

Version 11 Release 0.1  
31 mai 2018

*IBM Interact Notes sur l'édition*

**IBM**

**Important**

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations de la rubrique "Remarques" on page 17.

Cette édition s'applique à la version 11.0.1 d'IBM Interact et à toutes les éditions et modifications ultérieures jusqu'à mention contraire dans les nouvelles éditions.

© **Copyright IBM Corporation 2004, 2018.**

US Government Users Restricted Rights – Use, duplication or disclosure restricted by GSA ADP Schedule Contract with IBM Corp.

---

## Contents

**Chapter 1. Configuration système  
requis et compatibilité . . . . . 1**

**Chapter 2. Nouvelles fonctionnalités et  
modifications apportées à la  
version 11.0.1 . . . . . 3**

**Chapter 3. Défauts corrigés . . . . . 7**

**Chapter 4. Problèmes connus . . . . . 9**

**Chapter 5. Limitations connues . . . . . 13**

**Avant de contacter le support  
technique d'IBM. . . . . 15**

**Remarques . . . . . 17**

Marques . . . . . 19

Règles de confidentialité et conditions d'utilisation 19



---

## Chapter 1. Configuration système requise et compatibilité

IBM® Interact s'exécute dans le cadre de la suite logicielle IBM Marketing Software.

Vous pouvez migrer vers Interact 11.0.1 à partir d'Interact version 10.1.

Si vous utilisez actuellement la version 9.1.1 ou 9.1.2, vous devez d'abord effectuer une mise à niveau vers la version 10.0, puis vers la version 10.1, pour enfin pouvoir mettre à niveau vers la version 11.0.1.

Pour obtenir des instructions, consultez le document *IBM Interact 11.0.1 - Guide de mise à niveau*.

### Où trouver des informations complètes sur la configuration système requise et la compatibilité

Pour une liste des versions de produit IBM compatibles avec ce produit, reportez-vous à la *matrice de compatibilité des produits IBM 11.0.1* et tout autre document sur ce sujet publié sous Documentation sur le site Web du portail de support IBM : (<https://www.ibm.com/support/entry/portal/documentation>).

Pour la liste des configurations requises pour les tiers pour ce produit, voir le document *Environnements logiciels recommandés et configuration système minimale requise des logiciels IBM Marketing* disponible sous **Aide > Documentation produit** lorsque vous êtes connecté à Interact, ainsi que sur le site Web du portail de support IBM : (<https://www.ibm.com/support/entry/portal/documentation>).



---

## Chapter 2. Nouvelles fonctionnalités et modifications apportées à la version 11.0.1

IBM Interact 11.0.1 inclut un certain nombre de nouveautés et de modifications. Ces dernières sont répertoriées ci-dessous, ont été ajoutées à la version 11.0 et maintenues dans la version 11.0.1. Veuillez prendre note que l'édition 11.0.1 est une édition de localisation. Le produit est ainsi localisé en 10 langues : chinois traditionnel, français (France), allemand (Allemagne), japonais, coréen, portugais (Brésil), espagnol (Espagne), anglais (Royaume-Uni), chinois simplifié et italien. Les documents sont traduits en français pour cette édition.

### Menu principal d'Interact

- Quel que soit l'emplacement d'installation d'Interact, un menu "Interact" est désormais ajouté en haut de page, à côté du menu "Campaign" dans l'interface utilisateur. Le programme d'installation d'Interact traitera cette modification pour les nouvelles installations, ainsi que pour les mises à niveau.
- Vous pouvez à présent voir un menu "Interactive Channel" comme premier sous-menu du menu "Interact" en haut de page. Cette page de liste "Interactive Channels" fonctionnera exactement comme auparavant.
- Vous pouvez également voir un élément de menu "Global Learning" dans le menu "Interact", juste après le menu "Interactive Channels". Ce menu vous mènera à la page "Toutes les définitions binaires" où se trouvent toutes les définitions binaires liées à l'apprentissage d'Interact et qui sont assorties d'une option permettant d'ajouter de nouveaux binaires.

