

Versione 10 Release 0
28 febbraio 2017

IBM Campaign Note sulla release

IBM

Nota

Prima di utilizzare queste informazioni ed il prodotto che supportano, leggere le informazioni contenute in "Informazioni particolari" a pagina 31.

Questa edizione si applica alla versione 10, release 0, modifica 0 di IBM Campaign ed a tutte le modifiche e release successive, se non diversamente indicato nelle nuove edizioni.

© Copyright IBM Corporation 1998, 2017.

Indice

Capitolo 1. Requisiti di sistema e compatibilità per IBM Campaign 10.0 . . . 1

Prerequisiti per l'utilizzo di IBM Campaign 1
Roadmap della documentazione di IBM Campaign . . . 2

Capitolo 2. Nuove funzioni e modifiche nella versione 10.0 5

Capitolo 3. Difetti corretti in IBM Campaign 10.0 11

Capitolo 4. Problemi noti in IBM Campaign 10.0 17

Capitolo 5. Limitazioni note in IBM Campaign 10.0 21

Capitolo 6. Package dei report IBM Campaign 25

Prima di contattare il supporto tecnico di IBM 29

Informazioni particolari. 31 Marchi 33

Normativa sulla privacy e termini di utilizzo -
Considerazioni 33

Capitolo 1. Requisiti di sistema e compatibilità per IBM Campaign 10.0

IBM® Campaign fa parte della suite di prodotti IBM Marketing Software. Campaign versione 10.0 richiede Marketing Platform 10.0.

Dove reperire le informazioni complete relative ai requisiti di sistema ed alla compatibilità

Per un elenco delle versioni del prodotto IBM Marketing Software compatibili con questo prodotto e un elenco dei requisiti di terze parti per questo prodotto, consultare il manuale *Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*. Questo manuale è pubblicato nei Requisiti di sistema dettagliati nel sito web del portale Supporto IBM : (<http://support.ibm.com>).

È inoltre possibile accedere al documento selezionando **Guida > Documentazione prodotto** quando si è collegati a IBM Marketing Software.

Prerequisiti per l'utilizzo di IBM Campaign

Prima di iniziare a utilizzare IBM Campaign, verificare che l'ambiente in uso rispetti i seguenti requisiti.

- Per un'esperienza utente migliorata, utilizzare almeno uno schermo 21".
- Per un'esperienza utente migliorata, impostare la risoluzione dello schermo su 1600 x 900. Risoluzioni inferiori possono portare alla visualizzazione non corretta di alcune informazioni. Se si utilizza una risoluzione inferiore, ingrandire la finestra del browser per visualizzare più contenuto.
- Si consiglia di utilizzare il mouse per navigare nell'interfaccia utente.
- Non utilizzare i controlli del browser per navigare. Evitare, ad esempio, di utilizzare i pulsanti Avanti e Indietro. Utilizzare invece i controlli nell'interfaccia utente.
- Se il software di blocco dei popup (ad blocker) è installato sulla macchina client, IBM Campaign potrebbe non funzionare correttamente. Per risultati ottimali, disabilitare il software di blocco dei pop-up durante l'esecuzione di IBM Campaign.
- Assicurarsi che l'ambiente tecnico rispetti i requisiti minimi di sistema e le piattaforme supportate.*
- È necessario utilizzare il browser e le versioni corretti.*
- Ripulire la cache del browser dopo l'aggiornamento o l'applicazione di qualsiasi fix pack. Questa operazione deve essere eseguita una sola volta, dopo che l'applicazione viene aggiornata.
- Se si utilizza Internet Explorer (IE) con IBM Campaign o qualsiasi modulo che utilizza i diagrammi di flusso di Campaign (eMessage, Contact Optimization, Interact, Distributed Marketing): per accedere più volte alla visualizzazione di informazioni affiancate, aprire IE e accedere a IBM Marketing Software. Selezionare quindi **File > Nuova sessione** nella barra dei menu IE. Nella nuova finestra del browser IE, accedere a IBM Marketing Software come lo stesso utente o come un utente differente.

Importante: non utilizzare altri metodi per aprire più sessioni. Non aprire, ad esempio, una nuova scheda; non aprire un'altra sessione browser dal menu **Start** o dall'icona del desktop e non utilizzare **File > Nuova finestra** in IE. Questi metodi possono danneggiare le informazioni visualizzate nell'applicazione.

*Per ulteriori dettagli sulle voci indicate da un asterisco, consultare il manuale *IBM Marketing Software Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*.

Roadmap della documentazione di IBM Campaign

IBM Campaign fornisce documentazione e guide per utenti, amministratori e sviluppatori.

Tabella 1. Diventare operativi

Attività	Documentazione
Scoprire nuove funzioni, problemi noti e limitazioni	<i>Note sulla release di IBM Campaign</i>
Acquisire informazioni sulla struttura delle tabelle di sistema di Campaign	<i>Dizionario dati delle tabelle di sistema di IBM Campaign</i>
Installare o aggiornare Campaign	Una delle seguenti guide: <ul style="list-style-type: none"> • <i>IBM Campaign Guida all'installazione</i> • <i>IBM Campaign Guida all'aggiornamento</i>
Implementare i report IBM Cognos forniti con Campaign	<i>IBM Marketing Software Reports Installation and Configuration Guide</i>

Tabella 2. Configurare e utilizzare Campaign

Attività	Documentazione
<ul style="list-style-type: none"> • Regolare le impostazioni di configurazione e sicurezza • Preparare Campaign per gli utenti • Eseguire i programmi di utilità ed effettuare la manutenzione • Ottenere informazioni sull'integrazione 	<i>IBM Campaign Guida dell'amministratore</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Creare e distribuire campagne di marketing • Analizzare i risultati delle campagne 	<i>IBM Campaign Guida dell'utente</i>
Migliorare le prestazioni del diagramma di flusso	<i>IBM Campaign Guida all'ottimizzazione</i>
Utilizzare le funzioni di Campaign	<i>IBM Macros for IBM Marketing Software User's Guide</i>

Tabella 3. Integrazione di Campaign con altri prodotti IBM

Attività	Documentazione
Integrare con IBM Engage	<i>IBM Campaign e Engage Guida di integrazione per IBM Marketing Cloud</i>
Integrare con IBM Journey Designer	http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSER4E/JourneyDesigner/kc_welcome_journeydesigner.dita?lang=en

Tabella 3. Integrazione di Campaign con altri prodotti IBM (Continua)

Attività	Documentazione
Integrare con IBM Digital Analytics	<p><i>IBM Campaign - Guida dell'amministratore</i>: come configurare l'integrazione.</p> <p><i>IBM Campaign guida dell'utente</i>: indirizzata ai segmenti IBM Digital Analytics nelle campagne.</p>
Integrare con IBM Marketing Operations	<i>IBM Marketing Operations e IBM Campaign Guida di integrazione</i>
Integrare con IBM Opportunity Detect	<p><i>IBM Campaign - Guida dell'amministratore</i>: come configurare l'integrazione.</p> <p><i>IBM Opportunity Detect Administrator's Guide e IBM Opportunity Detect User's Guide</i>: come gestire e utilizzare il prodotto.</p>
Integrare con IBM eMessage	<p><i>IBM Campaign Guida all'installazione e Guida all'aggiornamento</i>: come installare e preparare i componenti di eMessage nell'ambiente locale.</p> <p><i>IBM eMessage Startup and Administrator's Guide</i>: come connettersi alle risorse di messaggistica ospitate.</p> <p><i>IBM Campaign - Guida dell'amministratore</i>: come configurare l'integrazione dell'offerta.</p>
Integrare con IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition	<i>IBM Campaign e IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition Guida di integrazione</i>
<p>Nota: È possibile che siano disponibili ulteriori integrazioni che non sono elencate in questa tabella. Consultare Product tools and utilities for IBM Campaign. Consultare anche IBM Solution Engineering Projects.</p>	

Tabella 4. Eseguire lo sviluppo per Campaign

Attività	Documentazione
Utilizzare l'API REST	Consultare l'IBM Knowledge Center
Utilizzare l'API SOAP	<ul style="list-style-type: none"> • <i>IBM Campaign - Guida API SOAP</i> • JavaDocs in devkits\CampaignServicesAPI
Sviluppare plug-in Java™ o eseguibili di riga di comando per aggiungere la convalida a Campaign	<ul style="list-style-type: none"> • <i>IBM Campaign Guida per il PDK di convalida</i> • JavaDocs in devkits\validation

Tabella 5. Visualizzare la guida

Attività	Istruzioni
Utilizzare l'IBM Knowledge Center	Passare a http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSCVKV/product_welcome_kc_campaign.dita
Aprire la guida in linea	<p>Quando si utilizza l'applicazione IBM Campaign:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Scegliere >Guida > Guida per questa pagina per aprire un argomento della guida sensibile al contesto. 2. Fare clic sull'icona Mostra navigazione nella finestra della guida per visualizzare la guida completa. <p>È necessario di disporre dell'accesso al web per visualizzare la guida in linea sensibile al contesto. Contattare il supporto di IBM , per ulteriori informazioni su come installare e accedere a IBM Knowledge Center localmente per la documentazione non in linea.</p>

Tabella 5. Visualizzare la guida (Continua)

Attività	Istruzioni
Ottenerne i PDF	Quando si utilizza l'applicazione IBM Campaign: <ul style="list-style-type: none"> • Selezionare Guida > Documentazione prodotto per accedere ai PDF di Campaign. • Scegliere Guida > Tutta la documentazione di IBM Marketing Software per accedere a tutti i PDF per i prodotti. • Fare clic sui link per i PDF durante il processo di installazione.
Ottenerne supporto	Andare a http://www.ibm.com/ e fare clic su Supporto & download per accedere al portale di supporto IBM .

Capitolo 2. Nuove funzioni e modifiche nella versione 10.0

IBM Campaign 10.0 include una serie di modifiche e nuove funzioni.

Per un elenco delle piattaforme che ora sono supportate o che non lo sono più, consultare il documento *Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*, pubblicato in Detailed System Requirements nel portale del supporto IBM (<http://support.ibm.com>).

Percorsi di aggiornamento

Poiché la versione 10.0 è una release principale, è possibile effettuare l'aggiornamento dalle versioni 8.6.x, 9.0.x o 9.1.x. Per istruzioni, consultare *IBM Campaign - Guida all'aggiornamento*.

Interfaccia utente avanzata per Marketing Platform, Campaign, Interact e Contact Optimization

Questa release aggiorna l'interfaccia utente per facilitarne l'utilizzo, fornire un design pulito e moderno, oltre che testo e messaggi di errore migliorati. Il nuovo aspetto non modifica la funzionalità del prodotto ed è possibile ottenere la documentazione aggiornata dal menu **Guida**.

