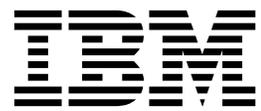


IBM Campaign
Versão 9 Release 0
Outubro de 2015

Notas Sobre a Liberação

The IBM logo is centered on the page. It consists of the letters 'IBM' in a bold, black, sans-serif font. Each letter is composed of eight horizontal bars of equal thickness, stacked vertically to form the characters.

Nota

Antes de utilizar estas informações e o produto que elas suportam, leia as informações em “Avisos” na página 27.

Esta edição se aplica à versão 9, release 0, modificação 0 do IBM Campaign e a todas as liberações e modificações subsequentes até que seja indicado de outra forma em novas edições.

© Copyright IBM Corporation 1998, 2015.

Índice

Capítulo 1. Requisitos do Sistema e Compatibilidade	1	Entrando em Contato com o Suporte Técnico do IBM	25
Usando o Campaign com Diversas Janelas do Navegador	1	Avisos	27
Capítulo 2. Novos recursos e mudanças no IBM Campaign v9.0.0.	3	Marcas Registradas	29
Capítulo 3. Defeitos Corrigidos	9		
Capítulo 4. Problemas Conhecidos.	11		
Capítulo 5. Limitações Conhecidas	17		
Capítulo 6. Campaign Reports Package	21		
Problemas Conhecidos no Campaign Reports Package	23		

Capítulo 1. Requisitos do Sistema e Compatibilidade

IBM® Campaign é parte do conjunto de produtos do IBM EMM. O Campaign versão 9.0.0 requer o Marketing Platform 9.0.0.

Para melhores resultados, configure sua resolução da tela para 1440 x 900 ou mais. Resoluções inferiores podem fazer com que algumas informações não sejam exibidas corretamente. Se você usar uma resolução inferior, maximize a janela do navegador para visualizar mais conteúdo.

Onde Localizar Informações Completas sobre Requisitos e Compatibilidade com o Sistema

Para obter uma lista de versões de produto do IBM EMM compatíveis com este produto e uma lista de requisitos de terceiros para esse produto, consulte o documento *Ambientes de Software Recomendados e Requisitos Mínimos do Sistema*. Esse documento está postado sob Requisitos Detalhados do Sistema no IBM Website do Portal de Suporte: (<http://support.ibm.com>).

Nota: Para acessar a documentação do IBM EMM a partir do Portal de Suporte, você deve efetuar o login com uma conta do IBM. Essa conta deve estar vinculada ao seu número de cliente do IBM. Para saber mais sobre como associar sua conta ao seu número de cliente do IBM, consulte **Recursos de Suporte > Suporte de Software Autorizado** no Portal de Suporte.

Também é possível acessar esse documento selecionando **Ajuda > Documentação do Produto** quando tiver efetuado login no IBM EMM.

Instalação e Upgrade

É possível fazer o upgrade para o Campaign 9.0.0 (incluindo o eMessage) apenas da versão 8.5.x.x ou 8.6.x.x. Se você possui uma versão anterior do Campaign ou do eMessage, siga os caminhos de atualização listados nos tópicos *Campaign dos cenários de upgrade* no Guia de Instalação do *IBM Campaign*.

O diretório de nível superior padrão para instalações do IBM EMM é /IBM/EMM (para UNIX) ou C:\IBM\EMM (para Windows). Os instaladores do produto colocam os arquivos do produto em subdiretórios individuais no diretório EMM. Para obter mais informações, consulte o Guia de Instalação do *IBM Campaign*.

O arquivo de resposta de cada instalador do produto agora inclui o número da versão.

Usando o Campaign com Diversas Janelas do Navegador

Para usar diversas janelas do navegador com o IBM Campaign 9.0.0, você deve usar **Arquivo > Nova Sessão** para abrir janelas adicionais do Internet Explorer.

O Internet Explorer 9.0 (32 bits) nos clientes do Windows Vista ou Windows 7 é o único navegador suportado para fluxogramas do IBM Campaign 9.0.0.

Se você deseja efetuar login no IBM Campaign várias vezes para visualizar informações lado a lado, será necessário usar o método a seguir para abrir múltiplas sessões do navegador.

Importante: Não use nenhum outro método para abrir diversas sessões do navegador. Por exemplo, não use uma nova guia no Internet Explorer; não abra outra sessão do navegador a partir do menu **Iniciar** ou no ícone da área de trabalho; e não use **Arquivo > Nova Janela** no Internet Explorer. Se você usar esses métodos, o IBM Campaign irá tratar a nova instância do navegador como sendo a mesma sessão do navegador. O uso desses métodos pode confundir ou corromper informações que são exibidas no aplicativo.

1. Abra o Internet Explorer 9 a partir do menu **Iniciar** ou no ícone da área de trabalho.
2. Efetue login no IBM Campaign.
3. Na janela do navegador que foi aberta na Etapa 1, selecione **Arquivo > Nova Sessão** na barra de menus do Internet Explorer.
Uma nova instância do Internet Explorer será aberta.
4. Na nova janela do navegador, efetue o login no Campaign com o mesmo ou com um usuário diferente.

Lembre-se: Você deve desativar qualquer bloqueador de pop-up em seu navegador ou add-ons do navegador, como as barras de ferramentas. Os bloqueadores de pop-up evitam que a janela do fluxograma seja aberta.

Capítulo 2. Novos recursos e mudanças no IBM Campaign v9.0.0

O IBM Campaign versão 9.0.0 inclui os novos recursos e mudanças a seguir.

Marca

O nome Unica não é mais usado. Por exemplo, IBM Unica Campaign foi renomeado IBM Campaign.

IBM Coremetrics foi renomeado Digital Analytics.

Utilitários

O utilitário de limpeza ActiveX (uacflchk) não é mais fornecido, por não ser mais necessário.

Há um novo utilitário IBM Marketing Platform, `alertConfigTool`, que registra alertas e configurações para produtos IBM EMM. Para obter detalhes, consulte o Guia de Instalação do *IBM Campaign*.

Configuração

Há uma nova propriedade de configuração (Configurações | Definições | Campaign | Partições | partição[n] | fontes de dados | DefaultTextType) para fontes de dados ODBC. Esta propriedade informa ao IBM Campaign como criar campos de texto no campo de texto de destino se os campos de texto de destino forem de um tipo de destino de dados diferente. Para obter mais informações, consulte o Guia do Administrador da *IBM Campaign*. (TT DOC00628)

Uma nova propriedade de configuração foi incluída (Affinium | Campaign | partições | partição[n] | servidor | flowchartConfig | legacyMultifieldAudience). Na maioria dos casos, é possível deixar a propriedade configurada no valor padrão FALSO. O Campaign v8.5.0.4 e campos novos de ID de Público de diversos campos, de acordo com a definição de público, independentemente da origem dos campos. Ao configurar processos para usar campos de ID de público de diversos campos, será possível visualizar a nova convenção de nomenclatura de ID de público para públicos de diversos campos. Processos já configurados em fluxogramas criados em versões anteriores do Campaign continuam a funcionar. No entanto, se antigos fluxogramas falharem por causa da mudança na convenção de nomenclatura, será possível reverter o comportamento do Campaign configurando `legacyMultifieldAudience=TRUE`. (RTC 5219 DEF063741)

