punto de interacción puede ser miembro de una sola zona cada vez.

Por ejemplo, puede dividir el sitio web en secciones por tipo de producto como, por ejemplo, planes de llamadas y teléfonos para una compañía de telecomunicaciones. Puede organizar los puntos de interacción en zonas que estén relacionadas con el tipo de producto. En las reglas de tratamiento, asigna distintas ofertas el mismo segmento, dependiendo de la zona que esté visualizando el cliente. Cuando el visitante se encuentra en la zona de planes de llamadas, el visitante solo ve las ofertas relacionadas con nuevos planes de llamadas con las mejores tarifas. Cuando el visitante pasa a la zona de teléfonos del punto de encuentro, todas las ofertas están dirigidas a los nuevos móviles.

Adición de zonas para los puntos de interacción al canal interactivo

Al definir puntos de interacción para los visitantes, puede especializar más estos puntos de interacción añadiéndolos a zonas. Cada zona puede tener su propio conjunto de reglas que determinan cómo se presentan las ofertas a los visitantes. Utilice el icono **Agregar zona** en la pestaña **Puntos de interacción** de la ventana Canal interactivo para añadir una zona.

Acerca de esta tarea

Procedimiento

1. Pulse el icono **Agregar zona** en la pestaña **Puntos de interacción** de la ventana Canal interactivo.

Aparece el diálogo Agregar/editar zona.

2. Especifique un **Nombre** para la zona.
3. Escriba una **Descripción** para la zona.

La descripción que especifique aquí se muestra en la pestaña **Puntos de interacción** de la ventana Canal interactivo después de guardar la zona.

4. Opcional: Pulse el enlace **Características avanzadas** para mostrar más valores que puede aplicar a la zona.

Si visualiza las características avanzadas, puede determinar los valores siguientes para la zona que está añadiendo o editando:

Modo de aprendizaje. La sección **Modo de aprendizaje** especifica las reglas por las que se aplica el aprendizaje a la zona que está creando o editando. Puede elegir cualquiera de los valores siguientes:

- **Heredar de canal interactivo** es el valor predeterminado e indica a Interact que utilice el modo de aprendizaje especificado para el canal interactivo.
- **Usar únicamente puntuaciones del vendedor** indica que Interact utiliza solo las puntuaciones del usuario de marketing para la ponderación de la oferta.
- **Usar modelo de aprendizaje personalizado** utiliza un modelo de aprendizaje personalizado que puede especificar en el desplegable por nombre. Si no se han definido modelos de aprendizaje personalizados para este canal interactivo, esta opción está atenuada y no se puede seleccionar.

Para los grupos de reglas en esta zona, resuelva las reglas de aprendizaje no uniformes al gestiona una situación en la que hay un conflicto entre cómo se ordenan las ofertas en un escenario de aprendizaje mixto, como por ejemplo cuando algunas ofertas las sugieren orígenes en los que el aprendizaje está habilitado y otros orígenes en los que el aprendizaje está inhabilitado. Por ejemplo, dado que cada zona y cada regla de tratamiento puede definir su propia regla de aprendizaje, y la regla definida para un grupo de reglas de tratamiento puede ser distinta de la regla definida para la zona, las opciones determinan cómo Interact resuelve ese conflicto.

Hay varios niveles distintos en Interact en los que el aprendizaje puede estar habilitado o inhabilitado: globalmente, para cada canal interactivo, para cada grupo de reglas de tratamiento y para cada zona. Las opciones de la sección **Para los grupos de reglas en esta zona, resuelva las reglas de aprendizaje no uniformes** al proporcionan las siguientes soluciones al conflicto:

- **Intermezclar: use el modo de aprendizaje para esta zona (predeterminado)** indica que la secuencia de ofertas se selecciona basada en el modelo de aprendizaje que se haya definido para esta zona. Con esto se sustituyen los valores de las reglas individuales.
- **Priorizar las ofertas que no son de aprendizaje** indica que la secuencia de ofertas selecciona primero las ofertas que no son de aprendizaje y, a continuación, las ofertas de aprendizaje.
- **Priorizar las ofertas de aprendizaje** indica que la secuencia de ofertas selecciona primero las reglas de aprendizaje, y a continuación las ofertas que no son de aprendizaje.
- **Priorizar las ofertas que no son de aprendizaje: eliminar duplicación** proporciona los mismos resultados que la opción **Priorizar las ofertas que no**

son de aprendizaje, pero con las ofertas duplicadas eliminadas cuando los orígenes de aprendizaje y no de aprendizaje proporcionan la misma oferta.

- **Priorizar las ofertas de aprendizaje: eliminar duplicación** proporciona los mismos resultados que la opción **Priorizar las ofertas de aprendizaje**, pero con las ofertas duplicadas eliminadas cuando los orígenes de aprendizaje y no de aprendizaje proporcionan la misma oferta.

% **aleatorio** especifica la probabilidad de que la oferta devuelta se seleccione aleatoriamente, sin considerar las puntuaciones. También puede utilizar `percentRandomSelection` en `Campaign | partitions | partition[n] | Interact | learning` para configurar de forma global el porcentaje de tiempo durante el cual el módulo de aprendizaje presenta una oferta aleatoria. Si aquí establece **%Random**, altera temporalmente la configuración global.

5. Pulse **Guardar y volver** para volver a la pestaña Puntos de interacción o **Guardar y añadir otro** para seguir añadiendo puntos de interacción.

Resultados

Para editar el nombre o la descripción de una zona, pulse en el nombre de la zona en la pestaña Puntos de interacción.

Para suprimir una zona, seleccione la casilla de verificación situada junto a la zona en la pestaña Puntos de interacción y pulse el icono **Suprimir seleccionadas**. No puede suprimir una zona mientras se utiliza en una regla de tratamiento.

Ejemplo

Por ejemplo, supongamos que dispone de una zona con cuatro grupos de reglas:

- El grupo de reglas Grupo1 tiene un módulo de aprendizaje denominado LM1. LM1 contiene la oferta1 con una puntuación del 50% y la oferta2 con una puntuación del 60%.
- El grupo de reglas Grupo2 no tiene ningún módulo de aprendizaje.
- El grupo de reglas Grupo3 hereda para la zona.
- El grupo de reglas Grupo4 contiene la oferta3 con una puntuación del 65% y la oferta4 con una puntuación del 45%. No se asigna ningún modelo de aprendizaje a este grupo de reglas. La opción **Usar puntuación de usuario de marketing** está seleccionada para este grupo de reglas.

En este ejemplo, las ofertas para cada zona determinada tienen una combinación de ofertas presentadas después de evaluar la puntuación, mediante aprendizaje y no aprendizaje, en función de la configuración. La lista siguiente describe algunos escenarios:

- Si selecciona **Intermezclar: use el modo de aprendizaje para esta zona (predeterminado)** para esta zona, la secuencia de ofertas que se seleccionará se basa en la puntuación más alta primero, independientemente de la puntuación de aprendizaje incorporado. Si utilizamos los grupos de reglas anteriores, la secuencia sería la siguiente: oferta3 con una ponderación del 65%, oferta2 con una ponderación del 60%, oferta1 con una ponderación del 50% y oferta4 con una ponderación del 40%.
- Si selecciona **Priorizar las ofertas que no son de aprendizaje** para la zona, la secuencia de ofertas se basa en que las ofertas de no aprendizaje se seleccionan primero, por lo que la secuencia que utiliza los grupos de reglas de ejemplo sería la siguiente: oferta3 no de aprendizaje, oferta4 no de aprendizaje, oferta1 con aprendizaje y finalmente oferta2.

- Si selecciona **Aprendizaje - Priorizar las ofertas de aprendizaje** para la zona, la secuencia de ofertas que se seleccionará se basa en que las ofertas de aprendizaje se seleccionan primero, por lo que la secuencia que utiliza los grupos de reglas de ejemplo sería la siguiente: oferta1 de aprendizaje, oferta2 de aprendizaje, oferta3 no de aprendizaje y finalmente oferta4.
- Si selecciona **No de aprendizaje - Priorizar las ofertas que no son de aprendizaje: eliminar duplicación** para la zona, los resultados serían los mismos que si seleccionara **Priorizar las ofertas que no son de aprendizaje**. Sin embargo, se eliminarían las ofertas duplicadas de los resultados.
- Si selecciona **Priorizar las ofertas de aprendizaje: eliminar duplicación** para la zona, los resultados serían los mismos que si seleccionara **Priorizar las ofertas de aprendizaje**. Sin embargo, se eliminarían las ofertas duplicadas de los resultados.
- Si especifica un valor para el campo **Relacionado a % aleatorio**, se dará prioridad a las ofertas que son de prioridad alta de acuerdo con el porcentaje especificado.

Creación de puntos de interacción para que el visitante interactúe con su punto de encuentro

Una interacción es la manera en que identifica dónde solicita información en su punto de encuentro. Puede organizar todos los puntos de interacción en zonas. Cuando defina qué ofertas van con qué segmentos en sus reglas de tratamiento, también puede definir estas reglas por zona. Por lo tanto, puede tener distintos tipos de oferta disponibles para distintas secciones de su punto de encuentro.

Cada punto de interacción debe contener alguna serie predeterminada que el punto de encuentro pueda utilizar si no hay ofertas disponibles.

Puntos de interacción y la API de Interact

Un punto de interacción es uno de los tres elementos de la configuración de Interact en el entorno de diseño que interactúa directamente con la API de Interact. Siempre que utilice los métodos `getOffers` o `postEvent` en la API de Interact, debe hacer referencia a un punto de interacción. El nombre del punto de interacción que se utiliza en la API de Interact debe coincidir con el nombre del punto de interacción tal y como está configurado en el entorno de diseño.

Adición de puntos de interacción de visitante al canal interactivo del punto de encuentro

Utilice esta tarea para añadir un lugar para que el visitante interactúe con su punto de encuentro. Utilice el icono **Añadir puntos de interacción** en la pestaña **Puntos de interacción** de la ventana Canal interactivo para añadir un punto de interacción.

Acerca de esta tarea

Puede editar un punto de interacción pulsando en el nombre del punto de interacción en la página Puntos de interacción.

Para mover un punto de interacción a otra zona una vez creado, seleccione la casilla de verificación situada junto al punto de interacción y pulse el icono **Mover a**.

Puede suprimir un punto de interacción seleccionando la casilla de verificación situada junto al punto de interacción y pulsando el icono **Suprimir seleccionados**.

Procedimiento

1. Pulse **Añadir puntos de interacción** en la página Canal interactiva Puntos de interacción.
Se visualiza el diálogo **Agregar/Editar punto de interacción**.
2. Escriba un **Nombre** para el punto de interacción.
3. Seleccione una **Zona**.
4. Escriba la **Serie predeterminada a devolver**.
5. Escriba una **Descripción** para el punto de interacción.
Esta descripción aparece en la página **Puntos de interacción**.
6. Pulse **Guardar y volver** para volver a la pestaña **Puntos de interacción** o **Guardar y añadir otro** para seguir añadiendo puntos de interacción.

Referencia de la pestaña Punto de interacción

Hay varios iconos en la pestaña **Punto de interacción** que puede utilizar para gestionar los puntos de interacción.



Esta tabla muestra y describe los iconos utilizados para gestionar los puntos de interacción:

Nombre del icono	Descripción
Añadir zonas	Pulse aquí para añadir una zona a este canal interactivo.
Añadir puntos de interacción	Pulse aquí para añadir un punto de interacción a este canal interactivo.
Mover a	Seleccione puntos de interacción y pulse en este icono para mover los puntos de interacción seleccionados a una nueva zona.
Suprimir seleccionadas	Seleccione puntos de interacción o categorías y, a continuación, pulse en este icono para suprimirlos.

Definición de los eventos desencadenados por las acciones de los visitantes

Un evento es una acción que realiza un visitante y desencadena una acción en el entorno de ejecución. La acción puede colocar el visitante en un segmento, presentar una oferta o registrar datos. En el entorno de diseño de Interact, puede crear un evento como uno de los elementos de configuración que interactúan directamente con la API de Interact.

Ejemplos de eventos

Por ejemplo, podría crear cualquiera de los eventos siguientes:

- Finalizar sesión. Marcar la finalización de la sesión interactiva de un visitante.
- Obtener oferta. Solicitar una lista de ofertas recomendadas para ofrecer al visitante.

- Obtener perfil. Solicitar datos del perfil del visitante que están almacenados en la sesión, incluidos datos temporales y leídos desde la tabla de perfil.
- Establecer audiencia. Cambiar el nivel de audiencia de un visitante dentro de la sesión interactiva.
- Establecer depuración. Anular el nivel de registro actual de la sesión interactiva de un visitante.
- Iniciar sesión. Marcar el inicio de la sesión interactiva de un visitante.

Denominación de eventos y la API de Interact

Al codificar su punto de encuentro para trabajar con la API de Interact, utilice el método `postEvent` para hacer referencia a eventos. El nombre del evento utilizado en la API de Interact debe coincidir con el nombre del evento tal y como está configurado en el entorno de diseño. El nombre del suceso debe comenzar con un carácter alfanumérico. Los caracteres siguientes pueden ser letras, dígitos decimales (anchura media o completa) o caracteres de subrayado. Este nombre no es sensible a mayúsculas y minúsculas.

Supervisión de eventos

Para supervisar la frecuencia con la que se producen todos estos eventos en el punto de encuentro, consulte “Informe Resumen de actividad de eventos de canal” en la página 122.

Acciones predefinidas

Un evento desencadena una o más de las siguientes acciones predefinidas:

- **Desencadenar la resegmentación.** El entorno de ejecución ejecuta de nuevo todos los diagramas de flujo interactivos para el nivel de audiencia actual que está asociado con el canal interactivo, utilizando los datos actuales en la sesión del visitante.

Cuando diseñe su interacción, a menos que especifique un diagrama de flujo específico, una acción de resegmentación ejecuta de nuevo todos los diagramas de flujo interactivos que están asociados a este canal interactivo con el nivel de audiencia actual, y que cualquier solicitud de ofertas espera hasta que han finalizado todos los diagramas de flujo. Una resegmentación excesiva dentro de una sola visita puede afectar al rendimiento del punto de encuentro de forma visible para el cliente.

Coloque el cliente en nuevos segmentos después de que se añadan considerables datos nuevos al objeto de sesión de ejecución, como nuevos datos de solicitudes de la API de Interact (por ejemplo, cambiar la audiencia) o acciones de cliente (por ejemplo, añadir nuevos elementos a una lista de deseos o un carro de compra).

- **Registrar contacto de oferta.** El entorno de ejecución indica las ofertas recomendadas para que el servicio de base de datos las registre en el historial de contactos.

El punto de encuentro debe proporcionar los códigos de tratamiento para las ofertas de las que se van a registrar los contactos. Si es necesario limitar el número de solicitudes entre el punto de contacto y el servidor de ejecución, es posible registrar el contacto de oferta en la misma llamada en que solicitó las ofertas sin proporcionar ningún código de tratamiento.

Si el punto de encuentro no devuelve los códigos de tratamiento de las ofertas que se Interact ha presentado al visitante, el entorno de ejecución registra la última lista de ofertas recomendadas.

- **Registrar aceptación de oferta.** El entorno de ejecución marca la oferta seleccionada para el servicio de base de datos para registrarla en el historial de respuestas.
- **Registrar rechazo de oferta.** El entorno de ejecución marca la oferta seleccionada para el servicio de base de datos para registrarla en el historial de respuestas.
- **Desencadenar expresión de usuario.** Una *acción de expresión* es una acción que se puede definir utilizando macros de Interact, incluyendo funciones, variables y operadores, incluso EXTERNALCALLOUT. Puede asignar el valor de retorno de la expresión a cualquier atributo del perfil.

Al pulsar el icono de edición situado junto a Desencadenar expresión de usuario aparecerá el diálogo de edición Expresión de usuario estándar, donde puede especificar el nivel de audiencia, el nombre de campo opcional al que asignar los resultados y la definición de la propia expresión.

- **Desencadenar sucesos.** Puede utilizar la acción Desencadenar sucesos para un nombre de evento que desee que la acción lance. Si introduce un evento que ya se ha definido, el evento se desencadena cuando se ejecuta la acción en cuestión. Si el nombre de evento que introduce no existe, esta acción genera la creación de dicho evento con la acción especificada.

Eventos, registros y la API de Interact

Si crea un evento con más de una acción de oferta de registro, la API de Interact realiza la misma acción para la oferta asociada. Por este motivo, no cree un evento que registre aceptación de ofertas y rechazo de ofertas ya que estos se contradicen entre ellos. No obstante, la creación de un único evento para registrar la aceptación y el contacto de una oferta o el rechazo y el contacto de una oferta puede ser útil en su entorno.

De forma predeterminada, el entorno de ejecución puede realizar el seguimiento de dos tipos de respuestas, aceptar y rechazar la oferta. Puede modificar los tipos de respuesta que los eventos Registrar aceptación de oferta y Registrar rechazo de oferta registran estableciendo las propiedades de configuración `accept` y `reject`.

La API de Interact también puede utilizar eventos para desencadenar acciones que se definen utilizando los parámetros de eventos en la API. Estos eventos incluyen el registro en una tabla personalizada, el seguimiento de varios tipos de respuestas y especificar que se ejecute un diagrama de flujo determinado. Puede que tenga que crear algunos eventos sin una reacción del sistema definida, o varios con la misma reacción del sistema, como Registrar contacto, para utilizarlos con los parámetros de evento reservados.

Es posible que desee crear varios eventos con la acción Registrar aceptación de oferta, uno para cada tipo de respuesta que desee registrar, o un único evento con la acción Registrar aceptación de oferta que utiliza para cada llamada `postEvent` que utilice para registrar tipos de respuesta separados.

Por ejemplo, cree un evento con la acción Registrar aceptación de oferta para cada tipo de respuesta. Defina las siguientes propiedades personalizadas en la tabla `UA_UsrResponseType` [como Nombre (código)]: Explorar (EXP), Considerar (CON) y Confirmar (CMT). A continuación, cree tres eventos y denomínelos `LogAccept_Explore`, `LogAccept_Consider` y `LogAccept_Commit`. Todos los tres eventos son iguales (tienen la acción Registrar aceptación de oferta), pero los nombres son diferentes, de modo que la persona que trabaja con la API de Interact pueda distinguirlos.

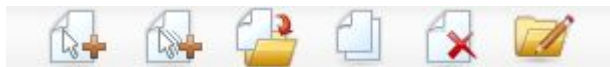
O bien, puede crear un sólo evento con la acción Registrar aceptación de oferta que utiliza para todos los tipos de respuesta personalizados. Por ejemplo, denomínelo LogCustomResponse.

Al trabajar con la API de Interact, no hay ninguna diferencia funcional entre los sucesos, pero los convenios de denominación pueden hacer que el código sea más claro. Asimismo, si le asigna un nombre distinto a cada respuesta personalizada, el informe Resumen de actividad del evento del canal mostrará información más precisa.

Para obtener más información sobre los parámetros reservados y el método postEvent, consulte la publicación *Interact Administrator's Guide (Guía del administrador)*.

Referencia de la pestaña Eventos

Hay varios iconos en la pestaña **Eventos** que puede utilizar para gestionar los eventos.



Puede mover el cursor del ratón sobre cada icono para ver su nombre. Esta tabla muestra y describe los iconos utilizados para gestionar los eventos:

Nombre del icono	Descripción
Añadir eventos	Pulse aquí para añadir un evento a este canal interactivo.
Añadir patrones de evento	Pulse aquí para definir un nuevo patrón de evento a este canal interactivo.
Mover los elementos seleccionados a la siguiente categoría	Seleccione uno o más eventos o patrones de evento y a continuación pulse este icono para mover los elementos seleccionados a una nueva categoría.
Copiar elementos seleccionados	Seleccione uno o más eventos o patrones de evento y a continuación pulse este icono para duplicar los elementos seleccionados. Interact añade automáticamente un sufijo numérico a los nombres de cada copia.
Suprimir elementos seleccionados	Seleccione eventos o patrones de evento y a continuación pulse este icono para suprimirlos.
Gestionar categorías	Pulse aquí para abrir un cuadro de diálogo en el que puede crear, suprimir y editar categorías en este canal interactivo.

Adición de un evento y una acción predefinida al punto de encuentro

Utilice esta tarea para añadir un evento y la acción predefinida que se debe realizar cuando el visitante desencadena el evento.

Acerca de esta tarea

Puede editar un evento pulsando en el nombre del evento en la pestaña **Eventos**.

Puede mover un evento a otra categoría seleccionando el evento y pulsando el icono **Mover los elementos seleccionados a la siguiente categoría**.

Puede suprimir un evento seleccionando el evento y pulsando el icono **Suprimir elementos seleccionados**.

Procedimiento

1. Pulse el icono **Añadir eventos** en la pestaña **Eventos del canal interactivo**. Aparece el diálogo Añadir evento.
2. En la pestaña **General**, proporcione un nombre y una descripción de este evento que le ayude a identificarlo.
La descripción aparece en la pestaña Eventos y está pensada sólo como referencia.
3. Opcional: Elija una categoría en la que desee organizar este evento.
Las categorías sólo se utilizan con fines organizativos y no afectan al funcionamiento del evento. También puede mover eventos a otras categorías una vez que se hayan creado.
4. Pulse la pestaña **Acciones** para continuar definiendo este evento.
5. En la pestaña **Acciones**, seleccione la acción que desee asociar con este evento.
6. Pulse **Guardar y volver** para volver a la pestaña Eventos o **Guardar y añadir otro** para seguir añadiendo eventos.

Uso de categorías para agrupar eventos

Las categorías son una herramienta organizativa para los eventos y patrones de evento. Las categorías no afectan a su configuración de Interact, excepto en que le facilitan la gestión de quizás cientos de eventos y patrones de evento.

Puede crear categorías para organizar sus eventos y patrones de evento en grupos que tengan sentido para su organización. Por ejemplo, puede crear categorías basadas en el propósito de los eventos (como "resegmento " o " registrarContacto") o dónde se utiliza el patrón de eventos en el punto de contacto (como "páginaCatálogoMóvil" o "scriptNuevosPlanesLlamadas").

Puede mover eventos y patrones de evento entre categorías. Cada evento o patrón de evento puede ser miembro de una única categoría.

Creación de una categoría para agrupar eventos

Utilice la pestaña **Eventos de canal de interacción** para añadir una categoría.

Acerca de esta tarea

Para editar el nombre o la descripción de una categoría, seleccione la categoría en el diálogo Gestionar categorías y pulse **Editar**.

Para suprimir una categoría, seleccione la categoría en el diálogo Gestionar categorías y pulse **Suprimir**.

Nota:

Si suprime una categoría que contenga eventos o patrones de evento, todos los eventos y patrones de evento de la categoría también se suprimirán. Utilice el botón **Suprimir** con precaución.

Procedimiento

1. Pulse el icono **Gestionar categorías** en la pestaña **Eventos de canal interactivo**. Se visualiza el diálogo Gestionar categorías.

2. Pulse **Nueva** para abrir el diálogo Nueva categoría.
3. Escriba un **Nombre de categoría** y una **Descripción**.
4. Pulse **Aceptar** para volver al diálogo Gestionar categorías.
5. Pulse **Cerrar** para volver a la pestaña Eventos o pulse **Nueva** para añadir más categorías.

Uso de patrones de eventos para personalizar las ofertas para el visitante

Un patrón de evento es una manera flexible de personalizar ofertas que se basan en patrones de actividad del visitante. Cuando el comportamiento del visitante coincide con el patrón de evento que crea, se desencadenan acciones específicas. A veces se hace referencia a los patrones de evento como desencadenantes de comportamiento.

Los patrones de eventos identifican los patrones de comportamiento y actividad del visitante

Los datos del patrón de evento son específicos del identificador de audiencia y abarcan varias sesiones interactivas. Los estados del patrón de evento se cargan al principio de cada sesión interactiva del visitante y se almacenan al final de cada sesión interactiva.

Tipos de patrón de evento y diagramas de flujo interactivos

Cuando define un patrón de evento, debe asociarlo con un único canal interactivo. Después de definir los patrones de evento que están disponibles para un canal interactivo, puede utilizar los patrones en su diagrama de flujo interactivo.

Puede definir cuadros de proceso en el diagrama de flujo para que cuando se produzca una coincidencia con un patrón de evento, se incluya el visitante en el segmento predefinido al que a continuación se asignarán las ofertas.

Ejemplos

A continuación se muestran algunos ejemplos de eventos que puede utilizar en patrones de eventos que dan lugar a la presentación de ofertas relevantes a sus clientes.

- Un visitante del sitio web ve una combinación especificada de páginas o visita determinadas páginas el número especificado de veces.
- Un visitante del sitio web descarga documentos especificados o ve medios especificados.
- Un representante del centro de llamadas entra una razón especificada para la llamada o se produce una solicitud de servicio especificado como resultado de la llamada.

Tipos de patrón de eventos

Utiliza patrones de evento para probar si se han producido uno o más eventos durante una interacción. Cuando se satisface el patrón de eventos especificado, se desencadenan una o más acciones como respuesta. Los patrones de evento son opcionales.

Tipos de patrón

Están disponibles los siguientes tipos de patrones de eventos.

- **Coincidir todo.** Si ocurren todos los eventos especificados, el patrón es verdadero.

Con esta opción, puede añadir uno o varios eventos a la lista **Eventos seleccionados**.

- **Contador.** Si los eventos de entrada especificados ocurren un número especificado de veces, el patrón es verdadero.

Por ejemplo, puede que requiera que el visitante genere un evento de rechazo 10 veces, o que el visitante solicite un contacto una vez.

- **Recuento ponderado.** Puede asignar una puntuación a cada uno de los eventos que especifique y el patrón es verdadero si se alcanza una puntuación total especificada.

A diferencia de la opción Coincidir todo, no se ocurrirán todos los eventos especificados; la puntuación total es lo que determina si se cumplen los criterios del patrón.

Ejemplo

Por ejemplo, supongamos que se configura el patrón tal como se indica a continuación.

- Seleccione las condiciones de activación y asigne las puntuaciones siguientes.
 - La condición de activación 1 tiene una puntuación de 1.
 - La condición de activación 2 tiene una puntuación de 2.
- Especifique un valor Recuento ponderado de 10.

El patrón de eventos sería verdadero si se diera alguno de los casos siguientes.

- La condición de activación 1 ocurre 10 veces.
- La condición de activación 1 ocurre dos veces y la condición de activación 2 ocurre cuatro veces.
- La condición de activación 2 ocurre cinco veces.

Cómo Interact procesa los estados del patrón de eventos

Los patrones de eventos responden a la sesión interactiva de un visitante con el entorno de ejecución actualizando sus estados y pasándolos al entorno de ejecución para su proceso.

Interact carga, realiza un seguimiento y almacena información del patrón de eventos:

- Al inicio de la sesión, Interact intenta cargar los estados anteriores del patrón de eventos que estén asociados con el identificador de audiencia del visitante actual, si los hay.
- Durante la sesión, cuando se publica un evento, Interact actualiza los estados de los patrones de eventos que utiliza el evento. Si se utiliza un patrón de eventos durante la sesión como, por ejemplo, durante la ejecución de un diagrama de flujo interactivo, se recupera y actualiza el estado del patrón de eventos.
- Al final de la sesión, los estados se almacenan o se descartan. Si se encuentra el identificador de audiencia en el origen de datos del perfil, se almacenan los

estados de todos los patrones de eventos actualizados que estén asociados al identificador de audiencia del visitante. De lo contrario, los estados del patrón de eventos se descartan.

Estados de almacenamiento para los identificadores de audiencia desconocidos

Los estados de patrones de eventos para usuarios desconocidos se descartan de forma predeterminada al final de la sesión. Para cambiar el valor predeterminado, establezca uno de estos valores en TRUE:

- La propiedad de configuración `interact | services | eventPattern | persistUnknownUserStates`
- El parámetro de sesión `UACISavePatternStates`

Cuando el identificador de audiencia cambia en una sesión

Si el identificador de audiencia cambia en medio de una sesión, Interact intenta cargar los estados de patrones de eventos guardados para el identificador de audiencia nuevo.

En algunos casos, el identificador de audiencia cambia durante la sesión de desconocido a conocido. Por ejemplo, cuando una persona entra en un sitio web, añade artículos al carro e inicia una sesión para realizar el pedido. En estos casos, las actividades de eventos relacionadas con el identificador de audiencia inicial se pueden fusionar con las actividades de eventos relacionadas con el identificador de audiencia nuevo. Para fusionar los estados, uno de estos valores debe establecerse en TRUE:

- La propiedad de configuración `interact | services | eventPattern | persistUnknownUserStates`
- El parámetro de sesión `UACISavePatternStates`

Los estados de patrón de evento son independientes de la sesión

Los estados de patrón de evento se almacenan mediante el identificador de audiencia del visitante. Las actividades de eventos de una sesión de usuario se reflejan en otra sesión cuando el identificador de audiencia coincide y ambas sesiones están activas cuando se producen tales eventos.