Guida sensibile al contesto per le proprietà di configurazione.

Quando si visualizzano le proprietà di configurazione in **Impostazioni > Configurazione**, è possibile selezionare **Guida > Guida per questa pagina** per visualizzare la guida sensibile al contesto. Ad esempio, se si richiede la guida per la pagina **Campaign | Memorizzazione in cache**, viene visualizzato un argomento che descrive in modo specifico tutte le opzioni della memorizzazione in cache. È necessario disporre di una connessione a internet per utilizzare questa funzione.

File e directory EMM ridenominate in IMS

I file e le cartelle che includevano "EMM" sono stati modificati in IMS. Ad esempio, la directory di livello principale predefinita ora è C:\IBM\IMS e i nomi dei programmi di installazione sono

```
IBM_Marketing_Software_Installer_10.0.0.0_linux.bin,  
IBM_Marketing_Software_Installer_10.0.0.0.sh e  
IBM_Marketing_Software_Installer_10.0.0.0_win.exe.
```

Integrazione con IBM Engage in IBM Marketing Cloud

IBM Campaign v10.0 può essere integrato a IBM Engage in IBM Marketing Cloud. IBM Engage fornisce soluzioni di marketing digitale e gestione dei lead che incorporano e-mail, SMS e mobile push, in aggiunta alle analitiche integrate. L'integrazione fornisce ai marketer digitali la possibilità di personalizzare e tenere traccia di ciascuna interazione con i clienti, di comunicare attraverso più canali e di proteggere i dati sensibili personali. I marketer possono utilizzare le funzionalità di segmentazione di IBM Campaign insieme a IBM Engage per rivolgersi a destinatari specifici, personalizzare le comunicazioni e raggiungere i clienti tramite e-mail, messaggi di testo e campagne tramite mobile push. Per dettagli, consultare *IBM Campaign e Engage Guida di integrazione per IBM Marketing Cloud*.

Integrazione con IBM Journey Designer

Ora gli utenti di IBM Campaign possono utilizzare IBM Journey Designer per progettare e visualizzare mappe di percorso di livello elevato per comprendere in modo empatico la messaggistica e i punti di contatto utilizzati dai propri clienti. Gli utenti di IBM Campaign possono utilizzare Journey Designer per pianificare in modo strategico il percorso ideale per i clienti e le diverse interazioni che si verificano nel corso di tale percorso. Durante la creazione di percorsi, è possibile collegare una particolare interazione a una campagna esistente, assegnare richieste a uno specifico utente per eseguire e collaborare sugli elementi da includere in tale campagna. Per informazioni, consultare la documentazione separata per Journey Designer.

Ricerca avanzata per campagne, sessioni, offerte, segmenti (181352, 211268)

È possibile ricercare diagrammi di flusso e gli oggetti correlati, tra cui i nomi delle caselle del processo, i dettagli di configurazione, le descrizioni, gli utenti, le variabili utente, le tabelle del database utente, i segmenti, le offerte associate ed eventuali altri oggetti memorizzati nei file di sessione della campagna (.ses).

1. Passare a una delle seguenti ubicazioni:
 - La pagina **Tutte le campagne**
 - La pagina **Tutte le sessioni**
 - Qualsiasi scheda di diagramma di flusso in modalità di visualizzazione
2. Fare clic su **Ricerca diagrammi di flusso**.

Quando si esegue una ricerca, vengono presi in considerazione tutti i diagrammi di flusso in tutte le campagne nella partizione corrente. La ricerca non è sensibile al maiuscolo/minuscolo. Al momento, i risultati della ricerca vengono mantenuti fino a quando non si eliminano esplicitamente i risultati. Per ulteriori informazioni, consultare il manuale *IBM Campaign - Guida per l'utente*.

Nota: Non è possibile eseguire la ricerca nei diagrammi di flusso fino a quando non vengono indicizzati. Fare riferimento a quanto riportato di seguito per ulteriori informazioni.

Rendere ricercabili i diagrammi di flusso indicizzando il file .ses

La Versione 10 introduce la capacità di eseguire ricerche nei diagrammi di flusso. Tuttavia, non è possibile eseguire la ricerca nei diagrammi di flusso fino a quando non vengono indicizzati. Vi sono due modi per rendere ricercabili i diagrammi di flusso:

- Eseguire l'indicizzazione batch di tutti i diagrammi di flusso in una partizione eseguendo `advSrchUtil` (.bat o .sh), oppure
- Indicizzare un singolo diagramma di flusso eseguendo `unica_acsesutil` con l'opzione -J.

Gli indici esistenti non vengono aggiornati automaticamente. Per garantire l'accuratezza dei risultati della ricerca, attenersi alle seguenti linee guida:

1. Eseguire `advSrchUtil` immediatamente dopo aver eseguito l'aggiornamento di IBM Campaign, per indicizzare tutti i diagrammi di flusso esistenti in una partizione.
2. Eseguire periodicamente `advSrchUtil` per creare o aggiornare gli indici di ricerca in tutti i diagrammi di flusso in una partizione.

3. Se si desidera coinvolgere un solo diagramma di flusso, eseguire il programma di utilità della sessione `unica_acsesutil` con l'opzione `-J`.

Quando `advSrchUtil` viene eseguito per la prima volta, elabora tutti i diagrammi di flusso nella partizione specificata serializzandoli in JSON e indicizzandoli.

Alla successiva esecuzione di `advSrchUtil`, vengono elaborati solo i diagrammi di flusso che sono stati modificati o aggiunti dopo l'ultima esecuzione.

Per questo motivo, la prima esecuzione impiega più tempo delle esecuzioni successive. L'elaborazione di un diagramma di flusso di dimensioni elevate può impiegare diversi minuti, perciò se sono presenti molti diagrammi di flusso lo strumento potrebbe impiegare molto tempo per completare le operazioni. Come procedura ottimale, si consiglia di eseguire lo strumento regolarmente. Ad esempio, se ogni settimana si aggiungono o modificano centinaia di diagrammi di flusso, è consigliabile eseguire lo strumento due volte a settimana.

Gli esempi riportati di seguito riepilogano l'esecuzione dei comandi. Per le informazioni complete, consultare *IBM Campaign - Guida dell'amministratore*.

- Unix/Linux: `<Campaign_Home>/bin/advSrchUtil.sh <partition>
<campaignSharedHome if clustered>`
- Windows: `<Campaign_Home>\bin\advSrchUtil.bat <partition>
<campaignSharedHome if clustered>`

Il programma di utilità richiede in modo interattivo un nome utente e password con l'autorizzazione per accedere a tutti i diagrammi di flusso nella partizione indicata. `campaignSharedHome` è richiesto solo se il listener di IBM Campaign è in un cluster.

- `unica_acsesutil -s <Flowchart ses file> -h <partition_name> -J -o
<output_file_or_directory_path> -y <user_id> -z <password>`. È necessario includere `-s` per indicare il file di sessione. Le opzioni `-y` e `-z` sono facoltative; se vengono omesse, lo strumento richiede un nome utente e password. Tutte le opzioni sono sensibili al maiuscolo/minuscolo.

GSKit sostituisce OpenSSL come standard di crittografia. (Epic 130497, Story 199501, Task 211566)

Per configurare GSKit, seguire le istruzioni in *IBM Marketing Platform - Guida dell'amministratore*. Le operazioni di livello elevato sono riassunte di seguito:

1. Generare i certificati per Campaign utilizzando IBM GSKit e configurare le impostazioni in `CAMPAIGN_HOME/conf/config.XML`.
2. Generare i certificati JAVA.
3. Scambiare i certificati GSKit per IBM Campaign con i certificati JAVA.
4. Configurare i certificati SSL nel server delle applicazioni WebSphere o WebLogic.

Nota: Per gli aggiornamenti: i clienti esistenti con ambienti SSL devono rimuovere i certificati SSL e configurare i nuovi certificati utilizzando GSKit. I certificati SSL esistenti non funzioneranno. Per istruzioni, consultare la documentazione di GSKit e *IBM Marketing Platform - Guida dell'amministratore*.

Supporto dei driver ODBC Hortonworks (211291)

Ora il driver ODBC a 64 bit Apache Hortonworks per HDP 2.3 (v2.0.5) è supportato come driver per i big data Hadoop basati su Hive (solo origini dati utente).

Nuova variabile di ambiente per lo script del listener: STALE_CONN_TIMEOUT (204453)

Una nuova variabile di ambiente, STALE_CONN_TIMEOUT, è disponibile per il file di script del listener per IBM Campaign e Contact Optimization. Il file dello script del listener è rc.unica_ac/cmpServer.bat (per Campaign) e ACOServer.sh/.bat (per Contact Optimization), ubicato in <CAMPAIGN_HOME>\bin.

La variabile STALE_CONN_TIMEOUT è stata introdotta per consentire alle campagne di lunga durata di continuare senza perdere la connessione al database di back-end. Se una connessione rimane inattiva per il numero di secondi definito, la connessione verrà riaperta. Ad esempio: STALE_CONN_TIMEOUT=<seconds>. Se si aggiunge o modifica questa variabile di ambiente, sarà necessario riavviare il listener. Se viene persa una connessione, viene visualizzato il seguente messaggio di debug nel diagramma di flusso di Campaign o nel file di log del server Contact Optimization: [DB QUERY] La connessione è obsoleta, stabilire una nuova connessione db.

Il file ODBC.ini Hive richiede il parametro aggiuntivo GetTablesWithQuery=1 (206508)

Se si utilizza un'origine big data Hadoop basata su Hive come database utente, il file ODBC.ini per il driver ODBC Hive deve includere la riga GetTablesWithQuery=1. Questa riga è necessaria per risolvere una limitazione di Hive dell'API ODBC GetTables. L'omissione di questa riga può risultare in un errore di timeout della connessione per l'origine dati Hadoop Hive. Questa modifica si applica a tutti i driver ODBC Hive. Per ulteriori informazioni, consultare il manuale *IBM Campaign - Guida all'installazione*.

Nuova proprietà di configurazione nel modello di origine dati Teradata: UseGroupByForDistinct

Una nuova proprietà, **Campaign | partitions | partition[n] | dataSources | dataSourceName | UseGroupByForDistinct**, è stata aggiunta al modello di origine dati Teradata. Per impostazione predefinita, il valore di questa proprietà è FALSE. Quando questa proprietà viene abilitata, <select query> utilizza un'istruzione GROUP BY invece che DISTINCT.