### Création automatique de binaires

Dans Interact, l'algorithme d'apprentissage intégré fonctionne en partie en sauvegardant et en analysant les valeurs des attributs de profil au moment de l'appel et de la réponse de l'offre. Certains attributs peuvent avoir un nombre virtuellement illimité de valeurs uniques. Cependant, en l'absence de ressources illimitées dans le système Interact, vous ne pouvez enregistrer qu'un petit nombre de ces valeurs. En outre, il est souvent plus raisonnable de réaliser l'examen en se basant sur des plages de valeurs. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité pour créer des binaires dans Interact et le sous-système d'apprentissage réalisera automatiquement le mappage.

Vous pouvez créer des définitions binaires dans Interact > Apprentissage global > Page Toutes les définitions binaires. Tout en ajoutant ou en éditant une définition binaire, vous pouvez sélectionner des attributs de profil dans la liste qui regroupe tous les attributs des tables de profil mappées. La définition binaire peut être de type Plage ou Liste. Le type "Plage" peut uniquement utiliser des opérateurs mathématiques, tandis que le type "Liste" peut uniquement recourir à des opérateurs "contient" et constitue une liste de valeurs.

Exemple de binaire de type "Plage" :  
revenu bas < =30000  
30000 <revenu intermédiaire < =60000  
revenu élevé > 60000

Exemple : Binaire de type "Liste" :  
Nouvelle Angleterre : MA, NH, CT  
Nord-Ouest : MI, IL

Une définition binaire est un ensemble de données générales concernant tous les canaux interactifs et tous les modèles d'apprentissage.

Toutes les définitions binaires seront déployées dans le cadre des données de déploiement générales. Vous pouvez les déployer dans n'importe quel canal interactif, pour l'un et pour tous.

## Type de contact personnalisé

Vous pouvez utiliser votre propre code de contact personnalisé pour les appels postEvent. L'objectif de cette amélioration est de fournir une prise en charge complète des statuts de contact en fonction des contenus des tables de système Campaign avec une option de remplacement.

Pour y parvenir, vous devez ajouter un nouveau code de statut de contact dans UA\_ContactStatus et l'utiliser dès qu'un événement de contact est publié. Vous pouvez définir les codes de contact personnalisé dans la configuration d'exécution. L'action dans l'interface utilisateur sur le code de contact personnalisé remplace celle dans la table système.

Exemple :

Vous avez ajouté une entrée personnalisée dans la table système UA\_ContactStatus de Campaign pour un code de statut de contact "OPEN" et "1" dans la colonne CountasContact. Dans l'interface utilisateur, dans les paramètres de configuration Interact | services | contactHist | contactStatusCodes, si vous ajoutez le code "OPEN" et définissez l'action sur "None", lorsque vous utilisez le code de statut de contact "OPEN" dans l'appel postEvent, il ne sera pas considéré comme un véritable contact. Ainsi, la priorité est donnée à l'action configurée dans l'interface utilisateur plutôt qu'à celle que vous avez définie dans la table UA\_ContactStatus.

Les activités suivantes ont lieu en bout de processus, lors d'un appel postEvent pour contact avec un type de contact personnalisé :

1. Lorsqu'un événement de contact est publié, le moteur détermine si cet événement devrait être compté comme un vrai contact ou non, en fonction des contenus dans la table UA\_ContactStatus Campaign et les paramètres de configuration dans contactStatusCodes.
2. Tant que l'événement est configuré pour enregistrer un contact, une entrée est ajoutée dans UACI\_CHStaging ou la table équivalente et dans sa table de transfert d'attributs d'offre associée. Cependant, la(les) règle(s) de suppression d'offre applicable(s) et les statistiques d'apprentissage seront mises à jour uniquement lors d'un événement de contact véritable.
3. Dans la table UACI\_CHStaging, la nouvelle colonne ContactStatusCode sera propagée avec un type de contact personnalisé passé dans un appel postEvent. L'ETL traitera l'enregistrement uniquement lorsque le code de contact personnalisé est disponible dans la table système UA\_ContactStatusCode de Campaign. L'ID de la zone ContactStatusCode dans UACI\_CHStaging sera copié dans la colonne ContactStatusId dans la table UA\_DtlContactHist.