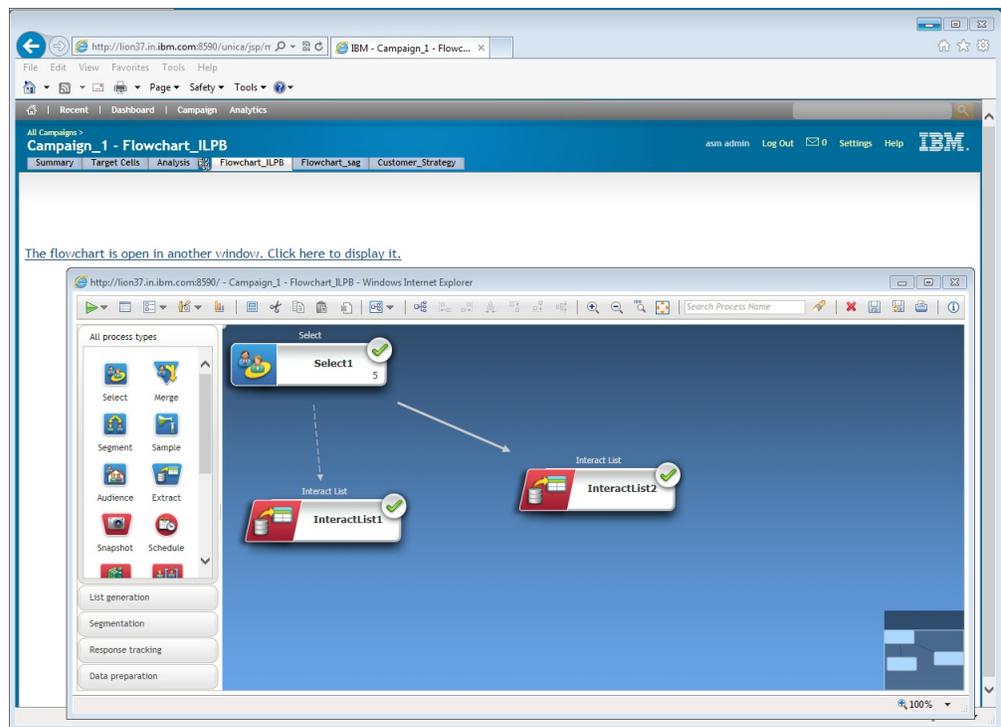
A propriedade Campaign | Servidor | `fullContextPath` agora é usada para especificar a URL que os fluxogramas do Campaign usam para se comunicarem com o proxy do servidor de aplicativos Listener. Essa propriedade é indefinida por padrão, o que faz com que o sistema determine a URL dinamicamente. Quando o Marketing Platform estiver integrado com a plataforma de controle de acesso à web do IBM Tivoli, será necessário configurar a propriedade para a URL Campaign no Tivoli.

Fluxogramas

A partir da versão 9.0, a área de trabalho do fluxograma foi redesignada para alterar a aparência e melhorar a usabilidade. A estrutura é agora baseada em um componente Dojo, Diagramador Dojo, em vez do Active-X. O ActiveX, suportado apenas no Explorer, requer download de um controle de plug-in no cliente para funcionar com fluxogramas. Porque muitos clientes não ficam confortáveis em fazer download de plug-ins, e porque o ActiveX não será suportado em futuras versões do Internet Explorer, o componente Dojo foi introduzido para fornecer a área de trabalho do fluxograma de agora em diante.

O replanejamento inclui mudanças na aparência dos componentes do fluxograma e do relatório, incluindo barras de ferramentas, caixas de diálogo, indicadores de progresso e controles relacionados. A funcionalidade geral continua a mesma.

A janela do fluxograma parece com o exemplo a seguir:



A lista a seguir resume as mudanças:

- **Janela de fluxograma separada.** Ao criar ou editar um fluxograma, uma janela do fluxograma separada será aberta. Esteja ciente dos recursos a seguir da nova janela do fluxograma:
 - Ao clicar na guia Fluxograma na janela Campaign principal, a janela principal contém um link que diz "O fluxograma está aberto em outra janela. Clique aqui para exibi-lo". Se você clicar no link enquanto a janela do fluxograma já está aberta, a janela do fluxograma será ativada. Se você tiver fechado a janela do fluxograma, clicar neste link reabrirá o fluxograma no modo de visualização.

- Os bloqueadores de pop-up evitam que a janela do fluxograma seja aberta. Deve-se desativar qualquer bloqueador de pop-up em seu navegador ou complementos do navegador, ou configurar uma exceção específica para o servidor Campaign.
- É possível mover e redimensionar a janela do fluxograma até o tamanho da sua tela. Também é possível trabalhar na janela principal do Campaign enquanto a janela do fluxograma está aberta.
- É possível ter apenas uma janela de fluxograma aberta por vez. Se você abrir ou editar um fluxograma diferente enquanto um fluxograma já está aberto, o novo fluxograma substituirá o fluxograma atual na janela aberta. Se houver mudanças não salvas no fluxograma atual, você será solicitado a salvá-las antes que o novo fluxograma seja aberto.
- **Novos ícones da barra de ferramentas.** A barra de ferramentas contém ícones atualizados e também contém uma série de novas opções para fornecer controle adicional sobre o fluxograma e a sua aparência.
- **Atualizações da caixa do processo.** As caixas do processo na paleta têm ícones atualizados para torná-las mais fáceis de identificar e selecionar.
Conecte as caixas de processo traçando uma linha a partir de qualquer um dos quatro pontos de conexão que estão visíveis na caixa do processo (esquerda, direita, superior ou inferior), em vez de ser restrito ao centro da caixa de processo como no controle ActiveX.

Nota: Ao contrário das liberações anteriores, nem todas as caixas de processo e diálogos que usam a nova aparência são redimensionáveis. Isto é abordado no fix pack 9.1.0.2 do Campaign.

- **Arrastar e soltar.** Arrastar e soltar é suportado, então, é possível arrastar qualquer caixa de processo da paleta para a área de trabalho, em vez de clicar na área de trabalho.
- **Novas ferramentas de visualização e edição de fluxograma.** A janela de fluxograma não usa mais o layout baseado em grade do controle ActiveX. Em vez disso, é possível mover as caixas do processo livremente e colocá-las em qualquer lugar no fluxograma. Por esta razão, novas ferramentas estão disponíveis para ajustar a aparência do fluxograma quando um fluxograma é aberto para edição ou visualização:
 - Use as opções de alinhamento na barra de ferramentas para alinhar duas ou mais caixas de processo selecionadas: Alinhar à esquerda, Alinhar à direita, Alinhar acima, Alinhar abaixo, Alinhar centro-vertical, Alinhar centro-horizontal. A grade de pontos cinza não é mais usada pelo fato das opções de alinhamento serem fornecidas.
 - Use as opções de Alterar Layout na barra de ferramentas para aplicar um layout predefinido em seu fluxograma: Árvore, Organograma, Circular, Hierárquico.
 - Use Aumentar zoom, Diminuir zoom e Redefinir zoom na barra de ferramentas para melhorar a visibilidade de partes do fluxograma. Também é possível pressionar a tecla Control em seu teclado enquanto usa o botão de rolagem do mouse para aumentar e diminuir o zoom.
 - Use Ajustar conteúdos na barra de ferramentas para redimensionar o fluxograma para se ajustar à sua área de trabalho. Em seguida, se necessário, use as opções de Zoom ou a caixa panoramizar para refinar ainda mais a visualização.
 - Use Procurar na barra de ferramentas para localizar uma caixa do processo por nome no fluxograma. A ferramenta de procura não faz distinção entre maiúsculas e minúsculas. Quando um resultado da procura é localizado, a

caixa do processo correspondente é centralizada na janela de fluxograma e é destacado. Clique no ícone de Procura novamente para continuar para a próxima correspondência.