Creación de un patrón de evento para identificar los patrones de comportamiento del visitante

Crea patrones de evento para identificar patrones de actividad y comportamiento de los visitantes, y para realizar acciones específicas cuando se identifican estos patrones. Utilice el icono **Añadir patrón de evento** de la barra de herramientas de **Canal interactivo** para añadir un patrón de evento.

Acerca de esta tarea

Después de crear patrones de evento, estos están disponibles dentro del entorno de diseño, aparecen en diagramas de flujo interactivos en los cuadros de proceso **Selección**, **Decisión** y **PopulateSeg** y en el cuadro de proceso **Lista de interacción** en los diagramas de flujo por lotes. En estos procesos de diagrama de flujo, puede definir sus consultas para ejecutar la acción que define cuando se identifican los patrones de evento y se presentan al visitante las ofertas apropiadas.

Procedimiento

1. Pulse el icono **Añadir patrón de evento** en la barra de herramientas de **Canal interactivo**.
2. En la página **General**, proporcione un nombre, una descripción y las fechas de inicio y finalización para el patrón, y especifique si está habilitado.
3. En la página **Patrón**, especifique el tipo de patrón y seleccione uno o varios eventos que deben producirse para cumplir con el patrón de evento y establecer su estado en verdadero.

`offerAccepted`, `offerContacted`, `offerRejected`, `offerAcceptedInCategory`, `offerContactedInCategory` y `offerRejectedInCategory` son eventos predefinidos que también están disponibles. Si añade `offerAccepted`, `offerContacted` u `offerRejected`, se le solicitará que seleccione una oferta que desencadena la macro. Si añade `offerAcceptedInCategory`, `offerContactedInCategory` u `offerRejectedInCategory`, se le solicitará que establezca los valores de atributo de las ofertas que han desencadenado las macros. Puede añadir cada una de estas macros varias veces con distintas ofertas, o con distintos atributos y valores de oferta para cada patrón de evento.

Para editar las macros `eventInCategory`, efectúe una doble pulsación en la macro en la lista **Eventos seleccionados**.

Nota: Los eventos predefinidos no están disponibles para los eventos de PUBLICACIÓN.

Especifique un intervalo de tiempo amplio durante el cual el patrón conserva su estado verdadero antes de que se restablezca y comience a evaluar eventos de nuevo.

4. En la página **Acciones**, especifique qué acciones desea que se produzcan cuando se cumplan los criterios del patrón de evento.
5. Pulse **Guardar y volver** para cerrar el diálogo Patrón de evento, o pulse **Guardar y agregar otro** para guardar el patrón de evento y crear un patrón de evento.

Campos se utilizan para configurar los patrones de eventos

Utilice la página Eventos de Canal interactivo para configurar patrones de eventos.

Algunos tipos de patrón y campos están disponibles sólo cuando se habilitan patrones avanzados mediante la integración de Interact con Interact Advanced Patterns.

Consulte la publicación *IBM Interact Advanced Patterns and IBM Interact Integration Guide* para obtener más detalles.

Esta tabla muestra y describe los campos en la página Patrones de eventos.

Tabla 8. Campos en la ventana de definición Patrones de eventos

Campos	Descripción
Página General	
Nombre	Escriba un nombre descriptivo para el patrón de eventos. Este nombre aparece en la lista de Patrones de eventos en la página Eventos.
Casilla de verificación Habilitar	Seleccione esta casilla de verificación cuando el patrón de eventos esté listo para utilizarse.

Tabla 8. Campos en la ventana de definición Patrones de eventos (continuación)

Campos	Descripción
Categoría	<p>Opcionalmente, escriba una categoría para este patrón de eventos. La categoría no tiene ningún efecto sobre cómo funciona el patrón de evento; se utiliza exclusivamente para fines organizativos.</p> <p>Esta categoría aparece en la lista de Patrones de eventos en la página Eventos.</p>
Descripción	<p>Opcionalmente, escriba una descripción para este patrón de eventos.</p> <p>Esta descripción aparece en la lista de Patrones de eventos en la página Eventos.</p>
Fecha y hora de inicio y Fecha y hora de finalización	<p>Opcionalmente, especifique el rango de fechas durante el cual desea validar el patrón de eventos. Los campos de fecha se utilizan de la forma siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si no se especifica ninguna fecha, el patrón de eventos será válido mientras está desplegado. • Si especifica solamente una fecha de inicio, el patrón de eventos es válido desde esa fecha y hora hasta que ya no esté desplegado. • Si especifica solamente una fecha de finalización, el patrón de eventos es válido desde la fecha en que se ha desplegado hasta la fecha y hora de finalización. • Si especifica tanto una fecha de inicio y de finalización, el patrón de eventos es válido solamente durante el rango especificado. <p>Lo siguiente se aplica a los patrones avanzados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si no se especifica ninguna fecha de finalización, el 30 de enero de 2099 se utiliza como la fecha de finalización. • Si no se especifica ninguna fecha de inicio, el 26 de diciembre de 2000 se utiliza como la fecha de inicio.
Página Patrón	
Tipo de patrón	<p>Seleccione cómo se evalúa el patrón de eventos. Las opciones son Coincidir todo, Contador y Recuento ponderado. Para los tipos de patrón Contador y Recuento ponderado, debe establecer más campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador Para el campo El patrón se activa cuando las apariciones del eventos seleccionado son >=, defina la cantidad de veces que se deben producir los eventos para que el patrón sea verdadero. • Recuento ponderado Para el campo El patrón se activa cuando la puntuación TOTAL =, establezca la puntuación total que debe alcanzar el evento ponderado o los eventos ponderados para que el patrón sea verdadero. <p>Las versiones Tiempo en funcionamiento y Tasa de tiempo de cada uno de los tres patrones básicos están disponibles cuando se habilitan los patrones avanzados.</p>
Evento disponible y Evento seleccionado	<p>Seleccione de la lista de eventos que ha definido en el tiempo de diseño de Interact. Pulse los botones de flecha para añadir los eventos como criterios o eliminarlos de los criterios.</p>

Tabla 8. Campos en la ventana de definición Patrones de eventos (continuación)

Campos	Descripción
Extender el estado verdadero para adicional: <i>intervalo de tiempo</i>	Opcionalmente, utilice este campo para especificar durante cuánto tiempo permanece el estado del patrón como verdadero después de que se cumplan sus condiciones. Después de agotar el intervalo de tiempo especificado, el estado del patrón se establece en falso y el patrón empieza de nuevo la evaluación de eventos.
Los eventos deben producirse dentro del <i>intervalo de tiempo</i>	Especifica el intervalo de tiempo durante el cual se evaluarán los eventos. Este campo sólo se aplica a los patrones avanzados.
Página Acciones	
Lista de acciones	Seleccione una o más acciones para llevarlas a cabo. Opcionalmente, utilice la característica Condiciones para probar los valores respecto a sus parámetros de eventos predefinidos. Consulte “Definición de los eventos desencadenados por las acciones de los visitantes” en la página 37 si desea una descripción de los eventos de esta lista.

Uso de restricciones para limitar el número de veces que se presenta una oferta

Las restricciones de ofertas son una forma de limitar el número de veces que se puede presentar una oferta o un grupo de ofertas durante períodos de tiempo definidos. Por ejemplo, es posible que desee suprimir una oferta después de un número predefinido de impresiones en un día, o distribuir ofertas en una página entre las diferentes líneas de productos.

En la pestaña Restricciones de Interact, puede crear, suprimir, habilitar o inhabilitar una restricción de oferta.

Creación de una restricción para una oferta

Utilice esta tarea para establecer un rango de fecha y hora para presentar una oferta. También puede establecer el número de veces que una oferta se muestra en un rango de fecha y hora especificado. Utilice la página **Restricciones** para añadir una restricción de oferta.

Acerca de esta tarea

Puede editar una restricción pulsando en el nombre de la restricción en la pestaña Restricciones.

Puede suprimir una restricción de oferta seleccionando la casilla de verificación que aparece junto a su nombre y pulsando el icono **Suprimir seleccionados**.

Procedimiento

1. Pulse en el icono **Añadir restricciones** de la pestaña Restricciones del Canal interactivo.
Aparece el diálogo Añadir/Editar restricciones.
2. Escriba un **Nombre** para la restricción de oferta.
3. Escriba una **Descripción** para la restricción.

Esta descripción aparece en la pestaña Restricciones para identificar esta restricción de oferta.

4. Especifique las ofertas a las que se aplica la restricción seleccionando **en Carpeta** o **en Lista de ofertas**. Utilice la lista desplegable adjunta para seleccionar la carpeta o la lista de ofertas que desee.
Puede especificar que las ofertas estén disponibles durante un determinado rango de fechas y horas, hasta un número máximo de veces en un periodo determinado, o ambos.
5. Especifique el rango de fechas durante las cuales las ofertas pueden estar disponibles:
 - a. Pulse **Iniciar servicio de ofertas tras** y utilice la herramienta de calendario que se abre para especificar la fecha más temprana en la que las ofertas estarán disponibles. Utilice la lista desplegable junto al campo **Iniciar servicio de ofertas tras** para seleccionar la hora más temprana en la que las ofertas pueden estar disponibles.
 - b. Pulse **Detener servicio de ofertas el** y utilice la herramienta de calendario que se abre para especificar la fecha más reciente en la que las ofertas estarán disponibles. Utilice la lista desplegable junto al campo **Detener servicio de ofertas el** para seleccionar la hora en la que dejarán de estar disponibles.
6. Opcional: Rellene los campos **Distribuir equitativamente en** para especificar el número máximo de impresiones en que desea que aparezcan las ofertas en un solo período de tiempo.
 - Escriba el máximo número de veces que desea que se visualicen las ofertas en el campo **un máximo de <número> impresiones** (sustituyendo <número> por el número máximo real necesario).
 - Utilice la lista desplegable **por** para especificar el período de tiempo en el que desea que se entregue el número máximo de impresiones a los visitantes. Por ejemplo, por hora, al día, etc.

Si no completa el campo **Distribuir de manera uniforme con**, el servidor de Interact hace que las ofertas estén disponibles como de costumbre para esta interacción de canal.

Nota: Este valor se aplica por separado a cada servidor de ejecución de Interact, en lugar de hacerlo al grupo de servidores en su conjunto.

7. Opcional: Escriba el máximo global de número de veces que desea que se entreguen las ofertas en el campo **Impresiones**.
Si no especifica un valor en este campo, no se aplicará ninguna restricción de número máximo de ofertas.
8. Pulse **Habilitar** para hacer que esta restricción de oferta esté activa dentro de los parámetros que ha definido.
9. Pulse **Guardar y volver** para volver a la pestaña Restricciones o **Guardar y añadir otra** para seguir añadiendo restricciones de ofertas.

Modificación de una restricción para cambiar cuándo se presenta una oferta

Puede modificar el nombre, la descripción o los valores de definición de una restricción.

Procedimiento

1. Pulse en la pestaña **Restricciones** de un canal interactivo para ver la lista de restricciones.

2. Pulse en el nombre de la restricción que desee editar.
Se abre la ventana Añadir/Editar restricciones.
3. Modifique los valores de **Nombre**, **Descripción** o de definición de la restricción.
4. Pulse **Guardar y volver** para volver a la página Restricciones o **Guardar y añadir otra** para guardar las modificaciones y añadir otra restricción.

Habilitación o inhabilitación de una restricción de oferta

A veces se desea ejecutar ofertas sin ningún tipo de restricciones o limitaciones de duración limitada. En este caso, puede inhabilitar y habilitar las restricciones.

Acerca de esta tarea

Las restricciones de oferta se definen con un rango de tiempo durante el que se utilizan. No obstante, puede haber ocasiones en las que desee impedir que la restricción de oferta:

- Se utilice sin redefinir su rango operativo
- Se tenga en cuenta en absoluto

Puede inhabilitar y habilitar las restricciones de oferta utilizando la ventana Añadir/Editar restricción.

Procedimiento

1. Pulse en el nombre de la restricción que desea editar en la página Restricciones del Canal interactivo.
Aparece la ventana Añadir/Editar restricción.
2. Para inhabilitar la restricción de oferta para que las ofertas seleccionadas se entreguen sin las restricciones definidas aquí, pulse **Inhabilitar**.
3. Para habilitar la restricción de oferta, pulse **Habilitar**.
4. Pulse **Guardar y volver** para volver a la pestaña Restricciones o **Guardar y añadir otra** para añadir otra restricción.

Supresión de una restricción que ya no se necesita

Puede suprimir una restricción de oferta si no la necesita.

Acerca de esta tarea

Nota: No se puede recuperar una restricción después de suprimirla.

Procedimiento

1. Seleccione la casilla de verificación situada junto a la restricción que desea suprimir.
2. Pulse **Suprimir seleccionados**.
3. Confirme la supresión.

Uso de los modelos de aprendizaje para seleccionar ofertas

Interact tiene un módulo de aprendizaje incorporado que supervisa el comportamiento de los visitantes en tiempo real para influir en los diagramas de flujo interactivos y ayudarle a seleccionar las ofertas que se van a presentar. También puede configurar los valores de aprendizaje para asignar atributos a nivel de canal interactivo, de manera que cada canal interactivo pueda tener su propio

conjunto de modelos de aprendizaje personalizados. El uso de modelos de aprendizaje personalizados también se conoce como "autoaprendizaje".

Antes de utilizar la característica Autoaprendizaje, debe habilitar el aprendizaje incorporado globalmente para su entorno Interact. Para obtener información sobre la habilitación del módulo de aprendizaje y más información sobre el aprendizaje en general, consulte la publicación *IBM Interact Guía del administrador*.

Utilizando la página Autoaprendizaje de Interact, puede crear, suprimir, editar, habilitar o inhabilitar un modelo de aprendizaje para un canal interactivo.

Adición de un modelo de aprendizaje para personalizar ofertas para un visitante

Puede añadir modelos de aprendizaje para supervisar las acciones de los visitantes que visitan el sitio web. En función de las acciones anteriores de los visitantes, puede determinar las mejores ofertas para ellos.

Acerca de esta tarea

Puede editar un modelo de aprendizaje pulsando en el nombre del modelo de aprendizaje de la pestaña Autoaprendizaje.

Puede suprimir un modelo de aprendizaje seleccionando la casilla de verificación situada junto a su nombre y pulsando el icono **Suprimir seleccionados**.

Procedimiento

1. Pulse el icono **Añadir modelo** en la página Autoaprendizaje de un canal interactivo.
Se abre la ventana Agregar/editar modelo de aprendizaje.
2. Escriba un **Nombre** para el modelo de aprendizaje.
3. Escriba una **Descripción** para el modelo de aprendizaje.
Esta descripción se visualiza en la página Autoaprendizaje para identificar este modelo de aprendizaje.
4. Complete la definición para el modelo de aprendizaje añadiendo atributos del visitante a la lista **Atributos de interés determinantes**.
Esta lista especifica los atributos del visitante que desea que Interact supervise para determinar las mejores ofertas a presentar a los visitantes. Para obtener una descripción detallada del aprendizaje y los atributos de aprendizaje, consulte la *Descripción general del aprendizaje incorporado de Interact* en la *Guía del administrador de IBM Interact*.
5. Pulse **Habilitar** para activar este modelo de aprendizaje dentro de los parámetros que ha definido.
6. Pulse **Guardar y volver** para volver a la página Autoaprendizaje o **Guardar y añadir otro** para seguir añadiendo modelos de aprendizaje.

Edición de un modelo de aprendizaje

Puede editar parámetros del modelo de aprendizaje, como el nombre, la descripción y los atributos de visitante.

Procedimiento

1. Pulse la pestaña **Autoaprendizaje** de un canal interactivo para ver la lista de modelos de aprendizaje.

2. Pulse el nombre del modelo de aprendizaje que desea editar.
Se visualiza el diálogo **Agregar/Editar modelo de aprendizaje**.
3. Opcional: Modifique los valores de **Nombre**, **Descripción** o de definición del modelo de aprendizaje.
4. Pulse **Guardar y volver** para volver a la página Autoaprendizaje o **Guardar y añadir otra** para guardar las modificaciones y añadir otro modelo de aprendizaje.

Supresión de un modelo de aprendizaje

Suprima los modelos de aprendizaje que ya no utilice. No se puede recuperar un modelo de aprendizaje después de suprimirlo.

Acerca de esta tarea

No se puede recuperar un modelo de aprendizaje después de suprimirlo.

No puede suprimir un modelo de aprendizaje que se esté utilizando.

Procedimiento

1. Seleccione la casilla de verificación situada junto al modelo de aprendizaje que desea suprimir. Puede seleccionar varios modelos de aprendizaje.
2. Pulse **Suprimir seleccionados**.
3. Confirme la supresión.

Habilitación e inhabilitación de un modelo de aprendizaje

En lugar de suprimir un modelo de aprendizaje, puede inhabilitarlo de modo que no esté disponible en un canal de aprendizaje. Puede habilitar el modelo de aprendizaje cuando necesite que vuelva a estar disponible en el canal de aprendizaje.


Procedimiento

1. Pulse el nombre del modelo de aprendizaje que desee habilitar o inhabilitar en la página Autoaprendizaje del canal interactivo.
Se abre la ventana **Agregar/Editar modelo de aprendizaje**.
2. Opcional: Para inhabilitar el modelo de aprendizaje para que ya no esté disponible en el canal interactivo, pulse **Inhabilitar**.
3. Opcional: Pulse **Habilitar** para habilitar el modelo de aprendizaje.
4. Pulse **Guardar y volver** para volver a la página Autoaprendizaje o **Guardar y añadir otra** para crear un modelo de aprendizaje personalizado.

Uso de segmentos inteligentes para acotar las ofertas

Interact utiliza los segmentos inteligentes en reglas de tratamiento para asignar ofertas a los visitantes. A diferencia de los segmentos estratégicos, solo puede crear segmentos inteligentes en sesiones de Campaign. Para crear segmentos inteligentes, debe utilizar diagramas de flujo interactivos.

Tras crear los segmentos inteligentes, podrá organizarlos de igual manera que los segmentos estratégicos.

Cuando trabaje con segmentos en la página Segmentos de Campaign, puede distinguir entre los segmentos inteligentes mediante el icono siguiente: .

Creación de una sesión de Campaign para los diagramas de flujo interactivos

Los diagramas de flujo interactivos sólo están disponibles en sesiones de Campaign. Debe crear al menos una sesión para los diagramas de flujo interactivos. Utilice la misma política de seguridad para la sesión y para el canal interactivo que se asocia con los diagramas de flujo en la sesión.

Las sesiones pueden tener una combinación de diagramas de flujo por lotes y diagramas de flujo interactivos. Si su sesión contiene ambos tipos de diagramas de flujo y pulsa el icono **Ejecutar** y selecciona **Ejecutar todo** desde la página Resumen de sesión, sólo se ejecutan los diagramas de flujo por lotes.

No puede ejecutar diagramas de flujo interactivos desde el entorno de diseño, solamente puede realizar ejecuciones de prueba.

Definición de un diagrama de flujo interactivo para segmentar los visitantes

Los diagramas de flujo interactivos proporcionan la lógica de segmentación a su interacción. Cuando se crea una sesión de ejecución del visitante, el entorno de ejecución toma toda la información de perfil disponible del visitante y la ejecuta en todos los diagramas de flujo interactivos asociados con el canal interactivo. Este filtrado coloca al visitante en cero segmentos o en segmentos más inteligentes. El entorno de ejecución utiliza estos segmentos para presentar ofertas tal como se ha definido en las reglas de tratamiento.

Puede volver a ejecutar la información de perfil en todos los diagramas de flujo utilizando un evento con la acción Desencadenar resegmentación.

Solo puede crear diagramas de flujo interactivos en sesiones de Campaign.

Consulte Capítulo 3, "Diagramas de flujo interactivos", en la página 79 para obtener detalles sobre la creación de diagramas de flujo interactivos.

Definición de ofertas interactivas en tiempo real para los visitantes

Basándose en las plantillas de oferta definidas en Campaign, puede configurar las ofertas interactivas en tiempo real que Interact presenta a los visitantes.

Importante: Interact no ofrece soporte actualmente a las listas de ofertas.

Requisitos de las plantillas de oferta para Interact

Cuando defina las plantillas de oferta que va a utilizar para crear las ofertas interactivas, tenga en cuenta estos requisitos:

- Debe habilitar los atributos de oferta ID del punto de interacción (IP) y Nombre de punto de interacción para todas las ofertas que Interact utiliza. Estos atributos deben existir y se rellenan automáticamente durante el tiempo de ejecución, sobrescribiendo cualquier atributo predeterminado de ID de IP o nombre de IP que haya definido. El ID de IP es el ID interno y el nombre IP es el nombre del punto de interacción asociado con la oferta. Estos datos son necesarios para la gestión de informes.
- Si no consigue **Permitir ofertas creadas con esta plantilla para utilizarlas en interacciones en tiempo real** cuando define la plantilla de la oferta, puede seguir utilizando las ofertas definidas desde esta plantilla con las reglas de

tratamiento. La supresión de la oferta no estará disponible para utilizarla con las ofertas. Sin embargo, Interact no puede incluir estas ofertas en los informes.

- Si la plantilla de la oferta contiene la fecha efectiva de la oferta y la fecha de caducidad de la oferta, puede definir las fechas relativas a la **Fecha de ejecución del diagrama de flujo**. Por ejemplo, puede definir la fecha efectiva de la oferta como la fecha de ejecución del diagrama de flujo. La oferta podrá caducar algunos días después de la fecha efectiva. Para diagramas de flujo interactivos, la **Fecha de ejecución del diagrama de flujo** es la hora en que el entorno de ejecución recomienda la oferta al punto de encuentro para su presentación.

Ofertas y convenios de denominación

Al correlacionar ofertas en Campaign con las ofertas de su punto de encuentro, tenga en cuenta la información que está disponible para utilizarla como parte de los convenios de denominación. Por ejemplo, para facilitar la consulta, puede guardar todos los banners publicitarios en archivos con el mismo nombre que el código de oferta.

Ofertas y reglas de tratamiento

Cuando cambia las ofertas utilizadas en las reglas de tratamiento, incluidas las ofertas retiradas, debe volver a desplegar todos los canales interactivos asociados con el grupo de servidores. Los cambios entrarán en vigor cuando los canales interactivos se vuelvan a desplegar en el grupo de servidores.

Ofertas y la API de Interact

Cuando crea sus ofertas, la API de Interact puede hacer referencia a la siguiente información de la oferta:

- Atributos de oferta personalizados
- Código de oferta
- Descripción de la oferta
- Fecha efectiva de la oferta
- Fecha de caducidad de la oferta
- Nombre de la oferta
- Código de tratamiento de la oferta

Al crear una llamada `publicarEvento` que registra la aceptación o el rechazo de la oferta, debe incluir el código de tratamiento de la oferta. No obstante, si habilita el seguimiento de respuestas de sesiones cruzadas, puede hacer coincidir el código de tratamiento, el código de la oferta o un código personalizado específico para su entorno. Para obtener más detalles sobre el seguimiento de respuestas de sesiones cruzadas, consulte la publicación *Guía del administrador de Interact*.

Puede utilizar la clase `ParNombreValor` del API Interact para definir o recuperar datos de los atributos de oferta personalizados.

Creación de plantillas de oferta para Interact

Utilice plantillas de oferta para crear ofertas en tiempo real que contienen información coherente para un segmento de audiencia. Puede crear las plantillas de oferta en Campaign y utilizarlas en Interact.

Procedimiento

1. Siga las instrucciones de la *Guía del administrador de Campaign* con las siguientes excepciones.
2. En el paso 1 de 3: Metadatos, seleccione la casilla de verificación **Permitir ofertas creadas con esta plantilla para utilizarlas en interacciones en tiempo real**.
3. En el paso 3 de 3: Valores predeterminados, defina los valores predeterminados para **ID de punto de interacción** y **Nombre de punto de interacción**. Puede especificar cualquier entero para el valor predeterminado de **ID de punto de interacción** y cualquier cadena para **Nombre de punto de interacción**. Los valores se completan de forma automática con los datos correctos por el entorno de ejecución; sin embargo, el entorno de diseño requiere un valor predeterminado.

Uso de la supresión de ofertas en tiempo real para ajustar las ofertas de los visitantes

La supresión de la oferta es otra forma de ajustar las ofertas que Interact presenta a los visitantes. Defina las reglas de supresión de ofertas cuando desee impedir que un visitante vea una oferta elegible diferente de nuevo porque: ha aceptado o rechazado la oferta; o se le ha presentado la oferta más del número especificado de veces.

Por ejemplo, puede presentar una oferta para un precio con descuento en sistemas de tableta para un visitante que rechaza la oferta. Si se concluye que el visitante ya no está interesado en sistemas de tableta, puede suprimir esa oferta para ese visitante durante los próximos 30 días. Si también ha determinado que un usuario que rechaza los sistemas de tableta también rechaza los teléfonos inteligentes, puede suprimir las ofertas relacionadas durante el mismo período de tiempo.

También puede proporcionar un periodo de tiempo después del cual la oferta debería volver a estar disponible para el visitante. Un límite de tiempo para la supresión garantiza que, después tras pasar un cierto tiempo, la oferta volverá a ser disponible para el visitante.

Interact aplica la supresión de ofertas en tiempo real, tras finalizar la personalización de la oferta para el visitante. Cada oferta elegible se comprueba con la lista de supresión de ofertas antes de presentarla y las ofertas que coincidan se omiten de la lista elegible para ese visitante.

Puede definir reglas de supresión de ofertas para cualquier oferta basada en una plantilla de oferta donde se haya seleccionado **Permitir ofertas creadas con esta plantilla para utilizarlas en interacciones en tiempo real**.

Reglas de supresión de ofertas en tiempo real

La configuración de la supresión de ofertas en tiempo real en IBM Interact implica definir cierta combinación de cómo manejar la oferta si el visitante la ha aceptado antes, la ha rechazado antes, si se le ha presentado la oferta más de un número específico de veces o si está relacionado con una oferta que ya se está suprimiendo.

Cuando Interact evalúa una oferta para la presentación a un visitante, la personalización de la oferta se realiza como de costumbre y, a continuación, cada oferta elegible se compara con la lista de supresión de ofertas para ver si coinciden. Si la oferta coincide, no se le presentará al visitante y, en su lugar, se le presentará otra oferta coincidente.

En la tabla siguiente se describen los métodos mediante los cuales Interact puede suprimir una oferta:

Tabla 9. Reglas de supresión de ofertas

Regla	Descripción
Aceptación de la oferta	<p>Una aceptación de oferta es una oferta que no ha recibido ninguna respuesta que esté registrada como una respuesta de aceptación. De forma predeterminada, una respuesta de visitante puede desencadenar una acción de "aceptación" para una oferta, pero puede especificar otros tipos de respuestas como acciones de aceptación.</p> <p>Cuando se define una oferta para la interacción en tiempo real, la supresión de la oferta que se basa en la aceptación se define en la sección Al aceptar oferta.</p> <p>La lista completa de los tipos de respuesta disponibles para la supresión de reglas se define en la tabla UA_UsrResponseType en las tablas del sistema de IBM Campaign. Consulte la publicación <i>IBM Campaign - Guía del administrador</i> para obtener detalles.</p>
Rechazo de oferta	<p>Un rechazo de oferta es una oferta que no ha recibido ninguna respuesta registrada como respuesta de rechazo. De forma predeterminada, una respuesta de visitante puede desencadenar una acción de "rechazo" para una oferta, pero puede especificar otros tipos de respuestas como acciones de rechazo.</p> <p>Cuando se define una oferta para la interacción en tiempo real, la supresión de la oferta que se basa en el rechazo se define en la sección Al rechazar oferta.</p> <p>La lista completa de los tipos de respuesta disponibles para la supresión de reglas se define en la tabla UA_UsrResponseType en las tablas del sistema de IBM Campaign. Consulte la publicación <i>IBM Campaign - Guía del administrador</i> para obtener detalles.</p>
Fatiga de oferta	<p>Cuando una oferta se ha presentado a un visitante un número de veces especificado, la oferta se suprime para evitar la fatiga de oferta, cuando una oferta se ve tantas veces ya no se tiene en cuenta.</p> <p>Cuando se define una oferta para la interacción en tiempo real, la supresión de la oferta que se basa en la presentación se define en la sección Al presentar oferta.</p>

Tabla 9. Reglas de supresión de ofertas (continuación)

Regla	Descripción
Supresión de oferta relacionados	<p>Para cualquier supresión de oferta (Al aceptar oferta, Al rechazar oferta o Al presentar oferta), tiene la opción de suprimir también otras ofertas relacionadas con la oferta actual. Una oferta se relaciona si el atributo de la oferta (tal como se ha definido en la plantilla de oferta) tiene un valor coincidente con la oferta que se está suprimiendo.</p> <p>Por ejemplo, puede estar suprimiendo una oferta que los visitantes han aceptado cuando el atributo "Ingresos medios de respuesta" es inferior a \$100. Al suprimir otras ofertas que se basan en este atributo que tienen el mismo valor, se pueden suprimir las otras ofertas de bajo valor para el mismo visitante.</p> <p>Si una oferta está relacionada con otras ofertas que se han aceptado, rechazado o presentado demasiadas veces, la oferta ya no se presenta.</p> <p>Tenga en cuenta las prácticas siguientes relativas a la coincidencia de atributos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si una regla de oferta define tanto un nombre de atributo como un valor de atributo, ofertas con el mismo atributo cuyo valor coincide con el valor configurado se suprimen en la duración configurada. • Si una regla de oferta sólo tiene un nombre de atributo, se suprimen todas las ofertas con el mismo atributo cuyo valor coincida con el valor de la oferta que se registró en la duración configurada.