**Note:** La méthode traditionnelle consistant à ne pas utiliser le code de contact personnalisé dans un appel postEvent est toujours prise en charge et, dans ce cas, la zone ContactStatusCode renverra null dans la table UA\_CHSTAGING.

## **RGPD**

Dans le cadre du Règlement général sur la protection des données (RGPD), Interact fournit un utilitaire qui permet aux utilisateurs d'Interact de générer des instructions "delete" pour l'enregistrement du client qui doit être supprimé du système Interact. Ces instructions de suppression sont spécifiques aux tables système uniquement. L'utilitaire prend les enregistrements client à supprimer comme entrées d'un formulaire composé de fichiers csv et génère des instructions de suppression comme résultat. Ci-dessous se trouve une liste des tables système Interact où peuvent se trouver des informations client et pour lesquelles des instructions de suppression sont générées :

Heure de conception : UACI\_XSessResponse

Durée d'exécution :

1. UACI\_CHOfferAttrib
2. UACI\_CHStaging
3. UACI\_RHStaging
4. UACI\_EventPatternState
5. UACI\_UserEventActivity

BD de production : UACI\_ScoreOverride

UACI\_BlackList

## **Mise à niveau rapide**

Le logiciel IBM Marketing version 11 prend en charge la mise à niveau rapide. Cette méthode permet de mettre à niveau à partir de la version 8.6 vers la version 11.0.1. Elle aide les clients à dépasser les difficultés liées à la mise à niveau en plusieurs étapes. La mise à niveau rapide est également utile pour réduire les temps d'arrêt. Cette approche est proposée pour les produits IBM Marketing Platform, IBM Campaign, IBM Contact Optimization, IBM Marketing Operations, IBM Interact vers les versions 8.6.x et ultérieures. Pour plus de détails, veuillez vous référer à la documentation traitant de la mise à niveau rapide publiée avec la version 11.0.1.

## **Analyse de couverture du simulateur Interact**

Dans la version 11.0 d'Interact, nous avons introduit une nouvelle fonctionnalité appelée "scénario d'analyse de couverture du simulateur". Elle s'ajoute aux fonctionnalités de scénario simple et de scénario avancé du simulateur. Interact a intégré un simulateur dans l'heure de conception pour permettre aux marketeurs d'effectuer une simulation pour un client et de savoir si les schémas et stratégies d'offre et d'événements définis fonctionneront comme ils attendent.

Les marketeurs aimeraient également souvent savoir s'ils ont suffisamment de couverture d'offre pour chaque groupe de leur clientèle ou pour certains groupes/segments. Les utilisateurs peuvent exécuter un scénario d'examen de couverture dans l'onglet Simulateur du canal. Le scénario d'analyse de couverture permettra aux marketeurs d'exécuter une analyse de couverture pour toutes les

audiences dans les données de profil ou pour un groupe d'audiences grâce aux critères de filtrage. Pour les ID et zones d'audience sélectionnés, Interact invoquera des API `startSession`, `getOffers` et `endSession`.

Dans le cadre de la définition de scénarios, vous pouvez l'activer/la désactiver à l'aide des schémas d'événement d'états existants et de rôles de suppression d'offre, mais également la tester en exécutant un scénario d'analyse de couverture.

Les résultats d'exécution sont stockés dans deux tables `UACI_SimResults_<scenarioID>` et `UACI_SimResults_<ScenarioID>_Attributes` qui sont créées dans la base de données d'heure de conception d'Interact après avoir enregistré et exécuté le scénario d'analyse de couverture. Interact conservera l'historique de tous les scénarios précédemment, historique qui contiendra l'historique d'exécution des scénarios de simulation précédents. Vous pouvez choisir de supprimer les enregistrements d'historique si nécessaire. Les résultats de scénarios de l'analyse de couverture peuvent être exportés dans un fichier CSV.

---

## Chapter 3. Défauts corrigés

Le tableau ci-dessous répertorie les défauts résolus dans Interact 11.0.1.