Il motivo di questa aggiunta: i diagrammi di flusso eseguono la query "select DISTINCT <audience id> from <table>" per recuperare i record univoci quando una tabella non è associata come tabella normalizzata in IBM Campaign. Quando le query di questo tipo vengono inoltrate a Teradata, causano un ulteriore ordinamento dei dati sul database e un elevato utilizzo della CPU. Il consiglio di Teradata DBA è di utilizzare GROUP BY invece di DISTINCT, in quanto GROUP BY può sfruttare dell'architettura multi AMP di Teradata.

Nuova proprietà di configurazione: `cacheSystemDSQueries`

Una nuova proprietà di configurazione, `Campaign | partitions | partition[n] | server | optimization | cacheSystemDSQueries`, è stata aggiunta per migliorare le prestazioni. Quando impostata su `TRUE`, questa proprietà riduce le esecuzioni multiple delle query nelle tabelle di sistema di IBM Campaign memorizzando nella cache i risultati della query. Quando impostata su `FALSE`, i risultati delle query non vengono memorizzati nella cache. Il valore predefinito è `TRUE`.

Possibilità di abilitare la registrazione della traccia in `unica_aclsnr.log` per scopi diagnostici

È possibile abilitare la registrazione della traccia per scopi diagnostici, collaborando con il supporto IBM. Abilitando la registrazione della traccia, gli eventi della traccia vengono scritti nel log del listener `unica_aclsnr.log` e nel log del diagramma di flusso `<flowchart>.log`. Gli eventi della traccia sono identificati nel file di log da una lettera [T].

Per abilitare la registrazione della traccia:

1. Aggiungere la seguente voce al file `setenv.sh` o `setenv.bat`: `UNICA_ACTRACE=Trace`
2. Riavviare il listener.

Nota: La registrazione della traccia può causare un peggioramento delle prestazioni, pertanto accertarsi di disabilitarla (disattivare la riga tramite commento e riavviare il listener) una volta terminata.

Cluster di applicazioni web per tutta la suite

In precedenza, i cluster di applicazioni web erano supportati solo per Campaign autonomo. Ora, i cluster delle applicazioni web sono supportati per IBM Campaign insieme ad altri prodotti integrati alla Suite. Ad esempio, se Campaign viene distribuito in un cluster di applicazioni web, l'utente può configurare IBM Marketing Platform, Contact Optimization, Marketing Operations o eMessage nello stesso cluster di applicazioni web. Nonostante Interact non supporti i cluster di applicazioni web, può essere comunque configurato con l'applicazione IBM Campaign distribuita in un cluster di server delle applicazioni web. Sono supportate solo le sessioni permanenti. Non viene eseguita la replica della sessione, come l'attenzione è posta sulla scalabilità. Il failover non è implementato.

Miglioramenti delle prestazioni (195323)

Per gli ambienti integrati Campaign+Marketing Operations le prestazioni sono state migliorate per il salvataggio e l'uscita per il diagramma di flusso.

Nuova opzione durante l'installazione per creare una connessione all'origine dati della tabella di sistema nel server delle applicazioni web

È possibile permettere al programma di installazione di creare la connessione alle tabelle di sistema Campaign nel server delle applicazioni web. Per abilitare la creazione automatica dell'origine dati durante l'installazione, nel pannello Creazione origine dati, selezionare la casella di spunta **Crea Campaign origine dati** e fornire le informazioni sul server delle applicazioni.

- Il programma di installazione crea l'origine dati utilizzando `campaignPartition1DS` come nome JNDI.
- Il programma di installazione crea la connessione all'origine dati solo per una partizione. Se si dispone di più partizioni, è necessario creare manualmente ulteriori connessioni.
- Notare che, se si utilizza WebLogic, è necessario aggiungere manualmente il driver JDBC al percorso classi del server delle applicazioni web, anche se è stato consentito al programma di installazione di creare l'origine dati. Il programma di installazione esegue questa operazione automaticamente per WebSphere.

Capitolo 3. Difetti corretti in IBM Campaign 10.0

I seguenti difetti sono stati risolti in Campaign 10.0.

Tabella 6. Difetti risolti in Campaign

ID	Difetto corretto
223812	Difetto documento: comportamento ID package 20595
221776	VERSIONE: 213486: impossibile salvare gli attributi personalizzati della campagna in 9.1.2.1 -- ATTRIBUTO non valido. Ridurre la lunghezza del testo.
221775	VERSIONE: 212799: la selezione del pulsante 'OK' nella finestra 'Altre opzioni' non comporta la chiusura della finestra di dialogo. L'utente deve selezionare il pulsante Annulla invece di OK
221774	VERSIONE: 211648: il campo derivato estratto in una casella del processo Elenco chiamate viene perso quando le caselle del processo vengono copiate in un nuovo diagramma di flusso.
221639	Viene notificato il messaggio Server occupato (10453) durante l'elaborazione di diagrammi di flusso di grandi dimensioni.
221576	IL PULSANTE "AVANTI" RIMANE DISATTIVATO NELLA SCHERMATA DI MAPPING DELLA TABELLA IN IBM CAMPAIGN ANCHE DOPO AVER SELEZIONATO IL CAMPO DESTINATARIO CORRETTO.
219636	Quando si incolla un modello in un nuovo diagramma di flusso, viene visualizzato l'errore 11107.
219311	L'errore 10404 si verifica durante la creazione di profili
219309	LA CASELLA DEL PROCESSO ELENCO POSTA SI ARRESTA IN MODO ANOMALO 10404
219304	Problema dei file principali notificati in PMR 209964 nell'ambiente del cliente OCBC
219004	Il comando unica_svradm STOP sospende il diagramma di flusso, pianificato utilizzando la casella del processo Pianificazione, invece di arrestarlo
218512	il diagramma di flusso rimane bloccato durante le operazioni di taglio o di copia
216932	CON L'OTTIMIZZAZIONE IN-DB ATTIVATA, CAMPAIGN ELIMINA LE TABELLE TEMPORANEE SENZA ANNULLARE LA QUERY
216922	Il problema consiste nel fatto che l'ora notificata dell'autorizzazione utente è sempre anticipata di 5 ore (GMT) rispetto all'ora effettiva riflessa nell'elenco di autorizzazioni utente (dal server)
216921	Impossibile assegnare il prodotto all'offerta - "Formato data non valido per prodotto rilevante."
216875	La funzionalità di ricerca non funziona correttamente nel foglio di calcolo delle celle obiettivo in modalità di modifica
216785	Filtraggio dei dati DB2 SQL non disponibile quando è inclusa la casella di selezione
216715	VERSIONE: 213762: I VALORI PRE: NELLA SCHEDA DEI PARAMETRI PER LA CASELLA DEL PROCESSO ELENCO CHIAMATE VENGONO REIMPOSTATI
216714	VERSIONE: 211648: il campo derivato estratto in una casella del processo Elenco chiamate viene perso quando le caselle del processo vengono copiate in un nuovo diagramma di flusso.
216711	VERSIONE: 198717: gli attributi dell'offerta ElencoPosta hanno valori non corretti
216709	VERSIONE: 212799: la selezione del pulsante 'OK' nella finestra 'Altre opzioni' non comporta la chiusura della finestra di dialogo. L'utente deve selezionare il pulsante Annulla invece di OK
215064	10404 il processo del diagramma di flusso non è in grado di raccogliere le impostazioni della configurazione della piattaforma.
213571	Il ripristino della connessione alla casella del processo per la casella del processo Elenco chiamate risulta nell'errore 17583
213569	Il processo Segmento 'non eseguire processi successivi per i segmenti vuoti' esegue i processi successivi per i segmenti vuoti. "

Tabella 6. Difetti risolti in Campaign (Continua)

ID	Difetto corretto
213567	Impossibile visualizzare i campi appena associati quando si produce l'output alla tabella associata
213566	Il menu accessibile facendo clic con il tasto destro del mouse non rimane aperto durante le operazioni con i diagrammi di flusso nel browser Safari 7
213565	Dopo aver applicato il fixpack 9114, i 'campi da registrare' non vengono visualizzati nella scheda Log della casella del processo Risposta.
213564	Il campo selezionato nella casella del processo eMessage viene modificato automaticamente in IBM Campaign.
213563	I campi di output vengono riassociati alla modifica del nome del file di output
213561	IBM Campaign: la convalida lato server non viene completata nella pagina delle offerte della campagna.
213559	La voce viene visualizzata fuori dal campo nella versione giapponese su IE 11 PER LA CASELLA DEL PROCESSO SEGMENTO
213557	Utilizzando Chrome, se si aggiungono i segmenti a un processo Segmento e si tenta di spostare verso il basso il primo segmento, l'elenco perde l'ordinamento
213554	Gli attributi predefiniti dell'API dell'offerta non vengono popolati
213553	Quando si riesegue il mapping delle tabelle, i 'Campi ID del destinatario' si svuotano
213551	Quando si rimuove l'input dal processo Segmento e si passa alla scheda Generale, i segmenti non vengono rimossi e ciò può causare mancate corrispondenze dei segmenti
213550	Le pagine di arrivo di eMessage non vengono visualizzate per la selezione nella casella Estrazione nelle campagne
213548	LA LIMITAZIONE DELLE CONNESSIONI AL DATABASE CON IL PARAMETRO MAXQUERYTHREADS SULL'ORIGINE DATI NON FUNZIONA CORRETTAMENTE.
213547	Il valore di condizione viene mantenuto nella casella del processo Seleziona.
213544	UNA SINGOLA ESECUZIONE DELLA CASELLA DEL PROCESSO IN DOWNSTREAM DALL'ESTRAZIONE ESEGUITA CAUSA L'ERRORE LA TABELLA O VISTA NON ESISTE
213543	I valori null vengono gestiti in modo incoerente nei campi derivati, istruzione Else nel campo derivato
213541	L'attività di pianificazione ha esito negativo quando viene modificato il nome del diagramma di flusso
213535	L'utente è in grado di aggiornare l'offerta nella casella del processo Optimize quando l'integrazione MO-UC è attiva
213530	L'attributo personalizzato della campagna in caratteri non inglesi viene troncato una volta esportato alla tabella DB associata in IBM Campaign
213529	ETL calcola treatmentinstid utilizzando il conteggio TargetCellID
212054	VERSIONE: 203553: l'attributo personalizzato della campagna in caratteri non inglesi viene troncato una volta esportato alla tabella DB associata in IBM Campaign
208214	Dopo aver applicato il fixpack 9114, i 'campi da registrare' non vengono visualizzati nella scheda Log della casella del processo Risposta.
206338	Messaggio non corretto quando lo stesso diagramma di flusso viene aperto in modalità di modifica da più utenti in IBM Campaign
205999	La funzione copia/incolla di caratteri ASCII da SQL Developer causa l'inaccessibilità della campagna
205997	IBM CAMPAIGN: CODICE CELLA IN TCS NON CORRETTAMENTE MEMORIZZATO
205995	La finestra del catalogo viene visualizzata in modo non corretto se sono presenti molti oggetti
205992	Le offerte assegnate non vengono visualizzate in Optimize PB
205991	Quando si rimuove l'input dal processo Segmento e si passa alla scheda Generale, i segmenti non vengono rimossi e ciò può causare mancate corrispondenze dei segmenti
205990	L'ordinamento per 'Ora di inizio' o 'Ora di fine' nella pagina Monitoraggio non produce l'ordinamento corretto