Para cada una de las reglas descritas anteriormente, puede aplicar un límite de tiempo a la supresión de la oferta para que ésta se suprima durante un número especificado de días. Si no proporciona un límite de tiempo, la oferta se suprime permanentemente para ese visitante.

Trabajar con reglas de tratamiento

Las reglas de tratamiento son las principales directrices que utiliza Interact para presentar ofertas. Las reglas de tratamiento están ahí dónde asigne ofertas a segmentos inteligentes por zona. También puede añadir una puntuación de marketing a cada regla para añadir peso a la oferta en el motor de aprendizaje.

Existen varias características opcionales que puede utilizar para influenciar más o alterar las reglas de tratamiento. Para obtener más información sobre el servicio de ofertas de Interact, consulte la publicación *Interact Guía del administrador*.

Las reglas de tratamiento se organizan por segmento inteligente. Puede asignar un número ilimitado de ofertas a cada segmento. Después de asignar ofertas a un segmento, puede definir una zona donde aplicar esa oferta. Puede asignar la misma oferta al mismo segmento varias veces y asignarlas a diferentes zonas.

Si suprime un segmento inteligente o retira una oferta, Campaign inhabilita cualquier regla de tratamiento que contiene el segmento o la oferta.

Los segmentos inteligentes se correlacionan con las celdas de una campaña. Puede editar los códigos de celda que están asociados con cada segmento inteligente desde la pestaña de estrategia de interacción.

Debe seleccionar ofertas que se han creado a partir de una plantilla de oferta con la opción **Permitir ofertas creadas con esta plantilla para utilizarlas en interacciones en tiempo real** habilitada. Si no, se genera un informe de datos inexactos.

Las reglas de tratamiento se definen en la pestaña de estrategia de interacción de una campaña. Puede copiar estrategias de interacción de una campaña a otra utilizando el icono Copiar estrategia de interacción en la parte superior de la pestaña.

Elegibilidad de una oferta

Las reglas de tratamiento son el primer nivel de los métodos que Interact utiliza para determinar qué ofertas se pueden elegir para un visitante. Interact tiene varias características opcionales que puede implementar para enriquecer sus asignaciones de oferta de visitante.

En la lista siguiente se muestran las características opcionales de Interact que puede utilizar para enriquecer sus asignaciones de oferta a visitante:

- Supresión de la oferta
- Ofertas globales
- Asignaciones de oferta individuales
- Sobrescritura de las puntuaciones
- Aprendizaje

Antes de crear las reglas de tratamiento, confirme con el administrador de Interact qué características de ofertas de elegibilidad están disponibles para usted. Por ejemplo, si está utilizando una tabla de sobrescritura de puntuación para sobrescribir la puntuación de marketing, puede que no sea necesario cambiar las puntuaciones de marketing de la predeterminada para todas las reglas de tratamiento.

Para obtener más información sobre las características de elegibilidad, consulte la *Guía del administrador de Interact*.

Puntuación de marketing

Cada regla de tratamiento contiene una puntuación de marketing que se representa mediante el control deslizante. La puntuación predeterminada es 50. Cuanto más alta, más probabilidades hay de que Interact seleccione la oferta para recomendar. En función de cómo configure las reglas de tratamiento en varias campañas, puede haber varias ofertas que estén asignadas a los mismos segmentos inteligentes.

Interact utiliza la puntuación de marketing como ayuda para determinar qué oferta mostrar si hay varias ofertas disponibles para una sola solicitud. Por ejemplo, si una solicitud de ofertas debe elegir entre la oferta A con una puntuación de marketing de 30 y la oferta B con una puntuación de marketing de 80, Interact presenta la oferta B.

Si dos o más de las ofertas con más alta calificación tienen la misma puntuación, Interact rompe el enlace entre las ofertas realizando una selección aleatoria a partir de las ofertas coincidentes. Esto ayuda a asegurar que un único visitante que interactúa en la misma zona varias veces tenga más probabilidades de ver distintas ofertas en cada interacción. Puede cambiar este comportamiento, si desea, modificando la propiedad de configuración Interact | offerServing | offerTieBreakMethod. Consulte el apéndice "Propiedades de configuración del tiempo de ejecución de Interact" de la *Guía del administrador de Interact* para obtener detalles.

Si asigna la misma oferta al mismo segmento con distintas puntuaciones, por ejemplo, dos campañas diferentes pueden crear reglas de tratamiento para el mismo canal interactivo, Interact utiliza la puntuación más alta.

También puede definir la puntuación de marketing utilizando opciones avanzadas para la regla de tratamiento. Puede crear una expresión utilizando las macros de IBM , atributos de ofertas, variables de sesión, tablas de dimensiones y cualquier valor en un perfil de cliente para definir la puntuación de marketing.

Puede sobrescribir cualquier cambio en la puntuación de marketing realizada en la pestaña de estrategia de interacción proporcionando datos en una tabla de sobrescritura de la puntuación. Con una tabla de puntuación, puede importar fácilmente las puntuaciones que se generan en IBM PredictiveInsight, Contact Optimization o algún otro software de modelado. En la tabla Sobrescribir puntuación puede definir puntuaciones mayores que 100.

Si habilita el aprendizaje incorporado, la puntuación de marketing se utiliza en los algoritmos de aprendizaje.

Para obtener detalles sobre cómo trabajar con la tabla de anulación de puntuación, consulte la publicación *Interact Administrator's Guide*.

Opciones avanzadas de las reglas de tratamiento

Puede mejorar sus reglas de tratamiento con las opciones avanzadas. Puede añadir una expresión para determinar si se aplican las reglas de tratamiento o para anular la puntuación de marketing.

Reglas de tratamiento para las ofertas fuera de los diagramas de flujo interactivos

Cuando escribe expresiones para la elegibilidad de ofertas directamente dentro de las reglas de tratamiento, controla la preparación de las ofertas desde fuera de los diagramas de flujo interactivos. Algunas reglas pueden ser más fáciles de gestionar en este nivel en lugar de en el nivel de segmentación.

Por ejemplo, puede escribir la expresión `offer.dynami.c.ownProductX='yes'`, lo que significa que si el atributo de la oferta `ownProductX` es `yes`, deberá utilizar esta regla de tratamiento. En este ejemplo, puede incluir una oferta específica o puede utilizar una puntuación distinta para la oferta para aquellas personas que ya

poseen el producto X. Puede crear reglas de tratamiento muy específicas, por ejemplo, asignar ofertas específicas basadas en atributos de ofertas o el día de la semana.

Reglas de tratamiento para ajustar las puntuaciones de marketing

También puede escribir expresiones para definir o ajustar la puntuación de marketing.

Por ejemplo, `profileTable.dimensionTable.scoreAdj * MarketerScore`, que multiplica el valor de la columna `scoreAdj` por la puntuación de marketing actual definida por el graduador para la regla de tratamiento.

Utilización de la pestaña Estrategia de interacción

La pestaña de estrategia de interacción es el lugar de su campaña donde puede asignar ofertas para las interacciones en tiempo real. Al crear la pestaña de estrategia de interacción, la asigna a un canal interactivo.

Puede crear tantas campañas que contengan pestañas de estrategia de interacción como sean necesarias para su organización. Por ejemplo, si tiene una campaña para nuevas cuentas corrientes y otro para los préstamos para automóviles, ambos pueden hacer referencia al mismo canal interactivo del servicio de atención telefónica al cliente. No puede copiar o mover las pestañas de estrategia de interacción.

Nota: Puede tener una pestaña de estrategia de interacción por canal interactivo y por campaña. Si tiene tres canales interactivos, no puede tener más de tres pestañas de estrategia de interacción en una sola campaña, y cada una de estas pestañas debe estar asignada a un canal interactivo diferente.

La pestaña de estrategia de interacción contiene dos grandes secciones, el área de despliegue y las reglas de tratamiento. El área de despliegue muestra el estado de despliegue de las reglas de tratamiento. Las reglas de tratamiento están ahí donde asigne ofertas a segmentos.

Campañas con pestañas de estrategia de interacción

La pestaña Resumen de las campañas visualiza los segmentos y las ofertas asociadas con la campaña. Las ofertas añadidas a la campaña por las reglas de tratamiento aparecen en la pestaña Resumen de campaña si se cumplen tres condiciones. En primer lugar, debe desplegar la estrategia de interacción. En segundo lugar, debe configurar el módulo del historial de contactos y respuestas para transferir los datos del entorno de ejecución al entorno de diseño. En tercer lugar, la transferencia de datos desde el entorno de ejecución al entorno de diseño debe ser completa. Por ejemplo, puede configurar que el módulo del historial de contactos y respuestas se ejecute cada dos horas. A continuación, puede añadir una pestaña de estrategia de interacción a la campaña. Las ofertas no se visualizan en la pestaña Resumen de campañas. A continuación, despliegue la pestaña de estrategia de interacción. Las ofertas no se visualizan todavía en la pestaña Resumen de campañas. Dos horas más tarde, después de que el módulo del historial de contactos y respuestas finalice la siguiente transferencia de datos, las ofertas se visualizan en la pestaña Resumen de campañas.

Los segmentos inteligentes no aparecen en la pestaña Resumen de campaña.

Crear una pestaña de estrategia de interacción

Puede crear una pestaña de estrategia de interacción al crear una campaña o al visualizar la pestaña **Resumen** de una campaña existente.

Antes de empezar

Debe crear un canal interactivo antes de crear la pestaña de estrategia de interacción.

Procedimiento

1. Puede añadir una pestaña de estrategia de interacción en una campaña de una de las dos maneras siguientes:
 - Al crear una campaña, pulse **Guardar y agregar una estrategia de interacción**.
 - Al visualizar la pestaña **Resumen** de una campaña existente, pulse el icono **Añadir una estrategia de interacción**.Se visualiza la página de la estrategia de interacción nueva.
2. Escriba un **Nombre** y una **Descripción** para la pestaña de estrategia de interacción.
3. Seleccione el **Canal interactivo** para la pestaña de estrategia de interacción.
4. Pulse **Guardar y crear reglas de tratamiento**. Cuando pulsa el botón **Guardar y crear reglas de tratamiento**, coloca la estrategia interactiva en el modo de edición, donde puede realizar y guardar los cambios. Consulte “Añadir o modificar una regla de tratamiento” en la página 63 para obtener información sobre la adición y modificación de reglas de tratamiento.
5. Pulse **Guardar y salir** cuando haya terminado de crear reglas de tratamiento, o pulse **Cancelar** para salir del modo de edición de la estrategia interactiva y volver a la pestaña de estrategia de interacción de sólo visualización.

Resultados

Puede editar el nombre y la descripción de la pestaña de estrategia de interacción más tarde pulsando el icono **Editar propiedades**. No puede cambiar el canal interactivo al que está asociada la estrategia interactiva.

Puede modificar una pestaña de estrategia de interacción más tarde pulsando el icono **Editar estrategia**.

Puede suprimir una estrategia de interacción pulsando en el icono **Suprimir estrategia de interacción**. Si puede suprimir la estrategia de interacción dependerá del estado de despliegue del canal interactivo que está asociado con esta pestaña de estrategia de interacción.

Visualización de la pestaña de estrategia de interacción

Cuando una campaña tiene una o más pestañas de estrategia de interacción asociadas, puede visualizar cada pestaña para ver los valores detallados actuales y el estado de despliegue de la estrategia de interacción, y también puede marcar la estrategia de interacción para despliegue sin entrar en modalidad de edición. Esta sección describe la información que puede ver mientras está en el modo de solo visualización.

Información de canal interactivo

El campo **Para el canal interactivo** muestra el canal interactivo al que está asociado esta pestaña de estrategia de interacción. Pulse el nombre del canal interactivo para ir directamente a la pestaña Resumen del canal interactivo asociado.

Información de despliegue

La pestaña de estrategia de interacción contiene dos campos que proporcionan información de despliegue:

- Estado de despliegue. El botón **Estado de despliegue** indica el estado actual de la pestaña de estrategia de interacción, como Aún no desplegado, Desplegado, la fecha de último despliegue, la fecha de última anulación de despliegue, etc.
- Acción de despliegue. Pulse el botón de acción de despliegue para especificar una acción que se debe emprender con la estrategia de interacción, dependiendo de su estado actual. Las opciones incluyen:
 - **Marcar para despliegue.** Si el estado es "Aún no desplegado", puede pulsar este botón para marcar la estrategia de interacción para despliegue.
 - **Marcar para anular despliegue.** Si el estado es "Desplegado", puede pulsar este botón para marcar la estrategia de interacción para anulación de despliegue.
 - **Cancelar solicitud de despliegue.** Si ha pulsado **Marcar para despliegue**, puede deshacer dicha solicitud pulsando este botón.
 - **Cancelar solicitud de anular despliegue.** Si ha pulsado **Marcar para anular despliegue**, puede deshacer esa solicitud pulsando este botón.

Visualización de las reglas de tratamiento

La pestaña de estrategia de interacción contiene una lista completa de las reglas de tratamiento disponible para la estrategia. Puede utilizar esta lista para ver las reglas de tratamiento de las maneras siguientes:

Tabla 10. Opciones de visualización de la estrategia de interacción. Opciones de visualización de la estrategia de interacción



Opción de visualización	Descripción
Menú Ver por	Le permite ver la lista de reglas de tratamiento agrupadas por segmento (junto con las zonas, ofertas, y otras opciones de ese segmento), o agrupadas por zona (junto con los segmentos, ofertas, y otras opciones de esa zona).
Icono de valores de autoaprendizaje de celda ()	Pulse este icono para ver una vista de sólo lectura de los valores de autoaprendizaje del segmento. Este icono está disponible en el modo de sólo lectura sólo cuando está visualizando información por segmento.
Icono de Ver informe de rendimiento de celda interactiva ()	Pulse este icono para ver el informe de rendimiento de celda interactiva por oferta para ese segmento.

Tabla 10. Opciones de visualización de la estrategia de interacción (continuación). Opciones de visualización de la estrategia de interacción

Opción de visualización	Descripción
Filtrado de columnas para omitir valores específicos	De forma predeterminada, la tabla muestra todos los valores para determinados segmentos o zonas. Si una cabecera de columna está acompañada por el icono de filtro (🔍), puede pulsar el icono para seleccionar sólo los elementos específicos de ese tipo que desee ver. Consulte “Filtrado de tablas en productos de IBM ” en la página 114 para obtener más información sobre la utilización de filtros de columna.
Visualización de valores de regla de tratamiento.	Para la información restante sobre reglas de tratamiento, tal como Habilitado/ inhabilitado, Puntuación de usuarios de marketing, Opciones avanzadas y Atributos de oferta parametrizados, puede ver la información (o pulsar los iconos para ver información adicional) tal como lo haría al crear reglas de tratamiento, con la restricción de que toda la información es de sólo lectura y no se puede cambiar.

Para modificar cualquier información contenida en la pestaña de estrategia de interacción, pulse el icono **Editar estrategia** para entrar en el modo de edición.

Tareas relacionadas:

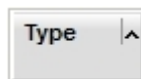
“Ordenación de tablas en productos de IBM ”

Ordenación de tablas en productos de IBM :

Cuando está viendo una tabla de información en productos de IBM , pueden existir características que le permiten personalizar la vista de tabla para ordenar la información en orden ascendente o descendente, de acuerdo con un valor de columna o combinaciones de valores de columna. Esta sección describe cómo identificar y utilizar opciones de ordenación cuando están disponibles en una tabla.

Acerca de esta tarea




Los pasos que se describen aquí sólo son aplicables a tablas donde se pueda utilizar la ordenación por cabecera de columna. Para determinar si esta característica está disponible en una tabla, coloque el puntero del ratón en una cabecera de columna. Si aparece un control de ordenación, tal como se muestra en el ejemplo siguiente, la tabla permite realizar la ordenación por cabecera de columna:



El control situado a la derecha de la cabecera de columna indica el orden de clasificación de la columna, tal como se describe en la tabla del procedimiento siguiente.

Procedimiento

1. Para determinar el orden de clasificación de una tabla utilizando una sola columna, pulse uno de los controles siguientes en la cabecera de columna:

Icono de ordenación	Descripción
	Ordena la tabla en orden ascendente utilizando la columna seleccionada.
	Ordena la tabla en orden descendente utilizando la columna seleccionada.
	Cancela la ordenación de la tabla utilizando esta columna.

2. Opcionalmente, coloque el ratón sobre una o más columnas adicionales, y pulse el icono de orden ascendente o descendente para ordenar de acuerdo con valores de columna adicionales ("2" indica ordenación secundaria, "3" indica ordenación terciaria, etc). Cada nivel de ordenación que añade se aplica a los datos de la tabla en el orden en que lo asigna. Por ejemplo, si ha seleccionado Fecha como columna de ordenación primaria, y Hora como columna de ordenación secundaria, todas las filas de la tabla se ordenan por fecha, y dentro de los valores de fecha iguales, cada fila se ordena por la hora.
3. Para cancelar el efecto de una columna sobre el orden de clasificación de la tabla, pulse el icono de ordenación en la columna hasta que aparezca una "x" y pulse en la "x".

Añadir o modificar una regla de tratamiento

Utilice **Añadir reglas** en una pestaña de estrategia de interacción para añadir o modificar una regla de tratamiento.

Antes de empezar

Debe crear segmentos inteligentes y ofertas antes de crear reglas de tratamiento.

También debe tener abierta una pestaña de estrategia interactiva en modo de edición. Para entrar en el modo de edición, pulse el icono **Editar estrategia** en la pestaña de estrategia interactiva.

Nota: No puede editar una estrategia si está marcada para despliegue.

Procedimiento

1. En una pestaña de estrategia de interacción, pulse el icono **Añadir reglas** (

 Se visualiza el panel Añadir reglas.


Nota:

Cuando arrastra un objeto desde el panel Añadir reglas a la tabla que define la regla de tratamiento, el color del objeto que está arrastrando cambia de rojo a verde. El color verde indica que puede soltar el segmento en la ubicación específica de la lista; el color rojo indica que no puede soltar el segmento en esa ubicación. Consulte las descripciones de cada objeto para obtener una explicación de dónde puede soltar objetos en la regla de tratamiento.


2. Añada un segmento a una regla seleccionando un segmento en la pestaña **Segmentos disponibles** del panel Añadir reglas y arrastrándolo a la tabla de reglas. Si arrastra varios segmentos a la tabla de reglas, se crean varias reglas de forma automática.

Puede soltar segmentos sólo en la columna **Segmentos elegibles**. El orden de las reglas no es importante.

Después de añadir un segmento a la regla, puede pulsar los iconos siguientes situados junto al nombre del segmento:

- Utilice el icono **Valores de autoaprendizaje** () para determinar el modelo de aprendizaje que se aplica a este segmento en la regla de tratamiento. De forma predeterminada, el modelo de aprendizaje se hereda de cada zona, pero puede utilizar este diálogo para especificar que se pueden aplicar las puntuaciones de marketing o un modelo de aprendizaje personalizado en su lugar. Consulte “Uso de los modelos de aprendizaje para seleccionar ofertas” en la página 49 para obtener detalles.

También puede ver y cambiar los Valores de autoaprendizaje pulsando el nombre de un segmento y seleccionando **Anular autoaprendizaje para este segmento** en el menú que se visualiza.

- Si el icono **Ver informe** () está visible, puede ver el informe Rendimiento de celda interactiva por oferta para esta estrategia.

3. Para añadir zonas a la regla de tratamiento, pulse la pestaña **Zonas disponibles** en el panel Añadir reglas.

La pestaña **Zonas disponibles** que contiene las zonas a las que puede asignar las ofertas en segmentos específicos.

4. Añada una zona a una regla seleccionando una o más zonas en la pestaña **Zonas disponibles** del panel Añadir reglas y arrastrándolas a la tabla de reglas.

Si selecciona varias zonas, cada zona que suelte en la tabla crea una regla de tratamiento exclusiva.

Puede soltar ofertas en la columna **Zonas elegibles** para un segmento determinado, o en el propio segmento para realizar la misma acción. El orden de las zonas no es importante.

Puede modificar las zonas de un segmento en cualquier momento pulsando en el nombre de la zona en la columna Zonas Elegibles y seleccionando la casilla situada junto a cada zona que desee incluir, o seleccionando **Todas las zonas** para modificar todas las zonas. Cuando modifica una entrada **Todas las zonas** para seleccionar zonas individuales, se crean automáticamente reglas de tratamiento individuales para las zonas específicas que seleccionó.

5. Para añadir ofertas a la regla de tratamiento, pulse la pestaña **Ofertas disponibles** en el panel Añadir reglas.



Se visualiza la pestaña **Ofertas disponibles** que contiene las ofertas que puede recomendar como parte de esta regla de tratamiento.

6. Añada una oferta a una regla seleccionando una oferta en la pestaña **Ofertas disponibles** del panel Añadir reglas y arrastrándola a la tabla de reglas.

También puede seleccionar varias ofertas y arrastrarlas a la tabla de reglas.

Puede soltar ofertas en la columna **Ofertas recomendadas** para una zona determinada, o en la propia zona para realizar la misma acción. El orden de las reglas no importa; pero si arrastra una regla a una oferta ya existente en la lista, la regla se insertará debajo de esa oferta.

Puede añadir varias ofertas a una regla de tratamiento, y Interact duplicará automáticamente la regla de tratamiento para cada oferta.

7. Para modificar la puntuación de marketing para una regla de tratamiento específica, ajuste el control deslizante en la columna Puntuación de usuarios de marketing. Para modificar la puntuación de marketing para varias reglas de tratamiento a la vez, seleccione la casilla de verificación situada junto a cada regla de tratamiento que desee modificar y, a continuación, seleccione **Editar reglas seleccionadas > Opciones avanzadas**.
8. Para añadir una opción avanzada para definir la elegibilidad de reglas o alterar temporalmente la puntuación de marketing, pulse el icono de opciones avanzadas () , situado a la derecha del control deslizante de puntuación, en una regla de tratamiento, o seleccione varias zonas cuyas opciones avanzadas desee modificar y seleccione **Editar reglas seleccionadas > Opciones avanzadas**. Utilice el control deslizante para asignar una puntuación de marketing a la regla de tratamiento. Pulse los botones de selección situados junto a **Considerar esta regla elegible si la expresión siguiente es verdadera** o **Utilizar la expresión siguiente como puntuación de marketing** para ver las opciones para definir opciones avanzadas de elegibilidad de reglas. Para obtener información sobre cómo definir reglas avanzadas, consulte “Añadir opciones avanzadas a una regla de tratamiento” en la página 66.
9. Para especificar ofertas parametrizadas para una regla de tratamiento, pulse el icono **Atributos de oferta parametrizados** () en la columna **Atributos de oferta**, o seleccione la casilla de verificación situada junto a una o más reglas de tratamiento y elija **Editar reglas seleccionadas > Ofertas parametrizadas**. Utilice el cuadro de diálogo que se visualiza para especificar los nombres y los valores de los atributos de ofertas parametrizadas, según se describe en “Añadir atributos de oferta parametrizados a una regla de tratamiento” en la página 68.
10. Cuando termine de editar la pestaña de estrategia de interacción, pulse **Guardar y salir** para volver al modo de sólo visualización, o pulse **Guardar** para guardar los cambios y continuar la edición.
En cualquier momento, puede descartar los cambios y volver al modo de sólo visualización pulsando **Cancelar**.

Qué hacer a continuación

Si añade la misma oferta al mismo segmento para la misma zona, distinta de Todas las zonas, recibirá una advertencia para evitar la duplicación. Puede elegir ignorar la advertencia.

Puede ver los segmentos y las ofertas en la vista de árbol o de lista. La vista de árbol muestra los segmentos o las ofertas en la estructura de carpetas que cree en el segmento o página de ofertas respectiva. La vista de lista muestra los segmentos u ofertas por nombre ordenados alfabéticamente. Las columnas **Diagrama de flujo de origen** y **Última ejecución** están vacías para todos los segmentos inteligentes. También puede buscar los segmentos y las ofertas por nombre, descripción o código. La búsqueda de segmentos solo puede visualizar segmentos inteligentes.

Puede ver el informe Rendimiento de celda interactiva por oferta para un segmento pulsando en el enlace **Ver** bajo Estadísticas de rendimiento. Si selecciona ofertas que no tienen habilitada la opción **Permitir ofertas creadas desde esta plantilla para utilizarlas en interacciones en tiempo real**, no se recogerán datos para la creación de informes.


Añadir opciones avanzadas a una regla de tratamiento

Utilice el icono de la pestaña **Editar estrategia de interacción** en una pestaña de estrategia de interacción para añadir opciones avanzadas a una regla de tratamiento.

Acerca de esta tarea

Puede escribir una expresión para definir la elegibilidad de reglas de tratamiento o alterar temporalmente la puntuación de marketing.

Procedimiento

1. Si no está editando una pestaña de estrategia de interacción, pulse la pestaña y pulse el icono de la pestaña **Editar estrategia de interacción** para entrar en el modo de edición. Cuando está en el modo de sólo visualización, puede ver, pero no cambiar, opciones avanzadas siguiendo los pasos descritos a continuación.
2. Seleccione una o más reglas de tratamiento para las que desee añadir opciones avanzadas y, a continuación, complete uno de los pasos siguientes:
 - a. Pulse en el icono de opciones avanzadas () , situado a la derecha del control deslizante de puntuación, en una regla de tratamiento para añadir opciones avanzadas.

Nota:

Las columnas e iconos **Habilitado**, **Puntuación de los vendedores**, **Opciones avanzadas** y **Atributos de oferta** (atributos de oferta parametrizada) no están visibles cuando el panel Agregar reglas está visible. Para ver esas columnas cuando está editando una regla, pulse el icono

Cerrar ().

- b. Seleccione el nombre de una o más zonas elegibles y pulse **Editar reglas seleccionadas > Opciones avanzadas**.

Se visualiza el panel Opciones avanzadas. De forma predeterminada, **No utilizar opciones avanzadas** está seleccionado, lo que indica que se deben utilizar valores de puntuación de marketing. Pero puede alterar temporalmente ese valor siguiendo los pasos descritos aquí.
3. Seleccione **Considerar esta regla elegible si la expresión siguiente es verdadera** para crear una regla de elegibilidad o **Utilizar la expresión siguiente como puntuación de marketing** para alterar temporalmente la puntuación de marketing.

Seleccione **No utilizar opciones avanzadas** para inhabilitar las opciones avanzadas. Esto no suprime ninguna expresión.
4. Escriba su **Expresión**.

Todas las funciones, variables y operadores disponibles se enumeran para ayudarle a la hora de crear la expresión.
Puede pulsar **Comprobar sintaxis** para determinar si la expresión es válida.

Nota: Comprobar sintaxis utiliza el servidor de ejecución de Interact de ejecución de prueba para la validación. Su servidor de ejecución de prueba debe estar en funcionamiento para que funcione la comprobación sintáctica.

5. Pulse **Aceptar** cuando termine de editar las opciones avanzadas para cerrar el diálogo y guardar los cambios.

Expresiones de opción avanzada para reglas de tratamiento:

Puede escribir una expresión booleana para filtrar reglas de tratamiento o una expresión para calcular una sustitución para la puntuación del usuario de marketing. No obstante, tiene un número limitado de bloques de construcción de expresiones.

Importante: Las macros personalizadas, los campos derivados y las variables de usuario no están disponibles para las opciones avanzadas de reglas de tratamiento.

Dispone de los siguientes bloques de construcción.

- Macros de IBM admitidas por Interact
Para obtener una lista de las macros de IBM admitidas por Interact, consulte la *Guía del usuario de macros de IBM*.
- Atributos de ofertas
- Variables de sesión
- Tablas de dimensiones
- Datos del perfil
- Puntuación de los vendedores

Si define una expresión booleana para una puntuación de marketing, verdadero se convierte en 1 y falso se convierte en 0. Si define una expresión numérica para una expresión booleana, 0 es falso y todos los demás valores son verdaderos.

Nota: El rendimiento puede resultar afectado si tiene una expresión que utiliza EXTERNALCALLOUT en las opciones avanzadas de sus reglas de tratamiento. Por ejemplo, si hay 100 ofertas elegibles (cada una de ellas con una opción avanzada con EXTERNALCALLOUT) cuya prioridad puede reducir Interact a una mejor oferta, Interact debe evaluar cada opción y activar 100 llamadas externas potenciales para cumplir con esta única solicitud getOffers concreta.