ID du problème	Description
HMA-280307, HMA - 236818	Le schéma d'événement pour offercontacted(x) devient vrai
HMA- 280302, PMR - 230840	Lorsque l'audience texte composite est utilisée dans la table eventpatternstate d'Interact, les audiences sont échangées
HMA- 280296, PMR -	setaudience ne traite pas les paires de valeurs basées sur la mémoire indiquées pour les utilisateurs inconnus
HMA- 279597, PMR - 22817	Problème avec Interact : Segments dynamiques manquants/corrompus
HMA- 205235,A - 205054	La suppression de l'offre n'expire pas après la durée de suppression



## Chapter 4. Problèmes connus

Le tableau ci-dessous répertorie les problèmes identifiés dans Interact 11.0.1.

Problème	ID du problème	Description
Pour les mises à niveau à partir des versions 9.1 ou antérieures, vous devez configurer le timeoutinsec de votre session.	RTC 207011	Si vous effectuez une mise à niveau à partir de la version 9.1 ou d'une version antérieure, vous devez configurer la propriété timeoutinsec de votre session. La propriété de configuration se trouvait auparavant sous Interact   sessionManagement. Elle se trouve désormais sous Interact   cacheManagement   caches   InteractCache.
La règle de suppression attribue value = [auto] pour les offres associées ne fonctionne pas comme prévu dans le suivi de réponse parmi les sessions.	RTC91765	Lorsqu'une offre est supprimée à l'aide d'une valeur d'attribut dynamique (attribue value = [auto]) et que le suivi de réponse parmi les sessions est utilisé, il est possible que l'offre ne soit pas supprimée comme prévu.  Pour éviter ce problème, utilisez une valeur d'attribut autre que [auto]. Ce problème sera peut-être traité dans une édition ultérieure.
Un message s'affiche plusieurs fois pendant l'installation en mode console lors de la mise à niveau depuis la version 10.0.	271642	Un message "Veuillez patienter..." s'affiche plusieurs fois pendant l'installation en mode console lors de la mise à niveau depuis la version 10.0.
La condition spécifiée pour trouver les enregistrements dans la zone condition d'audience du type de chaîne est sensible à la casse.	HMA-282764	La condition de recherche d'audience est sensible à la casse pour DB2 et Oracle.
Le score pour l'offre retournée de la liste blanche n'est pas correct, erreur présente sur getoffers.	HMA-283173	Il y a une erreur pour "StartSession" comme précisé ci-dessous. Le score de l'offre provient de la table "Règles de traitement" et pas de la table liste blanche. Propriété WAS mentionnée sur <a href="http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21429116">http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21429116</a>  2. L'utilisateur doit supprimer le nom de la table de l'expression du prédicat.
L'erreur "Aucun fichier csv trouvé" apparaît lors de la tentative d'export au format CSV	HMA-283000	Après l'exécution d'un scénario de couverture et l'utilisation de l'option "Exporter au format CSV", un fichier est téléchargé et l'icône "Téléchargement" est activée.
Le déploiement d'Interact échoue à l'authentification dans Internet Explorer uniquement.	HMA-283120	Le problème se produit exclusivement sur Internet Explorer. Il ne se produit pas si vous utilisez un mot de passe vide pour la connexion utilisateur.
Le scénario s'exécute même si aucune zone n'est affectée lorsque l'IP est déplacée d'une ancienne zone à une nouvelle	HMA-283133	Lorsqu'une adresse IP est déplacée d'une zone à une autre, l'affectation de la zone est vide dans un scénario de couverture déjà exécuté. Dans ce cas, le scénario s'exécute avec succès, même si aucune zone ne semble être affectée.
Les états du récapitulatif et de l'historique des exécutions ne changent pas après l'exécution d'une simulation	HMA-283298	Le statut du scénario de couverture reste "en cours d'exécution" après l'alerte de réussite de l'exécution. Solution palliative : L'utilisateur doit changer d'onglet et revenir à l'onglet de scénario de couverture pour voir le dernier statut.