Tabella 6. Difetti risolti in Campaign (Continua)

ID	Difetto corretto
205988	L'utilizzo della "Cartella dell'offerta" nella ricerca avanzata per l'offerta non funziona correttamente
205987	EMESSAGE -ETL calcola treatmentinstid utilizzando il conteggio TargetCellID
205986	Gli attributi predefiniti dell'API dell'offerta non vengono popolati
205985	IBM Campaign: la convalida lato server non viene completata nella pagina delle offerte della campagna.
205984	L'esecuzione di select con una tabella di input non esistente e con la casella del processo Estrazione (collegata a snapshot), entrambe collegate per l'unione, causa il problema 10404
205982	CARTELLA DELLE MACRO PERSONALIZZATE NON IN CIMA ALL'ELENCO DELLE CARTELLE MACRO NEL SUPPORTO QUERY
205981	IMPOSSIBILE FARE CLIC SULLA BARRA DI SCORRIMENTO PER I DIAGRAMMI DI FLUSSO DELLA SESSIONE
205980	Il conteggio di visualizzazioni della pianificazione continua ad aumentare quando si fa clic sul pulsante Pianifica in un diagramma di flusso in IBM Campaign
205979	I campi delle tabelle non vengono visualizzati in ordine alfabetico durante il mapping della tabella
205978	PO05072 LA SCHEDA LOG NON MOSTRA TRA I CREATI IL CAMPO DERIVATO FINO A QUANDO NON SI ESEGUE UN AGGIORNAMENTO DELLA PAGINA
205973	ARRESTO / PAUSA DISABILITATI QUANDO L'UTENTE DISPONE DELL'AUTORIZZAZIONE PER L'ESECUZIONE DI TEST IN IBM CAMPAIGN
205972	La stringa viene troncata nel programma di creazione di query se nella colonna database è presente un trattino.
205970	La copia di caselle del processo nei modelli non funziona correttamente in Safari. Facendo clic con il tasto destro del mouse, tutte le caselle vengono deselectionate in Safari
205969	La riesecuzione del mapping delle tabelle utente può causare la duplicazione dei mapping delle tabelle
205968	EMSSAGE -10404 errore restituito quando la pagina di arrivo di eMessage viene selezionata nel processo Estrazione
205967	Il menu a discesa della pianificazione mostra più volte gli stessi valori, quando il pulsante della pianificazione viene selezionato ripetutamente.
205965	Nella schermata Pianifica esecuzione il contenuto della colonna Dettagli non è correttamente visualizzato
205963	Il foglio di calcolo delle celle obiettivo non visualizza la barra di scorrimento per l'elenco dei valori degli attributi personalizzati della casella di selezione
205962	I nomi delle colonne della tabella non sono correttamente ordinati nella casella di dialogo del mapping delle colonne della tabella
205961	La pagina Elenchi di campagne non dispone di una barra di scorrimento funzionante all'interno della casella a comparsa "Visualizza una scheda" per le campagne con un numero elevato di diagrammi di flusso
205959	IBM Contact Optimization: l'esecuzione della sessione Optimize con ACOOptAdmin.sh ha esito negativo con errore "impossibile stabilire la connessione all'URL specificato"
05958	La traccia della cronologia dei contratti per un livello destinatario differente non funziona in IC 9.0
205957	Facendo clic più volte e rapidamente sul pulsante Pianificazioni verranno visualizzati menu duplicati
205954	La funzione copia/incolla di caratteri ASCII da SQL Developer causa l'inaccessibilità della campagna
205953	I campi tabella non vengono visualizzati all'interno della casella per gli utenti che utilizzano la lingua giapponese su IE 11
205952	IBM Campaign: l'attributo della cella per il tipo 'Campo di testo - Numerico' non salva il valore zero (0)
205951	L'ordinamento dei destinatari funziona solo per i livelli destinatario principali, non per gli altri livelli destinatario
205950	Il salvataggio di un catalogo delle tabelle con più di 64 caratteri causa un errore db, impossibile caricare cataloghi globalmente

Tabella 6. Difetti risolti in Campaign (Continua)

ID	Difetto corretto
205949	Si verificano problemi durante la pianificazione dei diagrammi di flusso con caratteri giapponesi
205948	Utilizzando chrome, se si aggiungono i segmenti a un processo Segmento e si tenta di spostare verso il basso il primo segmento, l'elenco perde l'ordinamento
205947	I PULSANTI "SU 1" E "GIÙ 1" NELLA SCHEDA PERSONALIZZAZIONE DELL'ELENCOPOSTA NON HANNO UN FUNZIONANO COSTANTE CON IL BROWSER CHROME
205946	Problema durante l'ordinamento delle sequenze su snapshot & estrazioni
205945	Il pulsante Visualizza log non funziona quando si utilizza la lingua francese - inoltre, non è possibile aprire le campagne e i diagrammi di flusso utilizzando i caratteri francesi "ùûéèèëÿ"
205943	I nuovi campi aggiunti alla cronologia dei contatti e delle risposte non sono disponibili per i diagrammi di flusso esistenti.
205942	LA LIMITAZIONE DELLE CONNESSIONI AL DATABASE CON IL PARAMETRO MAXQUERYTHREADS SULL'ORIGINE DATI NON FUNZIONA CORRETTAMENTE.
205941	EMESSAGE - Il campo selezionato nella casella del processo eMessage viene modificato automaticamente in IBM Campaign.
205940	Unica non mostra i parametri dell'offerta nella scheda Elenco chiamate
205939	Le selezioni multiple nell'applet Produci profilo del campo selezionato non funzionano correttamente
205938	La creazione delle offerte da modello utilizza le variabili di bind
205937	Gli attributi della cella non vengono ordinati in ordine alfabetico
205936	IBM CAMPAIGN: TUTTE LE TABELLE DIMENSIONALI ELENcate NEL PROCESSO SELEZIONATO NON VENGONO ELENcate NEI REPORT DEL DIAGRAMMA DI FLUSSO
205935	PO04374 SCORRIMENTO NON DISPONIBILE NEGLI ATTRIBUTI PERSONALIZZATI DELLE CELLE OBIETTIVO
205934	I valori null vengono gestiti in modo incoerente nei campi derivati, istruzione Else nel campo derivato
205933	UNA SINGOLA ESECUZIONE DELLA CASELLA DEL PROCESSO IN DOWNSTREAM DALL'ESTRAZIONE ESEGUITA CAUSA L'ERRORE LA TABELLA O VISTA NON ESISTE
205932	Problema con il campo derivato persistente utilizzando la lingua francese
205931	Impossibile selezionare più categorie da "Valori" nella versione 9.1.0.3
205930	LA CASELLA DEL PROCESSO ELENCO POSTA FORNISCE L'OPZIONE DI SCRIVERE NELLA CRONOLOGIA DEI CONTATTI PER LE ESECUZIONI DI TEST IN IBM CAMPAIGN
205929	La modifica delle macro personalizzate risulta in un errore di conflitto tra nomi
205928	Il salvataggio di un catalogo delle tabelle con più di 64 caratteri causa un errore db, impossibile caricare cataloghi globalmente
202203	La modifica delle macro personalizzate risulta in un errore di conflitto tra nomi
202202	Il salvataggio di un catalogo delle tabelle con più di 64 caratteri causa un errore db, impossibile caricare cataloghi globalmente
199729	IBM CAMPAIGN: PROBLEMI DI CROSS SITE SCRIPTING UTILIZZANDO IL BROWSER NON SUPPORTATO FIREFOX
196876	Parametri sensibili trasmessi nella richiesta GET.
196328	SQL30081N ERRORE DI CHIUSURA DEL SOCKET TCP/IP DURANTE L'ESECUZIONE DEL PROCESSO UNICA_ACSVR NELLA COMUNICAZIONE AL DATABASE DB2
190160	La cronologia dei contatti combina le celle separate in un trattamento unico
183490	Le autorizzazioni del proprietario della cartella non vengono rispettate per il caricamento dei cataloghi
176048	L'uscita dal processo unica_acsvr non viene completata durante l'accesso alla piattaforma e, nuovamente, durante la disconnessione dal browser senza navigare alla pagina della campagna.

Tabella 6. Difetti risolti in Campaign (Continua)

ID	Difetto corretto
136811	I pulsanti Su 1/Giù 1 del processo Snapshot non funzionano sempre correttamente e la barra di scorrimento si muove in modo non corretto quando si utilizzano questi pulsanti
130933	La barra di scorrimento non si muove quando selezionata/trascinata durante l'esecuzione/riesecuzione del mapping della tabella
18991	Se un utente crea un diagramma di flusso in più locale, il campo derivato viene visualizzato in modo identico alla locale originale.
17199	Attributi dell'offerta nell'ordine non corretto

Capitolo 4. Problemi noti in IBM Campaign 10.0

Campaign 10.0 include i seguenti problemi noti.