- Use Selecionar tudo na barra de ferramentas para selecionar todas as caixas de processo no fluxograma.
- Use a caixa de panoramização no canto direito inferior da janela do fluxograma para destacar a área que você deseja ver. Panoramizar é especialmente útil em fluxogramas com muitas caixas do processo.
- **Fluxogramas em execução.** A nova janela de fluxograma fornece novos ícones para os estados de execução para uma caixa do processo, mais notavelmente os ícones que indicam que o fluxograma está em execução, indicado por um ícone animado, ou em pausa, fornecendo um ícone de status que não estava disponível com o controle ActiveX.
- **Aprimoramentos da caixa de diálogo.** As caixas de diálogo no fluxograma, especialmente para configurar as caixas de processo, foram aprimoradas nesta liberação. Algumas das mudanças incluem as modificações a seguir:
 - O comportamento das listas em alguns diálogos foi alterado. Por exemplo, é possível usar **Ctrl+click** para selecionar múltiplos itens. Listas que podem ser expandidas agora são indicadas por uma pequena seta próxima à lista, em vez de um sinal de mais (+).
 - A aparência das caixas de diálogo do processo foi atualizada para melhorar a sua usabilidade, enquanto mantém o layout e funcionalidade semelhantes às liberações anteriores.
 - Não é mais necessário usar um campo de edição separado para modificar os valores da célula em uma grade nos diálogos da caixa de processo. Dê um clique duplo em qualquer célula para editá-la.
- **Novas opções de exportação.** Há alterações no procedimento de como exportar dados do perfil após perfilar um campo em um processo. Anteriormente, os dados eram exportados para o XLS e o nome do arquivo era codificado permanentemente como "Campaign.xls". Agora os dados são exportados no formato CSV (valores separados por vírgula). Use o campo **Nome do arquivo** para designar um nome do arquivo. O nome padrão é o título da caixa de diálogo, "Exportar Dados do Relatório".

Para obter informações sobre recursos novos e alterados, consulte os tópicos a seguir no Guia do Usuário do *IBM Campaign*:

- Visão geral da área de trabalho do fluxograma
- Trabalhando com caixas do processo
- Alterando a aparência do fluxograma

Para obter ajuda quando um fluxograma estiver aberto para edição, clique no ícone ajuda  na barra de ferramentas da janela fluxograma.

Relatórios

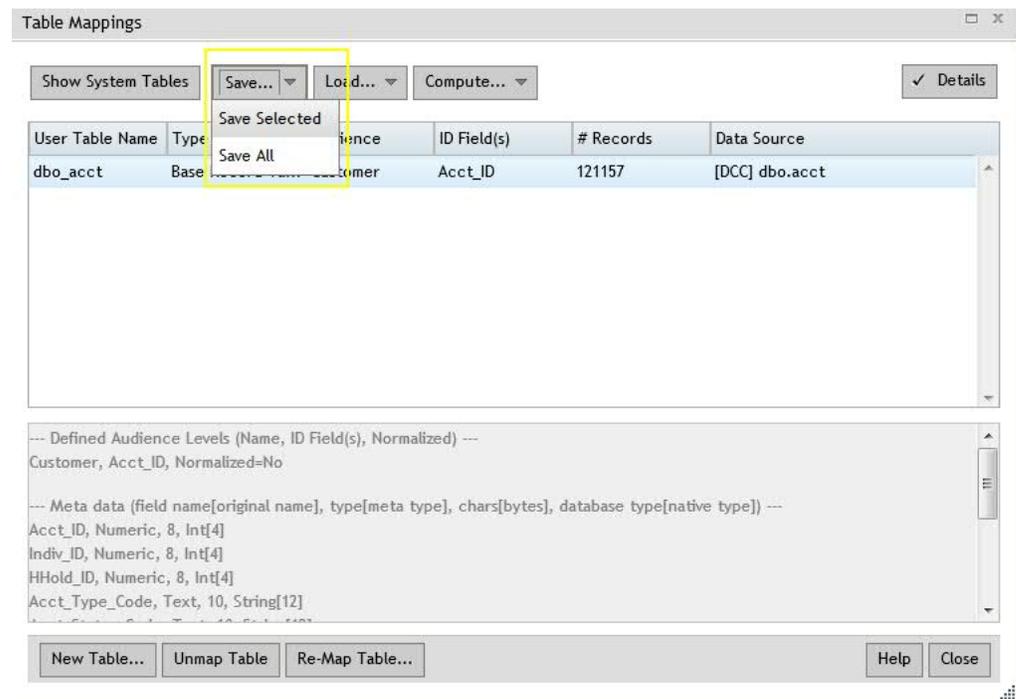
Algumas mudanças foram feitas na aparência do relatório. Por exemplo, a legenda na parte superior da célula foi melhorada para ficar mais visível.

O relatório Cell Waterfall agora permite especificar qual caminho no fluxograma será analisado, se a célula selecionada estiver conectada a múltiplos processos de recebimento de dados. Use a lista **Caminho** na barra de ferramentas relatório para selecionar um caminho a ser analisado.

Informações sobre relatórios de instalação, atualização e configuração não se encontram mais na documentação do IBM Campaign. As informações estão agora consolidadas em um novo guia, Instalação de Relatórios e Guia de Configuração do IBM EMM.

Mapeamento de tabela

Com a substituição do controle ActiveX com uma interface de usuário baseada em Dojo, o diálogo Mapeamentos de Tabela foi atualizado e aprimorado. A funcionalidade essencial é a mesma, mas os controles de mapeamentos Salvar e Carregar foram substituídos por listas suspensas, como mostrado no exemplo a seguir:



Alterações adicionais

O idioma russo não é suportado. Para obter informações sobre como configurar preferências de código de idioma, consulte o Guia do Administrador do IBM Marketing Platform.

Capítulo 3. Defeitos Corrigidos

Esta seção lista defeitos corrigidos em Campaign 9.0.0, classificado pelo número do defeito.

Tabela 1. Defeitos Corrigidos do Campaign

ID do Problema	Descrição
DEF061871	Executar a sessão com svradm não atualiza a visualização da interface com o usuário no caso em particular.
DEF062829	O Limite do Tamanho da Célula não foi exportado para as caixas do processo Segmento no formato .xml.
DEF062867	Instalando o Listener com o parâmetro -n não irá instalar o Listener no modo não recuperação como um serviço Windows.
DEF063066	O usuário não será capaz de incluir uma oferta usando o modelo de oferta se a raiz de contexto estiver configurada em múltiplos níveis.
DEF063073	O usuário não poderá incluir uma célula no TCS se a raiz de contexto estiver configurada para múltiplos níveis.
DEF063276	Alguns caracteres japoneses não são aceitos pela caixa de Diálogo Corrigir Duplicatas.
DEF063391	Incorreta mensagem de erro se a tabela de conversão não estiver mapeada e o segmento Digital Analytics for uma entrada.
DEF063408	O Estouro da Capacidade será exibido quando da edição do atributo Selectbox-String de uma oferta do TCS.
DEF063429	Variáveis de Usuário Numérico aceitam múltiplos valores no valor inicial e atual.
DEF063533	O arquivo de dicionário não será criado se os registros de gravação estiverem usando a opção "Efetuar login em outro destino".
DEF063596	O tipo de relatório unica_acgenrpt será convertido para o respectivo código de idioma.
DEF063623	No idioma francês, um espaço encontra-se ausente antes do caractere dois pontos.
DEF063625	O código padrão de idioma do instalador lista português e não português brasileiro.
DEF063738	Algumas sequências não inglesas aparecem na interface com o usuário em inglês.
DEF063741	Erro 11300 ao tentar visualizar Relatório de Conteúdo da Célula.
DEF063758	O título da página do instalador em inglês não corresponde às etapas.
DEF063773	A dica de ferramenta errada das colunas Horário de Início/Horário de Término será exibida na página Todas Execuções Monitoradas.
DEF063848	O usuário não pode ativar aclsnr após configurar a tabela de sistema Campaign manualmente.
DEF063880	O unica_acclean não exclui arquivos quando o nome do arquivo exceder 200 caracteres.
DEF063892	O Campaign, Attribution Modeler, e o Interaction History não podem ser desinstalados no modo do console.
DEF063939	O unica_acsesutil não pode recalculer a contagem dos arquivos simples mapeados.
DEF064011	Erros ocorrerão na página "Configuração do Campaign" ao usar o Internet Explorer 8.
DEF064012	Função com falha com o erro caractere de padrão illegal 'j no idioma francês.