Problème	ID du problème	Description
Numéro de version de base incorrecte à l'exécution des outils aciUpgrade	HMA-282971	Pendant la mise à niveau de 10.1 FP1 vers 11, lorsque l'utilisateur exécute les outils Interact Upgrade (aciUpgradeTool_usrtab.sh ,aciUpgradeTool_runtab.sh,aciUpgradeTool_lrntab.sh, aciUpgradeTool_crhtab.sh, aciUpgradeTool.sh), l'option 10.1.0 s'affichera pour le message "Please select the version of Interact Runtime you are upgrading from" au lieu de 10.1.x. Veuillez poursuivre comme d'ordinaire.
Nœud final UBX incapable d'envoyer l'événement à Interact et erreur ajoutée aux journaux de nœuds finaux.	HMA-283665	Ce problème est observé sur les versions WAS8.5.5.11 et ultérieures avec JDK1.8. Il existe une solution palliative pour le résoudre. Vous devez supprimer "activemq-all.jar" du fichier ".war" du nœud final et redémarrer le serveur.
Impossible de chercher des segments interactifs	HMA-276698	La recherche de segments interactifs ne fonctionne pas dans l'écran "Segment". La recherche renvoie : "Vos critères de recherche ne correspondent à aucun enregistrement".
Historique des exécutions lié au message affiché même en l'absence d'historique	HMA-283495	Un message lié au fichier csv en cours d'exportation apparaît même après la suppression de l'historique d'exécution correspondant
Une erreur fatale se produit pour le déploiement EAR	Défaut 276955	<p>Une erreur survient pendant la création d'un fichier EAR à déployer et un message s'ajoute aux journaux habituels du programme d'installation. Ce message d'erreur peut être ignoré. Le fichier EAR est déployé avec succès malgré l'erreur.</p> <p>L'entrée suivante peut être vue dans les journaux communs du programme d'installation.</p> <p>Custom Action: com.unica.install.ia.custom.StrIndexAndPieces</p> <p>Statut : ERROR</p> <p>Additional Notes: ERROR - Unexpected Fatal Error in Class: com.unica.install.ia.custom.StrIndexAndPieces.install()</p>
Vous ne pouvez pas exporter un PDF avec une nouvelle table mappée dans le processus d'instantané pour un environnement local autre que l'anglais.	11682	Vous devez être capable d'exporter un PDF dans la liste <b>Zones pour instantané</b> dans l'onglet <b>Instantanés</b> avec une nouvelle table mappée. Toutefois, le PDF n'est pas visible ni disponible pour l'exportation dans un environnement local autre que l'anglais.
Lorsque des utilisateurs tentent d'ajouter une grande expression dans les attributs d'offre de la stratégie Interact et de déployer sur Interact, une erreur est générée dans les journaux : ORA-12899: value too large for column. "CAMP911"."UACL_RULEOFFERATTR OVERRIDE". "EXPRESSION"	RTC 204413	Les administrateurs système doivent augmenter manuellement la taille de la zone EXPRESSION dans UACL_RULEOFFERATTR_OVERRIDE et redémarrer le serveur pour corriger cette erreur.
Une erreur s'affiche lorsque le schéma d'événement est profilé	HMA-282955	Une erreur interne est affichée lorsque vous essayez de profiler un schéma d'événement. Une solution palliative existe. L'utilisateur peut spécifier une expression comme <eventPattern_Name>=0/1 directement.

<b>Problème</b>	<b>ID du problème</b>	<b>Description</b>
Lorsque vous remappez une table des dimensions, le nom de la table revient au nom de table par défaut	PMR 230768, DEF 232128	Lorsque vous remappez une table des dimensions, le nom de la table revient au nom de table par défaut et la coche Clé est supprimée.



## Chapter 5. Limitations connues

Le tableau ci-dessous répertorie les limitations connues dans Interact 11.0.1.