Tabella 7. Problemi noti in Campaign

ID	Problema noto
239142	<p>Quando il processo Destinatarario non riesce a causa di un'espressione filtro conteggio non corretta e l'utente rimuove l'espressione filtro, aggiunge una condizione ed esegue di nuovo il processo Destinatarario, il processo non riesce. La condizione non viene considerata e invece viene utilizzata la precedente espressione di filtro conteggio, ciò porta a un errore. Per eseguire correttamente il processo Destinatarario è necessario riaprire la finestra di configurazione del processo Destinatarario, fare clic sulla condizione, salvare e chiudere. Il processo Destinatarario ora considera la condizione e viene eseguito correttamente.</p>
229870	<p>Il problema: IBM Campaign, release 10.0 installa IBM Global Security Kit (GSKit) versione 8.0.50.41. IBM Global Security Kit (GSKit) è un componente comune utilizzato da un certo numero di prodotti IBM per le sue funzionalità crittografiche e SSL/TLS. IBM Campaign installa IBM GSKit come un'installazione di livello globale. L'installazione di IBM Global Security Kit (GSKit) richiede il ruolo utente root per UNIX e il ruolo utente Amministratore per macchine Windows. Tuttavia, se l'installazione di IBM Campaign 10.0 o l'aggiornamento vengono effettuati con un ruolo utente diverso da root o amministratore, IBM Global Security Kit (GSKit) non verrà installato. Il log dell'installazione di IBM Campaign 10.0 non visualizza messaggi in caso di errore di installazione di IBM Global Security Kit (GSKit) e con SSL configurato nell'ambiente IBM Campaign v10.0, l'utente non sarà in grado di avviare il server di analisi Campaign.</p> <p>Soluzione temporanea: Eseguire il comando IBM_Campaign_Crypto_10.0.0.0_IF02_<systema_operativo> sul sistema su cui è installato il server di analisi IBM Campaign. Questa operazione installerà IBM Global Security Kit. Accertarsi di eseguire il comando con il ruolo utente root su UNIX e amministratore su Windows. Per istruzioni dettagliate, fare riferimento al file IBM_Campaign_10.0.0.0_IF02_Readme.txt.</p>
214084	<p>Il carattere parentesi ")" utilizzato nel nome di una casella del processo viene visualizzato in modo non corretto nei report delle celle come singola parentesi quadra "]"</p>
224257	<p>Il problema: si modifica una campagna nella pagina Riepilogo campagna, quindi si esegue advSrchUtil senza aprire e salvare i diagrammi di flusso nella campagna. La configurazione modificata della campagna non è ricercabile in tali diagrammi di flusso. Questo è un caso di utilizzo raro. Solitamente, gli utenti aprono i diagrammi di flusso, effettuano le modifiche e salvano. Questo problema non si verifica per i diagrammi di flusso salvati dopo aver modificato la configurazione del riepilogo della campagna.</p> <p>Esempio: la "Campagna A" ha tre diagrammi di flusso: FC1, FC2 e FC3. Si modifica la descrizione di "Campagna A" in modo da includere la parola "IBM", quindi si apre FC3 e lo si salva. Gli altri diagrammi di flusso non vengono modificati. A questo punto, se si esegue advSrchUtil, le ricerche per "IBM" troveranno FC3. Tuttavia, gli altri diagrammi di flusso non verranno visualizzati nei risultati della ricerca, in quanto advSrchUtil non li ha reindicizzati (poiché la loro data/ora non è stata modificata).</p> <p>Soluzioni temporanee: Utilizzare una delle seguenti soluzioni temporanee:</p> <ul style="list-style-type: none">• Eliminare il file .advSrchUtil.last in <CAMPAIGN_HOME>/bin/ prima di eseguire advSrchUtil per forzare l'indicizzazione di tutti i diagrammi di flusso nella partizione indicata.• Aprire i diagrammi di flusso e salvarli prima di eseguire advSrchUtil.• Utilizzare unica_acsesutil con l'opzione -J per indicizzare i singoli file della sessione interessati.

Tabella 7. Problemi noti in Campaign (Continua)

ID	Problema noto
213697	<p>Le immagini dell'applicazione della campagna non vengono visualizzate quando la campagna viene distribuita in WebLogic 12.1.1. Per visualizzare le immagini, aggiungere le seguenti righe al file Campaign/WEB-INF/web.xml :</p> <pre><filter-mapping> <filter-name>springSecurityFilterChain</filter-name> <url-pattern>*.svg</url-pattern> </filter-mapping></pre>
220609	<p>L'eliminazione di un diagramma di flusso risulta nel seguente messaggio di errore: Impossibile completare l'operazione richiesta. org.apache.axis2.AxisFault: javax.xml.stream.XMLStreamException: è richiesto uno spazio vuoto tra "SYSTEM" e l'identificativo di sistema. Esaminare il file campaignweb.log sul server delle applicazioni web per i dettagli. Consultare anche i file di log del listener: masterlistener.log e unica_aclsnr.log.</p>
219602	<p>Engage: esecuzione della casella del processo Push non riuscita quando tutti i campi associati sono stati contrassegnati come campi di sincronizzazione. L'esecuzione della casella del processo Push non è riuscita con il seguente messaggio di errore:</p> <p>21901: errore interno. Errore ricevuto da IBM Engage: errore durante l'esecuzione dell'importazione dell'elenco. Dettagli: errore durante l'aggiunta e l'aggiornamento dei destinatari. ID job:</p> <p>Questo errore si è verificato quando l'utente ha contrassegnato più campi di quanto richiesto come campi di sincronizzazione. Da Campaign, gli utenti possono contrassegnare i campi come campi di sincronizzazione, che sono consentiti dal database Engage.</p>
213733	<p>Durante la visualizzazione dei report sulla campagna dalla scheda Campagna > Analitica in modalità PDF, l'elenco a discesa Report è nascosto nella vista dei report. Questo è un problema noto con Microsoft Internet Explorer.</p>
222234	<p>L'abilitazione delle tabelle temporanee blocca l'esecuzione di tutte le caselle del processo e genera l'errore "ORA-00942 : la tabella o la vista non esiste." Ciò si verifica quando si apre un diagramma di flusso per la modifica, si seleziona Impostazioni avanzate > Ottimizzazione del server e si deselecta Non consentire l'utilizzo delle tabelle temporanee per questo diagramma di flusso.</p> <p>Uno dei motivi per cui si è verificato questo errore è la modifica da parte dell'utente di "TempTablePrefix" una volta che le tabelle temporanee sono state allocate e utilizzate in un diagramma di flusso. Per risolvere questo errore:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. gli utenti possono reimpostare l'allocazione del pool di tabelle temporanee. Consultare https://www.ibm.com/developerworks/community/wikis/home?lang=en#!/wiki/W3a9d2a3c495a_47b6_97a9_e2b8f68b2e88/page/Understanding%20the%20TempTablePool%20Feature%20for%20IBM%20Campaign 2. disabilitare le tabelle temporanee per lo specifico diagramma di flusso: selezionare Impostazioni avanzate > Ottimizzazione del server e deselectare Non consentire l'utilizzo delle tabelle temporanee per questo diagramma di flusso.
213372	<p>Nella casella del processo Estrazione, la ricerca non viene eseguita in alcuni dei campi ricercabili. L'elenco di Optimize a cui si fa riferimento nella casella del processo Estrazione non è ricercabile nella funzionalità di ricerca avanzata nei diagrammi di flusso.</p>
204347	<p>LARGE_DATA: errore imprevisto del browser - Casella del processo Elenco posta con 700 segmenti - Salvataggio con 512 offerte per ciascun segmento.</p>
220705	<p>LARGE_DATA: Il conteggio di creazione dei profili per i campi della tabella dimensionale non è corretto e la percentuale di creazione dei profili visualizzata è 100%, ma la creazione dei profili è ancora in corso.</p>
222087	<p>Le cartelle delle offerte non vengono replicate negli altri nodi del cluster dell'applicazione web di Campaign.</p>

Tabella 7. Problemi noti in Campaign (Continua)

ID	Problema noto
213600	Test del DB utente: Amazon Redshift: dimensioni cella non corrette nella casella del processo Seleziona quando l'ottimizzazione in-DB è abilitata.
211253	L'input basato su file con più colonne che contengono la data in diversi formati non legge la data correttamente.
221771	Il campo derivato con il valore 40.68, quando esportato in una nuova tabella di Snapshot, perde la precisione.
213525	HP Vertica: errore durante l'esportazione dei dati dalla tabella con il tipo di dati booleano.
212890	La colonna con tipo booleano in Amazon Redshift viene riconosciuta come tipo di campo 'Test' nel mapping della tabella.
194989	<p>Il processo del server Campaign si è arrestato in modo anomalo con errore 10404 durante l'esecuzione della casella del processo Segmento.</p> <p>Soluzione temporanea: per tutte le caselle del processo Segmento con Crea tabelle di estrazione selezionato:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Deselezionare l'opzione Crea tabelle di estrazione nella casella del processo Segmento. 2. Aggiungere un downstream casella del processo Estrazione della casella del processo Segmento ed utilizzare questo output di estrazione nei processi successivi.
198739	<p>L'esecuzione delle caselle dei processi Traccia e Risposta ha avuto esito negativo con errore 10404 ed è stata generata una traccia di stack quando è stato selezionato Utilizza ottimizzazione in-DB nel diagramma di flusso Impostazioni avanzate.</p> <p>Soluzione temporanea: disabilitare Utilizza ottimizzazione in-DB nel diagramma di flusso che contiene la casella del processo Traccia o Risposta insieme ad altre caselle di processo. Se questo non è possibile, creare un nuovo diagramma di flusso e al suo interno configurare solo Seleziona e Traccia e/o Risposta, e si può abilitare qui Utilizza ottimizzazione in-DB.</p>
185658	<p>Big Data: impossibile copiare i dati nelle tabelle di output di Big Data quando il delimitatore del programma di caricamento è "\t"</p> <p>I Big Data di Hadoop basato su Hive non supportano il carattere di tabulazione (/t). Non utilizzare il carattere di tabulazione come valore LoaderDelimiter (Campaign partitions partition[n] dataSources dataSourceName).</p>
194575	Big Data: l'esecuzione della casella del processo Segmento ha esito negativo con errore quando l'opzione Crea tabelle di estrazione . Soluzione temporanea: l'estrazione all'interno del segmento può essere ottenuta collocando il downstream del processo Estrazione del processo Segmento.
N/D	<p>Big Data: l'ubicazione temporanea del caricamento dei file di dati sul server Hive deve essere /tmp.</p> <p>La proprietà LoaderPreLoadDataFileCopyCmd (Campaign partitions partition[n] dataSources dataSourceName) viene utilizzata per le origini dati Hadoop basate su Hive (BigDataODBCHiveTemplate). Questa proprietà utilizza SCP per copiare i dati da IBM Campaign ad una cartella temporanea sul sistema Hadoop basato su Hive. Attualmente, l'ubicazione deve essere denominata /tmp. Deve essere l'ubicazione file system, non HDFS.</p>
175825	Quando defaultBehaviorWhenOutputToFile è impostato su Crea nuovo file , funziona solo quando si seleziona un nuovo file di output (esportazione) per la prima volta. Se si tenta di modificare il file di output esistente e si seleziona un nuovo file di output, l'opzione Aggiungi a dati esistenti viene selezionata per impostazione predefinita. Può essere modificata manualmente su Crea nuovo file .
176876	Se si immettono più di 21 caratteri DBCS in Nome variabile utente , si riceve il seguente messaggio di errore: 11532 Errore di superamento della lunghezza: il nome variabile utente supera i 64 caratteri per UserVar nell'ubicazione[0]

Tabella 7. Problemi noti in Campaign (Continua)