A continuación se muestran varios ejemplos de expresiones para el filtrado de reglas y el cálculo de la puntuación utilizando los diversos bloques de construcción disponibles.

Considerar que esta regla se puede elegir si la siguiente expresión es verdadera

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

En este ejemplo, la llamada externa GetPrimeRate es un programa Java que va a un sitio web y reúne los tipos de interés principales actuales.

Usar la siguiente expresión como la puntuación de comercialización

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

En el siguiente ejemplo, la puntuación del usuario de marketing considera el ciclo de vida del cliente (que representa la probabilidad global del usuario de marketing de responder a las ofertas y para la empresa el deseo de aplicar el marketing a este cliente), el hecho predeterminado de que la empresa desea publicitar determinados

tipos de producto a este individuo en particular y el valor global que la empresa añadirá a la cuenta del cliente si éste acepta la oferta.

Puntuación calculada del usuario de marketing =
[sLifeCycle] *
[wClassA] *
[(wShortTermVal * vShortTerm) + (wLongTermVal * vLongTerm)]

Atributos del cliente:

wShortTermVal = ponderación global del valor a corto plazo = 1
wLongTermVal = ponderación global del valor a largo plazo = 0,7
wClassA = ponderación del cliente de la clase de producto A = 1,2
sLifeCycle = puntuación del ciclo de vida del cliente = 1,5
1 - Integrado
1,5 - Establecido
0,2 - En riesgo
0 - Abandono

Atributos de la oferta:

vShortTerm = aumento del valor a corto plazo = 250
vLongTerm = aumento del valor a largo plazo = 150

Añadir atributos de oferta parametrizados a una regla de tratamiento

Para cualquier regla de tratamiento o conjunto de reglas de tratamiento, puede parametrizar los valores de algunos atributos de oferta en tiempo de ejecución de acuerdo con los datos del perfil. Desde un diálogo que hay disponible en la pestaña de estrategia, puede crear correlaciones para parametrizar atributos de oferta con constantes o expresiones. Después de que la estrategia se despliegue satisfactoriamente, las correlaciones que ha creado se utilizan en el entorno de ejecución para sustituir los valores de atributo de oferta de las ofertas devueltas.

Antes de empezar

Asegúrese de que ha definido ofertas con atributos que puede parametrizar desde la pestaña de estrategia, y que ha asignado una o más ofertas a las reglas de tratamiento que está definiendo.


Acerca de esta tarea

Cuando se solicitan ofertas, el tiempo de ejecución de Interact procesa las solicitudes de forma habitual, pero cuando las ofertas se van a devolver, el tiempo de ejecución determina si algún atributo de esas ofertas se puede parametrizar en función de las reglas de tratamiento de estrategia aplicables. Para las ofertas parametrizadas, el motor de ejecución recupera las correlaciones de atributos apropiadas, las evalúa y devuelve los resultados como valores de retorno.

Nota: Si el motor de ejecución determina que un atributo de oferta está parametrizado de acuerdo con el valor de regla de tratamiento y una característica controlada por tablas (tal como el cuadro de proceso de Interact en el diagrama de flujo por lotes), el orden en el que se evalúan las correlaciones es primero lista blanca, luego reglas de tratamiento de estrategia, después los resultados de la consulta offerBySQL y finalmente, si los criterios anteriores no están disponibles, las ofertas predeterminadas.


Puede crear, ver y editar valores de atributos de oferta parametrizada utilizando uno de los dos métodos de la pestaña de estrategia.

Procedimiento

1. Si no está editando una pestaña de estrategia de interacción, pulse la pestaña y pulse el icono de la pestaña **Editar estrategia de interacción** para entrar en el modo de edición. Cuando está en modo de solo visualización, puede ver, pero no cambiar, los valores de parametrización de atributos de oferta siguiendo los pasos que se describen aquí.
2. Seleccione una o más reglas de tratamiento para las que desee añadir valores de parametrización de atributos de oferta y, a continuación, complete uno de los pasos siguientes:
 - a. Pulse el icono de parametrización de atributos de oferta () , situado a la derecha del control deslizante de puntuación y el icono de opciones avanzadas, en una regla de tratamiento.

Nota:

Las columnas e iconos **Habilitado**, **Puntuación de los vendedores**, **Opciones avanzadas** y **Atributos de oferta** (atributos de oferta parametrizada) no están visibles cuando el panel Agregar reglas está visible. Para ver esas columnas cuando está editando una regla, pulse el icono

Cerrar ().

- b. Si está visualizando la pestaña de estrategia en el modo de edición, seleccione el nombre de una o más zonas elegibles, o uno o más segmentos elegibles y, a continuación, pulse **Editar reglas seleccionadas > Ofertas parametrizadas**.
- Se visualiza el panel Atributos de oferta parametrizados, que muestra cada atributo en la columna **Nombre de atributo** y el valor actual que se va a utilizar para ese atributo en la columna **Valor de atributo**. De forma predeterminada, se muestran los valores predeterminados de los atributos. Pero puede alterar temporalmente esos valores siguiendo los pasos descritos aquí.
3. En la columna **Valor de atributo**, pulse el valor visualizado actualmente.
 4. Utilice el diálogo que se visualiza para especificar una constante literal para ese atributo de oferta o para crear una expresión utilizando el creador de expresiones proporcionado.

Todas las funciones, variables y operadores disponibles se enumeran para ayudarle a la hora de crear la expresión.

Puede pulsar Comprobar sintaxis para determinar si la expresión es válida.

Nota: Comprobar sintaxis utiliza el servidor de ejecución de Interact de ejecución de prueba para la validación. Su servidor de ejecución de prueba debe estar en funcionamiento para que funcione la comprobación sintáctica.

5. Pulse **Aceptar** cuando termine de editar las opciones avanzadas para cerrar el diálogo y guardar los cambios.

Adición o modificación de las reglas de tratamiento con el asistente de reglas

Utilice el **Asistente de reglas** en una pestaña de estrategia de interacción para añadir o modificar las reglas de tratamiento. Puede añadir varias reglas de tratamiento a la vez utilizando este método.

Antes de empezar

Debe crear segmentos inteligentes y ofertas antes de crear reglas de tratamiento.

También debe tener abierta una pestaña de estrategia interactiva en modo de edición. Para entrar en el modo de edición, pulse el icono **Editar estrategia** en la pestaña de estrategia interactiva.

Procedimiento

1. En una pestaña de estrategia de interacción, pulse **Asistente de reglas**.
2. Seleccione las ofertas que desee incluir en las reglas que genera con el **Asistente de reglas**. Puede buscar ofertas o navegar en la lista de ofertas disponibles. Pulse **Siguiente** después de seleccionar las ofertas que desee incluir.
3. Seleccione los segmentos que desee incluir en las reglas que genera. Puede buscar segmentos o navegar en la lista de segmentos disponibles. Pulse **Siguiente** después de seleccionar los segmentos que desee incluir.
4. Asocie zonas con cada segmento seleccionado que desee incluir en las reglas que genera. De forma predeterminada se aplica el valor de **Todas las zonas** en todos los segmentos que no se hayan seleccionado durante la asociación de zonas. Puede asignar distintas zonas a un segmento o un grupo de segmentos seleccionados. Debe seleccionar los elementos que desee en la lista de segmentos y, a continuación, asociar las zonas que desee. Pulse **Siguiente** después de asociar las zonas con cada segmento seleccionado.
5. En **Editar opciones avanzadas de regla**, puede ajustar la puntuación de marketing. También puede habilitar y añadir expresiones de regla. Pulse **Comprobar sintaxis** para validar una expresión antes de continuar. A continuación, pulse **Siguiente**. Los cambios se aplican a todas las reglas creadas y modificadas.
6. Modifique los atributos parametrizados que son comunes a las ofertas seleccionadas. Pulse cada valor para editar el atributo de oferta. Pulse **Comprobar sintaxis** para validar una expresión antes de continuar. A continuación, pulse **Siguiente**. Los cambios se aplican a todas las reglas creadas y modificadas.
7. Establezca el comportamiento del asistente para el proceso de generación de reglas. Puede elegir actualizar las reglas existentes con los cambios. También puede cambiar la vista de resultados del asistente y mostrar sólo las reglas que crea o actualiza el **Asistente de reglas**.
8. Pulse **Terminado** para aplicar las reglas.

Qué hacer a continuación

Puede ver los segmentos y las ofertas en la vista de árbol o de lista. La vista de árbol muestra los segmentos o las ofertas en la estructura de carpetas que cree en el segmento o página de ofertas respectiva. La vista de lista muestra los segmentos u ofertas por nombre ordenados alfabéticamente. Las columnas **Diagrama de flujo de origen** y **Última ejecución** están vacías para todos los segmentos inteligentes. También puede buscar los segmentos y las ofertas por nombre, descripción o código. La búsqueda de segmentos solo puede visualizar segmentos inteligentes.

Puede ver el informe Rendimiento de celda interactiva por oferta para un segmento pulsando en el enlace **Ver** bajo Estadísticas de rendimiento. Si selecciona ofertas que no tienen habilitada la opción **Permitir ofertas creadas desde esta**

plantilla para utilizarlas en interacciones en tiempo real, no se recogerán datos para la creación de informes.


Habilitar e inhabilitar reglas de tratamiento

Puede habilitar e inhabilitar reglas de tratamiento sin suprimirlas. No puede habilitar o inhabilitar reglas hasta que la pestaña de estrategia de interacción termine de cargarse.

Acerca de esta tarea

Puede ver los menús pulsando el segmento o la oferta.

Nota:

Las columnas e iconos **Habilitado**, **Puntuación de los vendedores**, **Opciones avanzadas** y **Atributos de oferta** (atributos de oferta parametrizada) no están visibles cuando el panel Agregar reglas está visible. Para ver esas columnas cuando está editando una regla, pulse el icono **Cerrar** ().

Procedimiento

1. Abra la pestaña de estrategia de interacción que contiene las reglas de tratamiento que desee modificar.
2. Pulse el icono **Editar estrategia** para entrar en el modo de edición.
3. Modifique las reglas de tratamiento utilizando cualquiera de los métodos siguientes.

Acción	Procedimiento
Habilitar regla individual	Pulse el icono Habilitar regla hasta que la marca de selección esté verde (y no atenuada).
Habilitar todas las reglas que contienen una determinada oferta	Pulse en una oferta y seleccione Habilitar todas las reglas que afecten a esta oferta .
Habilitar todas las reglas que contienen un segmento determinado (celda)	Pulse en un segmento y seleccione Habilitar todas las reglas de este segmento .
Inhabilitar regla individual	Pulse el icono Habilitar regla hasta que vea una marca de selección gris (atenuada).
Inhabilitar todas las reglas que contienen una determinada oferta	Pulse en una oferta y seleccione Inhabilitar todas las reglas que afecten a esta oferta .
Inhabilitar todas las reglas que contienen un segmento determinado (celda)	Pulse en un segmento y seleccione Inhabilitar todas las reglas de este segmento .

4. Cuando termine de habilitar o inhabilitar reglas de tratamiento, pulse **Guardar** para guardar los cambios y permanecer en el modo de edición, o pulse **Guardar y salir** para guardar los cambios y volver al modo de sólo visualización.

Suprimir reglas de tratamiento

Puede suprimir las reglas de tratamiento que ya no necesite. Puede abrir los menús pulsando el segmento o la oferta. Suprimir todas las reglas de un segmento también elimina el segmento de la tabla de reglas de tratamiento.

Procedimiento

1. Abra la pestaña de estrategia de interacción que contiene las reglas de tratamiento que desee modificar.
2. Pulse el icono **Editar estrategia** para entrar en el modo de edición.
3. Suprima las reglas de tratamiento utilizando cualquiera de los métodos siguientes.

Acción	Procedimiento
Suprimir una única regla	Pulsar en una oferta y seleccionar Suprimir esta regla .
Suprimir todas las reglas en las que intervenga una oferta	Pulse en una oferta y seleccione Suprimir todas las reglas que afecten a esta oferta .
Suprimir todas las reglas de un segmento (celda)	Pulse en un segmento y seleccione Suprimir todas las reglas de este segmento .

4. Cuando termine de suprimir reglas de tratamiento, pulse **Guardar** para guardar los cambios y permanecer en el modo de edición, o pulse **Guardar y salir** para guardar los cambios y volver al modo de sólo visualización.

Desplegar pestañas de estrategia de interacción

Después de configurar la pestaña de estrategia de interacción, el paso siguiente es marcar la pestaña de estrategia para el despliegue. Cuando se marca una pestaña de estrategia de interacción para el despliegue, se visualiza una notificación en el canal interactivo que está asociado con esta pestaña de estrategia de interacción que puede desplegarse en un grupo de servidores de ejecución para prueba o producción.

Cuando se marca la pestaña de estrategia de interacción para despliegue, no se puede editar la pestaña de estrategia. Si precisa realizar más cambios antes de desplegar la pestaña de estrategia de interacción, puede cancelar la solicitud de despliegue. Esto elimina la pestaña de estrategia de la lista de elementos que están pendientes de despliegue, en este momento puede modificarla según sea necesario.

Cuando ya no se necesita una pestaña de estrategia de interacción, puede marcar la anulación del despliegue. De este modo se añade la solicitud de retirada a la cola de despliegue. La próxima vez que se desplieguen todos los cambios, la pestaña de estrategia de interacción y todas las reglas de tratamiento se eliminan del servidor de ejecución.

Marcar una pestaña de estrategia de interacción para despliegue

Después de crear y modificar una estrategia de interacción según sea necesario para un canal interactivo, puede marcarla para despliegue.

Antes de empezar

Debe crearse una estrategia de interacción para un canal interactivo.

Procedimiento

1. Vea la página de resumen del canal de interacción que está asociado con la estrategia de interacción que desea marcar para despliegue.
2. En el área Estrategias asociadas de la página de resumen, pulse en la estrategia interactiva que desea marcar para despliegue.
Se visualiza la pestaña de estrategia interactiva.

3. Pulse en el botón **Marcar para despliegue**.

Resultados

La estrategia de interacción está marcada para el despliegue. La estrategia de interacción se añade a la lista de elementos que están en espera de despliegue en la página de resumen del canal interactivo.

Nota:

No puede editar una estrategia de interacción que está marcada para despliegue.

La próxima vez que despliegue el canal interactivo, se incluirán los cambios en esta pestaña de estrategia de interacción.

Si tiene informes instalados y pulsa **Ver historial de despliegue** en la parte inferior de la pestaña de resumen del canal interactivo, puede visualizar el informe Historial de despliegue del canal interactivo para ver los resultados de los despliegues.

Cancelar una solicitud de despliegue

Utilice una pestaña de estrategia de interacción para cancelar una solicitud de despliegue.

Procedimiento

1. Vea la pestaña de estrategia de interacción para la que desea cancelar el despliegue.
2. Pulse **Cancelar solicitud de despliegue**.

Resultados

La pestaña de estrategia de interacción ya no está marcada para el despliegue. La pestaña de estrategia de interacción se elimina de la lista de elementos que están en espera para el despliegue en la pestaña de resumen del canal interactivo. Ahora puede editar la pestaña de estrategia de interacción.

Si pulsa en **Ver historial de despliegue**, podrá ver el informe Historial de despliegue del canal interactivo, siempre y cuando tenga informes instalados.

Marca una pestaña de estrategia de interacción para anular el despliegue

Si ya no necesita los segmentos inteligentes creados por una pestaña de estrategia de interacción, puede anular el despliegue de la pestaña de estrategia. Esto elimina todas las referencias de la pestaña de estrategia del servidor de ejecución. Esta opción sólo está disponible si ha desplegado anteriormente la pestaña de estrategia de interacción.

Procedimiento

1. Visualice la pestaña de estrategia de interacción que desea marcar para anulación de despliegue.
2. Pulse en **Marcar para anular despliegue**.

Resultados

La pestaña de estrategia de interacción está marcada para anular el despliegue. La solicitud de eliminación de datos se añade a la lista de elementos que están en espera de despliegue en la pestaña de resumen del canal interactivo. No puede editar una pestaña de estrategia de interacción que esté marcada para anular el despliegue.

La próxima vez que despliegue el canal interactivo, todas las referencias a esta pestaña de estrategia de interacción se eliminarán de los servidores de ejecución.

Si pulsa en **Ver historial de despliegue**, podrá ver el informe Historial de despliegue del canal interactivo, siempre y cuando tenga informes instalados.

Exportación de un canal interactivo

En Interact, puede exportar una versión de despliegue de canal interactivo anterior. Cuando exporta una versión de despliegue, puede enviar esta exportación al soporte técnico de IBM para resolver los problemas con el despliegue.

Puede exportar una versión de despliegue de canal interactivo desde la sección **Historial de despliegue** de la pestaña **Despliegue** del canal interactivo. Cuando exporta un canal interactivo, se guarda como ExportIC.exp de forma predeterminada.

Los objetos que están inhabilitados no se exportan como parte del paquete de exportación.

El canal interactivo se exporta con la siguiente estructura.

- Objetos dependientes
 - Campañas
 - Ofertas
- Datos globales
 - Macros personalizadas
 - Niveles de audiencia
 - Correlación de definiciones de atributos de oferta
 - Configuración de aprendizaje
 - Correlación de tablas CH RH
 - Patrones de eventos
- Canales interactivos
 - Diagramas de flujo interactivos
 - Estrategias
 - Referencia de eventos globales heredados
 - Perfiles
 - Ofertas por SQL
 - Módulo de aprendizaje
 - Diagramas de flujo de Interact
 - Zonas
 - Información de despliegue
 - Restricciones
 - Ofertas por tabla

- Grupos de servidores
- Otros objetos exportados
 - Referencias de oferta
 - Referencias de campaña
 - Ofertas por celdas predeterminadas de SQL
 - Segmentos
 - Celdas predeterminadas de ofertas predeterminadas
 - Configuración detectada
 - Celdas de destino

Referencia de la estrategia de interacción

Utilice la tabla de esta sección para comprender los iconos de la pestaña **Estrategia**.

La pestaña **Estrategia** de interacción utiliza los iconos siguientes.



Los iconos, de izquierda a derecha, se describen en la siguiente tabla.

Nombre del icono	Descripción
Editar estrategia	Pulse aquí para añadir nuevas reglas de tratamiento a esta estrategia de interacción.
Editar propiedades	Pulse aquí para editar el nombre y la descripción de la estrategia de interacción. No puede modificar el canal interactivo.
Suprimir estrategia de interacción	Pulse este icono para suprimir esta pestaña de estrategia de interacción.
Añadir diagrama de flujo	Pulse este icono para añadir un diagrama de flujo de proceso por lotes a esta campaña. Recuerde que para añadir los diagramas de flujo interactivos debe crearlos en una sesión.
Añadir estrategia de interacción	Pulse este icono para añadir una estrategia de interacción a esta campaña.
Copiar estrategia de interacción	Pulse este icono (en modo de solo visualización) para crear una copia de esta estrategia de interacción. Cuando pulsa este icono, se visualiza un diálogo donde puede especificar el destino para la copia.

(Opcional) Asignar celdas objetivo y de control

Puesto que la pestaña de estrategia de interacción forma parte de una campaña, también puede sacar provecho de la hoja de cálculo de celdas objetivo. La hoja de cálculo de celdas objetivo (TCS) es una característica del tipo de hoja de cálculo que muestra todas las celdas de la campaña y sus detalles, incluso las ofertas asignadas.

La TCS funciona un poco diferente con las estrategias de interacción que con los diagramas de flujo por lotes. Puede utilizar tanto los enfoques descendentes como ascendentes. Las celdas generadas por reglas de tratamiento en la pestaña de estrategia de interacción se convierten en celdas inferiores en la TCS. Puede utilizar

el enfoque descendente de la misma manera que con diagramas de flujo por lotes. Sin embargo, actualmente, la oferta de la celda de asignación de la pestaña de estrategia de interacción no aparece en la TCS. Asimismo, no puede asignar una oferta a una celda en la TCS para su uso en las reglas de tratamiento; debe utilizar la pestaña de estrategia de interacción para asignar ofertas a celdas para las interacciones en tiempo real.

No es necesario aprobar celdas que se utilizan en las estrategias de interacción en una Marketing Operations TCS.

Las celdas de control funcionan de forma distinta en las interacciones en tiempo real-time. Por ejemplo, en un sitio web, debe presentar siempre una "oferta", de lo contrario, el diseño de página puede romperse. La oferta para una celda de control puede ser una simple imagen de marca en lugar de una tradicional oferta. Los informes disponibles, si tiene informes instalados, no informan sobre las celdas de control para interacciones en tiempo real.

Para obtener más información sobre la hoja de cálculo de celdas objetivo, consulte la *Guía de usuario de Campaign*.

Sustituir códigos de celda

Al crear una regla de tratamiento, Campaign correlaciona los segmentos con las celdas. Si es necesario, puede sustituir el nombre de celda o código de celda.

Procedimiento

1. Pulse en el segmento del que quiere editar el código de celda.
2. Seleccione **Sustituir este nombre o código de celda**.
Se muestra el diálogo **Anular el nombre y código de la celda**.
3. Edite **Nombre de celda objetivo**.
4. Cambie el código de celda de la siguiente manera:
 - Genere un nuevo código de celda utilizando el generador de códigos de celda de Campaign seleccionando **Use un código generado automáticamente o a mano sólo para esta regla** y pulsando **Autogenerar**.
 - Especifique un código de celda seleccionando **Utilizar un código auto-generado o especificado a mano precisamente para esta regla** y especificando un nuevo **Código de celda objetivo**.
 - Seleccione un código de celda creado en la hoja de cálculo de control objetivo (TCS por sus siglas en inglés) con el método descendente seleccionando **Seleccionar o escribir un código de celda objetivo creado previamente** y seleccionando el código de la lista.
La lista filtra en función de lo que especifique. Por ejemplo, si especifica ABC, la lista muestra únicamente los códigos de celda que empiezan por "ABC".
5. Pulse en **Guardar y volver** para cerrar el diálogo Sustituir nombre y código de celda o pulse **Guardar y editar siguiente** para editar el nombre y el código de celda del siguiente segmento.

Desplegar la configuración de Interact

Cuando configuró Interact, tuvo que marcar la pestaña de estrategia de interacción y todos los diagramas de flujo interactivos para despliegue. Después de completar toda la configuración para su implementación de Interact en el entorno de diseño, podrá desplegar la configuración en un servidor de ejecución.

Consulte Capítulo 5, “Descripción del despliegue en servidores de ejecución”, en la página 105 para obtener detalles sobre el despliegue de canales interactivos.

Capítulo 3. Diagramas de flujo interactivos

Los diagramas de flujo interactivos son similares a los diagramas de flujo por lotes de Campaign cuando se utilizan para crear segmentos estratégicos.

Los diagramas de flujo por lotes se utilizan en Campaign para completar una secuencia de acciones en los datos, para ejecutar las campañas. Los diagramas de flujo por lotes se componen de procesos, que puede configurar para realizar la manipulación de los datos reales necesaria para su campaña. Al utilizar diagramas de flujo por lotes en sesiones, puede crear construcciones de datos persistentes, como por ejemplo segmentos estratégicos, que están disponibles globalmente para todas las campañas. Un segmento estratégico es una lista de ID creados en una sesión y a disposición de todas las campañas. Un segmento estratégico no difiere de los otros segmentos (como los creados por un proceso Segmentación), salvo que está disponible globalmente, para utilizarlo en cualquier campaña.

Los diagramas de flujo interactivos cumplen un objetivo similar para asignar visitantes a sus puntos de encuentro dentro de segmentos. Cada diagrama de flujo interactivo consta de procesos que se pueden configurar para asignar visitantes a segmentos. Los diagramas de flujo interactivos también crean segmentos disponibles globalmente para cualquier estrategia de interacción del canal interactivo correspondiente en cualquier campaña. Sin embargo, los segmentos creados por diagramas de flujo interactivos son diferentes de los creados en diagramas de flujo por lotes. Los segmentos creados por diagramas de flujo por lotes son una lista de ID. Los segmentos creados por diagramas de flujo interactivos, llamados segmentos inteligentes, son la definición de qué clientes deben estar en el segmento.

Los diagramas de flujo interactivos se han diseñado para ejecutarse en tiempo real y con un visitante cada vez. Después de desplegar el diagrama de flujo interactivo en un servidor de ejecución, se crea una instancia de cada diagrama de flujo para cada visitante activo en su punto de encuentro. Cada visitante se ejecuta a través de los diagramas de flujo interactivos para asignarlo a segmentos inteligentes en tiempo real. Puede configurar diagramas de flujo interactivos para hacer referencia a datos en el origen de datos de producción y datos que se recopilan en tiempo real desde el punto de encuentro.

Los diagramas de flujo interactivos pueden tener un nivel de audiencia por diagrama de flujo. Sin embargo, puede tener muchos diagramas de flujo interactivos por nivel de audiencia.

Al diseñar los diagramas de flujo interactivos, debe recordar que el rendimiento del diagrama de flujo interactivo es diferente del rendimiento del diagrama de flujo por lotes. Estos diagramas de flujo se ejecutan en tiempo real. Si el anuncio perfecto que desea cargar en su sitio web tarda demasiado, es posible que el cliente cambie de sitio. Cuando diseñe diagramas de flujo, debe trabajar conjuntamente con el administrador del punto de encuentro, equilibrando los requisitos de segmentación con los requisitos de rendimiento del punto de encuentro. Algunas consideraciones de diseño que debe discutir con el administrador del punto de encuentro son el número de diagramas de flujo interactivos que se deben ejecutar por nivel de audiencia y el número de veces que se requiere una búsqueda en la base de datos.

Puesto que los diagramas de flujo interactivos se ejecutan en el servidor de ejecución y no dentro del entorno de diseño, no puede ejecutar un diagrama de flujo interactivo en Campaign. Sin embargo, puede realizar una ejecución de prueba de un diagrama de flujo interactivo en Campaign.

Construir diagramas de flujo interactivos

Los diagramas de flujo interactivos comunes se inician con un proceso Interacción, pasan por procesos de manipulación de datos y finalizan con un proceso CompletarSeg. Los procesos de manipulación de datos, Decisión, Selección y Muestreo, se pueden utilizar para crear segmentos detallados. Los procesos Decisión y Muestreo se pueden utilizar para crear una lógica de ramificación, mientras que el proceso Selección se puede utilizar para enriquecer los datos que se van a considerar para la toma de decisiones y la segmentación. El proceso Instantánea puede utilizarse para persistir los datos del perfil, los datos de sesión o los datos calculados en tiempo real en una base de datos.

Todos los diagramas de flujo interactivos deben empezar con el proceso Interacción. El proceso Interacción también define el número de registros de audiencia que se procesan durante una ejecución de prueba del diagrama de flujo.

El proceso Decisión puede utilizarse para dividir la entrada en distintas celdas mediante la creación de ramas que se basan en expresiones de condición.

Después de separar la entrada en celdas del diagrama de flujo, utilice el proceso CompletarSeg para designar los miembros de las celdas como miembros de segmentos inteligentes.

Puede utilizar el proceso Selección para acceder a las consultas avanzadas para incrementar la selección del visitante. El proceso Selección le otorga acceso a las variables de usuario, los campos derivados, las macros personalizadas y las llamadas web. También puede incluir los datos de las tablas de dimensiones disponibles en el origen de datos.

El proceso Muestreo le proporciona una selección limitada de las configuraciones de muestreo disponibles en un diagrama de flujo por lotes. Al igual que con los diagramas de flujo por lotes, utilice el proceso Muestreo para crear una o más celdas para distintos tratamientos, grupos de control o un subconjunto de datos para el modelado.

Utilice el proceso Instantánea para grabar datos en una tabla en su origen de datos. Por ejemplo, si utiliza un proceso Selección para acceder a los datos en tiempo real mediante llamadas web y macros personalizadas, utilice el proceso Instantánea para añadir esos datos a su perfil de cliente.

Creación de diagramas de flujo interactivos

Utilice la pestaña **Resumen** de una sesión para añadir un diagrama de flujo interactivo.

Antes de empezar

Importante: Al crear diagramas de flujo interactivos, recuerde que debe definir el nivel de audiencia para el diagrama. No puede cambiar el nivel de audiencia del diagrama de flujo después de crearlo.

Procedimiento

1. Abra la pestaña **Resumen** de la sesión a la que desea añadir un diagrama de flujo interactivo.
2. Pulse en el icono **Añadir un diagrama de flujo**.
Se visualiza la página Diagrama de flujo nuevo.
3. Escriba un nombre y una descripción para el diagrama de flujo.
4. Seleccione el tipo de diagrama de flujo en **Diagrama de flujo interactivo**.
Cuando selecciona **Diagrama de flujo interactivo**, se visualizan los valores de configuración para diagramas de flujo interactivos.
5. Seleccione el **Canal interactivo** para este diagrama de flujo interactivo.
6. Seleccione el **Nivel de audiencia** para este diagrama de flujo interactivo.
7. Pulse en **Guardar y editar diagrama de flujo**.
La página Editar diagrama de flujo interactivo muestra la paleta de procesos y un espacio de trabajo de diagrama de flujo.