Capítulo 4. Problemas Conhecidos

O Campaign 9.0.0 inclui os problemas conhecidos a seguir, classificados pelo número do defeito.

Tabela 2. Problemas Conhecidos do Campaign

Problema	ID do Problema	Descrição
Mensagem ao executar o instalador em modo do console UNIX	NA	Ao executar o instalador em modo do console UNIX, uma mensagem informativa indica que o arquivo .bin do instalador não foi localizado. É possível ignorar esta mensagem.
Não é possível abrir fluxogramas depois de migrar dados não ASCII	NA	Depois de migrar dados não ASCII para o Campaign 8.6, em alguns casos não é possível abrir fluxogramas do Campaign no sistema de destino. Fluxogramas de sessão são abertos com sucesso. Para obter uma solução alternativa para este problema, migre novamente as campanhas em modo de sobrescrição. É possível, então abrir os fluxogramas.
O campo UA_UsrResponseType.Name não poderá conter seqüências restritas	NA	O campo UA_UsrResponseType.Name não poderá conter um parêntese esquerdo seguido por aspas simples.
Use TempTablePrefix exclusivo para cada origem de dados ao mapear diversas origens de dados para o mesmo banco de dados físico	NA	<p>Se você mapeou diversas origens de dados em Campaign para o mesmo banco de dados físico e usa o mesmo TempTablePrefix para mais de uma das origens de dados, ao usar o utilitário de limpeza para excluir tabelas temporárias órfãs, ele pode identificar de forma falsa tabelas temporárias como órfãs, quando elas são de fato tabelas temporárias legítimas definidas a partir de uma origem de dados de Campaign diferente.</p> <p>Qualquer tabela temporária excluída será automaticamente recriada ao executar novamente os fluxogramas afetados, mas como uma melhor prática, use um TempTablePrefix exclusivo para cada origem de dados ao mapear diversas origens de dados para o mesmo banco de dados físico. Se as origens de dados definidas no mapa do Campaign para esquemas diferentes no banco de dados, outra solução é assegurar que o usuário do banco de dados que executa o utilitário de limpeza não tem privilégios para descartar tabelas em outros esquemas no mesmo banco de dados.</p>
Problemas de Usabilidade da janela perfil	DEF02440	Em determinadas instâncias, as linhas da borda da grade estarão distorcidas.
Teclas de atalho não serão implementadas na maioria das janelas	DEF02968	Na implementação Dojo não é possível usar atalhos de teclado para ativar determinadas funções. Em vez disso o usuário deverá clicar nos botões.
Conexões entre caixas do processo poderão se sobrepor se o usuário alternar do modo horizontal para o vertical	DEF02980	Se os usuários alternarem entre os modos de visualização horizontal e vertical, as linhas de conexão e processos poderão se sobrepor.
A palavra "OK" não é traduzida	DEF04635, DEF04636, DEF05103, DEF07619	A palavra "OK" não é traduzida nas mensagens de erro e de verificação.

Tabela 2. Problemas Conhecidos do Campaign (continuação)

Problema	ID do Problema	Descrição
O nome do segmento poderá ser mantido em branco. A validação/erro presente no active-x está ausente	DEF05621	Durante a criação do segmento, um nome em branco para um segmento poderá ser fornecido. Entretanto, o processo de segmentação não pode ser salvo com um nome em branco.
O armazenamento em cache no DOJO exibirá as informações erradas até que as informações da caixa do processo estejam totalmente carregadas	DEF06141	Até que uma caixa do processo esteja totalmente carregada, as informações anteriores ou as informações pertinentes à caixa do processo anterior serão exibidas no plano de fundo. Quando o carregamento de todos os dados estiver pronto, a tela será atualizada e mostrará os dados mais recentes.
As bordas de grade não serão exibidas sempre que os dados não estiverem presentes.	DEF06692	Em determinadas caixas do processo, se não houver dados presentes em uma coluna de grade, as bordas em torno da célula na grade não serão exibidas.
Se a data do contato for o ano 2050, a caixa do processo Otimizar mostrará o erro 10404: não foi possível se comunicar com o processo do servidor; o processo do servidor poderá estar finalizado.	DEF06910	A data do contato não poderá ser posterior a 2037.
O nó dos Atributos de Célula Customizada será exibido nos Campos Gerados do IBM Campaign na sessão Fluxograma	DEF07255	Desde que a planilha de células de destino não está disponível nas sessões, o nó "Atributos de Célula Customizada" não deverá estar disponível nos Campos Gerados IBM Campaign na sessão Fluxograma.
A extração mostrará "Resultados da execução de processo serão perdidos" após clicar em OK, mesmo que nenhuma configuração esteja alterada.	DEF07685	Após a atualização, a extração mostrará ""Resultados da execução de processo serão perdidos" após clicar em OK, mesmo que nenhuma configuração esteja alterada. Ela também mostrará a mesma mensagem quando os modelos de uma versão anterior forem usados após a atualização.
Relatórios incorretos exibidos quanto a células que ainda não foram executadas	DEF07844	Para células que ainda não foram executadas, será exibido o relatório de células anteriores.
O servidor poderá travar se for executada a funcionalidade de dados Collect Flowchart	DEF08019	Se um valor de texto for inserido no campo de data na funcionalidade de dados Collect Flowchart, o processo do servidor poderá travar.
O usuário não pode ver Gráficos Tridimensionais na janela do relatório	DEF08036	Devido aos limites da maximização na janela do relatório, todo o relatório Tridimensional não poderá ser exibido em uma janela sem rolagem.
As caixas do processo se sobrepõem na janela do fluxograma	DEF08603	Em determinados cenários, os processos poderão se sobrepor uns aos outros.
Uma guia Fluxograma excluída poderá continuar a ser exibida	DEF08955	Uma guia Fluxograma excluída será exibida até que a campanha ou sessão seja revisitada novamente em uma condição específica.

Tabela 2. Problemas Conhecidos do Campaign (continuação)

Problema	ID do Problema	Descrição
As colunas Oferta e Célula de Controle das Células de Controle não serão exibidas na Guia Tratamento da Lista de Correspondências.	DEF09163	Na guia tratamento da Lista de Correspondências ou processo de Lista de Chamadas, as colunas relacionadas às células de Controle e ofertas relacionadas não serão esmaecidas. Não é possível incluir ofertas nas células de controle, portanto as colunas deverão ser desativadas.
A atualização não coloca informações corretas no setenv.bat para Marketing Platform	DEF09359	Ao executar os scripts de upgrade do Campaign, haverá um ponteiro no "setenv.bat" no diretório inicial da plataforma. O UNICA_PLATFORM_HOME deverá ser configurado para executar o acUpgradeTool. Se não for configurado, o usuário será avisado para fornecer o caminho durante a execução da ferramenta. Se o Marketing Platform estiver instalado em uma máquina diferente da Campaign, o caminho da plataforma inicial não estará acessível para a ferramenta de upgrade. Para continuar, o usuário deverá inserir outro caminho acessível para a plataforma inicial. O que poderá estar em qualquer diretório.
A Macro Customizada não será movida para outra pasta se for acessada e editada simultaneamente por outro usuário	DEF09713	Comportamentos inesperados poderão ocorrer quando múltiplos usuários acessarem simultaneamente a mesma macro customizada.
A interface com o usuário da caixa do processo da Lista de Correspondências poderá estar distorcida se uma oferta tiver um nome longo	DEF10023	Se uma oferta de nome longo estiver designada na caixa do processo da Lista de Correspondências, caixa do processo suspensa da Lista de Correspondências poderá ficar distorcida.
Exportar Relatório Crosstab para o Excel gera erro no Internet Explorer	DEF010889	O erro ocorre quando um relatório Crosstab do Campaign com um grande número de Bins processa dados que contenham um grande número de valores exclusivos. A solução alternativa é usar um número menor de Bins.
A opção de arquivo de resumo na Lista de Correspondências deverá ser desativada quando Exportar para Arquivo estiver desmarcado.	DEF011416	Quando a opção Exportar para Arquivo estiver desmarcada na guia Cumprimento da caixa do processo da Lista de Correspondências, uma opção Arquivo de Resumo será ativada, se o usuário fornecer um nome do arquivo de resumo e executar um fluxograma, o Arquivo de Resumo não será criado no local desejado.
O limite de erro não será calculado após a mudança do tamanho da amostra no cálculo do tamanho da amostra	DEF011478	O limite de erro não será calculado ou exibido após alterar o tamanho da amostra e clicar em Computar limite de erro . O valor anterior do limite de erro persiste
O formato de data nos Campos Gerados Campaign sempre mostra o formato de data dos EUA	DEF15427, INC13930, INC14653, INC18663	Formatos de data de Campos Gerados do Campaign em códigos de idioma não dos EUA sempre são mostrados no formato MM/DD/AAAA.
A mudança de propriedade de uma campanha ou sessão pode fazer com que o fluxograma interativo e a sessão interativa falhem.	DEF055155, INC65294	Alterar a propriedade de uma campanha ou sessão pode fazer com que o fluxograma interativo e a sessão interativa associados falhem.