ID	Problema noto
178526	<p>È possibile ignorare il seguente errore non irreversibile nel file Campaign_Install.log. L'errore viene registrato se si interrompe e poi si riavvia l'installazione di Campaign.</p> <p>"com.unica.install.ia.custom.ManagerReadConfigurationStatus: ERRORAdditional Notes: ERROR - class com.unica.install.ia.custom.ManagerReadConfiguration NonfatalInstallException The processing instruction target matching "[xX][mM][IL]" is not allowed."</p>
N/D	<p>La configurazione della casella del processo Elenco posta viene annullata con l'errore "31606:History table are changed" all'esecuzione del diagramma di flusso.</p> <p>1. Non si verifica alcun problema se le tabelle di cronologia vengono associate prima della creazione di un diagramma di flusso e dell'aggiunta di un processo Elenco posta. 2) Se non ci si attiene allo step 1, è ancora possibile associare le tabelle di cronologia dopo la visualizzazione dell'errore. Se si modifica il diagramma di flusso e si configura la casella del processo, il processo verrà eseguito.</p>
N/D	<p>Dopo la migrazione di dati non ASCII in Campaign 8.6, in alcuni casi non è possibile aprire i diagrammi di flusso di Campaign sul sistema di destinazione. I diagrammi di flusso della sessione possono essere aperti correttamente. Per ovviare a questo problema, è necessario eseguire nuovamente la migrazione delle campagne in modalità di sovrascrittura. Successivamente sarà possibile aprire i diagrammi di flusso.</p>
2968	<p>I tasti di accesso rapido non sono implementati nella maggior parte delle finestre. Nell'implementazione Dojo non è possibile utilizzare i tasti di scelta rapida per attivare alcune funzioni. È necessario fare clic sui pulsanti.</p>
13460	<p>Quando l'opzione Esporta in file non è selezionata nella scheda Adempimento della casella del processo Elenco posta, l'opzione File di riepilogo è abilitata ma non dovrebbe esserlo.</p>
TT DEF062333	<p>Le informazioni correlate ai prodotti associati non sono visualizzate nell'offerta in Marketing Operations. Quando un'offerta creata in Campaign con prodotti associati viene importata in Marketing Operations, le informazioni relative ai prodotti associati non sono disponibili in Marketing Operations.</p>
TT DEF063392	<p>Quando si fa clic su "Ritorna alla pagina precedente", in alcuni casi l'IU viene distorta. Utilizzare i link all'interno dei prodotti per la navigazione, piuttosto che i controlli del browser.</p>
75262	<p>Quando si fa clic su "Ritorna alla pagina precedente", in alcuni casi l'IU viene distorta. Utilizzare i link all'interno dei prodotti per la navigazione, piuttosto che i controlli del browser.</p>

Capitolo 5. Limitazioni note in IBM Campaign 10.0

Campaign 10.0 include le seguenti limitazioni note.

Tabella 8. Limitazioni note in Campaign

ID	Limitazione nota
232032	È possibile avviare solo un listener IBM Campaign su un server (macchina).
217488	IBM supporta il programma di caricamento del database per Redshift fino al momento in cui Campaign attiva lo script del programma di caricamento. Gli eventuali problemi durante l'esecuzione dello script del programma di caricamento non sono supportati da IBM.
222934	Prestazioni della ricerca nell'interfaccia utente della ricerca avanzata: il tempo impiegato per la visualizzazione dei risultati della ricerca nell'interfaccia utente, quando la dimensione pagina è 500, è elevato. Ad esempio, in IE11 vengono impiegati circa 30 secondi. Per altre dimensioni pagina, ad esempio 10 (valore predefinito), 25, 50 e 100, le prestazioni sono accettabili.
213088	Se IBM Campaign è installato in un ambiente protetto ma IBM Cognos si trova in un ambiente non protetto, i report Cognos non verranno visualizzati utilizzando Microsoft Internet Explorer 11. Soluzione temporanea: se IBM Campaign è configurato con HTTPS, configurare anche IBM Cognos su HTTPS.
211293	<p>In IBM Campaign, la macro integrata Current_Date() risulta in un errore durante l'esecuzione con un'istanza Big Data basata su Hive 1.2. Il driver ODBC Hive non supporta la macro CURRENT_DATE per ottenere i valori dell'intervallo. Ad esempio, l'esecuzione della seguente query risulta in un errore Hive:</p> <pre>SELECT DISTINCT customerid FROM Customer_date WHERE ((Customer_date.my_date_mmdyyyy - CURRENT_DATE()) >= 7)</pre> <p>Errore: errore interno Hive 2: conversione non supportata dal tipo: interval_day_time</p> <p>Soluzione temporanea: per utilizzare la funzione CURRENT_DATE in una query RAW SQL su Hive con Hortonworks, eseguire SQL nel seguente formato:</p> <pre>SELECT DISTINCT customerid FROM Customer_date WHERE (current_date() - my_date_mmdyyyy) = interval '0 0:0:0' day to second</pre>
N/D	Big Data: per eseguire l'operazione UPDATE su qualsiasi casella del processo in un diagramma di flusso, assicurarsi che le tabelle HIVE siano configurate come tabelle transazionali in modo che possano supportare la proprietà ACID. Questa è una funzione chiave introdotta in HIVE versione 0.14.
190621	<p>Big Data: Campaign con Big Data Hive come database utente non supporta il mapping delle tabelle utente con i livelli Base e Dimensione fino alla gerarchia di quarto livello.</p> <p>Se si associa una tabella di record Base ai quattro livelli delle tabelle dimensionali in una casella del processo Seleziona, poi si crea una query basata sulla tabella dimensionale a quattro livelli, la query ha esito negativo con errore 11528. Questo problema non interessa gli utenti Big Data in quanto le dimensioni multiple non dovrebbero essere necessarie. Per definizione, un'origine Big Data ha una vasta tabella di record suddivisa tra i nodi Hadoop (come HDFS).</p>
185854	Big Data: l'integrazione di Campaign con Big Data Hive basato su Hadoop come origine dati utente non viene verificata sul sistema operativo MS Windows.
194095	Per il database Redshift, il messaggio di errore "Unsupported type timestamps with time zone" (Data/ora di tipo non supportato con il fuso orario) viene visualizzato quando si esportano i dati da una casella del processo Snapshot. La data/ora con fuso orario è un tipo di dati PostgreSQL non supportato su Amazon AWS.
194806	BLU: l'esecuzione della casella del processo Snapshot ha esito negativo con errore quando i record vengono esportati con l'opzione Sostituisci tutti i record . L'errore si verifica con il database BLU DB2 e solo quando è selezionato Sostituisci tutti i record . Non si verifica per Aggiungi a dati esistenti .

Tabella 8. Limitazioni note in Campaign (Continua)

ID	Limitazione nota
N/D	IBM Interact quando è configurato con IBM WebSphere Application Server: è necessario configurare IBM WebSphere JVM all'utilizzo di JDK 1.7. Quando IBM WebSphere Application Server 8.5.5.x è configurato con JDK 1.7 e la comunicazione HTTPS, è necessario utilizzare IBM JAVA SDK versione 7.0.8.10 o superiore.
N/D	L'utilizzo di più istruzioni SQL per le query di SQL raw attualmente non è supportato sulle origini dati utente Big Data. Per informazioni correlate, cercare <i>Hive query language conformance</i> nell'IBM Knowledge Center.
195581	Quando si esegue un diagramma di flusso Campaign, se il listener si arresta in modo anomalo o viene arrestato, l'utente non è in grado di accedere al diagramma di flusso in esecuzione dall'interfaccia utente. Le richieste vengono gestite da un altro nodo del cluster ma quando si accede al diagramma di flusso, un messaggio a comparsa informa che si è verificato un failover del listener. Potrebbe essere necessario riavviare il listener master.
196487	DataDirect + Cloudera: l'esecuzione della casella del processo Snapshot ha esito negativo quando alcuni dei campi delle colonne della tabella di output non sono associati. Questo è correlato ad un problema noto con il database Hive 0.14. Soluzione temporanea: per estrarre meno campi di quelli contenuti nella tabella database associata, compilarli con campi derivati o utilizzare le variabili e compilarle con i valori desiderati predefiniti, ad esempio NULL.
184919	Big Data: l'esecuzione del processo Elenco posta ha esito negativo con errore: restrizione univoca (UCDUC9111.CCONTACTHIST_PK) violata. L'esecuzione della casella del processo Elenco posta/Elenco chiamate viene completata correttamente quando Tabella database utente - Livello destinatario è BigInt. Tuttavia: <ul style="list-style-type: none"> • Quando una tabella dei profili utente contiene l'ID destinatario in formato decimale, si verifica questo errore. • Quando una tabella dei profili utente viene creata tramite l'esportazione dal file al database, per impostazione predefinita tutti i campi numerici vengono creati come decimali. Per Big Data: l'audienceID della tabella database dei profili utente deve essere di tipo BigInt quando viene utilizzato con database DB2. Se l'audienceID della tabella database dei profili utente è decimale, l'esecuzione della casella del processo Elenco posta/Elenco chiamate avrà degli errori.
186489	Big Data: se nella casella del processo Seleziona precedente viene utilizzato il limite della dimensione della cella, viene visualizzato "Record esportato = Sconosciuto" nella casella del processo Snapshot. (1) Il conteggio dei record è sconosciuto quando uno Snapshot viene popolato tramite query INSERT INTO SELECT FROM. Se si desidera un conteggio dei record, associarlo come tabella di base, nel qual caso Campaign calcolerà il conteggio dei record. (2) Il conteggio dei record sarà noto e verrà aggiornato nel caso di una chiamata del programma di caricamento (LOAD DATA). Non è necessario associare la tabella.
N/D	Le annotazioni del diagramma di flusso non sono influenzate dallo zoom. Non è possibile ridimensionare le annotazioni. Le annotazioni non vengono visualizzate nell'area panoramica. Le annotazioni possono essere spostate al di fuori della finestra del diagramma di flusso e l'unico modo per accedervi è quello di spostare la casella del processo associata nella direzione dell'annotazione, quindi trascinare l'annotazione nuovamente nell'area del diagramma di flusso principale e spostare la casella del processo nella sua posizione originale. Se un'annotazione si sovrappone a una casella del processo, trascinare l'annotazione in un'altra posizione.
176377	DB2 10.5 BLU per DB utente: nessun requisito di indicizzazione per tabelle temp nell'origine dati Campaign. DB2 10.5 (con la funzione BLU attiva) non richiede l'indicizzazione in Campaign. Campaign ha determinate proprietà per le origini dati, come ad esempio TempTablePreTruncateRunScript, TempTablePostExecuteSQL e PostTempTableCreateRunScript, dove è possibile fornire SQL o script per creare indici sulle tabelle di database dell'utente. Se si sta utilizzando DB2 10.5 come database del cliente, con la funzione BLU attiva, non è necessario configurare alcuna di tali proprietà tabella temp.
N/D	Comportamento della finestra di dialogo: in alcuni casi, è necessario fare clic due volte per attivare un campo o modificare un valore di campo.