Resultados

Ahora puede editar el diagrama de flujo interactivo.

Diagramas de flujo interactivos y orígenes de datos

De forma similar a los diagramas de flujo por lotes, puede utilizar diagramas interactivos para definir los segmentos a los que los miembros de la audiencia pertenecen, en función de las características de los datos que están asociados con los segmentos. Sin embargo, los datos que se utilizan en un diagrama de flujo interactivo son distintos de los datos que se utilizan en los diagramas de flujo por lotes.

Los diagramas de flujo por lotes utilizan datos disponibles en bases de datos. Los diagramas de flujo interactivos también utilizan datos del perfil persistentes de una base de datos, pero también pueden utilizar datos de sesión en tiempo real. Los datos de sesión en tiempo real pueden incluir cualquier elemento que pueda extraer del punto de encuentro. Puede incluir el tiempo que se ha retenido a un interlocutor, realizar el seguimiento del sitio web desde el que ha entrado el visitante, determinar el clima en la ubicación de visitante, etc. Los datos del perfil persistentes proceden de tablas de base de datos, similares a los diagramas de flujo por lotes. Los datos pueden incluir todos los datos tradicionales de que dispone sobre los visitantes: nombre, número de cuenta, dirección, etc.

La tabla del perfil de la ejecución de prueba

Durante el tiempo de diseño, sólo tiene acceso a los datos de perfil persistentes. Campaign no está conectado a un punto de encuentro y por lo tanto no puede recopilar datos de sesión en tiempo real. Para crear diagramas de flujo interactivos que hagan referencia a datos de sesión en tiempo real y para completar ejecuciones de prueba de diagramas de flujo interactivos, deberá disponer de datos de sesión en tiempo real de muestra en una tabla de perfil de ejecución de prueba.

Como mínimo, la tabla del perfil de la ejecución de prueba debe contener una lista de los ID apropiados para el nivel de audiencia del diagrama de flujo. Por ejemplo, si el nivel de audiencia de un diagrama de flujo es Unidad familiar, la tabla referenciada por el proceso Interacción debe contener como mínimo una lista de ID de unidades familiares. Tiene una tabla de perfil de ejecución de prueba para cada nivel de audiencia. Estas tablas se correlacionan para cada canal interactivo.

La tabla del perfil de ejecución de prueba también incluye una columna para cada parte de los datos de sesión en tiempo real que puede utilizar en la lógica de segmentación. Por ejemplo, si el diseñador de puntos de encuentro recopila el nombre de la página web de donde procede el visitante y lo almacena con el nombre EnlaceDe, hay una columna denominada EnlaceDe en la tabla del perfil de la ejecución de prueba.

La tabla de perfil de ejecución de prueba también puede incluir otros datos. Sin embargo, si está haciendo referencia a todos los datos del perfil persistentes en las tablas de dimensiones, no será necesario incluir copias de los datos del perfil persistentes en la tabla del perfil.

La persona que diseña diagramas de flujo interactivos, la persona que diseña y codifica la integración con el punto de encuentro y el administrador de Interact deben trabajar conjuntamente para diseñar la tabla del perfil de la ejecución de prueba. El diseñador del punto de encuentro debe proporcionar una lista de los datos de sesión en tiempo real disponibles. El diseñador del diagrama de flujo debe proporcionar una lista con los datos necesarios para la segmentación y una lista con los datos de muestra recomendados para probar la lógica de segmentación. El administrador de Interact debe proporcionar una lista de todas las optimizaciones y los valores de configuración que pueden afectar al diseño del diagrama de flujo. Por ejemplo, si está intentando mejorar el rendimiento limitando el número de veces que accede a la base de datos, juntos deberán determinar qué datos hay en la tabla del perfil y qué datos hay en las tablas de dimensiones.

Tablas de dimensiones

Puede correlacionar tablas de dimensiones para diagrama de flujo interactivo. Sin embargo, debe correlacionar las tablas en el canal interactivo y no en la correlación de tablas de Campaign que está disponible en Configuración de campaña.

Las tablas de dimensiones deben tener una columna que se correlacione con la tabla de perfil. Puede correlacionar una tabla de dimensiones con otra tabla de dimensiones. Una tabla de dimensiones correlacionada con otra tabla de dimensiones debe tener una columna que se correlacione con el resto de tablas de dimensiones. Quizá sea necesario que las tablas de dimensiones se correlacionen con la tabla de perfil. Por ejemplo, una tabla de dimensiones debe compartir una columna con la tabla de dimensiones B, la tabla de dimensiones B debe compartir una columna con la tabla de dimensiones C y la tabla de dimensiones C debe compartir una columna con la tabla de perfil.

Puede tener muchas tablas de dimensiones, sin embargo, todas deben existir en el mismo origen de datos. Todas las tablas de dimensiones debe estar correlacionadas en el canal interactivo antes de empezar a trabajar en un diagrama de flujo interactivo. No puede correlacionar tablas para recuperar datos dentro de un diagrama de flujo interactivo. (Puede correlacionar una tabla general para utilizarla con un proceso Instantánea.)

Aunque puede tener muchas tablas de dimensiones, trabaje con su administrador del punto de encuentro para confirmar que se cumplan los requisitos de rendimiento.

Configurar diagramas de flujo interactivos

En general, los diagramas de flujo interactivos se configuran de la misma forma que los diagramas de flujo por lotes. Aunque debe tener en cuenta los distintos conceptos que subyacen detrás de los diagramas de flujo interactivos en

comparación con los diagramas de flujo por lotes, puede añadir y editar procesos en un diagrama de flujo interactivo de la misma manera que lo hace en un diagrama de flujo por lotes.

A menos que se mencione una excepción, para obtener detalles sobre la creación de un diagrama de flujo general como, por ejemplo, añadir procesos, renombrar procesos, etc., consulte la publicación *Campaign Guía del usuario*.

- Recuerde que no puede cambiar el nivel de audiencia en un diagrama de flujo interactivo.
- Si puede suprimir un diagrama de flujo interactivo depende de su estado de despliegue.
- Si accede al diálogo Correlaciones de tablas, al pulsar **Cargar** solo carga tablas generales.
Debe completar todas las correlaciones de tablas para un diagrama de flujo interactivo en el canal interactivo que está asociado con el diagrama de flujo.
- En los diagramas de flujo interactivos no se utilizan en los catálogos de tablas almacenados.

Consultas y Interact

Se pueden utilizar varios procesos en los diagramas de flujo interactivos y opciones avanzadas en las reglas de tratamiento para crear consultas a fin de seleccionar datos de su origen de datos. En general, estas son las mismas consultas que en Campaign.

Puede utilizar cualquiera de los siguientes métodos para crear una consulta en diagramas de flujo interactivos u opciones avanzadas de reglas de tratamiento.

- Punto & Pulsar
- Generador de texto
- Macros

Para obtener detalles sobre estos métodos, consulte la publicación *Campaign Guía del usuario*.

- Coincidencia de patrón de evento, que proporciona acceso al estado de cada patrón de evento que está definido para el canal interactivo (incluidos los patrones de evento fuera del rango de fechas). Puede incluir patrones de evento en la consulta para combinar otra lógica de segmentación con la lógica de comportamiento, o también puede utilizar el estado del patrón solo para definir un segmento de comportamiento.

Los valores potenciales de un estado de patrón de evento se facilitan como un entero con uno de los siguientes valores:

Tabla 11. Estados de patrón de evento

Estado de patrón de evento	Descripción
1	Se cumple la condición de patrón (el patrón es verdadero)
0	No se cumple la condición de patrón (el patrón es falso)
-1	El patrón ha caducado (está fuera del rango de fechas válido)
-2	El patrón no está habilitado (la casilla de verificación Habilitado no está seleccionada en el diálogo de definición del patrón de evento)

Los diagramas de flujo interactivos y las opciones avanzadas de reglas de tratamiento no admiten SQL sin formato.

Las secciones siguientes describen las diferencias en las opciones disponibles en diagramas de flujo interactivos y opciones avanzadas en las reglas de tratamiento.

Tipos de datos y objetos almacenados

Al igual que Campaign, Interact da soporte a varios tipos de datos para objetos almacenados. Las variables de usuario, los campos derivados y las macros pueden utilizar los tipos de datos Número, Serie y Fecha. Las constantes de fecha se interpretan utilizando los valores de formato de fecha de Campaign.

Interact también da soporte al tipo de datos Vector. Los vectores son similares a las matrices, excepto que el número de elementos es variable. Todos los operadores disponibles para Interact pueden tener un vector para como mínimo uno de sus argumentos.

Si tenemos la siguiente fórmula:

- $X \text{ [operación]} Y = Z$ donde X , Y y Z son vectores
- S_x , S_y , S_z equivalen al tamaño de cada vector
- D_x , D_y , D_z son los tipos de datos de cada vector y X y Y deben contener los mismos tipos de datos.

Entonces se cumple lo siguiente:

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

Coja los dos exámenes siguientes.

En la siguiente tabla se muestra cómo Interact evalúa las expresiones $IF((X+Y)==10)$ y $IF(NOT((X+Y)==10))$ donde $X=\{1,2,3\}$ y $Y=\{9,10,11\}$.

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

Puesto que la ecuación debe evaluar si es verdadero o falso, y al menos una de las operaciones es verdadera, el resultado de ambas expresiones $IF((X+Y)==10)$ y $IF(NOT((X+Y)==10))$ es verdadera.

Campos derivados, variables de usuario, macros y Interact

Aunque puede crear expresiones en diagramas de flujo interactivos y opciones avanzadas para las reglas de tratamiento, todos los bloques de construcción no

estarán disponibles en ambos editores de consulta. La tabla de esta sección describe el bloque de construcción de consulta, tanto si está disponible en diagramas de flujo interactivos o en opciones avanzadas, y las notas especiales.

A menos que se describa de otro modo en la tabla siguiente, consulte la publicación *Campaign Guía del usuario* para obtener más detalles sobre la creación de consultas.

Objeto	Disponible en el diagrama de flujo interactivo	Disponible en las opciones avanzadas	Notas
Campos derivados	Sí	No	Puede utilizar campos derivados, campos derivados persistentes, campos derivados almacenados y las variables de usuario en diagramas de flujo interactivos con los procesos Decisión, Selección e Instantánea. Los campos derivados pueden incluir constantes, variables de usuario, otros campos derivados y macros. Si está creando un campo derivado en un diagrama de flujo interactivo que desea que esté disponible como par nombre-valor en la API de Interact, debe añadir al nombre el prefijo definido en la propiedad de configuración <code>SessionVar</code> , por ejemplo, <code>SessionVar.DerivedFieldName</code> .
Variables de usuario	Sí	No	Las variables de usuario solo pueden incluir valores numéricos o series. Los diagramas de flujo interactivos no admiten el tipo de dato Ninguno. <code>Valor actual</code> no está soportado para variables de usuario.
Macros de IBM	Sí	Sí	Existe una lista de selección de macros de IBM que se pueden utilizar en diagramas de flujo interactivos y en opciones avanzadas para las reglas de tratamiento. El entorno de diseño enumera las macros de IBM disponibles en el editor de consultas. Para obtener detalles sobre el uso de macros, consulte la <i>Guía del usuario de macros de IBM</i> . Nota: NUMBER, IS e IN se comportan de forma distinta en los diagramas de flujo interactivos y en las opciones avanzadas de Campaign. Nota: El rendimiento puede resultar afectado si tiene una expresión que utiliza EXTERNALCALLOUT en las opciones avanzadas de sus reglas de tratamiento. Por ejemplo, si hay 100 ofertas elegibles (cada una de ellas con una opción avanzada con EXTERNALCALLOUT) cuya prioridad puede reducir Interact a una mejor oferta, Interact debe evaluar cada opción y activar 100 llamadas externas potenciales para cumplir con esta única solicitud <code>getOffers</code> concreta.

Objeto	Disponible en el diagrama de flujo interactivo	Disponible en las opciones avanzadas	Notas
Macros personalizadas	Sí	No	Los tipos de macro personalizada "Raw SQL selecting ID list" o "Raw SQL selecting ID list + value" no están soportados en los diagramas de flujo interactivos.

Uso de EXTERNALCALLOUT

EXTERNALCALLOUT es una función que puede utilizar cuando trabaja con macros personalizadas en los procesos Decisión, Selección e Instantánea en diagramas de flujo interactivos. EXTERNALCALLOUT se puede utilizar para realizar llamadas síncronas a un servicio externo, por ejemplo, para solicitar la puntuación de crédito para un nivel de audiencia en particular.

Para utilizar llamadas externas, debe escribir el servicio externo en Java utilizando la interfaz `IAffiniumExternalCallout`. Para obtener más detalles sobre `IAffiniumExternalCallout`, consulte la *Guía del administrador de Interact*.

Proceso Interacción

Todos los diagramas de flujo interactivos deben empezar con el proceso Interacción. Puede utilizar el proceso de interacción para iniciar un diagrama de flujo interactivo, y para definir el tamaño de la muestra de perfil de prueba que Interact utiliza al realizar una ejecución de prueba de diagramas de flujo interactivos.

Proceso Decisión

El proceso Decisión es el motor del diagrama de flujo interactivo. El proceso Decisión divide las celdas que se pasan al proceso en nuevas celdas que están basadas en criterios configurables. Cada celda nueva crea una rama, como un árbol de decisiones.

Un diagrama de flujo interactivo puede contener tantos procesos Decisión como sean necesarios. Por ejemplo, el primer proceso Decisión en un diagrama de flujo interactivo puede crear las celdas ValorAlto, ValorMedio y ValorBajo. Podrá tener tres procesos Decisión más, uno para cada uno de los primeros segmentos dividiéndolos en segmentos más refinados como CompradorFrecuente, Comprador y CompradorOcasional.

Cuando se ejecuta un diagrama de flujo interactivo en el servidor de ejecución, sólo pasa un cliente cada vez por el diagrama de flujo. Si una rama está vacía, el entorno de ejecución no procesa dicha rama ni sus ramas hijo.

El proceso Decisión solo puede realizar entradas desde un proceso que crea celdas, tales como los procesos Interacción, Decisión, Muestreo o Selección.

La configuración del proceso Decisión es un proceso de dos pasos. En primer lugar, debe seleccionar las celdas de entrada y luego debe configurar las ramas.

Configurar el proceso Decisión

La configuración del proceso Decisión es un proceso de dos pasos: en primer lugar, debe seleccionar las celdas de entrada y después debe configurar las ramas.

Procedimiento

1. En un diagrama de flujo interactivo en el modo **Editar**, añada el proceso Decisión en el espacio de trabajo de diagrama de flujo.
2. Realice una entrada en el proceso Decisión conectándolo con uno o más procesos de manipulación de datos.
Los procesos de manipulación de datos pueden ser Decisión, Muestreo o Selección.
3. Pulse dos veces sobre el proceso Decisión.
Aparece la ventana Configuración del proceso y visualiza la pestaña Decisión.
4. Seleccione una celda de origen de la lista desplegable **Entrada**.
5. Seleccione **Crear ramas que se excluyan mutuamente** si desea que los segmentos creados se excluyan mutuamente.
Si desea que una rama contenga todos los demás ID de cliente, debe seleccionar **Crear ramas que se excluyan mutuamente**.
6. Configure las ramas.
7. (Opcional) Pulse la pestaña **General** para asignar un nombre y notas al proceso.
El nombre aparece en el proceso en el diagrama de flujo. Las notas aparecen cuando se apunta al proceso en el diagrama de flujo.
8. Pulse **Aceptar**.

Resultados

El proceso se configura y aparece habilitado en el diagrama de flujo.

Configurar ramas del proceso Decisión

Configure una rama en un proceso Decisión para utilizar un diagrama de flujo interactivo. El proceso Decisión crea ramas dividiendo las celdas que se pasan al proceso en nuevas celdas en función de unos criterios configurables.

Procedimiento

1. En el proceso Decisión de la pestaña Decisión, realice una de las acciones siguientes:
 - Seleccione una rama y pulse **Editar** para editar la condición de la rama.
 - Pulse **Agregar rama** para crear una rama.
 - Seleccione una rama y pulse **Eliminar** para suprimir una rama.
2. En la ventana Editar o añadir una rama, especifique un **Nombre de rama**.
3. Si no desea crear una consulta, o para seleccionar todos los demás clientes, elija **Seleccionar todos los ID de cliente**.
Seleccionar todos los ID de cliente es útil si este proceso Decisión se realiza después de varios procesos de manipulación de datos y los ID de cliente ya se han filtrado en procesos anteriores.

Nota: Para seleccionar todos los demás clientes, debe seleccionar **Ramas que se excluyen mutuamente** en el diálogo Configuración del proceso Decisión. Si no selecciona Ramas que se excluyen mutuamente, esta rama seleccionará todos los ID de cliente conectados con el proceso Decisión.

La opción **Seleccionar ID de cliente con** está marcada de forma predeterminada y el editor de consultas está activo.

4. Seleccione una tabla de la lista desplegable **Seleccionar en función de**.
5. Cree una condición para la rama utilizando consultas.
6. Pulse **Aceptar**.

Resultados

Se cierra la ventana Añadir o editar una rama y vuelve a la pestaña Decisión del proceso Decisión. Puede continuar configurando ramas o finalizar la configuración del proceso Decisión.

Proceso CompletarSeg

El proceso CompletarSeg realiza una función similar al proceso Crear segmento en los diagramas de flujo por lotes. El proceso CompletarSeg toma las celdas de entrada y las convierte en segmentos inteligentes. Los segmentos que crea con el proceso PopulateSeg son los segmentos inteligentes que se utilizan en las reglas de tratamiento. El proceso CompletarSeg es un nodo terminal de los diagramas de flujo interactivos.

Recuerde que sólo se pueden utilizar segmentos inteligentes en las estrategias de interacción. No puede utilizar segmentos estratégicos en estrategias de interacción.

Crear segmentos inteligentes

Debe crear segmentos inteligentes para las estrategias de interacción. No puede utilizar segmentos estratégicos en estrategias de interacción.

Procedimiento

1. En un diagrama de flujo interactivo en el modo **Editar**, añada el proceso CompletarSeg en el espacio de trabajo de diagrama de flujo.
 2. Realice una entrada en el proceso CompletarSeg conectándolo con uno o más procesos de manipulación de datos.
Los procesos de manipulación de datos pueden ser Decisión, Muestreo o Selección.
 3. Haga una doble pulsación en el proceso CompletarSeg.
Aparece la ventana Configuración del proceso que visualiza la pestaña **Definir segmentos**.
 4. Seleccione una o más celdas de origen de la lista desplegable **Entrada**.
 5. En el área Segmentos del resultado, seleccione una celda de entrada y un **Nombre de segmento**.
Si desea crear un segmento, seleccione **Nuevo segmento** y complete el diálogo Nuevo segmento inteligente. Escriba un **Nombre** y una **Descripción** y seleccione la carpeta de segmentos bajo la que desea crear el segmento. Puede organizar sus segmentos inteligentes de igual modo que los segmentos estratégicos.
- Nota:** Los caracteres especiales no deben utilizarse en nombres de segmentos inteligentes.
6. (Opcional) Pulse la pestaña **General** para asignar un nombre y notas al proceso.
El nombre se visualiza en el proceso en el diagrama de flujo. Las notas se visualizan cuando se apunta al proceso en el diagrama de flujo.

7. Pulse **Aceptar**.

Resultados

El proceso se configura y aparece habilitado en el diagrama de flujo.

Proceso Muestreo en diagramas de flujo interactivos

El proceso Muestreo en los diagramas de flujo interactivos cumple el mismo objetivo que los procesos Muestreo en los diagramas de flujo por lotes: crear una o más celdas para distintos tratamientos, grupos de control o un subconjunto de datos para el modelado. Sin embargo, el proceso Muestreo del diagrama de flujo interactivo contiene sólo un subconjunto de las características en el proceso Muestreo en diagramas de flujo por lotes. Se eliminan las opciones Calculadora del tamaño de la muestra y Celda máxima. Los procesos Muestreo del diagrama de flujo interactivo también disponen de un nuevo método para seleccionar la muestra: la función hash determinista.

En un diagrama de flujo por lotes, el proceso Muestreo selecciona aleatoriamente un número de cliente para la celda de muestra. Sin embargo, en un diagrama de flujo interactivo, durante la ejecución, el proceso Muestreo funciona con un único cliente cada vez. Al definir el % para una muestra, define la probabilidad de que un visitante se vuelva miembro de dicha celda.

Al definir celdas de muestra, debe crear al menos dos. Defina un % para una muestra y seleccione **Todas las restantes** para la otra. Si no lo hace, obtendrá resultados indefinidos. Por ejemplo, si crea solo una muestra del 30%, el 70% restante de los visitantes no se asignará a ninguna celda.

Debe conectar el proceso Muestreo a un proceso PopulateSeg para completar la creación de un segmento inteligente que se utiliza para el muestreo.

La Función hash determinista asigna aleatoriamente visitantes a muestras. Sin embargo, si el mismo visitante pasa a través del diagrama de flujo interactivo más de una vez, el visitante se colocará en la misma celda. Si desea asegurarse de que los visitantes sean elegibles para un muestreo diferente después de haberse colocado repetidamente en la misma celda, puede configurar un periodo de tiempo para la función Hash determinista. (Ajuste la Fecha del primer restablecimiento y el Número de días entre restablecimientos).

Si está creando un diagrama de flujo que copia la funcionalidad de otro diagrama, puede asegurarse de que el proceso Muestreo utiliza la misma función hash determinista que el diagrama de flujo interactivo original utilizando el campo Clave hash. Para colocar a los visitantes en el mismo grupo de muestreo, utilice el mismo número de celdas, clave hash, fecha de primer restablecimiento y periodo de restablecimiento en ambos procesos Muestreo. Interact utiliza el valor de la semilla de hash de entrada y la fecha de restablecimiento para determinar en qué celda se coloca el visitante.

Configurar el proceso Muestreo

Utilice un diagrama de flujo interactivo en el modo de edición para configurar un proceso Muestreo.

Procedimiento

1. En un diagrama de flujo interactivo en el modo **Editar**, añada el proceso Muestreo en el espacio de trabajo de diagrama de flujo.
2. Realice una entrada en el proceso Muestreo conectándolo con uno o más procesos de manipulación de datos.

Los procesos de manipulación de datos pueden ser Decisión, Muestreo o Selección. También puede conectar el proceso Muestreo con un proceso Interacción.

3. Pulse dos veces sobre el proceso Muestreo.
4. Seleccione una o más celdas de origen de la lista desplegable **Entrada**.
Todas las celdas de salida de cualquier proceso conectado al proceso Muestreo se enumeran en la lista desplegable. Para utilizar más de una celda de origen, seleccione la opción **Múltiples celdas**. Si se selecciona más de una celda de origen, el mismo muestreo se completa en cada celda de origen.
5. Determine el número de muestras que quiere crear para cada una de las celdas de entrada y especifique el número en el campo **Número de celdas de muestra o de salida**.

De forma predeterminada, se crean tres muestras para cada celda de entrada, con los nombres predeterminados "Muestra1", "Muestra2" y "Muestra3".

6. Seleccione cada muestra en la columna **Nombre de salida** y realice las acciones siguientes:

La sección **Editar celda de salida** está habilitada.

- a. Coloque el cursor en el recuadro de texto **Nombre de celda** y escriba para modificar el nombre de la muestra.

Puede utilizar cualquier combinación de letras, números y espacios. No utilice puntos (.) ni barras (/ o \).

- b. Especifique la probabilidad de que un visitante se asigne a la muestra en el campo %, o seleccione la casilla de verificación **Todos los restantes**.

El % debe ser inferior a 100,00.

7. (Opcional) Cambie la **Clave hash** bajo **Función hash determinista**.

Debe cambiar la clave hash solo si desea que este proceso Muestreo asigne visitantes a celdas de la misma forma que otro proceso Muestreo. La clave hash tiene que ser un valor alfanumérico.

8. (Opcional) Especifique la **Fecha del primer restablecimiento** bajo **Función hash determinista**.

Pulse el botón de puntos suspensivos  de un calendario para seleccionar la fecha.

9. (Opcional) Especifique el número de días entre restablecimientos.
10. (Opcional) Pulse la pestaña **General** para asignar un nombre y notas al proceso.

El nombre se visualiza en el proceso en el diagrama de flujo. Las notas se visualizan cuando se pasa el ratón sobre el proceso en un diagrama de flujo.

11. Pulse **Aceptar**.

Resultados

El proceso se configura y aparece habilitado en el diagrama de flujo.

Debe conectar el proceso Muestreo a un proceso PopulateSeg para completar la creación de un segmento inteligente que se utiliza para el muestreo.

Proceso Selección en diagramas de flujo interactivos

El proceso Selección en diagramas de flujo interactivos cumple con el mismo propósito que los procesos Selección en diagramas de flujo por lotes, es decir, especificar los datos del cliente que desea utilizar en el diagrama de flujo interactivo. El proceso Selección del diagrama de flujo interactivo contiene un subconjunto del proceso Selección del diagrama de flujo por lotes, que solo contiene las pestañas Origen y General.

Puede utilizar el proceso Selección para seleccionar datos de su origen de datos para incrementar la tabla del perfil que ha referenciado en el proceso Interacción. También puede acceder a las variables de usuario, campos derivados y macros. Recuerde que los diagramas de flujo interactivos se limitan a un nivel de audiencia. Sin embargo, puede utilizar el proceso Selección para referenciar los datos en una tabla de dimensiones en un nivel de audiencia distinto. Por ejemplo, podría hacer referencia a una tabla con datos de transacción de unidad familiar en un diagrama de flujo interactivo con el nivel de audiencia de cliente, para ordenar por información los datos de la unidad familiar.

Configurar el proceso Selección

Utilice un diagrama de flujo interactivo en modo de edición para configurar el proceso Selección.

Procedimiento

1. En un diagrama de flujo interactivo en el modo **Editar**, añada el proceso Selección en el espacio de trabajo de diagrama de flujo.
2. Realice una entrada en el proceso Selección conectándolo con uno o más procesos de manipulación de datos.
Los procesos de manipulación de datos pueden ser Decisión, Interacción, Muestreo o Selección.
3. Pulse dos veces sobre el proceso Selección.
4. Seleccione una o más celdas de origen de la lista desplegable **Entrada**.
Todas las celdas de salida de cualquier proceso que está conectado al proceso Selección aparecen en la lista desplegable. Para utilizar más de una celda de origen, seleccione la opción **Múltiples celdas**. Si se selecciona más de una celda de origen, se realizan las mismas acciones de selección en cada celda de origen.
5. Determine si desea seleccionar todas las filas del origen de datos o si desea filtrar las filas que se basan en criterios especificados. Seleccione una de las siguientes opciones.
 - a. **Seleccionar todos los ID** para incluir todas las filas de datos del origen de datos en la lista desplegable de entrada.
 - b. **Seleccionar IDs con** para crear una consulta para seleccionar sólo determinados IDs según los criterios definidos.
6. Si utiliza la opción Seleccionar IDs con para seleccionar únicamente determinados IDs según los criterios especificados, cree una consulta.
7. (Opcional) Pulse la pestaña General para añadir un nombre y las notas al proceso o para configurar el nombre de la celda de salida o del código de la celda.
El nombre se visualiza en el proceso en el diagrama de flujo. Las notas se visualizan cuando se pasa el ratón sobre el proceso en un diagrama de flujo.
8. Pulse **Aceptar**.

Resultados

El proceso se configura y aparece habilitado en el diagrama de flujo.

Proceso Instantánea en diagramas de flujo interactivos

El proceso Instantánea en diagramas de flujo interactivos cumple con el mismo propósito que los procesos Instantánea en diagramas de flujo por lotes, es decir, capturar una lista de ID y datos asociados, y exportarlos a una tabla. El proceso Instantánea del diagrama de flujo interactivo contiene un subconjunto del proceso Instantánea del diagrama de flujo por lotes. Solo puede guardar en una tabla. Tampoco puede clasificar u omitir entradas duplicadas en la tabla, puesto que dado que los diagramas de flujo interactivos solamente tratan un registro cada vez, estas características no son necesarias.

Formatos de instantánea y de datos

Cuando se guarda en una tabla existente desde el proceso Instantánea, Interact guarda los datos tal como se describe en la tabla siguiente.

De	a Texto (serie)	a Número (doble)	a Fecha (fecha)
Texto (serie)	Valor original	Doble	FormatoDatosSimple tal como se define en la propiedad de configuración FormatoFechaPredeterm.
Número (doble)	Serie	Valor original	Genera una excepción
Fecha (fecha)	FormatoDatosSimple tal como se define en la propiedad de configuración FormatoFechaPredeterm.	Genera una excepción	Valor original

Cuando se graba en una tabla que no existe, el entorno de ejecución de Interact crea dinámicamente una tabla utilizando tipos de datos predeterminados. Puede sustituir estos tipos de datos predeterminados creando una tabla de tipos de datos alternativos. Para obtener más información, consulte la *Interact Guía del administrador*.