Problème	Numéro	Description
Exception de pointeur null lors de la sauvegarde de la stratégie contenant un grand nombre de règles de traitement créées par l'assistant de règle	RTC172332	Si vous créez environ 900 règles en ajoutant une offre et 900 segments à l'aide de l'assistant de règle et que vous tentez de sauvegarder la stratégie, l'erreur suivante s'affiche. java.lang.NullPointerException
L'annulation du déploiement Interact n'est pas prise en charge avec des modèles avancés (plage de temps limité et plage de temps glissant)	RTC73521	V1 n'est pas synchronisé dans le module d'exécution Modèle avancé si vous exécutez le flux de travaux suivant. 1. Créez un canal interactif qui contient uniquement le modèle simple et déployez cette version V1 dans l'environnement d'exécution Interact. 2. Ajoutez un type de modèle compteur de modèle avancé (plage de temps limité) dans le canal interactif et utilisez celui-ci dans le diagramme interactif pour remplir le segment qui est basé sur l'état du modèle. 3. Déployez ce canal interactif dans l'environnement d'exécution et la version V2 est créée. Celui-ci est reflété dans l'espace de travail Detect workspace. 4. Annulez ou redéployez vers la version V1. Une fois le redéploiement terminé, l'espace de travail Opportunity Detect affiche la version V2.
Lorsque l'utilisateur ouvre l'onglet Déploiement, une erreur survient et le message suivant s'affiche : Compilation of JSP File '/jsp/deploymentInfo.jsp' failed.		Lorsque l'utilisateur ouvre l'onglet Déploiement pour toute exécution suivant la première, une erreur survient et le message suivant s'affiche : Compilation of JSP File '/jsp/deploymentInfo.jsp' failed.  Si vous utilisez WebSphere Application Server et JDK 1.8, vous devez ajouter le paramètre JVM suivant pour tous les serveurs d'exécution supplémentaires. Le paramètre JVM n'est pas requis pour le premier serveur d'exécution.  -Djavax.xml.stream.XMLInputFactory=com.ibm.xml.xpath.api.stax.XMLInputFactoryImpl
Les diagrammes temps réel Interact prennent en charge un sous-ensemble de macros Campaign.	DEF057366, ENH11494	De par leur conception, les diagrammes temps réel ne prennent en charge (et ne mettent à disposition pour sélection) qu'un sous-ensemble des macros disponibles dans les diagrammes de traitement par lots. Dans un diagramme temps réel, dans les processus de sélection ou de décision dans lesquels vous voulez utiliser une macro qui n'est pas prise en charge (par exemple, l'opérateur between, comme dans "AGE between 1 and 18"), le message d'erreur "Fonction ou opération non prise en charge" apparaît lorsque vous vérifiez la syntaxe. Il s'agit du comportement attendu.
Les options SQL brut ne sont pas prises en charge dans les diagrammes Interact.	DEF049991	L'utilisation de macros personnalisées avec le type d'expression "Sélection de liste d'ID en SQL brut" ou "Sélection d'ID + valeur en SQL brut" dans des processus d'un diagramme temps réel entraîne une erreur 11324.

Problème	Numéro	Description
Une zone dérivée permanente n'est pas profilée dans un processus de décision en aval d'un diagramme temps réel.	RTC8870	Si vous créez une zone dérivée permanente dans un processus de diagramme, puis connectez la sortie de ce processus à un processus de décision afin d'essayer de profiler la zone dérivée permanente, la zone n'est pas profilée.  Pour résoudre ce problème, profilez la zone dérivée originale.
WebConnector ne sélectionne pas la configuration par défaut lorsqu'il tente d'enregistrer à partir de l'interface graphique.	DEF052958	WebConnector ne définit pas les valeurs par défaut pour les zones lors de l'enregistrement à partir de l'interface graphique.
Dans Interact, vous ne pouvez pas remplacer le nom de zone Campaign de l'ID audience par une autre valeur du nom de zone source.	RTC219848	Dans un diagramme de traitement par lots, si un <b>processus Sélectionner</b> est utilisé avec un processus liste Interact, cela crée une nouvelle table pour l'exportation des listes d'offres au moyen d'une liste blanche (écrasement du score). Le nom de la zone Campaign pour l'ID d'audience ne peut être remplacé par une autre valeur issue du nom de la zone source. Interact utilise le nom de la zone source afin de demander l'exportation de la table où la liste d'offres se trouverait. Si un alias est utilisé pour un ID d'audience dans le nom de zone Campaign, Interact utilise un paramètre de requête qui n'existe pas dans la liste d'offres. Si cette procédure n'est pas suivie, une erreur SQL indiquant que le nom de zone source est un identificateur non valide est générée lors de l'appel getOffers.