Tabella 8. Limitazioni note in Campaign (Continua)

ID	Limitazione nota
N/D	La proprietà di configurazione monitorEnabledForEmessage in Campaign monitoring non è attualmente utilizzata.
N/D	Limitazione dei prodotti pertinenti: quando la gestione delle offerte viene eseguita da IBM Marketing Operations, la funzionalità "prodotti pertinenti", che correla gli ID prodotto alle offerte, non è disponibile.
N/D	<p>Risultati vuoti o non corretti dai campi derivati in un processo Elenco posta. Ciò può verificarsi in una casella del prodotto che utilizza un campo derivato che richiama un Campo generato (UCGF) che modifica il valore.</p> <p>Non utilizzare un UCGF in un campo derivato dell'elenco posta se l'UCGF non è costante. Inoltre, dalla scheda Parametri, non creare un campo derivato per richiamare un UCGF per popolare gli attributi dell'offerta.</p> <p>Per i dettagli, consultare la seguente nota tecnica: http://g01zciwas018.ahe.pok.ibm.com/support/dcf/preview.wss?host=g01zcidbs003.ahe.pok.ibm.com&db=support/swg/istech.nsf&unid=C4A93DC0ED188D6985257A6B00699C45&taxOC=SSCKNRB&MD=2012/08/31%2015:08:35&sid=</p>
N/D	La creazione di un profilo UCGF (Campaign Generated Field) non produce risultati corretti. Alcuni UCGF possiedono un valore secondo la cella o l'offerta elaborata. Per i UCGF correlati alle celle, compare soltanto il valore associato alla prima cella durante la creazione del profilo.
N/D	Il valore predefinito per un attributo personalizzato della cella non viene visualizzato quando viene aperto il foglio di calcolo delle celle obiettivo. Il valore predefinito verrà utilizzato, nonostante non sia inizialmente visualizzato. Il valore può essere visualizzato o modificato facendo clic o aprendo e modificando l'attributo personalizzato della cella nel foglio di calcolo delle celle obiettivo.
N/D	Il campo UA_UsrResponseType.Name non può contenere una parentesi aperta seguita da un apice singolo.
N/D	<p>Utilizzare TempTablePrefix univoci per ciascuna origine dati durante il mapping di più origini dati allo stesso database fisico.</p> <p>Se vengono associate più origini dati in Campaign allo stesso database fisico, e viene utilizzato lo stesso TempTablePrefix per più di un'origine dati, quando viene utilizzato il programma di utilità di ripulitura per eliminare le tabelle temporanee orfane, potrebbe identificare erroneamente tabelle temporanee come orfane, nonostante tali tabelle siano tabelle temporanee legittime definite in una diversa origine dati Campaign.</p> <p>Ciascuna tabella temporanea eliminata verrà rigenerata automaticamente all'esecuzione del diagramma di flusso interessato, tuttavia, è consigliato l'utilizzo di un TempTablePrefix univoco per ogni origine dati quando si esegue il mapping di più origini dati allo stesso database fisico.</p> <p>Se le origini dati definite in Campaign sono associate a diversi schemi del database, una soluzione diversa è quella di assicurarsi che l'utente del database che esegue il programma di utilità di ripulitura non possieda i premissi di drop delle tabelle in altri schemi del database.</p>
11162	Diverse finestre di dialogo che potrebbero non contenere una grossa quantità di dati o che non vengono comunemente utilizzate non possono essere ridimensionate o ingrandite.
17202	Errore 19024: impossibile eliminare la cartella del segmento se il segmento è stato eliminato dalla cartella. Un segmento eliminato da una cartella rimane come un segmento inattivo nella cartella. Le cartelle con dei segmenti inattivi non possono essere eliminate. Questa è la modalità di funzionamento prevista.
18991	Se lo stesso diagramma di flusso viene modificato in più Locale, potrebbe verificarsi un comportamento indesiderato. Questa situazione si verifica solo se due (o più) utenti con impostazioni di lingua differenti modificano lo stesso diagramma di flusso. Gli utenti con delle locale differenti non devono modificare lo stesso diagramma di flusso che è stato creato da un utente con una locale differente poiché ciò può causare un comportamento indesiderato. L'approccio preferito consiste nel creare e modificare i diagrammi di flusso con utenti che hanno le stesse impostazioni di lingua.

Tabella 8. Limitazioni note in Campaign (Continua)

ID	Limitazione nota
84147	Comportamento di copia e incolla nelle caselle del processo e in altre finestre di dialogo: per motivi di sicurezza, alcuni browser non consentono alle applicazioni di eseguire operazioni copia e incolla tramite gli appunti. Ciò influenza la scheda Generale della configurazione del processo Segmento e altre aree dell'applicazione dove potrebbe essere utilizzata un'operazione di copia e incolla.
161323	L'errore "Accesso non riuscito. Errore 10553" può verificarsi se si tenta di accedere ai programmi di utilità di Campaign quando il metodo IBM Marketing Platform Security login è impostato su Accesso integrato Windows o su Controllo accessi Web . Per evitare questo problema, modificare il tipo di accesso in LDAP o IBM Marketing Platform prima di utilizzare i programmi di utilità di Campaign.
201968, 200241	Se due caselle del processo vengono spostate in un diagramma di flusso molto vicine, cambia la direzione della freccia di collegamento. Questa limitazione influenza la rappresentazione visiva della freccia. Il flusso di dati del processo non viene influenzato. La soluzione temporanea è distanziare le caselle del processo in modo che la punta della freccia ritorni nella corretta direzione.

Capitolo 6. Package dei report IBM Campaign

Il package dei report di Campaign consegna gli schemi del reporting da utilizzare per la traccia delle prestazioni di campagna, offerta e cella. Per utilizzare il package dei report, Campaign deve essere integrato con IBM Cognos

Per ulteriori informazioni, consultare il manuale *IBM Marketing Software Reports Installation and Configuration Guide* fornito con IBM Marketing Platform.

Il package dei report di IBM Campaign contiene i seguenti elementi:

- Schemi registrati con IBM Marketing Platform durante l'installazione. Descrivono gli attributi e le metriche che rappresentano lo schema del reporting del prodotto ed includono:
 - Schemi di base che sono la base dello schema del reporting (senza attributi personalizzati)
 - Versioni personalizzate della maggior parte degli schemi di base basate sugli attributi personalizzati preconfigurati per Campaign
 - Modelli da utilizzare per la creazione di nuovi schemi
- Modelli personalizzabili e report IBM Cognos da distribuire su IBM Cognos BI Server
- Documentazione di riferimento con la descrizione i modelli ed i report IBM Cognos. Tale documentazione può essere trovata nella directory `ReportsPackCampaign\cognos10\CampaignDocs`.

I report Campaign recuperano i dati da un'origine dati: le tabelle di sistema Campaign.

Schemi del reporting

Vengono forniti i seguenti schemi del reporting:

- Le viste Campaign forniscono le viste attributi standard delle tabelle di sistema Campaign (campagna, offerta, cella, ecc).
- Attributi personalizzati della campagna viene utilizzata per gli attributi personalizzati di campagne, offerte e celle.
- Prestazioni della campagna viene utilizzata dai report che visualizzano misure delle prestazioni iniziando dal livello di campagna e relative all'intero periodo di tempo oppure a vari periodi di tempo (giorni, mesi, e così via).
- Prestazioni dell'offerta viene utilizzata dai report che visualizzano misure delle prestazioni iniziando dal livello di offerta e relative all'intero periodo di tempo oppure a vari periodi di tempo (giorni, mesi, e così via).
- Breakout delle risposte all'offerta della campagna viene utilizzata dai report che visualizzano le risposte delle campagne e delle offerte in base al tipo di risposta.
- Breakout stato del contatto dell'offerta della campagna viene utilizzata per la misura dei contatti dell'offerta e della campagna in base allo stato del contatto.

Gli schemi personalizzati estendono i cinque schemi elencati in precedenza per includere i tipi predefiniti e preconfigurati di risposta, attributi personalizzati e così via.

Modelli

Se si possiedono dei livelli destinatario aggiuntivi, è possibile creare schemi del reporting aggiuntivi con i seguenti modelli:

- Viste campagna
- Attributi personalizzati della campagna
- Prestazioni della campagna
- Prestazioni dell'offerta
- Breakout delle risposte all'offerta della campagna
- Breakout stato del contatto dell'offerta della campagna

Report

Il package dei report contiene report di esempio Cognos ai quali è possibile accedere mediante il menu Analitica o la scheda dell'analisi per una campagna oppure offerta. Inoltre i report possono essere visualizzati in portlet nel Dashboard.

I report di esempio specifici per le campagne seguenti sono disponibili dalla scheda dell'analisi campagna:

- Breakout delle risposte all'offerta dettagliata della campagna
- Riepilogo finanziario della campagna per offerta (effettivo)
- Prestazioni dell'offerta della campagna per mese
- Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella
- Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella con ricavo
- Riepilogo delle prestazioni della campagna per offerta
- Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella e offerta
- Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella e offerta (con entrate)

I report di esempio per le offerte seguenti sono disponibili dalla scheda dell'analisi offerta:

- Riepilogo finanziario delle offerte "Opzioni"
- Prestazioni dell'offerta per giorno
- Riepilogo delle prestazioni delle offerte per campagna

I seguenti report di esempio di oggetti a campi incrociati includono informazioni relative a più oggetti in Campaign. Tali report sono disponibili nella pagina dell'analitica di Campaign.

- Riepilogo finanziario delle offerte "Opzioni"
- Breakout delle risposte all'offerta dettagliata della campagna
- Riepilogo finanziario della campagna per offerta (effettivo)
- Prestazioni dell'offerta della campagna per mese
- Confronto delle prestazioni della campagna
- Confronto delle prestazioni della campagna (con entrate)
- Confronto delle prestazioni della campagna per iniziativa
- Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella
- Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella (con entrate)
- Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella per iniziativa
- Riepilogo delle prestazioni della campagna per offerta
- Riepilogo delle prestazioni della campagna per offerta (con entrate)

- Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella e offerta
- Riepilogo delle prestazioni della campagna per cella e offerta (con entrate)
- Riepilogo della campagna
- Elenchi campagne offerte
- Prestazioni dell'offerta per giorno
- Confronto delle prestazioni dell'offerta
- Metriche delle prestazioni dell'offerta
- Riepilogo delle prestazioni delle offerte per campagna

I portlet di report di esempio specifici per le campagne seguenti sono disponibili nelle pagine del dashboard:

- Confronto frequenza di risposta della campagna
- Confronto ROI (Return on Investment) della campagna
- Confronto entrate della campagna per offerta
- Breakout delle risposte all'offerta
- Confronto frequenza di risposta all'offerta
- Risposte alle offerte negli ultimi 7 giorni

Prima di contattare il supporto tecnico di IBM

Se si riscontra un problema che non può essere risolto consultando la documentazione, il contatto designato per l'assistenza della propria azienda può contattare il supporto tecnico di IBM. Utilizzare queste linee guida per garantire una risoluzione efficiente e valida del problema.