Tabela 2. Problemas Conhecidos do Campaign (continuação)

Problema	ID do Problema	Descrição
As informações relacionadas aos produtos associados não aparecem na oferta no lado Marketing Operations	DEF062333	Quando uma oferta criada em Campaign com produtos associados a ela é importada em Marketing Operations, as informações sobre os produtos associados não estarão disponíveis em Marketing Operations.
Mensagem de Erro inconsistente sobre o formato de atributo customizado Campaign	DEF062527	A mensagem de erro "Formato de Dados Inválido attribute_name" para o formato de dados errado de um atributo customizado do Campaign deverá indicar que o formato é suportado pelo atributo customizado.
O planejamento de fluxograma falha se o fluxograma for renomeado ou movido e ele tiver um planejamento concluído.	DEF062623	o planejamento de fluxograma falha com Erro 701.
Falha da caixa de processo de resposta com um campo derivado designado para uma Data de Resposta, para DB2.	DEF062846	Quando tabelas de sistema estão em DB2, o processo de Resposta falha em executar se a Data de Resposta for configurada para um campo derivado que retorna uma Data (mas não uma Data/Hora).
Se não foi mapeada inicialmente, a tabela de conversão Digital Analytics não estará disponível na caixa do processo Segmento.	DEF063392	Nenhuma tabela de conversão ou qualquer outra tabela de usuários está disponível na caixa de processo de Segmentação, se a tabela de conversão não for mapeada inicialmente.
O Estouro da Capacidade ocorre ao tentar editar o atributo Selectbox-String de uma oferta do TCS.	DEF063408	Crie uma oferta que inclua um atributo customizado de Caixa de Sequência de Seleção de Tipo, que permite a adição de itens de lista de formulários de edição. Na Planilha de Célula de Destino da Campanha (TCS), designe a oferta para uma célula. Se tentar incluir ou remover valores, um "Estouro da Capacidade" ocorre.
Variáveis de usuário numéricas aceitam diversos valores em valor inicial e atual.	DEF063429	Variáveis de usuário numéricas exibem valores incorretos quando diversos valores são selecionados ou inseridos para valor inicial ou atual (todos os valores são anexados). A solução alternativa é selecionar ou inserir apenas um valor único.
Mensagens de log de upgrade não importantes.	DEF063452 (DOC00681)	Se você migrar de 6.4 para qualquer versão de 7.x a 8.5, atualize para 8.6 e "creative URL" com ID 15 existente na tabelaUA_AttributeDef, o ac_upgrade.log registra as mensagens a seguir: "WARN upgradeTool.ACMigSysDBUpgradeTask [212] - SQL atualizado falhou: Violação de restrição PRIMARY KEY 'PK_UA_AttributeDef__0519C6AF'. Não é possível inserir chave duplicada em objeto 'dbo.UA_AttributeDef'. ERROR upgradeTool.ACMigSysDBUpgradeTask [82] - Erro na execução da tarefa de upgrade de banco de dados." É possível ignorar estas mensagens.
Não é possível editar o ativo anexado em uma oferta por meio do Campaign TCS, usando o CreativeURL.	DEF063496	Crie uma oferta do Campaign usando um ativo anexado com o atributo Creative URL. Crie uma campanha e em Células de Destino e uma Célula designe a oferta a ela. Na coluna Ofertas Designadas, clique na oferta e, em seguida, visualize-a e edite-a. Clique em Pesquisar Biblioteca e clique em qualquer lugar na janela. "Estouro da Capacidade na linha :0" é exibida.

Tabela 2. Problemas Conhecidos do Campaign (continuação)

Problema	ID do Problema	Descrição
Erro 5000 ao clicar no link Meu Ativo, usando CreativeURL.	DEF063499	Este erro ocorre quando um ativo é anexado em uma oferta criada a partir do Campaign. Crie um modelo de oferta com um atributo URL Criadora e anexe um ativo clicando em Pesquisar Biblioteca. Crie uma oferta com base no modelo. Sob o atributo URL Criadora, clique em Navegar, clique em ativo e clique no link "Meu Ativo". Um erro ocorre.
O processo de modelagem retorna Error:14016 para usuários de idioma diferente de inglês.	DEF063521	O processo de Modelagem em um fluxograma falha em executar se Todos os Algoritimos for selecionado por um usuário cuja preferência de idioma Plataforma não seja inglês.
O arquivo de dicionário não é criado se algumas células forem selecionadas para "efetuar login em outro destino".	DEF063533	Grave registros usando "Efetuar login em outro destino", selecione células usando o botão "Selecionar célula", e grave em um "Arquivo Simples com dicionário de dados". O fluxograma executa com sucesso, mas cria apenas um arquivo .dat. O arquivo de dicionário (.dct) não é criado.

Capítulo 5. Limitações Conhecidas

O Campaign 9.0.0 inclui as limitações conhecidas a seguir.

Tabela 3. Limitações Conhecidas do Campaign

Problema	Número	Descrição
As caixas de diálogos não podem ser redimensionadas	NA	Não é possível maximizar ou redimensionar as caixas de diálogo no Campaign (por exemplo, nos diálogos do Process Configuration ou Table Mapping).
O valor padrão para um atributo de célula customizada não aparece quando você abre a Planilha de Célula de destino.	NA	Apesar de o valor padrão não ser inicialmente exibido, ele será usado. O valor pode ser exibido ou alterado clicando ou abrindo e editando o atributo de célula customizada no TCS.
A criação de perfil de um Campo Gerado (UCGF) do Campaign não produz resultados corretos.	NA	Alguns UCGFs possuem um valor de acordo com a célula ou a oferta que está sendo processada. Para UCGFs relacionadas à célula, apenas o valor associado à primeira célula aparece durante a criação de perfil.
Cenários de upgrade do CreativeURL para instalações mais antigas do Campaign	NA	O atributo CreativeURL foi introduzido na v6.4, descontinuado na v7.x e reintroduzido na v8.6. Se você migrar de 6.4 para qualquer versão de 7.x a 8.5 e, em seguida, atualizar para 9.0, há dois atributos na 9.0: ACx_CreativeURL e CreativeURL. Apenas o novo atributo CreativeURL deverá ser usado. O ACx_CreativeURL é retido apenas como um atributo de texto e não fornece a funcionalidade do CreativeURL.
O nome do campo UA_UsrResponseType não pode conter sequência restrita	NA	O campo UA_UsrResponseType.Name não pode conter a sequência " (' " (que é <espaço><parêntese esquerdo><aspas simples>)
Use TempTablePrefix exclusivo para cada origem de dados ao mapear diversas origens de dados para o mesmo banco de dados físico	NA	<p>Se você mapeou diversas origens de dados em Campaign para o mesmo banco de dados físico e usa o mesmo TempTablePrefix para mais de uma das origens de dados, ao usar o utilitário de limpeza para excluir tabelas temporárias órfãs, ele pode identificar de forma falsa tabelas temporárias como órfãs, quando elas são de fato tabelas temporárias legítimas definidas a partir de uma origem de dados de Campaign diferente.</p> <p>Qualquer tabela temporária excluída será automaticamente recriada ao executar novamente os fluxogramas afetados, mas como uma melhor prática, use um TempTablePrefix exclusivo para cada origem de dados ao mapear diversas origens de dados para o mesmo banco de dados físico.</p> <p>Se as origens de dados definidas no mapa do Campaign para esquemas diferentes no banco de dados, outra solução é assegurar que o usuário do banco de dados que executa o utilitário de limpeza não tem privilégios para descartar tabelas em outros esquemas no mesmo banco de dados.</p>