---

## Avant de contacter le support technique d'IBM

Si vous rencontrez un problème que vous ne parvenez pas à résoudre en consultant la documentation, le correspondant désigné pour le support technique de votre entreprise peut contacter le support technique d'IBM. Utilisez les instructions de cette section pour garantir la résolution efficace de votre problème.

Si vous n'êtes pas le correspondant désigné pour le support technique dans votre société, contactez l'administrateur IBM pour plus d'informations.

**Note:** Le support technique n'écrit ni ne crée aucun script d'API. Pour obtenir une aide relative à l'implémentation de nos offres d'API, prenez contact avec IBM Professional Services.

### Informations à réunir

Avant de contacter le support technique d'IBM, rassemblez les informations suivantes :

- Une brève description de la nature du problème rencontré
- Les messages d'erreur détaillés s'affichant lorsque le problème se produit
- La liste des étapes complètes permettant de reproduire l'erreur.
- les fichiers journaux, fichiers de session, fichiers de configuration et fichiers de données connexes
- Les informations sur l'environnement de votre système et de votre produit , que vous pouvez obtenir en procédant comme indiqué dans la section "Informations système".

### Informations système

Lorsque vous appellerez le support technique d'IBM, vous devrez sans doute fournir des informations relatives à votre environnement.

Si le problème rencontré ne vous empêche pas de vous connecter, vous trouverez la plupart de ces informations sur la page A propos de, qui fournit des informations sur les applications IBM installées.

Vous pouvez accéder à la page A propos de en sélectionnant **Aide > A propos de**. Si vous ne pouvez pas accéder à la page A propos de, recherchez un fichier `version.txt` situé dans le répertoire d'installation de votre application.

### Informations de contact du support technique d'IBM

Pour savoir comment contacter le support technique IBM, consultez le site Web de support technique IBM : ([http://www.ibm.com/support/entry/portal/open\\_service\\_request](http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request)).

**Note:** Pour entrer une demande de support, vous devez vous connecter avec un compte IBM. Ce compte doit être lié à votre numéro de client IBM. Pour en savoir plus sur l'association de votre compte à votre numéro de client IBM, accédez à **Ressources de support > ESS (Entitled Software Support)** dans le portail du support.



---

## Remarques

Le présent document a été développé pour des produits et des services proposés aux Etats-Unis.

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Pour plus de détails, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial IBM. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même les installations et applications réalisées avec des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM.

IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise de ce document ne vous donne aucun droit de licence sur ces brevets ou demandes de brevet. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

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

Les informations sur les licences concernant les produits utilisant un jeu de caractères double octet peuvent être obtenues par écrit à l'adresse suivante :

Intellectual Property Licensing Legal and Intellectual Property Law IBM Japan, Ltd. 19-21, N

Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni, ni dans aucun pays dans lequel il serait contraire aux lois locales : LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE "EN L'ETAT" SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAULT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, modifier les produits et logiciels décrits dans ce document.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies.

Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange de données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

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

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le paiement d'une redevance.

Le logiciel sous licence décrit dans ce document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions de l'ICA (IBM Customer Agreement), des Conditions internationales d'utilisation des logiciels IBM ou de tout autre accord équivalent.

Les données de performance indiquées dans ce document ont été déterminées dans un environnement contrôlé. Par conséquent, les résultats peuvent varier de manière significative selon l'environnement d'exploitation utilisé. Certaines mesures évaluées sur des systèmes en cours de développement ne sont pas garanties sur tous les systèmes disponibles. En outre, elles peuvent résulter d'extrapolations. Les résultats peuvent donc varier. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si ces données sont applicables à leur environnement d'exploitation.

Les informations concernant des produits non IBM ont été obtenues auprès des fournisseurs de ces produits, par l'intermédiaire d'annonces publiques ou via d'autres sources disponibles. IBM n'a pas testé ces produits et ne peut confirmer l'exactitude de leurs performances ni leur compatibilité. Elle ne peut recevoir aucune réclamation concernant des produits non IBM. Toute question concernant les performances de produits non IBM doit être adressée aux fournisseurs de ces produits.