Se non si ha il ruolo di contatto designato per l'assistenza per la propria società, contattare l'amministratore IBM per informazioni.

Nota: Il supporto tecnico non scrive o crea script API. Per supporto nell'implementazione delle offerte API, contattare i Servizi professionali IBM.

Informazioni da raccogliere

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

- Una breve descrizione della natura del problema.
- Messaggi di errore dettagliati visualizzati al verificarsi del problema.
- Step dettagliati per riprodurre il problema.
- File di log, file di sessione, file di configurazione e file di dati correlati.
- Informazioni sull'ambiente di sistema e del prodotto , che è possibile ottenere come descritto in "Informazioni sul sistema".

Informazioni di sistema

Quando si contatta il supporto tecnico di IBM, è possibile che venga richiesto di fornire informazioni relative al proprio ambiente.

Se il problema non impedisce di eseguire l'accesso, la maggior parte di queste informazioni è disponibile nella pagina Informazioni su, che fornisce informazioni sulle applicazioni IBM installate.

È possibile accedere alla pagina Informazioni selezionando **Guida > Informazioni**. Se la pagina Informazioni su non è accessibile, controllare il file `version.txt` che si trova nella directory di installazione dell'applicazione.

Informazioni sul contatto per il supporto tecnico di IBM

Per informazioni su come contattare il supporto tecnico di IBM, visitare il sito web del supporto tecnico del prodotto IBM: (http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request).

Nota: Per inserire una richiesta di supporto, è necessario eseguire l'accesso tramite un account IBM. Questo account deve essere collegato al proprio numero cliente IBM. Per ulteriori informazioni relative all'associazione del proprio account al numero cliente IBM, consultare **Risorse del supporto>Supporto software autorizzato** nel portale del supporto.

Informazioni particolari

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

IBM può non offrire i prodotti, i servizi o le funzioni presentati in questo documento in altri paesi. Consultare il proprio rappresentante locale IBM per informazioni sui prodotti ed i servizi attualmente disponibili nella propria zona. Qualsiasi riferimento ad un prodotto, programma o servizio IBM non implica o intende dichiarare che solo quel prodotto, programma o servizio IBM può essere utilizzato. Qualsiasi prodotto funzionalmente equivalente al prodotto, programma o servizio che non violi alcun diritto di proprietà intellettuale IBM può essere utilizzato. È tuttavia responsabilità dell'utente valutare e verificare il funzionamento di eventuali prodotti, programmi o servizi non IBM.

IBM può avere applicazioni di brevetti o brevetti in corso relativi all'argomento descritto in questo documento. La fornitura di tale documentazione non garantisce alcuna licenza su tali brevetti. Chi desiderasse ricevere informazioni relative alle licenze può rivolgersi per iscritto a:

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

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

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

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

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

Queste informazioni potrebbero includere inesattezze tecniche o errori tipografici. Le modifiche alle presenti informazioni vengono effettuate periodicamente; tali modifiche saranno incorporate nelle nuove pubblicazioni della pubblicazione. IBM può effettuare miglioramenti e/o modifiche ai prodotti e/o ai programmi descritti nella presente pubblicazione in qualsiasi momento senza preavviso.

Qualsiasi riferimento in queste informazioni a siti Web non IBM sono fornite solo per convenienza e non servono in alcun modo da approvazione di tali siti Web. I materiali presenti in tali siti Web non sono parte dei materiali per questo prodotto IBM e l'utilizzo di tali siti Web è a proprio rischio.

IBM può utilizzare o distribuire qualsiasi informazione fornita in qualsiasi modo ritenga appropriato senza incorrere in alcun obbligo verso l'utente.

I licenziatari di questo programma che desiderano avere informazioni allo scopo di abilitare: (i) lo scambio di informazioni tra i programmi creati indipendentemente e gli altri programmi (incluso il presente) e (ii) il reciproco utilizzo di informazioni che sono state scambiate, dovrebbero contattare:

IBM Corporation
B1WA LKG1
550 King Street
Littleton, MA 01460-1250
U.S.A.

Tali informazioni possono essere disponibili, in base ad appropriate clausole e condizioni, includendo in alcuni casi, il pagamento di una tassa.

Il programma concesso in licenza descritto nel presente documento e tutto il materiale concesso in licenza disponibile sono forniti da IBM in base alle clausole dell'Accordo per Clienti IBM (IBM Customer Agreement), dell'IBM IPLA (IBM International Program License Agreement) o qualsiasi altro accordo equivalente tra le parti.

Qualsiasi dato sulle prestazioni qui contenuto è stato determinato in un ambiente controllato. Di conseguenza, i risultati ottenuti in altri ambienti operativi potrebbero variare in modo significativo. Alcune misurazioni possono essere state effettuate su sistemi del livello di sviluppo e non vi è alcuna garanzia che tali misurazioni resteranno invariate sui sistemi generalmente disponibili. Inoltre, alcune misurazioni possono essere state stimate tramite estrapolazione. I risultati effettivi possono quindi variare. Gli utenti del presente documento dovranno verificare i dati applicabili per i propri ambienti specifici.

Le informazioni relative a prodotti non IBM sono ottenute dai fornitori di quei prodotti, dagli annunci pubblicati o da altre fonti disponibili al pubblico. IBM non ha testato quei prodotti e non può confermarne l'accuratezza della prestazione, la compatibilità o qualsiasi altro reclamo relativo ai prodotti non IBM. Le domande sulle capacità dei prodotti non IBM dovranno essere indirizzate ai fornitori di tali prodotti.

Tutte le dichiarazioni relative all'orientamento o alle intenzioni future di IBM sono soggette a modifica o a ritiro senza preavviso e rappresentano unicamente mete ed obiettivi.

Tutti i prezzi IBM mostrati sono i prezzi al dettaglio suggeriti da IBM, sono attuali e soggetti a modifica senza preavviso. I prezzi al fornitore possono variare.

Queste informazioni contengono esempi di dati e report utilizzati in quotidiane operazioni aziendali. Per illustrarle nel modo più completo possibile, gli esempi includono i nomi di individui, società, marchi e prodotti. Tutti questi nomi sono fittizi e qualsiasi somiglianza con nomi ed indirizzi utilizzati da organizzazioni di impresa realmente esistenti è puramente casuale.

LICENZA SUL DIRITTO D'AUTORE:

Queste informazioni contengono programmi applicativi di esempio in linguaggio sorgente, che illustrano tecniche di programmazione su varie piattaforme operative. È possibile copiare, modificare e distribuire questi programmi di esempio sotto qualsiasi forma senza alcun pagamento alla IBM, allo scopo di sviluppare, utilizzare, commercializzare o distribuire i programmi applicativi in conformità alle API (application programming interface) a seconda della piattaforma operativa per cui i programmi di esempio sono stati scritti. Questi esempi non sono stati testati in maniera approfondita e tenendo conto di tutte le possibili condizioni. La IBM, quindi, non può garantire o sottintendere l'affidabilità, l'utilità o il funzionamento di questi programmi. I programmi di esempio vengono forniti "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO" e senza alcun tipo di garanzia. IBM declina ogni responsabilità per eventuali danni derivanti dall'uso degli stessi.

Se si visualizzano tali informazioni come softcopy, non potranno apparire le fotografie e le illustrazioni a colori.

Marchi

IBM, il logo IBM e ibm.com sono marchi di International Business Machines Corp., registrati in molte giurisdizioni nel mondo. Altri nomi di prodotti e servizi potrebbero essere marchi di IBM o di altre società. Un elenco attuale di marchi IBM è disponibile sul Web all'indirizzo su Informazioni relative a "Copyright and trademark information" all'indirizzo www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Normativa sulla privacy e termini di utilizzo - Considerazioni

I prodotti software IBM, incluso il software come le soluzioni di servizi ("Offerta software") possono utilizzare cookie o altre tecnologie per raccogliere informazioni sull'utilizzo del prodotto, per migliorare l'esperienza dell'utente finale, per personalizzare le interazioni con l'utente o per altri scopi. Un cookie è un insieme di dati che un sito web può inviare al browser che viene memorizzato nel computer come un tag che lo identifica. In molti casi questi cookie non raccolgono informazioni personali. Se un'offerta software consente di raccogliere informazioni personali mediante i cookie e tecnologie simili, saranno fornite le seguenti specifiche.

In base alle configurazioni distribuite questa offerta software può utilizzare cookie di sessione e cookie persistenti che identificano il nome utente di ciascun utente e altre informazioni personali per la gestione della sessione, per fornire una migliorata usabilità all'utente o per tenere traccia dell'utilizzo o per scopi funzionali. Questi cookie possono essere disabilitati, ma disabilitando si eliminerà anche la funzione che essi abilitano.

Varie autorità regolano la raccolta di informazioni personali attraverso cookie e tecnologie simili. Se le configurazioni distribuite per questa offerta software forniscono la possibilità di raccogliere informazioni personali degli utenti finali mediante cookie e altre tecnologie, è necessario richiedere un parere legale relativo alle leggi in materia di tale raccolta di dati compreso qualsiasi requisito per ottenere il consenso quando necessario.

IBM richiede di (1) fornire un chiaro e visibile collegamento alle condizioni di utilizzo del sito web del cliente (ad esempio, normative sulla privacy) compreso un collegamento alla raccolta dei dati e alle pratiche d'uso dei clienti e di IBM, (2) notificare che i cookie e i beacon gif/web trasparenti siano collocati sul computer

del visitatore da IBM per conto del cliente unitamente ad una descrizione dello scopo di tali tecnologia e (3) per estensione richiesta dalla legge, ottenere il consenso dai visitatori del sito web prima del posizionamento di cookie e beacon gif/web trasparenti collocati dal cliente o da IBM per conto del cliente sui dispositivi dei visitatori del sito web.

Per informazioni sull'utilizzo di varie tecnologie compreso i cookie, a tale scopo consultare la normativa sulla privacy online IBM all'indirizzo:
<http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> e fare riferimento alla sezione "Cookies, Web Beacons and Other Technologies."



Stampato in Italia