Configurar el proceso Instantánea

Utilice un diagrama de flujo interactivo en modo Edición para configurar el proceso Instantánea.

Procedimiento

1. En un diagrama de flujo interactivo en el modo **Editar**, añada el proceso Instantánea en el espacio de trabajo de diagrama de flujo.
2. Realice una entrada en el proceso Instantánea conectándolo con uno o más procesos de manipulación de datos.
Los procesos de manipulación de datos pueden ser Decisión, Interacción, Muestreo o Selección.
3. Pulse dos veces sobre el proceso Instantánea.

4. Seleccione una o más celdas de origen de la lista desplegable **Entrada**.
Todas las celdas de salida de cualquier proceso que está conectado al proceso Instantánea se muestran en la lista desplegable. Para utilizar más de una celda de origen, seleccione la opción **Múltiples celdas**. Si se selecciona más de una celda de origen, se realizan las mismas acciones de instantánea para cada celda de origen.
5. Seleccione una tabla de la lista **Exportar a**.
Si no existe una tabla, seleccione **Nueva tabla correlacionada** y siga las instrucciones de la *Guía del administrador de Campaign* para crear una tabla.
6. Seleccione una opción para especificar cómo se manejan las actualizaciones de la tabla de salida:
 - a. Añadir a datos existentes. Añade la nueva información al final de la tabla. Este es el método recomendado para las tablas de base de datos.
 - b. Reemplazar todos los registros. Elimina los datos existentes de la tabla los y sustituye por la nueva información.
 - c. Actualizar registros. Todos los campos que se han especificado para instantánea se actualizan con los valores de la ejecución actual del proceso.
7. Especifique los campos que están escritos por el proceso Instantánea.
 - a. Los campos de la tabla se visualizan en la lista **Campos para exportar** en la columna **Campo de tabla**. Puede encontrar campos que coincidan automáticamente pulsando en **Coincidencia>>**. Los campos con coincidencias exactas para los nombres de campo de tabla se añaden automáticamente a la lista **Campos para exportar**. Si hay varios campos coincidentes, se aceptará la primera coincidencia.
 - b. Puede seleccionar manualmente los campos que desee incluir.
 - a. Seleccione los campos que desea incluir en su salida de la lista **Campos de candidatos**.
Puede seleccionar varios campos a la vez utilizando **Control+pulsación** o un rango contiguo de campos utilizando **Mayús+pulsación**.
 - b. Mueva los campos seleccionados a la lista **Campos para instantánea** pulsando en **Añadir>>**.
 - c. Puede modificar manualmente los pares pulsando en **<<Eliminar o Añadir>>**.
 - d. Si lo desea, reordene los campos de la lista **Campos para instantánea** seleccionando un campo y pulsando **Subir1** o **Bajar1** para moverlo hacia o abajo en la lista.
8. (Opcional) Pulse la pestaña **General** para añadir un nombre y notas al proceso o para configurar el nombre de celda de salida o el código de celda.
El nombre se visualiza en el proceso en el diagrama de flujo. Las notas se visualizan cuando se apunta al proceso en un diagrama de flujo.
9. Pulse **Aceptar**.

Resultados

El proceso se configura y aparece habilitado en el diagrama de flujo.

Comprender las ejecuciones de prueba de diagramas de flujo interactivos

Las ejecuciones de prueba de diagrama de flujo interactivo comprueban la lógica de segmentación de un diagrama de flujo interactivo. Los diagramas de flujo interactivos se han diseñado para ejecutarse en un servidor de ejecución con un visitante cada vez. Sin embargo, puede probarlos en Campaign para asegurarse de que el diagrama de flujo interactivo crea y asigna visitantes a los segmentos que esperaba. Para realizar una prueba completa de sus diagramas de flujo interactivos y saber cómo interactúan con su punto de encuentro, debe desplegar el diagrama de flujo interactivo en un servidor de ejecución de prueba.

El método de prueba de diagramas de flujo interactivos es el mismo que para probar diagramas de flujo por lotes, es decir, completar una ejecución de prueba. Aunque los resultados pueden parecer similares (a cada segmento se asigna un número de miembros), la forma en que el diagrama de flujo asigna los miembros es diferente. Cuando se completa una ejecución de prueba de un diagrama de flujo interactivo, el entorno de diseño utiliza un entorno de tiempo de ejecución. El entorno de ejecución trata cada fila de su tabla de perfil como un visitante, ejecutando un visitante cada vez a través del diagrama de flujo.

El entorno de tiempo de ejecución hace referencia a los datos de cliente que se suministran en tablas a las que se hace referencia en diagramas de flujo interactivos y todos los datos en tiempo real disponibles de los parámetros de eventos, llamadas externas, etc. Durante una ejecución de prueba, el entorno de diseño no tiene acceso a los datos en tiempo real. El entorno de diseño utiliza los datos disponibles en su tabla de ejecución de prueba. Debe que trabajar con el administrador de Interact para añadir datos de muestra al perfil de ejecución de prueba que pueda probar correctamente sus diagramas de flujo interactivos. Por ejemplo, si define la lógica de segmentación que separa los miembros de audiencia basándose en el primer dígito de su código postal, asegúrese de que tiene una entrada en el perfil de ejecución de prueba para cada posible primer dígito.

De forma predeterminada, el proceso Interacción limita el número de registros de entrada en la tabla de perfil que se utiliza en una ejecución de prueba, pero puede ajustar el número de registros que se utilizan como sea necesario. El entorno de diseño selecciona el primer número de los registros por orden de ID de audiencia. Por ejemplo, si limita la ejecución de prueba a cinco registros, el entorno de diseño utiliza los primeros cinco registros de la tabla de perfil de ejecución de prueba, ordenados por ID de audiencia.

Nota: Los diagramas de flujo interactivos no se han optimizado para ejecutar miles de registros. Si inicia una ejecución de prueba para procesar un gran número de registros, la ejecución de prueba puede tardar varios minutos en completarse.

Solo puede ver los resultados de la última ejecución de prueba. El entorno de diseño suprime todos los datos de las anteriores ejecuciones de prueba cuando se inicia una nueva ejecución de prueba. Si hay más de 1000 entradas en la ejecución de prueba, o para ver los datos de ejecución de prueba después de cerrar la ventana de ejecución de prueba, los datos de ejecución de prueba se almacenan en las tablas siguientes en la base de datos definida por `testRunDataSource`.

- `TestAttr_n`. Contiene los ID de audiencia para la Ejecución de prueba.
- `TestCount_n` contiene los datos del informe Ejecución de prueba de los recuentos de celdas, es decir, el número de miembros en cada celda.

- **TestError_n** contiene los datos del informe Ejecución de prueba de los errores, es decir, cualquier error, si lo hay, en la ejecución de prueba.
- **TestSeg_n** contiene los datos para el informe Ejecución de prueba de los datos de segmento, es decir, el ID de audiencia y el segmento asignado.

El sufijo **_n** indica el ID del diagrama de flujo. Puede determinar el ID de diagrama de flujo examinando la tabla **UA_Flowchart** en las tablas del sistema de Campaign.

Configurar el tamaño para la ejecución de prueba

Utilice un diagrama de flujo interactivo en modo de edición para configurar el tamaño de ejecución de prueba.

Procedimiento

1. En un diagrama de flujo interactivo en el modo **Editar**, pulse dos veces en el proceso **Interacción**.
Aparece la ventana **Configuración del proceso** que visualiza la pestaña **Entrada**.
2. Seleccione **Limitar registros de entrada a** y especifique el número de registros.
3. Pulse **Aceptar**.

Realización de una ejecución de prueba

Utilización de un diagrama de flujo interactivo en el modo de edición para realizar una ejecución de prueba.

Acerca de esta tarea

La función de ejecuciones de prueba de diagramas de flujo interactivos funciona de forma diferente a las ejecuciones de prueba de diagramas de flujo por lotes. No se puede pausar y reiniciar o detener una ejecución de prueba de un diagrama de flujo interactivo.

Procedimiento

1. En un diagrama de flujo interactivo en modo de edición, pulse **Ejecutar** y seleccione **Prueba de ejecución del diagrama de flujo**.
El entorno de diseño utiliza el entorno de ejecución definido en la propiedad de configuración **GrupoServidores** con todos los datos del origen de datos de la ejecución de prueba para probar el diagrama de flujo interactivo.
Se abre un diálogo de estado de ejecución de prueba.
2. Cuando se complete la ejecución de prueba, pulse **Ver resultados** para ver los resultados.

Resultados

Los resultados de la ejecución de prueba constan de cuatro tablas:

- **Ejecución de prueba de los datos de segmento.** Aparece el ID de audiencia y el segmento asignado.
- **Ejecución de prueba de los datos de atributo.** Muestra todos los datos de la tabla de perfil para cada ID de audiencia.
- **Ejecución de prueba de los recuentos de celdas.** Muestra el número de miembros en cada celda.
- **Ejecución de prueba de los errores.** Muestra los errores, si se producen, en la ejecución de prueba.

Similar a los diagramas de flujo por lotes, la ejecución de prueba también completa el número de miembros de cada salida de celda por proceso. Puesto que los procesos sin sucesores no dan salida a otros procesos, no se completan los números. Por ejemplo, cree un diagrama de flujo simple: Interacción > Decisión > CompletarSeg. Después de una ejecución de prueba, el proceso Interacción muestra el número de miembros en su celda de salida debajo de la marca de selección azul que indica que el proceso se ha ejecutado satisfactoriamente. Este número debe ser igual al Tamaño de ejecución de prueba. El proceso Decisión muestra el número de miembros en cada celda. Si el proceso Decisión crea tres celdas, habrá tres números, separados por punto y coma (;), por ejemplo 29;11;10. Puesto que el proceso CompletarSeg no da salida a celdas en otros procesos, no muestra ningún miembro.

Despliegue de diagramas de flujo interactivos

Cuando configure el diagrama de flujo interactivo, debe marcarlo para despliegue. Cuando se marca un diagrama de flujo interactivo para despliegue, se visualiza una notificación en el canal interactivo que está asociado con este diagrama de flujo interactivo de que puede desplegarse en un grupo de servidores de ejecución para prueba o en el grupo de servidores de ejecución para producción.

En cuanto se marca el diagrama de flujo interactivo para despliegue, ya no se puede editar. Si tiene que realizar más cambios antes de que el diagrama de flujo interactivo se despliegue, puede cancelar la solicitud de despliegue. Esto elimina el diagrama de flujo de la lista de elementos que están pendientes de despliegue.

Cuando ya no se necesite un diagrama de flujo interactivo, puede marcar la anulación del despliegue. De este modo se añade la solicitud de retirada a la cola de despliegue. La próxima vez que se despliegan todos los cambios, el diagrama de flujo interactivo se elimina del servidor de Interact. Las reglas de tratamiento que contienen los segmentos inteligentes que se crean por el diagrama de flujo que ha eliminado todavía existen, sin embargo, puesto que no hay ningún diagrama de flujo interactivo para asignar un visitante a esos segmentos, no se asigna ningún visitante a los segmentos creados por el diagrama de flujo que ha eliminado.

Despliegue de un diagrama de flujo interactivo

Puede desplegar un diagrama de flujo interactivo mientras visualiza el diagrama de flujo.

Antes de empezar

Asegúrese de que el diagrama de flujo no está en modo de edición.

Procedimiento

1. Visualice el diagrama de flujo interactivo que desea marcar para despliegue.
Debe visualizar el diagrama. No puede marcar un diagrama de flujo para despliegue en el modo de edición.
Los diagramas de flujo interactivos solo están disponibles en sesiones.
2. Pulse en **Marcar para despliegue**.

Resultados

El diagrama de flujo interactivo está marcado para despliegue. El diagrama de flujo interactivo se añade a la lista de elementos que están en espera de despliegue

en la pestaña de resumen del canal interactivo. No puede editar un diagrama de flujo interactivo que está marcado para despliegue.

La próxima vez que despliegue el canal interactivo, se incluirán los cambios en este diagrama de flujo interactivo.

Cancelar una solicitud de despliegue

Al cancelar una solicitud de despliegue, puede eliminar un diagrama de flujo interactivo de la lista de elementos que están a la espera de ser desplegados. A continuación, puede editar el diagrama.

Procedimiento

1. Visualice el diagrama de flujo interactivo para el que desea cancelar el despliegue.

Debe visualizar el diagrama. No puede cancelar el despliegue del diagrama de flujo en el modo de edición.

Los diagramas de flujo interactivos sólo están disponibles en sesiones.

2. Pulse **Cancelar solicitud de despliegue**.

Resultados

El diagrama de flujo interactivo ya no está marcado para el despliegue. El diagrama de flujo interactivo se elimina de la lista de elementos que esperan ser desplegados en la pestaña de resumen del canal interactivo. Ahora puede editar el diagrama de flujo interactivo.

Anular el despliegue de un diagrama de flujo interactivo

Si ya no necesita los segmentos inteligentes creados por un diagrama de flujo interactivo, puede anular el despliegue del diagrama de flujo. Esto elimina todas las referencias del diagrama de flujo del servidor de ejecución.

Antes de empezar

- Tiene un diagrama de flujo interactivo que se ha desplegado.
- El diagrama de flujo interactivo no está en modo de edición.

Procedimiento

1. Vea el diagrama de flujo interactivo para el que desea marcar para anular su despliegue.

Debe visualizar el diagrama. No puede marcar un diagrama de flujo para anular su despliegue en el modo de edición.

Los diagramas de flujo interactivos sólo están disponibles en sesiones.

2. Pulse en **Marcar para anular despliegue**.

Resultados

El diagrama de flujo interactivo está marcado para anular su despliegue. La solicitud de eliminación de datos se añade a la lista de elementos que esperan ser desplegados en la pestaña de resumen del canal interactivo. No puede editar un diagrama de flujo interactivo que está marcado para anular el despliegue.

La próxima vez que anule el despliegue del canal interactivo, se eliminarán todas las referencias a este diagrama de flujo interactivo de los servidores de ejecución.

Capítulo 4. Proceso Lista de interacción en diagramas de flujo por lotes

Cuando se instala Interact, el proceso Lista de interacción está disponible en diagramas de flujo por lotes. De forma similar a los procesos Telemarketing y Lista de ofertas, el proceso Lista de interacción le permite especificar qué ofertas presentar a qué visitantes en su sitio interactivo. Esto le permite preparar ofertas para todos los niveles de audiencia, dirigirse a miembros de la audiencia específicos o suprimir ofertas de miembros de la audiencia específicos utilizando las características por tablas.

Puede utilizar diagramas de proceso por lotes en IBM Campaign para completar una secuencia de acciones en los datos para ejecutar las campañas. Los diagramas de flujo por lotes se componen de procesos que puede configurar para determinar los datos reales necesarios para su campaña. IBM Interact se integra con los diagramas de flujo por lotes de Campaign para ayudar a determinar la lista de ofertas que puede presentar a una audiencia específica o a un tipo de audiencia.

Cuadro de proceso Lista de interacción

El cuadro de proceso Lista de interacción es un proceso de diagrama de flujo por lotes que está disponible cuando IBM Interact se instala en su servidor de Campaign.

Utilice el cuadro de proceso Lista de interacción en un diagrama de flujo por lotes para determinar las ofertas que se sirven a los clientes a través del servidor de ejecución de Interact, incluidas las siguientes opciones:

- Supresión de ofertas en un nivel individual (una "lista negra")
- Asignación de ofertas en un nivel individual (una "lista blanca" o sobrescritura de puntuación)
- Asignación de ofertas a un nivel individual (global, o de forma predeterminada, ofertas)
- Asignación de ofertas por consulta SQL personalizada

El servidor de ejecución tiene acceso a la salida de este proceso al desplegar la campaña interactiva. Un diagrama de flujo por lotes puede contener varias instancias del cuadro de proceso Lista de interacción. Cuando se utiliza el cuadro de proceso Lista de interacción en un diagrama de flujo por lotes y se utilizan varios grupos de servidores con diferentes orígenes de datos de producción que apuntan a una base de datos de producción diferente, tiene que exportar las tablas a todas las bases de datos de producción que se hayan configurado en todos los grupos de servidores. Sin embargo, si el cuadro de proceso Lista de interacción exporta o crea la tabla solamente a una base de datos de producción de un grupo de servidores, el despliegue del canal interactivo falla en otro grupo de servidores en los que no se haya exportado o creado la tabla.

Para trabajar con el proceso Lista de interacción, debe estar familiarizado con los conceptos siguientes:

- Capítulo 4, "Proceso Lista de interacción en diagramas de flujo por lotes"

Tareas que se pueden llevar a cabo desde esta página:

- “Configuración del proceso Lista de interacción”

Configuración del proceso Lista de interacción

Utilización de un diagrama de flujo por lotes en el modo **Edición** para añadir un proceso Lista de interacción en el espacio de trabajo de diagrama de flujo.

Procedimiento

1. En un diagrama de flujo por lotes en el modo **Editar**, añada el proceso Lista de interacción en el espacio de trabajo de diagrama de flujo.
El proceso Lista de interacción está disponible en un diagrama de flujo por lotes si se ha instalado IBM Interact en su servidor de Campaign.
2. Realice una entrada en el proceso Lista de interacción conectándolo con uno o más procesos de manipulación de datos como Muestreo o Selección.
3. Haga una doble pulsación en el proceso Lista de interacción en el diagrama de flujo.

Se visualiza el diálogo de configuración del proceso.


4. En la pestaña **Cumplimiento**, especifique los detalles de cumplimiento de su salida en lista.
 - a. Utilice la lista desplegable **tipo ListaOfertas** para especificar el tipo de filtro de oferta que está configurando para que lo utilice este proceso:
 - **Lista negra (Supresión de oferta)**: indica que se suprimen las ofertas que deben presentarse a una audiencia específica. Esto le permite impedir que aparezcan ofertas de visitantes específicos, basados en el segmento de la audiencia en la que entra el visitante.
 - **Lista blanca (Anulación de puntuación)**: indica que Interact siempre debe presentar una oferta a una audiencia en particular sin importar si la puntuación de marketing provoca que Interact haga que la oferta esté disponible.
 - **Ofertas globales (Ofertas predeterminadas)**: define las ofertas que deberían ofrecerse (similar a la lista blanca) a un tipo de audiencia determinada; es decir, una oferta predeterminada que debe ver cada visitante de una audiencia específica, sin importar el segmento del que pueden formar parte.
 - **Filtros de ofertas (Ofertas por SQL)**: permite proporcionar una consulta SQL para determinar qué ofertas se presentan a los visitantes especificados. Esta opción le permite, por ejemplo, presentar una oferta basada en una preferencia específica del visitante.

Si selecciona este tipo de ListaOferta, la entrada para este proceso la determina la consulta SQL y que la lista desplegable **Entrada/Audiencia** se atenúa y no se puede seleccionar.

El **Tipo ListaOferta** que especifique aquí determina el comportamiento del proceso Lista de interacción y las opciones disponibles para el usuario en esta configuración de diálogo, como se indica a continuación:

- b. En la lista desplegable **Canal interactivo**, seleccione el canal interactivo que especifica los puntos de interacción, los eventos y otros valores que se pueden aplicar al proceso Lista de interacción que está definiendo.
Esta lista desplegable muestra automáticamente los canales interactivos que ya se han definido dentro del entorno de tiempo de diseño de Interact.
- c. (Solo **Lista blanca** o **Lista negra**) Desde la lista desplegable **Entrada**, especifique las celdas de entrada a utilizar como el origen de datos para la lista de contactos. Para utilizar más de una celda (como, por ejemplo,

múltiples segmentos de entrada), pulse el botón de puntos suspensivos (

 Seleccionar celdas a utilizar para configuración, la lista de diálogo que se van a utilizar.

Si selecciona varias celdas de entrada en este paso, todas las celdas de entrada que seleccione deben tener el mismo nivel de audiencia.


Nota: Si el proceso de contacto no está conectado al proceso que proporciona las celdas de entrada, no hay celdas a seleccionar en la lista desplegable **Entrada**. Para corregir esto, cierre el diálogo de configuración del proceso y conecte el proceso Lista de interacción a un proceso de salida y, a continuación, inicie el proceso de configuración de nuevo.

d. (**Oferta global** solamente) Utilice la lista desplegable **Audiencia** para especificar el tipo de audiencia para el que desea aplicar este proceso Lista de interacción.

e. Utilice la lista desplegable **Origen de datos objetivo** para indicar el origen de datos para el que desea grabar la salida desde este proceso.

f. Escriba la tabla de la base de datos en la que desea grabar la salida de este proceso en el campo **Nombre de tabla**.

La tabla que especifique se crea automáticamente cuando se ejecuta el proceso, si no existe.

g. Para especificar los campos que se graban en la tabla ListaOfertas especificada cada vez que se ejecuta este proceso, pulse el botón de elipsis () junto al campo **Nombre de tabla**.

Se visualiza el diálogo Opciones de personalización. El conjunto predefinido de campos que se escriben en la tabla aparecen en la lista **Campos a registrar**.

- Seleccione los campos que desea incluir en su salida de la lista **Campos de candidatos**.

Puede utilizar los campos generados de IBM Campaign ampliando la lista **Campos generados de IBM Campaign** o utilizar los campos derivados pulsando en el botón **Campos derivados**.

- Para emparejar un campo candidato con un campo que ya aparecen en la lista **Campos a registrar**, seleccione el campo del candidato y, a continuación, seleccione un campo en la lista **Campos a registrar** y, a continuación, pulse **Añadir>>**.

- Para añadir un campo candidato a la lista **Campos a registrar** sin asociarlo con un campo existente, pulse la línea en blanco después de la última entrada en la lista **Campos a registrar** y luego pulse **Añadir>>**.

- Elimine los campos de la lista **Campos a registrar** seleccionándolos y pulsando en <<**Eliminar**.

- Si lo desea, reordene los campos en la lista **Campos a registrar** seleccionando un campo y pulsando **Up1** o **Down1** para moverla hacia arriba o abajo en la lista.

- Si lo desea, pulse en el botón **Campos derivados** para crear una variable con el fin de proporcionar salida a la tabla.

h. Seleccione una opción para especificar cómo se manejan las actualizaciones de la tabla de salida:

- **Añadir a los datos existentes:** cada ejecución de este proceso añade sus datos de salida a la tabla que ha especificado en el campo **Nombre de tabla**

- **Reemplazar todos los registros:** cada ejecución de este proceso elimina los datos de la tabla antes de grabar los nuevos datos de salida.
5. Para asignar una o más ofertas o listas de ofertas a cada celda objetivo definida en este proceso, pulse la pestaña **Tratamiento**.

Se visualiza la interfaz **Asignar las ofertas a las celdas**.

El modo en que se configura la salida en la pestaña **Tratamiento** depende del **tipo de ListaOfertas** que ha seleccionado en la pestaña **Cumplimiento**.

- Listas negras (Supresión de oferta):** para cada celda objetivo visualizada en la tabla, pulse en la columna **Oferta** para seleccionar las ofertas disponibles de una lista desplegable, o pulse **Asignar ofertas**. Utilice el diálogo **Asignar ofertas** para seleccionar una o más ofertas que quiere suprimir de las celdas de entrada (visitantes) especificadas en la pestaña **Cumplimiento** de este proceso.
- Listas blancas (Anulación de puntuación):** para cada celda objetivo visualizada en la tabla, pulse en la columna **Oferta** para seleccionar las ofertas disponibles de una lista desplegable, o pulse **Asignar ofertas**. Utilice el diálogo **Asignar ofertas** para seleccionar una o más ofertas que quiere presentar a las celdas de entrada (visitantes) especificadas en la pestaña **Cumplimiento** de este proceso, incluso si la puntuación de marketing no hubiera presentado esta oferta al visitante.
- Ofertas globales (Ofertas predeterminadas):** para cada celda objetivo que se muestra en la tabla, pulse la columna **Oferta** para seleccionar las ofertas que desee de una lista desplegable o pulse **Asignar ofertas**. Utilice el diálogo **Asignar ofertas** para seleccionar las ofertas que desee ofrecer a todos los visitantes del tipo de audiencia que se ha seleccionado en la pestaña **Cumplimiento** de este proceso, independientemente del segmento en el que se hallen.
- Filtro de ofertas (Filtro por SQL):** pulse en el botón **SQL** para crear una expresión SQL que le permita al servidor de ejecución **Interact** seleccionar las ofertas que quiere presentar a un conjunto de visitantes. Utilice el diálogo **Crear la oferta por SQL** que se visualiza de las siguientes maneras:
 - Seleccione un nombre de plantilla SQL existente de la lista desplegable **SQL** o especifique un nombre nuevo en este campo para la plantilla si está definiendo una plantilla nueva.
 - Proporcione el contenido de la consulta SQL en el campo **Plantilla SQL**.
 - Pulse **Comprobar sintaxis** para determinar si la expresión es válida. **Comprobar sintaxis** utiliza el servidor de ejecución de **Interact** de ejecución de prueba para la validación. Su servidor de ejecución de prueba debe estar en funcionamiento para que funcione la comprobación sintáctica.

Nota: Si utiliza **SQL Server**, **Comprobar sintaxis** no muestra los errores en la expresión, aunque la expresión no sea válida. Si la expresión no es válida, la ejecución de prueba del diagrama de flujo falla aunque sea satisfactoria cuando se utiliza **Comprobar sintaxis**.

Para obtener más información sobre la utilización del diálogo **Crear oferta por SQL**, consulte la sección "Creación de consultas mediante SQL" en la publicación *IBM Campaign - Guía del usuario*.

6. (Opcional) Pulse la pestaña **General** para asignar un nombre o notas al proceso. El nombre aparece en el proceso en el diagrama de flujo. Las notas se visualizan cuando se apunta al proceso en el diagrama de flujo.
7. Pulse **Aceptar** para completar la configuración del proceso **Lista de interacción**.

Resultados

El proceso se configura y aparece habilitado en el diagrama de flujo. Puede probar el proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

Capítulo 5. Descripción del despliegue en servidores de ejecución

El despliegue es cómo se transfiere toda la configuración que se define en el entorno de diseño a los grupos de servidores de ejecución. El despliegue se agrupa por canal interactivo. Cuando se despliega un canal interactivo, se envían todos los datos asociados con un canal interactivo al grupo de servidores de ejecución seleccionado. Esta es la razón por la que, cuando se crean canales interactivos, debe definir los servidores de ejecución de producción y los que no son de producción (de prueba).

El primer despliegue contiene los siguientes datos:

- Todos los diagramas interactivos que están asociados con el canal interactivo que están marcados para despliegue.
Esto incluye los segmentos inteligentes.
- Todas las estrategias de interacción que están asociadas con el canal interactivo que están marcadas para despliegue.
Esto incluye las reglas de tratamiento, que también incluyen las ofertas.
- Todos los eventos, zonas y puntos de interacción que están definidos en el canal interactivo.
- Otros datos necesarios no específicos de los canales interactivos incluyendo las definiciones de los niveles de audiencia, la configuración del aprendizaje incorporado, las definiciones de atributo de oferta, las definiciones de macros personalizadas, la información de correlación del historial de respuestas y de contactos y las fechas de inicio y de finalización de la campaña.

En todos los despliegues posteriores del canal interactivo, Interact envía lo siguiente al servidor de ejecución seleccionado.

- Todos los datos que están asociados con el canal interactivo incluidos los puntos de interacción y eventos.
- Todos los diagramas de flujo interactivos editados y las estrategias de interacción que están asociados con el canal interactivo que están marcados para despliegue.
- La última versión desplegada de todos los diagramas de flujo interactivos y estrategias de interacción que están contenidos en despliegues anteriores que no están marcados para anulación de despliegue.
- Todos los demás datos necesarios no específicos de los canales interactivos.

Si un diagrama de flujo interactivo o una estrategia de interacción está marcada para anular su despliegue, Interact inhabilitará todos los datos y las referencias a los diagramas de flujo y las estrategias no desplegadas del servidor de ejecución.

Nota: Después de desplegar un canal interactivo en un servidor de ejecución de Interact, el servidor de ejecución está asociado a ese entorno de diseño determinado, incluida la partición de Campaign. Si intenta reutilizar el mismo servidor de ejecución asociándolo a un nuevo entorno de diseño, el despliegue falla. Este escenario puede producirse si tiene una instalación de etapa de Campaign y una instalación de producción de Campaign.

El despliegue es un proceso de cuatro pasos.

1. Configure y marque todos los diagramas de flujo interactivos que están asociados a un canal interactivo para despliegue.
2. Configure y marque todas las pestañas de estrategia que están asociadas con un canal interactivo para despliegue.
3. Configure la pestaña de eventos y puntos de interacción del canal interactivo.
4. Despliegue los datos desde la pestaña de despliegue de canal interactivo.

Cuando marca un diagrama de flujo interactivo o una estrategia de interacción para el despliegue o la anulación del despliegue, éste permanece marcado y bloqueado contra edición hasta que se despliegue en un servidor de producción. La siguiente tabla muestra el marcado para el estado de despliegue de una estrategia de interacción mientras realiza acciones en el entorno de diseño.