Tabela 3. Limitações Conhecidas do Campaign (continuação)

Problema	Número	Descrição
WebLogic 11g e AIX 6.1 ou posterior	NA	Se você usar a combinação de WebLogic 11g e AIX 6.1 ou posterior, uma solução alternativa manual é requerida para endereçar problemas de carregamento de classe em WebLogic. A solução alternativa envolve remover o arquivo <code>xercesImpl.jar</code> do arquivo <code>Campaign.war</code> , e empacotá-lo novamente antes de implementar. Detalhes completos estão incluídos nas etapas de instalação no Guia de Instalação do <i>Campaign 9.0.0</i> .
Pastas sem nenhuma Macro Customizada serão exibidas no nó "Macro Customizada" na janela Auxiliar da Fórmula	DEF03203	Se houver pastas na pasta pai e, se elas não contiverem macros customizadas, o Campaign ainda assim exibirá a pasta.
A lista da Pasta de Macros Customizadas não será classificada em ordem alfabética	DEF04175	AO criar uma nova pasta, a janela-pai de macros customizadas não será atualizada. Por esta razão, a nova pasta irá aparecer no fim da lista das pastas, em vez de em ordem alfabética. Fazer a atualização irá restaurar a ordem alfabética.
O campo derivado selecionado sob Based na lista suspensa da janela de configuração avançada deverá abrir no modo Editar	DEF09055	Ao clicar no botão para visualizar os detalhes de um campo derivado incluído na sessão MORE, o campo derivado deverá abrir no modo editar. Em vez disso uma janela Criar Campo Derivado será aberta. Os usuários poderão selecionar o campo derivado a partir da lista suspensa.
O Campaign produzirá um arquivo delimitado não analisável sob as mesmas circunstâncias	DEF011010	Ao gravar a saída para um arquivo delimitado, se a saída contiver qualquer valor que inclua ambos os caracteres do delimitador e do qualificador, o arquivo de saída resultante será inválido (não analisável).
A macro CURRENT_DATE sempre inclui o componente de tempo mesmo se um formato for especificado	DEF041474	<p>Para todos os bancos de dados suportados, o Campaign irá tentar executar a macro CURRENT_DATE no banco de dados usando uma chamada SQL de tempo atual suportado pelo banco de dados (por exemplo, SYSDATE, GETDATE, DATE, ou TODAY). Nestes casos, todos os parâmetros (incluindo o formato da data) desta função de macro são ignorados e a saída inclui tudo o que é retornado pelo banco de dados (por exemplo, um componente de tempo pode ser incluído na saída).</p> <p>Se isto ocorrer e você desejar retornar apenas a data ou a data em um formato diferente, é possível gravar sua própria macro customizada usando SQL bruto ou usar outras macros de IBM . Por exemplo: <code>DATE_STRING(CURRENT_JULIAN(), ...)</code></p> <p>Em alguns casos, a macro CURRENT_DATE é executada no servidor Campaign (por exemplo, se executada em um arquivo simples, em um banco de dados não recomendado sem suporte SQL equivalente, ou se a expressão de macro de Campaign não puder ser resolvida no banco de dados). Nestes casos, todos os parâmetros são reconhecidos e a saída retorna o formato selecionado.</p>

Tabela 3. Limitações Conhecidas do Campaign (continuação)

Problema	Número	Descrição
Níveis de público de diversos campos do IBM CustomerInsight deverão ser configurados no Campaign para funcionar com a seleção visual do CustomerInsight	DEF042248	O IBM CustomerInsight suporta apenas níveis de público secundários que são definidos com um campo-chave de público único. Qualquer nível de público de diversas chaves é ignorado para níveis de público secundários, apesar de eles poderem ser usados para o nível de público primário de um EasySet. Se desejar usar um nível de público de diversos campos para análise como um nível de público secundário, você deve combinar os campos em um único identificador exclusivo com uma definição de nível de público associada.
Desempenho da caixa do processo no Internet Explorer 8	DEF04879	O Campaign 9.0.0 não suporta mais o Internet Explorer 8 devido às limitações relacionadas ao JavaScript.
Nomes de tabelas mapeadas com caracteres não ASCII em DB2 e Oracle	DEF051097	Em ambientes Campaign com DB2 ou bancos de dados Oracle, ao criar uma nova tabela mapeada em uma configuração de processos, as condições a seguir farão com que o Campaign produza um erro ao executar o processo: <ul style="list-style-type: none"> • Se o nome da tabela especificada contiver uma combinação de caracteres minúsculos e não ASCII. • Se qualquer propriedade de origem de dados que anexe um prefixo no nome da tabela (por exemplo, TempTablePrefix) contiver uma combinação de caracteres minúsculos ou não ASCII.
Campos Gerados pelo IBM em SQL bruto não são suportados para o processo de Segmentação	DEF052919	Campos gerados do IBM não estão disponíveis no processo de Segmentação, portanto gerados em SQL bruto também não são suportados no processo de Segmentação.
O processo de resposta falha em executar quando TempTablePool=True e TruncateSQL estão configurados	DEF052937	TempTablePool não é suportado por tabelas de sistema de DB2 e devem ser configurados para FALSE por tabelas de sistema em DB2.
Tabelas de dimensão de criação de perfil de erro em um processo que obtém saída de um processo de Extração não executado	DEF053929	O erro 1130 ocorre ao tentar criar perfil dos campos de uma tabela de dimensões mapeada em um processo de Extração, está disponível como uma junção em um processo subsequente, se o processo de Extração tiver sido configurado, mas não executado. Para obter solução alternativa para este problema, execute o processo de Extração antes de criar o perfil dos campos em processos subsequentes.
IDs de usuário não existentes ou desativados podem ser especificados como proprietários para objetos	DEF053932, DEF053933	IDs de usuário não existentes ou desativados podem ser especificados como proprietários para objetos, usando a sintaxe CHANGEOWNER em unica_svradm.
Configure a confirmação automática para "true" nos bancos de dados da tabela de sistema, se estiver executando scripts de ac_populate manualmente	DEF058955	Devido a mudanças em como os scripts de ac_populate funcionam, você deve configurar a confirmação automática para verdadeiro em suas configurações do banco de dados. Isto é necessário apenas se você executar os scripts manualmente em seguida da instalação. Para alguns bancos de dados, "verdadeiro" pode ser a configuração padrão, mas você deve verificar a configuração antes de instalar seus produtos de IBM. Consulte a documentação de seu banco de dados para obter instruções sobre como configurar este valor.

Tabela 3. Limitações Conhecidas do Campaign (continuação)

Problema	Número	Descrição
Utilitários de campanha	161323	O erro "Login com falha. Erro 10553" pode ocorrer se você tentar efetuar login nos utilitários Campanha quando o método IBM Marketing Platform Security login estiver configurado como Login integrado do Windows ou Controle de acesso à web . Para evitar este problema, altere o tipo de login para LDAP ou IBM Marketing Platform antes de usar os utilitários de Campanha.
Seta de conexão da caixa do processo muda de direção	201968, 200241	Se duas caixas de processo são movidas muito próximas uma da outra em um fluxograma, a direção da seta de conexão é alterada. Esta limitação afeta a representação visual da seta. O fluxo dos dados do processo não é afetado. A solução alternativa é mover as caixas de processo mais distantes para que a ponta da seta mude de volta para a direção correta.