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être modifiée ou annulée sans préavis, et doit être considérée uniquement comme un objectif.

Tous les tarifs indiqués sont les prix de vente actuels suggérés par IBM et sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Les tarifs appliqués peuvent varier selon les revendeurs.

Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des noms fictifs de personnes, de sociétés, de marques ou de produits à des fins illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms de personnes, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

#### LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent logiciel contient des exemples de programmes d'application en langage source destinés à illustrer les techniques de programmation sur différentes plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces exemples de programmes sous quelque forme que ce soit et sans paiement d'aucune redevance à IBM, à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes aux interfaces de programmation des plateformes pour lesquels ils ont été écrits ou aux interfaces de programmation. Ces exemples de programmes n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou

implicite­ment la fiabilité, la maintenabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Les exemples de programmes sont fournis "EN L'ETAT" sans garantie d'aucune sorte. IBM ne sera en aucun cas responsable des dommages directs, indirects, particuliers ou autres dommages liés à l'utilisation de ces programmes.

Si vous visualisez ces informations en ligne, il se peut que les photographies et illustrations en couleur n'apparaissent pas à l'écran.

---

## Marques

IBM, le logo IBM et [ibm.com](http://ibm.com) sont des marques ou des marques déposées d'International Business Machines Corp. dans diverses juridictions à travers le monde. Les autres noms de produit et service peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web Copyright and trademark information à [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

---

## Règles de confidentialité et conditions d'utilisation

Les Logiciels IBM, y compris les Logiciels sous forme de services ("Offres Logiciels") peuvent utiliser des cookies ou d'autres technologies pour collecter des informations sur l'utilisation des produits, améliorer l'acquis utilisateur final, personnaliser les interactions avec celui-ci, ou dans d'autres buts. Un cookie est une donnée qu'un site Web peut envoyer à votre navigateur et qui peut ensuite être stockée sur votre ordinateur sous la forme d'une balise identifiant ce dernier. Bien souvent, aucune information personnelle identifiable n'est collectée par les Offres Logiciels. Si la présente Offre Logiciels utilise des cookies pour collecter des informations personnelles identifiables, des informations spécifiques sur cette utilisation sont fournies ci-dessous.

Selon la configuration déployée, la présente Offre Logiciels peut utiliser des cookies de session et des cookies persistants destinés à collecter le nom et le mot de passe des utilisateurs pour les fonctions de gestion des sessions et d'authentification, pour faciliter l'utilisation des produits, ou pour d'autres objectifs de suivi de l'utilisation ou fonctionnels. Ces cookies peuvent être désactivés mais leur désactivation élimine également la fonctionnalité qu'ils activent.

Diverses juridictions régulent la collecte d'informations personnelles via les cookies et autres technologies similaires. Si les configurations déployées de cette Offre Logiciels vous permettent, en tant que client, de collecter des informations permettant d'identifier les utilisateurs par l'intermédiaire de cookies ou par d'autres techniques, vous devez solliciter un avis juridique sur la réglementation applicable à ce type de collecte, notamment en termes d'information et de consentement.

IBM demande à ses clients (1) de fournir un lien clair et visible vers les conditions d'utilisation et la politique de protection des renseignements personnels du site Web du Client, ainsi qu'un lien vers la collecte de données et les pratiques d'utilisation d'IBM et du Client, (2) de signaler que les cookies et les images de pistage (clear gifs/web beacons) sont copiés sur l'ordinateur du visiteur par IBM au nom du Client, et de fournir une explication sur l'objectif et l'utilisation de ces technologies, et (1) selon les conditions requises par la loi, d'obtenir le consentement des visiteurs du site Web avant de placer les cookies et les images de pistage déposés par le Client ou par IBM au nom du Client sur leurs machines.

Pour plus d'informations sur l'utilisation à ces fins des différentes technologies, y compris celle des cookies, consultez les Points principaux de la Déclaration IBM de

confidentialité sur Internet à l'adresse <http://www.ibm.com/privacy/details/us/>  
en dans la section intitulée "Cookies, Web Beacons and Other Technologies."





Printed in USA