Paso	Estado marcado	Acción en el entorno de diseño
1	Marcado para el despliegue y bloqueado para edición.	Marque una estrategia de interacción para despliegue.
2	Marcado para el despliegue y bloqueado para edición	Despliegue en cualquier parte en un grupo de servidores de etapa. La prueba en el servidor de etapa muestra que sus reglas de tratamiento requieren cambios.
3	Disponible para edición	Cancele la solicitud de despliegue para la estrategia de interacción para realizar los cambios.
4	Marcado para el despliegue y bloqueado para edición	Después de realizar los cambios en la estrategia de interacción, márquela de nuevo para el despliegue.
5	Marcado para el despliegue y bloqueado para edición	Vuelva a desplegar en cualquier parte en un grupo de servidores de etapa. La prueba con las reglas de tratamiento ha sido satisfactoria, por lo que determina que el canal interactivo está listo para producción.
6	Disponible para edición	Despliegue en un grupo de servidores de etapa.

Cuándo desplegar

Debe desplegar el canal interactivo cuando cambie alguno de los siguientes datos.

- Diagramas de flujo interactivos
- Canales interactivos
- Estrategias de interacción
- Definiciones de nivel de audiencia
- Configuración de aprendizaje incorporado
- Definiciones de atributos de oferta
- Definiciones de macros personalizadas
- Información de correlación de historial de contactos y respuestas
- Fechas de inicio y finalización de campañas
- Retirada de ofertas

Si realiza cambios en alguno de los demás datos necesarios no específicos de canales interactivos, debe volver a desplegar todos los canales interactivos asociados al grupo de servidores para que los cambios entren en vigor.

Comprender los servidores de ejecución

Los servidores de ejecución son los verdaderos trabajadores de su implementación Interact. Los servidores de ejecución escuchan y responden a las solicitudes del punto de encuentro a través de la API de Interact. Cuando su punto de encuentro solicita una oferta, es el servidor de ejecución quien responde con la oferta.

Interact trabaja con grupos de servidores. Un grupo de servidores contiene uno o más servidores de ejecución. Si dispone de más de un servidor de ejecución, puede configurarlos para que trabajen con un equilibrador de carga para que su rendimiento sea mejor. Su punto de encuentro debe configurarse de tal modo que comunique con estos servidores de ejecución.

Puede tener varios grupos de servidores. Puede tener un grupo para su servicio de atención telefónica al cliente y uno para su sitio web. Puede también tener un grupo para realizar pruebas y otro que trabaje con un punto de encuentro orientado al cliente y activo. Cada canal interactivo sólo puede tener un grupo de servidores de producción.

Cuando termine de diseñar y configurar la interacción en el entorno de diseño y haya completado el trabajo de código API de Interact con su punto de encuentro, estará preparado para enviar, o desplegar, los datos de interacción al servidor de ejecución. Después de desplegar los datos de interacción de datos en el servidor de ejecución, puede empezar a probar cómo trabaja el punto táctil con Interact.

Desplegar y suprimir

Para asegurarse de que no elimina accidentalmente los datos necesarios para que un servidor de ejecución de Interact se ejecute correctamente, desplegar la configuración de interacción bloquea objetos de Interact para que no pueda suprimirlos. Después de desplegar una configuración de interacción, no puede suprimir ninguna pestaña de estrategia de interacción, diagrama interactivo ni canal interactivo que se hayan asociado a la configuración de interacción hasta que elimine el objeto de todos los grupos de servidores.

Si marca una estrategia de interacción o un diagrama de flujo interactivo que se va a eliminar y luego despliega un canal interactivo para todos los grupos de servidores que contienen la estrategia de interacción o el diagrama de flujo interactivo, podrá suprimir la estrategia de interacción o el diagrama de flujo interactivo.

Si elimina un canal interactivo de todos los servidores de grupos a los que se ha desplegado el canal interactivo, puede suprimir cualquiera de las estrategias de interacción, diagramas de flujo interactivos o canales interactivos.

Por ejemplo, tiene un canal interactivo A que contiene un diagrama de flujo interactivo A y una estrategia de interacción A. Puede desplegar un canal interactivo A al grupo de servidores Prueba y el grupo de servidores Producción. Se da cuenta de que el diagrama de flujo interactivo A no es adecuado, por lo que convierte el diagrama de flujo B en interactivo. Por lo tanto, marca el diagrama de flujo interactivo A para eliminarlo y marca el diagrama de flujo interactivo B para despliegue. Puede desplegar el diagrama de flujo en el grupo de servidores Prueba. No puede suprimir el diagrama de flujo interactivo A porque continúa desplegado en el grupo de servidores Producción. Después de desplegar en el grupo de servidores Producción, puede suprimir un diagrama de flujo interactivo A. Con el tiempo, debe reestructurar la configuración de interacción. Entonces crea

el canal interactivo B, la estrategia de interacción B y el diagrama de flujo interactivo C. Puede desplegar esta configuración de interacción en el grupo de servidores Prueba y el grupo de servidores Producción. También puede eliminar el canal interactivo A, la estrategia de interacción A y el diagrama de flujo interactivo B del grupo de servidores Producción. No puede suprimir ningún objeto porque todos los objetos se han desplegado en algún lugar. Después de eliminar un canal interactivo A, una estrategia de interacción A y el diagrama de flujo interactivo B del grupo de servidores Prueba, puede suprimir el canal interactivo A, la estrategia de interacción A y el diagrama de flujo interactivo B.

Supresión de un canal interactivo

Después de desplegar una configuración de interacción, no puede suprimir ningún canal interactivo que se haya asociado con la configuración de interacción hasta que elimine el objeto de todos los grupos de servidores, para garantizar que no elimine accidentalmente datos necesarios del servidor de ejecución.

Acercas de esta tarea

Por lo tanto, antes de suprimir un canal interactivo, debe anular el despliegue de todos los objetos asociados.

Procedimiento

1. Pulse la estrategia asociada en la pestaña Resumen del canal interactivo. Marque la estrategia de interacción asociada para anular el despliegue.
2. Pulse el diagrama de flujo asociado en la pestaña Resumen del canal interactivo. Marque el diagrama de flujo asociado de Interact para anular el despliegue.
3. Pulse **Ver historial de despliegue** en la pestaña de resumen del canal interactivo. Si todos los cambios pendientes están marcados con una **X**, pulse **Volver a desplegar**. Continúe en el paso siguiente cuando el redespiegue sea satisfactorio.
4. Resalte el grupo de servidores y pulse **Anular el despliegue**. **Anular el despliegue** sólo está habilitado si los pasos anteriores se han realizado satisfactoriamente. Continúe en el paso siguiente cuando la anulación del despliegue sea satisfactoria.
5. Suprime el canal interactivo asociado.
6. Suprime el diagrama de flujo asociado.
7. En la lista **Todos los canales interactivos**, resalte el canal interactivo y suprímalo.

Versiones de despliegue

IBM Interact conserva información sobre cada despliegue y le asigna un número de versión, junto con cualquier descripción o nombre que el usuario proporcione. Esto se realiza por varios motivos. En primer lugar, permite mantener un registro de despliegues que se puede consultar en el futuro y realizar un seguimiento de cuándo se realizó el despliegue, qué usuario desplegó los datos, la indicación de si el despliegue fue satisfactorio o no, etc. En segundo lugar, Interact conserva el estado del despliegue para asegurarse de que esté disponible en el futuro para volver a desplegarlo o para volver a cargarlo en el tiempo de diseño y utilizarlo como base para modificaciones ulteriores.

Información sobre cada versión

Cuando despliega un canal interactivo o valores, es necesario que asigne un nombre a la versión que está desplegando, tal como SalesPortal_1, SalesPortal_2, etc. También se asigna automáticamente un número de versión secuencial. Opcionalmente también puede proporcionar una descripción del despliegue. Toda esta información, junto con información de estado adicional, tal como el tipo de despliegue y su estado, está disponible en la sección Historial de despliegue en la pestaña de despliegue de canal interactivo.

En cualquier momento, puede seleccionar una versión de despliegue en la sección Historial de despliegue y volver a desplegarla tal cual (lo que le permite revertir a un despliegue anterior si es necesario), o volver a cargar elementos de ese despliegue en el entorno de tiempo de diseño como base para modificaciones ulteriores.

Nota: La acción de volver a desplegar una versión (retroacción a una versión de despliegue) se debe utilizar con cuidado. Por ejemplo, los objetos u ofertas de campaña que existían en el momento del despliegue original puede que ya no existan o que ya no sean válidos. Pruebe el comportamiento de la versión anterior del despliegue antes de utilizarla en un entorno de producción.

Acciones de control de versiones

Además de ver información histórica sobre cada despliegue, puede realizar dos acciones sobre versiones de despliegue anteriores:

Tabla 12. Acciones sobre versiones en la pestaña de despliegue

Acción	Descripción
Volver a desplegar	Le permite desplegar la versión específica de un despliegue anterior en el grupo de servidores especificado, siguiendo los mismos pasos y proporcionando la misma información que para desplegar un canal interactivo pendiente.
Volver a cargar diagramas de flujo y estrategias en el entorno de tiempo de diseño	Le permite volver a cargar en el entorno de tiempo de diseño los diagramas de flujo y estrategias interactivas especificados para poder utilizarlos como base para más cambios. Puede seleccionar volver a cargar diagramas de flujo o estrategias individuales o volver a cargar el canal interactivo completo.

Desplegar en un grupo de servidores de ejecución

Este procedimiento realiza un despliegue en un grupo de servidores de ejecución de desarrollo, de prueba o producción para el canal interactivo.

Antes de empezar

Antes de desplegar en un grupo de servidores de ejecución de producción de cara al cliente, debe confirmar que se han probado y aprobado todas las ofertas interactivas, los diagramas de flujo interactivos, las pestañas de estrategia de interacción, los puntos de interacción, las zonas y los eventos.

Además, después de crear un despliegue estable, no haga ningún cambio en el canal interactivo, los diagramas de flujo interactivos ni las estrategias de interacción asociados a este despliegue para asegurarse de que envía la misma configuración cuando haga el despliegue en el grupo siguiente de servidores (tales como los servidores de producción).

Si tiene algún diagrama de flujo o sesión nueva o modificada, debe ir hasta estos diagramas de flujo o sesiones y marcarlos manualmente para el despliegue antes de desplegar el resto del canal. Si no lo hace, las modificaciones no se incluirán en este despliegue.

Procedimiento

1. Navegue hasta la pestaña de despliegue del canal interactivo que desee desplegar.
Se visualiza la pestaña de despliegue de canal interactivo.
2. Pulse **Desplegar cambios de canal interactivo**.
Se visualiza el diálogo Desplegar cambios de canal interactivo.
3. Utilice la lista desplegable **Seleccionar grupo de servidores donde se desplegarán los cambios** para especificar el grupo de servidores de desarrollo, de prueba o producción en el que desee realizar el despliegue.
4. Escriba un nombre de versión para esta versión de despliegue, como Portal_CustomerCheck_6 u otro valor que tenga significado en el historial de despliegue y otros informes.
5. Opcionalmente, escriba una descripción para este despliegue que tenga significado en el historial de despliegue y otros informes para ayudar a hacer un seguimiento de las decisiones y la finalidad de este despliegue.
6. Opcionalmente, seleccione o desmarque la casilla **También desplegar valores globales actuales**. Esta casilla de verificación está seleccionada de forma predeterminada y despliega valores globales que incluyen valores de configuración de aprendizaje, definiciones de atributos de oferta, correlaciones de nivel de audiencia y macros personalizadas. Debido a que el despliegue de estos valores puede afectar a otros canales interactivos que ya están desplegados en el mismo grupo, puede ser conveniente borrar esta casilla de verificación para dejar los valores existentes en el grupo de servidores tal como ya están configurados.
7. Confirme que ha verificado los requisitos previos seleccionando las casillas.
El botón **Desplegar los cambios** no se activa hasta que confirma todos los requisitos previos.
8. Pulse **Desplegar cambios**.
9. Entre el nombre de usuario y la contraseña para el usuario de Interact en el servidor de ejecución y pulse **Inicio de sesión en el servidor**.
Si completa varios despliegues durante la misma sesión de usuario de IBM EMM, los datos de inicio de sesión para el servidor de ejecución se guardan en caché, por lo que no tiene que especificarlos de nuevo.
Además, tenga en cuenta que las credenciales que especifique aquí deben estar definidas dentro de IBM Marketing Platform, incluso si se ha habilitado el inicio de sesión integrado de Windows para su instalación. Las credenciales del inicio de sesión integrado de Windows no se utilizan para autorizar despliegues.

Resultados

Los datos se desplegarán en el grupo de servidores de ejecución seleccionado. Puede ver los resultados de la sección Historial de despliegue de la pestaña de despliegue, y con el informe del historial de despliegue de canal interactivo.

Anular el despliegue

Utilice los pasos siguientes para anular un despliegue.

Acerca de esta tarea

Si pone un canal interactivo o punto de encuentro fuera de línea, puede anular un despliegue.

Cuando anula un despliegue, Interact inhabilita los datos del despliegue anterior del servidor de ejecución seleccionado.

Nota: En la mayoría de los casos, evite anular el despliegue desde un servidor de producción pues ello desactiva las normas para el canal interactivo. En su lugar, corrija los datos y despliegue los cambios, o utilice la característica **Volver a desplegar** en la sección Historial de despliegue para sustituir los valores desplegados por una versión anterior.

Procedimiento

1. En Campaign, navegue hasta la pestaña de despliegue del canal interactivo para el que desee anular el despliegue.
2. En la sección Despliegues activos, seleccione un despliegue realizado en un grupo de servidores determinado y pulse **Anular despliegue**.

Al pulsar **Anular despliegue** se inicia el proceso para eliminar la configuración de interacción del grupo de servidores de ejecución. Si el despliegue se ha realizado en un grupo de servidores de producción, existen garantías para confirmar que está preparado para enviar los cambios a un servidor de producción, pues esto es un sistema que interacciona con el cliente. La presencia de un icono rojo de aviso en este botón indica que hay cambios que no se han desplegado en el grupo de servidores de producción.

3. Opcionalmente, proporcione una explicación de las razones para anular el despliegue en el campo **Descripción**.

4. Confirme que ha verificado las consecuencias seleccionando la casilla.
El botón **Anular despliegue del canal interactivo** no se activa hasta que confirma las consecuencias.

5. Pulse **Anular despliegue del canal interactivo**.

6. Entre el nombre de usuario y la contraseña para un usuario válido de Interact en el tiempo de ejecución de Interact y pulse **Inicio de sesión en el servidor**.
Si completa varios despliegues durante la misma sesión de usuario de Campaign, los datos de inicio de sesión para el tiempo de ejecución de Interact se guardan en caché, por lo que no tiene que especificarlos de nuevo.

Resultados

Los datos se inhabilitarán en el grupo de servidores de ejecución seleccionado de Interact. Puede ver los resultados en la sección Historial de despliegue de la pestaña de despliegue, o en el informe de Historial de despliegue de canal interactivo. La anulación del despliegue no elimina los datos que se utilizan en

informes. Asimismo, una vez desplegada la oferta, se puede auditar todo el contenido en el futuro y, por tanto, no podrá cambiarlo más.

Si anula el despliegue de todos los canales interactivos y sus datos asociados desde un servidor de ejecución de Interact, el servidor de ejecución no se disociará respecto del entorno de diseño.

Visualización de la pestaña de despliegue

Cada canal interactivo incluye una pestaña donde puede ver información detallada sobre todos los despliegues activos de este canal interactivo, ver los cambios pendientes en el estado de despliegue del canal interactivo y ver el historial de despliegues anteriores. También puede utilizar la pestaña de despliegue para desplegar, volver a desplegar o anular el despliegue de valores del canal interactivo. Esta sección describe lo que puede ver en la pestaña de despliegue.

Despliegues activos

Esta sección contiene información sobre qué despliegues están activos en cada grupo de servidores definido. Por ejemplo, puede haber una versión del canal interactivo desplegada en el grupo de servidores de prueba, mientras que otra versión, totalmente probada, del canal interactivo está desplegada en el grupo de servidores de producción.

Cambios pendientes

Son los componentes que están marcados para despliegue pero que todavía no están desplegados. El título de la sección Cambios pendientes indica cuántos objetos se cambian por los despliegues pendientes.

Esta sección solo lista los diagramas de flujo y estrategias pendientes, y no incluye entradas para los puntos de interacción ni otros valores pendientes de despliegue. Puede desplegar aquí, o desplegar los valores globales sólo. Esta tabla incluye la siguiente información:

Tipo Indica el tipo de cambio que la entrada en la tabla representa, como diagrama de flujo, estrategia interactiva, etc.

Cambio en espera del despliegue

Un enlace al diagrama de flujo interactivo o estrategia de interacción que contiene el cambio.

Origen del cambio

Un enlace a la sesión o campaña que contiene el cambio.

Tipo de cambio

Si el cambio es nuevo (adición/actualización) o una retractación (anulación de despliegue).

Fecha solicitada

La fecha y la hora en que el cambio se ha marcado para despliegue.

Tiempo de espera

El tiempo que ha transcurrido desde que el cambio se ha marcado para despliegue. Este valor no se renueva automáticamente, sino que se actualiza cuando se vuelve a cargar la página o se pulsa el botón **Renovar**.

Solicitante

El nombre del usuario de Interact que ha marcado el cambio para despliegue.

Si el elemento está inhabilitado, estaba en el despliegue anterior, pero no está marcado para el despliegue. Por ejemplo, su despliegue original contenía los diagramas de flujo interactivos A y B, y las estrategias de interacción C y D. Puede cambiar la estrategia de interacción C y marcarla para despliegue. La lista Cambio esperando el despliegue de producción muestra A, B, C y D, pero solo C está en negro. A, B y D están inhabilitadas. Cambia el diagrama de flujo interactivo B, pero no lo marca para despliegue. Si despliega ahora, Interact despliega los A, B y D originales, y la nueva versión de C. Interact no utiliza la nueva versión del diagrama de flujo B porque no está marcada para despliegue.

Historial de despliegue

Todo el historial de despliegue que se captura en Interact puede visualizarse aquí y ordenarse por cualquiera de los tipos de columna que se muestran. También puede filtrar la información que se muestra aquí por el grupo de servidores y el estado. Por ejemplo, puede utilizar el filtro de columna para mostrar solamente los canales interactivos que están desplegados en el grupo de servidores de producción.

La sección Historial de despliegue contiene la información siguiente:

Nombre de versión

El nombre que ha asignado a esta versión del despliegue, en los diálogos Desplegar cambios de canal interactivo o Desplegar solo configuración global.

Número de versión

El número asignado a esta versión del despliegue.

Operación

El tipo de despliegue, como desplegar el canal interactivo con todos los valores globales, desplegar solo los valores globales, etc.

Valores globales

Si los valores globales se han incluido en el despliegue o no (una marca de selección indica que sí). Observe que no puede realizar una ordenación de acuerdo con el estado de Valores globales.

Descripción de despliegue

La descripción que ha entrado en el diálogo de despliegue en el momento del despliegue.

Fecha La fecha y la hora del despliegue.

Grupo de servidores

El nombre del grupo de servidores al que se ha enviado el despliegue.

Usuario

El nombre de la cuenta de usuario que solicitó el despliegue.

Estado

Si el despliegue ha sido satisfactorio o ha fallado. Los despliegues cuyo estado es "Anómalo" no se puede volver a desplegar ni volver a cargar en el tiempo de diseño.

Nombre de canal interactivo

El nombre del canal interactivo en el momento en que se ha desplegado. Si

ha cambiado el nombre del canal interactivo desde que se realizó el despliegue, este nombre no se actualiza.

Existen también controles de página que determinan el número máximo de filas que se deben mostrar por página de esta lista (5, 10, 20, etc.), y enlaces para ir al principio de la lista, las páginas anterior y siguiente de la lista, y el final de la lista.

Tareas relacionadas:

“Filtrado de tablas en productos de IBM ”

“Ordenación de tablas en productos de IBM ” en la página 62

Filtrado de tablas en productos de IBM

Cuando está viendo una tabla de información en productos de IBM , pueden existir características que le permiten incluir o excluir determinada información, es decir, filtrar la vista de la tabla, de acuerdo con un valor de columna o combinaciones de valores de columna. Esta sección describe cómo identificar y utilizar opciones de filtro cuando estén disponibles en una tabla.

Acerca de esta tarea

Los pasos que se describen aquí sólo son aplicables a tablas donde se pueda utilizar el filtrado por cabecera de columna. Para determinar si esta característica está disponible en una tabla, busque el icono siguiente en cualquier cabecera de columna:



Cuando este icono está en gris, significa que se puede utilizar la función de filtrado, pero actualmente no se utiliza para la columna. La tabla siguiente describe los diferentes estados de este icono:

Tabla 13. Iconos de estado del filtro de columna

Icono de filtro	Descripción
	Cuando este icono se visualiza junto a una cabecera de columna, indica que en la tabla no hay activo ningún filtro que utilice esta columna ni sus valores. Pulse el icono para iniciar el filtrado.
	Cuando este icono se visualiza junto a una cabecera de columna, indica que en la tabla hay activo filtro que utiliza esta columna o sus valores. Pulse el icono para ver, modificar o eliminar el filtro.

Procedimiento

1. Para filtrar la tabla utilizando una sola columna, pulse el icono de filtro en la cabecera de columna. Cuando pulsa el icono, se visualiza el diálogo del filtro con todos los valores para los que puede filtrar la tabla. De forma predeterminada, se seleccionan todos los valores, lo cual indica que en la tabla no se omite ninguna parte de información basada en este criterio de filtro.
2. Utilice este cuadro de diálogo para seleccionar los valores que desee visualizar en esta tabla, y desmarque las casillas situadas junto a los valores que no desee

visualizar. Por ejemplo, si estaba filtrando para la columna **Estado**, puede seleccionar la casilla **Anómalo** y desmarcar las casillas restantes para mostrar en la tabla sólo los elementos cuyo estado sea "Anómalo".

3. Para seleccionar todos los valores y mostrarlos en la tabla al mismo tiempo, seleccione la casilla **Filtrar por** en la parte superior del diálogo.
4. Para borrar todos los valores que se pueden visualizar en la tabla, desmarque la casilla **Filtrar por**.

Esto es útil si desea visualizar sólo un número pequeño de una larga lista de valores posibles; puede desmarcar todas las casillas a la vez y luego seleccionar sólo los valores que desee visualizar.

5. Para aceptar los cambios que ha realizado y ver la tabla filtrada de acuerdo con lo especificado, pulse **Filtrar**.
6. Para eliminar el filtro de la columna de la tabla completamente, pulse **Eliminar filtro**. Esto tiene el mismo efecto que seleccionar todas las casillas.

Resultados

Cuando filtra para más de una columna, los filtros se combinan. Por ejemplo, si descarta por filtración algunos grupos de servidores y también algunos valores de estado, los resultados se combinan para mostrar sólo los grupos de servidores que eligió visualizar que tienen los valores de estado especificados.

Capítulo 6. Acerca de la creación de informes de Interact

Interact se integra con la creación de informes de IBM EMM para entregar informes completos de Cognos en Interact.

Los informes de IBM EMM proporcionan esquemas de creación de informes y herramientas de mantenimiento relacionadas, que son necesarios para integrar Interact con la versión soportada de IBM Cognos BI, y para ejecutar y mantener los informes de Cognos disponibles en Interact.

Datos de informes de Interact

La creación de informes de Interact requiere tres conjuntos de datos sobre los que informar: la fecha de su entorno de diseño, los datos de su entorno de ejecución de producción y los datos del módulo de aprendizaje. Por ejemplo, el informe Resumen de rendimiento de oferta de canal requiere datos del origen de datos de Campaign para obtener datos sobre las ofertas y datos del historial de contactos y respuestas del servidor de ejecución de producción.

El entorno de ejecución almacena todo el historial de contactos y respuestas en tablas de preparación para evitar obstaculizar el rendimiento del entorno de producción. Interact dispone de un módulo de historial de contactos y de respuestas que copia los datos del servidor de ejecución al entorno de diseño para que sus informes dispongan de los datos correctos. Si no configura esta utilidad, los informes no pueden tener los datos correctos.

Varios informes requieren datos específicos sobre las ofertas. Para asegurarse de que los informes contienen los datos correctos, debe utilizar ofertas creadas con una plantilla de oferta con la opción **Permitir ofertas creadas con esta plantilla para utilizarlas en interacciones en tiempo real** habilitada.

Informes y esquema de creación de informes de Interact

Los informes del paquete de informes de Interact están soportados por los esquemas de creación de informes de IBM . Puede personalizar los esquemas para especificar períodos de tiempo, configurar niveles de audiencia y crear esquemas de creación de informes de rendimiento adicionales.

Puede personalizar los esquemas de creación de informes del Paquete de informes de Interact de las siguientes maneras:

- Especificar períodos de tiempo del calendario para informes de rendimiento
- Configurar el nivel de audiencia para informes de rendimiento
- Crear más esquemas de informes de rendimiento para niveles de audiencia adicionales

La tabla siguiente correlaciona los informes de IBM Cognos BI proporcionados en el Paquete de informes de Interact con los esquemas de informe de IBM que les sirven de complemento.

	Esquema Vista interactiva	Esquema Vista de rendimiento de Interact	Canal interactivo / Historial de despliegue de campañas	Esquema de la Vista de tiempo de ejecución de Interact	Esquema de la Vista de aprendizaje de Interact
Campaña - Despliegue de canales interactivos	X		X		
Campaña - Rendimiento temporal de celda interactiva	X	X		X	
Campaña - Rendimiento de celda interactiva por oferta	X	X		X	
Campaña - Rendimiento temporal de oferta interactiva	X	X		X	
Campaña - Rendimiento de oferta interactiva por celda	X	X		X	
Campaña - Detalles de aprendizaje de oferta interactiva	X				X
Análisis de elevación de celda interactiva	X	X		X	X
Canal interactivo - Historial de despliegue del canal	X		X		
Canal interactivo - Informe de resumen de la actividad de los eventos del canal	X			X	

	Esquema Vista interactiva	Esquema Vista de rendimiento de Interact	Canal interactivo / Historial de despliegue de campañas	Esquema de la Vista de tiempo de ejecución de Interact	Esquema de la Vista de aprendizaje de Interact
Canal interactivo - Resumen del rendimiento del punto de interacción del canal	X	X		X	
Canal interactivo - Inventario de reglas de tratamiento del canal	X				
Análisis de elevación de segmento interactivo	X	X		X	
Rendimiento de punto de interacción	X	X		X	

Visualizar los informes de Interact

La integración de Interact con los informes se puede utilizar para ejecutar informes Cognos desde Campaign. Algunos informes contienen enlaces a otros informes para proporcionar información adicional.

Puesto que los informes de Interact están en Campaign, consulte la *Guía del usuario de Campaign* para obtener instrucciones genéricas sobre los informes de visualización.

Puede personalizar todos los informes de ejemplo disponibles con el Paquete de informes de Interact, por ejemplo, añadir niveles de audiencia adicionales. Para obtener informes sobre cómo personalizar los informes de ejemplo de Interact, consulte la *Guía del administrador de Marketing Platform*.

Visualizar informes desde la pestaña Análisis del canal interactivo

Puede utilizar el área **Herramientas de análisis** del canal interactivo para ver varios informes de Interact.

Acerca de esta tarea

Los siguientes informes están disponibles en la pestaña **Herramientas de análisis** del canal interactivo:

- Historial de despliegues de canal
- Resumen de actividad de eventos de canal
- Resumen de rendimiento del punto de interacción de canal

- Análisis de elevación del segmento interactivo de canal
- Rendimiento temporal del modelo de aprendizaje de canal
- Inventario de reglas de tratamiento de canal interactivo

Procedimiento

1. Seleccione un **Tipo de informe** en la pestaña **Análisis** del canal interactivo.
Si no es necesaria ninguna configuración adicional, se visualiza el informe.
2. Si hay opciones de configuración después de que se visualice el informe, seleccione filtros para el informe y, a continuación, pulse **Renovar**.
Por ejemplo, seleccione el punto de interacción o una fecha y hora final para ver el informe de Resumen de rendimiento de punto de interacción de canal. En otros informes, puede seleccionar rangos de fechas, o datos de canal específicos para utilizar para el filtrado.
3. Si es necesario que especifique opciones de configuración antes de que se genere el informe, como podría ser el caso del informe Rendimiento temporal del modelo de aprendizaje de canal, seleccione los filtros y las opciones de informe requeridos y, a continuación, pulse los botones **Siguiente** o **Finalizar** en la parte inferior del informe.

Resultados

Se muestra el informe seleccionado.

Visualizar los informes de Interact desde la pestaña Análisis de la campaña

Puede utilizar la pestaña **Herramientas de análisis** de la campaña para ver varios informes de Interact.