Capítulo 6. Campaign Reports Package

O Campaign Reports Package entrega esquemas de relatório que podem ser usados para controlar campanha, oferta e desempenho de célula.

Para usar o Reports Package, o Campaign deve ser integrado com IBM Cognos.

O Campaign Reports Package contém os itens a seguir:

- Esquemas que são registrados com o Marketing Platform durante a instalação. Eles descrevem os atributos e métricas que representam o esquema de relatório do produto e incluem:
 - Esquemas base que são a base do esquema de relatório (sem atributos customizados)
 - Versões customizadas da maioria dos esquemas base que se baseiam nos atributos customizados pré-configurados para o Campaign
 - Modelos que podem ser usados para criar novos esquemas
- Modelo customizável do IBM Cognos e relatórios para serem implementados em um IBM Cognos BI Server
- Documentação de referência que descreve o modelo do IBM Cognos e os relatórios. A documentação pode ser localizada no diretório `ReportsPackCampaign\cognos10\CampaignDocs`.

Os relatórios do Campaign recuperam dados de uma origem de dados: as tabelas de sistema do Campaign.

Esquemas de Relatório

Os esquemas de relatório a seguir são fornecidos:

- O Campaign Views fornece as visualizações de atributos padrão das tabelas de sistema do Campaign (campanha, oferta, célula e assim por diante).
- O Campaign Custom Attributes é para relatório em atributos customizados de campanhas, ofertas e células.
- O Campaign Performance é usado por relatórios que exibem medidas de desempenho iniciando no nível da campanha durante todo o tempo ou vários períodos de tempo (dias, meses e assim por diante).
- O Offer Performance é usado por relatórios que exibem medidas de desempenho iniciando no nível da oferta durante todo o tempo ou vários períodos de tempo (dias, meses e assim por diante).
- O Campaign Offer Response Breakout é usado por relatórios que mostram respostas de campanha e oferta com base em tipos de resposta.
- O Campaign Offer Contact Status Breakout é usado para medida de contatos de campanha e oferta com base em status do contato.

Os esquemas customizados estendem os últimos cinco da lista de esquemas para incluir os tipos de resposta pré-configurados padrão, atributos customizados e assim por diante.

Modelos

Se tiver níveis de público adicionais, é possível criar esquemas de relatório adicionais para eles com os modelos a seguir:

- Visualizações de Campanha
- Campaign Custom Attributes
- Campaign Performance
- Offer Performance
- Quebra de Resposta de Oferta de Campanha
- Campaign Offer Contact Status Breakout

Relatórios

O pacote de relatórios contém relatórios de exemplo do Cognos que podem ser acessados do menu Analytics ou da guia Analytics para uma campanha ou oferta. Os relatórios também podem ser exibidos em portlets no Painel.

Os seguintes exemplos de relatórios específicos de campanha estão disponíveis a partir da guia Análise de Campanha:

- Divisão de Quebra de Respostas de Ofertas de Campanha
- Resumo Financeiro de Campanha por Oferta (Real)
- Desempenho de Oferta de Campanha por Mês
- Resumo de Desempenho da Campanha por Célula
- Resumo de Desempenho da Campanha por Célula com Renda
- Resumo de Desempenho da Campanha por Oferta
- Resumo de Desempenho da Campanha por Célula e Oferta
- Resumo de Desempenho da Campanha por Célula e Oferta (com Renda)

Os seguintes exemplos de relatórios de oferta estão disponíveis a partir da guia Análise de Oferta:

- Resumo Financeiro de Ofertas "E Se"
- Desempenho da Oferta por Dia
- Resumo de Desempenho da Oferta por Campanha

Os relatórios de exemplo de objeto cruzado a seguir incluem informações sobre diversos objetos em Campaign. Estes relatórios estão disponíveis na página do Campaign Analytics.

- Resumo Financeiro de Ofertas "E Se"
- Divisão de Quebra de Respostas de Ofertas de Campanha
- Resumo Financeiro de Campanha por Oferta (Real)
- Desempenho de Oferta de Campanha por Mês
- Comparação de Desempenho da Campanha
- Comparação de Desempenho da Campanha (com Renda)
- Comparação de Desempenho da Campanha por Iniciativa
- Resumo de Desempenho da Campanha por Célula
- Resumo de Desempenho da Campanha por Célula (com Renda)
- Resumo de Desempenho da Campanha por Célula por Iniciativa
- Resumo de Desempenho da Campanha por Oferta
- Resumo de Desempenho da Campanha por Oferta (com Renda)

- Resumo de Desempenho da Campanha por Célula e Oferta
- Resumo de Desempenho da Campanha por Célula e Oferta (com Renda)
- Resumo da campanha
- Listagens de campanhas da oferta
- Desempenho da Oferta por Dia
- Comparação de Desempenho da Oferta
- Métricas de Desempenho da Oferta
- Resumo de Desempenho da Oferta por Campanha

Os seguintes portlets de exemplos de relatórios específicos de campanha estão disponíveis em páginas de painel:

- Comparação de Taxa de Resposta da Campanha
- Comparação de Retorno sobre Investimento na Campanha
- Comparação de Renda da Campanha por Oferta
- Quebra de Respostas de Ofertas
- Comparação de Taxa de Resposta da Oferta
- Resposta de Oferta para os Últimos 7 Dias

Problemas Conhecidos no Campaign Reports Package

Esta seção lista problemas conhecidos no Reports Package do IBM Campaign versão 9.0.0, classificado pelo número do defeito.

Tabela 4. Problemas Conhecidos do Campaign Reports Package

Problema	ID	Descrição
Item de legenda adicional exibido no relatório do painel Desempenho de Oferta por Dia	DEF044226	No relatório do portlet do painel Desempenho da Oferta por Dia, um item não rotulado adicional aparece na legenda quando o relatório contém datas sem ofertas correspondentes.
Permissões de pasta de relatórios são sincronizadas para diversas partições	DEF045222	Quando um administrador do Campaign tenta sincronizar permissões da pasta de relatórios para uma única partição em um ambiente de Campaign de diversas partições, a sincronização ocorre em todas as partições, mesmo se houver uma função de relatório ReportSystem separada para cada partição. Nota: A sincronização de pastas que não pertencem à partição atual não causa problemas de autorização.
Resumo de Desempenho de oferta por Campanha mostra linhas extras	DEF047315, DEF047336	O relatório Resumo de Desempenho de Oferta por Campanha mostra uma linha extra com valores exibidos como 0.
O Resumo de Desempenho de Oferta por Campanha exibe ofertas sem histórico de contato ou resposta	DEF047336, DEF047315	O relatório Resumo de Desempenho de Oferta por Campanha exibe ofertas que são designadas para uma campanha mesmo se nenhum dado de histórico de contato ou resposta existir para estas ofertas na campanha.
Comparação de Desempenho de Oferta exibe ofertas sem nenhum histórico de contato	DEF047745	O relatório Comparação de Desempenho de Oferta exibe ofertas que não possuem histórico de contato associado.

Tabela 4. Problemas Conhecidos do Campaign Reports Package (continuação)

Problema	ID	Descrição
Linha desnecessária é incluída no relatório quando o histórico de resposta não é preenchido.	DEF062120	Se apenas o histórico de contato for preenchido em uma campanha, os relatórios a seguir incluem uma linha vazia: Comparação de Desempenho de Campanha por Célula e Oferta; Comparação de Desempenho de Campanha por Célula e Oferta (com Renda).

Entrando em Contato com o Suporte Técnico do IBM

Se encontrar um problema que não puder resolver consultando a documentação, o contato de suporte designado por sua empresa pode registrar uma chamada com o suporte técnico da IBM . Use as informações nesta seção para assegurar que seu problema seja eficientemente resolvido com êxito.