Acerca de esta tarea

Los siguientes informes están disponibles en la pestaña Análisis de la campaña:

- Historial de despliegues de canal
- Rendimiento temporal del modelo de aprendizaje de canal
- Patrón de evento
- Análisis de elevación de celda interactiva
- Rendimiento de celda interactiva por oferta
- Rendimiento temporal de celda interactiva
- Detalles de aprendizaje de oferta interactiva
- Rendimiento de oferta interactiva por celda
- Rendimiento temporal de oferta interactiva

Procedimiento

1. Seleccione un **Tipo de informe** de una pestaña Análisis de la campaña.
Si no es necesaria ninguna configuración adicional, se visualiza el informe.
2. Si hay opciones de configuración después de que se visualice el informe, seleccione filtros para el informe y, a continuación, pulse **Renovar**.
Por ejemplo, seleccione la celda para ver el informe Rendimiento de celda interactiva por oferta.
3. Si es necesario que especifique opciones de configuración antes de que se genere el informe, como podría ser el caso del informe Rendimiento temporal

del modelo de aprendizaje de canal, seleccione los filtros y las opciones de informe requeridos y, a continuación, pulse los botones **Siguiente** o **Finalizar** en la parte inferior del informe.

Resultados

Se muestra el informe seleccionado.

Visualizar los informes de Interact en la página Herramientas de análisis

Puede utilizar la carpeta **Informes de Interact** del área **Herramientas de análisis** de la campaña para ver varios informes de Interact.

Acerca de esta tarea

Los siguientes informes están disponibles en la carpeta **Informes de Interact** del área **Herramientas de análisis** de la campaña:

- Historial de despliegues de canal
- Rendimiento temporal del modelo de aprendizaje de canal
- Patrón de evento
- Análisis de elevación de celda interactiva
- Rendimiento de celda interactiva por oferta
- Rendimiento temporal de celda interactiva
- Detalles de aprendizaje de oferta interactiva
- Rendimiento de oferta interactiva por celda
- Rendimiento temporal de oferta interactiva

Además, el informe Rendimiento de zona por oferta está disponible cuando se pulsa la carpeta Rendimiento de zona en la carpeta Informes de Interact en el área Herramientas de análisis de la campaña:

Procedimiento

1. Seleccione **Herramientas de análisis > Herramientas de análisis de Campaign**
2. Seleccione la carpeta **Informes de Interact** . Opcionalmente, pulse la carpeta **Rendimiento de zona** para ver la lista de informes de rendimiento de zona.
3. Seleccione el informe que desea ver.
Se muestra la ventana Parámetros de informe.
4. Seleccione la campaña para la que desee ver datos y pulse **Generar el informe**.
Si no es necesaria ninguna configuración adicional, se visualiza el informe.
5. Si hay opciones de configuración después de que el informe se visualice, seleccione filtros para el informe y, a continuación, pulse **Renovar**.
Por ejemplo, seleccione la celda para ver el informe Rendimiento de celda interactiva por oferta.
6. Si es necesario que especifique opciones de configuración antes de que se genere el informe, como podría ser el caso del informe Rendimiento temporal del modelo de aprendizaje de canal, seleccione los filtros y las opciones de informe requeridos y, a continuación, pulse los botones **Siguiente** o **Finalizar** en la parte inferior del informe.

Resultados

Se muestra el informe seleccionado.

Portlet del informe Rendimiento del punto de interacción

El único informe específico de Interact disponible en el panel de control es el portlet del informe Rendimiento del punto de interacción. Este portlet muestra el número de ofertas aceptadas por punto de interacción a lo largo de un período de siete días. Al analizar este informe, puede determinar las ubicaciones de marketing más visitadas en su canal interactivo para ayudar a diseñar futuras campañas.

Este informe de panel de control se ha definido para apuntar el canal interactivo con el ID de 1. Para cambiar el ID del canal interactivo al que apunta este informe, consulte la publicación *Marketing Platform* Guía del administrador.

Informe Historial de despliegue del canal (canal interactivo)

El informe Historial de despliegues de canal es un registro de auditoría para realizar un seguimiento de los cambios en todos los servidores de ejecución y está disponible en la pestaña **Análisis** del canal interactivo. Puede filtrar este informe por servidores de ejecución, campañas o el usuario que ha realizado el despliegue.

La campaña, la estrategia de interacción, la sesión y los nombres de los diagramas de flujo son enlaces con la campaña, la estrategia de interacción, la sesión y el diagrama de flujo interactivo. Para volver al informe, utilice el botón **Atrás** del navegador.

Este informe también está disponible en la pestaña **Análisis** de la campaña y la carpeta **Informes de Interact** en el inicio de **Herramientas de análisis**.

Informe Resumen de actividad de eventos de canal

El informe Resumen de actividad de eventos de canal se puede utilizar para realizar un seguimiento de la actividad de los eventos desplegados para un canal interactivo.

Puede filtrar el informe por todas las categorías, una determinada categoría, todos los eventos o un solo evento. Puede comparar la frecuencia con la que se ha producido un evento en las últimas veinticuatro horas o en los últimos siete días. El informe también señala la hora o día punta y la hora o día más lento de un evento. Puede utilizar los datos máximos para determinar la mejor manera de optimizar sus recursos de procesamiento o planificar sus estrategias de marketing en función del tráfico esperado. Al saber los tiempos de tráfico más lentos, puede planificar sus despliegues en los momentos de menos tráfico.

Acerca del Resumen del rendimiento del punto de interacción del canal

El informe de Resumen de rendimiento del punto de interacción de canal mide el rendimiento de cada punto de interacción en el canal interactivo en todas las ofertas y segmentos. Al analizar este informe, puede determinar las ubicaciones de marketing más visitadas en su canal interactivo para ayudar a diseñar futuras campañas.

Puede filtrar este informe por todos los puntos de interacción o un solo punto de interacción. El informe muestra el número de ofertas que se visualizan, aceptadas y rechazadas para ese punto de interacción.

Informe Inventario de reglas de tratamiento del canal

El informe Inventario de reglas de tratamiento de canal es una lista de todas las reglas de tratamiento que están asociadas con un canal interactivo. Puede filtrar esta lista mediante una combinación de celdas objetivo, zonas y campañas. Puede utilizar este informe como una herramienta de diagnóstico cuando se investiga el comportamiento de marketing en torno a una determinada celda, zona o campaña.

Los nombres de la campaña y de la estrategia de interacción son enlaces con la campaña o la estrategia de interacción. El nombre de oferta es un enlace al informe Rendimiento temporal de oferta interactiva, filtrado por esa oferta. Para volver al informe Inventario de reglas de tratamiento del canal, utilice el botón **Atrás** de su navegador.

Informe Análisis de elevación de segmento interactivo

Los informes de análisis de elevación muestran la mejora de rendimiento que se crea utilizando el aprendizaje incorporado de Interact. El informe Análisis de elevación de segmento interactivo muestra la tasa de aceptación de ofertas por segmento inteligente, comparando las ofertas presentadas por azar y las ofertas presentadas por el aprendizaje incorporado de Interact. Este informe muestra estos valores a lo largo del tiempo, de modo que puede ver las tendencias positivas o negativas, y utilizar esta información para redefinir las estrategias de marketing.

Este informe sólo se rellena si utiliza el aprendizaje incorporado de Interact.

Acerca del Historial de despliegue del canal (campaña)

El informe Historial de despliegues de canal muestra los datos de despliegue de todas las estrategias de interacción y canales interactivos asociados con una campaña. Utilice la pestaña **Análisis** de la campaña para ver este informe.

La campaña, la estrategia de interacción, la sesión y los nombres de los diagramas de flujo son enlaces con la campaña, la estrategia de interacción, la sesión y el diagrama de flujo interactivo. Para volver al informe, utilice el botón **Atrás** del navegador.

Este informe está disponible en **Análisis** del canal interactivo.

Informe Detalles de aprendizaje de la oferta interactiva

El informe Detalles de aprendizaje de oferta interactiva muestra todos los atributos de aprendizaje de los que está realizando un seguimiento con el módulo de aprendizaje incorporado.

Cada gráfico del informe muestra la probabilidad de que un visitante responda a la oferta especificada si tiene un valor específico para un atributo de interés. Puede utilizar este informe para analizar lo que está aprendiendo el módulo de aprendizaje y utilizarlo para modificar los atributos de seguimiento o sus asignaciones de ofertas a segmentos.

Debe seleccionar una oferta para mostrar datos en el informe Detalles de aprendizaje de la oferta interactiva. De forma predeterminada no se muestran datos.

Este informe no está disponible si está utilizando un aprendizaje externo.

Informes Rendimiento de celda interactiva

Los informes Rendimiento de celda interactiva tienen dos variantes: a lo largo del tiempo y por oferta. Estos informes miden el rendimiento de las celdas objetivo en sus escenarios de marketing entrante para una campaña. Cuando se filtra por celda objetivo, se filtra por la celda que está asignada al segmento inteligente en la regla de tratamiento. Puede ordenar estos informes por todas las celdas o por una celda objetivo específica. Estos informes visualizan el número de ofertas que se presentan, aceptan y rechazan por una celda objetivo a lo largo del tiempo o por oferta. Estos informes cubren todas las celdas objetivo que están asociadas a las reglas de tratamiento en una estrategia de interacción dentro de una campaña.

Si visualiza estos informes pulsando un enlace en la pestaña Estrategia de interacción, el informe se filtrará automáticamente por celda objetivo. Cuando visualiza estos informes utilizando un enlace en el menú **Herramientas de análisis > Herramientas de análisis de campaña**, el informe abarca todas las celdas objetivo, pero se puede filtrar para celdas específicas después de que se visualice.

Informes Rendimiento de oferta interactiva

El informe Rendimiento de oferta interactiva tiene dos variantes: a lo largo del tiempo y por oferta. Estos informes miden el rendimiento de las ofertas en sus escenarios de marketing entrante para una campaña. Puede ordenar estos informes por todas las ofertas o por una oferta específica.

Estos informes muestran el número de veces que una oferta se ha presentado, aceptado y rechazado a lo largo del tiempo o por celda objetivo (segmento). Estos informes abarcan todas las ofertas que están asociadas a las reglas de tratamiento de una campaña.

Informe Análisis de elevación de celda interactiva

Los informes de análisis de elevación muestran la mejora de rendimiento que se crea utilizando el aprendizaje incorporado de Interact. El informe Análisis de elevación de celda interactiva muestra la tasa de aceptación de ofertas por celda, comparando las ofertas que se presentan por azar y las ofertas que se presentan por el aprendizaje incorporado de Interact.

Este informe muestra estos valores a lo largo del tiempo, de modo que puede ver las tendencias positivas o negativas, y utilizar esta información para redefinir las estrategias de marketing. Este informe sólo se rellena si utiliza el aprendizaje incorporado de Interact.

Informe Rendimiento temporal del modelo de aprendizaje de canal

El informe de rendimiento del modelo de aprendizaje de canal compara el rendimiento de dos modelos de aprendizaje de canal a lo largo de un periodo de tiempo determinado para ayudarle a determinar la efectividad de cada modelo de aprendizaje en periodos de tiempo específicos.

Si selecciona este informe en la pestaña Análisis de un canal interactivo, el informe se crea automáticamente para el canal interactivo actual. Si genera el informe seleccionando **Herramientas de análisis > Herramientas de análisis de Campaign > Informes de Interact**, puede seleccionar el canal interactivo al que desea aplicar el informe. Puede filtrar este informe para un rango de fechas específico, y puede filtrar el informe para propiedades específicas click-through/aceptar y propiedades sin respuesta/rechazar, tal como desee.

Informe Rendimiento de zona por oferta

El informe Rendimiento de zona por oferta es un informe de rendimiento de celda interactiva que se filtra por punto de interacción. Puede utilizar este informe para ver el comportamiento de las ofertas para cada zona.

Para ver el informe de rendimiento de zona por oferta, seleccione **Herramientas de análisis > Herramientas de análisis de Campaign**, luego pulse **Informes de interacción** y luego **Informes de rendimiento de zona**. Cuando abre el informe, puede utilizar la lista desplegable **Zona** para especificar la zona para la que desee ver los gráficos de rendimiento. Una vez creado el informe, puede seleccionar puntos de interacción diferentes y procesar de nuevo el informe para actualizar los datos de rendimiento.

Informe Patrón de evento

El informe de patrón de evento muestra la actividad del patrón de evento en varios canales interactivos y sus categorías.

Puede utilizar este informe para analizar cómo se han presentado las ofertas personalizadas a los visitantes utilizando los patrones de eventos. También puede analizar cuántos patrones de evento se desencadenan para los visitantes en los canales interactivos sobre los que crea informes.

Para ejecutar un informe de patrón de evento, puede seleccionar qué canales interactivos desea analizar. A continuación, puede seleccionar las categorías en esos canales interactivos que aparecerán también en el informe.

Este informe está disponible en la carpeta **Informes de Interact** del área **Herramientas de análisis de Campaign**.

Filtrar por punto de interacción

Filtrado del informe Resumen de rendimiento del punto de interacción de canal por punto de interacción para ver datos solamente del punto de interacción que sea necesario.

Acerca de esta tarea

Para filtrar un informe por punto de interacción, seleccione el punto de interacción por el que desea filtrar los datos de la lista **Punto de interacción**. Para seleccionar todos los puntos de interacción, seleccione **Punto de interacción**.

El informe se vuelve a cargar automáticamente, mostrando sólo los datos que ha seleccionado.

Filtrar por evento o categoría

Puede filtrar el informe Resumen de la actividad de los eventos del canal por eventos y categoría.

Acerca de esta tarea

Para filtrar un informe por categoría, seleccione la categoría por la que desea filtrar los datos de la lista **Seleccionar categoría**. Para seleccionar todas las categorías, seleccione **Categoría**.

Para filtrar un informe por evento, seleccione el evento por el que desea filtrar los datos de la lista **Seleccionar evento**. Para seleccionar todos los eventos, seleccione **Nombre de evento**. Si ha seleccionado una categoría, cuando se vuelve a cargar el informe, la lista Seleccionar evento muestra sólo los eventos de la categoría seleccionada.

El informe se vuelve a cargar automáticamente, mostrando sólo los datos que ha seleccionado.

Filtrar por oferta

Puede filtrar los siguientes informes por oferta: Detalles de aprendizaje de oferta interactiva, Rendimiento de oferta interactiva por celda y Rendimiento de oferta interactiva a lo largo del tiempo.

Acerca de esta tarea

Para filtrar un informe por oferta, seleccione la oferta por la que desea filtrar los datos de la lista **Oferta**. Para seleccionar todas las ofertas, seleccione **ID de oferta**.

El informe se vuelve a cargar automáticamente, mostrando sólo los datos que ha seleccionado.

Filtrar por celda objetivo

Puede filtrar los siguientes informes por celda objetivo: Rendimiento de celda interactiva por oferta y Rendimiento temporal de celda interactiva

Acerca de esta tarea

Cuando se filtra por celda objetivo, está filtrando por la celda asignada al segmento inteligente en su regla de tratamiento.

Para filtrar un informe por celda objetivo, seleccione la celda objetivo por la que quiere filtrar los datos de la lista **Celda objetivo**. Para seleccionar todas las celdas, seleccione **ID de celda**.

El informe se vuelve a cargar automáticamente, mostrando sólo los datos que ha seleccionado.

Filtrar por tiempo

Puede filtrar los siguientes informes por tiempo: Rendimiento temporal de celda interactiva, Rendimiento temporal de oferta interactiva, Resumen de actividad de eventos de canal y Resumen de rendimiento del punto de interacción de canal

Acerca de esta tarea

Para filtrar un informe por fecha, seleccione la fecha de finalización para el intervalo de los últimos 7 días y pulse **Renovar**. Puede especificar una fecha o bien seleccionar una del calendario.

Para filtrar un informe por hora, seleccione la hora final para el intervalo de las últimas 24 horas y pulse **Renovar**. El valor predeterminado es 12:00. Esto muestra la fecha de ayer. Si borra la casilla de verificación, el informe utilizará la hora actual del servidor de informes Cognos.

Si no hay datos para una determinada fecha u hora, el gráfico no mostrará ningún dato. En los gráficos de línea, si no hay datos, la tendencia solo pasará por las fechas que contengan datos. Por ejemplo, si tiene los siguientes puntos de datos: 6/1 (100), 6/2 (sin datos) y 6/3 (50). La línea va de 100 en 6/1 a 50 en 6/3. La línea puede pasar por ~75 en 6/2, pero este no es un punto de datos real. Además, si sólo hay un punto de datos, no se visualiza ninguna línea, ya que no hay nada que conectar.

Filtrar el informe Historial de despliegue del canal

Para filtrar el informe Historial de despliegues de canal, seleccione los criterios por los que desea filtrar datos y pulse en **Renovar**. Puede seleccionar varios criterios por lista utilizando **CONTROL+pulsar**. Para seleccionar todos los criterios, pulse **Seleccionar todo**. Al seleccionar **Desmarcar todo** indica que no hay filtro, lo que muestra los mismos datos que **Seleccionar todo**.

Acerca de esta tarea

Puede filtrar el informe Historial de despliegue del canal en la pestaña Análisis del canal interactivo con los criterios siguientes:

- Destino de despliegue. Los grupos de servidores en los que ha desplegado este canal interactivo.
- Campañas actualizadas por cambios. Las campañas que contienen estrategias de interacción que están asociadas a este canal interactivo
- Propietario de despliegue. Los usuarios de IBM que han desplegado este canal interactivo

El informe no se carga hasta que pulse **Renovar**. Cuando se vuelve a cargar, el informe sólo muestra los datos que ha seleccionado.

Filtrar el informe Inventario de reglas de tratamiento del canal

Puede utilizar varios criterios para filtrar el informe Inventario de reglas de tratamiento del canal.

Acerca de esta tarea

Puede filtrar el informe Inventario de reglas de tratamiento del canal mediante los criterios siguientes:

- Celdas objetivo. Las celdas que se han asignado a los segmentos inteligentes de las reglas de tratamiento asociadas con este canal interactivo
- Zonas. Las zonas de este canal interactivo
- Campañas. Las campañas que contienen estrategias de interacción que están asociadas a este canal interactivo

Para filtrar el informe, seleccione los criterios por los que desea filtrar datos y pulse en **Renovar**. Puede seleccionar varios criterios por lista utilizando **CONTROL+pulsar**. Para seleccionar todos los criterios, pulse **Seleccionar todo**. Al seleccionar **Desmarcar todo** indica que no hay filtro, lo que muestra los mismos datos que **Seleccionar todo**.

El informe no se carga hasta que pulse **Renovar**. Cuando se vuelve a cargar, el informe sólo muestra los datos que ha seleccionado.

Antes de contactar con el soporte técnico de IBM

Si encuentra un problema que no puede resolver consultando la documentación, el contacto de soporte designado por la empresa puede realizar una llamada al soporte técnico de IBM. Utilice estas directrices para asegurarse de que su problema se resuelve de forma eficiente y satisfactoria.

Si usted no es una de las personas responsables del contacto con el servicio de soporte técnico en su empresa, póngase en contacto con su administrador de IBM para obtener información.

Nota: El soporte técnico no escribe ni crea scripts de API. Para obtener ayuda al implementar nuestras ofertas de API, contacte con IBM Professional Services.

Información a recopilar

Antes de ponerse en contacto con el soporte técnico de IBM, recopile la información siguiente:

- Una breve descripción de la naturaleza del problema.
- Los mensajes de error detallados que ve cuando se produce el problema.
- Detalles de los pasos para reproducir el problema.
- Archivos de registro, archivos de sesión, archivos de configuración y archivos de datos relacionados con el problema.
- Información sobre el producto y el entorno del sistema del , que puede obtener tal como se describe en "Información del sistema".

Información de sistema

Cuando llame al soporte técnico de IBM, es posible que se le pida que proporcione información sobre su entorno.

Si el problema no le impide conectarse, gran parte de esta información está disponible en la página Acerca de, que proporciona información sobre las aplicaciones IBM instaladas.

Puede acceder a la página Acerca de seleccionando **Ayuda > Acerca de**. Si la página Acerca de no es accesible, consulte en el archivo `version.txt` que se encuentra en el directorio de instalación de la aplicación.

Información de contacto para el soporte técnico de IBM

Para conocer las formas de ponerse en contacto con el soporte técnico de IBM, consulte el sitio web de soporte técnico del producto IBM: (http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request).

Nota: Para especificar una solicitud de soporte, debe iniciar la sesión con una cuenta de IBM. Esta cuenta debe estar vinculada a su número de cliente de IBM. Para obtener más información sobre cómo asociar la cuenta a su número de cliente de IBM, consulte **Support Resources>Entitled Software Support** en el portal de soporte.

Avisos

Esta información se ha desarrollado para productos y servicios ofrecidos en EE.UU.

Es posible que IBM no ofrezca en otros países los productos, servicios o características que se describen en este documento. Consulte al representante local de IBM para obtener información sobre los productos y servicios disponibles actualmente en su localidad. Cualquier referencia a un producto, programa o servicio de IBM no pretende indicar o implicar que sólo se puede utilizar el producto, programa o servicio de IBM. Se puede utilizar en su lugar cualquier producto, programa o servicio funcionalmente equivalente que no infrinja ningún derecho de propiedad intelectual de IBM. Sin embargo, es responsabilidad del cliente evaluar y verificar el funcionamiento de cualquier producto, programa o servicio que no sea de IBM.

IBM puede tener patentes o aplicaciones de patente pendientes que afecten a los temas tratados en este documento. La entrega de este documento no le otorga ninguna licencia sobre dichas patentes. Puede enviar consultas sobre licencias, por escrito, a:

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

Para consultas sobre licencias relativas a la información de doble byte (DBCS), póngase en contacto con el departamento de propiedad intelectual de IBM en su país o envíe las consultas, por escrito, a:

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

El párrafo siguiente no se aplica al Reino Unido ni a ningún otro país donde estas disposiciones sean incompatibles: INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION PROPORCIONA ESTA PUBLICACIÓN "TAL CUAL" SIN GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITAS NI IMPLÍCITAS, INCLUYENDO PERO NO LIMITÁNDOSE A ELLAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE NO VULNERACIÓN, COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN FIN CONCRETO. Algunos países no permiten la renuncia a garantías explícitas o implícitas en determinadas transacciones, por lo que puede que esta declaración no sea aplicable en su caso.

Esta información puede contener inexactitudes técnicas o errores tipográficos. Periódicamente se efectúan cambios en la información incluida en este documento; estos cambios se incorporarán en nuevas ediciones de la publicación. IBM puede realizar en cualquier momento mejoras o cambios en los productos o programas descritos en esta publicación sin previo aviso.

Cualquier referencia en esta información a sitios web que no sean de IBM se proporciona, únicamente, a efectos de comodidad y no sirve, en modo alguno, de endoso de dichos sitios web. El contenido de esos sitios web no forma parte del contenido de este producto de IBM, por lo que la utilización de dichos sitios es responsabilidad del usuario.

IBM podría usar o distribuir del modo que considere adecuado cualquier información que usted suministre, sin contraer por ello obligación alguna con usted.

Los titulares de licencias de este programa que deseen obtener información sobre el mismo con el fin de permitir: (i) el intercambio de información entre programas creados independientemente y otros programas (incluido éste) y (ii) el uso mutuo de información que se haya intercambiado, deben ponerse en contacto con:

IBM Corporation
B1WA LKG1
550 King Street
Littleton, MA 01460-1250
EE.UU.

Esta información puede estar disponible, sujeta a los términos y condiciones adecuados, incluido en algunos casos, el pago de una tasa.

IBM proporciona el programa bajo licencia descrito en este documento y todo el material bajo licencia disponible para el mismo, de acuerdo a lo estipulado en los términos del Acuerdo de cliente de IBM, el Acuerdo internacional de licencias de programas de IBM o cualquier acuerdo equivalente entre ambas partes.

Cualquier dato que se encuentre en este documento se ha determinado en un ambiente controlado. Por lo tanto, los resultados obtenidos en otros entornos operativos podrían variar significativamente. Tal vez se hayan realizado mediciones en sistemas que estén en fase de desarrollo y no existe ninguna garantía de que esas mediciones vayan a ser iguales en los sistemas disponibles en el mercado. Además, algunas medidas se podrían haber estimado en extrapolación. Los resultados reales pueden variar. Los usuarios de este documento deberían verificar los datos aplicables para sus entornos específicos.

La información relacionada con productos que no son de IBM se ha obtenido de los proveedores de dichos productos de sus anuncios publicados o de otras fuentes de disponibilidad pública. IBM no ha probado necesariamente esos productos y no puede confirmar la exactitud del rendimiento, la compatibilidad ni otras afirmaciones referentes a productos que no sean de IBM. Las preguntas relacionadas con las funciones de los productos que no son de IBM deberán dirigirse a los proveedores de estos productos.

Todas las sentencias relacionadas con la futura dirección de IBM o intento están sujetas al cambio o retirada sin previo aviso y sólo representan objetivos y metas.

Todos los precios de IBM que se muestran son precios de distribuidor recomendados por IBM, corresponden al momento actual y están sujetos a cambios sin aviso previo. Los precios de concesionario pueden variar.

Esta información contiene ejemplos de datos e informes utilizados en operaciones empresariales diarias. Para ilustrarlas de la forma más completa posible, los ejemplos pueden incluir nombres de personas, empresas, marcas y productos.

Todos estos nombres son ficticios y cualquier similitud a los nombres y direcciones que haya utilizado una empresa real es pura coincidencia.

LICENCIA DE COPYRIGHT:

Esta información contiene programas de aplicación de muestra en lenguaje fuente, que se utilizan para complementar las explicaciones relacionadas con las técnicas de programación en diversas plataformas operativas. Puede copiar, modificar y distribuir estos programas de ejemplo de cualquier manera sin realizar ningún pago a IBM, a fin de desarrollar, utilizar, comercializar y distribuir programas de aplicación que se adecuen a la interfaz de programación de aplicaciones para la plataforma operativa para la que se han escrito los programas de ejemplo. Estos ejemplos no se han probado de forma exhaustiva bajo todas las condiciones. Por lo tanto, IBM no puede garantizar ni dar por sentada la fiabilidad, la utilidad ni el funcionamiento de estos programas. Los programas de ejemplo se proporcionan "TAL CUAL", sin garantía de ninguna clase. IBM no será responsable de los daños debidos al uso de los programas de ejemplo.

Si está viendo esta copia software de la información, es posible que las fotografías y las ilustraciones en color no aparezcan.

Marcas registradas

IBM, el logotipo de IBM e ibm.com son marcas registradas de International Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones de todo el mundo. Otros nombres de producto y servicio pueden ser marcas registradas de IBM u otras empresas. Encontrará la lista actual de las marcas comerciales de IBM en el sitio web on the Web at "Copyright and trademark information" at www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Consideraciones sobre la política de privacidad y los términos de uso

Los productos software de IBM Software, incluido el software como una solución de servicio, ("Ofertas de Software") pueden utilizar cookies u otras tecnologías para recopilar información de utilización de producto, para ayudar a mejorar la experiencia del usuario final, para adaptar las interacciones con el usuario final o para otros fines. Una cookie es un elemento de datos que un sitio web puede enviar al navegador, que a continuación se puede almacenar en el sistema como una etiqueta que identifica el sistema. En muchos casos, estas cookies no recopilan información personal. Si utiliza una Oferta de software que le permite recopilar información personal mediante cookies y tecnologías similares, a continuación le ofrecemos información específica.

Dependiendo de las configuraciones desplegadas, esta Oferta de software puede utilizar cookies de sesión y persistentes que recopilen el nombre de cada usuario y otra información personal para fines de gestión de sesiones, utilización de usuario mejorada u otros fines funcionales o de seguimiento de uso. Estas cookies pueden inhabilitarse, pero si se inhabilitan también se eliminará la funcionalidad que habilitan.

Distintas jurisdicciones regulan la recopilación de información personal mediante cookies y tecnologías similares. Si las configuraciones desplegadas para esta Oferta de Software le proporcionan como cliente la posibilidad de recopilar información personal sobre usuarios a través de cookies u otras tecnologías, debería buscar su

propio asesoramiento legal en relación a todas las leyes aplicables a dicha recopilación de datos, incluidos los requisitos para proporcionar avisos y el consentimiento cuando sea lo propio.

IBM requiere que los Clientes (1) proporcionen un enlace claro y visible a los términos de uso del sitio web del Cliente (por ejemplo, política de privacidad) que incluya un enlace a las prácticas de uso y recopilación de datos de IBM y del cliente; (2) notifiquen que IBM coloca, en nombre del Cliente, cookies y balizas web/gifs claras en el sistema del visitante, junto con una explicación de la finalidad de dicha tecnología; y (3) en la medida requerida por ley, obtengan el consentimiento de los visitantes del sitio web antes de la colocación de cookies y balizas web/gifs por parte del Cliente o IBM en nombre del Cliente, en dispositivos del visitante del sitio web

Si desea obtener más información sobre la utilización de las distintas tecnologías, incluidas las cookies, para estos propósitos, consulte la declaración de privacidad en línea de IBM en <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en>, en la sección que se titula "Cookies, Web Beacons and Other Technologies".



Impreso en España