Se você não for um contato de suporte designado em sua empresa, entre em contato com seu administrador da IBM para obter informações.

Informações a Serem Reunidas

Antes de entrar em contato com o suporte técnico da IBM , reúna as informações a seguir:

- Uma breve descrição da natureza de seu problema.
- Mensagens de erro detalhadas que você vê quando o problema ocorre.
- Etapas detalhadas para reproduzir o problema.
- Arquivos de log relacionados, arquivos de sessão, arquivos de configuração e arquivos de dados.
- As informações sobre seu ambiente de produto e sistema, que podem ser obtidas como descrito em "Informações de sistema".

Informações de Sistema

Ao ligar para o suporte técnico da IBM , pode ser que você seja solicitado a fornecer informações sobre seu ambiente.

Se o seu problema não impedi-lo de efetuar login, a maior parte dessas informações está disponível na página Sobre, que fornece as informações sobre seus aplicativos IBM instalados.

É possível acessar a página Sobre selecionando **Ajuda > Sobre**. Se a página Sobre não estiver acessível, é possível obter o número da versão de qualquer aplicativo IBM visualizando o arquivo `version.txt` localizado sob o diretório de instalação para cada aplicativo.

Informações de Contato para o Suporte Técnico da IBM

Para obter as formas de contato com o suporte técnico da IBM , consulte o website do Suporte Técnica do Produto IBM : (<http://www.unica.com/about/product-technical-support.htm>).

Avisos

Estas informações foram desenvolvidas para produtos e serviços oferecidos nos E.U.A.

O IBM pode não oferecer os produtos, serviços ou recursos discutidos neste documento em outros países. Consulte seu representante IBM local para obter informações sobre os produtos e serviços atualmente disponíveis em sua área. Toda referência a um produto, programa ou serviço IBM não tem a intenção de declarar ou implica em que apenas esse produto, programa ou serviço IBM possa ser usado. Qualquer produto, programa ou serviço funcionalmente equivalente que não infrinja nenhum direito de propriedade intelectual da IBM pode ser usado alternativamente. Todavia, é responsabilidade do usuário avaliar e verificar a operação de qualquer produto, programa ou serviço não IBM.

A IBM pode ter patentes ou solicitações de patentes pendentes que cobrem os assuntos descritos neste documento. O fornecimento deste documento não concede ao Cliente nenhuma licença a essas patentes. Pedidos de licença podem ser enviados, por escrito, para:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil
Av. Pasteur, 138-146
Botafogo
Rio de Janeiro, RJ
CEP 22290-240

Para perguntas sobre licença relacionadas a informações de byte duplo (DBCS), entre em contato com o Departamento de Propriedade Intelectual da IBM em seu país ou envie dúvidas, por escrito ao:

Intellectual Property Licensing
Legal and Intellectual Property Law
IBM Japan Ltd.
1623-14, Shimotsuruma, Yamato-shi
Kanagawa 242-8502 Japan

O parágrafo a seguir não se aplica ao Reino Unido ou qualquer outro país em que tais disposições não estejam de acordo com a legislação local: A INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FORNECE ESTA PUBLICAÇÃO "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA", SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, MAS A ELAS NÃO SE LIMITANDO, AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE NÃO-INFRAÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO. Alguns estados não permitem a exclusão de garantias expressas ou implícitas em determinadas transações, portanto, essa declaração pode não se aplicar ao Cliente.

Estas informações podem incluir imprecisões técnicas ou erros tipográficos. Alterações são periodicamente feitas nas informações aqui existentes e essas alterações serão incorporadas em novas edições da publicação. A IBM pode fazer melhorias e/ou alterações no(s) produto(s) e/ou no(s) programa(s) descrito(s) nesta publicação a qualquer momento sem aviso.

Todas as referências nestas informações a websites sites não IBM são fornecidas apenas por conveniência e não representam de forma alguma um endosso a estes websites sites. Os materiais contidos nesses websites sites não fazem parte dos materiais para este produto IBM e a utilização desses websites sites é de inteira responsabilidade do Cliente.

A IBM pode usar ou distribuir qualquer das informações fornecidas por você da maneira que achar conveniente, sem que isso implique em qualquer obrigação para com o Cliente.

Os licenciados deste programa que desejam obter informações sobre ele para o propósito de ativação: (i) a troca de informações entre programas criados independentemente e outros programas (incluindo este) e (ii) o uso mútuo das informações que foram trocadas, devem entrar em contato com:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil
Av. Pasteur, 138-146
Botafogo
Rio de Janeiro, RJ
CEP 22290-240

Essas informações podem estar disponível, sujeitas aos termos e condições adequados, incluindo em alguns casos, o pagamento de uma tarifa.

O programa licenciado descrito nesta publicação e todo o material licenciado disponível são fornecidos pela IBM sob os termos do Contrato com o Cliente IBM, do Contrato de Licença de Programa Internacional IBM ou de qualquer outro contrato equivalente.

Todos os dados de desempenho aqui contidos foram determinados em um ambiente de controle. Assim, os resultados obtidos em outros ambientes operacionais podem variar significativamente. Algumas medidas podem ter sido tomadas em sistemas em nível de desenvolvimento e não há garantia de que estas medidas serão as mesmas em sistemas disponíveis em geral. Além disso, algumas medidas podem ter sido estimadas por meio de extrapolação. Os resultados reais podem variar. Os usuários deste documento devem verificar os dados aplicáveis para seu ambiente específico.

Informações relativas a produtos não IBM foram obtidas dos fornecedores desses produtos, seus anúncios publicados ou outras fontes disponíveis de publicidade. A IBM não testou esses produtos e não pode confirmar a precisão do desempenho, da compatibilidade ou de outras afirmações relacionadas aos produtos não IBM. Perguntas sobre os recursos de produtos não IBM devem ser endereçadas aos fornecedores desses produtos.

Todas as instruções relativas as direções ou intenções futuras da IBM estão sujeitas a mudanças ou retirada sem aviso prévio, e apenas representam metas e objetivos.

Todos os preços IBM mostrados são preços de varejo sugeridos pela IBM, são atuais e estão sujeitos a alterações sem aviso prévio. Os preços do revendedor podem variar.

Estas informações contêm exemplos de dados e de relatórios usados em operações de negócios diárias. Para ilustrá-las como completamente possíveis, os exemplos incluem os nomes dos indivíduos, das empresas, das marcas e dos produtos. Todos

esses nomes são fictícios e qualquer similaridade com nomes e endereços usados por uma empresa real é mera coincidência.

LICENÇA DE COPYRIGHT:

Estas informações contêm programas aplicativos de amostra em idioma de origem, que ilustra técnicas de programação em várias plataformas operacionais. Você pode copiar, modificar e distribuir esses programas de amostra em qualquer formato sem o pagamento à IBM, para os propósitos de desenvolvimento, uso, marketing ou distribuição de programas aplicativos de acordo com a interface de programação de aplicativos para a plataforma operacional para a qual os programas de amostra foram escritos. Esses exemplos não foram completamente testados sob todas as condições. A IBM, dessa forma, não pode garantir ou indicar a confiabilidade, capacidade de manutenção ou função desses programas. Os programas de amostra são fornecidos "no estado em que se encontra", sem garantia de tipo algum. A IBM não será responsável por quaisquer danos decorrentes do uso pelo Cliente dos programas de amostra.

Se estiver vendo estas informações em cópia eletrônica, as fotografias e ilustrações coloridas podem não aparecer.

Marcas Registradas

IBM, o logotipo da IBM e ibm.com são marcas e/ou marcas registradas da International Business Machines Corp., registradas em muitas jurisdições em todo o mundo. Outros produtos e nomes de serviços podem ser marcas registradas da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas registradas da IBM está disponível na Web em "Copyright and trademark information" em www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.



Impresso no Brasil